

O uso de Conhecimentos Comportamentais e Culturais para Adaptar a Resposta à Emergências

Martha Scherzer

9 de fevereiro de 2023



European Region



Conhecimentos Comportamentais e Culturais (CCC)

Nossa definição:

obter sistematicamente **conhecimentos** sobre os fatores contextuais e individuais que afetam os comportamentos de saúde

E

usar esses conhecimentos para planejar, desenvolver, implementar e **avaliar** políticas, serviços e comunicações que melhorem a saúde e o bem-estar e reduzam a iniquidade

Unidade de Conhecimentos Comportamentais e Culturais (BCI)

- Um dos quatro emblemas
- Resolução e marco de ação recentemente aprovados
- Adaptação da abordagem dos programas de saúde
- Emergência e não emergência
a COVID-19
a Ucrânia



European Region



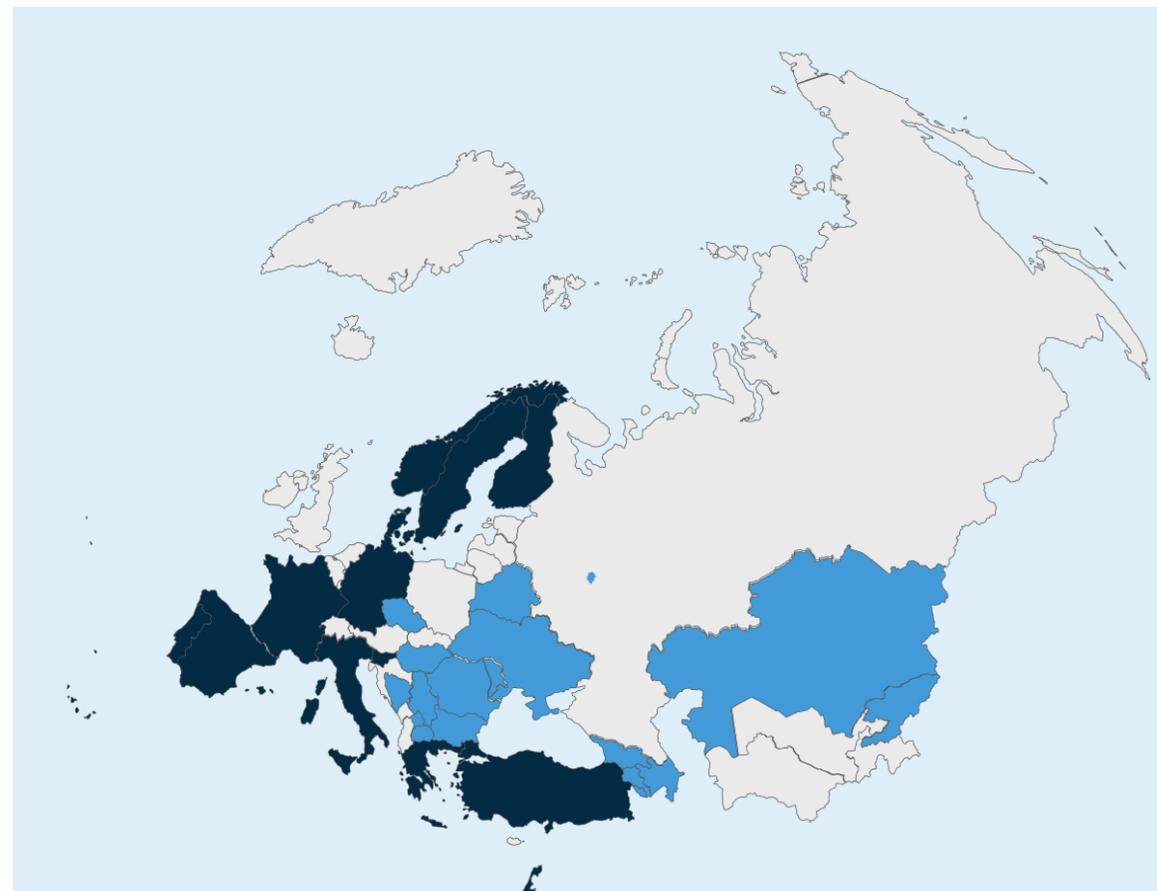
A guide to Tailoring Health Programmes (THP)

Using behavioural and cultural insights to improve the outcomes of health policies, services and communications



