

# LETRAMENTO EM SAÚDE E O ENGAJAMENTO DO PACIENTE

Data de aceite: 01/08/2023

**Roberta Mânica**

## 1 | INTRODUÇÃO

O Letramento em Saúde (LS) desempenha um papel significativo no engajamento do paciente no contexto da assistência à saúde. O LS vai além das habilidades básicas de leitura e escrita, abrangendo a capacidade de buscar, compreender e aplicar informações de saúde relevantes em diferentes contextos. Isso inclui a interpretação de rótulos de medicamentos, a compreensão de informações médicas complexas e a capacidade de tomar decisões informadas sobre opções de tratamento<sup>1</sup>.

Além disso, o LS contribui para a autonomia e a capacitação dos pacientes, permitindo que eles assumam maior

controle sobre sua saúde e bem-estar. Essa capacidade de tomar decisões informadas e participar ativamente de seu cuidado não apenas melhora a experiência do paciente, mas também pode levar a resultados de saúde mais positivos e à redução de disparidades no acesso aos cuidados.

## 2 | DEFINIÇÃO E DIMENSÕES DO LETRAMENTO EM SAÚDE

### 2.1 Definição

Segundo a OMS<sup>2</sup>, LS é a capacidade de um indivíduo de obter, processar e compreender informações básicas de saúde e serviços necessários para tomar decisões. O termo “letramento em saúde” (*health literacy*) foi introduzido pela primeira vez<sup>3</sup> em 1959, por Dixon<sup>4</sup>,

1 SØRENSEN, K. et al. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>>. Acesso em: 2 jul. 2023

2 World Health Organization (WHO). Health literacy: the solids facts, 2013. Disponível em: <<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2023

3 CARTA DE OTTAWA. Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde. Ottawa, Canadá, 17-21 de Nov de 1986. Disponível em: <[https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta\\_ottawa.pdf](https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_ottawa.pdf)>. Acesso em: 2 jul. 2023

4 DIXON, J. P. The community responsibility for medical care. American journal of public health and the nation's health, 49(1), 76–81, 1959. Disponível em: <<https://doi.org/10.2105/ajph.49.1.76>>. Acesso em: 2 jul. 2023

em seu artigo sobre a responsabilidade da comunidade na assistência médica, no qual a expressão foi citada como sendo uma das estratégias utilizadas no aperfeiçoamento dos cuidados médicos da época<sup>5</sup>. Em 1974 Simonds<sup>6</sup> empregou novamente o termo em seus estudos, que foi revisitado em 1999 pela American Medical Association (AMA)<sup>7</sup> como “Letramento Funcional em Saúde”, delimitando-o como habilidades que englobam “ler, entender e agir sobre a informação de saúde. No contexto da promoção da saúde e do engajamento do paciente, é necessário compreender as distinções entre LS e Letramento Funcional em Saúde (LFS). Enquanto o LS<sup>8</sup> abrange um conjunto mais amplo de habilidades e conhecimentos necessários para obter, processar e compreender informações de saúde, o LFS<sup>9</sup> refere-se especificamente às habilidades básicas de leitura, escrita e numeracia necessárias para compreender informações essenciais relacionadas à saúde como por exemplo, compreender rótulos de medicamentos, instruções médicas e outras informações essenciais para o autocuidado. Essa diferenciação contribui para identificar os diferentes níveis de proficiência necessários para o engajamento informado do paciente e direcionar intervenções adequadas. Embora relacionados, os estudos indicam que o LS abrange habilidades mais amplas em termos cognitivos e sociais, enfatizando o senso crítica, a tomada de decisões informadas e a participação ativa do paciente em questões de saúde.

O LS compreende diferentes dimensões que classificam e englobam as habilidades necessárias para o sujeito compreender, avaliar e utilizar informações de saúde de forma efetiva<sup>10</sup> como também, indicam a progressão de sua capacidade de aplicação prática deste conhecimento.<sup>11</sup>

### 3 | O IMPACTO E BENEFÍCIOS DO LS NO ENGAJAMENTO DO PACIENTE

O engajamento do paciente é definido como o envolvimento de pacientes, familiares e cuidadores na melhoria dos cuidados em saúde e na segurança dos cuidados em saúde<sup>12</sup>. Conforme apontado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), o conceito de

---

5 Chehuen, José Antonio; Costa, Lucas Assis; Estevanin, Gabriela Mazorque; Bignoto, Tomás Costa; Vieira, Camila Isabela Ribeiro; Pinto, Frederico Afonso Rios; Ferreira, Renato Erothildes. Letramento funcional em saúde nos portadores de doenças cardiovasculares crônicas. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018243.02212017>. Acesso em: 12 jul. 2023

6 SIMONDS, S. K. Health education as social policy. Health Education Monographs, 2(1\_suppl), 1–10, 1974. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/10901981740020S102>. Acesso em: 2 jul. 2023

7 AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION AD HOC COMMITTEE ON HEALTH LITERACY (AMA). Health literacy: report of the council on scientific affairs. JAMA, v.281, n.6, p.552-7, 1999.

