

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



If you can't communicate, it doesn't matter what you know.

— Chris Gardner

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



"Segundo estudos de psicologia social, a expressão do pensamento se faz 7% com palavras, 38% com sinais paralinguísticos (entoação de voz, velocidade da pronúncia, entre outros) e 55% por meio dos sinais do corpo"

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



“Lou Marinoff mostra como identificar determinado problema, expressar emoções construtivamente, analisar opções, contemplar alguma filosofia que ajude a escolher e viver com a melhor opção.

No fim, a pessoa resgata o equilíbrio emocional usando a razão. Retoma o cerne da Filosofia: colocar a vida em perspectiva maior.”

Na prática, muitas vezes, a teoria é outra!

Porque não seguem, às vezes, as pessoas as recomendações em saúde?



Porque as pessoas ...

Apesar de conseguirem DESCODIFICAR palavras, frases e até textos muitas pessoas não conseguem usar a informação escrita contida em livros, jornais, folhetos, suportes digitais, etc.

Apesar de conhecerem os números, grande parte das pessoas não consegue fazer cálculos simples



“A comunicação não é um dom natural, é uma habilidade específica, que pode ser aprendida e desenvolvida como qualquer outro aspeto dos cuidados médicos.” (Kitajima et.al)

E quando falha na parte do Técnico/a? – Entidades?



Erro 1: Não conhecer o público-alvo

Não conhecer o nosso público é como fazer tiro ao alvo de olhos vendados!

Erro 2: Não ter objetivos bem definidos

Quando não sabemos para onde vamos, não chegamos a lado nenhum.

Erro 3: Não escolher os canais certos

A melhor informação do mundo, que não chega a quem precisa dela.

Erro 4: Não ajustar os conteúdos

Na era na informação, que venha a simplificação.



Erro 5: Não testar as mensagens e materiais

Testar é meio caminho para o sucesso!

Erro 6: Fornecer informação conflituante

O público não gosta de orquestras desafinadas.

Erro 7: Falta de confiança no comunicador

Construir a confiança é como cuidar de um jardim: há que regar as flores e tirar as ervas daninhas.

A **Organização Mundial de Saúde** coloca a credibilidade e a confiança no seu modelo de construção de comunicações eficazes, nomeando os seguintes fatores como determinantes para aumentar a confiança do público:



- **Rigor técnico.**
- **Transparência.**
- **Comunicar o necessário.**
- **Fornecer a informação de forma atempada.**
- **Ser consistente na comunicação.**
- **Assumir os erros.**
- **Construir parcerias.**



E na prática, que estratégia?

Com a **pessoa no centro do processo**, a Comunicação em Saúde é uma área robusta, estratégica e fundamental para quem pretende “**influenciar, envolver, capacitar e apoiar indivíduos, comunidades, profissionais de saúde, doentes, políticos, organizações, grupos especiais e o público para que defendam, introduzam, adotem ou mantenham um comportamento social ou de saúde que irá, em última análise, melhorar os resultados de saúde das pessoas, comunidades e da população**” (Renata Schiavo, 2014).

**comunicação clara, ajustada, relevante, credível,
fundamentada na evidência e eficaz**



Aplicar o modelo científico à Comunicação em Saúde

Para além de ser multidisciplinar e multifacetada, a Comunicação em Saúde caracteriza-se por ser fundamentada na evidência científica. Isto significa que os programas de Comunicação em Saúde entram em linha de conta com:

- A identificação e compreensão do problema;
- A análise da situação em que a comunicação ocorre;
- O conhecimento do público para quem comunicamos;
- A compreensão dos determinantes do comportamento a alterar, em caso disso;





**comunicação clara, ajustada, relevante, credível,
fundamentada na evidência e eficaz**

- A escolha de métodos e técnicas fundamentadas em teorias e modelos de comunicação e de comportamento;
- A demonstração da eficácia das estratégias de comunicação;
- O procedimento de pré-teste das mensagens e materiais;
- A avaliação do resultado das campanhas.
- Existem revistas científicas, livros e associações profissionais dedicadas ao estudo e divulgação da Comunicação em Saúde baseada na evidência.

