

## *Comunicação e literacia em saúde: estratégias e desafios*

 *Inês Martins Silva*

[2190627@iscap.ipp.pt](mailto:2190627@iscap.ipp.pt)

<https://orcid.org/0009-0004-4290-7302>

ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

**P. PORTO**  
ISCAP

Revista Académica  
de Tendências em  
Comunicação e  
Ciências  
Empresariais

### **Resumo**

A comunicação desempenha um papel crucial no sucesso de qualquer organização, incluindo as instituições de saúde. Este artigo oferece uma análise dos desafios e estratégias envolvidos na comunicação em saúde, destacando a necessidade de abordagens sensíveis e adaptativas para alcançar os diversos públicos, o uso eficaz dos *mass media* para aumentar o alcance e a acessibilidade da informação de saúde. Os aspetos de discussão incluem a necessidade de superar barreiras linguísticas, a importância da transparência na comunicação de informações de saúde e o desafio contínuo de combater a desinformação e aumentar a literacia. Compreender o nível de literacia dos nossos recetores é um dos pontos-chave fundamentais para conseguirmos alcançar a eficácia comunicativa.

**Palavras-chave:** Comunicação, Comunicação em Saúde, Literacia, Meios de Comunicação

### **Abstract**

Communication plays a crucial role in the success of any organization, including health institutions. This article offers an analysis of the challenges and strategies involved in health communication, highlighting the need for sensitive and adaptive approaches to reach diverse audiences, the effective use of mass media to increase the reach and accessibility of health information. Aspects of discussion include the need to overcome language barriers, the importance of transparency in communicating health information and the ongoing challenge of combating misinformation and increasing literacy. Understanding the literacy level of our recipients is one of the fundamental keys to achieving communicative effectiveness.

**Keywords:** Communication, Health Communication, Literacy, Media

## Introdução

A comunicação é compreendida como prática advinda da interação, expressa por aspetos verbais, escrita, gestos, distância entre os intervenientes e aspetos não verbais (Carvalho, 2007).

Segundo Almeida (2020), a comunicação é uma condição *sine qua non* para o bem-estar da vida humana e para a ordem social e toda a comunicação afeta o comportamento humano. É transversal à atividade humana e constitui uma área fundamental em todos os sistemas sociais, uma dimensão essencial em qualquer tipo de organização. Está presente em todos os seus territórios de atuação, mas é também sensível a inúmeros imponderáveis (Saúde, 2023).

A evolução do modo como comunicamos e como socializamos tem sofrido alterações profundas, nos últimos anos. Estas alterações exigem novas formas de trabalhar, novas formas de aprender e consequentemente novas formas de ensinar. Uma das traves maestras destas alterações foi a Revolução Industrial iniciada no século XIX. A circulação massiva de jornais e revistas, a transmissão a nível mundial da rádio no início do século XX, e, mais tarde, a televisão, tornaram a comunicação omnipresente e dirigida a um maior número de pessoas (Pinto, 2013). Nas últimas décadas do século XX surge uma nova forma de comunicação: a comunicação digital na qual participamos na qualidade de atores e utilizadores. A globalização digital é um fenómeno em progressão e é objeto de estudo nas mais diversas áreas científicas (Pinto, 2013).

Na área da saúde, a comunicação é um componente que sempre esteve presente e se modificou juntamente com os modelos assistenciais propostos. Inicialmente, era entendida simplesmente como uma transmissão de mensagens do emissor para o recetor de forma unilinear impositiva (Teixeira, 1997). Comunicar era apenas a transmissão de informações do profissional de saúde para o paciente.

No entanto, a comunicação na saúde tem vindo a ser crescentemente valorizada, exprimindo-se em diferentes níveis e áreas de intervenção. Como por exemplo, na promoção da literacia em saúde, identificada como determinante social da saúde e na procura do desenvolvimento de competências comunicacionais dos profissionais de saúde (Saúde, 2023).

