COVID-19

LITERACIA EM SAÚDE E A COVID-19

PLANO, PRÁTICA E DESAFIOS

HEALTH LITERACY AND COVID-19

PLAN, PRACTICE AND CHALLENGES

PORTUGAL

REPÚBLICA PORTUGUESA
SAÚDE

SNS
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

DGS desde 1899
Direção-Geral da Saúde

FICHA TÉCNICA
Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde.
Literacia em Saúde e a COVID-19: Plano, Prática e Desafios
Health Literacy and COVID-19 in Portugal: Plan, Practice and Challenges
Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2020

EDITOR
Direção-Geral da Saúde
Alameda D. Afonso Henriques, 45 1049-005 Lisboa
Tel.: 218 430 500
Fax: 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt
www.dgs.pt

AUTOR
Direção de Serviços de Prevenção da Doença e Promoção da Saúde (DSPDPS)
Divisão de Literacia, Saúde e Bem-Estar

Miguel Telo de Arriaga
Benvinda dos Santos
Beatriz Raposo
Carlota Ribeiro da Silva
Francisco Mata
Gisela Leiras
Jessica Filipe
Nicole Chaves da Silva
Rita Horgan
Graça Freitas

ISBN: 978-972-675-309-4

Lisboa, Setembro 2020

Índice

1. A Literacia em Saúde 4
1.1. Literacia em Saúde e a COVID-19 em Portugal 5
2. Plano de intervenção da Literacia em Saúde 6
3. Produtos, materiais e canais de Promoção da Literacia em Saúde 7
4. Desafios e Oportunidades 9
5. Conclusão 10

Contents

1. Health Literacy 11
1.1. Health Literacy and COVID-19 in Portugal 12
2. Health Literacy Intervention Plan 13
3. Products, materials and channels for the Promotion of Health Literacy 14
4. Challenges and Opportunities 16
5. Conclusion 17

1. A Literacia em Saúde

A Literacia em Saúde é definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como o conjunto de "competências cognitivas e sociais e a capacidade da pessoa para aceder, compreender e utilizar informação por forma a promover e a manter uma boa saúde".

Ativar estas competências é fundamental para assegurar a aplicação da informação em saúde de forma a maximizar os ganhos em saúde, através da resposta dos cuidados ao nível da Prevenção da Doença e Promoção da Saúde. No contexto atual de pandemia, a promoção da Literacia em Saúde ganha redobrada importância junto das pessoas, das comunidades e das organizações, constituindo-se como uma importante resposta e ferramenta da Saúde Pública. Promover a Literacia em Saúde é decisivo para a implementação de medidas preventivas e para a própria evolução da epidemia.

O desafio que agora se apresenta, mostra de forma clara a importância de se considerar na definição de Literacia em Saúde, para além do "conhecimento, a motivação e as competências das pessoas para aceder, compreender, avaliar e aplicar informação em saúde" (Arriaga et al., 2019), a importância de criar contextos de oportunidade e ativar as pessoas, comunidades e a população a adotar comportamentos de Prevenção da Doença e Proteção e Promoção da Saúde.

É conhecido o impacto da intervenção da Literacia em Saúde no âmbito da melhoria dos indicadores relativos às doenças crónicas não transmissíveis, o que nos indica que a transversalidade das intervenções e a antecipação dos períodos críticos surgem como condições centrais na capacitação das pessoas para a gestão e controlo da sua saúde, informação-chave para a adequação de intervenções noutros contextos como a intervenção em doenças transmissíveis.

Face a uma situação de pandemia como a que vivemos atualmente, o papel da Literacia em Saúde na Prevenção da Doença e na Proteção e Promoção da Saúde, alinhado de forma estreita com comunicação de risco e comunicação de crise e o estudo dos *behavioural insights*, surge como sendo a abordagem mais eficaz, tendo como melhor resposta o comportamento adequado das populações.

