

[sns.gov.pt](https://sns.gov.pt)

Da Participação à Ação:  
Um Roteiro de Recomendações

Cidadãos / Utentes  
participam e fazem  
propostas!



INFORMAÇÃO DE SAÚDE para uma decisão Responsável e Informada  
Dezembro 2016

# Agradecimentos

Presidente Conselho Administração  
SPMS  
Henrique Martins

Grupo de Trabalho dos Utentes  
Associação Fazedores da Mudança, Paula Alves (Coordenadora)  
APDIS / Faculdade Farmácia da UL., Sílvia Costa Lopes  
APDIS/ Faculdade Medicina da UL, Susana Oliveira Henriques  
DECO, Bruno Santos  
Plataforma Saúde em Diálogo, Maria do Rosário Zincke  
ACSS, Adelaide Belo  
ARSLVT/ACES Central, Fátima Quitério  
ARSLVT/ACES Estuário do Tejo, Carla Munhoz  
DGS/Saúde 24, Sérgio Gomes  
SPMS/Centro de Suporte, Sílvia Silva  
SPMS/PDS, Cristiana Maia  
Apoio e Articulação com a CAIC  
SPMS/DPDO, Leandro Luis e Maria Cortes

Contributos  
Revista Factores de Risco \* Iniciativa  
Informação de Saúde-Desafios da Mudança \*  
Interlocutores Entrevistados  
Ana Abreu, Ana Isabel Santos, Ana Maurício D'Avó, Ana Rita Pedro,  
Ana Rufino, António Batista, Beja Santos, Bernardo Ferreira, Brenda Moura, Bruno Campos Santos, Casimiro Simões, Constantino Sakellarides, Fátima Quitério, Gabriel Mateus, Henrique Martins, João Madureira, João Oliveira, José Mário Martins, José Pacheco, Maria Farçadas, Murta Rosa, Patrícia Barbosa, Paula Alves, Rita Espanha, Sara Rodi, Sérgio Gomes, Sérgio Pratas, Teresa Gomes Mota, Vera Novais, Victor Ramos.

Oficinas de Participação \* CADA UM+5 \*  
Inquérito *onLine*  
Aos cidadãos que responderam ao Inquérito online e participaram no CADA UM+5.

Equipa de Profissionais da SPMS que acompanhou o processo participativo.

Acresce ainda....  
Comissão de Utentes de S. João do Tojal, Cuidadores ligados à UCC de Estremoz, Cuidadores ligados à UCC Évora, Grupo de Cidadãos de Évora,  
Grupo de Colaboradores da DECO,  
Grupo de Utentes da USF Fernão Ferro +, Jovens universitários de Enfermagem, da Universidade de Évora, Jovens universitários de Farmácia da Faculdade de Farmácia de Lisboa, Liga dos Amigos da USF Marginal, Liga dos Amigos do Hospital de Cascais, Participantes no Café Memória em Cascais (um projeto da Associação Alzheimer)Portugal  
Universidade das Gerações de Arruda dos Vinhos  
Os que tornaram possível a realização nos locais: Adelaide Belo, Alexandra Fernandes, Ana Carla, Ana Coelho, Carla Calça, Carla Munhoz, Catarina Alvarez, Fellipa Lobato, Fernando Loureiro, Gorete Reis, Jorge Simões, Manuel Lopes, Maria do Rosário Zincke, Sara Martins, Sílvia Lopes, Rute Oliveira

Fotos e Imagens  
\*Telmo Miller, SPMS, GTU, *Internet*.

# Introdução

O documento apresentado constitui um contributo para melhorar o SNS.PT. Pretende-se que este seja um espaço no qual os cidadãos se reconheçam, encontrem o que procuram e tornem a voltar, porque desperta interesse, curiosidade e a possibilidade de tomarem decisões informadas.

Integrado na Comissão de Acompanhamento à Informatização Clínica (CAIC) da SPMS, EPE - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, o Grupo de Trabalho dos Utentes (GTU) desenvolveu, entre maio e julho de 2016, um processo participativo que envolveu mais de 280 pessoas. Este processo teve por objetivo responder basicamente às seguintes questões:

1. Que informação de saúde necessita? em que situações? a quem recorre? neste processo, o que poderia melhorar?
2. Tendo presente um website totalmente desenhado para si, o que gostaria de ver na primeira página? o que o faria lá voltar?
3. Que sugestões de melhoria para o SNS.PT?

As recomendações, agora apresentadas, convidam-nos à afirmação de um Compromisso, no que ao "Fazer" diz respeito. São o resultado da análise às questões colocadas no processo participativo. Este foi um trabalho em que aceitámos o desafio de conciliar a necessária capacidade de síntese com a fidelidade aos contributos que recebemos.



## CONTEÚDOS

<b>Grupo de Trabalho dos Utentes .....</b>	<b>04-05</b>
para o Acesso a Mais e Melhor Informação em suporte digital.	
<b>Processo Participativo .....</b>	<b>06-07</b>
Escutar para melhorar...em conjunto...	
<b>Recomendações: um olhar possível .....</b>	<b>08-09</b>
Apresentação sumária das áreas de recomendações.	
<b>SNS.pt: Partilhando ideias .....</b>	<b>10-11</b>
e Recomendações para um SNS.pt próximo das Pessoas.	
<b>Informação: Conteúdos priorizados.....</b>	<b>12-13</b>
que respondam às necessidades à distância de um clique.	
<b>Informação: Critérios de apoio à produção....</b>	<b>14</b>
para a validação de Informação útil, clara e acessível.	
<b>Comunicar Informação de Saúde.....</b>	<b>.....15</b>
para o Empoderamento e a tomada de Decisão	
<b>SNS.pt: Funcionalidades úteis.....</b>	<b>16-17</b>
para uma rápida e eficaz navegabilidade	
<b>SNS.pt JOVEM .....</b>	<b>18-19</b>
Um microsite feito com e para os Jovens	
<b>Acesso à Informação de Saúde.....</b>	<b>20-21</b>
Recomendações para facilitar o Acesso ao Processo Clínico	
<b>Educação para a Saúde e Literacia .....</b>	<b>22-23</b>
Pilares estruturantes e estruturadores do SNS.pt	
<b>Participação e Decisão Partilhada .....</b>	<b>24-25</b>
Transparência, Compromisso e Co-decisão	
<b>Valorizar a Participação Fazendo.....</b>	<b>27</b>
Um Compromisso	

# Grupo de Trabalho dos Utentes

para acesso a mais e melhor informação em suporte digital

## CUMPRE ao Grupo de Trabalho dos Utentes:

- olhar para todas as dimensões da informação de saúde, sempre a partir da visão dos cidadãos, o que implica fomentar a criação de espaços de participação, de forma a escutar os cidadãos/utentes;
- trazer os seus contributos para dentro do sistema - propostas e recomendações, de forma a aproximá-lo das pessoas e das suas necessidades;
- monitorizar e acompanhar a “execução/aplicação” das recordações e propostas realizadas

## Remeter para uma ação concreta:

- com efeito multiplicativo, impactante e estruturante de um trabalho futuro;
- potenciadora da participação, da tomada de consciência e que convide à mudança de todos os envolvidos;

# DECISÃO

## Informada e Responsável

O Grupo de Trabalho dos Utentes (GTU) tem por missão contribuir para que cidadãos / utentes possam aceder a mais e melhor informação de saúde - útil, compreensível, fidedigna e segura – sobretudo em suporte digital. Pretende-se, desta forma, contribuir para a criação das melhores condições, para que mais cidadãos acedam à sua informação individual de saúde (processo clínico) e a toda a informação sobre saúde que o ajude a tomar uma maior consciência e responsabilidade da sua saúde, bem como da gestão da doença.