Para alcançar os objetivos de uma forma mais eficaz, as organizações de saúde têm adotado o marketing como uma ferramenta estratégica. Utilizam diversos canais para a promoção da saúde, nomeadamente, os *mass media*, os contactos interpessoais e as plataformas digitais. As redes sociais, em particular, destacam-se como um meio privilegiado devido à sua acessibilidade e ao seu papel integrado no quotidiano das pessoas.

Porém, é importante reconhecer que nem sempre as equipas das organizações de saúde possuem especialistas de marketing digital e redes sociais dedicados e em tempo integral. Portanto, é crucial investir na capacitação dos profissionais dessas instituições para que possam aproveitar ao máximo essas ferramentas.

Neste contexto, é necessário identificar as lacunas e desafios existentes para garantir uma comunicação eficaz na área da saúde, bem como desenvolver estratégias adequadas para os superar.

## Comunicação e Literacia em Saúde

Nos últimos anos, a comunicação em saúde tem recebido uma atenção especial devido ao avanço dos meios de informação e à disseminação do conhecimento. Embora o reconhecimento da importância do vínculo entre saúde e comunicação seja relativamente recente, a necessidade de comunicar eficazmente sobre questões de saúde remonta a vários séculos, especialmente quando se considera a relação entre médico e paciente.

No entanto, a comunicação no campo da saúde vai além da interação médico-paciente. Esta também abrange áreas cruciais para a qualidade das instituições de saúde, como a comunicação entre a instituição e o público-alvo. Essa comunicação é essencial para informar, educar e promover a saúde da população, além de construir confiança e transparência entre os prestadores de serviço de saúde e aqueles que os utilizam.

A comunicação é essencial para a literacia em saúde, pois é a base que permite às pessoas estabelecerem relações e compreenderem informações sobre saúde. No entanto, nem sempre a comunicação está alinhada com o nível de literacia em saúde da população. Portanto, é crucial esclarecer esses conceitos e identificar as falhas na comunicação para desenvolver estratégias que alcancem uma eficácia comunicativa na área da saúde.

Não podemos negligenciar a importância da comunicação ao discutir temas como literacia em saúde, tomada de decisões informadas pelos cidadãos e combate às desigualdades em saúde. É preciso um emissor capaz, uma mensagem adequada, um recetor atento e os canais adequados para que a estratégia de comunicação seja eficaz, como destaca Miguel (2017).

### Comunicação em Saúde

A comunicação em saúde é uma ciência dotada de evidência, de teorias e de modelos que se aplicam à comunicação em contexto da saúde. É um conceito que tem diversas definições.

De acordo com o *Center for Disease Control*, comunicação em saúde refere-se ao “estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar decisões e ações que melhoram a saúde” (Rodrigues, 2020). Contudo, esta definição não evidencia a complexidade subjacente quando se comunica em saúde, para além de indiciar certa unidirecionalidade e assimetria na relação. Não se trata somente de promover a saúde, embora este seja o fator estrategicamente mais importante (Teixeira, 2004).

Na comunicação em saúde é possível encontrar mensagens com finalidades muito diferentes, tais como: promover e educar para a saúde, evitar riscos e ajudar a lidar com ameaças na saúde, prevenir doenças, recomendar medidas preventivas e atividades de autocuidados em indivíduos doentes, entre outras.

Logo, a importância da comunicação em saúde é dada pelo seu carácter transversal (a várias áreas e contextos de saúde, quer nos serviços de saúde quer na comunidade), central (na relação que os técnicos de saúde estabelecem com os utentes no quando da prestação dos cuidados de saúde) e estratégico (relacionado com a satisfação dos utentes) (Teixeira, 2004).

De acordo com Rodrigues (2020), a comunicação em saúde pode ser dirigida à população em geral, a um grupo em particular ou a uma pessoa. Em função do grupo-alvo e da mensagem a veicular, podem ser utilizados recursos escritos, orais ou visuais, distribuídos em canais mais abrangentes, como a televisão, rádio ou redes sociais, ou mais restritos como um folheto informativo.

