

FELIPE AZEVEDO MORETTI

**USO DA INTERNET PARA SAÚDE: TENDÊNCIA, PERFIL E
COMPORTAMENTO DE USUÁRIOS**

Dissertação apresentada à Universidade
Federal de São Paulo – Escola Paulista
de Medicina, para obtenção do título de
Mestre em Ciências

SÃO PAULO

2012

FELIPE AZEVEDO MORETTI

**USO DA INTERNET PARA SAÚDE: TENDÊNCIA, PERFIL E
COMPORTAMENTO DE USUÁRIOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de São Paulo – Escola Paulista de Medicina, para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Orientação: Profa. Dra. Edina Mariko Koga da Silva

Coorientação: Profa. Dra. Vanessa Elias de Oliveira

SÃO PAULO

2012

Moretti, Felipe Azevedo

Uso da internet para saúde: tendência, perfil e comportamento de usuários. /

Felipe Azevedo Moretti. - - São Paulo, 2012.

XIV, 108 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de São Paulo. Escola Paulista de Medicina.
Programa de Pós-graduação em Medicina Interna e Terapêutica.

Título em inglês: Internet use for health: trends, profiles and user behavior

1. Comunicação em saúde 2. Internet 3. Saúde pública 4. Comportamento de busca de informação.

DADOS DO ALUNO

Nome: Felipe Azevedo Moretti

Nome para publicação: Moretti FA

Endereço residencial: Rua André Casado, 271 – Bairro: Pompéia – São Paulo/SP

CEP: 01259-040

Telefones: (11) 3673-1567 / (11) 6242-4344

E-mail: felipe.moretti@unifesp.br

FORMAÇÃO

Curso de graduação:

Fisioterapia

Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC Campinas

Período: 2002-2006

Especialização:

MBA em Economia e Gestão em Saúde

Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP

Período: 2009-2010

Mestrado:

Programa de Pós-Graduação em Medicina Interna e Terapêutica

Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP

Período: 2010-2012



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO

DEPARTAMENTO DE MEDICINA

**DISCIPLINA DE MEDICINA DE URGÊNCIA E MEDICINA BASEADA EM
EVIDÊNCIAS**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA INTERNA E TERAPÊUTICA

Chefe do Departamento

Prof. Dr. Álvaro Nagib Atallah

Coordenador do Programa de Pós-graduação

Prof. Dr. Álvaro Nagib Atallah

FELIPE AZEVEDO MORETTI

**USO DA INTERNET PARA SAÚDE: TENDÊNCIA, PERFIL E
COMPORTAMENTO DE USUÁRIOS**

BANCA EXAMINADORA

TITULARES

Profa. Dra. Claudia Galindo Novoa Barsottini

Prof. Dr. Roberto de Queiroz Padilha

Profa. Dra. Wilma Madeira da Silva

SUPLENTE

Profa. Dra. Rachel Riera

Homologado em 30/01/2013

DEDICATÓRIA

Aos meus queridos familiares, que deram forças e energias inexistentes em mim nos momentos de pouca luz.

AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos aos companheiros que estiveram mais próximos nessa jornada de dissertação dos últimos anos.

Agradeço a minha orientadora Edina Koga, pela oportunidade concedida, pelo respeito transmitido a mim e por acreditar em meu trabalho.

Um agradecimento especial também a minha coorientadora Vanessa Elias, pelo enorme companheirismo nesse último ano.

Agradeço ao meu pai, que sempre me estimulou na trajetória acadêmica, que me ajudou bastante nos momentos difíceis, além de importantes contribuições técnicas relacionadas à produção desse manuscrito.

Agradeço também aos amigos da Cochrane. Principalmente ao Mauro e aos que estiveram mais ligados a mim nesses últimos tempos.

AGRADECIMENTO ESPECIAL

Ao Daniel Wjuniski (do portal Minha Vida), que gentilmente ajudou a viabilizar a pesquisa e à agência de fomento CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) pela bolsa de estudo.

EPÍGRAFE

“Vivir es empezar de nuevo
Morir y ver que no me muero
Saber que lo importante no es llegar sino viajar
Caer y levantarse luego
(...)
Seguir buscando sola hasta encontrar
y andar y andar y andar”
(...)

NUEVE VIDAS
(María Volonté y Kevin Carrel Footer)

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	VI
AGRADECIMENTOS.....	VII
AGRADECIMENTO ESPECIAL.....	VIII
EPÍGRAFE	IX
LISTA DE FIGURAS.....	XI
LISTA DE TABELAS.....	XII
LISTA DE ABREVIATURAS.....	XIII
RESUMO	XVI
1 INTRODUÇÃO	2
1.1 OBJETIVOS	5
1.1 Geral	5
1.2 Específicos	5
2 REVISÃO DA LITERATURA	1
2.1 Buscas por informações de saúde na internet.....	8
2.2 Iniciativas para qualificar as informações sobre saúde na internet.....	11
2.2.1 Iniciativas internacionais	11
2.2.2 Iniciativas Nacionais	15
3 MÉTODOS	17
4 RESULTADOS	21
5 DISCUSSÃO	36
6 CONCLUSÃO	45
7 ANEXOS.....	45
8 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	57
ABSTRACT	
Apêndices	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico das respostas à pergunta 1 “Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde?”.	22
Figura 2. Gráfico das respostas dos usuários, em porcentagem, sobre as principais fontes de informação em saúde.	23
Figura 3. Gráfico dos principais locais onde as buscas por informações em saúde são feitas.	23
Figura 4. Gráfico sobre as iniciativas executadas após pesquisa online.	27
Figura 5. Gráfico sobre as atitudes desenvolvidas online pelos usuários com a porcentagem de moderada a muito frequente realização.....	28
Figura 6. Gráfico da frequência de idas ao médico dos usuários.....	29
Figura 8. Documento eletrônico que apresenta o termo de “accept with minor revision” (aceito com pequena revisão) do artigo enviado para a RAMB.....	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Porcentagem de indivíduos que atribuíram alta confiança a diferentes fontes de informação.	24
Tabela 2. Porcentagem de indivíduos que atribuíram muito baixa e baixa confiança a diferentes fontes de informação.	24
Tabela 3. Porcentagem de indivíduos que atribuíram moderada confiança.....	25
Tabela 4. Grau de interesse dos usuários conforme tema de saúde apresentado.	26
Tabela 5. Grau de interesse dos usuários conforme condição de saúde apresentada.	26
Tabela 6. Atividades desenvolvidas online relacionadas à saúde.....	27
Tabela 7. Escolaridade da amostra.	30
Tabela 8. Fluência em inglês da amostra.	31
Tabela 9. Renda mensal da amostra.	31
Tabela 10. Frequência de utilização do SUS pelos indivíduos da pesquisa.	31
Tabela 11. Relação entre o uso da internet para saúde de acordo com idade, escolaridade e renda.....	32
Tabela 12. Respostas dos especialistas em comunicação em saúde sobre as formas de qualificar as informações de saúde veiculadas na internet	35

