

# ACOMPANHAMENTO DO LUTO DAS FAMÍLIAS EM CUIDADOS PALIATIVOS: INOVAÇÃO E HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE DO IDOSO

## INTRODUÇÃO

O luto é um processo natural diante da perda de um ente querido. Contudo, quando não acolhido adequadamente, pode resultar em consequências emocionais significativas para os familiares, como depressão, ansiedade, sofrimento psíquico intenso e até sintomas físicos associados ao luto complicado. No contexto dos cuidados paliativos, que têm como princípio central a promoção da qualidade de vida diante de doenças ameaçadoras da continuidade da vida, a atenção à família é um dos pilares fundamentais da assistência.

No caso dos idosos, cuja trajetória de adoecimento costuma ser marcada por múltiplas perdas e uma rede de apoio nem sempre robusta, esse suporte torna-se ainda mais essencial. A morte, nesse cenário, não é encarada como um fracasso terapêutico, mas como uma etapa do ciclo vital que deve ser vivida com dignidade e cuidado. A atuação da equipe de cuidados paliativos se estende para além da vida do paciente, oferecendo suporte à família também no período de luto, o que representa uma importante inovação dentro do modelo assistencial tradicional, especialmente no setor de saúde suplementar.

## OBJETIVOS

Este trabalho tem como objetivo apresentar a experiência de acompanhamento multiprofissional do luto no contexto da linha de cuidados paliativos de uma operadora de saúde suplementar, evidenciando seu impacto na humanização da assistência ao idoso e na percepção das famílias sobre a qualidade do cuidado recebido.

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo retrospectivo, realizado a partir da análise dos atendimentos realizados pela linha de cuidados paliativos entre janeiro e dezembro de 2024. Durante esse período, foram registrados **104 óbitos de pacientes idosos (acima de 60 anos)** sob acompanhamento da linha de cuidados paliativos. Após o falecimento, **74 famílias (71,2%)** foram acompanhadas no período de até 30 dias pós óbito, por uma equipe multiprofissional composta por psicólogo(a), enfermeiro(a), médico(a) e assistente espiritual.

Esse suporte consistiu em escuta ativa, acolhimento emocional, esclarecimentos sobre o processo de luto e identificação de risco de luto complicado. Além disso, foi realizada uma pesquisa de satisfação com os familiares utilizando o índice Net Promoter Score (NPS), ferramenta amplamente utilizada na avaliação da experiência de usuários em serviços de saúde.

## RESULTADOS

A experiência demonstrou que a integração do cuidado pós-óbito tem alto potencial de impacto na saúde emocional dos familiares. O acompanhamento prestado às **74 famílias enlutadas** permitiu intervenções precoces em casos de sofrimento psíquico intenso e forneceu um espaço seguro para expressão das emoções vividas durante o processo de perda.

A pesquisa de satisfação, realizada com **68 famílias**, revelou que **65 delas (95,6%)** atribuíram notas entre 8, 9 e 10 no índice NPS, demonstrando elevado grau de reconhecimento e valorização do cuidado recebido, mesmo após o falecimento do paciente. O cuidado direcionado à família, inovador e ainda pouco comum em programas de saúde suplementar, demonstrou ser eficaz na redução da sensação de desamparo e na valorização da experiência vivida.

Entre os benefícios observados destacam-se: prevenção de transtornos psíquicos relacionados ao luto complicado, fortalecimento da rede de apoio familiar, ausência de judicialização pós-óbito e promoção de um cuidado ético, contínuo e compassivo que se estende além da vida do paciente.

## CONCLUSÃO

A experiência de acompanhamento do luto demonstra ser uma prática essencial e inovadora dentro da linha de cuidados paliativos voltada ao idoso. O suporte oferecido às **74 famílias** no período pós-óbito, diante de **104 óbitos registrados**, evidenciou um compromisso com a continuidade do cuidado, mesmo após a morte do paciente, fortalecendo a relação de confiança com a equipe assistencial.

O alto índice de satisfação identificado na pesquisa (95,6%) reforça a relevância dessa prática não apenas como estratégia de humanização do cuidado, mas também como ferramenta de qualidade assistencial. Cuidar da família enlutada significa reconhecer sua dor, validar sua história e proporcionar um encerramento digno ao processo de cuidado.

