

Letramento em saúde: como elevar a excelência na jornada



AUTORA
KELLY CRISTINA RODRIGUES

Kelly Cristina Rodrigues é CEO e Fundadora da *Patient Centricity Consulting* – a 1ª empresa especializada em Experiência do Paciente no Brasil. É professora de Experiência do Paciente na Fundação Getúlio Vargas, Fundação Dom Cabral, PUC RS, entre outras. É membro do Centro de Estudos e Pesquisa, da Fundação Getúlio Vargas Saúde e líder do Grupo de Trabalho Técnico em Experiência do Paciente da SOBRASP – Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente. Também é autora da primeira publicação em português sobre Experiência do Paciente.



Letramento em saúde: como elevar a excelência na jornada

No artigo anterior, apresentamos o conceito de Experiência do Paciente (EP) e falamos da metodologia dos 3 pilares estratégicos:

1º Segurança e Qualidade;

2º Cuidado Centrado;

3º Excelência na Jornada.

Exploramos os dois primeiros, Segurança e Qualidade e Cuidado Centrado. Agora vamos falar um pouco mais sobre a Excelência na Jornada.

A Excelência na Jornada é um dos pilares da EP e envolve diversos aspectos (clínicos e não clínicos). Como o paciente é tratado, como é recebido, se foi atendido com agilidade, se ele e seus familiares estão a par de tudo o que está acontecendo, são alguns exemplos.

No coração do trabalho para entregar a excelência na jornada do paciente está a boa comunicação, que deve ser praticada por todos os membros das equipes, tanto administrativas quanto assistenciais.

A forma como o paciente é tratado desde a recepção até o atendimento médico impacta muito a sua experiência.

Vale lembrar que nem sempre o paciente tem condições de opinar sobre determinados aspectos de seu caso, muitas vezes carecendo de informações técnicas e estando fragilizado.

Portanto, é vital que o profissional de saúde explique bem o que está acontecendo e quais os próximos passos do tratamento, buscando envolver o próprio paciente e seus familiares no cuidado.

Sabemos que na prática, frequentemente, há a ausência de um diálogo claro entre as partes, de empatia, humanização na maneira de falar e de entendimento por parte de pacientes e familiares.

Refleta sobre estas questões



- Qual a forma de conversa que você, profissional da saúde, tem com quem está sendo atendido?
- Sua comunicação é acolhedora ou bem pragmática?
- Você já prestou atenção ao vocabulário que utiliza quando explica as questões técnicas do tratamento aos pacientes e familiares?
- Qual impacto emocional a sua comunicação está gerando neles?



A excelência na jornada é constituída por alguns requisitos, tais como:

- O olhar de fora para dentro. Deve-se incluir a voz do paciente para entender o que importa para ele;
- Entender a jornada do paciente e saber onde ocorrem as experiências mais difíceis, para poder transformá-las;
- Derrubar os silos. Precisamos melhorar a interação entre as diferentes áreas das instituições de saúde e fazer com que todos entendam que não estão trabalhando somente para “sua área”, e sim para o paciente. **É preciso compreender que para o paciente ter uma ótima jornada é necessário que se abandone a postura de transferência de responsabilidade de setor, aquela atitude ultrapassada em que o profissional limita sua atuação apenas à sua área, desconectando-se de outros setores, e, em consequência disso, o paciente acaba sentindo o desalinhamento da equipe, o que resulta em uma experiência negativa;**
- Interagir com o paciente de forma personalizada.

Para saber como anda a excelência na jornada do paciente em sua organização, pergunte-se:

- O paciente teve o acesso facilitado aos seus serviços?
- Ele foi atendido de forma ágil?
- Teve suas necessidades de orientação minimamente satisfeitas?
- Ele entende que as suas necessidades individuais são respeitadas?
- Tem o acesso facilitado às equipes e instituições de forma física e digital?
- É tratado com cordialidade por todos os colaboradores?
- Recebe todas as informações e orientações necessárias para a sua jornada durante o tratamento?
- É recebido em um ambiente limpo, seguro e confortável?

Todos esses atributos fazem parte da qualidade da jornada e devem ser observados com a máxima atenção.

Portanto, atenção:

você pode ter os melhores recursos e ser tecnicamente muito competente, mas se não olhar para o que importa para os pacientes, não estará oferecendo uma boa experiência.

