

II Jornada de la Escuela de Salud de Aragón

TRABAJANDO EN RED POR LA EDUCACIÓN DEL PACIENTE



TALLER 4. MEJORANDO LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD.

Saray Aparicio Juez

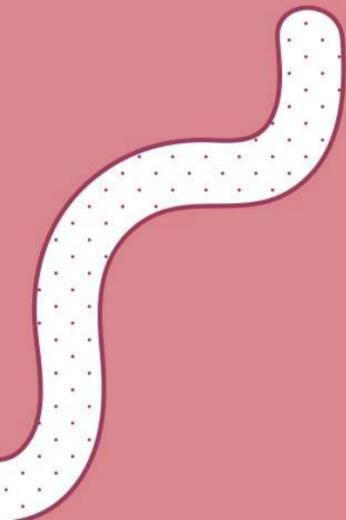
Enfermera especialista Familiar y Comunitaria



ALFABETIZACIÓN EN SALUD: VARIAS DEFINICIONES

"La alfabetización en salud representa las aptitudes cognitivas y sociales que determinan la motivación y la capacidad de las personas para acceder a la información, comprenderla y utilizarla de forma que promueva y mantenga una buena salud" (Organización Mundial de la Salud, 1998)

"La alfabetización en salud es la capacidad de tomar decisiones en salud acertadas en el contexto de la vida cotidiana: en casa, en la comunidad, en el lugar de trabajo, en el sistema sanitario, en el mercado y en el ámbito político" (Kickbusch, 2001)





Determinante social de la salud

La alfabetización en salud es un determinante social de salud como:

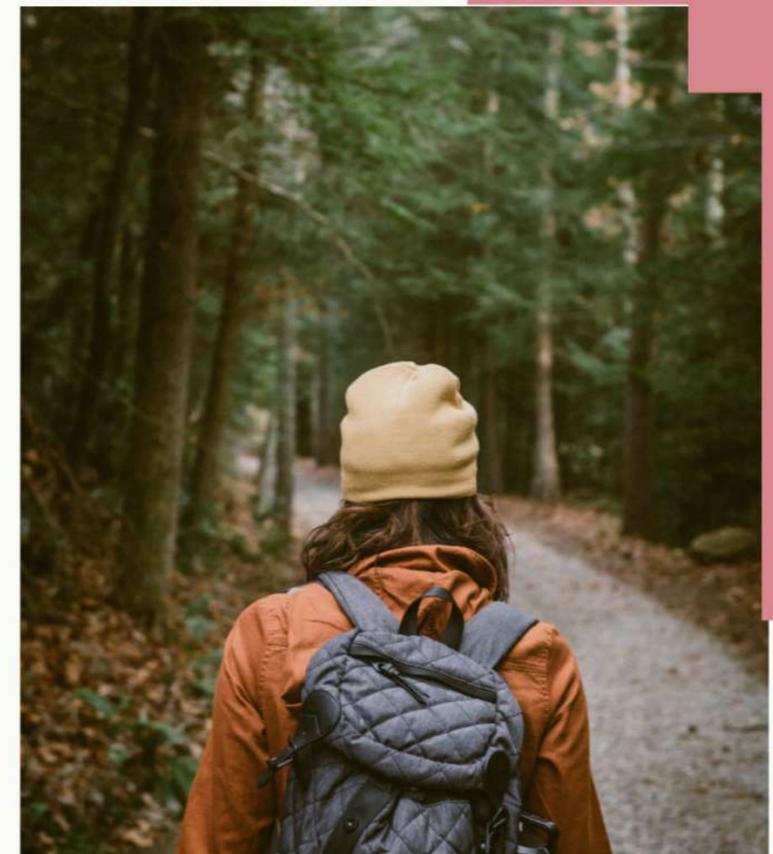
- Nivel educativo
- Nivel socioeconómico
- Entorno

Nos interesa...

Cómo las personas llegan a...

- pensar lo que piensan,
- creer lo que creen, y
- decidir lo que deciden

sobre la salud



¿POR QUÉ NOS INTERESA LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD?

Si los miembros de la comunidad:

No pueden entender la información sanitaria

No pueden comunicarse eficazmente con los trabajadores sanitarios

No pueden poner en práctica los consejos de los profesionales de la salud

No pueden encontrar servicios sanitarios eficaces y seguros

No pueden reconocer la información buena o mala...