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



Any fool can make things bigger, more complex, more violent. It takes a touch of genius and a lot of courage to move in the opposite direction.

Albert Einstein

Literacia

A literacia é a capacidade de **identificar, compreender, interpretar, criar, comunicar e calcular, utilizando materiais impressos e escritos associados em vários contextos**. A literacia envolve um contínuo de aprendizagem para permitir que as pessoas alcancem os seus objetivos, desenvolvam o seu conhecimento e potencial e participem integralmente na sua comunidade e na sociedade como um todo.



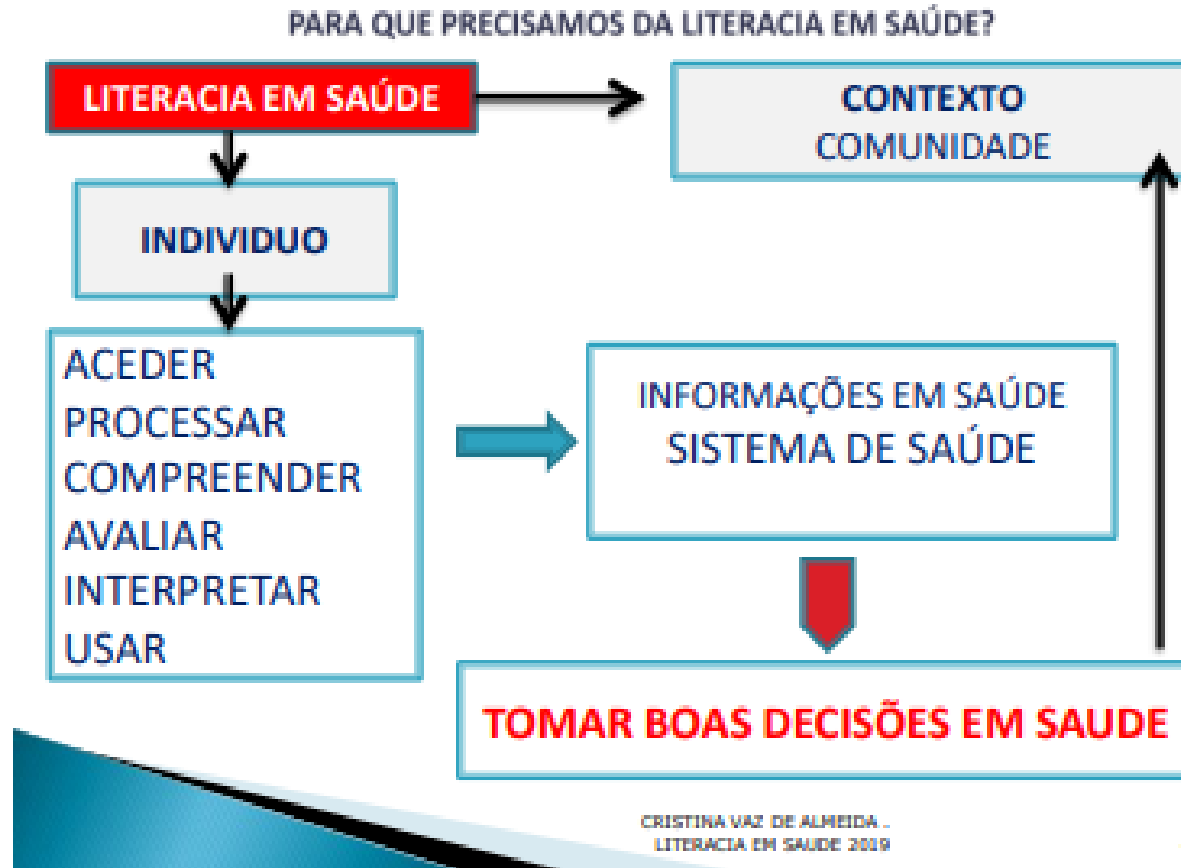
According to the **World Health Organization** (WHO), Health Literacy is defined as the “cognitive and social skills which determine the motivation and ability of individuals to gain access to, understand and use information in ways which promote and maintain good health”

