

DERECHO A LA SALUD, DERECHO A COMPRENDER: UNA EXPERIENCIA EXITOSA DE LENGUAJE CLARO EN SALUD

María Fernanda Navarro y Nora Mazzone

Universidad Nacional de Cuyo

Ciencias Médicas y Lenguaje Claro: un encuentro necesario-Derecho a la salud, derecho a comprender: consentimiento e instructivos claros-El desafío de pensar en el paciente, una experiencia multidisciplinaria-Conclusiones y desafíos.

La Universidad Nacional de Cuyo (UNCUYO) inició un camino innovador dentro de sus dependencias de salud incorporando el Lenguaje Claro como herramienta básica para consolidar una perspectiva de derecho a la salud, en donde el paciente es el centro de toda gestión. Para eso, capacitó en Lenguaje Claro a quienes trabajan en sus áreas asistenciales, administrativas y académicas de salud y elaboró, como primeras herramientas de comunicación clara, un consentimiento e instructivos para una video colonoscopia que permitieron garantizar el derecho a comprender de los pacientes.

“...un día mi mamá me preguntó algo sobre una enfermedad. Yo le respondí con palabras muy difíciles, y seguramente con soberbia. Mi mamá me dejó hablar un rato largo y cuando terminé le dije algo terrible: “¿entendiste?”. Me dijo que no, y que si hablaba así de difícil nunca iba a curar a nadie. Con el tiempo me di cuenta de que me había enseñado dos cosas: una es que me dio un cachetazo a la soberbia, y la otra es que me enseñó a hacer medicina. Si uno no se comunica con el paciente, no hay acción terapéutica. La comunicación es una herramienta médica.” (Dr. Daniel López Rosetti, especialista en clínica médica y cardiólogo, profesor universitario, columnista de medios gráficos y audiovisuales y autor de numerosos libros).

CIENCIAS MÉDICAS Y LENGUAJE CLARO: UN ENCUENTRO NECESARIO

La comunicación en salud es una herramienta que debe proporcionar información, recomendaciones y orientación para mejorar la salud individual y colectiva. Este ejercicio

comunicativo no siempre logra su objetivo debido a la complejidad de los temas que aborda y a lo difícil de su comprensión para la mayor parte de la población.

Comunicar en salud se transforma en un gran desafío porque no puede haber una comunicación eficiente si no se garantiza el derecho a comprender. Es decir, cada persona debe entender la información que recibe, sobre todo si afecta directamente a su vida, de tal manera que su nivel de comprensión le permita libre y voluntariamente tomar decisiones; en este caso sobre su salud o la de las personas a su cargo.

El entendimiento de procesos, conceptos, tratamientos y recomendaciones médicas obliga a los prestadores de servicios de salud a establecer un nivel superior de comunicación, el cual no es fácil y requiere de un continuo aprendizaje y entrenamiento que debe facilitarse mediante algunas estrategias como el Lenguaje Claro.

El uso de este Lenguaje en salud permite a las personas entender de una manera sencilla y clara información importante, reduciendo las barreras comunicativas, principalmente de personas con discapacidad cognitiva o intelectual, con baja escolaridad, adultos mayores o extranjeros que no tienen dominio de la lengua local, transformándose en una aliada estratégica para mejorar la salud.

Si una persona entiende cómo será el tratamiento de su enfermedad se minimiza el riesgo de abandonarlo y permite consolidar una relación de confianza con el médico y con la institución. De igual manera, si comprende cómo prepararse para un estudio o un análisis se reducen los errores, la frustración y la ansiedad que produce la difícil comprensión de contenidos médicos y se democratizan los conocimientos sanitarios fortaleciendo la autonomía y el empoderamiento de las personas respecto a su salud.

Sin embargo y a pesar de estas ventajas, el Lenguaje Claro no está considerado dentro de las ciencias médicas como una herramienta básica para mejorar la salud de las personas. Si bien en Argentina existe una legislación que promueve la claridad en la salud¹ son pocas

¹ En la Ley 26.529, “Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud”, en su artículo 5 establece que al consentimiento informado de un paciente debe anteponerse por parte del profesional interviniente, información clara, precisa y adecuada. Asimismo, en el artículo 3 deja establecido que esta Ley entiende a la información sanitaria como aquella que es clara, suficiente y adecuada a la capacidad de comprensión del paciente.

las iniciativas que la llevan a la práctica y, por lo general, son producto de esfuerzos individuales y no resultado de políticas de gestión en salud, ya sean públicas o privadas.