Até há pouco tempo, a informação médica estava predominantemente sob controlo dos profissionais de saúde. No entanto, com os avanços na tecnologia, meios de comunicação e internet, estamos agora imersos na era da saúde digital. Os canais digitais, como registos eletrónicos, plataformas de saúde e aplicações de telemóvel, estão a tornar o acesso à

informação muito mais fácil, o que, por sua vez, está a elevar a qualidade dos cuidados de saúde.

Apesar dos benefícios, essa transformação também traz desafios. A saúde digital exige um nível mais elevado de literacia, tanto por parte dos pacientes quanto dos profissionais de saúde. Além disso, pode excluir aqueles que não têm habilidades para utilizar os recursos digitais ou não têm acesso a eles. É essencial abordar essas questões para garantir que todos possam beneficiar da evolução da saúde digital (Rodrigues, 2020).

## **Literacia em Saúde**

O conceito Literacia pode ser entendido como uma evolução natural no contexto educacional da *alfabetização*. Ambos se referem às capacidades humanas relacionadas com a leitura e a escrita. No entanto, a literacia não reflete direta e obrigatoriamente o grau de escolaridade a que a alfabetização está tradicionalmente circunscrita. Significa isto que o mesmo grau de alfabetização adquirido por distintos seres humanos não equivalerá necessariamente ao mesmo nível de literacia desenvolvido por cada um deles. Logo, a literacia não se trata de saber o que é que as pessoas aprenderam ou não, mas sim de saber o que é que, em situações da vida, as pessoas são capazes de usar (Silva, 2023).

O termo Literacia em Saúde surgiu inicialmente na década de 70 e evoluiu para um construto que coloca o indivíduo, famílias e comunidades no centro de um processo de capacitação que permite melhorar a saúde, prevenir doenças e consolidar estilos de vida saudável.

Para a Organização Mundial da Saúde, “a literacia em saúde está ligada à literacia e implica o conhecimento, a motivação e as competências das pessoas para aceder, compreender, avaliar e aplicar informações em saúde de forma a formar juízos e tomar decisões no quotidiano sobre cuidados de saúde, prevenção de doenças e promoção da saúde, mantendo ou melhorando a qualidade de vida durante o ciclo de vida” (Rodrigues, 2021).

Desta forma, a literacia em saúde é a capacidade para ler, compreender e lidar com informação de saúde, capacidade em relação à qual é importante ter em conta que há desigualdades de oportunidades em relação à comunicação em saúde para indivíduos com estatuto socioeconómico baixo e nível educacional fraco (Teixeira, 2004).

Baixa literacia em saúde é mais do que a dificuldade em ler ou compreender determinado conteúdo, também prejudica a aplicação dessa informação e os comportamentos de saúde. Está muitas vezes associada a mais internamentos, maior utilização dos serviços de saúde, pior estado de saúde, má gestão de doenças crónicas, menor adesão a terapias e maiores despesas de saúde (Rodrigues, 2021).

Entre 2020 e 2021 a Direção Geral da Saúde realizou uma nova avaliação da Literacia em Saúde da população portuguesa, dada a reconhecida importância desta medição para a promoção da saúde da população. Esse estudo mostrou que três em cada dez portugueses têm baixos níveis de literacia em saúde. Apenas 30% da população apresenta índices problemáticos (22%) ou inadequados (8%) (Fernandes, 2023). Isto significa, que apesar da evolução positiva em relação ao ano de 2016 (quando cinco em cada dez cidadãos tinham níveis reduzidos), continua a ser necessário um esforço contínuo para melhorar a literacia em saúde e garantir que todos os cidadãos têm acesso à informação.

Diante desse cenário, é crucial que as instituições de saúde estabeleçam uma relação próxima e colaborativa com os profissionais de comunicação. Essa parceria visa transformar as informações sobre saúde em algo claro, compreensível, credível e fundamentado na melhor evidência disponível, garantindo que o público tenha acesso a informações precisas e úteis para a promoção de uma vida saudável.