Todavia, ter acesso a informação de per si não é sinónimo de decisão informada. Se, por um lado precisamos de cidadãos com capacidade de gerir a informação e transformá-la em ação, por outro lado, precisamos de serviços que potenciem a decisão informada de profissionais que se coloquem ao lado do cidadão/utente e que, numa relação acolhedora e dignificante, se assumam como parceiros de um processo de empoderamento e de tomada de consciência.

# EIXOS DE AÇÃO

## FORMAÇÃO DE SAÚDE

Do e para o Cidadão / Utente

## CONHECER

Utentes, Informação para o Utente, Meios e Condições, Legislação, Projetos

## ESCUTAR

Cidadãos / Utentes, Profissionais, Dirigentes, Serviços

## MELHORAR

Informação e Comunicação, Acesso à Informação

## INFORMAR

Pessoas (utentes, prestadores e cuidadores) Serviços

## AVALIAR

Ação desenvolvida pelo GTU e monitorização das recomendações e propostas



# PROCESSO PARTICIPATIVO

## escutar para melhorar... em conjunto...

Breve Enquadramento...

Um projeto-piloto para + Participação...

### 01. Apresentação

Entendendo que as necessidades e aspirações dos cidadãos têm de estar dentro do sistema e que isto só será possível com o seu envolvimento na construção do mesmo. O GTU priorizou o desenvolvimento de um processo participativo encarando-o como projeto-piloto.

Privilegiaram-se diferentes contextos de participação do cidadão: dos mais jovens aos mais idosos, dos analfabetos aos doutorados, dos que acedem ou não, com regularidade à *internet*.



### 02. Objetivos

Para além da apresentação de um conjunto de Recomendações e do desenvolvimento de um processo participativo-piloto, pretendeu-se genericamente conhecer as necessidades e expectativas dos Cidadãos/Utentes, em matéria de Informação de Saúde e seu Acesso, principalmente em suporte digital. As questões subjacentes a todo o processo foram:

1. Que informação de saúde necessita? em que situações? a quem recorre? neste processo, o que poderia melhorar?
2. Imagine um website totalmente desenhado para si, o que gostaria de ver na primeira página? o que o faria lá voltar?
3. Que sugestões de melhoria para o SNS.pt ?

### 03. Momentos

Para o desenho do processo participativo, contribuiu a reflexão tendo presente a missão e objetivos do GTU, outras experiências participativas na Saúde e os contributos recebidos pela realização de entrevistas a interlocutores privilegiados. Começámos com as Oficinas de Participação, em contexto presencial, seguido de uma sistematização de resultados e construção do CADA UM+5, afinando a sistematização e passando por fim à realização do Inquérito por Questionário, *online*, culminando com a Iniciativa nacional, em junho de 2016.



### 04. Oficinas e CADA UM+5

Para avançar neste processo assumimos fazer simples e o que estivesse ao nosso alcance. Recorremos assim à “rede de contactos próxima” e identificámos os grupos homogéneos de participantes. Sublinha-se no caso das Oficinas com cuidadores, a articulação com o Programa Nacional Educação para a Saúde, Literacia e Autocuidado (PNESLA). Nas Oficinas de Participação contámos com a presença total de 103 pessoas, com idades compreendidas entre os 18 e os 81 anos.

A média de idades foi de 54 anos e 78% eram do sexo feminino, de várias partes do país. Para o CADA UM+5, para além dos elementos do GTU, participaram utentes em sala de espera de um ACES e Hospital (1ª aproximação ao Questionário Online), num total de 74 pessoas, com idades entre os 21 e 68 anos. A média de idades foi de 42 anos e 54% eram do sexo feminino.

### 05. Inquérito

O Inquérito *online* foi construído integrando a sistematização dos momentos participativos anteriores.

Decorreu de 15 de junho a 30 de setembro de 2016, com divulgação circunscrita, realizada por algumas das instituições envolvidas no GTU. Participaram 90 pessoas, provenientes de 35 concelhos de todo o país, com idades compreendidas entre os 20 e os 71 anos.

A média de idades foi de 44 anos e 67% dos participantes eram do sexo feminino.



### 06. Iniciativa Nacional

A iniciativa nacional denominada de *Informação de Saúde: Desafios para a Mudança*, decorreu integrada na semana eHealth Summer Week na FIL e realizou-se no dia 29 junho de 2016, contou com a participação de juristas, dirigentes e representantes de Cidadãos/ Utentes.

Para além dos convidados que aceitaram o desafio de nos ajudarem a refletir em torno de algumas questões, partilhando o seu conhecimento e experiências, participaram mais de 100 pessoas, provenientes de várias partes do país.

Em total articulação e complementaridade, a Revista Factores de Risco dedicou exclusivamente o seu número 40, de abril/junho à Informação de Saúde.

# SNS.gov.pt



Um *site* criado pensando nas pessoas...  
com as pessoas ... para as Pessoas

Página Inicial e arquitetura do site.  
Plano Estratégico de Comunicação integrado  
Parcerias Estratégicas para produção de informação e Participação  
Equipa dedicada em exclusivo ao seu desenvolvimento e gestão de conteúdos

**Conteúdos de informação de Saúde  
por perfil e adequados a públicos e  
necessidades específicas**

Conteúdos de Informação de Saúde priorizada.  
Critérios para a produção e organização da Informação de Saúde.  
Comunicar Informação de Saúde  
Funcionalidades para uma navegação rápida, logo a partir da Página Inicial



Produção Conteúdos  
**Informação de Saúde**  
adequados  
e acessíveis.....

Ética do Cuidado  
**Acesso à Informação**  
Qualificação



**Um novo paradigma na relação  
com o Cidadão**

Acesso à Informação de Saúde (processo clínico)  
Profissionais e Serviços que facilitam o Acesso  
Cidadãos com Acesso Único (registo) a toda a sua informação de saúde

**Serviço Nacional de Saúde é de todos  
nós e somos co-decisores**

Valorizar a Participação fazendo  
Participação, Compromisso e Decisão Partilhada  
Qualificar os Profissionais e os Serviços de Atendimento  
Educação para a Saúde e Literacia: a transversalidade incontornável  
A Comunidade, a Escola e os futuros cidadãos utilizadores do SNS.pt



Educação para a Saúde  
**Participação  
e Literacia**

# SNS.gov.pt

## partilhando ideias...

e Recomendações para um SNS.pt próximo das Pessoas.

Criar um portal da Saúde em que os cidadãos sejam capazes de navegar pelo Serviço Nacional de Saúde, encontrando rapidamente o que procuram, foi o objetivo anunciado pelo Ministro da Saúde, Dr. Adalberto Campos Fernandes, aquando do lançamento do SNS.pt.

