

Maximização do letramento em saúde e recordação do cliente em um contexto em desenvolvimento: perspectivas do fonoaudiólogo e do cliente

Vanessa de Oliveira Martins-Reis¹, Juliana Nunes Santos¹

von Wühlisch FS, Pascoe M. Maximizing health literacy and client recall in a developing context: speech-language therapist and client perspectives. *Int J Lang Commun Disord.* 2011;46(5):592-607.

Os autores iniciam o artigo destacando o papel do cliente e do fonoaudiólogo na intervenção e a importância do cliente contextualizado, informado e consciente, pois o mesmo é o responsável pelo desenvolvimento de ações em prol da sua própria saúde. Nesse sentido discutem dois conceitos importantes: o letramento em saúde e a recordação do cliente.

Letramento em saúde é um conceito emergente, tema central da 7ª Conferência Internacional de Saúde realizada no Quênia em outubro de 2009, que se baseia na ideia de que a saúde e o letramento são recursos fundamentais para a vida cotidiana. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), letramento em saúde representa as habilidades cognitivas e sociais que determinam a motivação e a capacidade dos indivíduos de ter acesso, compreender e utilizar a informação como maneiras de promover e manter uma boa saúde. Letramento em saúde significa mais do que ser capaz de ler panfletos e marcar consultas com sucesso*. O baixo letramento em saúde está relacionado a piores condições de saúde, maiores taxas de admissão hospitalar, menor adesão aos tratamentos prescritos e cuidados a saúde, maior propensão a ingestão incorreta de medicamentos e menor utilização de serviços de caráter preventivo⁽¹⁾.

A recordação do cliente se refere à habilidade do paciente em recordar as informações e instruções recebidas durante uma consulta. Esta recordação envolve informações retidas na memória tanto de longo prazo como de curto prazo e também são fundamentais para a adesão ao tratamento. Estudo citado pelos autores aponta que 80% das informações médicas, apresentadas em uma consulta, são imediatamente esquecidas e aproximadamente metade das informações recordadas são incorretas⁽²⁾.

O letramento em saúde vem sendo estudado em várias áreas, mas pouco discutido na fonoaudiologia. Em geral os estudos incluem fatores intrínsecos ao indivíduo, ambiente e relação entre cliente e profissional da saúde**. Em termos de fatores individuais, os pacientes com distúrbios da comunicação enfrentam desafios ainda maiores quando precisam

aplicar habilidades de letramento em saúde, sugerindo que os fonoaudiólogos devem estar particularmente preocupados com o letramento em saúde de seus clientes. Em relação aos fatores contextuais, barreiras culturais e linguísticas e as próprias crenças religiosas do cliente podem determinar se as mudanças necessárias para a promoção da saúde serão realizadas. Quanto à relação entre cliente e fonoaudiólogo, se o primeiro sentir-se inferior na relação tenderá a ter uma postura passiva no processo terapêutico, não fazendo as perguntas necessárias para a compreensão do cuidado.

De acordo com os autores as características socio-culturais da África do Sul, e a variabilidade dialetal dificultam a difusão das informações em saúde e interferem nas relações terapeuta-paciente. Segundo literatura da área, é consenso entre os profissionais de saúde da região o fornecimento das informações por escrito aos clientes a fim de auxiliá-los na gestão de sua própria saúde após as consultas. Neste contexto os autores colocam que existem estratégias de alta e baixa tecnologia para favorecer a adesão dos pacientes aos tratamentos e melhorar a compreensão do processo. Para complementar a compreensão do leitor, eles disponibilizaram nos apêndices um quadro com vantagens e desvantagens de cada uma dessas estratégias, incluindo explicações detalhadas e demonstrações práticas durante as sessões; revisão das informações clínicas durante as sessões e após as consultas; ilustrações; apoio para os familiares durante o processo terapêutico; contato telefônico; e módulos de terapia intensiva com redução dos objetivos a curto prazo. Para os autores, o melhor é utilizá-las de forma combinada.

O objetivo do estudo apresentado foi investigar as questões em torno do letramento e da recordação de informações em saúde por parte de clientes que fizeram terapia fonoaudiológica em unidades públicas de saúde na Cidade do Cabo; e também como tais questões podem ser superadas, com o foco espe-

(1) Departamento de Fonoaudiologia, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG – Belo Horizonte (MG), Brasil.

Endereço para correspondência: Vanessa de Oliveira Martins-Reis. Faculdade de Medicina, Departamento de Fonoaudiologia. Av. Prof. Alfredo Balena, 190, sala 251, Santa Efigênia, Belo Horizonte (MG), Brasil, CEP: 30130-100. E-mail: vomartins81@gmail.com

* O letramento em saúde é fundamental para o empoderamento da população e pode ser classificado em três níveis: - letramento funcional, o qual envolve habilidades básicas em leitura e escrita; letramento conceitual, o qual envolve habilidades sociais que permitam a participação ativa nos cuidados de saúde; e letramento crítico ou como forma de empoderamento, o qual envolve a capacidade de analisar criticamente e utilizar as informações para participar em ações que superem as barreiras estruturais à saúde (WHO, 2009).

** Em 2010, nos EUA, uma política com nome Healthy People 2010 foi implantada e o letramento em saúde é uma das questões de ordem.

cífico em clientes com disfagia, distúrbios vocais (incluindo laringectomias) e fissura labial e/ou palatina.