LISTA DE ABREVIATURAS

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
HON	Health on the Net Foundation
HONCODE	Código de Condutas do Health on the Net Foundation
CREMESP	Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo
FIOCRUZ	Fundação Osvaldo Cruz
LAISS	Laboratório Internet, Saúde e Sociedade
DSC	Discurso do Sujeito Coletivo
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo
AIDS	<i>Acquired immunodeficiency syndrome</i>
SUS	Sistema Único de Saúde
RAMB	Revista da Associação Médica Brasileira

RESUMO

Contexto: A internet é a principal fonte de informações de saúde para 70% dos adultos americanos. Até 2001, pesquisas mostraram também que cerca de 52 milhões de americanos já tinham consultado a internet para informações médicas. Nesse sentido, tornam-se importantes pesquisas para melhor compreender o uso da internet para saúde: seus riscos, benefícios e padrões existentes. **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 1828 indivíduos que responderam a um questionário eletrônico disponibilizado em um portal de saúde de grande acesso. Paralelamente, 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 sexo 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%). Atribuí-se alta confiança às informações vindas de especialistas (76%) e baixa confiança na televisão, rádio ou blogs (14%). **Conclusões:** 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.

Descritores: Comunicação em saúde, Internet, Saúde pública, Comportamento de busca de informação.

1 INTRODUÇÃO

Até 2001, aproximadamente 52 milhões de americanos já haviam consultado a internet em busca de informações médicas (Masters, 2008). Alguns dados sugerem também que a internet é a principal fonte de informações em saúde para 70% dos adultos americanos (Arnst, 2009).

No Brasil, estima-se que mais de 10 milhões de usuários acessam sites sobre saúde regularmente (Gianotti e colaboradores, 2009).

O uso comercial da internet no Brasil iniciou-se em 1995, e, como em outros países, houve um crescimento vertiginoso nos anos subseqüentes. Entre setembro de 2000 e setembro de 2002, por exemplo, o número de usuários da internet no Brasil cresceu mais de 50% (Terzian, 2003). Na época, foram contabilizados 7,68 milhões de usuários ativos em residências, sendo 14 milhões o número estimado de pessoas com acesso a internet a partir de suas residências. Ao contabilizar o número de indivíduos com acesso à rede de casa, do trabalho, de bibliotecas, estabelecimentos de internet coletiva ou residência de amigos o número referido poderia chegar a 22,1 milhões (Soares, 2004). Soares (2004) aponta também que o cidadão brasileiro é líder mundial em tempo médio gasto navegando na internet.

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, 2011).

Pesquisas mostram que a criação da internet favoreceu bastante o acesso a informação, colaborou também com uma produção massificada de conteúdos das mais variadas fontes (Biruel, 2008).

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 clínicas (Murray et al., 2009), oferecendo melhorias na qualidade de vida dos usuários, promovendo maior autonomia, pró-atividade e auto-confiança 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, ampliação de estratégias comportamentais, alívio emocional e melhores resultados clínicos em doenças crônicas como fibromialgia, artrite reumatoide e câncer (Murray et al., 2009; Andrade & Vaitsman, 2002; Monteiro, 1997). Pena (2008) destaca ainda que tal estratégia, de uso da internet como forma de educação para saúde, se bem utilizada, pode ser extremamente importante e somar ao tratamento de diversas doenças.

Ao favorecer a construção de uma rede social, onde os participantes são coresponsáveis pela própria saúde e dos demais integrantes – por meio da troca de conhecimentos e da ajuda mútua - tal recurso é capaz de promover um melhor autogerenciamento sobre a saúde, o que torna os usuários menos dependente do sistema de saúde e menos frágeis quanto à tomada de decisão (Silveira & Ribeiro, 2005; Andrade & Vaitsman, 2002).

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 Biruel (2008):

“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 nas páginas disponíveis”.

Diversos especialistas apontam ainda que grande parte das informações disponibilizadas na internet sobre doenças e tratamentos são inadequadas ou incompletas cientificamente (Oermann, 2003; Gagliardi, Jadad, 2002). 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, garantindo assim maior segurança ao leitor.

Filtrar informações de qualidade no campo da saúde não é tarefa fácil, pois há uma quantidade enorme de sites relacionados à saúde e bem-estar, aliado a isso, as informações tem se acumulado de uma maneira desordenada, havendo um predomínio da quantidade sobre a qualidade (Jadad; Gagliardi, 1998), já que, conforme dito, pouco se controla as informações que são disponibilizadas na web.

Soares (2004) cita, por exemplo, uma pesquisa realizada por ele e colaboradores, em junho de 2003, em que foram encontrados 29.000 sites de saúde ao colocar a palavra “saúde” para rodar no motor de buscas *Teoma Search*.

As informações destacadas acima mostram a magnitude que a internet ganhou nos últimos anos, com destaque para o impacto na vida dos indivíduos e sua forte influência no campo da saúde, podendo proporcionar tanto benefícios quanto riscos pelo seu uso.

Além disso, estudos mostram uma tendência dos sites de saúde crescerem, em quantidade, muito mais rapidamente do que o uso geral da internet (Soares, 2004).

Frente a esse cenário, campanhas de saúde coletiva e pesquisas sobre comunicação têm crescido em importância na agenda pública (Rice e Katz, 2001).

