
Comunicar a saúde - fundamentos e práticas para uma melhor saúde

Célia Belim* e Cristina Vaz de Almeida**

**Edição electrónica**

URL: <https://journals.openedition.org/cp/11378>

DOI: 10.4000/cp.11378

ISSN: 2183-2269

Editora

Escola Superior de Comunicação Social

Edição impressa

ISBN: 2183-2269

ISSN: 16461479

Referência eletrónica

Célia Belim* e Cristina Vaz de Almeida**, «Comunicar a saúde - fundamentos e práticas para uma melhor saúde», *Comunicação Pública* [Online], Vol.15 nº 29 | 2020, posto online no dia 15 dezembro 2020, consultado o 25 junho 2021. URL: <http://journals.openedition.org/cp/11378> ; DOI: <https://doi.org/10.4000/cp.11378>

Este documento foi criado de forma automática no dia 25 junho 2021.



Comunicação Pública Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional.

Comunicar a saúde - fundamentos e práticas para uma melhor saúde

Célia Belim* e Cristina Vaz de Almeida**

NOTA DO EDITOR

Recebido: 3 de dezembro de 2020

Aceite para publicação: 5 de dezembro de 2020

NOTA DO AUTOR

*Professora auxiliar em Ciências da Comunicação (CC) no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa (ISCSP-ULisboa), lecionando desde 2000. É doutora em Ciências da Comunicação, mestre em Ciência Política e pós-graduada em Ciência Política e Estudos Islâmicos.

Atualmente, desempenha funções de coordenadora executiva do I ciclo de CC. Coordena o projeto “Comunicar a saúde”, associado ao Centro de Administração e Políticas Públicas. Tem orientado investigações nos três ciclos de ensino sobre a comunicação no contexto da saúde. Tem participado em conferências e tem publicado, entre outras temáticas, sobre comunicação em saúde. Já recebeu quatro prêmios acadêmicos, três de investigação.

**Diretora da Pós-Graduação de Literacia em Saúde do Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA). É doutora em Ciências da Comunicação, Mestre em Novas Tecnologias Aplicadas à Educação pela Universidade Autónoma de Barcelona e Universidade Carlos III, Madrid, Pós-Graduada em Marketing (ISG), Psicologia Positiva pelo ISCSP (2016) e Direito do Ambiente pela Universidade Católica Portuguesa (UCP) (1991). É conferencista assídua em eventos nacionais e internacionais sobre literacia em saúde e autora e coordenadora de vários livros nomeadamente *Literacia em saúde na Prática: Modelos Estratégias, Intervenção* (2019); *50 Técnicas de Literacia em saúde na prática. Um guia para a saúde* (Vol I e II, 2020) entre vários artigos científicos publicados.

- 1 Expressões como “saudável graças à comunicação” (Belim & Vaz de Almeida, 2018a), “abrir a porta da comunicação para melhores resultados” em saúde (Vaz de Almeida & Belim, 2019), a comunicação “como uma luz no caminho do paciente” (Vaz de Almeida & Belim, 2020) e as “competências de comunicação como a chave” para otimizar a literacia em saúde (Belim & Vaz de Almeida, 2018b) traduzem o valor da comunicação para a saúde.
- 2 Nota-se a tendência para a literatura enfatizar a comunicação como um catalisador de resultados (Levinson, Roter & Mullooly, 1997; Ong, Haes, Hoos & Lammes, 1995, p. 903; Stewart 1995), como uma ponte efetiva para a construção da relação terapêutica (Longnecker, 2010) e como uma alavanca, no contexto mediático, para a disseminação massiva de mensagens com baixo custo (Wakefield, Loken & Hornik, 2014).
- 3 A comunicação tem vindo a ser assumida como a “necessidade da hora” (Ranjan, Kumari & Chakrawarty, 2015, p. 1) e a “chave para um amanhã mais saudável” (Ratzan, 1994), possibilitando respostas para enfrentar e resolver problemas no âmbito da comunicação no contexto da saúde:
 - a. a baixa literacia em saúde: cerca de 50% dos europeus, incluindo os portugueses, têm baixos níveis de literacia em saúde (HLS-EU, 2012) e mais de um terço dos adultos dos Estados Unidos da América (EUA) (77 milhões de pessoas) terá dificuldades com tarefas comuns de saúde, como seguir as instruções de uma bula de medicamentos. O conhecimento limitado em saúde afeta adultos americanos em todos os grupos étnicos (Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, 2003);
 - b. uso deficiente da comunicação na prática médica atual (Kreps, 1996, p. 43);
 - c. a sobrestimação pelos profissionais de saúde da literacia em saúde dos seus pacientes: é o caso dos enfermeiros (Johnson, 2014, p. 43). Esta sobrestimação pode contribuir para o problema generalizado de maus resultados na saúde e das taxas de readmissão hospitalar (Dickens, Lambert, Cromwell & Piano, 2013);
 - d. a relutância dos pacientes em admitirem falta de compreensão e a inclinação para seguirem as recomendações como as entendem, em vez de pedirem esclarecimentos (e.g. Baker et al., 1996; Dickens et al., 2013; Martin et al., 2011; Parikh, Parker, Nursers, Baker & Williams, 1996);
 - e. a escassez de estudos que combinam a comunicação/interação e a literacia em saúde (e.g. Ishikawa & Kiuchi, 2010);
 - f. a recomendação de se incluir a formação em competências de comunicação no currículo e na prática dos médicos (Ranjan, Kumari & Chakrawarty, 2015) e de outros profissionais de saúde;
 - g. a falta de estratégias eficazes para a mudança consciente e mais permanente de comportamentos orientados para estilos de vida saudáveis (Vaz de Almeida, 2018);
 - h. a insuficiência das ferramentas de literacia em saúde para gerarem as mudanças organizacionais necessárias para melhorar a literacia em saúde das organizações (Lloyd et al., 2018);
 - i. a tendência para a passividade na exposição a campanhas mediáticas, apesar de estas poderem produzir mudanças positivas ou impedir mudanças negativas nos comportamentos ligados à saúde em grandes populações. Uma possível explicação para este comportamento do recetor é a competição frequente entre estas campanhas e outros fatores, como o marketing de produtos, normas sociais poderosas e comportamentos conduzidos pelo vício ou pelo hábito (Wakefield, Loken & Hornik, 2014);