> ***"Promover a Literacia em Saúde é decisivo para a implementação de medidas preventivas e para a própria evolução da epidemia."***

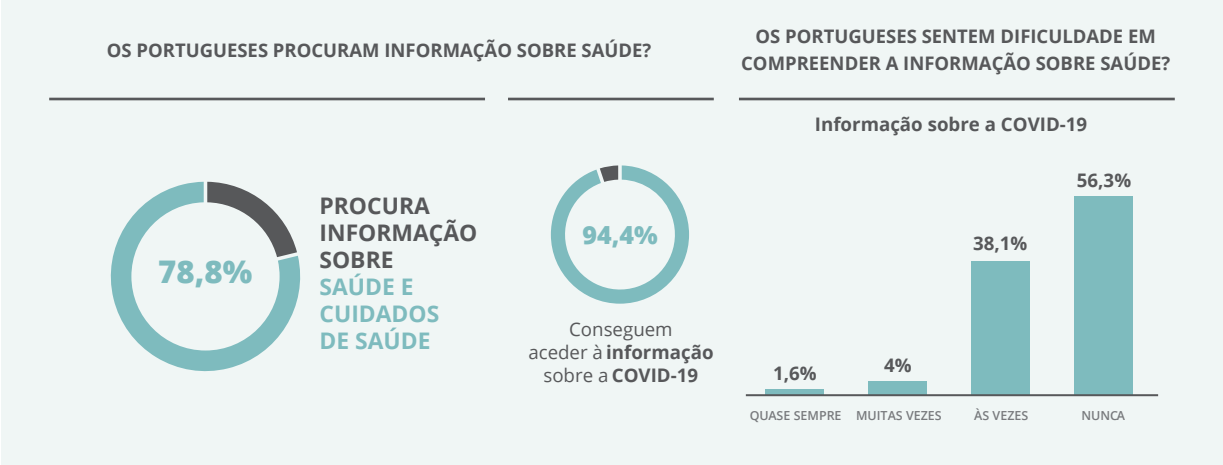
1.1. Literacia em Saúde e a COVID-19 em Portugal

A evolução epidemiológica heterogénea, o grau de conhecimento científico que se tem acumulado até à data e o inevitável grau de incerteza que ainda permanecem, têm exigido uma grande capacidade de adaptação por parte de todos os setores da sociedade.

A magnitude e a incerteza na evolução desta pandemia constituem-se como grandes desafios para a Saúde, sobretudo pela necessidade de transmitir à população que, os comportamentos adotados, quer a nível individual, quer a nível populacional, e o cumprimento das medidas e recomendações transmitidas pelas Autoridades de Saúde são uma das chaves para a prevenção e o controlo da COVID-19.

Melhores resultados, no que respeita à adesão às recomendações, parecem surgir aquando da divulgação de conteúdos direcionados para públicos específicos, focando os detalhes de cada tema e adequando a mensagem de forma a potenciar o controlo da doença e da Literacia em Saúde.

O estudo REACT-COVID: Inquérito sobre Alimentação e Atividade Física em Contexto de Contenção Social (2020), verificou que existe um impacto positivo quanto às estratégias de promoção da Literacia em Saúde adotadas pela Direção-Geral da Saúde. Através da avaliação de indicadores de Literacia em Saúde, destaca-se que 78,8% dos inquiridos procura informação sobre cuidados de saúde, 94,4% consegue aceder a informação sobre COVID-19 e 56,3% afirma nunca, ou apenas às vezes, sentir dificuldade em compreender informação de saúde sobre a COVID-19.



REACT-COVID INQUÉRITO SOBRE ALIMENTAÇÃO E ATIVIDADE FÍSICA EM CONTEXTO DE CONTENÇÃO SOCIAL (2020)

Estes resultados são indicadores de excelência que permitem reforçar a intervenção que tem sido realizada desde o início da pandemia na capacitação das pessoas, bem como a importância de uma estratégia clara, integradora, oportunista e massiva.

2. Plano de intervenção da Literacia em Saúde

O Plano de Intervenção da Literacia em Saúde para a COVID-19 em Portugal, apresenta uma abordagem centrada em 4 eixos principais:

Eixos de Intervenção			
Eixo 1	**Eixo 2**	**Eixo 3**	**Eixo 4**
Boas práticas em Literacia em Saúde	*Health Literacy Intelligence*	Comunicação	Mobilização Social