Entonces los miembros de la comunidad:

Corren el riesgo de tener malos resultados de salud

Corren el riesgo de sufrir desventajas y estigmatización

Probablemente tienen una serie de retos de alfabetización en salud que ellos, su familia o el sistema sanitario no pueden superar

Si no tratamos de comprender los retos de la alfabetización en salud:

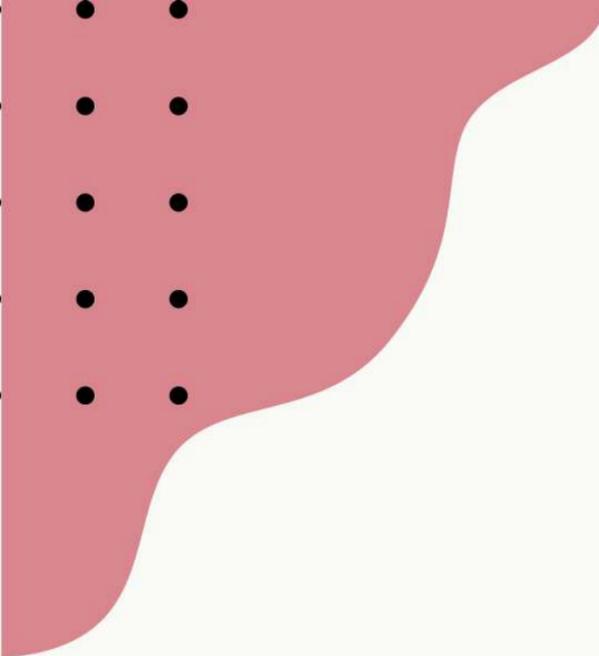
Los malos resultados sanitarios empeorarán

Los costes de la atención sanitaria aumentarán

La inequidad empeorará

LA BAJA ALFABETIZACIÓN EN SALUD FUNCIONAL SE HA ASOCIADO CON...

- *aumento de los costes de la atención sanitaria*
- *mayor prevalencia de factores de riesgo para la salud*
- *aumento de muerte/mortalidad*
- *menor adherencia a la medicación y aumento de los efectos adversos de la misma*
- *participación en actividades de prevención*
- *peor autogestión de las enfermedades crónicas*
- *peores resultados de la enfermedad*
- *una comunicación menos eficaz con los profesionales de la salud*
- *menor estado funcional*
- *peor estado de salud general*
- *aumento de los ingresos y reingresos hospitalarios*



La alfabetización en salud es una forma de entender:

- Cuáles son las necesidades de información sanitaria de las personas
- Por qué algunas personas tienen dificultades para cuidar de sí mismas
- Por qué el cumplimiento de la medicación y el cambio de estilo de vida puede ser tan difícil para algunas personas
- Por qué muchas de nuestras intervenciones son tan ineficaces
- Qué debemos hacer para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios

Nuevos conceptos en alfabetización en salud

Cuatro distinciones de la alfabetización en salud para apoyar acciones prácticas:

- Desarrollo de la alfabetización en salud
- Alfabetización en salud de la comunidad
- Capacidad de respuesta de las organizaciones en alfabetización en salud
- Alfabetización en salud del individuo





Cuatro distinciones de la alfabetización en salud para apoyar acciones prácticas:

1. **Desarrollo de la alfabetización en salud**
2. Alfabetización en salud de la comunidad
3. Capacidad de respuesta de las organizaciones en alfabetización en salud
4. Alfabetización en salud del individuo

Desarrollo de la alfabetización en salud

El desarrollo de la alfabetización en salud se refiere a la forma en que los trabajadores, los servicios, los sistemas, las organizaciones y los responsables políticos (en todos los sectores del gobierno y a través de políticas públicas intersectoriales) construyen el conocimiento, la confianza y la comodidad de los individuos, las familias, los grupos y las comunidades a través de entornos propicios. Los entornos propicios ayudan a las personas a acceder, comprender, valorar, recordar y utilizar la información sobre la salud y la atención sanitaria, a través de canales de comunicación verbales, escritos, digitales y de otro tipo, así como de recursos sociales, para la salud y el bienestar propios y de quienes les rodean, dentro de las circunstancias y exigencias de su vida cotidiana.

→ Key message

Una perspectiva globalmente relevante de la alfabetización sanitaria reconoce que los conocimientos sobre la salud se acumulan en los individuos, las familias, las comunidades y las sociedades a través de las actividades diarias, a menudo comunitarias, y las interacciones sociales en diversos contextos, culturas y países.