Pesquisas sobre Conhecimentos Comportamentais em Torno da COVID-19

- Protocolo padrão e questionário adaptado nos países
- Pesquisas transversais quantitativas
- Amostra de 1000 por rodada
- Representativo da população: idade (18+), sexo e distribuição geográfica
- Aprovação ética nacional e da OMS
- As variáveis incluem comportamentos, percepções, bem-estar, demografia
- Entrevistas por telefone (CATI), baseadas na web ou uma combinação
- **Avaliação em curso**



30 países e áreas da Região utilizaram a ferramenta
18 países com apoio direto do Escritório Regional da OMS
A compilação dos dados começou em março/abril de 2020
Mais de 120.000 indivíduos escutados em países apoiados pela OMS
Comunidade de Prática

Alfabetização em Saúde

Uma maior confiança em poder encontrar, compreender e utilizar a informação de saúde contribui para:

- ✓ Maior intenção de vacinar-se
- ✓ Maior probabilidade de seguir Medidas de Saúde Pública e Social
- ✓ Melhor bem-estar
- ✓ Estado emocional mais positivo
- ✓ Maior confiança nos profissionais da saúde



European Region



Adaptar a ação para populações minoritárias

Conhecimentos:

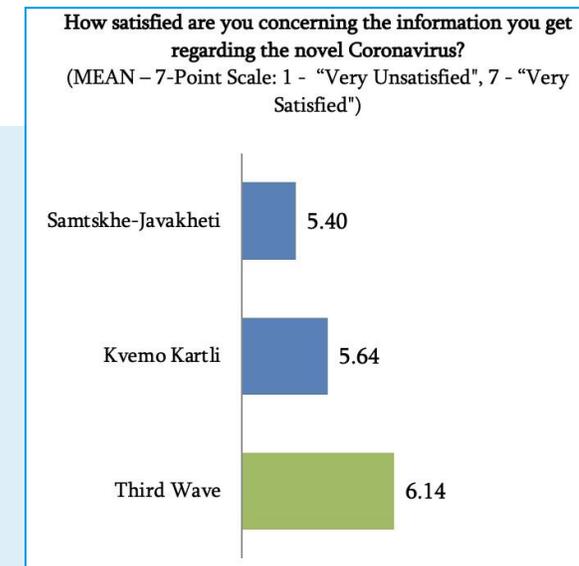
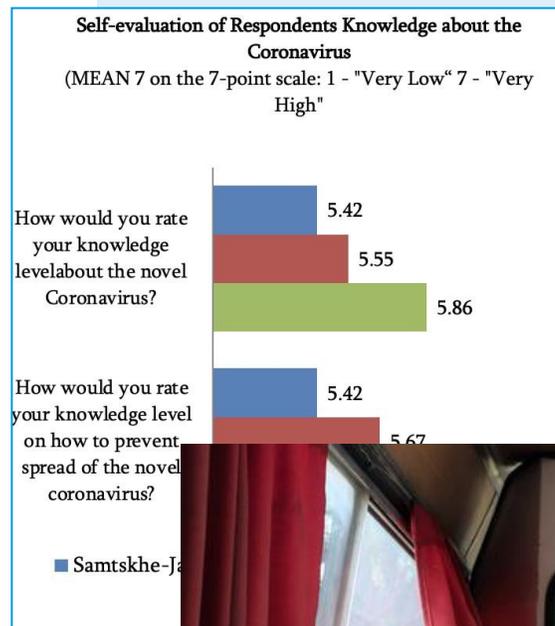
Na Geórgia, os dados compilados no princípio da pandemia mostraram que as minorias étnicas eram menos conscientes do vírus, tinham uma percepção de risco mais baixa que a população majoritária e utilizavam canais de comunicação diferentes. As pessoas que moram nessas áreas necessitavam informação em azerbaijano e armênio compartilhada por meio de diversos canais.

Ação:

Essas descobertas foram utilizadas para fundamentar intervenções específicas em minorias étnicas, incluindo o envolvimento de líderes locais e pessoas influentes para testar e difundir mensagens.



European Region



Fundamentar a CRPC para as campanhas de vacinação contra a COVID

Conhecimentos:

Os dados de Inteligência Comercial mostraram que era menos provável que os jovens seguissem as medidas recomendadas de saúde pública e social e, de maneira constante, mostravam menos probabilidades de dizer que iriam se vacinar. Como essa população foi escolhida para a vacinação na Moldávia, foram necessários esforços especiais para aumentar a aceitação.

Ação:

O CO se comprometeu com as universidades e com a Associação de Estudantes e Residentes de Medicina para implementar uma campanha entre pares. Os estudantes de medicina visitaram cada universidade para estimular os estudantes a se vacinarem, isso foi feito tanto de maneira pessoal como on-line. Foram compartilhadas imagens de "Pon el hombro" (Comprometa-se) ao longo da campanha, por meio das redes sociais e outras redes.