8 NUTBEAM, D.; LLOYD, J. E. Understanding and responding to health literacy as a social determinant of health. Annual review of public health, 42, 159–173, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-090419-102529>. Acesso em: 12 jul. 2023

9 FINBRÅTEN, H. S. et al. Explaining variance in health literacy among people with type 2 diabetes: the association between health literacy and health behaviour and empowerment. BMC Public Health 20, 161, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8274-z>. Acesso em: 2 jul. 2023

10 CARTA DE OTTAWA. Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde. Ottawa, Canadá, 17-21 de Nov de 1986. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/carta\\_ottawa.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/carta_ottawa.pdf). Acesso em: 2 jul. 2023

11 MARQUES, S. R. L.; LEMOS, S. M. A. Letramento em saúde e fatores associados em adultos usuários da atenção primária. Trabalho, Educação e Saúde, v. 16, n. 2, p.535–559, 2018.

12 SHARMA, Anjana E. et al. Patient Engagement in Health Care Safety: An Overview Of Mixed-Quality Evidence.

engajamento do paciente pode ser analisado a partir de duas perspectivas conceituais<sup>13</sup>: uma considera o envolvimento dos pacientes e cuidadores na melhoria dos cuidados em saúde e segurança, enquanto a outra enfatiza a atuação conjunta de pacientes, familiares, cuidadores e profissionais de saúde nos diferentes níveis do sistema de saúde. Desta forma, incide na prevenção de incidentes de segurança, autogestão de medicamentos, redução de erros e quedas, além de sua contribuição para a identificação de incidentes e prevenção de eventos adversos. O engajamento do paciente pode ser observado em três níveis distintos<sup>14</sup>: micro, meso e macro<sup>15</sup>. No nível micro, o paciente participa como membro da equipe de saúde, tomando decisões sobre seus próprios cuidados e auxiliando em medidas como higiene das mãos e relato de erros. No nível meso, os pacientes contribuem nas decisões das organizações de saúde e instâncias governamentais, ajudando a definir ações de prevenção de danos evitáveis nos cuidados de saúde. Já no nível macro, têm participação em questões nacionais, como políticas e programas de saúde.

Questões emocionais, baixo letramento em segurança do paciente e falta de aceitação da perspectiva do paciente são algumas das barreiras enfrentadas, enquanto o suporte psicológico e a transparência são estratégias importantes para superar tais desafios.

O Engajamento do paciente está diretamente relacionado ao benefício do LS na tomada de decisão pois permite que o paciente entenda as informações médicas<sup>16</sup>, interprete resultados de exames, compreenda os benefícios e riscos de diferentes tratamentos.

### 3.1 Melhoria da compreensão de informações de saúde

O LS capacita os pacientes a entenderem informações complexas relacionadas a condições médicas, tratamentos, medicamentos e procedimentos, permitindo-lhes tomar decisões mais informadas. A falta de capacidade de decodificar as informações de saúde pode levar a mal-entendidos, interpretações errôneas e, conseqüentemente, a decisões inadequadas em relação aos cuidados de saúde<sup>17</sup>.

Pesquisadores<sup>18</sup> investigaram o impacto do letramento em saúde na qualidade de vida de pacientes com diabetes mellitus tipo 2. A análise investigou como o nível de

---

Health Affairs, v. 37, n. 11, 2018.

13 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. Health Affairs, v. 32, 2013, p. 223-231.

14 WHO. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023

15 Instituto Brasileiro de Direito do Paciente. (2019). Engajamento de Pacientes e Familiares na segurança do Paciente. Disponível em: <https://ibdpac.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Folheto-ibdpac-1.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023

16 Figueiredo, A. E. P., & Lacerda, M. R. (2017). O engajamento do paciente na promoção da saúde: uma revisão integrativa. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, 12(39), 1-12.

17 Passamai MPB, Sampaio HAC, Dias AMI, Cabral LA. Letramento funcional em saúde: reflexões e conceitos sobre seu impacto na interação entre usuários, profissionais e sistema de saúde. Interface (Botucatu.) 2012; 16(41):301-314.

