



**COMUNICAÇÃO EM SAÚDE**



Aprendizagem  
ao Longo da Vida

# ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

- 1.** Duração
- 2.** ECTS
- 3.** Sinopse
- 4.** Destinatários
- 5.** Condições de Acesso
- 6.** Pré-requisitos
- 7.** Objetivos de Aprendizagem
- 8.** Competências a Adquirir
- 9.** Conteúdos ou Estrutura Curricular
- 10.** Bibliografia
- 11.** Metodologia
- 12.** Avaliação
- 13.** Integração em Ofertas Formativas
- 14.** Equipa da Microcredencial

## O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

“Uma microcredencial é o registo dos resultados de aprendizagem obtidos por um estudante após a realização de um percurso curto de aprendizagem. Esses resultados de aprendizagem foram avaliados de acordo com padrões transparentes e claramente definidos.

Os cursos que conferem microcredenciais são desenhados para apetrechar o estudante com conhecimentos, habilidades e competências específicas que respondem a necessidades sociais, pessoais, culturais ou do mercado de trabalho.

As microcredenciais são propriedade do estudante, podem ser compartilhadas e são portáteis.

Podem ser autónomas ou combinadas em credenciais maiores.

São sustentadas pela garantia da qualidade, seguindo padrões acordados no setor ou área de atuação respetiva”.

Comissão Europeia, *A European Approach To Microcredentials*

## **1. DURAÇÃO**

6 semanas.

## **2. ECTS**

2 ECTS, que corresponde a um tempo estimado de 52 horas.

## **3. SINOPSE**

A microcredencial Comunicação em Saúde pretende definir estratégias que aproximem instituições na área da saúde dos seus utentes, familiares, parceiros sociais e institucionais e dos media.

O objetivo final é facilitar o diálogo em circunstâncias que geralmente são de maior tensão e fragilidade, promovendo a confiança na informação prestada, adequada às circunstâncias, e em momentos distintos.

Esta formação é particularmente importante dada a valorização que é dada à Saúde pela população, enquanto existem reconhecidas falhas na literacia sobre esta matéria, e por outro lado, a diversidade de interlocutores com que as instituições têm hoje que se relacionar. Ainda a ter em conta, a quantidade de informação hoje disponível, através das mais diversas fontes, sem que exista capacidade de distinguir a sua qualidade ou veracidade.

Uma informação clara e credível, permite ao cidadão tomar decisões informadas, que promovem não só o seu bem-estar, mas também o capacitam como agente de informação na comunidade e traz mais tranquilidade às instituições.

Os profissionais da linha da frente são, muitas vezes, os primeiros responsáveis pela comunicação mais decisiva, em contextos críticos, como assistimos por exemplo, durante a pandemia.

## **4. DESTINATÁRIOS**

Gestores e administradores hospitalares, médicos, enfermeiros e outros técnicos de saúde, responsáveis pelo atendimento ao público e pela comunicação institucional, farmácias comunitárias, centros de saúde, clínicas e consultórios médicos, entidades públicas e privadas.

## **5. CONDIÇÕES DE ACESSO**

Maiores de 23, residentes em Portugal com 12.º ano como escolaridade obrigatória mínima.

## **6. PRÉ-REQUISITOS**

Computador com ligação à internet e possibilidade de registo de imagem e som.

## **7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

Aprender a:

- Definir orientações prioritárias na comunicação com diferentes interlocutores: o tempo e a forma.
- Identificar conceitos e mensagens e encontrar soluções para os transmitir de forma rigorosa, mas perceptível para o público-alvo.
- Transformar linguagem técnica e científica em termos acessíveis a uma audiência com baixa literacia
- Definir momentos críticos ou de crise, na gestão da informação institucional.
- Distinguir as melhores estratégias: comunicação oral, escrita, redes sociais, media e outros.
- Compreender a comunicação como estratégia de prevenção e de reação, em diferentes contextos.
- Distinguir causas e consequências de uma informação fidedigna vs desinformação.
- Tornar a comunicação assertiva e orientada para os objetivos institucionais.

## **8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR**

- Saber identificar obstáculos a uma comunicação eficaz
- Saber gerir a comunicação adequada a cada momento e a cada interlocutor
- Aplicar estratégias que garantem uma informação objetiva, rigorosa e geradora de confiança
- Aplicar técnicas de comunicação adequadas para as funções a desempenhar: linguagem verbal e não verbal, da comunicação escrita à oralidade.
- Implementar e desenvolver confiança na interação com o público.

## **9. CONTEÚDOS OU ESTRUTURA CURRICULAR**

### **Semana 1**

Apresentação e Introdução ao tema  
Objetivos e dificuldades da comunicação  
Reflexão sobre a importância da comunicação em saúde  
As palavras, o conhecimento, a confiança e a decisão.

### **Semana 2**

Como tornar a minha comunicação assertiva?  
Identificar a mensagem a transmitir  
Adaptar a linguagem ao destinatário  
Antecipar causas de "ruído" na comunicação  
Escolher a ferramenta adequada para comunicar  
A dinâmica entre quem transmite e quem recebe a mensagem  
Exercício prático – trabalho individual  
Quem são os meus interlocutores? Quais são os meus objetivos?