Reconhecemos o grande esforço que tem sido feito nesse sentido, num trabalho sempre em evolução. Todavia, ao convidarmos os cidadãos a imaginar um *site* feito totalmente a pensar neles, e onde encontram rapidamente o que procuram e ficam com vontade de lá voltar, ficou evidente que existe um fosso enorme entre o que identificaram e a forma como a *Homepage* se organiza, bem como a própria arquitetura do site, que não ajuda à navegação.

De acordo com o processo participativo, uma **HOMEPAGE** pensada para as Pessoas deverá ter capacidade de as acolher, dar as boas-vindas e orientar.



**01** **HOMEPAGE** pensada para as Pessoas



**02** **ARQUITETURA DO SITE** amiga do utilizador e que centralize a informação do Ministério



**03** **INFORMAÇÃO** por Perfil/Ciclos de Vida



**04** **CRITÉRIOS** produção Informação



**05** **FUNCIONALIDADES** para aceder + rápido



**06** **Comunicação e** Parcerias



**07** **EQUIPA** dedicada em exclusivo

Deverá ter ainda:

- 1) ÍCONE: "O QUE PROCURA?"- para pesquisa rápida e inteligente, por todo o site e micro-sites associados; para facilitar a pesquisa, a existência de dois ícones para acesso rápido de pesquisa em SAÚDE e DOENÇAS;
- 2) ÁREAS DE MARCAÇÃO de Consultas, de Análises, MCDT's, ou de PEDIDO de declarações, receitas, entre outros;
- 3) "FALE COM O SEU MÉDICO ou Centro de Saúde";
- 4) CHAT onLine ou "CENTRO DE SAÚDE VIRTUAL";
- 5) MENU de Funcionalidades visível, simples e claro;
- 6) LINHAS de APOIO e de EMERGÊNCIA imediatamente visíveis, em todos os suportes tecnológicos de comunicação.

A *homepage* deve ainda ser capaz de suscitar curiosidade, dar notícias e novidades úteis para uma ação focada na saúde ou na gestão da doença.

Quanto à **ARQUITETURA do SITE**, ela deverá incorporar a Saúde como um desígnio nacional. Deve ser simples e amiga do utilizador. Deve ter a capacidade de UNIR ou reunir em si, de forma inteligente, toda a INFORMAÇÃO do MINISTÉRIO DA SAÚDE atualmente difusa, repetida e dispersa pelos inúmeros sites existentes.

A generalidade das pessoas não sabe o que é ACSS, ARS, DGS, SPMS, UCSP, UCC, USF. O que querem é saber quais são os serviços perto de si, que a podem ajudar no imediato, em caso de doença ou esclarecimento de dúvidas. As pessoas querem ter acesso aos serviços de saúde de forma rápida e com resultados efetivos.

Considerando a necessidade de afirmar o SNS.pt como o portal de referência em matéria de saúde, parece ser importante reorganizar por dentro. Desde que o GTU iniciou o processo participativo muito tem mudado no SNS.pt. Contudo parece-nos que esta evolução continua dissociada de uma verdadeira **ESTRATÉGIA de comunicação** e da organização das múltiplas fontes existentes dentro do Ministério da Saúde.

A Comunicação dentro deste não pode continuar dispersa, envolvendo múltiplos recursos que não comunicam entre si. Centrando-nos na Informação dirigida aos Cidadãos/Utentes em suporte digital, impõe-se

incontornavelmente, a criação de uma **EQUIPA DEDICADA** ao SNS.pt, para a comunicação do site, para a gestão/produção de conteúdos e dinamização de processos participativos. Uma Equipa que tenha as condições necessárias que lhe permita:

1. Olhar para dentro do Ministério e fazer um Diagnóstico da situação, procedendo, entre outros, à identificação e análise:
  - a) Dos sites existentes, vídeos informativos e outros materiais de suporte digital, no seio do Ministério;
  - b) APP's existentes, perspetivadas, e em desenvolvimento;
  - c) Principais Fontes de Informação (internas e externas), meios e recursos envolvidos;
  - d) Tipologia de Informação produzida e dirigida aos Utentes.

2. Ainda olhando para dentro do Ministério, deverá ser capaz de perguntar a dirigentes, chefias e profissionais, que tipo de informação precisa para melhor informar os utentes? em que suportes? e que condições para melhor aceder a essa informação?

3. Partindo da avaliação do existente e do necessário, desenhar um **Plano Estratégico de Comunicação e Produção de Informação que integre, transversalmente, as dimensões da participação e da comunicação**, quer seja interna, quer externa.

"Comunicação pensada com as Pessoas, para Pessoas de diferentes idades, em diferentes

4. Estabelecer **Parcerias Estratégicas para a produção e partilha de Conteúdos, bem como para a Participação**. Em matéria de Informação de Saúde existem muitas associações com trabalho feito e disponíveis para colaborarem com o SNS.pt. Quanto à Participação, potencia a abrangência (territorial e grupos homogêneos) e rentabiliza recursos.



01 Serviços / Respostas de Saúde



02 Sintomas e Doenças



03 Saúde e Prevenção



04 Cuidadores Informais



05 Direitos e Medicamentos

Conteúdos Informativos pertinentes, organizados intuitivamente... **simples e acessíveis** ... à distância de um clique!

## INFORMAÇÃO PRIORITÁRIA DE / SOBRE SAÚDE

“ Em todas estas perspetivas uma informação de saúde dinâmica, legível, integradora e eficaz é uma condição essencial para que cada cidadão seja capaz de se responsabilizar pelo seu próprio processo de saúde, em parceria com os profissionais de saúde, em particular investindo na saúde proativa, ou prevenção. ”

Gabriel Mateus, Revista Factores de Risco

A necessidade de procurar informação para si e sobretudo para os outros (amigos, familiares ou colegas de trabalho) recai, essencialmente nos tópicos sobre **SERVIÇOS / RESPOSTAS DE SAÚDE**.

É inequívoca a necessidade de se conhecer:

- a) A localização e contactos dos serviços de saúde do SNS (atualizados) e farmácias de serviço, na área de residência do cidadão;
- b) Consultas e outras respostas de Saúde do SNS, bem como das instituições privadas convencionadas e dos subsistemas;
- c) Locais para exames complementares de diagnóstico e terapêutica (convencionados ou não), consultas de especialidade e terapias;
- d) Tratamentos;
- e) Procedimentos para o acesso;
- f) Tempos médios de espera nos serviços;
- g) Custos (episódios clínicos, tratamentos, exames, análises, etc);
- h) Entidades locais de apoio, quer sociais, quer as específicas ligadas à doença, de forma a apoiar doentes e cuidadores.
- i) Linhas de Apoio e de Emergência, que devem estar bem indicadas e visíveis;
- j) PROCEDIMENTOS que se prendem com a organização e funcionamento dos serviços e acesso às respostas de saúde.

No que diz respeito à informação sobre **SINTOMAS E DOENÇAS**, destaca-se a procura de informação sobre:

- 1) Sinais e Sintomas ou doença diagnosticada;
- 2) Doenças e a sua evolução;
- 3) Tratamentos possíveis /alternativos /acessíveis;
- 4) Gestão da doença;
- 5) Como agir em situações de crise;
- 6) Terapêuticas e Exames Complementares.