Eixo de intervenção da Literacia em Saúde para a COVID-19

- O **Eixo 1, Boas Práticas em Literacia em Saúde** centra-se na implementação, em todos os momentos, de *Health Literacy in all Health Opportunities* alinhando a sua intervenção com os objetivos definidos no Plano de Ação para a Literacia em Saúde – Portugal 2019-2021. A produção de conteúdos tem por base aquelas que são as melhores práticas, mas ao mesmo tempo pretende-se que sejam definidas ferramentas que apoiem a implementação das orientações de forma adaptada a cada contexto. O desenvolvimento destes princípios tem por base a experiência que tem sido partilhada no âmbito da *WHO European Action Network on Health Literacy for Prevention and Control of NCDs.*

- Numa altura em que a evolução tecnológica pauta muita da nossa intervenção, o **Eixo 2** destaca a importância do que designamos como ***Health Literacy Intelligence.***

Health Literacy Intelligence

"Análise, avaliação e interpretação crítica de dados e informação comportamentais e de saúde, tendo em vista a definição de estratégias comunicacionais e de mobilização social da população de forma a apoiar a tomada de decisão das medidas de saúde a implementar." (Arriaga et al., 2020)

Esta abordagem pretende, com base na avaliação da perceção do risco da população, analisar as principais questões, os padrões de procura de informação e os canais de comunicação utilizados de forma a personalizar os formatos e conteúdos de comunicação.

Assim, é possível responder às preocupações identificadas e reforçar os padrões de comunicação de excelência de forma a evitar/minimizar a disseminação de conteúdos sem base na melhor evidência científica, desatualizados e *fake news* (notícias falsas).

- O **Eixo 3** visa garantir a **Comunicação** eficaz antes, durante e após a emergência de Saúde Pública, fornecer à população informações direcionadas para influenciar o seu comportamento e reduzir o tempo necessário para controlar a emergência.

A Comunicação é um eixo essencial na preparação e resposta a uma emergência em Saúde Pública, sendo fulcral garantir a confiança na informação prestada, clareza, transparência, rapidez, respondendo de forma efetiva às preocupações da população (OMS, 2017).

A Comunicação e a Literacia em Saúde são dependentes entre si, daí a importância da estreita articulação no planeamento da resposta e no estabelecimento de redes de comunicação alargadas.

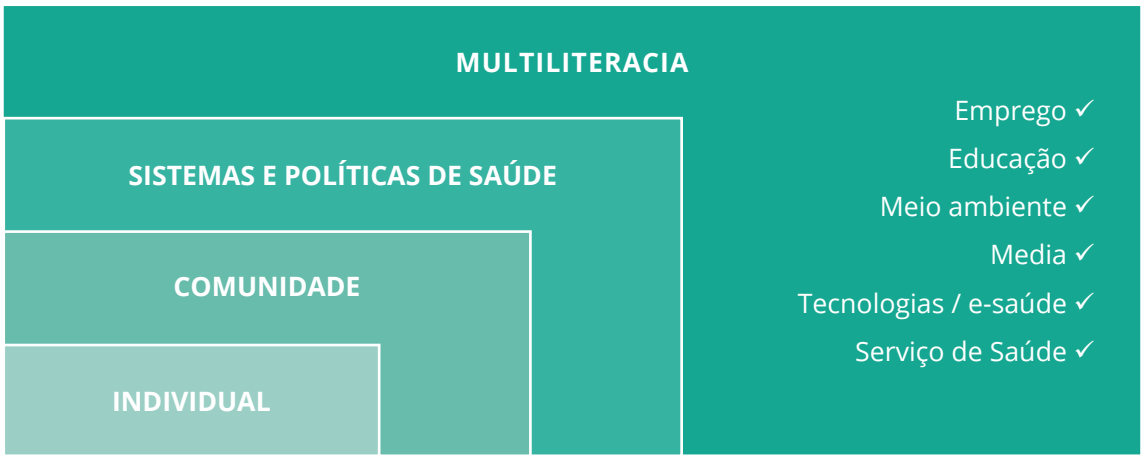
- Por último, o **Eixo 4** refere-se à **Mobilização Social.** Com este processo pretende-se formar microinfluenciadores nas comunidades, permitindo desta forma, de modo permanente, comunicar incertezas e riscos e abordar as preocupações das populações. Os objetivos são evitar a desinformação e promover a clarificação de medidas e conceitos, assegurando a adesão às medidas protetoras, numa ponte entre a literacia científica e a literacia cívica e cultural e desta forma minimizar a disrupção social.