Os autores conduziram um estudo exploratório com foco em fonoaudiólogos e seus clientes que haviam recebido tratamento nos seis meses anteriores à coleta de dados. Eles foram recrutados em dois hospitais da rede pública de saúde da Cidade do Cabo na África do Sul. Os dados foram coletados por meio de discussões em quatro grupos focais e analisados qualitativamente.

A partir dos grupos focais foram levantados cinco temas e 13 subtemas. Do ponto de vista dos profissionais de saúde foram levantadas as dificuldades dos clientes em lembrar informações clínicas e recomendações de outros profissionais da assistência anterior ao tratamento fonoaudiológico; a possibilidade de superestimação da compreensão do cliente sobre seu estado de saúde e tratamento; a existência de diferenças entre as prioridades do terapeuta e do cliente, além das dificuldades de compreensão dos idiomas locais e falta de intérpretes treinados.

Do ponto de vista dos clientes, pôde-se perceber a importância da motivação e dos fatores emocionais na absorção das informações de saúde. Muitas vezes os clientes acabam agindo de acordo com suas próprias convicções e quando não dão continuidade ao tratamento de forma correta, muitas vezes, é porque não entenderam os motivos e a relevância das recomendações do terapeuta desde o início do processo. Além disso, relataram ter dificuldade de compreender, lembrar e organizar as informações quando estão em casa, o que se agrava com a falta de apoio de familiares e profissionais.

O artigo mostrou que os fonoaudiólogos precisam se inteirar da cultura e da realidade dos seus clientes. No entanto, os mesmos já fazem uso de estratégias de baixa tecnologia para gerenciar as questões do letramento em saúde e favorecerem a recordação do cliente. Os autores concluem o texto referindo que uma compreensão do contexto do letramento em saúde intercultural e da concordância do cliente são fatores que devem fazer parte da prática clínica fonoaudiológica. Há uma necessidade de se desenvolver estratégias efetivas para o fornecimento de informações e revisão pós-consulta. Neste sentido propõem um esquema para elucidar a estrutura da intervenção fonoaudiológica. Esse esquema inclui o indivíduo, o ambiente, o perfil individual, o papel do terapeuta e a ativação de mudanças, além da concordância entre cliente e terapeuta. De acordo com o esquema, os indivíduos com distúrbios na comunicação (ou alimentação/deglutição) estão no centro da intervenção e devem ser contextualizados no ambiente. O perfil individual é um sistema de informação que cresce à medida que o indivíduo faz seus relatos, dependendo de fatores como o estado emocional do indivíduo e a relação entre indivíduo e terapeuta. O papel de mediação do terapeuta significa in-

terpretar informações disponíveis e apresentá-las de volta ao cliente, de modo que, em última análise, a mudança possa ser provocada. Com relação à concordância tem-se que juntos, fonoaudiólogo e seu cliente, podem negociar o caminho a seguir com base no conhecimento do fonoaudiólogo sobre os distúrbios da comunicação/deglutição e na familiaridade do cliente com suas circunstâncias da vida.

Como pode ser observado no texto, o letramento em saúde e a recordação do cliente parecem estar fortemente ligados ao nível de escolaridade e à vulnerabilidade social da população. Algumas regiões do Brasil apresentam características semelhantes às da África do Sul. De acordo com a Fundação Paulo Montenegro, 52% dos brasileiros com idades entre 15 e 64 anos atingem no máximo o nível rudimentar de alfabetização, o que significa habilidade de localizar informações explícitas em textos curtos ou efetuar operações matemáticas simples, mas não são capazes de compreender textos mais longos, localizar informações que exijam alguma inferência ou mesmo definir uma estratégia de cálculo para a resolução de problemas. Desta forma, é possível que os profissionais da saúde que atuam na rede pública, principalmente em regiões de grande vulnerabilidade social, não estejam conseguindo atingir os resultados esperados nos tratamentos de seus clientes e o problema não é a doença, mas a educação e a comunicação dos mesmos.

Concordamos com os autores no sentido de que estudos deste tipo são fundamentais na área de saúde e que o fonoaudiólogo tem papel importante nas equipes de saúde, a fim de potencializar a troca de informações entre os clientes e os profissionais, o que implicará em aumento na adesão aos tratamentos e prevenção de possíveis agravos. Desta forma, é importante que políticas de saúde destinadas a identificar os usuários com baixo letramento em saúde, capacitar os profissionais da saúde em termos de estratégias e tecnologias da informação e treinar usuários a procurar, receber e usar as informações em saúde sejam implementadas no Brasil.

O acesso da população à informação é uma questão de justiça social e, portanto, o letramento em saúde deve ser encarado como uma poderosa oportunidade para reduzir as disparidades em saúde aliando-se às políticas públicas de promoção de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Kanj M, Mitic W. Promoting health and development: closing the implementation gap [Internet]. In: 7th Global Conference on Health Promotion; 2009 October 26-30; Nairóbi, Kenya [cited 2011 Dez 10]. Available from: http://www.who.int/healthpromotion/conferences/7gchp/Track1_Inner.pdf
2. Kessels RP. Patients' memory for medical information. *J R Soc Med.* 2003;96(5):219-22.