Fundamentação da CRPC para as campanhas de vacinação contra a COVID

Conhecimentos:

No Kosovo*, a pesquisa de Inteligência Comercial e a análise de segmentação sobre vacinas mostraram que mais de 60 % dos entrevistados expressaram sua vontade de vacinar-se, mas tinham preocupações sobre os efeitos secundários e sobre a segurança e a eficácia das vacinas.

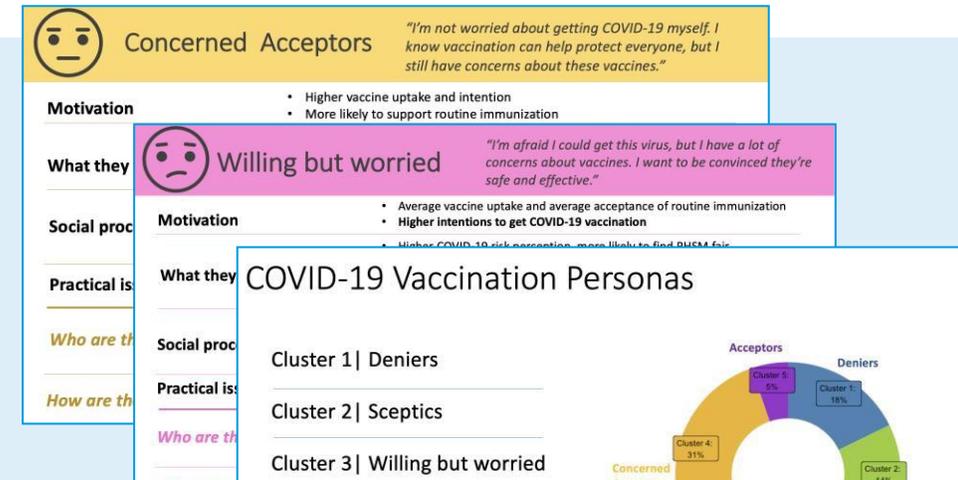
Ação:

O Escritório da OMS em Pristina compartilhou esses resultados com parceiros internacionais e a JICA tomou medidas. Trabalhando com atletas olímpicos kosovares famosos, foi criada uma série de vídeos para enfatizar que as pessoas mais fortes e saudáveis do Kosovo confiavam nas vacinas contra a COVID-19 e já estavam vacinadas.

* Todas as referências ao Kosovo neste documento devem ser entendidas no contexto da resolução 1244 do Conselho de Segurança das Nações Unidas. (1999).



European Region



Confiança

As pessoas que confiam no governo e em outras instituições têm mais probabilidades de seguir os comportamentos recomendados.

Os dados permitem a análise das características de quem confia, ou não, nas instituições ou na informação.



European Region



Aumentar a transparência

Ação:

O Instituto de Saúde Pública da Eslovênia lançou uma *estratégia de transparência* para gerar confiança. Os dados de Inteligência Comercial foram colocados à disposição do público em um *site* interativo, o que proporciona uma comunicação clara e transparente dos dados como um meio para gerar confiança na resposta em geral e, em particular, na campanha de vacinação.

Os painéis on-line proporcionaram os dados mais recentes sobre as vacinas e deram informação detalhada sobre o progresso da vacinação entre diferentes populações. Seu “velocímetro” oficial que mostrava o aumento da taxa de vacinação funcionou como um motivador para a ação coletiva contra a COVID-19.

Os dados do quadro foram usados quase diariamente na mídia.