## Estratégias para alcançar a eficácia na comunicação em saúde

A comunicação sobre saúde enfrenta o desafio de adaptar a complexidade das informações ao nível de literacia em saúde da população. Para garantir a eficácia comunicativa, é essencial compreender os diferentes níveis de literacia dos destinatários das mensagens e adotar estratégias adequadas.

O contacto direto com profissionais de saúde é considerado uma forma privilegiada de obtenção de informação sobre saúde. Nesse sentido, os profissionais de saúde devem adotar estratégias de comunicação que tenham em conta as necessidades individuais dos pacientes, particularmente daquelas com baixa literacia em saúde. A escuta ativa, a linguagem clara e o uso do método “*teach-back*” são técnicas valiosas para garantir a compreensão e retenção da informação.

A avaliação da compreensão é uma etapa fundamental dado que permite fazer ajustes no momento e desencadear um verdadeiro processo de comunicação. Um método eficaz para clarificar pontos e consolidar o conhecimento é o “*teach-back*”. Esse método envolve explicar ao paciente uma determinada informação e, em seguida, pedir que ele a repita usando suas próprias palavras (Rodrigues, 2021).

Neste âmbito, a linguagem clara é uma técnica cada vez mais importante e valiosa. Ela permite transformar conteúdos complexos em informações escritas mais fáceis de compreender e utilizar o que é de enorme utilidade para quem tem baixa literacia em saúde. Além disso, Rodrigues (2021) enumera algumas estratégias que os profissionais de saúde podem adotar para melhorar a comunicação com os pacientes:

- Escuta ativa e empática: ouvir atentamente e demonstrar compreensão em relação às preocupações e dúvidas dos pacientes.
- Criar um ambiente aberto e seguro: encorajar os pacientes a expressarem as dúvidas, medos e expectativas num ambiente de confiança.
- Identificar conhecimento prévio: avaliar o que o paciente já sabe sobre o tema e as suas perceções atuais.
- Centrar o conteúdo nas necessidades do paciente: focar nas informações que o paciente realmente precisa de saber para tomar decisões informadas sobre a sua saúde.
- Repetir mensagens vitais: reforçar as informações importantes de maneira clara e acessível.
- Comunicar de forma clara e acessível: evitar terminologias técnicas.
- Reforçar a informação oral com materiais escritos: utilizar materiais impressos durante a consulta para reforçar as informações transmitidas verbalmente.
- Disponibilizar fontes de informação confiáveis: fornecer ao paciente fontes de informação simples e confiáveis para que possam consultar se surgirem dúvidas.
- Encorajar perguntas: estimular os pacientes a fazerem perguntas para esclarecer dúvidas e aumentar a compreensão.
- Utilizar o método “*teach back*”.
- Considerar diferenças culturais e linguísticas: adaptar a comunicação de acordo com as necessidades culturais e linguísticas dos pacientes, especialmente em casos de populações emigrantes ou migrantes.

Quanto à comunicação escrita sobre saúde, é fundamental conhecer o público-alvo e adaptar o conteúdo às suas necessidades. Isso inclui evitar termos técnicos, usar frases curtas, organizar bem o texto com títulos, subtítulos e listas, destacar a mensagem mais importante no início do texto, fornecer instruções específicas, fazer uso adequado de imagens e evitar

gráficos excessivamente científicos. Essas estratégias contribuem para tornar a informação mais acessível e compreensível para os pacientes.

Tal como afirma Rodrigues (2021), o desenvolvimento de estratégias de comunicação robustas e ajustadas ao público-alvo é fundamental para melhorar a saúde da população, diminuir os riscos e motivar positivamente a mudança de comportamentos, em particular para instituições de saúde, pois um bom sistema de saúde terá de ter na base uma boa comunicação em saúde.