ALFABETIZACIÓN EN SALUD: DIFERENTES NIVELES



ALFABETIZACIÓN EN SALUD DE LA COMUNIDAD

ALFABETIZACIÓN EN SALUD DE UN INDIVIDUO

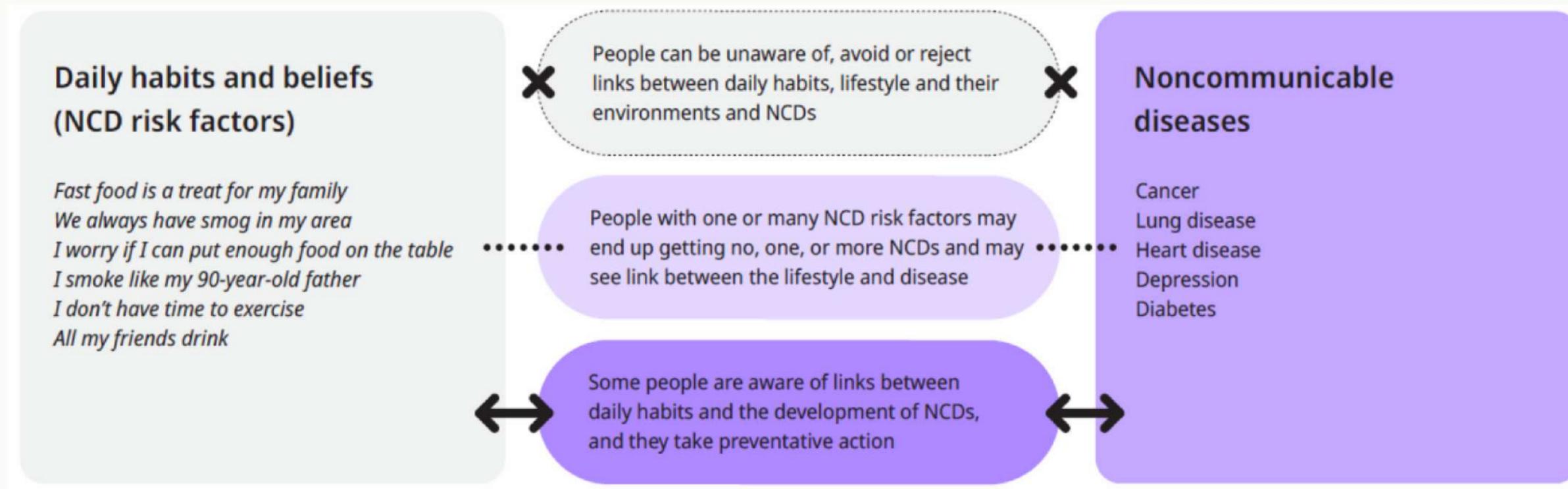


CAPACIDAD DE RESPUESTA EN ALFABETIZACIÓN EN SALUD EN LAS ORGANIZACIONES

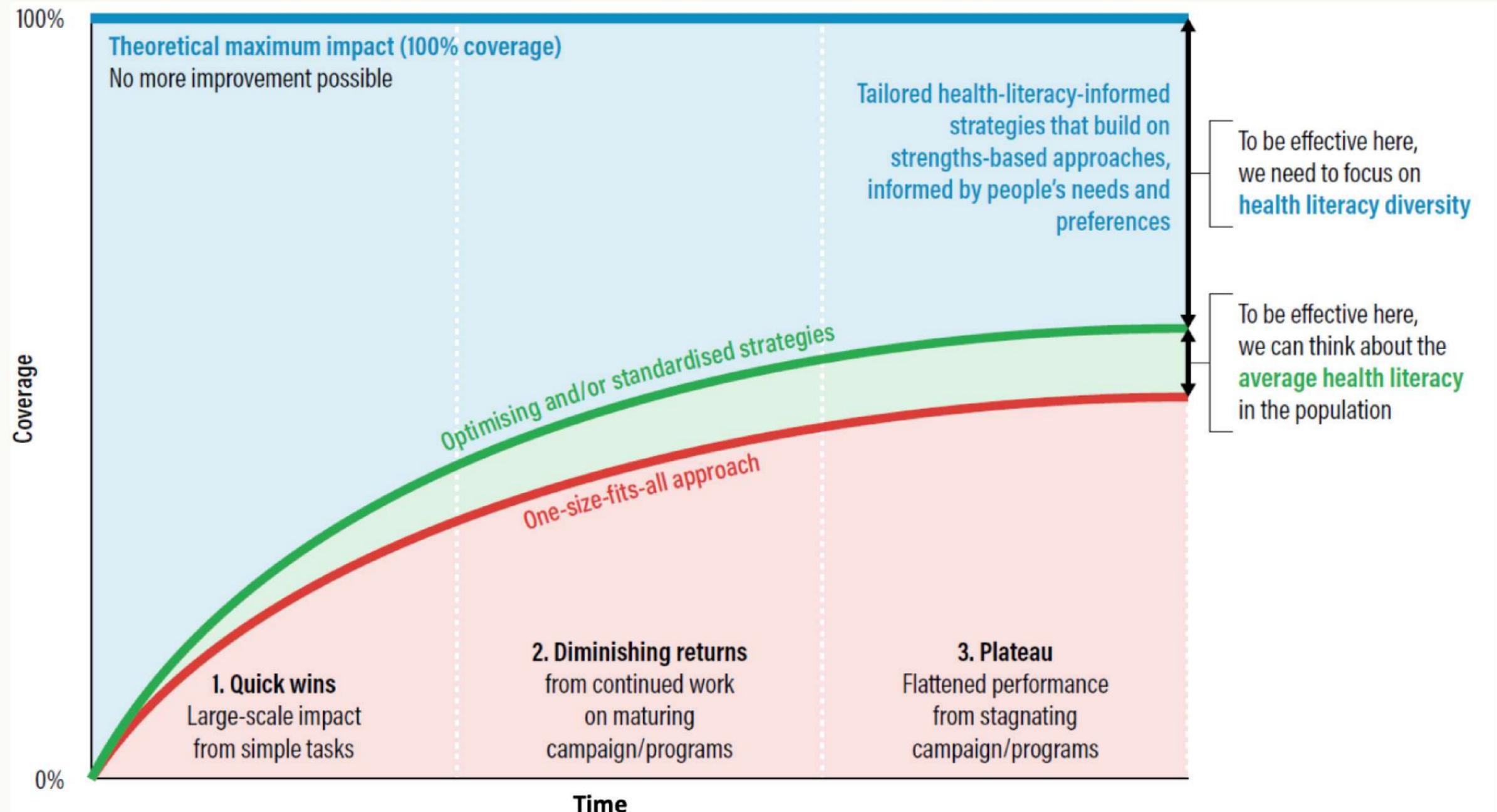


EL DILEMA DE LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD EN MATERIA DE ENT:

Desconexión entre las experiencias, creencias y actitudes de las personas sobre los factores de riesgo de enfermedad y los determinantes de la misma.



CUANDO SE IMPLANTA UN NUEVO PROGRAMA... ¿QUÉ OCURRE?





CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT...

1. desconoce los servicios o el acceso a un servicio

2. es admitida en el servicio

3. recibe servicio

4. participa en programas y/o servicios relevantes

5. considera que el servicio es receptivo

6. comprende y se compromete plenamente con el desarrollo del servicio





CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 1. desconoce los servicios o el acceso a un servicio

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Muchas personas de las comunidades no acceden a los servicios

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud

La gente necesita...

- conocimiento de los servicios, incluidos los puntos de acceso
- confianza para dirigirse a los servicios
- confianza en los servicios
- conocimiento de los derechos de asistencia sanitaria

Otros filtros

Apertura de los servicios, por ejemplo, sensibilidad cultural, comunicación
Entorno físico, por ejemplo, ubicación, transporte, acceso a los locales, aparcamiento

Tecnología digital, por ejemplo, teléfono o acceso a Internet, ordenador

Tiempo, por ejemplo, horarios de apertura, programación, tiempos de espera



CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 2. es admitida en el servicio

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Muchos abandonos o
faltas de asistencia
Algunos grupos
demográficos o con
patologías concretas
no participan

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud

La gente necesita...
· comprender el funcionamiento de los
servicios sanitarios
· negociar con los proveedores de
servicios sanitarios
· que se entiendan sus necesidades

Otros filtros

Tipos y tiempos de servicio
prescriptivos/predefinidos, por
ejemplo, protocolos de atención
rígidos, horarios de grupo
programados, "talla única".
Dificultades personales con los
proveedores u otro personal de
servicios, por ejemplo, prejuicios,
vergüenza, traumas pasados



CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 3. recibe servicio

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Muchos abandonos o faltas de asistencia
Algunos grupos demográficos o con patologías concretas no participan

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud

La gente necesita...