3. Produtos, materiais e canais de Promoção da Literacia em Saúde

Considerando a importância da Literacia em Saúde, a definição de uma estratégia integrada deve fomentar uma abordagem interdisciplinar e multissectorial entre os diferentes intervenientes, promovendo uma política de proximidade, permitindo desta forma a capilaridade das abordagens e intervenções junto das pessoas.

A promoção da Literacia em Saúde adota uma abordagem multicanal em função do tipo de informação e da população a que se destina. A partilha de informação técnico-normativa, de medidas de Saúde Pública, de pontos de situação e a promoção da Literacia em Saúde face às medidas preventivas a adotar pela população, são elementos chave na resposta à pandemia.

Dimensões de Intervenção em Literacia em Saúde



Dimensões de Intervenção em Literacia em Saúde

Este tipo de abordagem multidimensional é uma mais-valia pois considera diferentes *settings* como oportunidades de intervenção, através da utilização dos meios de comunicação disponíveis e de outras estratégias oportunistas mantendo o conceito da "pessoa no centro do sistema".

A criação de um *website* específico e a utilização de Órgãos de Comunicação Social, foi favorecida durante o período de confinamento (Televisão e Redes Sociais), surgindo como uma aposta estratégica por forma a alcançar a população ou diferentes comunidades em função das especificidades das mensagens a disseminar.

Produtos de Comunicação

Exemplo destas abordagens foi a realização de uma iniciativa conjunta, com os principais canais de Televisão em Portugal e, partilhar de forma simultânea, em *prime-time*, o procedimento que os cidadãos devem adotar em função dos sintomas que apresentam, e a parceria com a Google® e Facebook® para a disseminação de informação e de recomendações.
A colaboração com influenciadores, cuja abrangência pode ser segmentada por grupos etários e por diferentes grupos populacionais foi amplamente utilizada, mantendo-se ainda como aposta de comunicação. Esta abordagem permite proximidade na transmissão da mensagem e customização da linguagem a utilizar.

4. Desafios e Oportunidades

A evolução da pandemia por COVID-19 e a previsível convivência desta doença com outras infeções respiratórias, habituais no período sazonal outono/inverno, apresenta-se como um desafio ao nível da definição das medidas de Saúde Pública e de Literacia em Saúde.

A intervenção deverá ser focada em garantir:

Qualidade e Acessibilildade à Informação de Saúde

Identificar e tornar facilmente acessíveis boas práticas de informação em saúde

Chegar às Pessoas

Diretamente ou através de microinfluenciadores, com recurso a práticas de "ativação das pessoas", criando contextos de oportunidade

Comunicabilidade

Acrescentar qualidade comunicacional às temáticas da saúde

Aprender com a Experiência

Avaliar os processos adotados e resultados obtidos

Focos de Intervenção

Para além do que já foi desenvolvido, a promoção da Literacia em Saúde terá que centrar também a sua intervenção nos processos de ativação para que a informação e o conhecimento já adquiridos sejam de facto postos em prática (e.g. colocação correta da máscara ou distanciamento físico) promovendo desta forma comportamentos protetores da saúde.

Será ainda fundamental apostar na clarificação da evolução da pandemia e das medidas de Saúde Pública a adotar em cada momento.

A aposta nos pilares deve manter-se como prioridade, sempre com foco nas boas práticas de Literacia em Saúde, não só para a COVID-19, mas também para a procura dos restantes cuidados de saúde, sejam eles de carácter urgente ou de rotina.

5. Conclusão

A pandemia causada pelo novo coronavírus aliada à necessidade de acompanhar o conhecimento científico que vai sendo desenvolvido, à inexistência de uma vacina ou de tratamento específico e à propagação de falsas informações, trouxe um enorme desafio para a Saúde Pública e, obviamente, para o Serviço Nacional de Saúde. Face a esta situação, torna-se imprescindível, desenvolver/aplicar ferramentas de Literacia em Saúde, tais como um plano de comunicação assertivo, adaptado às diferentes fases da pandemia e baseado na melhor e mais atual evidência científica, nas principais premissas da promoção da Literacia em Saúde e na mobilização social, por forma a chegar a todos da forma mais direta e efetiva, não deixando ninguém para trás.

A monitorização e a avaliação de indicadores de perceção de riscos e de comportamentos, deve continuar como prioridade, garantindo a customização da informação em cada fase desta pandemia.