A comunicação social desempenha um papel fundamental na promoção da saúde, e as organizações de saúde enfrentam novos desafios ao procurar estreitar as suas relações com os meios de comunicação. Os jornalistas possuem uma habilidade natural para transmitir mensagens de forma simples, sem simplificá-las em excesso. É responsabilidade das instituições de saúde adotar um papel ativo na disseminação de informações, aproximando-se dos órgãos de comunicação como uma estratégia poderosa.

As redes sociais desempenham um papel cada vez mais significativo na comunicação em saúde, oferecendo uma plataforma poderosa para disseminar informações, promover a consciencialização e incentivar mudanças de comportamento. É fundamental reconhecer que as redes sociais não devem ser vistas como algo separado ou independente das atividades de comunicação em saúde, mas sim como parte integrante de uma estratégia global de comunicação.

Ao incorporar as redes sociais numa estratégia de comunicação em saúde, é possível alcançar um público mais amplo e diversificado. As redes sociais permitem que as mensagens de saúde sejam apresentadas de forma acessível e relevante para diferentes grupos demográficos, utilizando uma linguagem simples e visualmente atrativa. Isso é especialmente importante para tornar informações complexas sobre saúde compreensíveis e motivar ações positivas.

Além disso, as redes sociais oferecem a oportunidade de envolver ativamente o público, facilitando a interação, o compartilhamento de experiências e a criação de comunidades em torno de questões de saúde específicas. Essa interação bidirecional pode ser valiosa para fornecer suporte, esclarecer dúvidas e promover a adesão a comportamentos saudáveis.

No entanto, é importante reconhecer que as redes sociais também apresentam desafios, como a disseminação de informações falsas ou não verificadas. Por isso, é essencial garantir a precisão e a credibilidade das informações compartilhadas, colaborando com profissionais de saúde e especialistas para garantir a qualidade do conteúdo.

## **Discussão**

Ao longo do artigo, foram destacadas diversas oportunidades relacionadas com a comunicação em saúde, incluindo o uso das redes sociais, estratégias de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, e o emprego do marketing como ferramenta estratégica nas organizações de saúde.

Uma das principais oportunidades identificadas é o uso crescente das redes sociais como meio de comunicação em saúde. As redes sociais oferecem um canal poderoso para alcançar um público amplo e diversificado, promovendo a consciencialização sobre questões de saúde e incentivando mudanças de comportamento. No entanto, é importante reconhecer que esse meio também apresenta desafios, como a disseminação de informações falsas. Portanto, é essencial investir em estratégias para garantir a precisão e a credibilidade das informações compartilhadas.

Outra oportunidade significativa é a comunicação eficaz entre profissionais de saúde e pacientes. Essa comunicação eficaz não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para melhores resultados de saúde a longo prazo.

Além disso, o uso do marketing como ferramenta estratégica nas organizações de saúde representa uma oportunidade para alcançar um público mais amplo e diversificado. A adoção de diversas formas de comunicação, incluindo os *mass media* e as plataformas digitais, permite que as organizações de saúde promovam a saúde de forma eficaz e atrativa. No entanto, é necessário investir na capacitação dos profissionais de saúde para aproveitar ao máximo essas ferramentas de comunicação.

Para capitalizar essas oportunidades e sustentar a longo prazo os benefícios da comunicação em saúde, é necessário um esforço conjunto de diversos atores, incluindo profissionais de saúde, instituições de saúde, governos e sociedade civil. É fundamental investir em recursos humanos e tecnológicos, bem como em estratégias de formação e capacitação, para garantir que a comunicação em saúde seja eficaz e acessível a todos.

Além disso, é importante promover uma cultura de comunicação aberta e transparente, onde a troca de informações seja valorizada e incentivada. Isso requer uma mudança de mentalidade e uma transformação nas práticas de comunicação dentro das organizações de saúde, que muitas vezes são tradicionalmente hierárquicas e centradas no profissional de saúde.