- comprender el funcionamiento de los servicios sanitarios
- negociar con los proveedores de servicios sanitarios
- que se entiendan sus necesidades

Otros filtros

Variedad de servicios y opciones de tiempo limitadas, por ejemplo, horarios, programas fijos
Indicadores de rendimiento y modelos de financiación, por ejemplo, grupos objetivo, financiación de programas



CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 4. participa en programas y/o servicios relevantes

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Muchos abandonos o faltas de asistencia
Algunos grupos demográficos o con patologías concretas no participan

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud

La gente necesita...

- relacionarse con los proveedores para explicar sus necesidades, hacer preguntas y negociar
- saber lo que los servicios pueden hacer y proporcionar (y lo que no pueden hacer)
- recibir información de forma que se adapte a las diferentes necesidades y estilos de aprendizaje

Otros filtros

Variedad de servicios y opciones de tiempo limitadas, por ejemplo, horarios, programas fijos
Indicadores de rendimiento y modelos de financiación, por ejemplo, grupos objetivo, financiación de programas



CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 5. considera que el servicio es receptivo

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Las personas tienen dificultades para establecer una relación con los servicios o participar plenamente en su propia atención
Experiencia y resultados decepcionantes (baja satisfacción de los usuarios)

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud Otros filtros

La gente necesita...

- entender la información sanitaria en el contexto de su vida cotidiana
- recibir apoyo para poner en práctica lo que han aprendido sobre la salud
- saber qué hacer y cómo y cuándo hacerlo, es decir, información práctica

Limitaciones de recursos, por ejemplo, de dotación de fondos. Servicios convencionales que no atienden a necesidades específicas, por ejemplo, discapacidad, cultura, religión



CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y ACCESO A LA ATENCIÓN SANITARIA

Una persona de la comunidad, con factores de riesgo de ENT... 6. comprende y se compromete plenamente con el desarrollo del servicio

Problemas percibidos por los servicios sanitarios

Las personas tienen dificultades para establecer una relación con los servicios o participar plenamente en su propia atención

- Experiencia y resultados decepcionantes (baja satisfacción de los usuarios)

Problemas percibidos a través de un filtro de alfabetización en salud

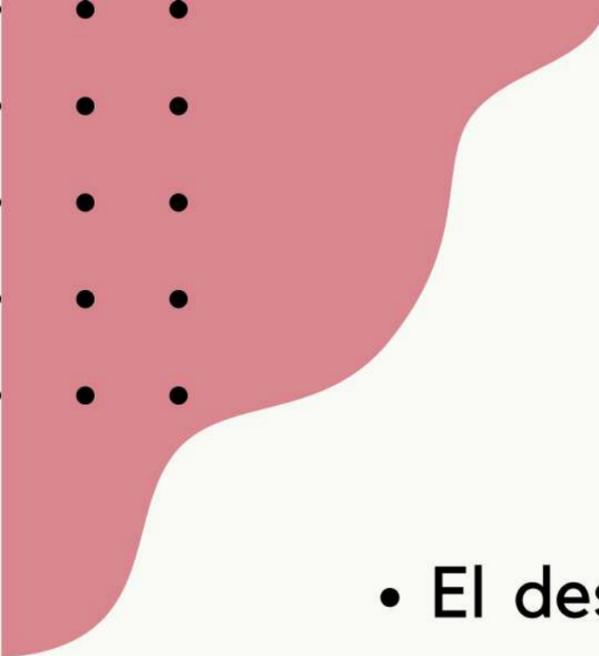
La gente necesita...

- ser capaz de seleccionar lo que podría ser útil de entre una serie de opciones
- sentirse más cómodos al tomar decisiones sobre la salud, en lugar de "limitarse a hacer lo que dice el médico"
- abordar otras preocupaciones que son más prioritarias antes de poder centrarse en su salud

Otros filtros

Variedad de servicios y opciones temporales limitadas, por ejemplo, horarios, programas fijos

Indicadores de rendimiento y modelos de financiación, por ejemplo, grupos objetivo, financiación de programas



Cómo encajan los conceptos

- El desarrollo de la alfabetización en salud está influenciado por el entorno y los determinantes de la salud
- La alfabetización en salud se desarrolla a través de las prácticas sociales, la educación y los medios de comunicación
- La alfabetización en salud se pone en marcha
 - Acceder, comprender, valorar, recordar y utilizar la información/programas de salud
 - Formas de aprendizaje: Charlando, artes, palabra escrita, profesionales de la salud, medios de comunicación, Apps
- Hay obstáculos para poner en práctica la alfabetización en salud
- El desarrollo de la alfabetización en salud debe producirse en diferentes niveles

La alfabetización en salud puede considerarse una **herramienta de resolución de problemas** para evaluar y satisfacer las necesidades de quienes no acceden o no se benefician de los servicios y enfoques existentes en la misma medida que otros.