Na informação genérica de **SAÚDE** foi referida a necessidade de saber mais sobre:

- 1) Gravidez;
- 2) Planeamento Familiar;

- 3) Infância e Juventude;
- 4) Estilos de Vida;
- 5) Envelhecimento;
- 6) Rastreios de doenças;
- 7) Saúde do Viajante.

Genericamente, sublinha-se a necessidade de produção de conteúdos informativos de saúde que percorram todo o ciclo de vida das pessoas.

A **PREVENÇÃO** mereceu um destaque, aqui muito associada aos estilos de vida, alimentação, dietas e perda de peso. Evidenciou-se, também, a necessidade de conhecer os comportamentos de risco e o que fazer para nos mantermos saudáveis e prevenir a doença. A prevenção no pós-doença também foi enunciada.

Informação específica para o **AUTO-CUIDADO**, e sobretudo para os **CUIDADORES INFORMAIS**, foi uma área destacada ao longo de todo o processo participativo, realçando-se a crescente importância dos mesmos na gestão da doença.

Nesta área, destaca-se: a existência de uma comunidade (rede social) ou fóruns de Cuidadores para partilha de experiências, conhecimento e apoio motivacional / moral; a disponibilização de informação com dicas que ajudem a melhorar a qualidade de vida dos doentes e dos cuidadores, quer seja através de vídeos, quer de notas informativas; identificação, localização e contactos de entidades de apoio local e associações de doentes.

Relativamente aos **DIREITOS**, o enfoque incide sobre: consentimento informado; acesso ao processo clínico; reclamações; ajudas técnicas e apoio social; Testamento Vital (Diretiva Antecipada de Vontade).

Finalmente, informação sobre **MEDICAMENTOS** centrada na composição, posologia, genéricos, riscos, contraindicações, alternativas aos mesmos e custos.

# Proposta de CRITÉRIOS para apoio à VALIDAÇÃO de conteúdos informáticos

01 ... responde exatamente a que necessidades?

02 ... é atual, de fácil compreensão e relevante para a decisão?

03 ... remete para uma ação concreta?

04 ... incorpora informação sobre envolvimento da família e/ou indicação recursos da Comunidade?

05 ... assegura informação que garante benefícios de saúde para o Cidadão?

06 ... integra recomendações-chave de acordo com as políticas de saúde?

07 ... integra sobre um mesmo tema, diferentes perspetivas para apoiar a decisão?

08 ... tem a forma adequada aos destinatários?

09 ... resulta de uma estratégia de comunicação pensada com / para grupos de destinatários a que se dirige?

10 ... serve de suporte aos profissionais na relação com os utentes?

11 ... comunica informação de e para a Saúde?

Os cidadãos terão maior capacidade de exercer os seus direitos e deveres se tiverem bons níveis de literacia em saúde - incluindo a digital -, de motivação e de poder para a tomada de decisões saudáveis. Mas só exercerão os seus direitos e deveres plenamente se tiverem acesso, em contextos de igualdade e de oportunidade, a condições básicas de vida, ambientais e sociais que lhes permitam agir sobre os fatores que determinam a sua saúde. Ter um papel ativo na defesa da saúde implica ter acesso à informação no domínio da saúde.

A crescente utilização das tecnologias de informação e comunicação, por parte dos cidadãos e seus familiares, no que respeita à procura de informações sobre saúde, exige o incremento, por parte do ministério da Saúde e parceiros, de condições que permitam não só **melhorar a qualidade dos conteúdos e dos suportes** em que são disponibilizados, como também a **comunicação** dos mesmos, quer em suporte digital (promovendo a presença nos principais motores de busca), quer na relação médico / profissionais de saúde e utentes. Tomar uma decisão sobre os tratamentos a privilegiar, as opções médicas e tudo mais o que possa suportar o consentimento informado e a melhor decisão em saúde, **implica intervir**:

a) numa **dimensão interna**, no que respeita aos sistemas de informação e comunicação; à organização e funcionamento dos serviços; à disponibilização de informação; à melhoria do atendimento; e à humanização dos espaços e das relações com os cidadãos/utentes;

b) numa **dimensão externa**, na melhoria dos canais de comunicação; no estabelecimento de parcerias, com os municípios, as diversas redes inter-organizacionais dos territórios, as associações da área e demais movimento associativo; e, sobretudo, na criação de espaços potenciadores da participação dos diferentes públicos, desde as crianças até aos idosos.

## “Comunicar informação de saúde de forma eficaz ...”

A estas dimensões, acresce uma **forte e robusta Estratégia de Comunicação**, fruto de um amplo processo participativo e **estabelecimento de um Pacto** entre todos os envolvidos - cidadãos, profissionais, dirigentes políticos e organizacionais.

Esta estratégia deve estar além da cadência dos governos, ou dos interesses e *lobbies* em presença.

Comunicar Informação de Saúde exige verdade, honestidade, responsabilidade e humildade. Exige, também, flexibilidade, seriedade e rigor científico.

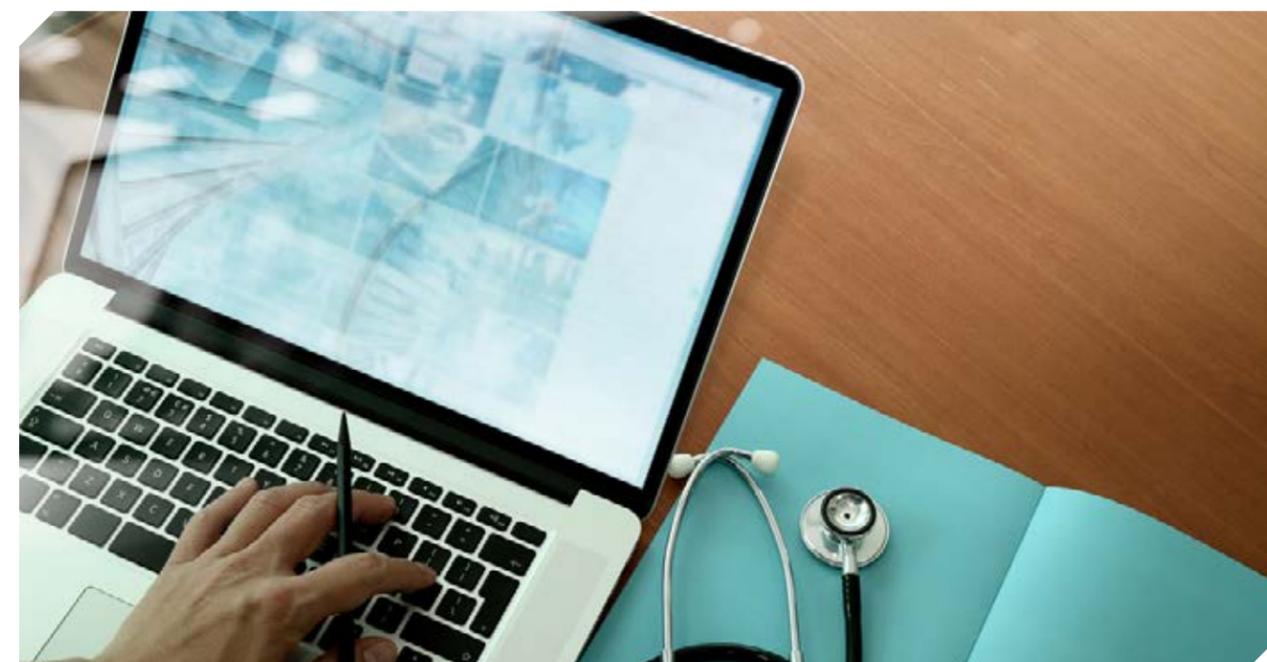
Estamos perante um novo paradigma. Não só na forma como se comunica mas na forma como cidadãos e profissionais de saúde se relacionam.