A magnitude desta pandemia trouxe desafios sem precedentes. Neste cenário, a Literacia em Saúde demonstrou-se, mais uma vez, uma peça central na resposta à pandemia, enquanto ferramenta facilitadora da articulação e desenvolvimento de trabalho intersectorial.

As consequências desta pandemia mudaram, e continuarão a mudar a forma como a sociedade encara uma crise desta magnitude. Surgem, assim, oportunidades de produzir e criar mais e melhor conhecimento científico, partilhando as melhores práticas tendo em vista a saúde da população.

1. Health Literacy

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".

Activating these skills is essential to ensure that health information is applied, maximizing health gains through the care response in terms of disease prevention and health promotion. In the context of the current COVID-19 pandemic, the promotion of Health Literacy gains increased importance among people, communities and organizations, and constitutes as an important public health response and tool.

The challenge that now arises goes beyond the Health Literacy definition "knowledge, motivation and skills of people to access, understand, evaluate and apply health information" (Arriaga et al., 2019) to create opportunities and activate people, communities and the population in adopting Disease Prevention and Health Protection and Promotion behaviours.

The impact of Health Literacy interventions in improving noncommunicable diseases (NCDs) related indicators is known, indicating that the transversality of interventions and the anticipation of critical periods appear as central conditions in empowering people to manage and control their health. This presents itself as key information for the adequacy of interventions in other contexts such as in communicable diseases.

In the face of a pandemic situation like the one we are currently living, the role of Health Literacy in Disease Prevention and Health Protection and Promotion, closely aligned with risk and crisis communication and the study of behavioural insights, presents itself as the most effective approach, with the best response being the adequate behaviour of populations.

> ***"Promoting Health Literacy is decisive for the implementation of preventive measures and to the very evolution of the epidemic."***

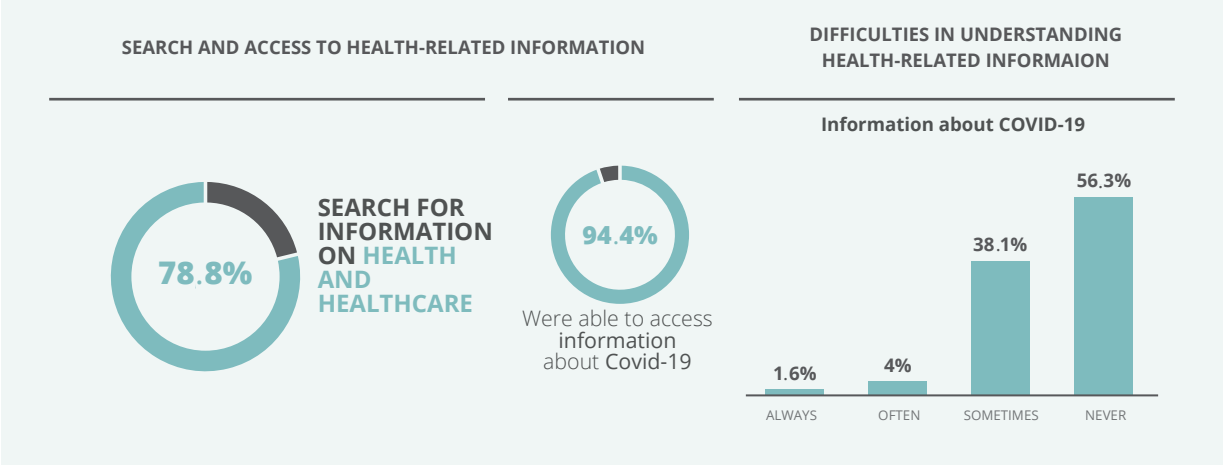
1.1. Health Literacy and COVID-19 in Portugal

The heterogeneous epidemiological evolution, the degree of scientific knowledge that has accumulated to date and the inevitable degree of uncertainty that remains have demanded a great capacity for adaptation from all sectors of society.

The magnitude and uncertainty in the evolution of this pandemic present major challenges for Health. This is essentially due to the necessity to convey to the population that the behaviours they adopt, both at the individual and the population level, together with the compliance with the measures and recommendations transmitted by the Health Authorities are part of the key to controlling COVID-19.

Better results, in terms of adhering to the recommendations, seem to emerge when disseminating content is aimed at specific audiences, focusing on the details of each theme and adapting the message to obtain better results in the control of the disease and Health Literacy.