18 Paiva, D. M., Teixeira, C. S., de Castro, F. A. D., & Santi, L. Q. (2019). O impacto do letramento em saúde na qualidade de vida de pacientes com diabetes mellitus tipo 2. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 27, e3107.

compreensão de informações sobre diabetes e habilidades de tomar decisões relacionadas à saúde afetavam a qualidade de vida desses pacientes. Os resultados mostraram que o LS teve um impacto positivo na qualidade de vida, com os participantes que demonstraram maior compreensão e habilidades de tomada de decisão apresentando melhor controle da doença e maior satisfação com sua vida em geral.

### 3.2 Capacitação para tomar decisões de saúde

A partir de uma revisão integrativa, estudos<sup>19</sup> demonstraram a relação entre LS e uso racional de medicamentos. Eles examinaram registros anteriores sobre o assunto para compreender como o nível de LS afeta a capacidade das pessoas de entender, usar e aderir corretamente aos medicamentos prescritos. Os resultados indicaram que o alto nível de LS está associado a um maior conhecimento, melhor adesão ao tratamento e menor incidência de erros na administração medicamentosa.

### 3.3 Aumento da adesão ao tratamento

Sob este viés, Paiva, Teixeira, de Castro e Santi (2019)<sup>20</sup> investigou o impacto do LS na qualidade de vida de pacientes com diabetes mellitus tipo 2. Através de análises e entrevistas, observou-se que os pacientes que demonstraram melhor nível de LS apresentaram um melhor controle da doença, além de maior satisfação com a vida em geral. Esses resultados sugerem que investir no LS pode contribuir para a qualidade de vida dos pacientes com diabetes mellitus tipo 2.

### 3.4 Redução de erros de medicação

Compreender as informações de dosagem e instruções de uso de medicamentos é essencial para evitar erros de medicação. Moura, Guedes e Torres (2019)<sup>21</sup> e Haueisen, Rosa, Medeiros e Mielke (2018)<sup>22</sup>, abordam a relação entre o Letramento em Saúde, o uso correto de medicamentos e a população idosa no Brasil. Ambos os estudos enfocam a importância do LS na promoção do uso adequado de medicamentos por parte dos idosos. Moura, Guedes e Torres (2019)<sup>23</sup> investigaram o Letramento em Saúde e o uso correto de medicamentos em idosos com doenças crônicas. Seus resultados destacaram que um

19 Santos, L. M., Oliveira, R. A., Silveira, A. M., & Damasceno, S. S. (2018). Letramento em saúde e uso racional de medicamentos: uma revisão integrativa. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 52, e03328.

20 Silveira, D. P., Artmann, E., & Celeste, R. K. (2017). Alfabetização em saúde e qualidade de vida de idosos brasileiros: um estudo longitudinal. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(3), 853-860.

21 Moura, L. A., Guedes, M. B., & Torres, H. C. (2019). Letramento em saúde e uso correto de medicamentos em idosos com doenças crônicas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1574-1581.

22 Haueisen, R. S., Rosa, M. B., Medeiros, M., & Mielke, G. I. (2018). Letramento em saúde e automedicação em idosos: um estudo de base populacional no Sul do Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(4), e00015517.

23 Moura, L. A., Guedes, M. B., & Torres, H. C. (2019). Letramento em saúde e uso correto de medicamentos em idosos com doenças crônicas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), 1574-1581.

maior nível de LS estava associado a um uso mais adequado e seguro de medicamentos. Isso sugere que idosos com maior compreensão das informações de prescrição e melhores habilidades de interpretação são mais propensos a seguir as orientações terapêuticas de forma correta. Já o estudo de Haueisen, Rosa, Medeiros e Mielke (2018)<sup>24</sup> explorou a associação entre o LS e a automedicação em idosos. Eles descobriram que um maior LS estava relacionado a uma menor prevalência de automedicação inadequada entre os idosos. Isso indica que idosos com melhor conhecimento sobre medicamentos e habilidades para interpretar informações de bulas são menos propensos a se automedicarem de forma inadequada.

Os referidos estudos ressaltam a importância do LS na população idosa, evidenciando como um maior conhecimento sobre medicamentos podem reduzir práticas de automedicação inadequada. Investir em programas e estratégias que melhorem o LS entre os idosos pode ser benéfico para melhorar a segurança e a eficácia do uso de medicamentos nessa população.