j. a necessidade de um melhor entendimento sobre o ideal de campanha mediática, atendendo a que as campanhas mediáticas parecem ser mais eficazes quando intensas, de longa duração e bem direcionadas a um grupo populacional (Fraser, 2019).

- 4 Neste contexto, o dossiê **“Comunicar a saúde – fundamentos e práticas para uma melhor saúde”** destina-se a abordar a comunicação no contexto abrangente da saúde, explorando a codificação, transmissão, promoção, recepção, aquisição e seleção de conteúdos em saúde que visem atingir melhores resultados em saúde e contribuir para indivíduos e sociedades mais saudáveis. Estamos confiantes de que a investigação sobre a comunicação em saúde traz implicações associadas à identificação e ao provimento de estratégias e práticas de comunicação melhores e mais efetivas que melhorarão a saúde geral da sociedade (Stacks & Salween, 1996, p. 489). Cada vez mais a saúde é indissociável de um determinante, que é a literacia em saúde, que permite um melhor acesso à informação em saúde e melhores compreensão e uso desta, da navegabilidade no sistema e da mudança de comportamentos (Vaz de Almeida, 2020).
- 5 Com este dossiê temático, pretendemos abranger uma visão transversal da comunicação em saúde e, por isso, definimos três eixos de ação: 1. despertar para as problemáticas da comunicação em saúde; 2. apresentar soluções que envolvam a comunicação e que poderão melhorar resultados em saúde e 3. enriquecer a discussão sobre a relação entre a comunicação e a saúde, que se pretende que seja otimizada.
- 6 Assim, nesta convocatória aos investigadores, pretendeu-se estimular e concretizar a participação académica nacional e internacional para uma contribuição significativa em prol da interpretação teórica ou do conhecimento empírico e aplicado da comunicação no contexto da saúde. A proposta lançou o desafio de serem contemplados, sobretudo, os contextos interpessoal, organizacional e mediático, incluindo o *online*. A interdisciplinaridade, a diversidade de paradigmas teóricos, de opções metodológicas e de arenas geopolíticas e abordagens comunicacionais na saúde mais aplicadas foram bem-vindas.
- 7 Na órbita da relação “melhor comunicação – melhor saúde” nos contextos interpessoal (relação terapêutica), organizacional (organizações literadas) e mediático, pretendeu-se:
 - explorar estratégias e práticas de comunicação que promovessem a saúde;
 - perceber a relação entre as competências de comunicação e a literacia em saúde;
 - conhecer fundamentos e práticas da comunicação comprometidos com a melhoria da literacia em saúde;
 - perceber os processos de recepção das mensagens sobre saúde e os usos destas;
 - propor soluções concretas no contexto da saúde, com efeitos na melhoria da saúde.
- 8 Entre os enfoques explorados, incluem-se:
 - fundamentos da health communication;
 - relação interpessoal entre profissional de saúde e paciente;
 - competências de comunicação e competências de literacia em saúde;
 - práticas de uma organização de saúde literada;
 - campanhas mediáticas com objetivos de saúde pública;
 - campanhas de promoção da saúde e de prevenção de doenças;
 - uso da comunicação online;
 - comunicação governamental para uma sociedade saudável;
 - agenda-building sobre a saúde.