The REACT-COVID National Survey on Eating Habits and Physical Activity During Social Confinement (2020) found that there is a positive impact on the health literacy promotion strategies adopted by the Directorate-General of Health. Through the evaluation of Health Literacy indicators, we highlight that 78.8% of respondents seek information about health care, 94.4% can access information about COVID-19 and 56.3% claim never, or only sometimes finding it difficult to understand health information about COVID-19.



REACT-COVID National Survey on Eating Habits and Physical Activity During Social Confinement (2020)

These results are indicators of excellence that allow for the reinforcement of the intervention that has been carried out since the beginning of the pandemic to empower people, as well as indicating the importance of a clear, integrative, opportunistic and mass reaching strategy.

2. Health Literacy Intervention Plan

In Portugal, the Health Literacy Intervention Plan for COVID-19 presents an approach centered around 4 main axes:

Axes of Intervention			
Axis 1	Axis 2	Axis 3	Axis 4
Good practices in Health Literacy	Health Literacy Intelligence	Communication	Social Mobilistion

Health Literacy intervention axes for COVID-19

- **Axis 1, Good Practices in Health Literacy** focuses on implementation, in all moments, from Health Literacy in all Health Opportunities aligning its intervention with the objectives defined in the Health Literacy Action Plan - Portugal 2019-2021.

  The content production is based on the best practices, however, there is an intention to establish support tools that guide in the implementation of guidelines adapted to each context. The development of these principles is based on the experience shared within the WHO European Action Network on Health Literacy for Prevention and Control of NCDs.

- At a time when technological evolution guides much of our intervention, **Axis 2** highlights the importance of what we call **Health Literacy Intelligence.**

Health Literacy Intelligence

"Analysis, evaluation and critical interpretation of behavioural and health data and information, defining communication strategies and social mobilisation of the population in a way that supports the decision-making of health measures to be implemented." (Arriaga et al., 2020)

This approach intends, based on the assessment of the population's perception of risk, to analyse the main issues, the patterns of information demand and the communication channels used in order to personalise the communication formats and contents.

It is, therefore, possible to respond to the concerns identified and reinforce the communication standards of excellence in order to avoid/minimise the dissemination of content that is not based on the best scientific evidence, that is outdated or fake news.

- **Axis 3** aims to ensure effective **Communication** before, during and after the Public Health emergency, to provide the population with targeted information that influences their behaviour and to reduce the time needed to control the emergency.

Communication is an essential axis in the preparation and response to a public health emergency, and it is crucial to ensure confidence in the information provided, clarity, transparency, speed, effectively responding to the concerns of the population (WHO, 2017).

Communication and Health Literacy are dependent on each other, hence the importance of close articulation in planning the response and establishing broad communication networks.

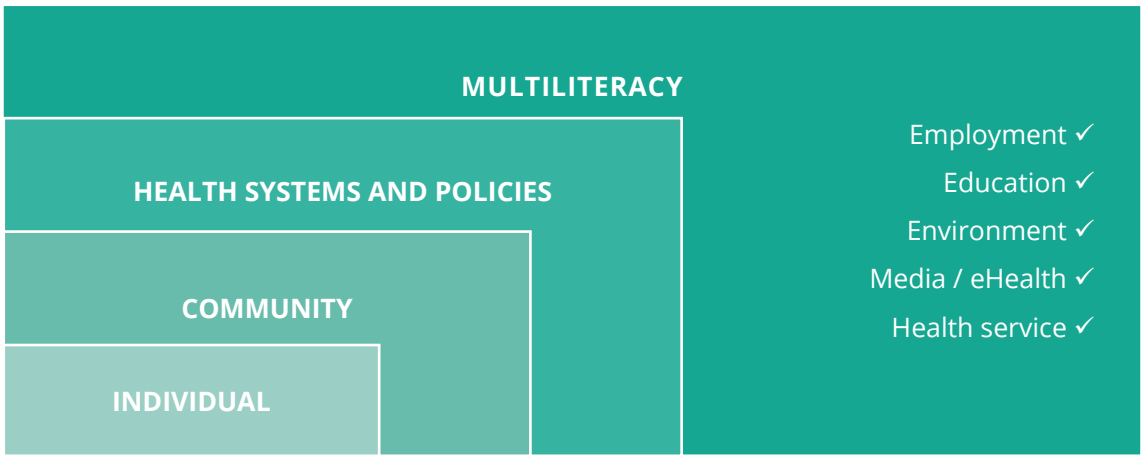
- Finally, **Axis 4** refers to **Social Mobilisation**. This process intends to form micro-influencers in the communities, thus allowing, permanently, to communicate uncertainties and risks and address the concerns of the populations. The objectives are to avoid misinformation and to clarify measures and concepts, ensuring adherence to protective measures, creating a bridg between scientific literacy and civic and cultural literacy, thus minimising social disruption.

