

Se presenta la Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud, en el marco de la I Jornada sobre la Alfabetización de la Salud:

## **Alfabetización en la Salud herramienta clave para mejorar la comunicación con el ciudadano**

**La primera Jornada sobre comprensión del entorno sanitario, denominada 'Health Literacy' o Alfabetización de la Salud, tiene como objetivo favorecer un espacio de reflexión y debate sobre el cambio de tendencias en la comunicación con los ciudadanos en el ámbito sanitario en los países industrializados.**

El pasado viernes 13 de junio, en el Auditorio CosmoCaixa, tuvo lugar la primera 'Jornada sobre la Alfabetización de la Salud'. Esta Jornada reunió a los responsables de salud de todo el territorio a través de la **Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud**. Además, contó con la presencia de una ponente de excepción, la profesora Rima Rudd, catedrática de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard. La *Honorable Sra. Marina Geli, Consellera de Salut de la Generalitat de Catalunya*, presidió el cierre de la Jornada.

### **Health Literacy**

El conocimiento y la comprensión de la enfermedad y de su proceso, así como las instrucciones y las informaciones que el equipo sanitario proporciona a su paciente son factores fundamentales en el tratamiento y en la evolución de la enfermedad y en la capacidad del paciente para involucrarse en todo ello. La pregunta es: **¿Esta información se ofrece en el momento óptimo y de la manera adecuada?**

Esto es especialmente significativo en las patologías crónicas, en las cuales es fundamental la adhesión de los enfermos al tratamiento, así como el conocimiento sobre cómo actúan los medicamentos y las terapias. Además, este conocimiento es un elemento prioritario en el cálculo de los costes del sistema de atención en el ámbito de la salud. Si el profesional de la salud es capaz de mantener una comunicación fluida y adecuada con su paciente, y éste tiene las herramientas básicas para la comprensión de la información recibida sobre su salud, se pueden evitar visitas innecesarias, desdoblamiento de recursos, mal uso de la medicación, utilizar en exceso los servicios de urgencias, etc., además de comportar una mejora evidente de la relación médico-paciente.

**Según los expertos, la Alfabetización en la Salud es la capacidad de obtener, procesar y entender la información básica en el ámbito de la salud y de los servicios necesarios para la toma de decisiones adecuadas.** Hay miles de millones de pacientes, en los países desarrollados, que presentan dificultades o limitaciones para atender a sus enfermedades. Este hecho empeora cuando, lejos de pedir ayuda o más información, los pacientes esconden su confusión al propio médico por vergüenza o por sentirse intimidados.

A menudo, los pacientes y los familiares tienen la percepción de que nadie les explica nada, aunque se haya tratado la cuestión con docenas de profesionales – entre sanitarios y administrativos -. Esta mejora de la información necesita una metodología y unas herramientas tanto organizativas como clínicas, y éste es uno de los objetivos de la Jornada. A través de su conferencia, la profesora Rima Rudd, experta en Health Literacy de la Universidad de Harvard, explicó cómo son estas herramientas y metodologías a la vez que aportó sus conclusiones tras escuchar las aportaciones en este campo que los profesionales de los diferentes ámbitos implicados pudieran realizar. La profesora Rima Rudd explica, por ejemplo, que **"los**

**profesionales sanitarios asumen, a menudo, un grado de aptitud de los pacientes que no se corresponde con la realidad y, de esta forma, les confían más responsabilidades de las idóneas".**

Esta necesaria mejora de la información no se ha de trabajar y garantizar sólo en el plan de la información oral que se ofrece a familiares y a pacientes, sino que también ha de ser comprensible toda la información escrita, desde recomendaciones y documentación administrativa hasta consentimientos por intervenciones y pruebas, además de la navegación por el centro sanitario (señalización, etc.) o el acceso, por ejemplo, a la información a través del teléfono o de las nuevas tecnologías.

En la Jornada compartieron mesa, bajo el título **lecciones para aprender"**, profesionales procedentes de la universidad, de *La Caixa* y del *Institut Borja de Bioètica*. Estas tres aproximaciones, procedentes de mundos tan diferentes, comparten, sin embargo, realidades con sectores similares de la población. En el caso de *La Caixa*, por ejemplo, los profesionales tienen que aproximar su realidad a los jóvenes familiarizados con las nuevas tecnologías, así como con personas más mayores que no se conectan a internet con tanta frecuencia pero que sí saben manejar un cajero automático. Todas estas experiencias se contrastaron desde una mesa redonda con las "diferentes perspectivas" de los profesionales del sector sanitario: inicialmente, con los resultados de la aplicación de las metodologías de la propia profesora Rima Rudd, a través de la Unidad de investigación en Servicios Sanitarios del IMIM-Hospital del Mar, y, posteriormente, con las aportaciones del gerente de una institución, de los pacientes del Foro Catalán de Pacientes y de los profesionales de la asistencia sanitaria de urgencias.

### **La presentación de la Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud**

Esta **Health Literacy**, o Alfabetización de la Salud, **es, conjuntamente con los estándares de la promoción de la salud y el compromiso con la sostenibilidad del planeta, una de las tres líneas de trabajo principal que unen a todos los hospitales de la Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud**. Esta red, de reciente creación, adherida a la Red Internacional de Promotores de la Salud promovida por la OMS en el año 1992, se presenta en sociedad en el marco de esta Jornada. Inició su trayectoria el pasado mes de septiembre, y de acuerdo con las declaraciones de la OMS, considera la promoción de la salud una parte integral del proceso clínico, educativo, organizativo y de comportamiento. La promoción de esta red responde al cambio que ha supuesto la atención sanitaria. Los hospitales del siglo XXI no tan sólo curan procesos agudos sino que ofrecen una atención integral a los pacientes y participan activamente en la promoción de la salud; es decir, tienen "la capacidad de atender", con el objetivo de alcanzar los ideales que promueve la Carta de Ottawa de 1986: **En el siglo XXI, salud para todo el mundo**.

La Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud, aportan su experiencia y participan en grupos específicos de trabajo dentro de la Red Internacional. **El Hospital del Mar (migrant friendly), el Hospital de Sant Joan de Déu (children and adolescents) y el Hospital Universitario Josep Trueta junto con la Escuela Universitaria de Enfermería de Girona participan en los estándares Health Promoting Hospitals (HPH)**. Además de la Health Literacy y del compromiso con el cuidado del medio ambiente, esta Red Catalana de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de la Salud presenta una tercera línea de trabajo: los estándares de la red que son voluntarios y complementarios a las actuales normas de certificación de calidad de los hospitales y a cualquier modelo de acreditación.