- 9 Atendendo à premência e proficuidade do tema, foi um *call* muito concorrido. Agradecemos muito a todos os investigadores que mostraram interesse e que, valiosa e acutilantemente, contribuem para o enriquecimento científico das problemáticas em apreço, trazendo caminhos e soluções, que podem ser replicadas, nos diversos contextos nos quais a saúde se afirma.
- 10 Também registamos o nosso agradecimento à coordenação editorial da *Revista Comunicação Pública* pelo seu incansável empenho em nos apoiar e na articulação entre nós e os autores e pelo profissionalismo, assertividade e positividade sempre presentes. Um forte agradecimento em particular à equipa editorial, composta pela Maria Inácia Rezola, pela Ana Cristina Antunes e pelo Manuel Batista. Foi um verdadeiro e significativo privilégio trabalhar e interagir convosco desde o início do processo que percorremos juntos durante quase um ano.
- 11 O dossiê “**Comunicar a saúde – fundamentos e práticas para uma melhor saúde**” comporta treze artigos, que representam contributos valiosos e profícuos para a discussão das problemáticas associadas à comunicação em saúde, vertendo no enriquecimento e reforço do tema.
- 12 Rita Espanha, tratando um assunto atual, tece uma abordagem crítica sobre a comunicação de risco em saúde pública e sobre a sua aplicação no caso português, especificamente pelas autoridades de saúde pública, durante os primeiros quatro meses da pandemia da COVID-19. No seu artigo *A literacia em saúde e a comunicação de risco em saúde pública*, aborda também o contributo dos níveis de literacia da população portuguesa, para a compreensão, adoção e uso da informação disponibilizada na eficácia da comunicação de risco em saúde pública. Entre as conclusões, regista-se que as recomendações mais básicas do que deve ser uma comunicação de risco em saúde pública têm sido pouco aplicadas no caso português, sendo visíveis as consequências no modo como, progressivamente, a população se revela pouco orientada e confusa na adoção de indicações.
- 13 Assumindo que a comunicação do risco (CR) é um dos maiores desafios para a saúde pública e na prática clínica, José Mendes Nunes foca-se na aplicação da CR no encontro face a face entre profissional de saúde e paciente. Partindo da revisão narrativa da literatura e da sua longa experiência e reflexão enquanto médico, dota o seu artigo *A comunicação do risco em medicina* de utilidade prática, ao propor um modelo de estratégia estruturada para o processo da CR na prática clínica, cujo objetivo último é motivar a ação.
- 14 Propondo uma reflexão sobre a intervenção do serviço social com pessoas doentes provenientes de outras naturalidades, Hélia Bracons procura conhecer as dimensões culturais presentes na atuação daqueles profissionais, especificamente a dimensão comunicacional. No seu artigo *Comunicação intercultural nos cuidados de saúde: uma abordagem exploratória da interação entre assistentes sociais e doentes imigrantes*, compromete-se a conhecer quais os procedimentos adotados para uma intervenção focalizada na pessoa doente, a identificar os modelos de intervenção presentes, a conhecer e a sinalizar alguns desafios e dilemas éticos que se apresentam à prática profissional no trabalho com pessoas culturalmente diversificadas e a reconhecer a importância de adquirir competências culturais e comunicacionais no acompanhamento holístico dos doentes. Os resultados, advindos de entrevista focalizada, permitem perceber que a intervenção do assistente social é fundamental e

determinante na ajuda e no apoio aos doentes, ao fomentar uma relação próxima e uma comunicação clara, assertiva e conhecedora das especificidades culturais de cada sujeito.