Por outro lado, Soares (2004) 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.

Nessa dissertação pretende-se avançar no entendimento de como são realizadas as buscas por informações de saúde pelos usuários da internet.

Espera-se compreender melhor as tendências dos internautas que utilizam a internet para promoção da saúde, na perspectiva de contribuir para uma melhor qualidade dos serviços de saúde oferecidos na rede.

1.1 OBJETIVOS

1.1 Geral

Compreender melhor o cenário dos padrões de busca por informações de saúde na internet e sobre os comportamentos de usuários que acessam a web em busca de informações voltadas para o bem estar.

1.2 Específicos

1. Analisar o perfil dos usuários de um portal brasileiro de grande acesso (aproximadamente 4 milhões de visitas/mês) voltado para saúde e bem estar;
2. Identificar padrões e perfis das buscas online de usuários que acessam a internet para obter informações de saúde;
3. Analisar e debater a visão de especialistas e o papel das políticas públicas na regulação da qualidade das informações disponibilizadas na rede.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Buscas por informações de saúde na internet

A educação e a informação em saúde podem aumentar o poder que o sujeito tem de tomar decisões baseado em escolhas pessoais adequadas (Biruel, 2008). A facilidade de inserção de diversas fontes informativas, sobre variados assuntos, fez da internet um instrumento de grande divulgação e fonte 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 serviços.

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 inconsistentes (Lopes, 2002). Se, por um lado, existe a facilidade de encontrar todo tipo de informação nesse veículo de comunicação, por outro há dificuldade de se atingir informações seguras, visto que a quantidade de dados presente na internet dificulta a localização de uma fonte confiável (Tomael e Valentim, 2004).

Castells (2004) diz que a internet é essencialmente uma tecnologia de liberdade, devido à livre circulação de ideias, documentos e materiais - tão pertinentes para o desenvolvimento do conhecimento humano. Pelo fato de uma das maiores contribuições da internet ser o desenvolvimento do conhecimento individual e coletivo, perceber os vieses que envolvem o seu uso se torna uma prerrogativa básica na utilização dessa mídia. Conforme apontado por Ponte et al. (2001), “a utilização da internet pode remeter para uma simples lógica de consumo” em que os interesses comerciais podem estar acima da intenção educacional. Além do que, o mau uso de um conteúdo de saúde pode inclusive gerar consequências graves aos usuários da internet, como automedicação excessiva, até efeitos iatrogênicos que podem ser letais.

Sendo assim, a realização de buscas online por informações de saúde exige destrezas intelectuais capazes de perceber os conflitos de interesse que podem permear esse cenário.

Pesquisa realizada pelo Google no Brasil (2008), para entender o uso da internet para saúde no país, mostra que a internet é um importante canal de pesquisas sobre questões de saúde, tratamentos e doenças. Os dados do estudo se basearam

nas respostas de 603 adultos brasileiros que pesquisam sobre doenças, medicamentos e questões de saúde em geral. A pesquisa sugere que o perfil da amostra foi calculado de forma a representar o universo de usuários da internet que pesquisam sobre doenças no Brasil, porém, o descritivo sobre o cálculo amostral não foi apresentado. A pesquisa corresponde a adultos que pesquisaram sobre questões de saúde nos três meses anteriores.

Dos entrevistados, 60% buscam na rede opções de tratamento para doenças ou condições médicas; 50% pesquisam sobre sintomas, causas de doença e informações gerais sobre saúde; aproximadamente 33% utilizam a internet para procurar especialistas. Dentre as atividades realizadas com maior frequência, é citada a leitura de artigos por 78%, 35% alegam ler blogs e 30% costumam ver ou clicar em anúncios, fazer testes de autodiagnóstico, assistir vídeos e postar em blogs. Os sites de revistas de saúde e bem estar são pesquisados por 39% dos usuários, enquanto 29% utilizam sites de notícias em geral, 22% frequentam comunidades ou redes sociais e 21% fazem uso de sites que contenham comentários e análises de pacientes. Sites de companhias farmacêuticas, de hospitais e planos de saúde são usados entre 12 a 18% dos respondentes. Aproximadamente 30% dos entrevistados também utilizam fóruns ou painéis de discussão online, visualizam anúncios, assim como clicam em links de blogs ou classificados. 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%).

De acordo com a pesquisa, as condições de saúde mais procuradas são: alergias (43%), depressão (35%), ansiedade, (29%), doenças cardíacas (27%), obesidade (27%), dor de cabeça (26%), cuidados orais (26%), hipertensão (26%) e diabetes (24%).

Nessa pesquisa do Google, o principal tema pesquisado pelos entrevistados foi sobre tratamento (60%), seguido de informações gerais sobre doenças (52%), causas (49%), sintomas (48%), informações sobre medicamentos (40%), consequências potenciais de tratamentos (39%), busca por especialistas (39%) e sobre diagnóstico de doenças (28%).

Já segundo Rice (2001), em estudo do *Cyber-Dialogue/Internet Health Day*, aproximadamente 52% dos usuários consultados alega ter buscado informações sobre doenças; 33% informações sobre dieta, nutrição, produtos farmacêuticos e forma física e 15% procuraram informações sobre saúde de crianças.

Ainda na pesquisa do Google, 85% da amostra disseram utilizar mecanismos de busca como Yahoo, Cadê e Google para pesquisar questões relacionadas à saúde e medicamentos, sendo essa estratégia (pesquisa via buscadores simples) a principal fonte de informação *online*.

Esses 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 e sites de conteúdo médico com 12%. 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%. Do total dos respondentes, 98% alegam utilizar o Google e 91% apontam o Google como uma ferramenta muito importante para ajudar nas pesquisas sobre saúde. Somado a isso, 81% da amostra diz estar muito satisfeito e 17% satisfeito com os resultados oferecidos.

Mais de 70% dos pesquisados pretendem aumentar o uso dos mecanismos de buscas 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).

