



III FÓRUM DE DISCENTES E
III FÓRUM DE EGRESSOS DO PPGCI/UNESP

O DESIGN DA INFORMAÇÃO NOS AMBIENTES E-SAÚDE: Acesso, Experiência e Interação

Laís Alpi Landim

Profa. Dra. Maria José Vicentini Jorente

Linha de Pesquisa: "1-Informação e Tecnologia"

Área de Concentração: "Informação, Tecnologia e Conhecimento"

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

1. Introdução

Este projeto dá continuidade à pesquisa realizada durante o mestrado da proponente, que investigou aspectos socioculturais e cognitivos que devem ser observados nos processos de Design da Informação (planejamento, concepção e elaboração) de ambientes digitais de informação em saúde. Embora o direito à informação de qualidade integre os direitos fundamentais e constitucionais relacionados à saúde, alguns entraves prejudicam os processos de acesso, compreensão e interação com a informação em saúde disponibilizada em meios digitais. Assim, o objetivo deste projeto é realizar um estudo sobre aspectos de acesso, experiência e interação a partir da interdisciplinaridade entre a Ciência da Informação e o Design da Informação na Curadoria Digital de ambientes e-Saúde sob a perspectiva dos cuidados centrados no paciente, para que os processos comunicacionais na interação com os ambientes digitais nesse contexto ocorram de maneira eficiente, eficaz e contextualizada a cada comunidade de interesse. A hipótese levantada é a de que os princípios convergentes entre o Design da Informação e suas subáreas, o Design de Interação e o Design de Experiências, convergentes aos conhecimentos da Ciência da Informação, forneçam subsídios imprescindíveis para a efetivação da comunica-

ção em saúde em meios digitais eficientes, eficazes e adequados às necessidades de cada comunidade de interesse.

2. Referencial Teórico

O Direito à Saúde é considerado algo essencial, que deve ser assegurado a todas as pessoas em todo país que se pretenda democrático. O Direito à Saúde no Brasil concretizou-se, principalmente, com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), que não se restringe apenas ao atendimento hospitalar, mas também implica na garantia da qualidade de vida a partir da oferta de outros serviços. Dentre eles encontra-se o acesso à informação em saúde, considerado fundamental na redução de iniquidades e essencial na promoção de transformações sociais que priorizem a qualidade de vida e o bem estar da população (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2018).

A importância da Comunicação em Saúde fez com que fosse criado, em 1982, pela Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (Ensp/Fiocruz), o Programa RADIS de Comunicação em Saúde, um "programa nacional e permanente de jornalismo crítico e independente em saúde pública", cujos objetivos são a reunião, a análise e a difusão de informação sobre saúde. O programa lançou, em 2002, a revista RADIS, que mantém publicações men-

sais com conteúdos caracterizados pela flexibilidade editorial e pela presença de recursos gráficos que elevaram a qualidade da publicação em relação às revistas anteriormente publicadas pelo programa (ENSP/FIOCRUZ, 2018, n.p.). A aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ao âmbito da saúde impactam e promovem mudanças nos sistemas de informação em saúde, bem como no acesso a esse tipo de informação, nas trocas de experiências e nas relações entre médicos e pacientes (MIRANDA, 2017). Esse fenômeno integra-se ao conceito de e-Saúde (do inglês eHealth). Esse conceito refere-se aos processos de comunicação ou melhoria dos serviços e informação em saúde por meio da Internet e demais tecnologias eletrônicas (EYSENBACH, 2001). Serviços de saúde na Internet integram um conjunto de processos que incluem a comunicação entre pacientes e provedores de informação, registros médicos eletrônicos, registros de saúde pessoal, programas de educação em saúde, portais de pacientes e aplicações na Web voltadas para pacientes (KIM; XIE, 2017).

Nesse contexto, problemas relacionados ao Design da Informação nos meios digitais de veiculação da informação em saúde podem constituir-se em entraves no processamento efetivo dessas mensagens. De acordo com Kim e Xie (2007), grande parte da população global possui um nível limitado de literacia em saúde. A literacia em saúde está relacionada a fatores pessoais, como condições demográficas e de saúde, assim como a dificuldade de utilizar serviços de e-Saúde. As dificuldades de acesso aos serviços de saúde eletrônicos podem ser ocasionadas por problemas no Design da Informação desses serviços, como a experiência, a interação e a responsividade dessas interfaces a diferentes tipos de dispositivos. Diante do crescimento vertiginoso das tendências de cuidado centrado no paciente e da dependência das tecnologias, tanto para o autocuidado quanto para a autogestão, existe uma demanda emergente por pesquisa e esforços programáticos nesse contexto. Para que essas dificuldades sejam diminuídas, deve haver o fornecimento de suporte prático e tecnológico aos indivíduos, principalmente aqueles com

um grau de literacia em saúde limitado (KIM; XIE, 2007).