- 15 Também focada na comunicação intercultural em saúde, Joana Sá Ferreira assume que obter um consentimento informado é um procedimento rotineiro, mas, em doentes de distintas culturas, um número considerável de fatores pode influir na sua conceção, questionando-se o modelo ocidental adotado. Assim, no seu artigo *Consentimento informado e comunicação intercultural em saúde: problemas éticos e desafios metodológicos*, propõe, entre outras medidas práticas, que os profissionais de saúde priorizem a escuta e a compreensão empáticas das necessidades e preferências do doente e que suspendam e reagendem o processo de consentimento informado se o doente denotar perturbação e incapacidade de atenção sustentada.
- 16 O potencial das salas de espera e das áreas de circulação de unidades de saúde em unidades públicas de saúde como espaços privilegiados para a promoção de saúde e para o aumento da literacia em saúde é o foco do artigo de Sara Henriques, Diana Pinheiro e Patrícia Martins. No artigo *A Importância das salas de espera na literacia e comunicação em saúde: instrumento de avaliação e análise da perspetiva dos utentes*, as autoras desenvolvem, numa primeira fase, um instrumento de análise, qualitativo, descritivo e exploratório, que foi aplicado em cinco unidades públicas de saúde e, numa segunda fase, realizam entrevistas semiestruturadas a 45 utentes. O contributo do artigo também se reveste de uma componente prática, muito útil e pronta a ser disseminada em outras unidades de saúde, ao disponibilizar um instrumento que pretende funcionar como apoio interno ao aperfeiçoamento da literacia em saúde das organizações, à autogestão da qualidade e à melhoria contínua dos espaços de espera em saúde.
- 17 O artigo *Avaliação de programas de treino de competências de comunicação para fisioterapeutas*, assinado por Sílvia Queirós, Leonor Santos, Rute F. Meneses e Germano Couto, centra-se na identificação de programas de treino de competências e metodologias de avaliação para fisioterapeutas. Partindo de uma revisão sistemática de literatura, os autores observam que as metodologias de avaliação da eficácia do treino e das competências gozam de heterogeneidade. Concluem que há competências de comunicação transversais a todas as profissões de saúde, nomeadamente a empatia, a tomada de decisão partilhada, o suporte para a autonomia e a motivação, que também são treinadas nos fisioterapeutas. Estas competências permitem uma melhoria no acesso à informação em saúde e no seu uso e compreensão pelos pacientes e, nesse sentido, uma melhor literacia em saúde da população.
- 18 Conscientes de que o crescimento de utilizadores na internet e nas redes sociais *online* (RSO) tem motivado unidades de saúde a adotar estes canais de comunicação para uma aproximação aos doentes, Duarte Vital Brito e Andreia Garcia comprometem-se a identificar e a analisar a presença *online*, em concreto em *websites* e RSO, das unidades de saúde pública (USP), em Portugal Continental. No artigo intitulado *Posicionamento digital das unidades de saúde pública em Portugal Continental em 2019*, aferem que, entre as 55 USP analisadas, apenas em 15 (27,3%) se identificaram *websites* específicos e em apenas três (5,4%) se observou a presença no Facebook. O diagnóstico adverte para a importância de capacitar as USP com recursos que permitam um uso adequado de plataformas digitais.