1.ªs Jornadas de Doenças Neuro-Músculo-Esqueléticas – RAM
2 e 3 de dezembro de 2022

Sala de Conferências do Hospital Dr. Nélío Mendonça

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís

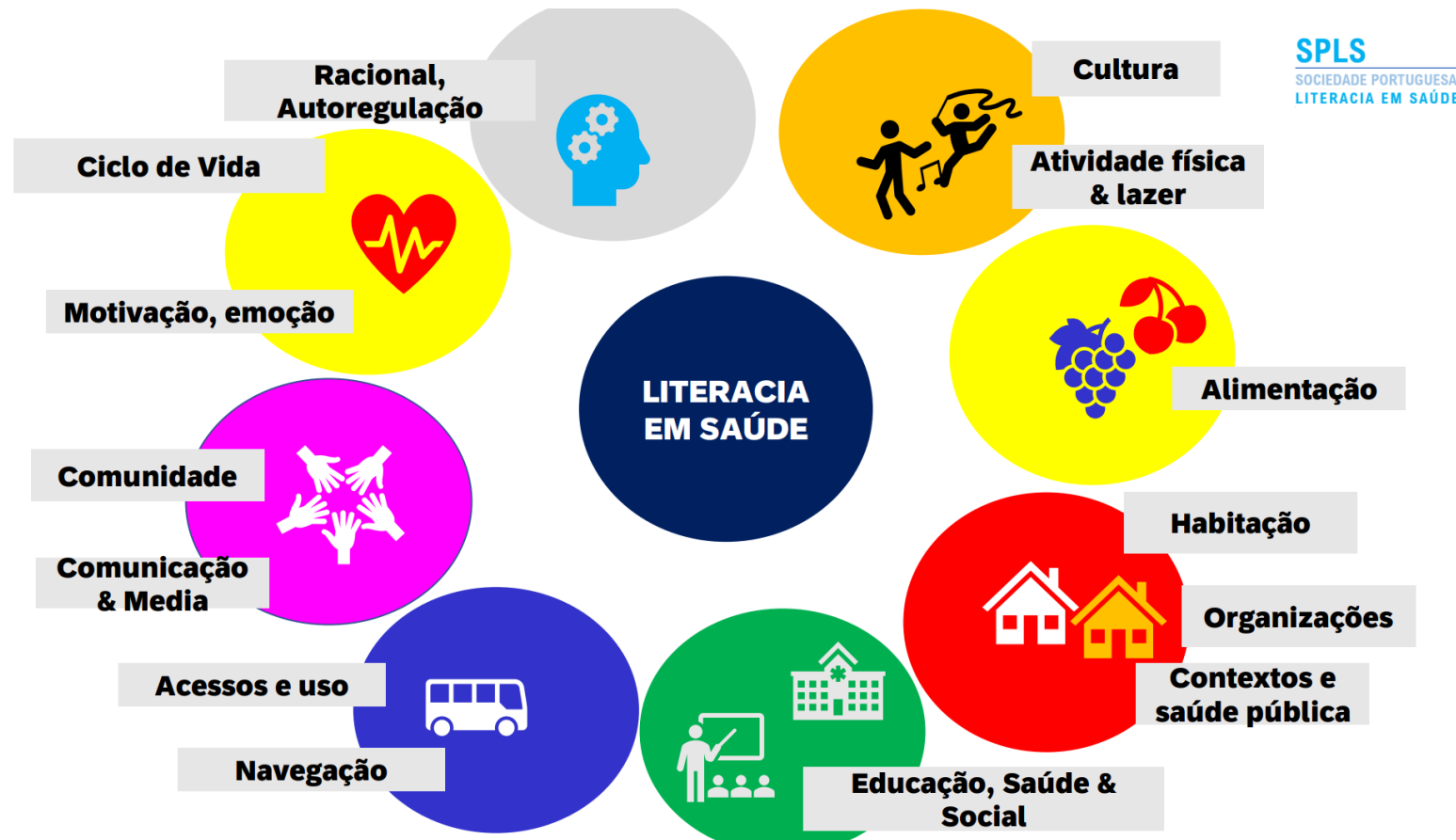


“Promover a Literacia em Saúde é decisivo para a implementação de medidas preventivas e para a própria evolução da epidemia.”