3. Products, materials and channels for the Promotion of Health Literacy

Considering the importance of Health Literacy, the definition of an integrated strategy should foster an interdisciplinary and multisectoral approach between the different actors, promoting a proximity policy that allows the capillarity of approaches and interventions among the people.

The promotion of Health Literacy adopts a multichannel approach according to the type of information and the target population. The sharing of technical and regulatory information, of Public Health measures, status points and the promotion of Health Literacy in the face of preventive measures to be taken by the population are key elements in responding to the pandemic.

Dimensions of Intervention in Health Literacy



The Dimensions of Intervention in Health Literacy

This type of multidimensional approach is an asset because it considers different settings as opportunities for intervention, through the use of available means of communication and other opportunistic strategies, maintaining the concept of "the person at the centre of the system".

The creation of a specific website and the use of media organizations, whose use was favoured during the confinement period (Television and Social Networks), emerged as a strategic move to reach the population or distinct communities according to the specificities of the messages disseminated.

Communication Products

An example of these approaches was the accomplishment of a joint initiative with the main television channels in Portugal to share, simultaneously, in prime-time, the procedures that citizens should adopt depending on their symptoms, and the partnerships with Google® and Facebook® for the dissemination of information and recommendations.
Collaborating with influencers, whose reach can be segmented by age groups and by different population groups was (and is still) widely used. This approach allowed proximity in the transmission of the message and customisation of the language used.

4. Challenges and Opportunities

The evolution of the COVID-19 pandemic and the predictable coexistence of this disease with other respiratory infections that are common in the seasonal autumn/winter period presents itself as a challenge in defining Public Health and Health Literacy measures.

The intervention should be focused on ensuring:

Accessibility to Quality Health Information

Identify and make best practices easily accessible

Reaching People

Directly or through micro-influencers, using "people activation" practices, creating opportunities

Communicability

Add communicational quality to health issues

Learning from Experience

Evaluate the processes adopted and results obtained

Intervention Foci

In addition to what has already been developed, Health Literacy promotion will also have to focus its intervention on the activation processes so that the information and knowledge already acquired are put into practice (e.g. correct mask placement or physical distancing) thus promoting protective health behaviours.

It will also be essential to focus on clarifying the evolution of the pandemic and the public health measures to be adopted at each moment.

Investing in the pillars must remain a priority, focusing on Health Literacy good practices, not only for COVID-19 but for the search of other urgent or routine health care.

5. Conclusion

The pandemic caused by the new coronavirus, combined with the need to monitor the scientific knowledge that is being developed, the lack of a vaccine or specific treatment and the spread of false information, brought a huge challenge to Public Health and, obviously, for the National Health Service. Given this situation, Health Literacy tools must be developed and applied, such as an assertive communication plan, adapted to the different phases of the pandemic and based on the best and most current scientific evidence, in the main premises of the promotion of Health Literacy and in social mobilisation, to reach everyone most directly and effectively, leaving no one behind.

Monitoring and evaluating risk perception and behaviour indicators should remain a priority, ensuring the customisation of information in each phase of this pandemic.

The magnitude of this pandemic has brought unprecedented challenges. In this scenario, Health Literacy has shown itself, once again, as a central piece in the response to the pandemic, and as a facilitating tool for the articulation and development of intersectoral work.

The consequences of this pandemic have changed, and will continue to change the way society faces a crisis of this magnitude, however, opportunities arise to produce and create more and better scientific knowledge, sharing best practices with a view to the health of the population.

Direção-Geral da Saúde
Alameda D. Afonso Henriques, 45 | 1049-005 Lisboa |Portugal
Tel.: +351 218 430 500 | Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

www.dgs.pt

DGS desde 1899
Direção-Geral da Saúde