

### Título

## HEALTH LITERACY: ESTUDIO DE LA NAVEGABILIDAD EN UN CENTRO HOSPITALARIO

### Clasificación

02- Proceso medico administrativo y de información del paciente

**Palabras clave:** COMPRENSIBILIDAD, COMUNICACION

### Autores

ANA CAROL PEREZ SEGARRA, JORDI MAURI SANTURE, MARIA JESUS FEBRE ALVAREZ, MANEL SANTIÑÀ VILA,

### Entidad

HOSPITAL SAN RAFAEL

### INTRODUCCION

El término Health Literacy, generalmente traducido como alfabetización en salud, se define como la capacidad para obtener, procesar y comprender la información de salud y de servicios sanitarios que son necesarios para que las personas puedan tomar decisiones adecuadas sobre su propia salud. Uno de los objetivos de la Red Catalana de Hospitales Promotores de la Salud es evaluar la comprensibilidad del entorno sanitario con el fin de facilitar un ámbito más claro para los pacientes independientemente de su nivel de educación. Este objetivo incluye una evaluación de la navegación o modo en que se desenvuelven las personas en el entorno físico sanitario, así como de la comunicación escrita y oral que reciben, para ello se creó un grupo de trabajo en el que participan representantes de los diferentes hospitales de la Red, entre ellos el nuestro. El objetivo de este trabajo fue conocer el estado de navegación del hospital de San Rafael de Barcelona.

### MATERIAL Y METODOS

Se utilizó como método de investigación un instrumento de evaluación de la navegabilidad que combina la autoevaluación realizada por un profesional que trabaja y por tanto conoce el hospital con la evaluación que realiza un evaluador externo, que no conoce el hospital y que realiza un recorrido por diferentes áreas del mismo. El resultado de la evaluación persigue establecer una valoración cuantitativa en una escala numérica de 1 a 6 de menor a mayor dificultad y una valoración cualitativa, con la identificación de las ayudas o obstáculos que se encuentran, mientras se “navega” dentro del Hospital agrupados por las áreas de accesibilidad, seguridad, entorno general (incluyendo descripción del texto impreso, lenguaje, elementos visuales, mapas y elementos físicos) y personas. Los resultados de las dos evaluaciones se ponían en común y se transcribían en un texto que servía como informe final.

### CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación de la navegación en el Hospital San Rafael facilitaron la identificación de obstáculos en aspectos de la comprensibilidad del entorno sanitario relacionados con la legibilidad y visualización baja de los carteles, el uso de lenguaje científico, la falta de coherencia en cuanto a terminología utilizada, la falta de mapas y de traducción a otros idiomas, todo lo cuál se incluyó en los planes de acciones de mejora del hospital. La evaluación también detectó aspectos excelentes de información, trato y acompañamiento de la navegación, por lo que en las acciones incluimos esas buenas prácticas identificadas para asegurar su mantenimiento.