

PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
ACOLHIMENTO AO ÓBITO	CÓDIGO:	REVISÃO: 00
	PO.PSIC.002	PÁGINA:1/5

1. OBJETIVO

Definir, esclarecer e padronizar as etapas da psicologia a serem seguidas durante o processo do óbito

Orientar e qualificar o atendimento de usuários e familiares no que se refere à informação de óbito.

2. RESPONSABILIDADES

ELABORAÇÃO E REVISÃO: Marina Brandão e Reinaldo Barros

EXECUÇÃO: Todos os profissionais da Psicologia envolvidos nos processos assistenciais.

3. DEFINIÇÕES

Promover à família e/ou responsável atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação, respeitando valores e direitos individuais

4. PÚBLICO-ALVO

Familiares de pacientes que evoluíram a óbito e equipe da psicologia.

5. PROCEDIMENTOS/PROCESSOS

5.1 MATERIAIS

Computador;

Linha telefônica;

Materiais de escritório;

Escalas de acompanhamento e avaliação.

5.2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PSICÓLOGO

- Lidar com a dor emocional enfrentada pelo paciente diante das notícias difíceis, assim como a angústia gerada na família e na equipe, sendo um facilitador dos relacionamentos entre pacientes/ familiares e equipe de saúde;
- Auxiliar na solução de situações emocionais difíceis como, por exemplo, preparação de um luto antecipatório ou notícia de amputação de um membro, minimizando dores naturais da perda;
- Acompanhar e acolher a família e paciente;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
ACOLHIMENTO AO ÓBITO	CÓDIGO:	REVISÃO: 00
	PO.PSIC.002	PÁGINA:2/5

- Acompanhar a equipe no momento das notícias difíceis, sendo um suporte aos profissionais de saúde e aos usuários;
- Realizar a escuta dos demais profissionais frente a dificuldades em lidar com as notícias difíceis;
- Realizar escuta direcionada a urgência subjetiva. Em outras palavras, à escuta daquilo que é urgente para cada sujeito naquele momento.

5.3 PAPEL DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

- Disponibilizar para o atendimento, um espaço adequado, objetivando sempre o olhar acolhedor e sensível às condições dos usuários e dos familiares, naquele momento.
- Solicitar o profissional da equipe multidisciplinar fornecer as informações necessárias e realizar as notificações que forem pertinentes aos óbitos.
- Solicitar ao profissional da equipe multidisciplinar que a abordagem ao familiar e/ou ao usuário deve ter cautela para não expor a terceiros, informações de saúde que possam ser comentadas nos corredores e que, de alguma forma, possam chegar ao conhecimento do paciente e seus familiares de forma descuidada.
- Evitar comunicar a notícia de óbito por telefone ou outros meios de comunicação. Essas informações devem ser dadas apenas pessoalmente e por meio dos profissionais de saúde responsáveis pelo cuidado.

5.4 FLUXO DA INFORMAÇÃO

- Respeitar a especificidade de cada unidade, considerando os espaços destinados ao atendimento de familiares e responsáveis.
- Realizar através do administrativo ou enfermeira da unidade, entrar em contato com a família no horário em que ocorreu o óbito, e não deverá fornecer qualquer informação por telefone;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
ACOLHIMENTO AO ÓBITO	CÓDIGO:	REVISÃO: 00
	PO.PSIC.002	PÁGINA:3/5

- Solicitar apenas para que o familiar/responsável legal compareça à unidade de saúde.

5.5 ÓBITO HOSPITALAR

- Direcionar o familiar/responsável se apresentar na recepção da unidade, ao setor onde o paciente estava internado, sendo acolhido por profissional de saúde.
- Acionar o médico assistencial e a equipe multiprofissional (psicólogo, enfermeiro, assistente social) conforme a necessidade. Na falta do médico de referência ou horizontalista, o plantonista assume a responsabilidade de fornecer as informações de forma clara e atenciosa e em local que ofereça privacidade;
- Direcionar familiar/responsável ao setor de óbito, que precisa funcionar 24 horas por dia.

5.6 REGISTRO DE ÓBITO NO SISTEMA

- Registrar o atendimento psicológico e toda intervenção realizada, após todo atendimento e/ou acolhimento ao paciente e/ou família.

5.7 REGISTRO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- Atualizar nas planilhas de atendimentos e rotinas administrativas do setor objetivando indicadores Institucional

5.8 RECOMENDAÇÕES

- Determinar que a informação de Óbito deverá funcionar 24 horas por dia e o familiar, ao chegar à unidade, deverá ser acolhido por uma equipe multiprofissional. Nenhum profissional tem competência legal para dar notícia do óbito sem ser o médico (Resolução do CFM nº 1.779/2005).
- Não expor a família sobre o diagnóstico do paciente, pois é direito do paciente esse sigilo, exceto em casos que se ponha em risco a vida de terceiros.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
ACOLHIMENTO AO ÓBITO	CÓDIGO:	REVISÃO: 00
	PO.PSIC.002	PÁGINA:4/5

- Evitar conversas paralelas entre os profissionais sobre casos em corredores, entre as equipes multidisciplinares e aos demais profissionais, atentando-se em não expor o usuário ou familiares, garantindo dessa forma que a informação chegue de forma respeitosa e acolhedora.

5.9 RESULTADOS ESPERADOS

- Garantir o atendimento humanizado aos pacientes e familiares na unidade, em tratamento na unidade hospitalar, pautado no acolhimento como postura e prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços oferecido.

6. REFERÊNCIAS

Conselho Federal de Medicina. Resolução 1779 de 05 de dezembro de 2005, http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2005/1779_2005.htm.

CFP. Conselho Federal de Psicologia. (2019). Referências técnicas para atuação de psicólogos (os) nos serviços hospitalares do SUS / Conselho Federal de Psicologia, Conselhos Regionais de Psicologia e Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. Brasília: CFP.

Medeiros L. A., Lustosa M. A.. A difícil tarefa de falar sobre morte no hospital. Rev. SBPH [Internet]. 2011 Dez [citado 2017 Set 21]; 14(2): 203-227. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582011000200013&lng=pt

Victorino AB, Nisenbaum EB, Gibello J, Bastos MZN, Andreoli PBA. Como comunicar más notícias: revisão bibliográfica. Rev. SBPH [Internet]. 2007 Jun [citado 2017 Set 21]; 10(1): 53-63. Disponível

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582007000100005&lng=pt.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
ACOLHIMENTO AO ÓBITO	CÓDIGO:	REVISÃO: 00
	PO.PSIC.002	PÁGINA:5/5

7. CONTROLE DE REGISTRO

Não Aplicável.

8. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Elaborado/revisado por	Data	Histórico de alteração	Aprovado por	Data
00	Marina Brandão	10/07/2023	Elaboração de documento	Gabriel Oliveira	19/09/2024

Elaborado por:

Aprovador por:

Nome
Cargo

Nome
Cargo