

## **LITERACIA EM SAÚDE: O DESENVOLVIMENTO DE UM MÉTODO PARA APROXIMAÇÃO ORGANIZAÇÕES E PACIENTES**

*HEALTH LITERACY: THE DEVELOPMENT OF A METHOD TO BRING  
ORGANIZATIONS AND PATIENTS CLOSER*

**MANOELLA TREIS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS

### **Comunicação:**

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

### **Agradecimento à órgão de fomento:**

Universidade Nove de Julho, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

## **LITERACIA EM SAÚDE: O DESENVOLVIMENTO DE UM MÉTODO PARA APROXIMAÇÃO ORGANIZAÇÕES E PACIENTES**

### **Objetivo do estudo**

Desenvolver e validar um método — o Canvas da Literacia em Saúde — para auxiliar organizações na criação de iniciativas que promovam a literacia em saúde, fortalecendo a comunicação, o empoderamento e a participação ativa de pacientes nos cuidados.

### **Relevância/originalidade**

O método propõe abordagem inovadora e estruturada, integrando teoria, prática e tecnologia para transformar relações entre organizações de saúde, profissionais e pacientes, superando o modelo biomédico tradicional e fomentando práticas colaborativas, inclusivas e centradas no paciente.

### **Metodologia/abordagem**

Pesquisa conduzida via Design Science Research, com revisão de literatura, entrevistas, design do Canvas, testes com profissionais e avaliação quantitativa e qualitativa, incluindo aplicação mediada por agente virtual para ampliar aplicabilidade e usabilidade.

### **Principais resultados**

O método foi avaliado como claro, relevante, eficaz e flexível, favorecendo adaptação a diferentes contextos de saúde, organizando ações e incentivando reflexão crítica, apesar de apontamentos sobre necessidade de materiais complementares e atualizações contínuas.

### **Contribuições teóricas/metodológicas**

Avança o campo da literacia em saúde ao propor um método visual e estruturado, baseado em Design Science Research, que alia ferramentas de gestão e teorias de comunicação. Amplia a compreensão sobre planejamento participativo e operacionaliza conceitos em um artefato replicável.

### **Contribuições sociais/para a gestão**

Oferece às organizações de saúde um recurso prático para planejar ações de literacia, fortalecendo a autonomia do paciente, otimizando fluxos de comunicação e promovendo decisões informadas. Favorece mudanças culturais e institucionais voltadas para cuidado centrado na pessoa.

**Palavras-chave:** Literacia em saúde, Comunicação em Saúde, Planejamento Estratégico, Agente Virtual, Design Science Research

## *HEALTH LITERACY: THE DEVELOPMENT OF A METHOD TO BRING ORGANIZATIONS AND PATIENTS CLOSER*

### **Study purpose**

To develop and validate a method — the Health Literacy Canvas — to support organizations in creating initiatives that promote health literacy, strengthening communication, empowerment, and patients' active participation in their own care.

### **Relevance / originality**

The method proposes an innovative and structured approach, integrating theory, practice, and technology to transform relationships among healthcare organizations, professionals, and patients, overcoming the traditional biomedical model and fostering collaborative, inclusive, and patient-centered practices.

### **Methodology / approach**

Research conducted through Design Science Research, including literature review, interviews, Canvas design, testing with professionals, and quantitative and qualitative evaluation, incorporating application mediated by a virtual agent to enhance applicability and usability.

### **Main results**

The method was assessed as clear, relevant, effective, and flexible, supporting adaptation to different health contexts, structuring actions, and encouraging critical reflection, despite observations regarding the need for complementary materials and ongoing updates.

### **Theoretical / methodological contributions**

It advances the field of health literacy by proposing a visual and structured method, based on Design Science Research, that combines management tools and communication theories. It expands understanding of participatory planning and operationalizes concepts into a replicable artifact.

### **Social / management contributions**

It provides healthcare organizations with a practical resource for planning health literacy actions, strengthening patient autonomy, optimizing communication flows, and promoting informed decision-making. It fosters cultural and institutional changes toward person-centered care.

**Keywords:** Health Literacy, Health Communication, Strategic Planning, Virtual Agent, Design Science Research