



---

ORIENTAÇÕES RÁPIDAS PARA SUPORTE E  
CONTROLE DE SINTOMAS EM SITUAÇÕES DE  
CONTAMINAÇÃO PELO SARS CoV2 – COVID 19

---

# COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19

---

Dr Zemilson Bastos\*

---

\* Representante Paliativos Sínt Fronteras no Brasil  
Médico Anestesiologista – SBA/AMB/MS/CFM  
Medicina Paliativa - SBA/AMB/CFM  
Clínico de Dor – SBA/AMB/SBED/CFM  
Medicina Paliativa em Crianças e Adolescentes – Junta de Castilla y León - OMC - Espanha  
Professor do Curso de Pós graduação em Medicina Paliativa pela Organización Médica Colegial de España  
Coordenador do Curso de Pós Graduação em Dor e Cuidados Paliativos - Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino.

Este é um trabalho traduzido e adaptado do original em espanhol disponibilizado pela equipe de Medicina Paliativa da Universidad de Navarra-España. Foi desenvolvido com o objetivo de orientar e ajudar os profissionais que trabalham nas difíceis circunstâncias da pandemia da COVID -19. Não substitui, em hipótese alguma, a avaliação clínica do profissional, que deve utilizá-lo sob sua própria responsabilidade.

Muitos profissionais provavelmente enfrentarão situações complexas e novas para as quais nos sentimos mal preparados. Situações específicas, relativas a pandemia da COVID 19; e conversas que nunca esperávamos ou desejávamos ter.

Como nos comunicamos será fundamental para que o paciente e a sua família sintam-se acompanhados e seguros com a equipe de atendimento. O contexto de uma pandemia impõe pressão por falta de tempo, falta de espaço ou um local mais privado. Também observaremos que medidas de proteção são barreiras à comunicação não verbal, tão importante para confortar quem está recebendo as notícias.

As condições críticas estão assinaladas com bandeira vermelha e devem ser apreciadas com maior cuidado.

---

## **1 ANTES DA TRIAGEM**

### **1.1 Diagnóstico**

#### **1.1.1 Quando alguém está preocupado que possa estar infectado**

### **1.2 Respeito as preferências**

#### **1.2.1 Quando alguém pode querer fazer a opção por não internar**

## **2 TRIAGEM**

### **2.1 QUANDO VOCÊ ESTÁ DECIDINDO ONDE O PACIENTE DEVE SER ENCAMINHADO**

## **3 ADMISSÃO**

### **3.1 QUANDO SEU PACIENTE NECESSITA DO HOSPITAL OU DA UTI**

## **4 ACONSELHAMENTO**

### **4.1 QUANDO ESTÁ DIFÍCIL OU OS ÂNIMOS ESTÃO ALTERADOS E PRECISAMOS DE AJUDA PARA LIDAR COM A SITUAÇÃO**

## **5 DECISÃO**

### **5.1 QUANDO AS COISAS NÃO ESTÃO INDO BEM, OBJETIVOS DE CUIDADO, PLANO DE CUIDADOS EM RELAÇÃO A MEDIDAS INVASIVAS**

## **6 ALOCAÇÃO DE RECURSOS**

### **6.1 QUANDO LIMITAÇÕES TE FORÇAM A ESCOLHER OU RACIONAR**

## **7 COMO INFORMAR (MÁS) NOTÍCIAS**

### **7.1 QUANDO VOCÊ ESTÁ FALANDO COM ALGUÉM AO TELEFONE**

## **8 SE ANTECIPANDO**

### **8.1 QUANDO VOCÊ ESTÁ PREOCUPADO COM O QUE PODE ACONTECER NO FUTURO**

## **9 LUTO**

### **9.1 QUANDO UM PACIENTE PRÓXIMO A VOCÊ EVOLUIU PARA O ÓBITO**

COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19  
Orientação para profissionais de saúde

---

ANTES DA TRIAGEM	QUANDO ALGUÉM TEM RECEIO DE ESTAR INFECTADO
<b>O que podem perguntar</b>	<b>Como posso responder</b>
Por que não estão fazendo o exame para todo mundo?	Não temos kits de teste suficientes para todos. Eu gostaria que fosse diferente.
Por que o exame demora tanto?	O laboratório está trabalhando o mais rápido possível. Imagino o quão difícil é esta espera.
Porque as pessoas que voltaram da Itália não fizeram o teste?	Não vou saber os detalhes, mas o que posso dizer é que era um momento diferente. A situação está se modificando tão rapidamente, que o que era indicado há uma semana, pode não estar indicado hoje. Estamos aprendendo diariamente.