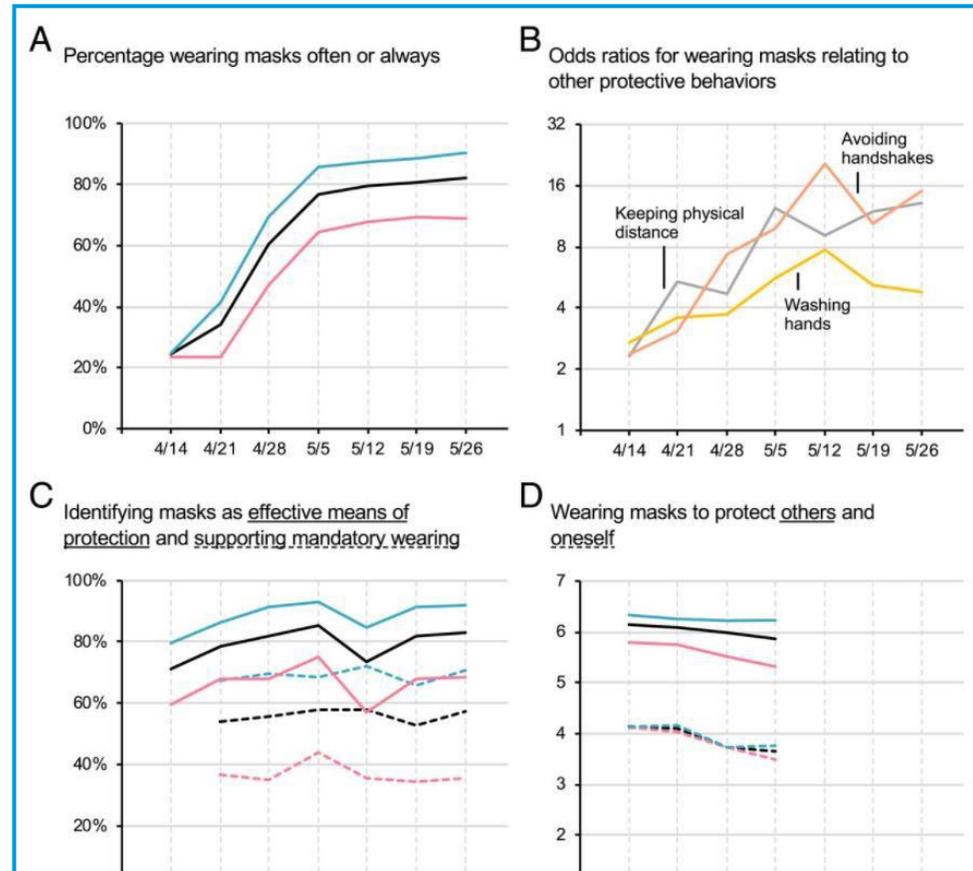


Comportamentos protetores

Na Dinamarca, houve uma acalorada discussão sobre a introdução das máscaras.

Os dados da pesquisa de Inteligência Comercial foram apresentados tanto na Alemanha como na Dinamarca e mostraram que o uso obrigatório de máscaras teria uma grande aceitação e também teriam outras Medidas de Saúde Pública e Social.

Levando em conta esse e outros dados, o governo dinamarquês decretou o uso obrigatório de máscaras no transporte público.



Dados da Alemanha, que mostram que o uso de máscaras aumentou consideravelmente depois de que foi declarado obrigatório no transporte público e nas lojas. Para as pessoas que usavam máscaras, a probabilidade de lavar as mãos era entre 2,71 e 7,73 vezes maior que para as pessoas que não usavam máscaras; para apertos de mãos, a probabilidade foi entre 2,37 e 20,50 vezes maior; e, para o distanciamento físico, as probabilidades foram entre 2,32 e 13,13 vezes maiores. Ver também <https://doi.org/10.1073/pnas.2011674117>

Estudo Qualitativo entre Refugiados da Ucrânia

-
- **Estudo qualitativo** planejado para obter informação sobre os fatores culturais e comportamentais que afetam o acesso e a aceitação dos serviços de saúde por parte das pessoas que fogem da Ucrânia, com a intenção de fundamentar a resposta nos países vizinhos.
 - **Entrevistas em profundidade** realizadas on-line a partir de maio de 2022 com entrevistas de acompanhamento 3 meses depois.
 - **Empresa de pesquisa ucraniana** que compila e analisa dados.
 - Os participantes representam a diversidade existente em **idade, localização, alojamento (formal/informal), educação e o papel de cuidador**
 - Os achados fundamentais revelam muitos **problemas similares nos países**, mas também marcadas diferenças, particularmente em como os refugiados se sentem sobre serem bem-vindos e aceitos.
 - Resultados compartilhados com governos e outras partes interessadas com **recomendações para a ação.**

10 achados fundamentais entre os países

Existe confusão relacionada com os sistemas de **derivação** e frustração com os longos tempos de espera para as marcações de consulta e os serviços, embora muitos refugiados percebam que os cidadãos também enfrentam essas frustrações.

Os **remédios** são um desafio para muitos devido à necessidade de receitas e o custo; alguns tomam menos remédio para que dure ou viajam de volta para a Ucrânia para comprá-lo. A **odontologia** também é considerada muito cara.

Muitas são **mães** que estão sozinhas com seus filhos (às vezes bebês), e algumas dessas crianças têm necessidades especiais, o que aumenta a complexidade. Valoriza-se muito o apoio adicional, como as opções para o cuidado das crianças.

