

# ***NOVOS PASSOS PARA A INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO SOCIAL EM SAÚDE***

## **ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE O PAPEL DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO SOCIAL EM SAÚDE NO PROCESSO DECISÓRIO**

Eduardo Mota\*

A função gestora em serviços de saúde inclui a necessidade permanente de analisar e aplicar informações para a decisão. Assim, a reflexão sobre este tema requer que se considere de que maneira a informação em saúde participa do momento de decisão. Questões de interesse incluem, entre outras: qual a informação necessária? Como a informação circula no momento decisório? Com que propósito? Com que conteúdo? e, de que maneira a informação traduz ou subsidia a expressão de vontades e interesses dos diversos atores presentes ou considerados presentes ao momento de decisão.

Este conjunto de questões se relaciona diretamente com um outro aspecto de igual relevância: a relação entre informação e comunicação. Isto inclui a definição da comunicação em saúde também como um elo de ligação entre os participantes ao momento decisório, tomando-se a informação em saúde necessária à decisão como o conteúdo dessa comunicação.

É necessário que a análise dessas questões seja feita sob o entendimento do processo de decisão para a modificação das condições de saúde, isto é, da decisão para a intervenção, e por conseguinte, da informação como objeto de um sistema de apoio à decisão.

O processo decisório pode ser entendido como um conjunto de elementos entre os quais se destaca o conhecimento sobre a realidade que se deseja modificar. E esse conhecimento não significa obviamente a simples disponibilidade de informação, mas

---

\* Secretário Municipal de Saúde de Salvador

uma avaliação política da situação em saúde. Pressupõe a definição de alternativas de ação em uma escala de prioridades, formuladas de acordo com os critérios que se estabeleçam para o cumprimento dos objetivos da gestão; mobilização e articulação político-institucional e da representação social; alocação de recursos; adoção de estratégias de ação e o acompanhamento de todo o processo com a avaliação contínua dos seus resultados. Um conjunto de elementos que sem dúvida necessita de informações.

Tomando-se decisão em saúde como um processo político, próprio à interação entre atores sociais, que se desenvolve em um contexto e com uma racionalidade próprios, a informação em saúde deve subsidiar cada elemento do processo decisório sob o entendimento de que a realidade de saúde que traduz, deve influenciar decisões e modificar percepções.

Há aqui e ali a idéia de que a informação em saúde e o processo de comunicação que a veicula e a faz circular, pertencem ao mundo técnico, com participação que freqüentemente se restringe à difusão de seus produtos, retirando-se do momento da decisão tão logo tenha cumprido o suposto papel de informar ou de expor uma certa situação. É muito mais do que isso. Na verdade, é essa informação que deve conformar a linguagem dos diversos atores presentes à decisão, sendo, portanto, o conteúdo da linguagem que comunica a todos os objetivos comuns, permitindo articular recursos e condições necessárias à efetividade da ação.

A gerência de conflitos e contradições próprias à expressão de vontades nesse processo político, requer que a informação seja veiculada com conteúdo crítico, transformada pois em conhecimento. Perceber a informação como conteúdo de uma linguagem é certamente poder tomá-la como um sistema de respostas, e dessa maneira permitir a análise de seu conteúdo político, facilitando o estabelecimento de relações entre comportamentos, atitudes e práticas. A comunicação necessária entre participantes da decisão nos serviços, para modificação da situação-alvo em saúde, faz com que a informação realize seu potencial político e, mais do que fazê-la aproximar-se do momento decisório, faz com que se torne parte inerente à interação entre os atores presentes.

O processo de modificação de uma situação em saúde inclui necessariamente decisão, intervenção, avaliação e difusão. Isso muda um pouco o que habitualmente se explicita como informação-decisão-ação. A informação não pode ser somente a base desse processo. É o conteúdo da linguagem que permeia todos os momentos em gerência de serviços. Significa entender o processo saúde-doença, interagir com as forças sociais participantes, possibilitar a análise dos resultados e tornar-se essencial ao processo de difusão desses resultados, retroalimentando decisões subseqüentes. Difusão para a ampliação da consciência sanitária para a continuidade de ações pela modificação da realidade em saúde.