- 19 No artigo *Literacia em saúde relacionada com os meios de comunicação social: enquadramento conceptual e criação de uma escala de avaliação*, Isabel Silva, Gloria Jóluskin e Paulo Cardoso dotam, também, o seu estudo de carácter utilitário e constroem uma escala de literacia em saúde relacionada com os *media* (ELS-Media). Esta escala, ancorada na revisão de literatura, na análise de instrumentos existentes e em entrevistas a especialistas, permite avaliar a perceção de competência da população portuguesa para compreender mensagens de saúde mediaticamente divulgadas e para tomar decisões a partir dessa compreensão. A ELS-Media manifesta boa fidelidade, boa validade e uma sensibilidade aceitável, verificando-se a sua boa aceitação pelos participantes e a fácil administração.
- 20 O artigo *Literacia em saúde e literacia mediática: os elementos mais considerados nas informações sobre vacinação*, de Tâmelá Grafolin, Paulo Serra, Valeriano Piñeiro-Naval e Fábio Giacomelli, foca-se na vacinação. Com o propósito de avaliar o contributo da informação na tomada de decisão dos familiares acerca da vacinação, os autores conduziram um inquérito por questionário com pais dos estudantes, ou responsáveis por estes, das escolas de ensino pré-escolar na cidade da Covilhã, Portugal. O estudo incidiu em testar a relação entre o nível de escolaridade do indivíduo, o hábito de consumo de informações e a perceção dos elementos mais importantes numa informação sobre saúde. Os autores concluem que a relação não é significativa.
- 21 Focado na possibilidade de melhorar os índices de literacia em saúde e, com isso, os resultados obtidos em saúde, Fernando Catarino conduz um estudo piloto. Este estudo, *A construção da literacia geral em saúde através do conhecimento específico: o papel do capital social numa intervenção eHealth*, revestido de uma dimensão pragmática, convoca princípios da teoria do capital social e centra-se no desenho e na implementação de uma investigação *eHealth*, que almeja, através da utilização de uma APP centrada na transmissão de conhecimento específico, melhorar o envolvimento dos pais no período pré-natal. Posteriormente, mede-se o índice de literacia dos participantes e a perceção da importância e da aceitação destas intervenções na melhoria desse índice.
- 22 O artigo *Legibilidade e adequação dos websites relativos à doença periodontal em Portugal*, de Patrícia Rodrigues, assume o propósito de avaliar a legibilidade e a adequação dos materiais dos *websites* orientados para o paciente sobre a doença periodontal, com o fim último de incrementar a literacia em saúde. A autora conclui que quase metade dos *websites* avaliados falha na inclusão de imagens como base de apoio ao texto escrito, que apenas uma minoria inclui vídeos, que os *websites* estão escritos num nível superior ao da compreensão dos indivíduos e que, por conseguinte, exigem níveis de literacia em saúde elevados. A investigadora propõe a maior adequação de conteúdo escrito e audiovisual dos *websites* no sentido de aumentar a capacitação dos pacientes e a sua adesão ao plano de tratamento.
- 23 O artigo de Pâmela Araujo Pinto, Fellipe Sá Brasileiro, Maria João L. Antunes e Ana Margarida P. Almeida, intitulado *COVID-19 no Instagram: estratégias de comunicação das autoridades de saúde pública na pandemia*, propõe-se perceber as práticas de comunicação estratégica das autoridades de saúde no Instagram (IG) face aos desafios informacionais causados pela pandemia. Neste sentido, foi feita análise de conteúdo a *posts* nos perfis da World Health Organization (WHO), da WHO/Europe, da Organização Pan-Americana de Saúde, do Serviço Nacional de Saúde de Portugal e do Ministério da Saúde do Brasil. Os autores concluem que estes perfis podem contribuir para a reconstrução do cenário informacional sanitário, ao adotarem uma abordagem estratégica centrada em práticas

de orientação e de mobilização coletiva, fundamentadas em informações precisas e em sentimentos partilhados.

- 24 O último artigo também se centra na comunicação digital. Focando-se em *websites* oficiais do Reino Unido, da Holanda e de Espanha sobre a doação e o transplante de órgãos, Maria Theodosopoulou, Zoe-Athena Papalois, Frank J.M.F. Dor, Daniel Casanova e Vassilios Papalois conduzem um estudo apoiado na análise de conteúdo e na análise temática. Sob o título *Health literacy and official websites about deceased organ donation*, os autores concluem que as informações dispostas nos *websites* fornecem uma visão geral das principais áreas de doação de órgãos e advertem que as mudanças devem ser implementadas nos níveis individual, comunitário e populacional.
- 25 Esta riqueza de conhecimento, reunida no n.º 29 da *Revista Comunicação Pública*, tem a garantia de qualidade dos seus autores e das suas propostas, sejam elas de reforço, sejam inovadoras e proponentes de estratégias de comunicação, que se vislumbram neste caminho da saúde.
- 26 Cada vez mais temos consciência do potencial da comunicação científica e da valorização de investigadores que vêm desenvolvendo, ao longo do tempo, substanciais linhas de atuação estratégicas, que permitem que a comunicação em saúde registre um forte impacto de concretização noutras áreas, como sejam as da literacia em saúde, do marketing social, das tecnologias digitais na saúde ou da gestão social.
- 27 Mais do que num processo de multi-influências, em que se aporta uma conjugação de ideias, pretendemos que este número traga e seja verdadeiramente uma plataforma de interinfluências em que o campo sinérgico está ativo e se promove uma verdadeira combinação positiva e agregadora de investigadores, conteúdos e leitores.

AUTORES

CÉLIA BELIM*

ISCSP-Universidade de Lisboa, CAPP
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
Universidade de Lisboa (ISCSP-ULisboa)
Campus Universitário do Alto da Ajuda
Rua Almerindo Lessa
1300 – 663 Lisboa
cbelim@iscsp.ulisboa.pt
celiabelim@gmail.com

CRISTINA VAZ DE ALMEIDA**

CAPP-ISCSP-Universidade de Lisboa; ISPA
Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
Universidade de Lisboa (ISCSP-ULisboa)
Campus Universitário do Alto da Ajuda

Rua Almerindo Lessa
1300 - 663 Lisboa
cristina.vazalmeida@scml.pt