Os respondentes afirmam passar, em média, 6 horas por dia na internet; 90% costumam lembrar-se dos anúncios *online* dos últimos 30 dias de produtos e serviços relacionados à saúde e aproximadamente 80% dos sujeitos disseram que anúncios online são eficientes ou muito eficientes para aumentar o conhecimento sobre algum produto ou serviço de saúde, além de motivar a sua compra.

Dos indivíduos entrevistados na pesquisa do Google, 69% dizem que a internet tem um impacto muito positivo ou positivo no relacionamento com os seus médicos. Após pesquisa online, 16% dos pesquisados pediram para o médico receitar uma medicação específica e 10% pediram ao médico para mudar o remédio receitado -

sendo que deste total 52% disseram que os médicos atenderam suas solicitações de prescrição de medicamento.

Esses dados, conforme discutiremos adiante, merecem ser alvo de um debate público, envolvendo a sociedade civil, o Estado e especialistas da área, pois sugerem comportamentos perigosos que carecem de maior atenção coletiva.

Tendo em vista a construção de um cenário mais promissor do uso da internet para saúde considerou-se importante também revisar algumas iniciativas nacionais e internacionais que já estão sendo desenvolvidas no sentido de qualificar as informações veiculadas na web.

2.2 Iniciativas para qualificar as informações sobre saúde na internet

Certas iniciativas vêm sendo desenvolvidas como forma de qualificar as informações de saúde disponibilizadas na rede. São apresentadas a seguir algumas ações de entidades internacionais e nacionais.

2.2.1 Iniciativas internacionais

Dentre as iniciativas desenvolvidas fora do Brasil visando qualificar as informações de saúde veiculadas na internet, destacam-se as do “Health on the Net Foundation (HON)” e as da “Cochrane Collaboration”.

HEALTH ON THE NET FOUNDATION

Trata-se de uma Organização não Governamental que desde 1995 vêm promovendo mecanismos capazes de garantir o uso criterioso da internet para saúde (HON, 1997). A HON é uma instituição credenciada ao Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, financiada pelo Estado de Genebra, pela Autoridade de Saúde Nacional Francesa e pelo Hospital de Genebra. A entidade batalha 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. O HONCode funciona como um selo que certifica que os sites que o possuem seguem normativas de boas práticas de disponibilização de informações de saúde na internet.

São basicamente oito os princípios de boas condutas estabelecidos pelo HONCode:

1. Princípio da autoridade: O site deve qualificar quem são os responsáveis pelo projeto.
2. Princípio da complementaridade: Informações para apoiar, e não para substituir práticas médicas ou terapêuticas.
3. Princípio da confidencialidade: Respeitar a privacidade dos usuários do site.
4. Princípio da atribuição: As fontes e os dados obtidos de terceiros devem ser citados.
5. Princípio da justificação: Reclamações e reivindicações devem ser atendidas, respeitadas e manejadas.
6. Princípio da transparência: Acessibilidade e fornecimento de contatos válidos.
7. Princípio da divulgação de informações financeiras: Fornecer detalhes do financiamento do site/projeto
8. Princípio da publicidade: Distinguir claramente a publicidade do conteúdo editorial.

O HONCode foi desenhado para três públicos-alvo: público em geral, profissionais de saúde e editor de web (envolvendo o proprietário do site no processo de certificação).

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

O site que solicita uma certificação recebe uma vistoria de uma equipe da HON – composta inclusive por médicos – que irá verificar as conformidades e

inadequações do site e sugerir eventuais modificações. Após aprovado, o site pode disponibilizar o selo HONCode em sua página. Porém, periodicamente o site será vistoriado para verificar a manutenção das conformidades. Essas vistorias também são conduzidas em casos de denúncias. A Fundação HON considera a denúncia e a reclamação uma iniciativa que deve ser disseminada em larga escala – por ser uma das estratégias mais importantes de controle de qualidade.

A HON apresenta uma diretriz, composta por 10 aconselhamentos, para pacientes e consumidores de informação, que norteia o usuário sobre o uso seguro da internet para buscas por informações de saúde:

1. Sites oferecidos pelo governo, por hospitais, universidades e instituições renomadas costumam possuir maior credibilidade.
2. Solicite ao seu médico uma lista de sites confiáveis.
3. Usar sempre mais de um site para receber informações equilibradas e para verificar informações.
4. Ao visitar qualquer site, verifique a fonte da informação fornecida. Questione se aquela pessoa é qualificada para prestar as informações.
5. Verifique a política de privacidade dos sites pesquisados, para saber o que os responsáveis fazem com os dados coletados. Alguns sites podem compartilhar os seus endereços de e-mail ou seus dados com outras entidades.
6. Muitos sites de confiança têm um selo de certificação de uma instituição de acreditação renomada. Essa certificação atesta que o site tem transparência, é atualizado, respeita a confidencialidade, entre outras normas. Sempre clique no selo para verificar se a certidão ainda é válida.
7. Não acredite em promessas de curas milagrosas.
8. Nunca substitua uma consulta com um profissional de saúde por uma informação ou conselho pela internet.
9. Esteja alerta a legislação de seu país quando for solicitar algum procedimento ou produto pela internet.

10. Fique atento à credibilidade e segurança das farmácias e instituições que realizam vendas online.

No Brasil, são poucos os sites certificados pela Fundação HON. Numa pesquisa realizada em 100 sites contendo informações sobre cárie dentária em crianças, Leite e Correia (2011) demonstraram que apenas 5,3% dos sites pesquisados apresentavam certificação da HON.

COCHRANE COLLABORATION

Outra entidade que já apresenta um trabalho de mais 20 anos consolidando e transmitindo as melhores informações científicas, isentas de conflitos de interesse, é a Colaboração Cochrane.

A Colaboração Cochrane é uma entidade internacional que tem por objetivo ajudar as pessoas a tomarem decisões baseadas em informações de boa qualidade na área da saúde. É uma organização sem fins lucrativos, que possui um grupo diretor com sede em Oxford, no Reino Unido.

A Colaboração funciona como uma rede colaborativa que possui diversos Centros de Ciência e Pesquisa espalhados pelo mundo.