A relação é de proximidade e de parceria. Isto exige uma mudança de mentalidades e de cultura organizacional. As tecnologias têm de ser usadas para ajudar, não para causar entropia ao sistema e ruído na comunicação e na relação.

O acesso à informação em saúde é fundamental para reduzir iniquidades e promover transformações sociais necessárias para a qualidade de vida e o bem-estar mais democrático das populações.

O Plano Nacional de Saúde (PNS: Revisão e Extensão a 2020) refere a necessidade de “Melhorar a confiança dos cidadãos nas instituições e as condições para a sua valorização, através da auscultação regular das necessidades, expectativas, satisfação e vivências dos utilizadores; divulgar informação institucional, de forma transparente, publicando os indicadores de evolução do desempenho e dos resultados dos serviços e dos profissionais de saúde, em formato, apresentação e linguagem simples e acessível; assegurar uma resposta eficiente e responsável perante a sociedade e os órgãos de comunicação social”.

Cumprir o compromisso assumido reforça o empoderamento dos cidadãos, dos profissionais, a qualidade das políticas, a melhoria do SNS e a Saúde de todos, incluindo das gerações futuras.



# FUNCIONALIDADES PARA NAVEGAÇÃO RÁPIDA

“A informação em Saúde deve ser desenhada para os utentes, mas com os utentes; e não para os profissionais e para as organizações, apesar dos utentes.”

Bruno Campos Santos e João Oliveira, DECO

“Imagine um site totalmente feito a pensar em si... já está a imaginar? então o que vê na página de entrada?”

Este foi o mote de partida para a reflexão individual, no CADA UM+5 e Inquérito Online, e em grupo, no caso das Oficinas de Participação. Os resultados foram bastante enriquecedores. Rapidamente, as pessoas conseguiram identificar o que viam numa *homepage* de um site feito a pensar nelas, ao qual recorriam, encontravam o que precisavam e ficavam com vontade de lá voltar. Com base no Relatório do Processo Participativo, no que concerne a este ponto, apresentamos de forma genérica, as seis funcionalidades priorizadas.

Na prática, as pessoas precisam de um site com ícones de acesso rápido, que de forma clara lhes mostre o caminho para a informação que pretendem - com o mínimo de cliques possíveis - sem se “perderem” e que lhes permita rapidamente voltar para trás, caso necessário, algo que não acontecia à data do processo de escuta.

**PESQUISA INTELIGENTE**, potenciada pelo perfil do utilizador e temas de interesse. Deseja-se igualmente que esta funcionalidade abranja a informação de todo o *site* e *microsites* associados.

**MARCAÇÃO DE CONSULTAS**. Ícone direto de acesso, sem ter que andar a navegar no *site*/Área do Cidadão.

**SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS** que evite deslocções aos serviços com todas as implicações associadas (tempo e custos), bem como a ausência do emprego para o efeito. Trata-se aqui da possibilidade de solicitar uma declaração, uma análise, uma receita, entre outros.

**SERVIÇOS E RESPOSTAS DE PROXIMIDADE**, a partir da localização do utilizador e ao alcance de três cliques no máximo.

**LEMBRETES e ALERTAS** sobretudo nos dispositivos móveis ou a partir do computador após reconhecimento do perfil do utilizador, e de acordo com o ciclo de vida ou condição dentro do núcleo familiar.

**NOTÍCIAS** atuais, pertinentes e fidedignas.

**NOVIDADES e CURIOSIDADES** capazes de informar de forma imediata e de suscitar a curiosidade para saber mais, em conteúdos consoante o perfil do utilizador, entre outras.

**“CHAT” para CONTACTO DIRETO e RESPOSTA RÁPIDA**. Esta é uma das funcionalidades mais desejadas pelos jovens, em jeito de “Atendimento Juvenil *Online*”, e pelas pessoas que mais usam a internet para se relacionarem com os serviços. Este chat poderia funcionar à semelhança dos sites associados aos bancos, às financeiras e outros serviços, em que existe um ícone bem destacado para uma conversação imediata. As FAQ também foram uma funcionalidade sublinhada.

**COMUNIDADES INFORMAIS DE APRENDIZAGEM**, já referidas anteriormente, assume aqui um lugar de destaque pela necessidade de partilha de experiências e conhecimento entre pares, sobretudo no que concerne aos Jovens e aos Cuidadores. Trata-se da possibilidade de participar numa rede de pessoas que vivem, ou já viveram, experiências similares e que podem rapidamente esclarecer, informar e ajudar.

Se do ponto de vista técnico a criação de uma plataforma de rede social não for a solução mais adequada, sugere-se a criação de um “grande espaço” de Fórum de Discussão, onde possam ser partilhados conteúdos pelos serviços, onde as pessoas podem colocar questões e outras poderão responder.

De acordo com o Perfil do Utilizador, fase do ciclo de vida, em todo o *site* e *microsites* associados.



01 Pesquisa inteligente

Facilidade de acesso e Simplificação de processos, poupando tempo e custos associados.



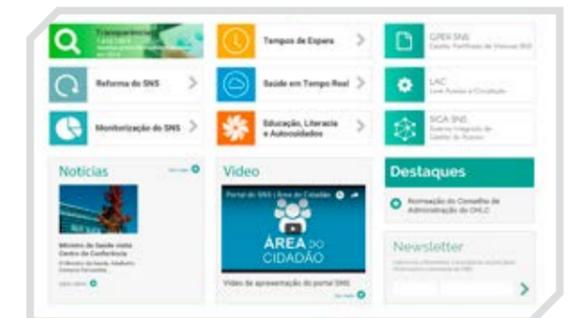
02 Marcação de Consultas e Solicitação de Pedidos

Rede de contactos atualizados dos serviços e estruturas de apoio locais, em função do local de residência, ao alcance de 3 cliques, no máximo.



03 Serviços e Respostas Proximidade

Noticias e informações úteis, atuais, pertinentes, fidedignas e que suscitem a curiosidade e a vontade de saber mais.



04 Lembretes, Noticias, Novidades e Curiosidades

Atendimento personalizado *online*, com especial relevo para um Atendimento Juvenil.



05 “CHAT” para contacto direto e resposta rápida e FAQ

Acesso à participação numa rede de pessoas com experiências similares e informação de apoio ao auto-cuidado e cuidadores.



06 Comunidades Informais de Aprendizagem

## Um projeto específico ...

Quando foi pedido aos Jovens - alunos do 1º ano de Farmácia, em Lisboa, e Enfermagem em Évora - que imaginassem um site onde pudessem encontrar tudo o que precisavam, muito rapidamente responderam ao solicitado.