A importância do letramento em saúde para uma melhor Experiência do Paciente

Como engajar um paciente no tratamento se ele não sabe nada sobre a sua patologia ou seu tratamento? A comunicação é um ponto extremamente importante na área de saúde, que afeta drasticamente a experiência do paciente. Esse não entendimento do paciente é uma responsabilidade do sistema e serviços de saúde.

O não entendimento do paciente sobre sua patologia, por exemplo, pode derivar de falta de compreensão sobre o que o profissional está transmitindo.

Então como poderemos envolver o paciente para que ele tome decisões de saúde adequadas e cumpra as instruções acordadas? **Educar o paciente começa pelo uso de uma comunicação assertiva, clara e positiva.**

Uma comunicação fluida, clara e acolhedora favorece a literacia ou letramento em saúde. **O conceito diz respeito ao conjunto amplo de competências que uma pessoa adquire para acessar, avaliar, compreender e aplicar informações que contribuam para a manutenção ou melhoria de sua saúde. Letramento em saúde também está relacionado com a capacitação para o autocuidado e o poder de escolha do paciente, em um modelo de decisão compartilhada.**

A origem do conceito de *health literacy* (letramento em saúde) se deu em 1974, com S. K. Simonds, nos Estados Unidos. Essa definição, desponta como uma necessidade urgente para promover a saúde de forma integral e tornar tanto o sistema público quanto o privado mais eficientes.



A confiança e a *expertise* dos profissionais da área de saúde manifestam-se por meio da sua capacidade de estabelecer um processo comunicacional eficiente, para que o paciente possa sentir-se confortável e, nas suas palavras, dizer o que sente, o que pensa e o que deseja para a sua pronta recuperação.

É preciso traduzir o jargão técnico para uma linguagem fácil, parecida com aquela que advém da linguagem coloquial, ou falada, como se estivesse em família ou junto de amigos.

Tanto para o tema comunicação quanto para a literacia, temos um espectro muito grande a ser abordado.

Sendo assim, não trata-se apenas de transmitir uma informação para alguém. O objetivo do letramento em saúde é que a pessoa que produz e a pessoa que recebe a informação em saúde se igualem a tal ponto que as expectativas e os conhecimentos sejam equivalentes. O foco é na dinâmica das relações, não só no contexto clínico mas também no social.

Recomendações Práticas:

1. O paciente deve ser escutado por pelo menos dois minutos no início da consulta, para trazer os elementos que sejam importantes para ele naquele momento. Assim, ele consegue explicitar suas demandas.
2. O profissional deve estar preparado para ouvir, sem fazer julgamentos apressados. Portanto, é necessário que permita que a pessoa fale à vontade e se sinta segura para fazer perguntas. No fim ou durante a interação, se a questão abordada for mais difícil, pode-se aplicar o *teach-back*, para que o indivíduo diga o que entendeu e que o médico possa checar a sua compreensão.
3. Ter uma ambiência favorável, com cartazes explicativos, um quadro em que seja possível desenhar a respeito do que está sendo dito, ou com panfletos em linguagem acessível, que possam ser entregues, também ajuda muito.

O método clínico centrado na pessoa é um importante aliado nas interações em saúde para promover o letramento.

Tudo isso faz parte da experiência do paciente no sistema de saúde. Quando um paciente está enfrentando uma doença, quando está fragilizado, maior deve ser a atenção dos profissionais de saúde. Exige braços e mentes abertas para acolher, capacitar, apoiar, informar, ajudar e cuidar.

Investir no caminho de uma saúde mais consciente, mais alerta, mais comunicativa, mais compassiva de cada um de nós, e pela saúde de quem de nós depende, é um exercício de profundo amor e propósito com a escolha de cuidar do outro.

1. *Conceito adotado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pelo Instituto de Medicina.*
2. *D disponível em: SIMONDS, S.K. **Health Education as Social Policy**. *Health Education & Behavior*. 1974, 2, p. 1-10.*
3. *O site <http://teachback.org> conta com um processo de treinamento bastante eficiente em vídeo.*



Escaneie o QR Code e
acesse o Portal Hospi&tal



Texto inspirado no livro: Experiência do Paciente: Como criar, implementar e gerir bem um Programa de Excelência em Experiência do Paciente. Rodrigues, Kelly C. -1.ed. – São Paulo (SP): [s.n.], 2023.