A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



1.ªas Jornadas de Doenças Neuro-Músculo-Esqueléticas – RAM

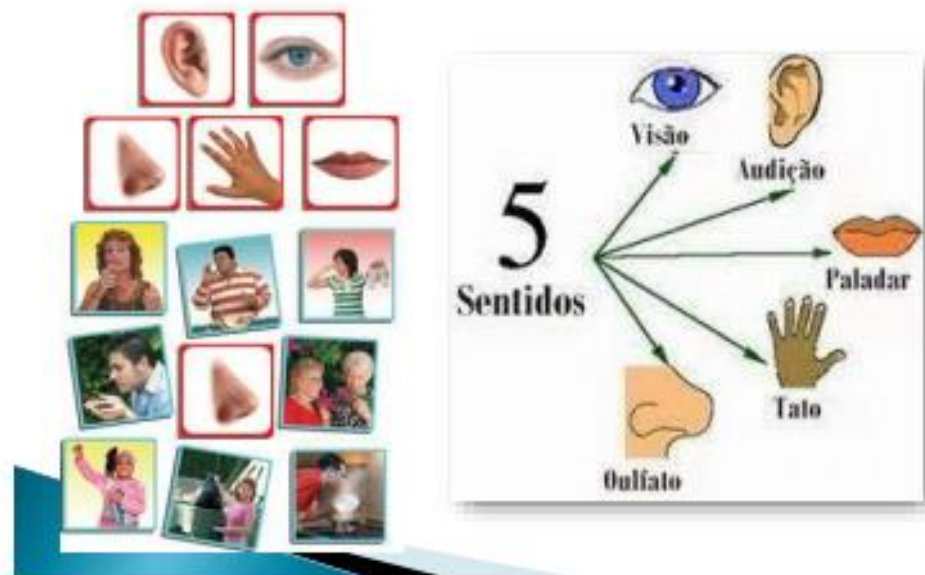
2 e 3 de dezembro de 2022

Sala de Conferências do Hospital Dr. Nélío Mendonça



69

Necessário Trabalhar os Cinco Sentidos



70



Como estamos em Portugal e na RAM em relação à Literacia em Saúde?

Resultados preliminares do
Questionário Europeu de Literacia
em Saúde aplicado em Portugal
(HLS-EU-PT)
(não atualizado)



■ Inadequate ■ Problematic ■ Sufficient ■ Excellent

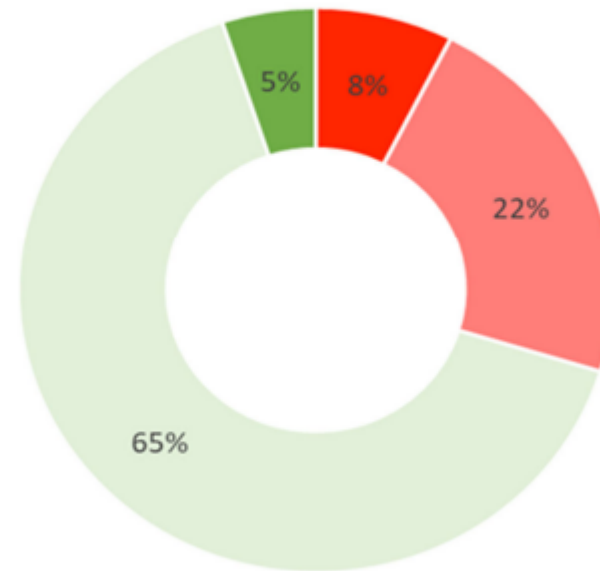


Figure 1. Distribution of the general health literacy levels of the Portuguese HLS₁₉ sample [7].

