A linguagem clara salva vidas. A linguagem clara ultrapassa barreiras da incompreensão, e permite que a saúde entre pela casa das pessoas e as faça agir melhor pela sua saúde e dos seus.

Quando se fala em linguagem simples temos de ter em conta a audiência, isto é a que segmento de população nos direcionamos, o fim ou o propósito da comunicação, e o contexto em que esta comunicação ocorre. A linguagem simples é direta, mas não é simplista, infantil ou paternalista.

Na sala de espera, na consulta seja em ambiente hospitalar, seja em ambiente de centro de saúde, as pessoas quando a eles recorrem é geralmetne por questões ou circunstâncias em que o seu grau de preocupação e ansideade aumentou, seja por questões de cuidado ou de prevenção de fatores de risco. Nesses momentos, como refere Kahneman (2012) o cérebro reptiliano ou o sistema 1 esta ativado , e as pessoas pouco racionalizam em condições de grande stress.

Então que ingredientes poderá haver para que, no caso de recursos essencial à saude, possa haver melhores resultados, sobretudo em populações que indiciam baixa literacia em saúde (Espanha, 2016).

O uso da linguagem simples pode ser um caminho de melhoria desta autoestrada do conhecimento e aprendizagens sobre o seu cuidado ou prevenção de fatores de risco que as pessoas precisam de ter.

A necessidade de recurso aos espaços de saúde assim dita a sua percepção de necessidade, mas muitas bvezes sem haver em concreto mais valias de resolução em relação à sua atitude ou comportamento futuros.

A linguagem simples tem a ver com uma comunicação clara e eficaz, nem mais nem menos. Diz respeito a uma nova atitude e uma mudança fundamental em relação às práticas passadas" (Kimble, 1995, p. 52).

Quando falamos em linguagem clara em saúde a que nos referimos?

Uma boa escrita é uma leitura sem esforço, apelativa, quase sensorial que promove o desejo de continuar.

Para o conteúdo ser claro e promover a adesão do paciente, este, quando pesquisar por si, deve encontrar o que precisa, entender o que é preciso entender, e vai direto à sua situação, sendo informação credível, e que ele também saiba que essa informação é indicada. É preciso que o paciente consiga encontrar o que precisa e é importante, e usar essa informação para ir ao encontro do que necessita no seu cuidado, prevenção das doença ou promoção da saúde. É pedir ou exigir muito? Parece-nos que não, se forem seguidas algumas regras básicas.

Schriver, Cheek e Mercer (2010) referem de forma mais pragmática a definição de linguagem clara “se seus leitores podem encontrar o material de que precisam, compreendê-lo na primeira vez que o leem, e usar essa informação para executar sua tarefa (ou a tarefa que devem realizar), é linguagem simples” (p. 26).

Já estão estabilizados os elementos-chave de linguagem simples e clara. Apresentamos aqui 20 orientações para conseguir escrever em linguagem clara.

As fontes dos quadros seguintes foram baseadas em Byrne, 2008; Hadden, Prince et al. (2016); Ngo-Metzger et al, , 2006; Kimble, 2002); Schriver, 1997; Watson, 2019; Vaz de Almeida, 2021

Quadro 1. 20 orientações para uma linguagem clara

1. Coloque a mensagem principal no início, as informações mais importantes em primeiro lugar, e reforce no final
2. Conheça os termos culturais e próprios da região ou cultura e registe as crenças positivas
3. Divida informações complexas em partes compreensíveis (blocos)
4. Exclua informações desnecessárias.
5. Faça frases diretas, simples e curtas.
6. Faça participar o utente no processo de simplificação. Registe o que ele entende e como entende
7. Forneça amplo espaço em branco para que as páginas pareçam fáceis de ler.
8. Inclua instruções interativas fazendo com que os pacientes façam, escrevam, digamos ou mostrem algo para demonstrar sua compreensão.
9. Organize a informação para que os pontos comportamentais ou de ação mais importantes estejam em primeiro lugar;
10. Pré-teste de materiais para avaliar se são adequados para o público-alvo.
11. Se usar uma palavra técnica, defina-a.
12. Traduza o jargão técnico de imediato para uma liguagem acessível e simples
13. Use amplo espaço em branco em torno da mensagem escrita
14. Use auxiliares audiovisuais para complementar instruções orais e escritas, como diagramas e imagens ou instruções de áudio curto ou videogravadas.
15. Use fontes simples não serifadas (redondas)
16. Use marcadores ou listas ou tabelas numeradas em vez de grandes blocos de texto
17. Use os cabeçalhos para orientar os leitores e informações sobre “partes”.
18. Use palavras comuns do dia a dia e não jargões.
19. Use pronomes pessoais.
20. Use voz ativa sempre que possível