Está profundamente ligada al concepto de equidad y a la idea de que

- no todo el mundo tiene las mismas necesidades, y que
- los enfoques eficaces no son los mismos para todos.



**SI MUY BONITO... PERO YO
*EN MI DIA A DIA ¿QUÉ?***





TRES CATEGORÍAS DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS



1. Su propia alfabetización en salud y su conocimiento del sistema sanitario
2. Habilidades que son apropiadas para todos: Especialmente las habilidades de comunicación
 - Teach-back
 - Ask me 3
3. Habilidades que implican tratar de evaluar la alfabetización en salud de las personas y responder adecuadamente:
 - Comprender la diversidad de la alfabetización en salud
 - Disponer de técnicas eficaces para comprender la alfabetización en salud de una persona
 - Ser capaz de elegir las estrategias adecuadas para cada persona

¿Por qué la gente pierde la confianza en los proveedores de salud o les teme?

1. Sienten que el personal sanitario les reprende o les habla con desprecio
2. Sienten que el personal sanitario no les escucha
 - Puede ser un problema de falta de atención por parte del profesional sanitario
 - Puede ser un problema de las expectativas de la persona
3. Sienten que son tratados injustamente en comparación con otras personas

PRECAUCIONES UNIVERSALES...

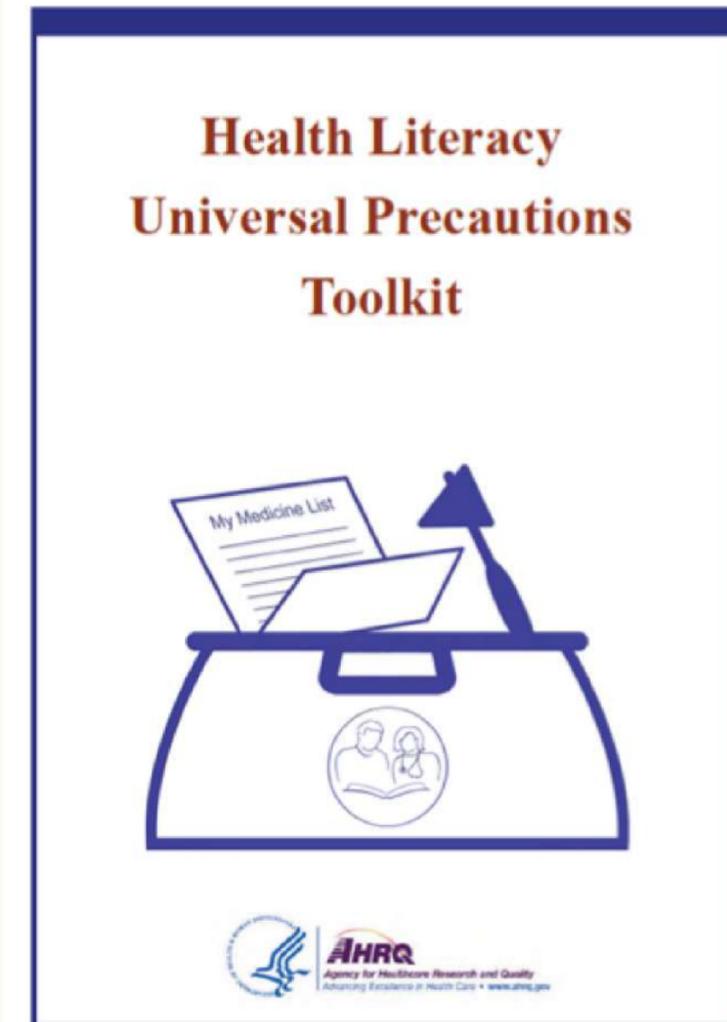
Los proveedores no siempre saben qué pacientes tienen una alfabetización en salud limitada. Algunos pacientes con una alfabetización en salud limitada:

- Han completado la escuela secundaria o el colegio/universidad
- Hablan bien
- Miran los materiales escritos y dicen que los entienden
- Tienen trabajos de cuello blanco o en el sector de la salud
- Funcionan bien cuando no están estresados

Se recomienda asumir que todo el mundo puede tener dificultades de comprensión, y se recomienda crear un entorno en el que los pacientes de todos los niveles de alfabetización puedan prosperar.