### 3.5 Melhoria da comunicação com profissionais de saúde

A comunicação efetiva entre pacientes e profissionais de saúde desempenha um papel fundamental na qualidade e no resultado dos cuidados de saúde. No Brasil, o LS tem sido objeto de estudo transversal, constituindo diferentes aspectos. Os resultados de uma pesquisa<sup>25</sup> sobre as experiências de pacientes e profissionais de saúde no país em relação à comunicação do diagnóstico de câncer destacam a importância da empatia, da clareza nas informações e da consideração das necessidades emocionais dos pacientes durante a comunicação de más notícias. Além disso, a tomada de decisão informada também é um aspecto relevante no LS, conforme demonstrado no estudo de Bastos, Turrini e Lima (2017)<sup>26</sup>. A pesquisa mostrou que fornecer informações claras e compreensíveis aos pacientes é essencial para que eles possam participar ativamente nas decisões relacionadas ao tratamento. A adesão ao tratamento é outro tema abordado nas pesquisas de LS, como observado no estudo de Rosa, Nunes e Pereira (2020)<sup>27</sup>. Os resultados destacaram a importância da comunicação efetiva entre pacientes e profissionais de saúde, assim como o suporte contínuo, para melhorar a adesão ao tratamento em pacientes com condições crônicas. Os dados fornecem evidências sobre a importância de programas e estratégias que visem aprimorar o LS no país, a fim de contribuir com o engajamento e o bem-estar da população.

24 Haueisen, R. S., Rosa, M. B., Medeiros, M., & Mielke, G. I. (2018). Letramento em saúde e automedicação em idosos: um estudo de base populacional no Sul do Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(4), e00015517.

25 Mazur, L. H., Gomes, M. J. V., Oliveira, L. M. S., & Turrini, R. N. T. (2019). Disclosure of cancer diagnosis: experiences of patients and healthcare professionals in Brazil. *Supportive Care in Cancer*, 27(4), 1271-1280.

26 Bastos, R. F., Turrini, R. N. T., & Lima, R. S. (2017). Informed decision-making process: a study with cancer patients in Brazil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, e2932.

27 Rosa, W. A., Nunes, E. L. P., & Pereira, I. A. (2020). Adherence to treatment by patients with chronic conditions: a qualitative study. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 54, e03661.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O engajamento em saúde refere-se à participação ativa e envolvimento do paciente em seu cuidado pessoal, enquanto o LS capacita os indivíduos a compreenderem, avaliarem e utilizarem informações relacionadas à saúde.

Além disso, é urgente a necessidade de implementar estratégias contínuas para melhorias do cuidado. Isso inclui a promoção de um ambiente de cuidado centrado no paciente, para que este ganhe voz ativa e seja reconhecido como protagonista e parceiro no processo de tomada de decisões. O LS também envolve a garantia de acesso a informações claras e acessíveis, assim como a educação contínua dos profissionais de saúde em habilidades de comunicação interpessoal na busca contínua por melhores práticas para garantir o direito do paciente a um ecossistema de saúde de qualidade.

## REFERÊNCIAS

### LIVROS:

ALBUQUERQUE, Aline. Empatia nos Cuidados em Saúde: comunicação e ética na prática clínica. Rio de Janeiro: Manole, 2023.

### CAPÍTULOS DE LIVROS

ADAMS RJ, STOCKS NP, WILSON DH, HILL CL, GRAVIER S, KICKBUSCH I, BEIBLY JJ. Health literacy: a new concept for general practice? Aust Fam Physician 2009; p. 144-147.

### ARTIGOS DE PERIÓDICOS

AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION AD HOC COMMITTEE ON HEALTH LITERACY (AMA). Health literacy: report of the council on scientific affairs. JAMA, v.281, n.6, p.552-7, 1999.

BASTOS, R. F.; TURRINI, R. N. T.; LIMA, R. S. Processo de tomada de decisão informada: um estudo com pacientes com câncer no Brasil. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 25, p. e2932, 2017.

CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. Health Affairs, v. 32, 2013, p. 223-231.

FIGUEIREDO, A. E. P., & LACERDA, M. R. (2017). O engajamento do paciente na promoção da saúde: uma revisão integrativa. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, 12(39), 1-12.

HAUEISEN, R. S., ROSA, M. B., MEDEIROS, M., & MIELKE, G. I. (2018). Letramento em saúde e automedicação em idosos: um estudo de base populacional no Sul do Brasil. Cadernos de Saúde Pública, 34(4), e0001517.

MARQUES, S. R. L.; LEMOS, S. M. A. Letramento em saúde e fatores associados em adultos usuários da atenção primária. Trabalho, Educação e Saúde, v. 16, n. 2, p.535–559, 2018.