Quando lhes foi mostrado o SNS.pt também rapidamente chegaram à conclusão que este estava longe de satisfazer necessidades, expectativas e de os fazer voltar. Por representarem o futuro, a criatividade, a mudança e por constituírem o grupo de potenciais utilizadores com maior nível de literacia digital, propõe-se que seja dada atenção especial a este grupo da população.

Recomenda-se assim o desenvolvimento de um PROJETO ESPECÍFICO PARA MELHOR INFORMAR E COMUNICAR SAÚDE AOS JOVENS.

Propõe-se, por isso, o alargamento do processo participativo, envolvendo jovens de diferentes idades, contextos sociais e territoriais. Este alargamento deverá estender-se, também, aos profissionais que, na Saúde, na Educação e no Social, têm um papel preponderante na comunicação da informação de saúde e nas práticas associadas a estilos de vida saudáveis. Uma atenção especial para as estruturas associativas, os organismos do Estado, conselhos nacionais, municipais e locais que representam e trabalham com os jovens.

## SNS.pt um microsite para jovens....

SNS.pt Jovem foi a ideia mais forte que surgiu. Existir uma página no SNS.pt que pudesse responder às necessidades dos jovens dos diferentes grupos etários, que promovesse um acesso direto a um atendimento *online* para esclarecimento de dúvidas, que disponibilizasse informação de interesse, que tivesse a capacidade de os motivar para uma ação concreta de Saúde e que lhes alargasse horizontes no conhecimento e compreensão das situações com que se deparam. Estas foram as ideias-chave, expressas por estes jovens que tão empenhadamente partilharam as suas experiências, sentires, dúvidas, problemas e questões existenciais, próprias da adolescência.

Referiram igualmente o desenvolvimento de Vídeos Informativos e APP's simples que rapidamente pudessem esclarecer questões como cálculos para a toma da pílula e período menstrual, desenvolvimento de um feto, entre outras. Acresce, ainda, a recomendação de que o SNS.pt Jovem fosse preparado para estar disponível a partir de dispositivos móveis, cada vez mais usados pelos jovens para aceder à internet.



Atendimento Juvenil online com profissional de saúde..

# VAMOS IMAGINAR...

# COMO VAI SER

# O SNS.PT

# JOVEM?...

## Participação para + Compromisso...

Da avaliação do processo participativo, realizada com os Jovens, foi notória a alegria e a responsabilidade que sentiram, por terem sido convidados a refletir e a dar os seus contributos para a melhoria da produção de Informação de Saúde e do SNS.pt, tendo em vista o acesso, da generalidade dos jovens, a Informação de Saúde útil. Contudo, deixaram uma mensagem: "Foi muito bom participarmos, mas é importante que agora se faça" e se assumam compromissos.

# ACESSO À INFORMAÇÃO

Aceder à Informação de Saúde - Processo Clínico - é um direito desconhecido pela generalidade dos cidadãos



## 01 Acesso no Público e Privado

O processo clínico, para além do garante da continuidade de cuidados, assume um papel preponderante no acesso à informação de saúde do cidadão. A sua partilha reforça a comunicação e estreita a relação, entre profissional de saúde e cidadão, incrementando a adesão à terapêutica.

Todavia, a efetivação do direito à informação de saúde encontra-se comprometida, não só pela dispersão da informação respeitante a uma mesma pessoa, como do ponto de vista legal, quando o cidadão se depara com respostas diferentes para situações jurídicas idênticas, consoante esteja no domínio público ou no privado.

Há muito que é conhecida a disputa entre a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e a Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA).

*“Um único diploma legal para igual acesso à informação de saúde seja no SNS seja no privado.”*

Apesar da sociedade civil ter, oportunamente e com a devida divulgação, promovido o debate e dado um contributo fundamentado e esclarecido, através do trabalho realizado pela Associação Fazedores da Mudança, do qual resultou a obra de Sérgio Pratas, “O Acesso à Informação de Saúde – Direitos, Procedimentos

O acesso aos dados de saúde seja dos Centros de Saúde, dos Hospitais ou outros Serviços, em qualquer parte do mundo....



## 02 Cidadãos com REGISTO ÚNICO

e Garantias”, 2015, Lisboa, Editora Caminhos de Pax; e a recomendação do Provedor de Justiça à Assembleia da República, sobre este tema, a controvérsia mantém-se e a Lei não mudou para melhor.

Partilhamos a posição tomada pela referida Associação sobre a Lei nº 26/2016, de 22 de agosto, que aprova o novo regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos: “Apesar das intenções anunciadas pelo Governo na Proposta de Lei, a nova LADA não introduz alterações substanciais em matéria de acesso à informação de saúde, mantendo-se (no essencial) o regime que estava antes em vigor.”

Entende, assim, a Associação Fazedores da Mudança que, com este processo legislativo, se perdeu uma excelente oportunidade para corrigir dois aspetos fundamentais do atual regime legal, relativo ao acesso à informação de saúde:

1. Assegurar a existência de um único regime de acesso e proteção da informação de saúde (para o setor público e para o setor privado);
2. Garantir a delimitação expressa e inequívoca do âmbito material de aplicação da LADA e da Lei de Proteção de Dados (e do âmbito de atuação da CADA e da CNPD).

E somos tentados a ir um pouco mais longe, fazendo nossas as palavras do Dr. Sérgio Pratas na iniciativa de junho, no Desafio em Reflexão - “A Ética do Cuidado na Promoção da Informação de Saúde”, ainda a propósito da Proposta

de Lei da A.R.: esta “não resolve nenhum dos problemas: não resolve o conflito de aplicação da lei nesta matéria; não garante um único regime legal (público e privado); não cumpre a legislação europeia; traduz-se num retrocesso na transparência, no que toca a toda a informação administrativa; a proposta é inconstitucional por violar o princípio da garantia da transparência administrativa.”

Recomenda-se, pois, **um único diploma legal que regule o acesso à informação de saúde** (nos serviços públicos e privados) salvaguardando a segurança dos dados e facilitando a vida a todos os envolvidos.

Será ainda importante que as tecnologias de informação sejam colocadas ao serviço de um melhor acesso ao processo clínico, permitindo, por exemplo, centralizar os registos da informação de saúde, à semelhança do que já vem acontecendo na Madeira.

Os cidadãos precisam de aceder a uma **Área do Cidadão capaz de reunir toda a sua informação de saúde**, quer seja proveniente dos ACES, dos Hospitais ou de outros Serviços associados ao SNS e, no futuro, com os privados, sobretudo com aqueles que o Ministério da Saúde estabelece Acordos para a prestação de serviços.

A “Área do Cidadão”, no SNS.pt, deve ser um espaço privilegiado, no qual os cidadãos se registam e acedem, entre outras funcionalidades, à informação do seu processo clínico. O que existe é bastante limitado, face ao potencial da Plataforma.

*“Um Cidadão...um Único Registo... reunindo toda a sua informação de Saúde de todos os serviços a que recorre, seja no SNS seja no privado.”*

Nesta “Área do Cidadão”, deverá ser possível, ainda, “guardar” toda a informação de saúde e de doença que o próprio considere importante. Toda esta informação deverá ser passível de acesso, em qualquer parte do mundo, com acesso à internet e em dispositivos móveis.

## Profissionais e Serviços que facilitam o Acesso....

Facilitar o acesso à Informação de Saúde implica criar condições a diferentes níveis e dimensões de atuação.