Las razones pueden ser múltiples, se puede conjeturar que el Lenguaje Claro es un concepto aún novedoso en el sistema sanitario argentino, que la tradición del discurso médico hegemónico (basado en un modelo con ahistoricidad, asocialidad, biologismo, pragmatismo, individualidad, participacionismo subordinado, etc.) está demasiado arraigado o simplemente que la mirada no está puesta en la persona, sin entender que el derecho a la salud está directamente vinculado al derecho a comprender.

Cualesquiera que sean las razones, lo cierto es que no existe una comunicación clara que ayude a los pacientes a tomar decisiones informadas y autónomas sobre su salud.

DERECHO A LA SALUD, DERECHO A COMPRENDER: CONSENTIMIENTO E INSTRUCTIVOS CLAROS

Cuando la UNCUYO, que ya se encontraba trabajando el Lenguaje Claro en el ámbito jurídico, reparó en esta falta de claridad en los diagnósticos, procedimientos y tratamientos médicos, entendió la urgencia de implementar algunas acciones y estableció que las mismas debían partir desde una perspectiva del derecho: las personas tienen derecho a la salud, tienen derecho a comprender.

Es así como la Universidad centró su desafío en concebir, promover e incorporar el Lenguaje Claro en las ciencias médicas. Con esta meta a alcanzar, la primera acción que realizó fue capacitar en Lenguaje Claro a quienes trabajan en sus áreas asistenciales, administrativas y académicas de salud (Hospital Universitario, Departamento Médico Social Universitario, Salud Estudiantil, Medicina del Trabajo y facultades de Odontología, Ciencias Médicas, Educación y Ciencias Políticas y Sociales). Estas capacitaciones no solo se destinaron a profesionales de las ciencias médicas sino también de la comunicación, el diseño

En tanto, la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y tecnología Médica) establece en los lineamientos generales de la información que deben contener los prospectos/etiquetas/rótulos de especialidades medicinales de condición de venta libre, que deben detallar en forma clara la información sobre el modo en que el usuario pueda acceder y usar correctamente el medicamento. (Disposición 753/2012, Anexo I).

gráfico y la administración, entendiendo que la perspectiva de la claridad debe garantizarse en todo el circuito por el que transita el paciente, desde el acceso a un turno, la realización de un trámite, la preparación de un estudio o análisis, hasta la atención del profesional médico.

Entre los años 2023 y 2024 se capacitaron, de manera gratuita y personalizada, a más de 40 personas pertenecientes a las dependencias de salud y unidades académicas para que pudieran incorporar a su labor diaria una perspectiva de lenguaje claro que garantice el derecho a comprender. Cabe destacar que este ciclo de capacitaciones se dividió en tres cohortes (comunicación y diseño gráfico, profesionales médicos y personal administrativo) con objetivos y textos específicos para cada disciplina. De esta manera, las personas pudieron identificar y adquirir herramientas gramaticales, discursivas y de diseño para la revisión, adaptación y redacción de contenidos propios de su quehacer diario. Así, se trabajaron textos variados para distintos formatos: folletos, redes sociales, páginas web, formularios, instructivos de estudio, consentimientos, prospectos, turnos, etc.

Una vez concluido este ciclo de capacitaciones surgió la idea, como propuesta de cierre y para compartir los nuevos saberes, de elaborar un consentimiento e instructivos para video colonoscopia en lenguaje claro a cargo de un equipo multidisciplinario de profesionales de la UNCUIYO.

La decisión de elaborar un contenido claro sobre una video colonoscopia se tomó pensando en el paciente, al considerar que tanto la complejidad de la preparación y la incomodidad de la ejecución, así como el temor o la ansiedad que padece por su posible resultado, necesitaba un material claro y sencillo que pudiera acompañarlo hacia la realización exitosa de este estudio. Asimismo, se consideró que redactar el consentimiento de manera clara para ser entregado con tiempo suficiente para su lectura y consulta, contribuiría a disipar dudas sobre riesgos y complicaciones que en muchas ocasiones son motivos para que el paciente desista de la realización de la video colonoscopia.