■ Excellent ■ Sufficient ■ Problematic ■ Inadequate

Article Health Literacy in Portugal: Results of the Health Literacy Population Survey Project 2019–2021



As intervenções de comunicação não caem em um vácuo social. Pelo contrário, **a informação é recebida e processada através de prismas individuais e sociais** que não apenas determinam o que as pessoas encontram (através de processos de exposição seletiva), mas também o significado que derivam da comunicação (conhecida como percepção seletiva), dependendo dos fatores individuais (experiência anterior, crenças de eficácia, conhecimento, etc.) e os níveis macrossociais (relações interpessoais, padrões culturais, normas sociais).



Comunicar eficazmente em saúde – Será aquela que é “compreendida” na Integra pelo recetor da mesma.

Dar competências às pessoas para que "saibam interpretar"



A literacia em saúde, como vimos, não é uma única competência, mas sim um conjunto de competências, incluindo:

- **Conhecimentos básicos** sobre saúde, que facilitam a adoção de comportamentos protetores de saúde e de prevenção de doenças, assim como o autocuidado;
- **Conhecimento acerca dos direitos em saúde** e participação informada no debate público de assuntos relacionados com a saúde;
- **Competências de utilização dos sistemas de saúde enquanto consumidor**, e de tomada de decisão relativa à saúde, sendo que a pessoa consegue agir como um parceiro ativo dos profissionais de saúde.

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



- **Comunicação deve ser acessível .**
- **Comunicação é preponderante e fundamental para a literacia em saúde**
- Comunicação motiva para a mudança de comportamentos.
- Linguagem clara contribui para aumento da literacia em saúde do paciente
- Equilíbrio e exatidão da informação: o nível de informação que pretendo transmitir ou receber é exatamente aquilo é para transmitir.
- Comunicação é também postura.

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís

Para comunicar é preciso estar informado (bem informado)

IEWS
saúde

“Sem conhecimento e sem comunicação não há humanização”
Camila Pinheiro Silveira Cíntia Alves dos Santos



29/11/2022 | Em destaque, Em destaque - Saúde, Entrevistas, Entrevistas - Saúde, Notícias, Notícias - Saúde

Dia Mundial das Doenças do Movimento: Joaquim Ferreira alerta que “há ainda muito desconhecimento”, até mesmo entre profissionais de saúde

Hoje, a Sociedade Internacional da Doença de Parkinson e Outras Doenças do Movimento (MDS) assinala pela primeira vez o Dia Mundial das Doenças do Movimento. O HealthNews, no Mês de Consciencialização para as Doenças do Movimento, questionou Joaquim Ferreira, neurologista especialista na área de doenças do movimento e diretor clínico do Campus Neurológico Sénior, sobre a pertinência desta decisão e sobre os doentes em Portugal.

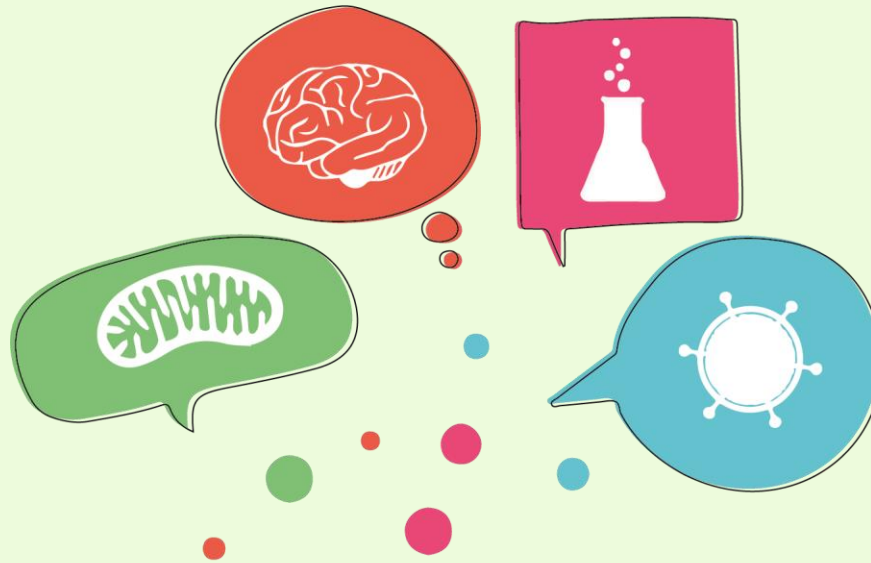
A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís

O DESIGN TAMBÉM SALVA VIDAS. O PODER ESCONDIDO DA LITERACIA VISUAL



Entre as pessoas com baixa literacia em saúde, as mensagens faladas melhoram a recordação e as atitudes em comparação às mensagens escritas. As animações quando combinadas com o texto falado, melhoram significativamente a recordação. (Meppelink, van Weert, Haven & Smit, 2015)



A SAÚDE NO SABER

O SABER QUE NOS TRAZ SAÚDE

Acesso, uso e compreensão: os efeitos da educação

Para melhorar a comunicação, a compreensão e os resultados na relação terapêutica

Modelo ACP

ASSERTIVIDADE

CLAREZA

POSITIVIDADE



Comunicamos sempre. É um facto!

E quando a nossa comunicação tem um efeito nocivo nos pacientes?



Efeito Nocebo



Efeito nocebo = uma substância inerte, ou uma mera sugestão negativa trazer efeitos indesejáveis, como dor

Placebo e Nocebo



O efeito placebo é um efeito positivo causado pela expectativa positiva de um tratamento.



O efeito nocebo, pelo contrário, é um efeito negativo causado por expectativas negativas em um tratamento.

Deixa-me que te diga:

Não tenhas medo
De ter medo.

78



Atenção às palavras, gestos, códigos e sinais – a interpretação pode levar a efeitos indesejáveis – “As palavras também podem ser medicamentos benéficos ou nocivos”.

O efeito **Nocebo** é o contrário do efeito placebo.

- Agrava a dor
- Expectativas negativas
- Má relação profissional doente
- Catastrofização (tendência para ver as situações de forma negativa)

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



Be short, be simple, be human.
— Sir Ernest Gowers

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís

Literatura usada para apresentação deste tema:



- Questionário Europeu de Literacia em Saúde aplicado em Portugal (HLS-EU-PT):
- Apresentação dos resultados preliminares – DGS
- Literacia em saúde e capacitação dos profissionais de saúde: o modelo de comunicação em saúde ACP - Health literacy and health professionals training: the ACP health communication model Cristina Vaz de ALMEIDA. Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Literacia em saúde na prática editores: Carlos Lopes / Cristina Vaz De Almeida Revisão Editorial: Sofia Amador / Maria Da Luz Antunes
- Literacia em Saúde – Ordem dos Psicólogos – Lisboa – Gabinete de Estudos Técnicos
- Literacia em Saúde, Um Desafio Emergente – Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra – 2020
- Literacia em Saúde, Contributos para a Mudança de Comportamento - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra – 2020.
- <https://healthwords.pt/blog-comunicar-saude/>
- <https://healthwords.pt/blog/ciencia-da-comunicacao-em-saude/>
- https://www.uc.pt/feuc/eea/diplomas/egos/Conferencias/Conf_Cristina_Vaz_de_Almeida
- <https://www.splsportugal.pt/dia-mundial-da-sa%C3%BAdade-7-abril-2022>

A Importância da Comunicação e Interação no Sucesso da Terapêutica

Sandra Gomes Luís



“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.”

Carl Jung.

Obrigada pela Vossa Presença!
Sejam Felizes!