Considera-se que, ao capitalizar as oportunidades apresentadas ao longo deste texto e ao adotar estratégias eficazes de comunicação em saúde, podemos alcançar benefícios significativos para a saúde da população e promover uma maior conscientização sobre questões de saúde. No entanto, isso requer um compromisso contínuo e investimentos adequados em recursos e capacitação, bem como uma abordagem colaborativa e inclusiva que envolva todos os *stakeholders* relevantes.

## Conclusão

Em conclusão, a comunicação desempenha um papel fundamental na promoção da saúde e no bem-estar da população. Ao longo deste artigo, exploramos a importância da comunicação em saúde, destacando a sua evolução ao longo do tempo e sua relevância em diversos contextos, desde a interação médico-paciente até a divulgação de informações para o público em geral.

Identificamos a literacia em saúde como um elemento crucial para a compreensão e aplicação das informações relacionadas à saúde. A capacidade de ler, compreender e utilizar informações de saúde de forma eficaz é essencial para promover estilos de vida saudáveis e tomar decisões informadas sobre cuidados de saúde.

Além disso, discutimos estratégias para melhorar a comunicação em saúde, enfatizando a importância da linguagem clara, da escuta ativa e empática, e do uso de métodos como o "*teach-back*" para garantir a compreensão e retenção da informação pelos pacientes.

Por fim, reconhecemos o papel crescente das redes sociais na comunicação em saúde, destacando a sua capacidade de alcançar um público amplo e diversificado. No entanto, também ressaltamos a importância de garantir a precisão e a credibilidade das informações compartilhadas nessas plataformas.

Em suma, as competências de comunicação, aliadas às competências clínicas, assumem um papel-chave para consolidar a literacia em saúde e promover a saúde, em especial junto dos grupos mais frágeis.

## Referências

- Almeida, C. V. d. (2020). Literacia em saúde e capacitação dos profissionais de saúde: o modelo de comunicação em saúde ACP. Retrieved 30 março 2024, from <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/34417/1/CristinaVazAlmeida.pdf>
- Carvalho, T. Z. F. E. C. d. (2007). A comunicação terapêutica com pacientes em transplante de medula óssea: Perfil do comportamento verbal e efeito de estratégia educativa. 12(4), 287-295. Retrieved 30 março 2024, from <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/10022/6883>
- Fernandes, F. d. A. (2023). *Três em cada dez portugueses têm baixo nível de literacia em saúde*. Expresso. Retrieved 30 março from
- Pinto, L. F. V. F. (2013). *Literacia e Comunicação em Saúde*
- Eficácia das Estratégias de Comunicação Digital em Saúde: Doenças Respiratórias Crônicas* Universidade de Lisboa, Faculdade de Medicina]. Lisboa. [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10322/1/690726\\_Tese.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10322/1/690726_Tese.pdf)
- Rodrigues, P. (2020). *Sobre comunicação em saúde: a ciência e arte de comunicar em saúde*. Retrieved 2 abril from
- Rodrigues, P. (2021). *Estratégias de comunicação com pessoas com baixa literacia em saúde*. Retrieved 2 abril from <https://healthwords.pt/comunicar-com-pessoas-com-baixa-literacia-em-saude/>
- Saúde, M. d. (2023). *Guia de Comunicação em Saúde: Boas Práticas*. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Universidade do Minho Retrieved from [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/78904/4/GBP\\_01\\_Boas-Praticas-em-Comunicacao.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/78904/4/GBP_01_Boas-Praticas-em-Comunicacao.pdf)
- Silva, A. F.-M. L. D. d. (2023). Comunicação Digital: Estratégias na Literacia em Saúde. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 28, 174-189. <https://www.revistaccinformacion.net/index.php/rcci/article/view/288/644>
- Teixeira, J. A. C. (2004). Comunicação em saúde: Relação Técnicos de Saúde - Utentes. 615-620. <https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/229/1/AP%2022%283%29%20615-620.pdf>
- Teixeira, R. R. (1997). Modelos comunicacionais e práticas de saúde. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 1(1). <https://www.scielo.br/j/icse/a/rVXdv4ybFSXZmXwXXMGrvkh/?format=pdf&lang=pt>