Sistemas de informação e comunicação desenhados e implementados que facilitam:

- a) a tomada de decisão;
- b) os recursos técnicos, materiais e logísticos que suportam o funcionamento regular dos sistemas e dos serviços de atendimento presenciais e à distância;
- c) a produção de conteúdos acessíveis e adequados aos diferentes destinatários e níveis de literacia;
- d) uma estratégia de Comunicação interna e externa ao Ministério, capaz de encerrar em si a capacidade de informar de forma objetiva, simples, motivadora e impelir para uma ação concreta. Estas são algumas das condições necessárias para a promoção de um acesso à informação, de forma dignificante para quem a solicita e a fornece, e para mais resultados em Saúde, reforçando o respeito e a motivação para uma maior transparência e qualidade.

Em todo este processo, entre outros, há um elemento central que determina claramente o seu sucesso - os Profissionais e a forma como os Serviços encaram os Cidadãos e o seu Acesso à Informação de Saúde.

Vivem-se tempos de mudanças profundas, caminhando para um novo paradigma de relação entre profissionais - cidadãos.

Urge, assim, preparar as condições para que este processo seja sereno, sem medos, qualificador das práticas e capacitador de uma relação que se quer de parceria, de aprendizagem mútua e de respeito, de igual para igual.

# EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE e LITERACIA

## pilares estruturantes e estruturadores do SNS.pt

Em diferentes momentos, foi possível ao GTU partilhar com a equipa do PNECLA, e com demais participantes, as iniciativas realizadas e os contributos do processo participativo, no que concerne ao que é mais importante para as pessoas, em matéria de informação e, sobretudo, o que sugerem para melhoria do SNS.pt, cruzando com questões associadas à Educação para a Saúde e Literacia.

Do que nos é possível perceber, até à data, constatamos que alguns destes contributos já integram a “agenda de desafios” aceites, quanto ao pensar e produzir informação, capaz de causar impacto positivo na vida das pessoas.

Neste momento, sublinhamos dois aspetos para maior aprofundamento e convidamos a consultar o Relatório Final do GTU 2016 e a Revista Factores de Risco nº40, totalmente dedicada à Informação de Saúde.

## A transversalidade incontornável ...

Pensar o SNS.pt como um portal de referência nacional, pressupõe que o mesmo seja desenvolvido em função de uma Visão Estratégica para o país, em matéria de Saúde (individual e coletiva), envolvendo cidadãos de todas as idades, profissionais, académicos e dirigentes organizacionais e políticos. Pressupõe, igualmente, que o SNS.pt seja entendido como um poderoso instrumento de informação e comunicação, capaz de informar e esclarecer dúvidas, capaz de suportar um processo de decisão, quer para uma ação concreta no âmbito do estilo de vida, quer para a escolha de um tratamento e para a gestão da saúde e da doença.

Atualmente no SNS.pt, “Educação e Literacia” surge fora da visibilidade imediata da página inicial. Aparece numa “caixa”, por entre outras, encerrando ela própria um outro conjunto de “caixas” fechadas e de acesso nada intuitivo. Tendo presente os resultados do processo participativo, e o que anteriormente já foi referi-

do, recomenda-se que esta área não deva ser uma “caixa”, mas sim uma área que impregue a arquitetura transversal em todo o site .

Deste modo, recomendamos:

- 1) uma outra arquitetura do site;
- 2) uma organização da informação de saúde, genericamente enquadrada nos Ciclos de Vida;
- 3) critérios de produção de conteúdos, que pela “forma como são construídos” devem ser capazes de encerrar em si a capacidade de empoderamento dos cidadãos e dos doentes, bem como de todo o Serviço Nacional de Saúde.

Limitar a Educação para a Saúde e a Literacia a uma área dentro do SNS.pt é reduzir o seu enorme potencial e remetê-la para um lugar secundário. Todo o site deve estar permeado por estas duas preocupações e, assim, a organização da informação em ciclos de vida será, seguramente, facilitadora de um acesso mais imediato.



## A Comunidade, a Escola e os futuros cidadãos utilizadores SNS.pt...

Pensar que é importante “fidelizar” utilizadores do SNS.pt tendo presente estes dois pilares - Educação e Literacia - torna-se importante criar o interesse e as melhores e múltiplas condições de acesso, pensando nos diversos contextos existentes.

Sem dúvida que a organização dos serviços de saúde, a comunidade, mas sobretudo a escola, são fulcrais neste processo. Incentivar a utilização do SNS.pt junto dos mais jovens deverá ser um objetivo da equipa de Comunica-

ção do SNS.pt. Importa, por isso, ter em consideração as recomendações realizadas, no que concerne à comunidade como um todo. As escolas surgem aqui como espaço privilegiado. O SNS.pt pode constituir-se como fonte de informação privilegiada, com conteúdos digitais adequados às diversas idades. Serviços públicos de atendimento nas suas diferentes instâncias, educadores, professores, formadores e alunos, poderiam ser incentivados a utilizar o SNS.pt.

## Capacitar para criação condições de **Participação** valorizando, o **Compromisso** e a **Decisão** partilhada

O Plano Nacional de Saúde (revisão e extensão 2020) sublinha a necessidade de se “Promover uma cultura de cidadania, assente no desenvolvimento de iniciativas dirigidas à comunidade, ou a grupos populacionais específicos, visando a promoção da literacia, capacitação, empoderamento e participação, tendo como eixos a difusão da informação (atual, compreensível e credível), o desenvolvimento de competências e o envolvimento e participação na decisão individual, institucional e política, criando condições para que os cidadãos se tornem mais autónomos e responsáveis em relação à sua saúde e à saúde de quem deles depende, bem como promovendo uma visão positiva em saúde”.

Importa, assim, facilitar o acesso a fontes de informação credíveis, isentas, baseadas em evidências, desprovidas de juízos morais ou de valor.

Estas constituem uma ajuda e apoio nas decisões ao longo da vida, para que cidadãos melhor preparados influenciem as decisões estratégicas, no sentido da adoção de políticas públicas sustentáveis e saudáveis, em prol

da redução das iniquidades, da promoção da literacia e da capacitação dos cidadãos.

Comunicar não se resume à simples troca de informações. Comunicar é abrir espaço para “receber” o outro e escutá-lo, numa atitude compassiva e fraterna. Comunicar é criar laços de afeto com os cidadãos, porque comunicar em saúde não pode ser somente desenvolver e oferecer bases de dados, nem apresentar peças publicitárias, ou apelar à comunicação social para que divulgue o que o sistema pode oferecer.

A área da “comunicação, informação e saúde” deve ser uma interface entre si, não se reduzindo a um conjunto de ferramentas de transmissão de conteúdos de saúde, mas deve ser vista como um conjunto de processos que visem a capacitação, o empoderamento e a participação dos cidadãos nas decisões sobre saúde, seja individual ou coletiva. Importa, pois, que a comunicação e a informação sejam pensadas numa ótica de aperfeiçoamento do Serviço Nacional de Saúde e, também, como suporte e apoio à participação dos cidadãos na construção das políticas públicas de Saúde integradas.

### QUALIFICAR OS PROFISSIONAIS e os **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**



Sobre os processos de mudança, diz-se que ao “Início é difícil, no durante é confuso e no final é maravilhoso”.