Um dos objetivos maiores da Colaboração Cochrane é a disseminação das melhores evidências científicas em saúde. Evidências que servirão de base para decisões tomadas de decisão, tanto dos profissionais de saúde como da população. As evidências científicas são elaboradas contando com a colaboração de mais de 20.000 cientistas ligados a grandes universidades. A Colaboração Cochrane conta também com aproximadamente 300 editores, além de diversos pesquisadores que formam Grupos de Especialidades que estudam temas específicos de saúde para a produção de conteúdos isentos de conflito de interesse.

2.2.2 Iniciativas Nacionais

Dentre as iniciativas desenvolvidas no Brasil visando qualificar as informações de saúde veiculadas na internet, destacam-se as orientações do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP) e da Fundação Osvaldo Cruz (FioCruz).

CREMESP

O CREMESP criou em 20 de fevereiro de 2001 uma resolução (nº 97), que dispõe sobre idealização, criação, manutenção e atuação profissional em domínios, sites, páginas ou portais sobre medicina e saúde no internet – e que foi publicada no Diário Oficial do Estado; Poder Executivo, São Paulo, SP, n. 45, em 09 de Março de 2001*. 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.

A resolução 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 auto-regulação do setor para se estabelecerem padrões mínimos de qualidade, segurança e confiabilidade dos sites de Medicina e 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.

* Link para acesso à resolução e ao Manual do CREMESP: <http://alturl.com/a79c7>

O Manual incluído na Portaria nº 97 do CREMESP recebeu o nome de “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde na Internet” e contém orientações quanto à idealização, registro, criação, manutenção, colaboração e atuação profissional em Domínios, Sites, Páginas, ou Portais sobre Medicina e Saúde na Internet.

FIOCRUZ

A Fundação criou um laboratório denominado Laiss (Laboratório Internet, Saúde e Sociedade), justamente para atender a essa preocupação: de criar mecanismos capazes de avaliar a confiabilidade de sites médicos e de informações de saúde veiculadas na rede. São observados pelo laboratório três aspectos fundamentais: a legitimidade do conteúdo, a navegabilidade da página e a legitimidade. Tanto usuários quanto especialistas são convidados a avaliar os três parâmetros descritos. Sendo assim, o objetivo principal do Laboratório é convidar os usuários a avaliar de maneira crítica as informações sobre saúde disponíveis na internet.

O Laiss pretende criar uma lista de páginas sobre saúde confiáveis, com selos de qualidade da FioCruz. O laboratório pretende servir também como um centro de reflexão e produção de conhecimento sobre a relação entre a internet, os usuários do sistema de saúde e os profissionais técnicos (Moutinho, 2010).

3 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, com uma amostra de conveniência de voluntários. Nos estudos transversais os dados são coletados num determinado espaço de tempo; assemelha-se, portanto, a uma fotografia de uma determinada situação. Trata-se de um desenho comum de estudo na área da epidemiologia, pois visa obter hipóteses sobre informações desejadas de grandes populações. Na amostra de conveniência os indivíduos são recrutados de uma forma cujos resultados não podem ser extrapolados para uma população geral, pois a seleção ocorre de acordo com disponibilidade e não amostragem representativa do universo desejado.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário eletrônico (questionário 1 de anexos, pág. 44) com perguntas relacionadas a comportamento das buscas por informações de saúde, grau de confiança nas informações pesquisadas, quantidade de horas gastas na internet, perfil sócio econômico dos usuários, entre outras. Esse questionário foi disponibilizado em um portal brasileiro de saúde de grande acesso (aproximadamente 4 milhões de acessos por mês), denominado Minha Vida. Os usuários desse canal de comunicação foram convidados a colaborar com a presente pesquisa. O portal Minha Vida foi selecionado porque era na ocasião o site brasileiro de saúde com maior índice de acessos/mês e seu público principal era justamente o perfil desejado para a pesquisa: a população leiga.

O período de coleta foi entre os meses de janeiro e fevereiro de 2011 (período em que o portal concedeu de tempo de disponibilização da pesquisa no ar). O projeto foi aprovado pelo Comitê de ética e pesquisa do Hospital São Paulo – UNIFESP sob o número 0434/10, e os participantes do estudo concordaram com o termo de consentimento livre esclarecido da pesquisa. Vale destacar que antes de se chegar à

versão final do questionário eletrônico citado, realizou-se um estudo piloto com 24 indivíduos que sugeriram alterações ao formulário inicial.

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 semi-estruturadas (questionário 2 de anexos, pág. 44) 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” (Minayo, 1993). 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 útil para a compreensão das avaliações de atores centrais e experientes na área estudada.

Essas entrevistas tinham como objetivo analisar as estratégias de controle de qualidade das informações de saúde veiculadas na internet.

Outro método utilizado concomitantemente nessa fase foi o “qualiquantitativo”, que possibilita que se apreendam os fenômenos de modo integrado, viabilizando tanto o aprofundamento no significado do comportamento de indivíduos e de grupos quanto à quantificação do fenômeno. Empregou-se aqui a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que por meio da análise de material individual, da extração de ideias centrais, das ancoragens e expressões chaves propiciam uma coletividade - com elementos tanto de uma entidade qualitativa (um discurso) quanto quantitativa (coleção

de indivíduos), viabilizando assim a expressão de um pensamento social (Lefèvre, 2003).

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 USP. O número de entrevistas realizadas mostrou-se suficiente para a compreensão dos significados, das 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

4 RESULTADOS

4.1 Resultados das respostas ao questionário eletrônico

Mil oitocentos e vinte e oito (1828) usuários de um site de saúde de grande acesso responderam ao questionário eletrônico da pesquisa. Desse total, 80% responderam sim à pergunta: “Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde?”.

