

Tema de conexión

Comprender la información sobre la salud

INFORMACIÓN GENERAL

Las personas con diabetes y sus cuidadores obtienen información de muchas fuentes distintas. Desde blogs y redes sociales, hasta videos, conversaciones con miembros del equipo de atención médica, con amigos y familiares; hay una gran cantidad de información para revisar. Esta información puede ser compleja y a veces confusa, y puede ser difícil saber lo que significa.

La alfabetización en salud (*health literacy*) es la capacidad de una persona de encontrar, procesar y comprender la información sobre la salud y los servicios necesarios para tomar decisiones.

Las personas de todas las edades, razas, niveles de ingreso y educación pueden verse afectadas por un bajo nivel de alfabetización en salud. Otros problemas como tener mala vista, barreras del idioma y culturales, o diferencias o deterioros cognitivos también pueden hacer más difícil el poder entender la información que comparta un miembro del equipo de atención médica.

Los especialistas en educación y cuidado de la diabetes y otras personas que apoyen a quienes tienen diabetes tienen un papel que cumplir para reducir las barreras para entender la información sobre la salud. Esto incluye dar información clara y concisa. Cuando vaya avanzando por los módulos de *Nuevos Comienzos*, puede preguntarles a los participantes sobre las áreas que se les hacen difícil cuando se trata de encontrar, comprender y usar información sobre la salud. Podría ser aprender a encontrar información confiable en línea o entender las instrucciones de su médico.

Si sabe qué es importante para sus participantes, puede involucrarlos mejor en buscar maneras de manejar las dificultades que ocurran. Según el tema, podría pedirle a un médico, enfermero o farmacéutico que se una a la sesión. Solo recuerde que la meta es ayudar a los participantes a que aprendan a encontrar y a usar información sobre la salud por su cuenta, no darles todas las respuestas.

★ PUNTOS CLAVE

- **Dé información que sea fácil de leer.** *Nuevos Comienzos* identifica cuáles recursos son más fáciles de leer. Cuando cree recursos nuevos, es útil seguir las directrices y los ejemplos de lenguaje sencillo. Estos incluyen conocer a su audiencia antes de escribir, elegir sus palabras con cuidado, organizar el contenido para que fluya de un paso al otro y usar encabezados, viñetas o tablas, etc. para facilitar la lectura. Aprenda más en <https://www.plainlanguage.gov/> (solo en inglés)
- **Enfóquese en las necesidades de sus participantes.** Identifique las áreas que son importantes para ellos. Por ejemplo, podrían estar más preocupados por aprender a entender las etiquetas de los medicamentos que por encontrar información en línea. Las personas aprenden más de las conversaciones que tienen algún significado para ellas. También es más probable que entiendan la información si se escribió teniéndoles en cuenta. *Nuevos Comienzos* identifica recursos escritos para audiencias específicas, como adultos mayores u hombres.
- **Recuérdale a los participantes que muchas personas tienen dificultades para comprender la información sobre la salud.** Es una destreza que se puede aprender. Nadie debería sentirse avergonzado por estar confundido por información que es

complicada y desconocida. Cuando se trata de su salud, las personas tienen el derecho a hacer preguntas hasta que entiendan.

■ **Use ejemplos reales y haga que los participantes le repitan lo que conversaron.**

Si les está enseñando a los participantes a leer las etiquetas de los medicamentos, lleve etiquetas para que los participantes lean. Las personas aprenden mejor con ejemplos que son prácticos y similares a lo que encontrarán en el mundo real. Cuando sea posible, use el método de enseñanza por retroalimentación (teach-back) para que los participantes le expliquen algo a usted o a otros miembros del grupo con sus propias palabras.

■ **No les responda preguntas específicas relacionadas con la salud a los participantes.**

Por ejemplo, alguien podría preguntar: "Mi último A1c fue 12, ¿qué significa eso?". No es apropiado para los líderes de grupo responder preguntas específicas relacionadas con la salud. En su lugar, ayude a los participantes a encontrar la respuesta en uno de los materiales de *Nuevos Comienzos*, o ayúdelos a pensar en preguntas para hacerle a un miembro de su equipo de atención médica. Aprender a encontrar respuestas correctas a preguntas relacionadas con la salud, por su propia cuenta, puede ayudar a los participantes a sentirse más confiados en cuanto a encontrar y usar información sobre la salud.



EJEMPLOS DE PREGUNTAS PARA LA CONVERSACIÓN

1. ¿Dónde encuentran la mayor parte de la información sobre la salud relacionada con la diabetes?
2. ¿Dónde buscan las respuestas a las preguntas que tengan sobre su salud?
 - ¿Su médico o su equipo de atención médica? ¿Amigos y familiares? ¿En línea?
3. ¿Sienten que saben todo lo que necesitan saber para mantenerse sanos o a veces encuentran que es difícil entender o recordar las instrucciones que le han dado?
4. Encuentran, a veces, que es difícil...
 - ¿Seguir las instrucciones de las etiquetas de los medicamentos?
 - ¿Completar formularios médicos?
 - ¿Leer y comprender lenguaje médico complicado sobre la diabetes?
 - ¿Cualquier otra parte de encontrar, comprender o usar información sobre la salud?
5. ¿Sienten que tienen acceso a información que toma en cuenta su idioma y preferencias y necesidades culturales?