- Comunicar com um utente/familiar
- Comunicar com um parceiro institucional
- Comunicar com os media
- Transformar conteúdos técnicos e científicos em mensagens acessíveis ao grande público. Gerar conteúdos em diferentes canais de comunicação
- A relação entre a eficácia da comunicação e os resultados em Saúde

### **Semana 3**

Comunicação oral e escrita  
Construir documentos, textos, emails, conteúdos para redes sociais  
Comunicar para agir e para reagir  
Avaliar a eficácia da comunicação.  
Exercício prático – trabalho individual  
Comunicação em situação de crise

- Definir o que são momentos críticos da comunicação em Saúde
- Receber, registar e responder às necessidades imediatas
- A relação entre a qualidade da comunicação e a perceção/avaliação que o utente/parceiro/público constrói sobre a instituição

- Objetivos e estratégias: promoção da saúde, prevenção da doença, evitar comportamento de risco, lidar com conflito, gerir recursos

#### **Semana 4**

Planear a comunicação

Técnicas e ferramentas: antecipar dúvidas e questões, criar conteúdos abrangentes e outros dirigidos a populações específicas, construção de textos em diferentes plataformas

Elaborar uma campanha, uma brochura, uma conferência de imprensa, um email.

Corrigir mensagens contraditórias

Os cinco passos: público-alvo; objetivos; mensagem; narrativa e os canais de comunicação

*Exercício prático – trabalho de grupo*

#### **Semana 5**

Gerir a comunicação: da prevenção à reação

Identificar exemplos de erros e consequências de uma comunicação sem eficácia

A comunicação como estratégia para melhorar a saúde

Novos formatos e canais de informação: das oportunidades aos riscos

Construir parcerias e redes de apoio à informação credível

#### **Semana 6**

O processo de comunicação assertiva em saúde

Comunicação de risco.

Comunicação em crise.

Literacia e educação em saúde.

Comunicação interpessoal e dirigida para os objetivos.

*Trabalho final – individual*

## **10. BIBLIOGRAFIA**

Portugal: Perfil de Saúde do País 2023

[https://www.oecd.org/pt/publications/2023/12/portugal-country-health-profile-2023\\_eebec3f5.html](https://www.oecd.org/pt/publications/2023/12/portugal-country-health-profile-2023_eebec3f5.html)

Health at a Glance Europe 2024 – Resumo em Português

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/support-materials/2024/11/health-at-a-glance-europe-2024\\_bb301b77/translated-components/summary-pt.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/support-materials/2024/11/health-at-a-glance-europe-2024_bb301b77/translated-components/summary-pt.pdf)

Health at a Glance Europe 2024

[https://health.ec.europa.eu/document/download/1e23af78-d146-4c84-be77-690fc6044655\\_en?filename=2024\\_healthatglance\\_rep\\_en.pdf&prefLang=pt](https://health.ec.europa.eu/document/download/1e23af78-d146-4c84-be77-690fc6044655_en?filename=2024_healthatglance_rep_en.pdf&prefLang=pt)

Informação e Saúde – Rita Espanha

<https://ffms.pt/pt-pt/estudos/estudos/informacao-e-saude>

Como combater as Fake News na Saúde?

<https://www.spms.min-saude.pt/2023/11/como-combater-as-fake-news-na-saude/>

Eufemismos na comunicação em saúde: o delicado equilíbrio entre a suavização e a clareza da informação

<https://healthwords.pt/eufemismos-na-comunicacao-em-saude/>

Plano Nacional de Saúde 2030 – guia de comunicação

<https://pns.dgs.pt/comunicar/guias-de-comunicacao/>

Literacia em Saúde em Portugal

<https://gulbenkian.pt/publications/literacia-em-saude-em-portugal/>

Plano de Ação para a Literacia em Saúde 2019-2021

<https://www.backoffice.dgs.pt/upload/DGSv9/ficheiros/i030040.pdf>

## **11. METODOLOGIA**

Os formandos são integrados numa turma virtual, beneficiando do trabalho colaborativo e do acompanhamento por parte do formador.

As sessões são maioritariamente assíncronas, existindo algumas sessões síncronas previamente agendadas para uma melhor partilha e envolvimento entre os pares.

Os formandos têm flexibilidade temporal, acesso permanente aos textos, troca de experiências com os seus pares e orientação online por parte do formador.

## **12. AVALIAÇÃO**

Avaliação contínua ao longo do módulo: participação nos fóruns de discussão abertos no espaço do curso, trabalhos individuais e realização de uma e-atividade em grupo a submeter na plataforma.

A média final da avaliação dos módulos traduz a classificação final, numa escala de 0 a 20 valores.

### **13. INTEGRAÇÃO EM OFERTAS FORMATIVAS**

“Integration” e “stackability”: explicar que percursos formativos se abrem, na Universidade Aberta, a quem realizar a formação, sublinhando a modularidade, flexibilidade e portabilidade da formação

### **14. EQUIPA DA MICROCREDENCIAL**

**Coordenadora científica interna:** Prof<sup>a</sup> Doutora Isabelle Simões Marques

Curriculum Ciência Vitae: [FC11-1F85-C804](#)

Página de Docente: <https://paginapessoal.uab.pt/imarques>

**Coordenadora científica externa:** Dr<sup>a</sup> Filipa Penha Gonçalves Burnay

Filipa Penha Gonçalves Burnay é jornalista na RTP desde 2009, onde desempenha funções na Editoria de Sociedade com reportagens nas áreas da saúde, educação, imigração e inclusão social. Com a Reportagem 35 Anos de Transplantação de Medula em Portugal, recebeu em 2023, o prémio de Jornalismo Televisivo, da Liga Portuguesa Contra o Cancro. Licenciada em Sociologia pelo ISCTE, foi investigadora no CIES - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia, onde trabalhou na área das migrações. Na Universidade Autónoma de Lisboa fez uma pós-graduação em Televisão. Na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa frequentou o Curso de Formação em Saúde para Jornalistas.