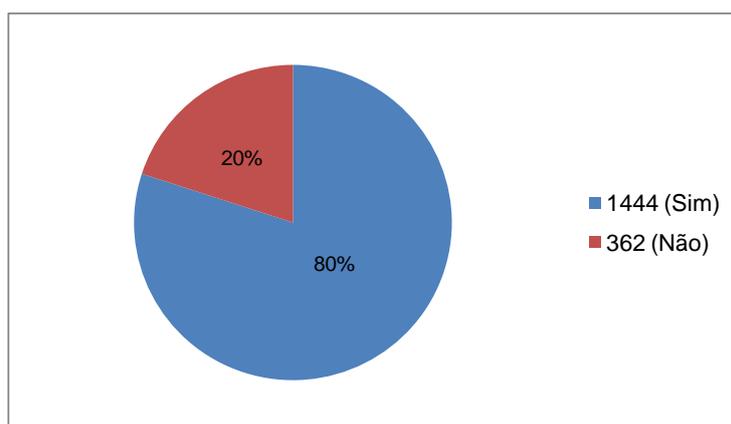


Figura 1. Gráfico das respostas à pergunta 1 “Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde?”.

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; 74% para a opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas; 50% para informações da televisão ou rádio e 39% para livros de saúde.

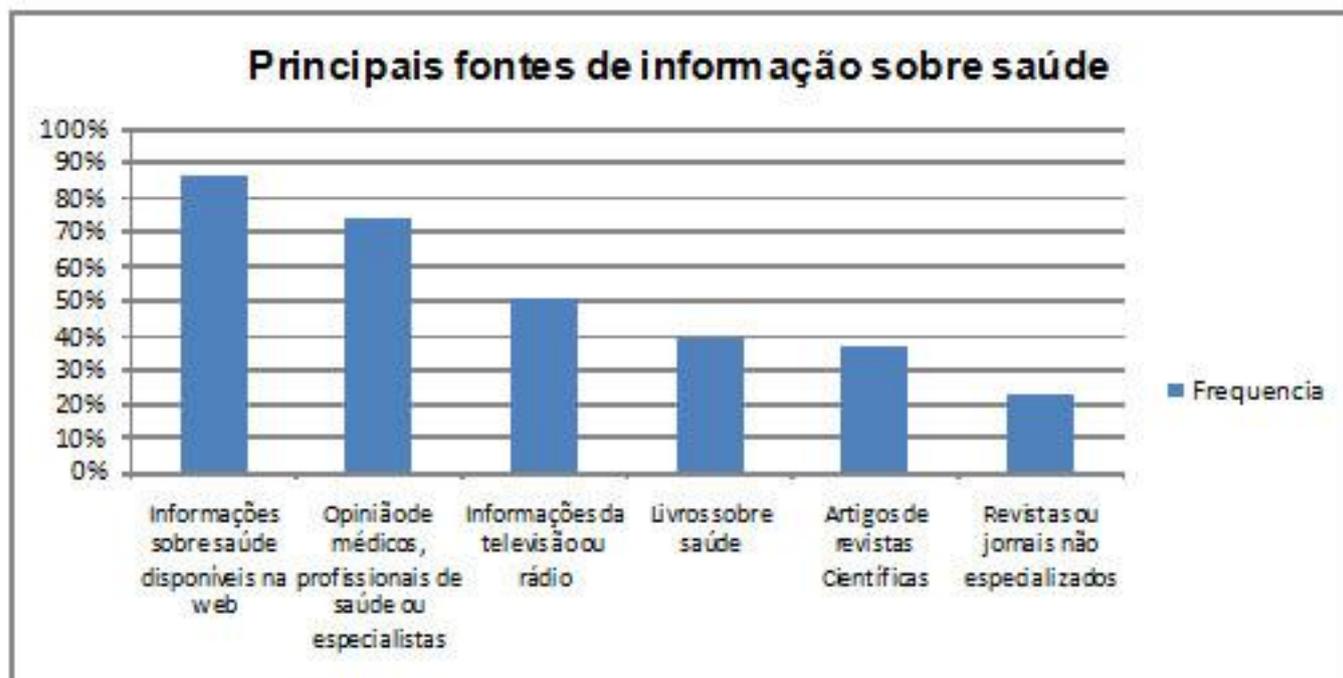


Figura 2. Gráfico das respostas dos usuários, em porcentagem, sobre as principais fontes de informação em saúde.

Quando questionados sobre onde normalmente buscam as suas informações sobre saúde na internet, a grande maioria apontou portais como Minha Vida, ABC Saúde, Boa Saúde etc., assim como sites de busca como Google, Yahoo, Cadê e Bing.

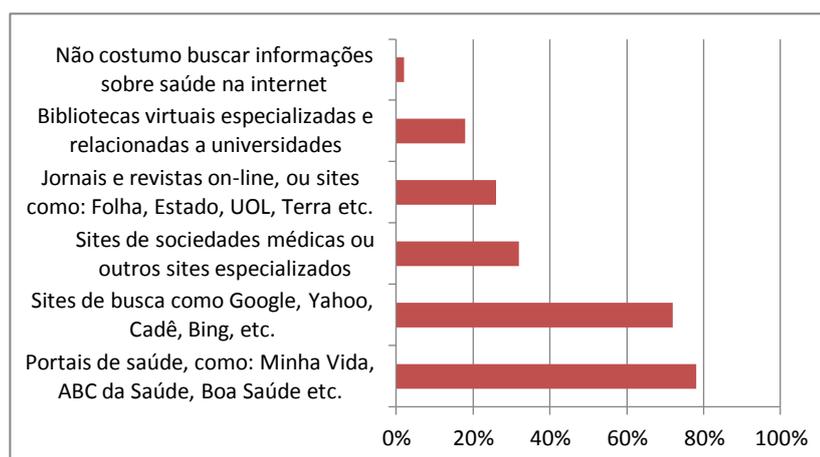


Figura 3. Gráfico dos principais locais onde as buscas por informações em saúde são feitas.

Sobre o grau de confiança usual nas informações de saúde obtidas a partir de diferentes fontes, segue resultado segmentado por alta confiança atribuída, baixa ou muito baixa e moderada confiança atribuída.

Tabela 1. Porcentagem de indivíduos que atribuíram alta confiança a diferentes fontes de informação.

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, Cadê, Bing, etc.	12%
Blog de saúde	10%

Tabela 2. Porcentagem de indivíduos que atribuíram muito baixa e baixa confiança a diferentes fontes de informação.