En el caso de las precauciones universales de alfabetización en salud, las consultas de atención primaria deben garantizar que Los sistemas están en marcha para promover una mejor comprensión de todos los pacientes, no sólo de los que usted cree que necesitan asistencia adicional.

<http://www.nchealthliteracy.org/toolkit/>



Opciones para evaluar rápidamente la alfabetización en salud de una persona y desarrollar su sensibilidad al respecto



CHAT (Herramienta de evaluación de la alfabetización en salud conversacional)

Desarrollar el hábito del teach-back



Ask me 3



Conversational Health-Literacy Assessment Tool (CHAT)

CHAT: diseñado para ayudarle a evaluar rápidamente la alfabetización en salud de un cliente como parte de la evaluación rutinaria.

Utiliza un enfoque conversacional: crea una relación de confianza y reduce la necesidad de utilizar cuestionarios.



EL CHAT - 10 PREGUNTAS EN 5 SECCIONES PARA CUBRIR LA MAYORÍA DE LOS ASPECTOS DE LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD

1. Relaciones profesionales de apoyo

- ¿A quién suele acudir para que le ayude a cuidar su salud?
- ¿Qué dificultad tiene para hablar con [esa persona] sobre su salud?

2. Relaciones personales de apoyo

- Aparte de los profesionales sanitarios, ¿con quién más habla sobre su salud?
- ¿Se siente cómodo para pedirle ayuda a [esa persona] si la necesita?

3. Acceso y comprensión de la información de salud

- ¿Dónde más obtiene información de salud en la que confía?
- ¿Qué dificultad tiene para entender la información de salud?

4. Comportamientos de salud actuales

- ¿Qué hace para cuidar su salud a diario?
- ¿Qué haces para cuidar tu salud semanalmente?

5. Barreras y apoyos para la promoción de la salud

- Pensando en las cosas que hace para cuidar su salud, ¿qué le resulta difícil seguir haciendo de forma regular?
- Pensando en las cosas que hace para cuidar su salud, ¿qué le va bien?

TEACH-BACK

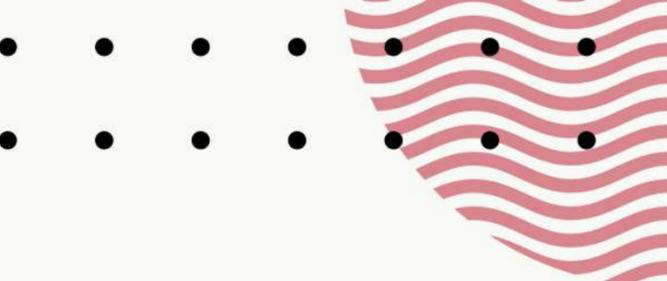
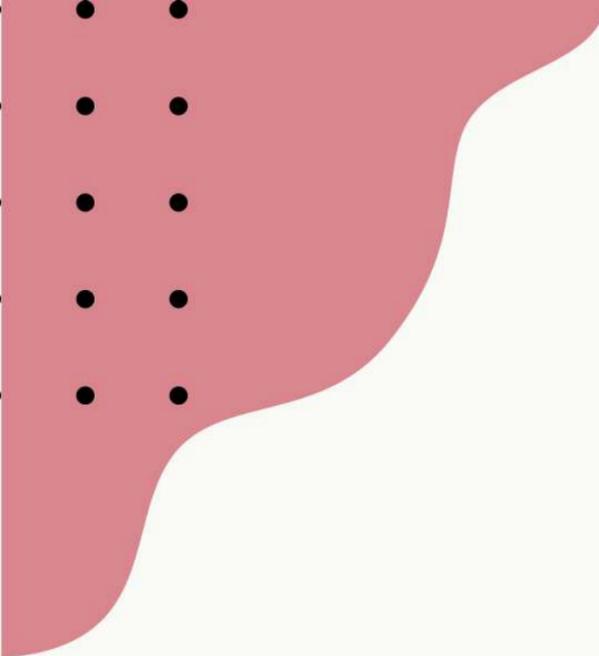
- El sistema sanitario supone una carga importante para los pacientes a la hora de comprender y utilizar la información, por ejemplo:
 - Participar en la toma de decisiones
 - Cumplir con las instrucciones de la medicación
 - Autogestión de enfermedades crónicas

¿POR QUÉ UTILIZAR EL TEACH-BACK? EL DÉFICIT DE COMUNICACIÓN

La investigación nos dice que la comunicación eficaz en la asistencia sanitaria sigue siendo un reto:

- El 90% de los pacientes de hospitales dicen que no se les informa de los efectos secundarios de los medicamentos
 - Sin embargo, el 81% de los médicos dijo que había explicado
- El 77% de los médicos cree que han explicado claramente el diagnóstico del paciente
 - Pero sólo la mitad de los pacientes entendieron realmente
- El 78% de los pacientes dados de alta de Urgencias no entendieron la información que se les dio
 - Casi todos ellos no se dieron cuenta de que no habían entendido

Una mala comunicación puede provocar resultados sanitarios adversos



TEACH-BACK

- El teach-back puede ayudar a evitar las lagunas en la comprensión de la información de salud
- El teach-back consiste en que los clientes repitan las instrucciones con sus propias palabras
 - decir lo que van a hacer
 - puede utilizarse en cualquier momento o en cualquier contexto

ANTES DE UTILIZAR EL TEACH-BACK

Comprobar la comprensión básica de la persona

¿Conocen ya esta información?

¿Supone usted que tienen más conocimientos "de base" que ellos?

Ejemplos de preguntas:

¿Puede decirme qué entiende por qué está aquí hoy?

¿Puede mostrarme lo que hace?

¿Ha pasado alguien por esto con usted antes.... puede decirme de qué hablaron?



PEDIR A LA PERSONA QUE DEMUESTRE SU COMPRENSIÓN CON SUS PROPIAS PALABRAS



1. Evitar que se sienta como un examen
2. La persona se convierte en profesor durante un breve periodo de tiempo
3. Enmarcar la pregunta: ¿Cómo le pedirías a alguien que repitiera con sus propias palabras?

Pedir a la persona que demuestre su comprensión con sus propias palabras

- "Quiero asegurarme de que he explicado todo con claridad. ¿Puedes volver a explicármelo para que pueda ver si lo hice o no?"
- "Quiero asegurarme de que he sido claro sobre los efectos secundarios de tomar este medicamento. Por favor, dígame las tres cosas a las que debe prestar atención".
- "La gente suele tener problemas para recordar cómo hacer esto. ¿Podría repasar cómo le va a funcionar?"

OPORTUNIDAD DE: IDENTIFICAR Y REEXPLICAR CUALQUIER MALENTENDIDO

- Escuchar activamente lo que la persona le "devuelve"
 - ¿Han malinterpretado algo de lo que le hemos explicado?
- Proporcionar retroalimentación, enfocada en lo que no se entiende
 - No he sido claro en cuanto a la parte sobre....
 - Lo que quería decir es que.....
 - Puede que te haya confundido un poco....

[HTTP://TEACHBACK.ORG](http://teachback.org)



ASK ME 3

- Herramienta creada para simplificar la comunicación en el entorno sanitario.
- Anima a los pacientes y familiares a hacer tres preguntas que son esenciales.

Cada vez que hable con un prestador de servicios médicos

HÁGALE LAS 3 PREGUNTAS

- 1**
¿Cuál es mi problema principal?
- 2**
¿Qué debo hacer?
- 3**
¿Por qué es importante para mí hacer eso?

Ask
Preguntas para su buena salud **Me3**

ihi.org/AskMe3

I Institute for Healthcare Improvement

Ask Me 3 is a registered trademark licensed to the Institute for Healthcare Improvement. IHI makes Ask Me 3 materials available for distribution. Use of Ask Me 3 materials does not mean that the distributing organization is affiliated with or endorsed by IHI.

8 Principios del proceso Ophelia



1. Centrarse en los resultados

Centrarse en la mejora de los resultados de **salud y bienestar**



2. Guiado por la equidad

Centrarse en aumentar la **equidad de los resultados sanitarios y el acceso** a los servicios para las personas con diferentes necesidades de alfabetización en salud.



3. Guiado por la sabiduría local

Priorizar la **sabiduría local, cultura y sistemas.**



4. Diagnóstico de las necesidades locales

Responder a las **necesidades de alfabetización en salud identificadas localmente.**



5. Enfoque de co-diseño

Involucrar a todos los grupos interesados en el **co-diseño** e implementación de acciones



6. Capacidad de respuesta

Responder a las **necesidades variables y cambiantes de alfabetización en salud** de las personas y comunidades



7. Aplicación en todos los sistemas

Centrarse en la mejora **en todos los niveles de los sistemas de salud**



8. Sostenible

Se centra en alcanzar **mejoras sostenidas** mediante cambios en el entorno, las prácticas, las culturas y las políticas.

Para terminar...



SCAN ME



MAHALO

Danke

Obrigado

Merci

Gracias



Arigato

Spasibo

DOBRO