Con este material la UNCUIYO ofreció a sus pacientes atendidos en el Hospital Universitario información clara y de calidad sobre la preparación, beneficios y riesgos de la video colonoscopia, a fin de que ellos pudieran tomar decisiones responsables y autónomas sobre su salud.

Asimismo, se resolvió que la disponibilidad de este material en lenguaje claro no estuviera restringida a los efectores de salud de la Universidad, sino que pudiera estar a disposición de cualquier institución de salud pública y privada que deseara utilizarlo, compartirlo y proponer a partir de su uso adecuaciones para mejorarlo. De esta manera, la UNCUIYO no solo aportó sus saberes a la comunidad sino también inició un camino invitando a otros prestadores de servicios de salud a incorporar una perspectiva de claridad que garantice el derecho a comprender de los pacientes.

EL DESAFÍO DE PENSAR EN EL PACIENTE, UNA EXPERIENCIA MULTIDISCIPLINARIA

Hablar de Lenguaje Claro es hablar de derecho a comprender. No se puede sencillamente implementar estrategias, pautas o técnicas de redacción y diseño para alcanzar la claridad sin concebirla desde una perspectiva de derecho, sin entender para quiénes y por qué se es claro.

Por eso, el principio fundante de esta iniciativa fue: la comunicación en salud debe ser clara y sencilla porque debe, sin discusión alguna, estar centrada en el paciente. Bajo esta premisa, la UNCUIYO reunió a un equipo multidisciplinario (imprescindible cuando se trata de claridad) de profesionales de la medicina, abogacía, comunicación, diseño gráfico y administración para elaborar un consentimiento e instructivos para una video colonoscopia en lenguaje claro.

Durante seis meses este equipo trabajó siguiendo las pautas y estrategias de la comunicación clara, pero basados además en la experiencia de la práctica de los profesionales del Área de Gastroenterología del Hospital Universitario, las opiniones vertidas por pacientes sobre los aspectos confusos o difíciles de comprender de una video colonoscopia y una revisión de más 20 instructivos y consentimientos nacionales e internacionales.

Entre las pautas de claridad utilizadas en la elaboración del consentimiento se destacan las siguientes:

- Estructura del texto: se dividió el texto en subtítulos, según el contenido de los párrafos y se ordenaron según cada temática. Por ejemplo, en el apartado de “Autorizaciones” se concentraron todas las autorizaciones que el paciente acepta en el consentimiento.

- Orden del texto: se usaron números en lugar de letras en las viñetas. De esta manera, se orientó mejor la lectura.
- Términos médicos: cuando fue indispensable usar términos médicos se explicaron sus significados. Por ejemplo, “pólipo (crecimiento del tejido que no es normal)”.
- Porcentajes: no se usaron porcentajes, los datos se expresaron de otra manera. Por ejemplo, en lugar de “El índice de complicaciones descripto es de 0.3%” se escribió “El índice de estas complicaciones es bajo. Solo 3 de cada 1000 personas podría tener alguna complicación”.
- Uso de palabras: no se usaron distintas palabras para referirse a una misma idea para no generar confusión. Por ejemplo, solo se utilizó la palabra colonoscopia y no procedimiento de referencia, acto quirúrgico, intervención o técnica propuesta como sinónimos.
- Oraciones y párrafos: se redactaron oraciones y párrafos cortos, no se utilizaron gerundios para enlazar ideas.
- Construcciones sencillas: se priorizó la redacción sencilla. Por ejemplo, en lugar de “...consecuencias que se derivarían en caso de que no me sometiera a la mencionada intervención como así también de las alternativas a esta técnica propuesta” se escribió “...consecuencias para mi salud si no acepto realizar la colonoscopia y sobre otros estudios que puedo elegir en su reemplazo”.
- Diseño: se minimizó la presunción de complejidad al crear un diseño limpio y ordenado. No se usaron efectos tipográficos como sombras, adornos o colores para resaltar ideas. Se eligió una tipografía con buena legibilidad.