O caminho é um desafio permanente que só faz sentido se todos estiverem envolvidos e souberem para onde vão. Impõe-se definir e partilhar a Visão do lugar de chegada, conhecer os contextos e os meios que temos no momento e Acreditar que é possível. Começa-se com quem está empenhado na mudança e os demais logo chegarão.



Como refere António Batista - na iniciativa de Junho - se pensarmos o Serviço Nacional de Saúde como uma empresa, todos nós, sem exceção, logo a partir do momento em que nascemos, somos acionistas desta empresa.

Trata-se de um bem público, um sistema totalmente aberto que não é propriedade de um grupo de pessoas ou de interesses. É de todos nós. Como cidadãos acionistas desta empresa queremos saber como se sentem os profissionais, que condições de trabalho têm para prestarem serviços de qualidade, como é gasto o nosso dinheiro, quanto e especificamente em quê. Em suma, queremos saber se esta empresa responde às necessidades de todos nós, qual o seu funcionamento, as suas potencialidades, em que direção caminha e quais os riscos que corre.

E queremos saber porquê? Porque queremos ser corresponsáveis das decisões ao nível da gestão, da avaliação dos serviços e das políticas. Queremos saber fundamentalmente para nos podermos situar numa relação horizontal, caracterizada pela verdade, transparência e rigor, e sem a qual não pode haver uma participação construtiva.

O Serviço Nacional de Saúde é financiado por todos nós e, por isso, todos somos correspon-

sáveis pela sua organização, pelo estabelecimento das prioridades, desde o funcionamento de um centro de saúde ou hospital, até à definição das grandes opções políticas e orçamentais. Associada a esta corresponsabilidade assiste uma participação consciente e responsável e, por isso, devidamente informada.

**O Serviço Nacional de Saúde é de todos nós e somos co-decisores.**

Se, por um lado, enquanto cidadãos precisamos de termos habilidades e competências para aceder à informação, interpretá-la e produzir o nosso próprio conhecimento, a fim de tomarmos as melhores decisões para todos - incluindo das gerações futuras -, por outro lado, o Serviço Nacional de Saúde tem o dever de nos disponibilizar toda a informação de forma clara e acessível. Neste âmbito, o SNS.pt pode ocupar um lugar central e um papel crucial.

Alguns passos já foram dados nesse sentido e reconhecemos que, não sendo fácil, precisamos de mais, se quisermos falar seriamente de participação, compromisso e co-decisão.



## VALORIZAR A PARTICIPAÇÃO, FAZENDO...

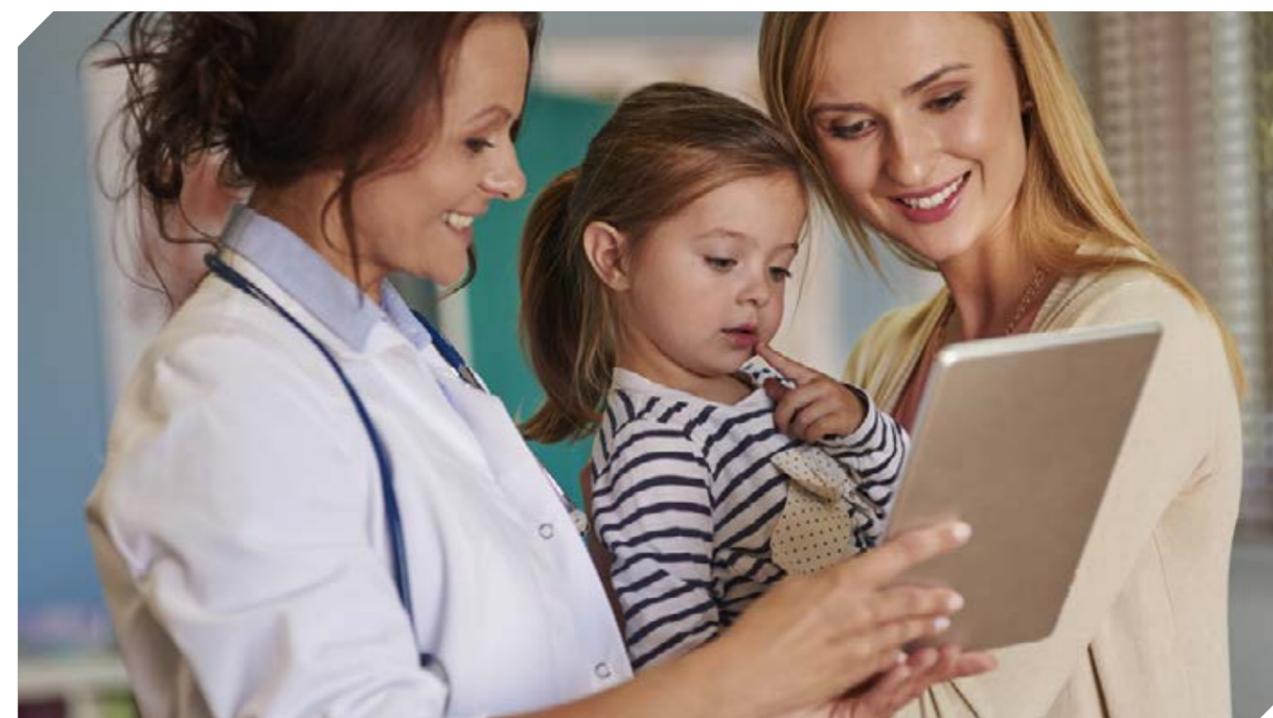
Desde o início do processo participativo que sentimos o peso da responsabilidade. Tornámo-nos fiéis depositários de todo um conjunto de anseios, sugestões, ideias e, também, de expectativas.

Convidámos à participação, colocámo-nos numa posição de humildade e abertura para a escuta do outro, a partir do seu lugar. Sistematizámos e priorizámos, numa tentativa de estar à altura da riqueza de todo o processo. Fizemos a nossa parte. Cabe agora ao Ministério da Saúde fazer a sua, olhando para estas recomendações e, a partir delas, melhorar as suas práticas.

Educar para a Saúde e para uma Cidadania consciente, informada e corresponsável, implica assumir a Saúde como um desígnio nacional. Ao fazê-lo não será mais possível

olhá-la de forma estanque ou apenas associada à Educação. Não é suficiente. Cada um de nós deve ser consciente e responsável pela sua saúde e pela forma como gere a doença. Contudo, cabe ao Estado (que somos todos nós) assegurar as condições para que todos vivamos em contextos sustentáveis e saudáveis.

Olhar para a Saúde a partir da forma, por exemplo, como nos alimentamos, como nos chegam os alimentos ao prato, como a sociedade se organiza, como a economia funciona, como as pessoas se relacionam e organizam os seus modos de vida. Olhar por este prisma implica fazer mudanças, sob pena de continuarmos a adoecer individual e coletivamente, independentemente da quantidade e da qualidade de informação que tenhamos. Estamos juntos nesta mudança que já está a acontecer... Hoje.



**SNS** SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



## Da Participação à Ação: Um Roteiro de Recomendações Cidadãos / Utentes participam e fazem propostas!

o o

o



**SPMS**  
EPE  
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



**SNS** SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE