

Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública?

FELIPE AZEVEDO MORETTI¹, VANESSA ELIAS DE OLIVEIRA², EDINA MARIKO KOGA DA SILVA³

¹ Graduação em Fisioterapia; MBA em Economia e Gestão em Saúde pela Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP); Aluno do Curso de Pós-graduação do Programa de Medicina Interna e Terapêutica, UNIFESP; Responsável pelo Projeto Cochrane Consumidores do Brasil, São Paulo, SP, Brasil

² Mestre e Doutora em Ciência Política pela Universidade de São Paulo (USP); Mestre em Saúde Coletiva pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo; Professora de Ciência Política e Políticas Públicas da Universidade Federal do ABC, São Paulo, SP, Brasil

³ Mestrado e Doutorado em Pediatria pela UNIFESP; Vice-coordenadora do Programa de Medicina Interna e Terapêutica da UNIFESP, São Paulo, SP, Brasil

RESUMO

Objetivo: Avançar no entendimento sobre o perfil do usuário e as tendências de busca por informações de saúde na internet. **Métodos:** As análises foram feitas a partir de 1.828 indivíduos que responderam a um questionário eletrônico disponibilizado em um portal de saúde de grande acesso. Paralelamente, por meio do método de “survey de elites”, 20 especialistas foram entrevistados para avaliar estratégias de controle de qualidade das informações de saúde veiculadas na rede. **Resultados:** Verificou-se o predomínio de usuários do gênero feminino que buscam informações para própria saúde ($\approx 90\%$), que consideram a internet uma de suas principais fontes de informação em saúde (86%) e passam de 5 a 35 horas na web por semana (62%). Atribui-se alta confiança às informações vindas de especialistas (76%) e baixa confiança na televisão, rádio ou blogs (14%). **Conclusão:** Conclui-se que a internet tem-se mostrado uma fonte de informação em saúde de grande relevância para população e que a certificação de sites é uma estratégia a ser considerada, na perspectiva de melhoria da qualidade das informações e promoção da saúde pública.

Unitermos: Comunicação em saúde; internet; saúde pública; comportamento de busca de informação.

©2012 Elsevier Editora Ltda. Este é um artigo Open Access sob a licença de [CC BY-NC-ND](#)

SUMMARY

Access to health information on the internet: a public health issue?

Objective: To progress in the understanding of the user profile and of search trends for health information on the internet. **Methods:** Analyses were performed based on 1,828 individuals who completed an electronic questionnaire available on a very popular health website. At the same time, through the “elite survey” method, 20 specialists were interviewed, aiming at assessing quality control strategies regarding health information disseminated online. **Results:** A predominance of female users who research information for themselves ($\approx 90\%$), who consider the internet one of their main sources of health information (86%), and who spend from 5 to 35 hours online every week (62%) was verified. High reliability is assigned to information from specialists (76%), and low reliability to television, radio, or blogs (14%). **Conclusion:** It can be concluded that the internet is proving to be a major source of health information for the population, and that website certification is a strategy to be contemplated to improve the quality of information and to promote public health.

Keywords: Health communication; internet; public health; information search behavior.

©2012 Elsevier Editora Ltda. Este é um artigo Open Access sob a licença de [CC BY-NC-ND](#)

Trabalho realizado na
Universidade Federal de São Paulo,
São Paulo, SP, Brasil

Artigo recebido: 29/02/2012
Aceito para publicação: 01/07/2012

Correspondência para:
Felipe Azevedo Moretti
Rua Pedro de Toledo, 598
Vila Clementino – São Paulo, SP
Brasil
CEP: 04039-001
Tel/Fax: +55 11 5575-2970
+ 55 11 5085-0248
felipe.moretti@unifesp.br

Conflito de interesse: Não há.

INTRODUÇÃO

Pesquisas apontam que até 2001 aproximadamente 52 milhões de americanos já haviam consultado a internet em busca de informações médicas e que a internet é a principal fonte de informações em saúde para 70% dos adultos americanos^{1,2}.

No Brasil, estima-se que mais de 10 milhões de usuários acessam sites sobre saúde regularmente³. O uso comercial da internet no país iniciou-se em 1995, e, como em outros países, houve um crescimento vertiginoso nos anos subsequentes. Entre setembro de 2000 e setembro de 2002, por exemplo, o número de usuários da internet no Brasil cresceu mais de 50%⁴. Na época, foram contabilizados 7,68 milhões de usuários ativos em residências. Ao contabilizar o número de indivíduos com acesso à rede do trabalho, de estabelecimentos de internet coletiva ou residência de amigos, o número referido pode chegar a 22,1 milhões⁵. Esses números aumentaram expressivamente nos últimos anos. Em 2009, declaram ter usado a internet 67,9 milhões de pessoas com idade superior a 10 anos, o que representa um aumento de 12 milhões (21,5%) em relação a 2008 – segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁶. Soares⁵ também aponta que o cidadão brasileiro é líder mundial em tempo médio gasto navegando na internet.

Pesquisas mostram que a criação da internet favoreceu bastante o acesso a informação, colaborou também com uma produção massificada de conteúdos das mais variadas fontes⁷. Na área da saúde, a interação pela internet – que possibilita a troca de experiências entre pacientes com problemas semelhantes e que facilita o debate entre especialistas e enfermos – foi apontada como uma poderosa estratégia para manejar diversas condições clínicas⁸, oferecendo melhorias na qualidade de vida dos usuários, promovendo maior autonomia, pró-atividade e autoconfiança entre os participantes. Além de benefícios como melhora no convívio social e no aprendizado, redução da desesperança, melhor enfrentamento das situações de vida, maiores conhecimentos sobre a doença, alívio emocional e melhoria clínica⁹⁻¹¹.

Porém, por tratar-se de um meio de comunicação como outro qualquer, a internet apresenta suas recalitrâncias, suas peculiaridades e seus vieses, tornando necessário um uso cauteloso desse instrumento de obtenção de informação. Como cita Biruel⁷: “A internet pode representar um grande risco na área da saúde, pois tanto entre os profissionais de saúde como entre os consumidores, pode existir um desconhecimento das regras relativas à identificação de padrões de qualidade”.

Diversos especialistas apontam que grande parte das informações disponibilizadas na internet sobre doenças e tratamentos são inadequadas ou incompletas cientificamente¹²⁻¹⁴. Frente a essa realidade, os autores sugerem a necessidade dos portais de saúde utilizarem selos de certificação de conformidade – conferidos por meio de critérios

estabelecidos por organizações especializadas. Essa é uma das formas de se garantir algum padrão de qualidade às informações veiculadas na rede.

Além disso, estudos mostram uma tendência dos sites de saúde cresceram, em quantidade, muito mais rapidamente do que o uso geral da internet⁴.

Em que pese à importância que a internet ganhou em termos de acesso a informações em saúde, Soares⁵ aponta que há poucas pesquisas sobre a realidade brasileira do uso da internet para saúde. Nesse sentido, tornam-se importantes pesquisas específicas ou intervenções, inclusive do setor público, para melhor compreender o uso da internet para saúde, suas vantagens e riscos. Da mesma forma, vale questionar o papel do Estado e da sociedade civil na regulamentação da disposição das informações de saúde na rede.

MÉTODOS

Com o intuito de avançar no entendimento sobre o perfil do usuário e as tendências de busca por informações de saúde na internet, optou-se por um estudo transversal descritivo. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário eletrônico com perguntas relacionadas com comportamento das buscas por informações de saúde, grau de confiança nas informações pesquisadas, quantidade de horas gastas na internet, perfil socioeconômico dos usuários, entre outras. Esse questionário foi disponibilizado em um portal brasileiro de saúde de grande acesso (4 milhões de acessos/mês), denominado Minha Vida. Os usuários foram convidados a colaborar com a presente pesquisa.

O período de coleta foi entre os meses de janeiro e fevereiro de 2011. O projeto foi aprovado pelo Comitê de ética e pesquisa do Hospital São Paulo – Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) sob o número 0434/10, e os participantes do estudo concordaram com o termo de consentimento livre esclarecido da pesquisa.

A entrada e análise dos dados foram realizadas no programa Microsoft Excel[®]. Os dados obtidos foram analisados por meio de estatística descritiva visando caracterizar a amostra e identificar padrões sobressalentes de comportamentos.

Outra fase da pesquisa incluiu um estudo qualitativo, com entrevistas semiestruturadas realizadas junto a especialistas em comunicação para saúde, os quais foram selecionados com base na relevância desses atores na área em questão, conforme o método denominado “*survey* de elites”. A partir desse método, buscou-se captar a visão privilegiada dos atores centrais da área de comunicação para a saúde, cuja identificação é feita por critérios de reputação e reconhecimento da sua capacidade de influência no meio em que atuam. O *survey* de elites não tem caráter amostral, seu objetivo principal não é estatístico, sendo extremamente útil para a compreensão das avaliações de atores centrais e experientes na área estudada¹⁵.

As entrevistas realizadas tinham como pressuposto analisar as estratégias de controle de qualidade das informações de saúde veiculadas na internet.

Foram entrevistados 20 especialistas de diferentes entidades, dentre elas: FioCruz, Associação Paulista de Saúde Pública, Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, Biblioteca Virtual de Saúde, Associação Médica Brasileira, Centro Cochrane do Brasil, Universidade Federal de São Paulo e Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP). O número de entrevistas realizadas mostrou-se suficiente para a compreensão dos “significados, sistemas simbólicos e de classificação, códigos, práticas, valores, atitudes, ideias e sentimentos”. Essas entrevistas ocorreram entre os meses de outubro de 2011 a fevereiro de 2012.

As perguntas dessa fase visavam coletar informações sobre os seguintes aspectos:

- Importância da certificação de sites de saúde no Brasil.
- Importância estratégica (atribuindo uma nota de 0 a 10) das seguintes instituições fazerem a certificação (Ministério da Saúde; Secretarias Estaduais de Saúde;

Universidades; Associações Médicas e Associações de Pacientes).

- Possibilidades alternativas de ações voltadas para garantir a qualidade das informações sobre saúde na internet.
- Possíveis ações estratégicas para qualificar as informações de saúde que são veiculadas na web.

RESULTADOS

A amostra dos 1.828 sujeitos que colaboraram com a pesquisa apresentou um perfil de usuários que buscam informações para própria saúde (resposta de 90% dos entrevistados) ou para saúde de seus familiares (resposta dada por 79% dos entrevistados), houve predomínio do gênero feminino (89% da amostra) e de indivíduos que utilizam a internet intensamente: 62% dos respondentes passam de 5 a 35 horas navegando na internet ao longo de 1 semana, 12% passam mais que 35 horas na semana e 42% mais que 2 horas por dia. Em buscas específicas sobre o tema saúde, 51% fazem consultas na internet em uma frequência superior a uma vez por semana, 59% de 2 a 10 vezes ao mês e 26% em uma frequência maior que 10 vezes ao mês (Tabela 1).

Tabela 1 – Dados básicos dos 1.828 respondentes

Dados	n	%
Escolaridade		
Ensino médio completo	483	26%
Ensino superior completo	459	25%
Ensino superior incompleto	362	20%
Pós-graduação completa ou incompleta	391	21%
Ensino fundamental completo ou incompleto	133	7%
Domínio da língua inglesa		
Inglês básico	737	40%
Nenhum domínio	676	37%
Inglês intermediário	250	14%
Inglês avançado ou fluente	163	9%
Renda mensal		
Até R\$ 510,00	79	4%
De R\$ 510,00 a R\$ 1.530,00	509	28%
De R\$ 1.530,00 a R\$ 3.060,00	564	31%
De R\$ 3.060,00 a R\$ 5.100,00	361	20%
De R\$ 5.100,00 a R\$ 10.200,00	222	12%
Acima de R\$ 10.200,00	93	5%
Frequência que utiliza o SUS		
Nunca	687	38%
Pouco	540	30%
Às vezes (moderadamente)	278	15%
Quase sempre – é o meu principal serviço de saúde	295	16%

SUS, Sistema Único de Saúde.

Os estados com maior número de pessoas que colaboraram com o estudo foram: São Paulo (766 indivíduos = 46% da amostra), Minas Gerais (183 indivíduos = 10%), Rio de Janeiro (142 indivíduos = 8%), Rio Grande do Sul (102 indivíduos = 6%), Bahia (92 indivíduos = 5%) e Paraná (90 indivíduos = 5%).

Dos 1.828 indivíduos, 80% responderam sim à pergunta: “Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde?”.

Com a pergunta ampliada para “Quais as suas principais fontes de informação em saúde?” - existindo mais de uma possibilidade de resposta -, a internet aparece com 86% de frequência, *versus* 74% para a opinião de médicos ou especialistas, 50% para informações da televisão ou rádio e 39% para livros de saúde (Gráfico 1).

Para avaliar o nível de confiança nas diferentes fontes de informação incluiu-se no questionário uma questão que listava 11 diferentes fontes, as quais eram atribuídas 4 graus de confiança. Foi solicitado ao entrevistado que atribuisse um nível de confiança a cada um dos meios de informação.

Foram separados os dados relativos às fontes às quais foi atribuída alta confiança, que seguem na Tabela 2.

Quando se analisam as respostas às quais foi atribuída baixa ou muito baixa confiança tem-se um resultado

quase espelhado, ou seja, os meios de informação que apresentaram baixo percentual de respostas de alta confiança foram os que apresentaram os mais altos índices de baixa ou muito baixa confiança. Nesse sentido, as fontes que apresentaram maior índice de baixa ou muito baixa confiança foram revistas ou jornais não especializados (como Veja, Isto É e Época), os buscadores eletrônicos (como Google, Yahoo e Bing), os blogs de saúde e a televisão ou rádio.

A população estudada apresenta geralmente alto grau de interesse nos mais diversos temas de saúde. Alto interesse é manifestado, por exemplo, por no mínimo 50% dos indivíduos em todos os assuntos pesquisados (qualidade de vida, prevenção de problemas de saúde, alimentação e dieta, causas e sintomas de problemas de saúde, diagnóstico médico, tratamentos médicos e medicamentosos, terapias alternativas e saúde infantil). A mesma tendência é observada ao se estudar o grau de interesse em determinadas condições de saúde, como ansiedade, câncer e obesidade.

As atividades on-line relacionadas com saúde citadas com maior frequência pela população do estudo foram: leitura de artigos científicos, pesquisa de autodiagnóstico, visualização de vídeos, leitura de blogs, pesquisa sobre qualidade de vida e dieta, busca por informações

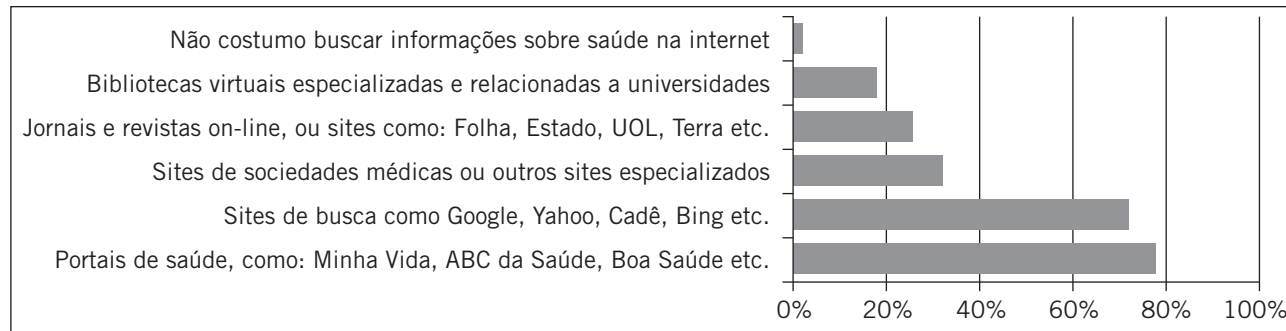


Gráfico 1 – Locais onde as buscas por informações em saúde são feitas.

Tabela 2 – Porcentagem de indivíduos que atribuíram alta confiança a diferentes fontes

Fonte de informação	Alta confiança
Opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas	76%
Livros sobre saúde	55%
Artigos de revistas científicas	52%
Sites de sociedades médicas ou outros sites especializados	51%
Portais de saúde, como: Minha Vida, ABC da Saúde, Boa Saúde etc.	47%
Bibliotecas virtuais especializadas ou sites relacionados a universidades	45%
Jornais e revistas on-line, ou sites como: Folha, Estado, UOL, Terra etc.	20%
Televisão ou rádio	18%
Revistas ou jornais não especializados, como: Veja, Isto É, Época etc.	16%
Sites gerados por buscadores eletrônicos como Google, Yahoo etc.	12%
Blogs de saúde	10%

complementares após orientações médicas, busca por informações após sentir algum sintoma e pesquisa sobre terapias alternativas.

Dentre as atitudes após uma pesquisa on-line, destacam-se com maior frequência: falar com amigos/famílias sobre as informações adquiridas (70% afirmam fazer), mudança de estilo de vida (65%), falar com o médico (48%) e agendar uma consulta (30%).

Já as atitudes que aparecem com maior frequência como não sendo realizadas pelos usuários são: compra pela internet de produtos ou serviços de saúde (51% alegam não realizar), busca por profissionais ou serviços de saúde pela internet (45% dizem não fazer), visualização de anúncio e propagandas na internet (35% alegam não realizar).

No contato com os especialistas, a maior parte dos entrevistados deu grande ênfase à importância de iniciativas do setor público para qualificar as informações de saúde que são disponibilizadas na web, principalmente no Brasil e América Latina.

A certificação de sites de saúde foi considerada uma boa estratégia pelos especialistas em comunicação. A média da nota (de 0 a 10) dada para a importância de serem certificados os sites de saúde foi 8,2 e o Ministério da Saúde foi o órgão mais citado dentre as entidades a realizarem tal tarefa de certificar ou acreditar os sites disponíveis.

Alguns aspectos apontados nas entrevistas merecem destaque. Em primeiro lugar, apareceu como uma temática a ser debatida e equacionada a necessidade de se instituir um marco jurídico legal que regulamente as informações em saúde que são disponibilizadas na internet – sem, é claro, interferência na liberdade de expressão individual. Esse ponto pode ser captado nas falas a seguir:

“Deve haver um trabalho junto aos conselhos de profissionais de saúde com o intuito de se constituir um marco jurídico legal regulatório”.

“É necessária a constituição de um fórum público de discussão, com troca de informações e estratégias conduzidas pelo Ministério da Saúde”.

“Seguimento e controle dos diversos sites”.

“Formação de grupos de trabalho para discutir o tema em diversos órgãos de saúde”.

“Promover discussões estratégicas, como no Twitter e no Facebook”.

Outro aspecto salientado foi a possibilidade de instituições reconhecidas e relevantes na área da saúde pública assumirem sites de saúde, garantindo, assim, a qualidade das informações disponibilizadas:

“As faculdades de medicina deveriam apadrinhar os sites de saúde, dessa forma o conteúdo seria certificado”.

“Exigência de um responsável técnico com formação correspondente às informações trabalhadas”.

Por fim, outro ponto levantado foi a necessidade de se gerar maior conscientização da sociedade acerca do tema,

por meio de processos de educação social (através, por exemplo, de programas de TV com grande alcance/visibilidade), tornando-a mais crítica frente às informações facilmente acessadas via internet:

“Não basta certificar os sites, é preciso fazer com que os usuários tenham maior clareza dessa situação problemática. Com mais programas de TV e palestras sobre o tema”.

“Educação/empoderamento do usuário e troca livre de informações sobre o tema”.

DISCUSSÃO

A facilidade de inserção de diversas fontes informativas, sobre variados assuntos, fez da internet um instrumento de grande divulgação e de inúmeras buscas na área da saúde. As procuras vão desde doenças e seus tratamentos, até prevenção de patologias, promoção de bem-estar, nutrição, higiene e serviços⁷.

Porém, entender melhor as métricas ou padrões de buscas por informações de saúde na internet é algo fundamental, tendo em vista que o usuário que utiliza essa ferramenta pode estar exposto a um grande número de informações dúbias e inconsistentes¹⁶. Além do que, se por um lado existe a facilidade de encontrar todo tipo de informação na internet, por outro há dificuldade de se atingir informações seguras, visto que a quantidade de dados dificulta a localização de uma fonte confiável¹⁷.

Pesquisa realizada pelo Google no Brasil¹⁸, para entender o uso da web para saúde, mostra que a internet é um importante canal de pesquisas sobre questões de tratamentos e doenças. A pesquisa foi realizada com 603 adultos brasileiros que pesquisaram sobre doenças, medicamentos e questões de saúde em geral nos 3 meses anteriores na internet. O estudo cita que o perfil da amostra foi representativo do universo de usuários de internet no Brasil. Nessa pesquisa, o principal tema pesquisado pelos entrevistados foi tratamento médico (60%), seguido de informações gerais sobre doenças (52%), causas e sintomas (48%), informações sobre medicamentos (40%), consequências potenciais de tratamentos (39%), busca por especialistas (39%) e diagnóstico de doenças (28%). Buscas relacionadas à nutrição e dieta, forma física e saúde infantil também foram citadas como apresentando alta prevalência.

Dentre as atividades on-line realizadas com maior frequência, a leitura de artigos é citada por 78% dos 603 entrevistados, 35% alegam ler blogs e 30% costumam ver ou clicar em anúncios, fazer testes de autodiagnóstico, assistir a vídeos e postar em blogs.

Muitos dos números apresentados no estudo do Google se aproximam ou vão ao encontro dos achados obtidos em nossa pesquisa.

Ainda na pesquisa do Google, 85% da amostra disseram utilizar mecanismos de busca como Yahoo, Cadê e Google para pesquisar questões relacionadas com saúde e medicamentos, sendo essa estratégia (pesquisa via

buscadores simples) a principal fonte de informação on-line. Dentre as fontes tradicionais (off-line), as mais utilizadas são os profissionais de saúde (57%), revistas (53%), livros (42%), televisão (40%), bulas (33%) e jornais (28%).

Os mecanismos de busca simples são apresentados também como a fonte de informação mais útil sobre questões de saúde - com 42% de preferência -, seguido por profissionais de saúde com 14% de preferência. Além disso, 72% apontam os mecanismos de busca como a primeira fonte de informação sobre saúde, seguido por especialistas com 44% e sites ou revistas sobre bem-estar com 31%.

Os respondentes afirmam passar, em média, 6 horas por dia na internet. E mais de 70% dos pesquisados pretendem aumentar o uso dos mecanismos de buscas on-line para conhecer hábitos de vida mais saudáveis, para pesquisar sobre doenças e/ou para opções de tratamento para benefício próprio ou de terceiros (família e amigos).

Além disso, 69% dizem que a internet tem um impacto muito positivo ou positivo no relacionamento com os seus médicos. Após pesquisa on-line, 16% da amostra pediram para o médico receitar uma medicação específica e 10% pediram ao médico para mudar o remédio receitado - deste total 52% disseram que os médicos atenderam suas solicitações de prescrição. Esse dado demonstra que não apenas ampliou-se o acesso a informações em saúde com a democratização do acesso à internet, mas também - e em decorrência disso - houve uma alteração na relação médico-paciente. O médico tem agora que lidar com o conhecimento detido pelo paciente, até então de monopólio do profissional de saúde.

Aspden e Katz¹⁹ salientam que boa parte dos usuários acredita no valor da informação da internet, considerando-a como "altamente valiosas" para saúde. Parte dos usuários apresenta sim desconfiança em certas informações, porém, a grande massa tende a confiar nos conteúdos veiculados na rede. Como destacam os autores, não são muitos os que dizem já ter lido informação irresponsável ou muito comercial sobre saúde na internet. E os que já leram informações consideradas enganosas geralmente são mais críticos, de acordo com relatos da pesquisa. Esses dados podem tornar-se preocupantes quando se verifica que muitas informações veiculadas na rede são de má qualidade, equivocadas ou com grande conflito de interesses. O mau uso de um conteúdo relacionado com a saúde pode, inclusive, gerar consequências letais aos usuários da internet.

Esses achados reforçam a magnitude que a internet vem ganhando nos últimos anos em termos de pesquisas on-line de saúde pela população. Algumas dessas constatações merecem, inclusive, a abertura de debates públicos, envolvendo a sociedade civil, o Estado e os especialistas da área - para que sejam delineadas ações de promoção de saúde pela web -, iniciativas capazes de salvaguardar a integridade e a segurança do usuário. Deve-se pensar ainda

em iniciativas coletivas para remediar condutas on-line capazes de trazer malefícios à saúde da população.

Na pesquisa em que 800 americanos (amostra representativa da população dos Estados Unidos) foram entrevistados por telefone, constatou-se que 41% da amostra (328 indivíduos) já haviam buscado informações médicas na internet - buscas que se mostraram maior entre as mulheres, entre os indivíduos caucasianos e entre aqueles que consideravam possuir mais habilidades em navegar na web. Os autores também observaram que indivíduos que acessam informações sobre saúde geralmente o fazem várias vezes.

Soares⁵ também cita um estudo da *Health on Net Foundation* (HON), realizado em 1998, em que se evidenciou que nas pesquisas sobre saúde na internet as mulheres são maioria em relação aos homens.

Boa parte (73%) dos 328 americanos citados no estudo de Aspden e Katz¹⁹ afirmou ter discutido as informações encontradas na internet com outras pessoas e/ou com seus médicos. As mulheres, os indivíduos mais ricos e aqueles com maiores habilidades de internet mostraram uma tendência mais forte em discutir as informações pesquisadas com outras pessoas.

Em nosso estudo, o fato de 89% dos respondentes serem do gênero feminino, reafirma as constatações da pesquisa de Aspden e Katz e de Soares, de que as mulheres são maioria nas buscas digital por saúde. Também observamos que a nossa amostra apresentou forte tendência de compartilhar as informações pesquisadas, além de buscar várias vezes ao mês temas de saúde na internet.

Em nossa pesquisa, os buscadores simples (Google, Yahoo etc.) também foram apresentados como a fonte de informação mais útil sobre questões de saúde, na frente inclusive da opinião de especialistas. O mesmo fenômeno foi observado ao apontarem os mecanismos de busca como a primeira fonte de informação em saúde.

Rice e Katz²⁰ citam um estudo focado no uso da internet por 220 médicos de New Jersey, em que três quartos dos respondentes concordam que os médicos deveriam recomendar sites relevantes (precisos e seguros) para os seus pacientes. Nesse estudo, os autores postulam que a internet já era, no final dos anos 1990, a maior fonte de informação de saúde tanto para usuários como para os próprios médicos.

Uma revisão sistemática de Masters¹, que se propôs a identificar como e porque os médicos utilizam a internet em seu dia a dia, analisou 38 estudos publicados de 1994 a 2004. Aparecem dentre os fatores desencorajadores do uso da internet o excesso e confusão de informações. Em contrapartida, a demanda de pacientes por tal mídia é um fator que estimula o uso pelos médicos.

A internet também vem, portanto, afetando significativamente a relação médico paciente. Um crescente número de médicos tem relatado a enorme quantidade de

pacientes que costuma debater informações advindas da internet nos consultórios. Nessa revisão¹, o autor cita que 89% dos médicos relataram tal episódio.

Dart²¹ analisou a variável socioeconômica e sua relação com o uso da internet entre 758 indivíduos australianos de três diferentes comunidades (baixa renda, média renda e universitários). A internet se mostrou um recurso muito mais importante enquanto fonte de informação em saúde para a amostra de universitários. Os respondentes de baixa renda também demonstraram acessar menos a internet em busca de informação médica em comparação aos de média renda e universitários.

Um estudo transversal conduzido por Schwartz *et al.*²², avaliou o uso da internet para saúde em uma amostra de 1.289 pacientes atendidos em um programa de atenção à saúde da família em Detroit, EUA. O estudo analisou a percepção dos médicos de como seus pacientes utilizavam a internet para pesquisas de saúde. Dos 1.289 participantes, 65% relataram ter acesso à internet. Idade, sexo, raça e escolaridade foram variáveis que tiveram significativa correlação com acessibilidade a internet. Dos indivíduos que tinham acesso à internet, 74% haviam pesquisado informações de saúde para eles próprios ou familiares.

Informações sobre doenças específicas foi o tema mais frequentemente pesquisado dentre a amostra supracitada, seguido por informações de medicamentos, nutrição e exercício. Os pacientes determinaram a acurácia dos sites principalmente pelo endosso de agências governamentais ou organizações profissionais. A avaliação pessoal de confiabilidade das fontes e compreensibilidade das informações também foram aspectos determinantes nessa acurácia atribuída.

Quase 90% da amostra dos 1.289 pacientes tentaram verificar as informações que eles obtiveram ao realizar uma pesquisa em saúde. A maioria também alegou discutir as informações dos sites com seus médicos.

Nesse estudo de Schwartz *et al.*²², 92 médicos foram entrevistados. Houve uma tendência dos médicos subestimarem a proporção de seus pacientes que consideravam usar a internet para buscas de informações sobre saúde. Dessa amostragem de 92 médicos, 36% disseram que pelo menos um paciente por semana tinha trazido informações de saúde advindas da internet e 63% disseram ter sugerido um site específico para os seus pacientes.

Vale a pena ressaltar que, embora o uso indiscriminado das informações obtidas na internet possa ser maléfico, há também um lado benéfico desse fenômeno. Essa atitude pode possibilitar tomada de decisões mais criteriosas por parte dos usuários ou consumidores, além de maior autonomia e liberdade de escolha.

Dart *et al.*²³ citam a grande importância dada ainda à opinião dos médicos ou especialistas. Nas três

comunidades estudadas (de classe baixa, classe média e entre universitários) a recomendação do médico foi considerada a principal fonte de informação em saúde. Houve, no entanto, uma diferença significativa entre as três comunidades. A internet foi mais usada e/ou considerada a mais importante fonte de informação de saúde dentre a população de universitários. Além disso, a classe baixa considerou em menor frequência o uso da internet como fonte de informação em saúde no futuro.

Outras fontes usuais de informação sobre saúde, listadas dentre as quatro principais por todas as comunidades da pesquisa²³ foram: televisão, amigos e familiares. Porém, os autores relatam a falta de dados e de estudos capazes de correlacionar variáveis socioeconômicas com o uso da internet para saúde.

Esses dados demonstram a estreita relação que se firmou entre médicos, pacientes e o uso da internet para a obtenção de informações em saúde, a qual tenderá a se intensificar nos próximos anos, com a crescente massificação do uso da internet.

Em que se pese a relevância dessa relação, poucos estudos, no Brasil, se propuseram a analisar o perfil dos usuários leigos e seus mecanismos de buscas por informação de saúde na internet. Entender melhor esses padrões pode ser uma importante estratégia no sentido de promover a saúde pública dos internautas.

No Brasil, como forma de qualificar as informações de saúde que são disponibilizadas na internet, destacam-se iniciativas como a da FioCruz, com seu Laboratório denominado Laiss (Laboratório Internet, Saúde e Sociedade), que busca criar mecanismos capazes de avaliar a confiabilidade de sites médicos e de informações de saúde veiculadas na rede; e também as ações do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), que criou em 20 de fevereiro de 2001 uma resolução (nº 97) que dispõe sobre a idealização, criação, manutenção e atuação profissional em sites, páginas ou portais sobre medicina e saúde na internet.

A resolução torna obrigatória a utilização de um Manual que contém orientações e critérios que devem ser seguidos pelos médicos e instituições de saúde registradas no Conselho e aponta para uma situação problemática de não existir uma legislação específica para regulamentar o uso da internet ou o comércio eletrônico no Brasil. O que torna necessário o incentivo à autorregulação do setor para se estabelecerem padrões mínimos de qualidade, segurança e confiabilidade dos sites de saúde. A resolução ainda sinaliza que o usuário da internet, na busca de informações, serviços ou produtos de saúde on-line, tem o direito de exigir das organizações e indivíduos responsáveis pelos sites: [1] Transparência; [2] Honestidade; [3] Qualidade; [4] Consentimento Livre e Esclarecido; [5] Privacidade; [6] Ética Médica e [7] Responsabilidade e Procedência.

Já fora do Brasil, dentre essas iniciativas, talvez com maior expressividade e pioneirismo na área, é inevitável destacar o trabalho desenvolvido pela HON, que desde 1995 vêm promovendo mecanismos capazes de garantir o uso criterioso da internet para saúde²⁴. A entidade luta para que as informações de saúde veiculadas na rede sigam normas éticas fundamentais – com o desenvolvimento, por exemplo, de um código de conduta (HONCode), que estabelece normas para proteger os cidadãos de informações de saúde enganosas. Normas como: [1] o site deve qualificar quem são os responsáveis pelo projeto e respeitar a privacidade dos usuários; [2] as fontes e os dados obtidos de terceiros devem ser citados; [3] fornecer detalhes do financiamento do site e distinguir claramente a publicidade do conteúdo editorial.

Atualmente, o HONCode é utilizado por mais de 7.300 sites, totalizando mais de 10 milhões de páginas e 102 países.

No Brasil, são poucos os sites acreditados pela HON. Em uma pesquisa realizada em 100 sites contendo informações sobre cárie dentária em crianças, Leite e Correia²⁵ demonstraram que apenas 5,3% dos sites pesquisados apresentavam acreditação da HON.

A HON apresenta ainda uma diretriz, composta por aconselhamentos, para pacientes e consumidores de informação, que norteia o usuário sobre o uso seguro da internet para buscas por informações de saúde. Orientações como: [1] sites oferecidos pelo governo, por hospitais, universidades e instituições renomadas costumam possuir maior credibilidade; [2] pedir ao seu médico uma lista de sites confiáveis; [3] usar sempre mais de um site para ter informações equilibradas; [4] verificar a fonte da informação fornecida; [5] questionar se a pessoa é qualificada para prestar as informações; [6] verificar a política de privacidade dos sites pesquisados, para saber o que os responsáveis fazem com os dados coletados; [7] checar se o site tem algum selo de certificação de qualidade; [8] questionar sempre as promessas de curas milagrosas; [9] nunca substituir uma consulta com um profissional de saúde por uma informação ou conselho pela internet; [10] estar alerta à legislação de seu país quando for solicitar algum procedimento ou produto pela internet e ficar atento à credibilidade e segurança das instituições que realizam vendas on-line.

Os dados do estudo demonstram o quão complexa é a questão da utilização de informações em saúde obtidas na internet e, por conseguinte, a responsabilidade dos órgãos públicos e/ou organizações não governamentais relacionadas com a questão da segurança em saúde dessas informações, as quais não apenas alteram a relação médico-paciente (muitas vezes impingindo-o a adotar certo tipo de procedimento, “esperado” pelo paciente em função das informações obtidas na rede), mas também se tornando um risco à saúde dos indivíduos, que podem buscar tratamentos indevidos em função de “diagnósticos” realizados via internet.