RESPEITO ÀS PREFERÊNCIAS	QUANDO ALGUÉM ESCOLHE POR NÃO SER HOSPITALIZADO
<b>O que podem perguntar</b>	<b>Como posso responder</b>
Estou preocupado com este vírus novo. O que devo fazer?	Você tem razão em estar preocupado. O que você pode fazer é o seguinte. Por favor limite ao máximo seu contato com os outros, chamamos isso de isolamento social. Então, sugiro que escolha uma pessoa que te conheça bem o suficiente e que confiaria para falar com os médicos se você ficar muito doente. Essa pessoa é o seu representante. Finalmente, se você é o tipo de pessoa que diria, não, obrigada, eu não desejo ir ao hospital e acabar sendo ligado a máquinas, converse sobre isso com seu representante e comigo.
Eu estou percebendo que estou piorando, mesmo sem este vírus. Eu quero permanecer em casa/instituição de longa permanência.	Agradeço por me falar isso. Você está me dizendo que preferiria não ir ao hospital, se nós suspeitarmos que você está com o vírus. Entendi da forma correta?
Eu não quero chegar ao fim da minha vida como um vegetal, ligado a uma máquina [em uma instituição de longa permanência ou em casa]	Eu respeito sua vontade. Eu gostaria de propor o seguinte. Vamos continuar cuidando de você. O melhor cenário é que você não contraia o vírus. O pior cenário seria você pegar o vírus apesar de todo o cuidado que estamos tomando- e se isso acontecer nós vamos manter você aqui e garantir que fique confortável enquanto estiver conosco
Eu sou o responsável pelas decisões médicas de alguém (ou representante legal). Eu sei que a condição de saúde são ruins e, provavelmente, ele não sobreviverá a uma infecção do vírus. Devo levá-lo ao hospital?	Obrigado(a). É muito importante que você fale por este paciente. Se a situação clínica dele piorar, podemos recomendar os cuidados em um ambiente especializado em Cuidados Paliativos ou onde ele estiver. Vamos torcer para o melhor cenário, mas também estaremos preparados para o pior, se ele ocorrer.

TRIAGEM	QUANDO VOCÊ ESTÁ DECIDINDO ONDE O PACIENTE DEVE SER ENCAMINHADO
<b>O que podem perguntar</b>	<b>Como posso responder</b>
Porque não devo simplesmente ir ao hospital?	Nossa principal preocupação é a sua segurança. Estamos tentando organizar a entrada das pessoas. Por favor, observe as regras do seu plano ou do SUS antes de vir. Você pode agilizar o processo para você e para todos os demais.
Porque vocês não me levam ao hospital?	Você tem toda a razão em estar preocupado e desejar este tipo de cuidado. Mas neste momento, o hospital se tornou um lugar perigoso para todos ao menos que você realmente precise dele. O mais seguro para você nesse momento é ficar em onde você está (ou outra recomendação oficial).




COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19  
Orientação para profissionais de saúde

---

ACONSELHAMENTO	QUANDO ESTÁ DIFÍCIL OU OS ÂNIMOS ESTÃO ALTERADOS E PRECISAMOS DE AJUDA PARA LIDAR COM A SITUAÇÃO
<b>O que podem perguntar</b>	<b>Como posso responder</b>
Eu estou com medo.	Esta é uma situação muito difícil. Eu acho que toda pessoa ficaria assustada. Você gostaria de compartilhar mais sobre seu(s) medo(s) comigo?
Eu preciso de alguma esperança. Vocês são incompetentes!	Me conte sobre suas expectativas? Eu gostaria de saber mais. Eu consigo entender que esteja se sentindo assim. Estou disposto (a) a fazer o que estiver ao meu alcance para melhorar as coisas para você. O que eu posso fazer para ajudá-lo?
Eu quero falar com o seu chefe.	Eu entendi que você não está satisfeito. Eu vou pedir aos meus chefes venham assim que for possível. Por favor, compreenda que eles estão lidando com muitas coisas neste momento.
Eu devo me despedir?	Eu espero que não seja este o caso, no entanto eu temo que o tempo possa ser realmente curto. Qual a coisa mais importante que lhe vem à mente?



COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19  
Orientação para profissionais de saúde

ALOCAÇÃO DE RECURSOS	QUANDO LIMITAÇÕES TE FORÇAM A ESCOLHER OU RACIONAR
<b>O que podem perguntar</b>	<b>Como posso responder</b>
Porque a minha avó de 90 anos não vai para a UTI?	Estamos vivendo um momento excepcional. Estamos tentando utilizar os recursos de uma forma que seja justa para todos. Sua avó não preenche os critérios para UTI hoje. Eu gostaria muito que fosse diferente. 
Eu não deveria estar na UTI?	Sua situação não preenche os critérios para internação na UTI neste momento. O hospital está usando regras diferentes do usual para admissão na UTI, pois estamos tentando usar nossos recursos de uma forma que seja justa para todos. Se isto acontecesse um ano atrás, talvez nossa decisão fosse diferente. Estamos vivendo um momento excepcional. Eu gostaria muito que tivéssemos mais recursos. 
Minha avó precisa ir pra UTI ou ela vai morrer!	Sei que tudo isso é muito assustador e eu também estou muito preocupado com sua avó. Este vírus é tão mortal que mesmo se conseguíssemos transferi-la para uma UTI, não estou certo de que ela sobreviveria. Então precisamos estar preparados para a possibilidade de ele(a) não sobreviver. Faremos tudo o que pudermos por ele(a). 
Isso é um tipo de discriminação, só por que ela é idosa?	Entendo que possa parecer que é isso. E não, não estamos discriminando. Estamos usando orientações dos órgãos oficiais e que nos atualizam diariamente sobre os cuidados indicados e que foram desenvolvidas por especialistas para o caso de um evento como esse. Estes protocolos foram desenvolvidas durante anos, envolvendo profissionais de saúde, especialistas em ética e pessoas da sociedade para que sejam levados em consideração todos os prós e contras. Posso ver que

## COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19

### Orientação para profissionais de saúde

Você realmente está preocupado com ele(a).



Você está nos tratando de forma diferente por causa da nossa cor ou porque não temos dinheiro?

Posso imaginar que você tenha tido experiências muito ruins com cuidado em saúde simplesmente por ser quem você é. Isso não é justo e eu gostaria muito que tivesse sido diferente. A situação atual é que os recursos médicos estão tão sobrecarregados que estamos utilizando orientações que foram desenvolvidas por pesquisadores (ou resoluções do país), que incluem pessoas de todas as raças para que possamos agir da forma mais justa possível. Eu não acredito que as pessoas devam ser tratadas de forma diferente por causa da cor da pele ou condição financeira e gostaria muito que isso não acontecesse.



Me parece que vocês estão racionando recursos.

O que estamos tentando fazer é distribuir recursos da forma mais justa e correta possível. Estamos em tempos difíceis e eu gostaria de ter mais para oferecer a cada um neste hospital. [C]

Vocês estão brincando de Deus. Vocês não podem fazer isso.

Eu sinto muito. Eu não gostaria de te dar essa impressão. Na cidade inteira, os hospitais estão trabalhando em conjunto para tentar utilizar os recursos de uma forma que seja justa para todos. Eu sei que o que temos não é o suficiente. Eu gostaria muito que fosse diferente. Por favor, entenda que estamos todos trabalhando e dando o máximo que podemos.



Você não pode conseguir mais 15 respiradores em algum lugar?

Neste momento o hospital já está funcionando acima da sua capacidade. Não é possível para nós aumentar nossa capacidade desta forma do dia para a noite. E eu sei que isso deve ser muito difícil de ouvir.



## COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19

### Orientação para profissionais de saúde

Como você pode simplesmente tirá-los do respirador quando a vida deles depende disso?

Sinto muito que a condição dele(a) tenha piorado, apesar de termos feito tudo que era possível. É um momento extraordinário, estamos seguindo protocolos específicos que se aplicam a todos aqui. Não podemos continuar a fornecer cuidado intensivos a pacientes que não se beneficiam ou que não estão melhorando. Isso significa que temos que lidar com a situação de que ele irá morrer e que nós precisamos retirá-lo do respirador. Eu gostaria que fosse diferente.



#### COMO INFORMAR (MÁS) NOTÍCIAS

##### O que podem perguntar

Sim, sou a filha dele. Estou há 5 horas de distância

O que está se passando? Aconteceu alguma coisa?