O **idioma** é uma barreira para muitos, bem como uma menor **alfabetização**. Em **saúde**, especialmente para os idosos, os que têm doenças crônicas e um nível socioeconômico mais baixo.

Muitas pessoas pedem mais informação e orientação sobre a **vacinação**, tanto em relação aos calendários de vacinação de rotina como sobre a vacinação especializada de adultos (COVID, encefalite).

Os que têm doenças crônicas e/ou outras **necessidades especiais** lutam para receber a atenção e a informação necessárias. Os programas que vinculam as pessoas diretamente com os serviços de saúde (como medevac, grupos da sociedade civil que apoiam as pessoas com deficiência) são muito valiosos e efetivos.

Os serviços de **saúde mental** são oferecidos em muitos lugares, mas as barreiras se relacionam com a motivação (pensar que outros necessitam mais), questões práticas (não tem ninguém para cuidar das crianças) e questões estruturais. Prefere-se uma assessoria individual do que uma assessoria em grupo.

Os refugiados **confiam** na informação de outros refugiados; As redes sociais são utilizadas com frequência para esse tipo de intercâmbio, mas a comunicação informal face a face também é um canal importante.

Os ucranianos **estão agradecidos** pelo recebimento caloroso que tiveram nos países vizinhos. O apoio vem especialmente de cidadãos individuais dos países anfitriões, voluntários e organizações da sociedade civil. No entanto, alguns participantes reconhecem a crescente **‘fadiga do refugiado’**.

O termo **“refugiado”** é controverso. As pessoas com frequência não se identificam como tais e podem rejeitar os serviços que são oferecidos com esse título.

Traduzir os achados em Ações

Considerations: information



Possible pathways

Ensuring correct and needed information can help to

- mitigate burden on health services and emergency services
- ensure compliance with health structures and processes
- mitigate burden on volunteer organizations
- ensure refugees' needs are met and can create trust and social cohesion

Considerations: Ukrainian health system

Trust in Ukrainian doctors and health workers

- help overcome language barriers
- reduce burden on health system
- reduce level of anxiety and stress
- over time build better understanding of Romanian health system and communities

Expected outcomes

WHO CO

- Support...
- Video showing how to use health system
 - Video showcasing work of volunteers
- Joint press release from MoH and WHO CO about positive findings
- Intercultural sensitivity training for GPs

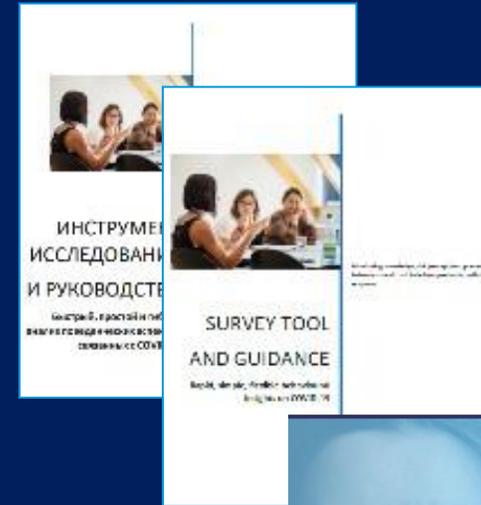
World Health Organization Health topics Our work Newsroom Data Emergencies About us

Understanding the obstacles faced by Ukrainian refugees in Romania

Français Русский Deutsch Credits +

<https://www.who.int/europe/news/item/17-01-2023-understanding-the-obstacles-faced-by-ukrainian-refugees-in-romania>

A compilação, a análise e a aplicação de conhecimentos culturais e comportamentais como parte da preparação e da resposta permitem adaptar e revisar as ações para que elas se adaptem melhor ao contexto.



A guide to Tailoring Health Programmes (THP)

Using behavioural and cultural insights to improve the outcomes of health policies, services and communications



European Region

A Unidade de BCI



Martha Scherzer
Consultora
Emergências

Tiina Likki
Funcionária Técnica
Conhecimentos comportamentais,
avaliação

Katrine B. Habersaat
Assessora Regional

Josefine Jakobsen
Consultora
Desenvolvimento de
capacidades de BCI

Nils Fietje
Funcionário Técnico,
P4 Cultura e artes

Sandy Neale
Assistente de Programa

Anastasia Koylyu
Funcionária Técnica,
P3 Alfabetização em
saúde

Obrigada

Para mais informações, entre em contato com:

Martha Scherzer, WHO European Regional Office scherzerm@who.int

Katrine Habersaat, WHO European Regional Office habersaatk@who.int



European Region