En cuanto a las pautas de claridad utilizadas en los instructivos para la preparación de una video colonoscopia, se pueden mencionar:

- Estructura del texto: se realizó con un formato cronológico para guiar a los pacientes en las tareas que deberán realizar, pero sin abrumarlos. De esta manera también se logró coherencia en el contenido. Por ejemplo, comprar el laxante es una de las primeras tareas que se indica porque las personas se demoran en comprarlo y cuando no lo encuentran en la farmacia adquieren cualquier laxante o cancelan el estudio.
- Lista de verificación: se incorporó a los instructivos una lista de tareas a realizar, para ayudar al paciente a organizar su preparación y evitar omisiones y errores.

- Orden del texto: se utilizaron títulos y viñetas para describir el contenido y ordenar la lectura. Los títulos se jerarquizaron visualmente y se evitaron subtítulos confusos como “instrucciones adicionales”.
- Oraciones: se redactó con una extensión corta, ninguna oración excede las 30 palabras. Se priorizó la redacción en voz activa y estructura simple: sujeto, verbo y complementos. No se utilizaron gerundios para encadenar ideas porque alargan las frases y dificultan la comprensión. Por ejemplo, se reemplazó “Esto puede derivar en la necesidad de repetir el estudio” por “Si el colon no está limpio, en algunas ocasiones se tiene que repetir la colonoscopia”.
- Uso de palabras: no se usaron distintas palabras para referirse a una misma idea para no generar confusión. Por ejemplo, solo se utilizó la palabra colonoscopia y no estudio, examen, turno, procedimiento y preparación como sinónimos.
- Ejemplos: se recurrió a los ejemplos para minimizar la confusión. Se escribió: “Tome mucho líquido sin gas (agua, caldo sin grasa colado, café, té, mate cocido, bebidas deportivas o saborizadas, que no sean de color rojo)”.
- Conocimientos del paciente: no se dio por asumido ningún conocimiento previo. Por ejemplo, se evitó decir “dieta líquida” o “cena liviana”.
- Palabras sencillas: se usaron palabras expresadas de forma simple y se evitaron aquellas largas, difíciles de pronunciar o poco coloquiales. Por ejemplo, se reemplazó abundante por mucho, previo por antes, visualizar por ver.
- Adverbios: no se usaron adverbios terminados en mente como atentamente, solamente o cuidadosamente.
- Expresiones: se utilizaron formas simples, por ejemplo para expresar el tiempo. Se optó por escribir “tres días antes” en lugar de “72 horas previas”.
- Diseño: se minimizó la presunción de complejidad al crear un diseño limpio y ordenado. Por ejemplo, no se usaron efectos tipográficos como sombras, adornos o colores para resaltar ideas. Se eligió una tipografía con buena legibilidad acompañada por íconos que se incorporaron para reforzar la información y no como decoración.

CONCLUSIONES Y DESAFÍOS

Finalizar tanto las capacitaciones como la elaboración del consentimiento e instructivos para la video colonoscopia no solo significó para la UNCUIYO el cierre de un exitoso proyecto de Lenguaje Claro, sino también el inicio de nuevos retos y desafíos.

Por un lado, el equipo de trabajo se planteó algunos interrogantes a futuro sobre cómo mejorar el material, por ejemplo si debían elaborarlo además en formato audiovisual o cómo adaptarlo para las personas con discapacidad.

Por otro lado, a medida que el proyecto avanzaba y se iban conociendo sus alcances surgieron desde distintas dependencias de la Universidad propuestas de adaptaciones de otros contenidos, pedidos de dictado de capacitaciones y el imperativo de incorporar el Lenguaje Claro en las carreras de grado de las ciencias médicas, para que los estudiantes pudieran adoptar una perspectiva de claridad, fundamental para su futura vida profesional.

De esta manera, se pudo corroborar que la necesidad de claridad está latente, que son muchos los que consideran al Lenguaje Claro como una herramienta esencial para lograr la inclusión y la alfabetización sanitaria, pero pocos los espacios que implementan y promuevan la claridad en salud.

Por eso, esta experiencia resultó ser enriquecedora y sumamente valiosa, no solo porque demostró que se puede lograr claridad cuando la mirada está puesta en el paciente, sino porque además se transformó en una invitación para que otras instituciones dedicadas a la salud, ya sean asistenciales o académicas, públicas o privadas, asuman un compromiso y una responsabilidad con sus pacientes y puedan articular acciones de calidad, continuas y planificadas para garantizar el derecho a comprender.

En la UNCUIYO se aprendió una lección, cuando se inicia el camino de la claridad no hay vuelta atrás.