[Choro]

Eu sabia que em algum momento isso aconteceria, mas não imaginava que seria tão rápido.

#### QUANDO VOCÊ ESTÁ FALANDO COM ALGUÉM AO TELEFONE

##### Como posso responder

Preciso falar com você sobre algo importante. Você está num local em que possa falar?

O motivo do meu telefonema é falar sobre seu pai. Tenho uma notícia difícil, mas que preciso te comunicar. Posso continuar? Ele morreu a alguns minutos. A causa foi COVID-19.

Eu sinto muito. [Silêncio] [Se você sentir que precisa dizer alguma coisa: Estou aqui.]

Eu posso imaginar como tudo isso está sendo um choque para você. É uma situação muito triste e difícil. [Silêncio] [Espere que a outra pessoa volte a falar]

COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19  
Orientação para profissionais de saúde

SE ANTECIPANDO	QUANDO VOCÊ ESTÁ PREOCUPADO COM O QUE PODE ACONTECER NO FUTURO
<b>O que o (a) preocupa</b>	<b>O que você pode fazer</b>
O filho daquele paciente vai ficar furioso.	Antes de você entrar na sala reserve um momento e respire profundamente. Percebo sua agitação/inquietação. Gostaria de entender melhor esta reação. Sobre o que é esta fúria? Amor, responsabilidade, medo?
Eu não sei como dizer para esta adorável senhora que eu não posso colocá-la na UTI e que ela está morrendo.	Lembre-se do que você pode fazer: Você pode ouvir sobre o que ela está preocupada, pode explicar o que está acontecendo, pode ajudá-la a se preparar, pode estar junto. Estas atitudes são especiais!
Eu tenho trabalhado o dia todo com pessoas infectadas e estou preocupado que possa estar passando isso para as pessoas que amo.	Converse com eles sobre o que você está preocupado. Você pode decidir em conjunto sobre o que é melhor. Não há respostas simples. Mas as preocupações são mais fáceis de suportar quando você as compartilha.
Tenho medo de ficar esgotado e de perder minha paixão.	Você pode procurar momentos todos os dias em que se conecta com alguém, compartilha algo, desfruta de algo? É possível encontrar pequenos bolsões de paz, mesmo no meio de um turbilhão.
Eu estou preocupado de ficar sobrecarregado e não ser capaz de fazer	Avalie seu próprio estado e sentimento, mesmo que só tenha um

COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS A COVID-19  
Orientação para profissionais de saúde

o que é realmente melhor para os meus pacientes.

momento. Se por um lado você está esgotado e, por outro lado, fortalecido, onde você está nesse momento? Lembre-se de que independentemente de como você esteja, estes sentimentos são inerentes à nossa condição humana. Você consegue acolhê-los e aceitá-los e, depois, decidir o que realmente precisa.

**LUTO**

**QUANDO UM PACIENTE PRÓXIMO A VOCÊ EVOLUI PARA O ÓBITO**

**O que estou a pensar**

**O que posso fazer**

Eu devia ter conseguido salvar aquele paciente.

Perceba: estou falando comigo mesmo da forma que eu falaria com um amigo querido? Será que posso dar um passo atrás e apenas sentir? Talvez seja apenas tristeza, frustração ou fadiga. Estes sentimentos são naturais normais. E estes tempos que estamos vivendo são tudo menos normais. A situação é anormal, sua reação é natural.

“Ai Meu Deus, eu não acredito que não temos o equipamento correto/ como aquela pessoa foi grosseira comigo/ como tudo que eu faço parece estar dando errado...”

Perceba: Será que estou deixando que tudo me atinja? Será que toda essa reação não é na verdade por outro motivo? Talvez sobre como tudo isso é triste, como me sinto impotente, sobre como todo nosso esforço parece ineficaz e limitado? Nestas circunstâncias, estes pensamentos são normais e até esperados. Mas não podemos deixar que eles nos coloquem para baixo. Podemos identificar estes sentimentos, vivê-los, talvez falar sobre

eles e compartilhá-los? Depois podemos nos perguntar: será que consigo me transportar a um lugar menos reativo e de maior equilíbrio enquanto começo a próxima tarefa?

#### Referências

Centeno C. Gómez M. Nabal M Pascual A. Manual de Medicina Paliativa. 2009 EUNSA. Ediciones Universidad de Navarra. Pamplona.  
VITALtalk <https://www.vitaltalk.org/>