Especificamente as frases e os conteúdos claros têm também algumas regras de compreensão simples. Aplique-as então:

Quadro 2. Frases e conteúdos claros

1. Cada parágrafo deve desenvolve a ideia principal através de uma sequência lógica de frases.
2. Conte se possivel, uma história. As pessoas gostam de narrativas depois pelo complemento direto (quem faz o quê?)
3. É essencial colocar o sujeito principal e o verbo no início, seguido e
4. Evite palavras complexas ou muito abstactas por exemplo: supresão; exímio, catalizador, retrospectivo, etc.
5. Evite palavras e advérbios terminados em “mente” – absolutamente, designadamente, financeiramente; justificadamente, etc
6. Incentive a ação sempre que possível, e por isso mostre às pessoas qual o caminho que elas devem percorrer para lá chegar
7. Invista numa escrita com a utilização de verbos fortes em vez de substantivos
8. Omita detalhes desnecessários (as gorduras do texto). Reduza as informações ao que seu leitor precisa saber e fique por aí. Não se exceda em informações
9. Prefira frases curtas e médias, até 15 a 20 palavras.
10. Sempre que possível, teste o seu documento num pequeno grupo de destinatários diretos, e melhore após esta reflexão conjunta tão útil
11. Tente começar o documento e as principais divisões com um ou dois parágrafos que introduzam e resuma o que se segue, incluindo a sua resposta.
12. Use exemplos reais, ou fictícios, mas que ajudam a explicar o texto.
13. Use transições para ligar as suas ideias e introduzir novas ideias.
14. Use uma frase de tópico para resumir a ideia principal de cada parágrafo ou de uma série de parágrafos sobre o mesmo tópico.
15. Volte a reforçar a mesma ideia no final. Pode ser com algumas palavras semelhantes.

Um bom design cria uma autoestrada para a mente e contribui para maios adesão do paciente

Para além das palavras e da forma como construimos as frases e o discurso, é preciso notar que os princípios de design de documentos também permitem uma organização clara do formato e aumentam o impacto da linguagem simples. Ler é também ver. Mesmo que em escrita inclusiva braille.

Quadro 3. Benefícios da linguagem clara para as pessoas

- As pessoas entendem e encontram informações mais facilmente
- As pessoas localizam informações mais rapidamente se a comunicação for clara
- Os documentos claros são mais fáceis de atualizar
- A linguagem clara pode ser ensinada e praticada nas organizações, com vários ganhos em saúde

Um bom design oreinta a leitura, destaca, ajuda a fazer paragens, juntando as palavras ao seu conceito profundo e significado. Navegar pelas palavras deve ser confortável, não esforçando a visão, criando uma autoestrada direta para a mente.

Os gráficos e outros elementos visuais permitem que a memoria se retenha um pouco mais, deixando marcas para o futuro.

O paciente que está em frente do profisisonal de saúde, quando é apoiado por este com imagens sobre o seu tratamento, a sua ação para a manutenção da saua saúde ou para a prenvenção dos fatores de risco ou caminho para a cura, beneficia longamente e depois de sair do ambiente de consulota.

Registar e apelar a essas “ancoragens” à vida quaotidiana trazem benefícios de ade~soa muito mais longos.

Detectar as necessidades para se adaptar a linguagem certa

Não é preciso contar tudo ao paciente. O que é que ele quer e precisa de saber?