CONCLUSÃO

A discussão aqui apresentada aponta para uma questão de saúde que não apenas merece a atenção da academia, dado o insuficiente acúmulo de conhecimento científico existente sobre a problemática, como também, e principalmente, a premência de pensarmos socialmente qual deve ser o papel do Estado e das instituições especializadas no sentido de garantir o acesso a informações que sejam seguras para os cidadãos. Não se trata de discutir a censura a determinados sites ou conteúdos, mas sim de garantir que aqueles que são disponibilizados sejam verossímeis e insuspeitos, trazendo segurança ao paciente e ao cidadão usuário. Trata-se, enfim, de uma questão de saúde pública, merecedora de atenção, envolvendo governos e sociedade civil organizada em um debate sobre os efeitos e riscos do uso das informações de saúde disponibilizadas na internet.

REFERÊNCIAS

1. Masters K. For what purpose and reasons do doctors use the internet: a systematic review. *Int J Med Informatics*. 2008;77:4-16.
2. Arnst C. Waterfront assume dianteira na saúde on-line. *Business Week*; 2009.
3. Gianotti PSP, Pellegrino HP, Wada E. Globalização e serviços médicos: impulsionando o turismo de saúde. [23 fev 2012]. *Turydes*. 2009;2(4). Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/04/ggw.htm>.
4. Terzian F. Número de internautas no Brasil cresce mais de 50% em dois anos. [citado 6 fev 2012]. Disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/interna/0,,OI2517185-EI4802,00.html>.
5. Soares MC. Internet e saúde: possibilidades e limitações. *Revista Textos de La CiberSociedad*; 2004. [citado 2 ago 2012]. Disponível em: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=51>.
6. IBGE. PNAD 2009: rendimento e número de trabalhadores com carteira assinada sobrem e desocupação aumenta. [citado 23 fev 2012]. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1708.
7. Biruel EP. Websites para diabéticos: uso da internet como instrumento de educação em saúde [dissertação]. São Paulo: UNIFESP; 2008.
8. Murray E, Burns J, See Tai S, Lai R, Nazareth I. Interactive health communication applications for people with chronic disease. *Cochrane Database Syst Rev*. 2009;(4)CD004274.
9. Andrade GRB, Vaitsman J. Apoio social e redes: conectando solidariedade e saúde. *Ciência Saúde Coletiva*. 2002;7(4):925-34.
10. Monteiro FJ. Ajuda mútua e reabilitação. *Anál Psicol* 1997;3(15):449-52.
11. Silveira LMC, Ribeiro VMB. Compliance with treatment groups: a teaching and learning arena for healthcare professionals and patients. *Interface*. 2005;9(16):91-104.
12. Oermann M. Using health web sites for patient education. *J Wound Ostomy Continence Nurs*. 2003;30(4):217-23.
13. Gabliardi A, Jadad AR. Examination of instruments used to rate quality of health information on the Internet: chronicle of a voyage with an unclear destination. *BMJ*. 2002;324(7337):569-73.
14. Jadad AR, Gagliardi A. Rating health information on the Internet: navigating to knowledge or to Babel? *JAMA*. 1998;279(8):611-4.
15. Minayo MC, Sanches O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cad Saúde Pública*. 1993;9(3):237-248.
16. Lopes IL. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. *Ci Inf*. 2002;31(1):41-52.
17. Tomaél MI, Valentim MLP. Avaliação de fontes de informação na internet. Londrina: Eduel; 2004.
18. Google. O uso da internet no Brasil para pesquisas sobre saúde, doenças e medicamentos. *Media Screen*; 2008.
19. Aspdn P, Katz JE. Assessments of quality of health care information and referrals to physicians - a nationwide survey. In: Rice RE, Katz JE, editors. *The Internet and health communication: experiences and expectations*. Thousand: Sage Publications; 2001. p. 99-106.
20. Rice RE, Katz JE. *The Internet and health communication: experiences and expectations*. Thousand: Sage Publications; 2001. [citado 6 fev 2012]. Disponível em: <http://books.google.com.br/>.
21. Dart J. The internet as a source of health information in three disparate communities. *Aust Health Rev*. 2008;32(3):559-69.

22. Schwartz KL, Roe T, Northrup J, Meza J, Seifeldin R, Neale AV. Family Medicine Patient's use of the internet for health information. *J Am Board Fam.* 2006;19:39-45.
23. Dart J, Gallois C, Yellowlees P. Community health information sources – a survey in three disparate communities. *Aust Health Rev.* 2008;32(1):186-96.
24. HON-Foundation. Código de conduta para sites web em medicina e saúde. HONCode; 1997. [citado 6 fev 2012]. Disponível em: <http://www.hon.ch/HONcode/Pro/Visitor/visitor.html>.
25. Leite F, Correia A. Quality evaluation of websites with information on childhood dental caries. *Rev Odonto Ciênc.* 2011;26(2):116-20.