EJEMPLO DE ACTIVIDADES

A. Trabajo en parejas sobre cómo hablar con su equipo de atención médica (10-15 minutos)

La meta de esta actividad es que los participantes practiquen hacer preguntas durante sus visitas de atención médica para asegurarse de que entiendan lo que el miembro del equipo de atención médica les esté diciendo. Esto es importante para que puedan cuidar su salud y tomar pasos de autocuidado necesarios antes de su próxima visita.

- Pídale a los participantes que formen parejas. Haga que se turnen y que uno de ellos actúe como miembro del equipo de atención médica mientras el otro hace las preguntas.
- Haga que la persona que actúe como el miembro del equipo de atención médica dé ejemplos de instrucciones para tomar medicamentos nuevos o ejemplos de pasos de autocuidado que pueden tomar hasta la visita de seguimiento. Puede usar uno de los cuatro pasos descritos en el material [Consejos para ayudarle a mantenerse saludable](#) como el ejemplo de instrucciones.
- Haga que el otro participante practique cómo responder a esta información con el método de enseñanza por retroalimentación. El método de enseñanza por retroalimentación (*teach-back method*) es una herramienta de comunicación que usan los profesionales de atención médica para asegurarse de que los pacientes comprendan la información sobre la salud que les han dado. Este método consiste en pedirle a los pacientes que les expliquen con sus propias palabras la información que les acaban de dar. En esta actividad, los participantes pueden aprender a usar esta misma estrategia para asegurarse de que comprendieron lo que se les haya dicho.

Después de recibir la información sobre la salud de parte de su pareja, haga que los participantes respondan diciendo: **“Quiero asegurarme de que entendí lo que me dijiste. Deja que te explique y por favor dime si entendí bien”**. Pueden, entonces, resumir la información que recibieron.

- Pídale a los participantes que hablen sobre cómo la estrategia los ayudará a asegurarse de que hayan entendido la información sobre la salud y sus próximas visitas de atención médica.

RECURSOS

Los recursos ofrecidos en esta sección fueron escritos para ayudar a las personas a encontrar, entender y usar mejor la información sobre la salud.

Comprender la información sobre la salud en Internet y los medios de comunicación

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC):
 - [Uso de la información sobre la salud en línea](#) (solo en inglés)
- MedlinePlus:
 - [Evaluación de información sobre la salud](#)
 - [Guía para una búsqueda saludable en Internet](#)

- Instituto Nacional sobre el Envejecimiento:
 - [Información en línea sobre la salud: ¿es confiable?](#)

Comunicación con los miembros del equipo de atención médica

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC):
 - [¡No me culpen!: Cómo ayudar a los miembros del equipo de atención médica y a las personas con diabetes a superar los desafíos para un cambio de comportamiento](#) (grabación de seminario web, solo en inglés)
- Instituto para la Mejora de la Atención Médica:
 - [Ask Me 3](#) (solo en inglés; programa de educación de pacientes diseñado para mejorar la comunicación entre estos y los miembros del equipo de atención médica)
- MedlinePlus:
 - [Tutorial para aprender vocabulario médico](#)
- Institutos Nacionales de la Salud:
 - [Cómo hablar con su médico](#)

Cómo leer las etiquetas de los alimentos

- Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA):
 - [La nueva etiqueta de información nutricional: ¿En qué le beneficia?](#)
 - [Comprensión de etiquetas de alimentos](#) (solo en inglés)

Uso de medicamentos

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC):
 - [Seguridad d las inyecciones: información para los pacientes](#) (solo en inglés)
- Federal Drug Administration (FDA):
 - [La nueva etiqueta de medicamentos de venta sin receta](#) (solo en inglés)

Comprender los resultados de pruebas de laboratorio

- MedlinePlus:
 - [Cómo entender el resultado de sus pruebas de laboratorio](#)

Comprender los seguros médicos

- [CuidadoDeSalud.gov](#) se creó para ayudar a las personas a comprender sus opciones de atención médica y sus derechos según la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.
- [Obtenga ayuda con un seguro](#)
- [Sobre la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Costo](#) (solo en inglés)

Recursos de alfabetización en salud para líderes de grupo y profesionales de atención médica

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC):
 - [Alfabetización en salud](#) (*Health literacy*, solo en inglés)
- [U.S. General Services Administration \(GSA\)](#):
 - [PlainLanguage.Gov](#) (solo en inglés)
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:
 - [Alfabetización en salud](#) (solo en inglés)

REFERENCIAS

U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2010). National Action Plan to Improve Health Literacy. Washington, DC: Author. Retrieved November 2019, from https://health.gov/communication/HLActionPlan/pdf/Health_Literacy_Action_Plan.pdf