É preciso relatar aquilo que ele quer ouvir e o que deve fazer de forma essencial para manter a sua saúde, aderir a um tratamento, promover o seu bem-estar.

E por isso as necessidades de informação do apciente dependem das necessidades do próprio paciente, do seu nível de literacia em saúde, e dos fatores de risco que deve estar alerta.

A comunicação verbal conta, mas a escrita e o desenho ajudam na memória

As informações de saúde são comunicadas verbalmente, especialmente entre o paciente e o profissional de saúde. Contudo e como temos pessoas mais visuaos e outras mais auditivas, isto é há epssoas que memorizam melhor através da visualização de elementos (escrito, desenhos, gráficos) enquanto que outras preferem o som (voz, audio, etc). Na falta de

certeza sobre qual a memória predomentnte, o melhor é usar vários registos: visual, auditivo, tato e outras sensações que permitem comunicar melhor com o paciente para que ele deois tome as decisões acertadas em saúde.

As técnicas de linguagem simples usadas através da palavra escrita acessível também devem ser usadas nasmensagens verbais.

Garantir a compreensão significa que pdoem ser usadas outras técnicas, como o teach back ou o show me.

O *teach back* é uma técnica muito importante em que o profissional de saúde pede à pessoa que está a receber a informação de saúde, que a reafirme com as suas próprias palavras, para garantir que são compreendidas e recordadas e sobretudo para garantir que o profisisonal se conseguiu expressar bem nesse momento. A carga ou o peso recai sobre o profissional que deve reforçar á pessoa que o fato de estra a pedir à pessoa que repita o que el/a acabou de dizer é apenas para verificar conm segurança se o próprio profisisonal se expressou correta e claramente.

O *show me*, e a mesma técnica, mas aqui solicita-se à epssoa que demonstre de forma prática se aprendeu e consegue fazer o que lhe foi demonstrado, como por exemplo nas alturas da aprendizagem do autocuidado de injeções de insulina. Quando a compreensão não é precisa ou completa, o profisisonal deve repetir o processo até que o destinatário consiga de forma eficaz, reafirmar as orientações que recebeu.

Conclusão

Saúde: Caminhar para uma linguagem clara é assim tão difícil? Não e dificil. E preciso saber as regras

É preciso que os profissionais das áreas da saude, social, educação se consciencializem da importância de perceber os caminhos potenciadores de melhor adesão propoercionados pela transformação do seu jargão técnico e inmnacessivel numa abertura humanista e proxima que a linguagem clara proporciona.

Melhores dias virão para os utentes, para os pacientes e para todos os que estiverem envolvidos nesta cadeia ininterrupta da saúde que afeta a todos e a cada um.

Cristina Vaz de Almeida

Presidente da sociedade Portuguesa de Literacia em saúde

Referências

Espanha, R., Ávila, P., & Mendes, R. M. (2016). *A literacia em saúde em Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Kahneman, D. (2012). *Pensar depressa e devagar*. Maia: Círculo de Leitores.

Kimble, J. (2002). The Elements of Plain Language, *Michigan Bar Journal,* 81, pp. 44-45, Disponível em http://www.plainlanguage.gov/whatispl/definitions/kimble.cfm

Schriver, K.A. (1997). Dynamics in Document Design. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Schriver, K.A., Cheek, A.L., Mercer, M. (2010). The research basis of plain language techniques: Implications for establishing standards, Clarity, 63, 26-33.

Schillinger, D. et al. (2003). Closing the loop. *Archives of Internal Medicine,* 163.

Watson, J. C. (2019). Talking the talk: Enhancing clinical ethics with health literacy best practices. *HEC Forum,*1-23.

Vaz de Almeida, C. (2021). *Eureka: A Proposal of a Health Communication Model Based on Communication Competences of the Health Professional! The Assertiveness, Clarity, and Positivity Model.* In C. Belim & C Vaz de Almeida, Health Communication Models and Practices in Interpersonal and Media Contexts: Emerging Research and Opportunities. IGI