

A COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS

Nayra da Rocha Silva¹; Alice Helena Marques de Almeida Mendes Silva²

nayrar059@gmail.com

Introdução: A comunicação de más notícias constitui uma prática complexa no campo da saúde, especialmente em serviços de urgência e emergência, caracterizados por alta demanda assistencial, imprevisibilidade e tempo reduzido para intervenções. Nesse cenário, a transmissão de informações sensíveis ocorre frequentemente em condições adversas, podendo intensificar o sofrimento emocional de pacientes e familiares, além de comprometer a compreensão das informações quando realizada de forma inadequada. **Objetivo:** Analisar os principais desafios enfrentados por profissionais de saúde na comunicação de más notícias em contextos de urgência e emergência, bem como identificar estratégias eficazes descritas na literatura científica. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão de literatura bibliográfica, de caráter qualitativo. A busca foi realizada nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed, revistas científicas da área da saúde e repositórios institucionais de universidades. Utilizando os descritores, “comunicação em saúde”, “serviços médicos de emergência”, “relações profissional-família”, combinados pelo operador booleano AND. Como critérios de inclusão, foram considerados artigos completos, gratuitos, publicados nos últimos cinco anos, em português ou inglês. Foram excluídos estudos duplicados, incompletos, fora do recorte temporal ou que não respondiam ao objetivo proposto. **Resultados e Discussão:** Os estudos analisados evidenciam que médicos e profissionais da equipe multiprofissional enfrentam desafios relacionados à ausência de formação específica em comunicação de más notícias durante a graduação e na educação permanente, associados à sobrecarga dos serviços de emergência. Destacam-se também limitações estruturais, como a inexistência de ambientes privativos, e o tempo reduzido para o estabelecimento de vínculo com pacientes e familiares. Essas condições favorecem uma comunicação fragmentada e centrada no tecnicismo, dificultando o manejo de reações emocionais intensas, como choque, negação e desespero. Observa-se que tais dificuldades refletem lacunas na formação em saúde e a predominância de uma lógica assistencial voltada à rapidez e à resolução imediata de demandas clínicas, em detrimento da dimensão relacional do cuidado. Em contrapartida, o desenvolvimento de habilidades comunicacionais e empáticas mostra-se fundamental para qualificar esse processo, contribuindo para maior acolhimento, melhor compreensão das informações e fortalecimento do vínculo terapêutico, mesmo em contextos de alta pressão assistencial. **Conclusão:** A comunicação de más notícias em serviços de urgência e emergência envolve desafios estruturais, formativos e emocionais que impactam diretamente a qualidade do cuidado. Investir na formação profissional e no desenvolvimento de competências comunicacionais é essencial para promover uma prática mais humanizada, eficaz e centrada no paciente, contribuindo para melhores desfechos emocionais e assistenciais.

Palavras-chave: Urgência e Emergência; Comunicação de Más Notícias; Profissionais de saúde.

Área Temática: Temas livres em Ciências da Saúde.