Fonte de Informação	Baixa confiança atribuída	Muito Baixa confiança atribuída
Revistas ou jornais não especializados, como: Veja, Isto É, Época, etc.	22%	7%
Sites gerados por buscadores eletrônicos como Google, Yahoo, Cadê, Bing, etc.	23%	7%
Blogs de saúde	21%	5%
Televisão ou rádio	19%	5%
Jornais e revistas on-line, ou sites como: Folha, Estado, UOL, Terra etc.	14%	3%
Artigos de revistas científicas	3%	2%
Bibliotecas virtuais especializadas ou sites relacionados a universidades	4%	2%
Portais de saúde, como: Minha Vida, ABC da Saúde, Boa Saúde etc.	3%	1%
Livros sobre saúde	3%	1%
Sites de sociedades médicas ou outros sites especializados	5%	1%
Opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas	1%	0%

Tabela 3. Porcentagem de indivíduos que atribuíram moderada confiança.

Fonte de Informação	Moderada confiança atribuída
Blogs de saúde	58%
Jornais e revistas on-line, ou sites como: Folha, Estado, UOL, Terra etc.	57%
Televisão ou rádio	55%
Sites gerados por buscadores eletrônicos como Google, Yahoo, Cadê, Bing, etc.	54%
Revistas ou jornais não especializados, como: Veja, Isto É, Época, etc.	50%
Portais de saúde, como: Minha Vida, ABC da Saúde, Boa Saúde etc.	45%
Bibliotecas virtuais especializadas ou sites relacionados a universidades	35%
Livros sobre saúde	35%
Artigos de revistas científicas	33%
Sites de sociedades médicas ou outros sites especializados	29%
Opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas	20%

Constatou-se que 62% dos indivíduos passam de 5 a 35 horas navegando na internet ao longo de uma semana, 12% passam mais que 35 horas na semana e 42% mais que 2 horas por dia.

Além disso, em buscas específicas sobre o tema saúde, 51% fazem consultas na internet numa frequência superior a uma vez por semana, 59% de 2 a 10 vezes ao mês e 26% numa frequência maior que 10 vezes ao mês.

Uma significativa parte dos sujeitos investigados (56%) não sabe o que é Medicina Baseada em Evidências.

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.

O mesmo fenômeno é observado ao se estudar o grau de interesse em determinadas condições de saúde. Porém, nessa análise, o número supracitado (de 50% no mínimo) decai para 34% (quando a condição é AIDS), seguido por Reumatismo/Artrite (40%) e diabetes (41%).

Tabela 4. Grau de interesse dos usuários conforme tema de saúde apresentado.

Temas de Saúde investigados	Alto interesse atribuído	Muito pouco ou pouco interesse atribuído
Qualidade de vida e bem-estar	87%	2%
Prevenção de problemas de saúde	80%	4%
Alimentação e dieta	80%	5%
Causas e sintomas de problemas de saúde	76%	5%
Diagnóstico médico	63%	12%
Tratamentos médicos e medicamentosos	62%	10%
Terapias alternativas	56%	16%
Saúde infantil	50%	27%

Tabela 5. Grau de interesse dos usuários conforme condição de saúde apresentada.

Condições de saúde investigadas	Bastante interesse	Muito pouco ou pouco interesse atribuído
Ansiedade	68%	8%
Câncer	61%	11%
Obesidade	61%	14%
Doenças cardíacas e hipertensão	60%	11%
Dor	58%	11%
Depressão ou Transtorno bipolar	55%	15%
Transtornos do sono	50%	20%
Alzheimer	44%	23%
Diabetes	41%	20%
Reumatismo ou artrite	40%	26%
AIDS	35%	31%

As consultas em sites de saúde realizadas pelos usuários investigados costumam estar relacionadas a interesses próprios (para a própria saúde – resposta de 90% dos entrevistados) ou para saúde de familiares (resposta dada por 79% dos entrevistados).

Tabela 6. Atividades desenvolvidas online relacionadas à saúde.

Atividades desenvolvidas	Realiza com frequência ou com muita frequência	Realiza moderadamente	Realiza de vez em quando	Não realiza
Leitura de artigos científicos	22%	22%	34%	22%
Pesquisa de auto-diagnóstico	20%	26%	29%	25%
Assistir vídeo online sobre alguma questão de saúde	20%	30%	31%	19%
Leitura de blog	13%	23%	34%	30%
Clicar em anúncio	12%	18%	33%	37%
Uso de calculadores ou fórmulas de saúde	12%	19%	28%	41%
Participação ativa em sites de saúde interativos	11%	14%	22%	53%
Contactar profissional de saúde via email ou chat	6%	11%	20%	63%
Produção de comentários em blog(s) ou site(s)	4%	10%	23%	63%

Dentre as iniciativas executadas após uma pesquisa online destacam-se com maior frequência: a atitude de falar com amigos ou familiares sobre as informações adquiridas (70% afirma fazer), mudança de estilo de vida (65%) e falar com o médico (48%).