O Design da Informação dos ambientes digitais pode contar com inúmeros recursos que tornam a experiência do usuário mais eficaz, eficiente e satisfatória. O Design da Informação (DI) é uma disciplina que agrupa uma ampla gama de conhecimentos e aplicações. Para Cristina Portugal (2013, n.p.), o DI pode ser considerado uma área do Design que tem como objetivo “equacionar os aspectos sintáticos, semânticos e pragmáticos que envolvem os sistemas de informação por meio da contextualização, planejamento e produção de interface gráfica de informação para sua audiência”. Esses estudos fornecem elementos relevantes que devem ser considerados no processo de planejamento e construção de interfaces gráficas, analógicas ou digitais: elementos relativos à sintaxe, ou seja, à ordem ou forma; semânticos, isto é, ligados ao sentido ou significado dos artefatos digitais; e pragmáticos, na construção objetiva das interfaces, sua concretização.

3. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa é caracterizada como qualitativa, com uma etapa teórica e outra exploratória e descritiva, em que serão analisados ambientes e-Saúde do Brasil e do exterior voltados a doenças raras, entre elas a Microcefalia, causada pelo Zica Vírus. A análise desses ambientes digitais será realizada a partir da Análise Informal de Ações. Os critérios serão baseados nos Princípios das áreas correlacionadas e nas Heurísticas de Nielsen. A partir das constatações advindas das análises e sua conjugação com os aspectos teóricos, serão elaboradas diretrizes e recomendações para o desenho e redesenho de ambientes digitais e-Saúde. Espera-se, como resultado, elaborar o citado conjunto de recomendações e diretrizes de Design da Informação, de Interação e de Experiências que subsidiem a elaboração de ambientes digitais e-Saúde mais adequados, eficientes e eficazes para o contexto da saúde e apropriados para as comunidades a quem se destinam.

4. Resultados Esperados

Num contexto em que as tecnologias permeiam progressivamente as atividades e relações humanas, a Comunicação em Saúde adquire um papel destacado. O acesso à informação é facilitado, e o direito à informação de qualidade integra os direitos fundamentais e constitucionais relacionados à saúde. No entanto, alguns entraves prejudicam os processos de acesso, compreensão e interação com a informação em saúde disponibilizada em meios digitais.

O projeto ora proposto objetiva realizar um estudo sobre aspectos de experiência, interação e acessibilidade no Design da Informação de serviços e-Saúde sob a perspectiva dos cuidados centrados no paciente, a fim de elaborar um conjunto de diretrizes e recomendações que devem ser observadas para que os processos comunicacionais na interação com os ambientes digitais nesse contexto ocorram de maneira eficiente e eficaz.

A proposta visa debruçar-se em torno das seguintes questões: Quais princípios do Design de Interação (DI) devem embasar a concepção e criação desses ambientes? Quais aspectos de Design de Experiências (UX) devem ser observados e empregados na elaboração dos ambientes e-Saúde? Quais aspectos de acessibilidade devem ser observados no Design da Informação (DI) das interfaces de interação dos ambientes digitais e-Saúde?

A hipótese levantada é que os princípios dos DI, DI e UX, em convergência com os conhecimentos produzidos na área da Ciência da Informação, fornecem subsídios imprescindíveis para a efetivação de meios de comunicação em saúde em meios digitais eficientes, eficazes e adequados às necessidades de cada comunidade de interesse. Espera-se, como resultado, elaborar um conjunto de recomendações e diretrizes de Design da Informação, Interação e Experiência que subsidiem a elaboração de ambientes digitais e-Saúde mais adequados, eficientes e eficazes para o contexto da saúde e apropriados para as comunidades a quem se destinam.

5. Referências

- ENSP/FIOCRUZ. **O Programa RADIS**. 2018. Disponível em: <<http://www6.ensp.fiocruz.br/radis/o-programa-radis>>. Acesso em: 03 set. 2018.
- EYSENBACH, G. What is e-health? **J Med Internet Res**, 3, e20, 2001.
- KIM, H.; XIE, B. Health literacy in the eHealth era: A systematic review of the literature. **Patient Education and Counseling**, v. 100, n. 6, p. 1073–1082, jun. 2017.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Direito à Saúde**. 2018. Disponível em: <<https://pensesus.fiocruz.br/direito-a-saude>>. Acesso em: 03 set. 2018.
- MIRANDA, F. S. **Curtir para decidir**: uma análise sobre o uso do Facebook por mulheres com câncer de mama. 2017. 132 f., il. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Saúde Coletiva)—Universidade de Brasília, Brasília, 2017.
- PORTUGAL, C. **Design, Educação e Tecnologia**. Rio Books: Rio de Janeiro, 2013.