Frente a uma população idosa em constante crescimento, a implementação de estratégias de cuidado pós-óbito deve ser entendida como parte fundamental da atenção integral à saúde. Essa abordagem pode e deve servir de modelo para uma atuação mais sensível, ética e centrada nas necessidades humanas de seus usuários e familiares, respeitando os ciclos da vida, inclusive a despedida.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization (WHO). *Palliative care*. Geneva: WHO; 2020. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>
2. Ministério da Saúde (Brasil). *Diretrizes para a organização dos cuidados paliativos no Sistema Único de Saúde – SUS*. Brasília: Ministério da Saúde; 2018.
3. Fonseca, A. M., & Oliveira, R. A. O luto e a atuação da equipe de saúde: uma revisão integrativa. *Rev Bras Enferm.* 2016;69(6):1150–1157. DOI: 10.1590/0034-7167-2015-0102
4. Prigerson, H. G., et al. Prolonged grief disorder: Psychometric validation of criteria proposed for DSM-V and ICD-11. *PLoS Med.* 2009;6(8):e1000121. DOI: 10.1371/journal.pmed.1000121
5. Silva, R. S., & Santos, A. L. A importância da escuta no luto: contribuições dos cuidados paliativos para a humanização da morte. *Rev Kairós Gerontologia.* 2017;20(4):145–160.
6. Bezerra, A. M., Oliveira, M. P., & Silva, D. L. Avaliação da satisfação dos familiares com os cuidados paliativos no fim da vida. *Rev Bras Geriatr Gerontol.* 2021;24(1):e200243. DOI: 10.1590/1981-22562021024.200243
7. Rego, S., Palácios, M., et al. Ética e cuidados paliativos: uma abordagem humanizada para o fim da vida. *Ciênc Saúde Colet.* 2018;23(7):2399–2406. DOI: 10.1590/1413-81232018237.14672018
8. Reichheld, F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Harvard Business Review Press, 2011.

## ACOMPANHAMENTO DO LUTO DAS FAMÍLIAS EM CUIDADOS PALIATIVOS docx

Código do documento 05debdfe-e8e6-45d6-a453-6468adf944cc



### Assinaturas



Juliana Peixoto Albuquerque  
juliana.albuquerque@cemigsaude.org.br  
Assinou



Simone Carvalho Quadros Rosa  
simone.rosa@cemigsaude.org.br  
Assinou

*Simone Carvalho Quadros Rosa*



Ruany Martins de Souza  
ruany.souza@cemigsaude.org.br  
Assinou

### Eventos do documento

#### 14 Jul 2025, 18:04:35

Documento 05debdfe-e8e6-45d6-a453-6468adf944cc **criado** por GLEIDSON ANTONIO PEREIRA (8f0d3289-8f9b-429a-8105-d889a45b9adf). Email:gleidson.pereira@cemigsaude.org.br. - DATE\_ATOM: 2025-07-14T18:04:35-03:00

#### 14 Jul 2025, 18:06:47

Assinaturas **iniciadas** por GLEIDSON ANTONIO PEREIRA (8f0d3289-8f9b-429a-8105-d889a45b9adf). Email: gleidson.pereira@cemigsaude.org.br. - DATE\_ATOM: 2025-07-14T18:06:47-03:00

#### 14 Jul 2025, 18:08:08

SIMONE CARVALHO QUADROS ROSA **Assinou** - Email: simone.rosa@cemigsaude.org.br - IP: 201.17.210.153 (c911d299.virtua.com.br porta: 58840) - **Geolocalização: -19.937370626569148 -43.964167121139056** - Documento de identificação informado: 068.838.956-20 - DATE\_ATOM: 2025-07-14T18:08:08-03:00

#### 14 Jul 2025, 18:08:09

JULIANA PEIXOTO ALBUQUERQUE **Assinou** - Email: juliana.albuquerque@cemigsaude.org.br - IP: 177.116.224.164 (177-116-224-164.user.vivozap.com.br porta: 21018) - Documento de identificação informado: 089.038.576-90 - DATE\_ATOM: 2025-07-14T18:08:09-03:00

#### 14 Jul 2025, 18:09:02

RUANY MARTINS DE SOUZA **Assinou** (37a3c870-9665-44c1-9364-e6c1467eb9f6) - Email: ruany.souza@cemigsaude.org.br - IP: 189.40.86.24 (24.86.40.189.isp.timbrasil.com.br porta: 62488) - **Geolocalização: -19.941048703711367 -44.156233102434825** - Documento de identificação informado:

---

130.224.216-48 - DATE\_ATOM: 2025-07-14T18:09:02-03:00

---

Hash do documento original

(SHA256):c8532477e5d82cd7fad01c404f837383ba2c430aaa5bd2e4f5844ed2cbd0a484

(SHA512):1e22d24faa6cd400f3035a0a038c115033e87bbac985c16424386ea66db90137cf806355d46dc0dd3e89104b64b80459bfbfd5a85e1d2a41ce9ceccb921dc0ff8

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

---



**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.

---