MARTINS, A. M. E., et al. Alfabetização em saúde bucal: uma revisão da literatura. *Rev. Assoc. Paul. Cir. Dent.*, v. 69, n. 4, p. 328–334, 2015.

MAZUR, L. H., GOMES, M. J. V., OLIVEIRA, L. M. S., & TURRINI, R. N. T. (2019). Disclosure of cancer diagnosis: experiences of patients and healthcare professionals in Brazil. *Supportive Care in Cancer*, p.1271-1280.

MOURA, L. A., GUEDES, M. B., & TORRES, H. C. (2019). Letramento em saúde e uso correto de medicamentos em idosos com doenças crônicas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6), p. 1574-1581.

PAIVA, D. M., TEIXEIRA, C. S., DE CASTRO, F. A. D., & SANTI, L. Q. (2019). O impacto do letramento em saúde na qualidade de vida de pacientes com diabetes mellitus tipo 2. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, p.27, e3107.

PASSAMAI MPB, SAMPAIO HAC, DIAS AMI, CABRAL LA. Letramento funcional em saúde: reflexões e conceitos sobre seu impacto na interação entre usuários, profissionais e sistema de saúde. *Interface (Botucatu.)* 2012; 16(41) p. 301-314.

ROSA, W. A., NUNES, E. L. P., & PEREIRA, I. A. (2020). Adherence to treatment by patients with chronic conditions: a qualitative study. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, p. 54, e03661.

SANTOS, L. M., OLIVEIRA, R. A., SILVEIRA, A. M., & DAMASCENO, S. S. (2018). Letramento em saúde e uso racional de medicamentos: uma revisão integrativa. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, p.52, e03328.

SHARMA, Anjana E. et al. Patient Engagement in Health Care Safety: An Overview Of Mixed-Quality Evidence. *Health Affairs*, v. 37, n. 11, 2018.

SILVEIRA, D. P., ARTMANN, E., & CELESTE, R. K. (2017). Alfabetização em saúde e qualidade de vida de idosos brasileiros: um estudo longitudinal. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(3), p.853-860.

## PERIÓDICOS EM MEIO ELETRÔNICO

CARTA DE OTTAWA. Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde. Ottawa, Canadá, 17-21 de Nov de 1986. Disponível em: <[https://bvsmis.saude.gov.br/bvsm/publicacoes/carta\\_ottawa.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvsm/publicacoes/carta_ottawa.pdf)>. Acesso em: 2 jul. 2023

CHEHUEN, JOSÉ ANTONIO; COSTA, LUCAS ASSIS; ESTEVANIN, GABRIELA MAZORQUE; BIGNOTO, TOMÁS COSTA; VIEIRA, CAMILA ISABELA RIBEIRO; PINTO, FREDERICO AFONSO RIOS; FERREIRA, RENATO EROTHILDES. Letramento funcional em saúde nos portadores de doenças cardiovasculares crônicas. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018243.02212017>>. Acesso em: 2 jul. 2023

DIXON, J. P. The community responsibility for medical care. *American journal of public health and the nation's health*, 49(1), 76–81, 1959. Disponível em: <<https://doi.org/10.2105/ajph.49.1.76>>. Acesso em: 2 jul. 2023

INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO PACIENTE. (2019). Engajamento de Pacientes e Familiares na segurança do Paciente. Disponível em: <https://ibdpc.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Folheto-ibdpc-1.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023

FINBRÅTEN, H. S. et al. Explaining variance in health literacy among people with type 2 diabetes: the association between health literacy and health behaviour and empowerment. *BMC Public Health* 20, 161, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1186/s12889-020-8274-z>>. Acesso em: 2 jul. 2023

MARTINS, M. Qualidade do cuidado de saúde. In: Souza P, Mendes W, organizadores. *Segurança do Paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde*. Rio de Janeiro: EAD ENSP; 2019. p. 27-40. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/tzvzr/pdf/sousa-9788575416419-04.pdf>» Acesso em: 2 jul. 2023

NUTBEAM, D.; LLOYD, J. E. Understanding and responding to health literacy as a social determinant of health. *Annual review of public health*, 42, 159–173, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-090419-102529>>. Acesso em: 2 jul. 2023

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *Health literacy: the solids facts*, 2013. Disponível em: <<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2023

SAUT, Ana Maria. *Engajamento do paciente e sua interface com a gestão da qualidade no âmbito hospitalar*. 2021. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021. doi:10.11606/T.3.2021.tde-01092021-101126. Acesso em: 2 jul. 2023

SØRENSEN, K. et al. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>>. Acesso em: 2 jul. 2023

WHO. *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care*. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023