

Sumário Executivo

O conceito de “*Literacia em Saúde*”, segundo a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS), não inclui apenas o conhecimento de informação em saúde, mas também a motivação e competência dos indivíduos para aceder, perceber, avaliar e aplicar essa informação, a fim de tomar decisões ao longo da vida sobre o recurso a cuidados de saúde, prevenção e promoção da saúde, de forma a manter ou melhorar a sua qualidade de vida.

À medida que se intensificam os esforços para melhorar a literacia em saúde, torna-se igualmente fundamental assegurar que essa capacitação inclua o conhecimento e a compreensão dos direitos dos utentes no contexto da prestação de cuidados de saúde. Neste sentido, a regulação do sistema de saúde desempenha um papel crucial, uma vez que visa assegurar que os direitos dos utentes, no que diz respeito à sua saúde, sejam respeitados e efetivamente cumpridos. A literacia em direitos dos utentes dos serviços de saúde surge, assim, como um componente essencial da literacia em saúde, traduzindo-se na capacidade dos indivíduos não só conhecerem os seus direitos, mas também os compreenderem, valorizarem e exercerem de forma informada e assertiva.

Deste modo, em concretização das atribuições e competências da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), o presente estudo tem como objetivo avaliar o nível de literacia dos utentes, profissionais de saúde e profissionais administrativos sobre direitos dos utentes, bem como identificar desafios persistentes, por forma a permitir à ERS delinear a sua intervenção regulatória sequencial, nomeadamente no que respeita à promoção da literacia. Esta análise segue-se a um estudo realizado pela ERS em 2017, que revelou níveis inadequados de literacia em direitos dos utentes, o que justifica a necessidade de uma nova avaliação para verificação da evolução desta problemática.

No presente estudo, optou-se por distinguir os profissionais de saúde dos profissionais administrativos com o objetivo de obter uma leitura mais precisa e segmentada dos níveis de literacia em direitos dos utentes. Esta diferenciação permite captar as especificidades das funções exercidas por cada grupo e identificar áreas de intervenção mais adequadas. Os profissionais administrativos, enquanto primeira linha de contacto com os utentes, desempenham um papel fundamental no encaminhamento e na prestação de informações, influenciando diretamente o acesso e a compreensão dos direitos em saúde. Já os profissionais de saúde, pela natureza técnica e assistencial das suas funções, têm outras responsabilidades e interações com os utentes. Ao analisar

separadamente estes dois grupos, pretende-se delinear medidas específicas e adaptadas às dificuldades evidenciadas por cada um, contribuindo assim para uma estratégia mais eficaz de promoção da literacia em direitos no setor da saúde.

Para avaliação da literacia sobre os direitos dos utentes, foram aplicados dois inquéritos por questionário, um dirigido aos utentes e outro aos profissionais de saúde e profissionais administrativos.

A recolha de respostas foi realizada com recurso a dois métodos distintos, adaptados ao público-alvo a que se dirigiam. No que se refere aos profissionais de saúde e administrativos foi realizado um inquérito por questionário, construído na plataforma *online LimeSurvey*, enviado por correio eletrónico para todos os prestadores públicos, privados e sociais registados no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS. No caso dos utentes, a recolha de respostas foi realizada presencialmente por entrevistadores devidamente preparados para o efeito, em estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde públicos e privados, selecionados de forma aleatória e científicamente validada em todo o território continental.

O questionário abrangeu 11 temas:

- Conhecimento sobre a ERS;
- Direito à proteção da saúde;
- Direito de acesso a cuidados de saúde;
- Direito a cuidados de saúde de qualidade;
- Direito à decisão;
- Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito ao acompanhamento;
- Direitos das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida;
- Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos;

- Direito a reclamar e apresentar queixa.

A amostra incluiu 1.010 respostas válidas de utentes e 4.623 respostas de profissionais de saúde e profissionais administrativos, de estabelecimentos públicos, privados, cooperativos e sociais de todas as regiões de Portugal continental.

Em relação aos resultados, observou-se que 20,3% dos utentes apresentaram literacia global “inadequada”, enquanto 58,2% exibiram um nível “problemático”. Por outro lado, 21,2% demonstraram ter literacia “suficiente”, e 0,3% alcançaram um nível “excelente”. Esta classificação baseia-se num índice que define quatro níveis de literacia em saúde: “inadequado” (0 a 50%), “problemático” (51 a 66%), “suficiente” (67 a 84%) e “excelente” (85 a 100%). Quando comparado com o estudo de 2017, houve uma melhoria geral nos resultados obtidos, com o nível de literacia inadequada e problemática a diminuir de 94,7% para 78,5%. Além disso, foi possível concluir que o nível de literacia foi influenciado por fatores como idade, escolaridade e situação laboral, com melhores resultados entre indivíduos com ensino superior, trabalhadores por conta própria e beneficiários de seguros privados de saúde. Os profissionais de saúde apresentaram um nível de literacia global mais elevado, com mais de 80,0% a exibir um conhecimento suficiente (54,7%) ou excelente (25,9%). Entre os profissionais administrativos, essa percentagem foi inferior a 70,0%. Por outro lado, 19,4% dos profissionais de saúde e 32,1% dos administrativos revelaram um nível de literacia problemático ou inadequado. Comparando com 2017, constataram-se melhorias significativas em ambos os grupos, com uma redução dos níveis mais baixos de literacia. Os profissionais de saúde evidenciaram um maior progresso no conhecimento, passando de 46,4% para mais de 80% de profissionais com níveis de literacia global suficientes ou excelentes. Já os profissionais administrativos, embora tenham melhorado, ainda apresentam maior margem para evolução, aumentando de 26,6% para 67,9% no nível de literacia global.

Apesar dos avanços desde 2017, o estudo revela que a maioria dos utentes e profissionais de saúde continua a enfrentar desafios significativos no entendimento dos direitos dos utentes.

Tendo em consideração os resultados do presente estudo, a ERS destaca a necessidade de:

- Intensificar campanhas de sensibilização e capacitação sobre direitos dos utentes;

- Desenvolver materiais informativos acessíveis e claros para diferentes perfis sociodemográficos;
- Reforçar a capacitação dos profissionais de saúde para uma comunicação mais eficaz dos direitos dos utentes;
- Promover parcerias estratégicas com entidades com relevo para o sistema de saúde para amplificar o alcance das iniciativas de promoção da literacia.

Nesse sentido, a ERS dará continuidade à sua intervenção regulatória específica e conformada pelos seus estatutos, com vista à capacitação informada dos utentes, prestadores de cuidados de saúde e demais agentes intervenientes no sistema de saúde, continuando a investir na divulgação de informação e no desenvolvimento de estratégias que promovam a literacia em direitos dos utentes, o acesso a informação de qualidade e a participação ativa de todas as pessoas na gestão da sua saúde.