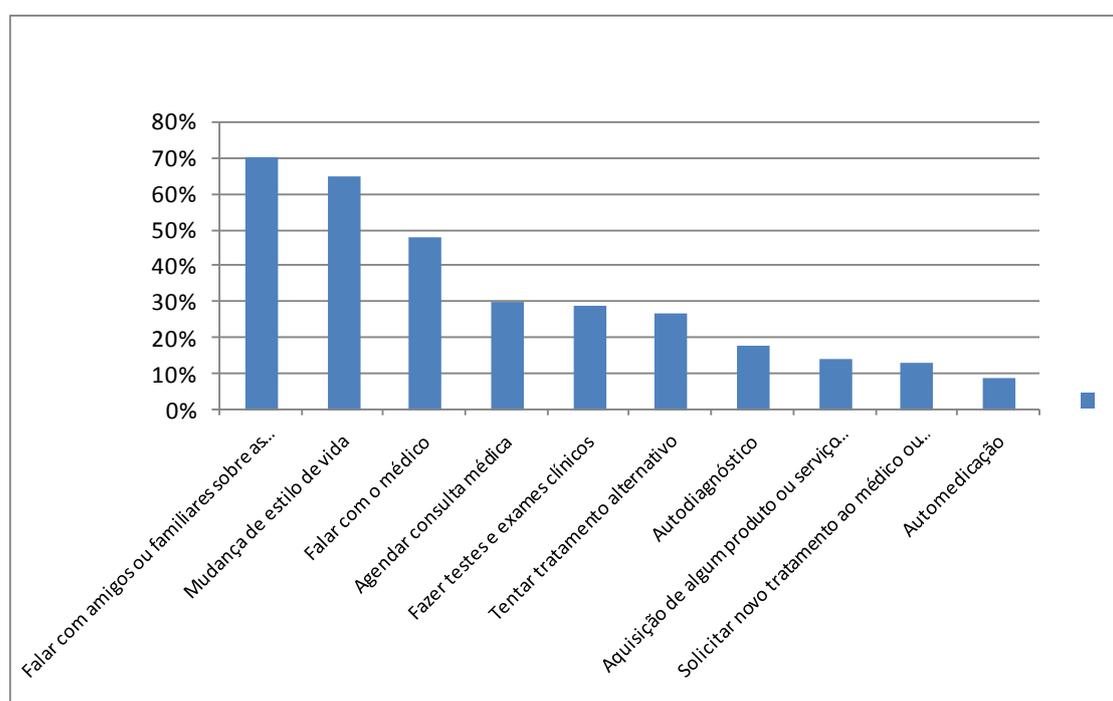


Figura 4. Gráfico sobre as iniciativas executadas após pesquisa online.

As atitudes investigadas que apresentam maior frequência entre os usuários são:

1. Pesquisas na internet sobre qualidade de vida, bem-estar, alimentação ou dieta (70% realizam com muita frequência ou com frequência);
2. Busca por informações complementares na internet após orientações médicas (44% realizam com muita frequência ou com frequência);
3. Busca por informações na internet após sentir algum sintoma (41% realizam com muita frequência ou com frequência);
4. Pesquisa na internet sobre terapias alternativas (40% realizam com muita frequência ou com frequência).



Figura 5. Gráfico sobre as atitudes desenvolvidas online pelos usuários com a porcentagem de moderada a muito frequente realização.

As atitudes que aparecem com maior frequência como não sendo realizadas pelos usuários são:

1. Compra pela internet de produtos ou serviços (51% alegam não realizar);

2. Busca por profissionais ou serviços de saúde pela internet (45% dizem não fazer);
3. Visualização de anúncio e propagandas na internet (35% alegam não realizar).

Dos 1828 indivíduos avaliados, 53% dizem fazer uso contínuo de medicamento; 29% alegam ir aproximadamente a cada 6 meses ao médico e 28% diz ir uma vez por ano.

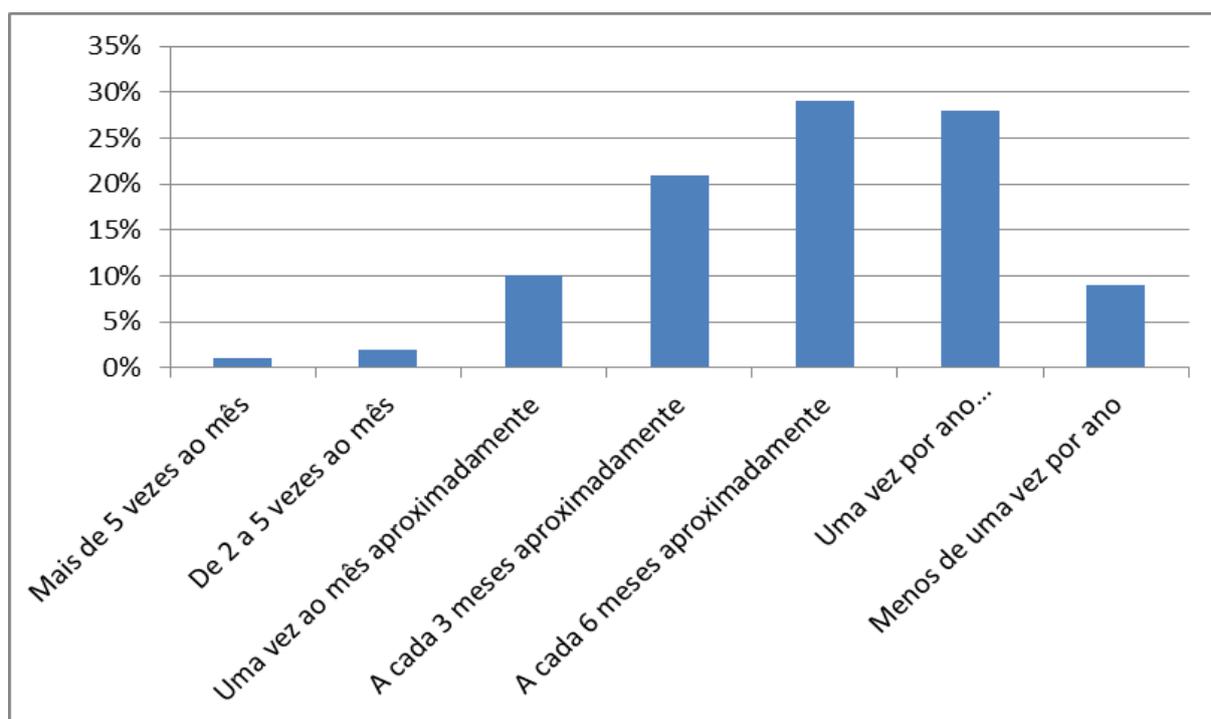


Figura 6. Gráfico da frequência de idas ao médico dos usuários.

Em resposta à pergunta 20 do questionário, que investiga o estado de saúde dos sujeitos da pesquisa, 49% alegam bom estado de saúde, 24% muito bom, 24% regular e 3% ruim.

Dos 1828 que responderam à pesquisa, 1623 (89%) eram do sexo feminino e 73% está na faixa etária de 21 a 50 anos.

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%).

Os estados com menos contribuintes para pesquisa foram: Roraima (1 indivíduo), Amapá (3), Tocantins (4), Piauí (6), Amazonas (8), Acre (9) e Paraíba (10).

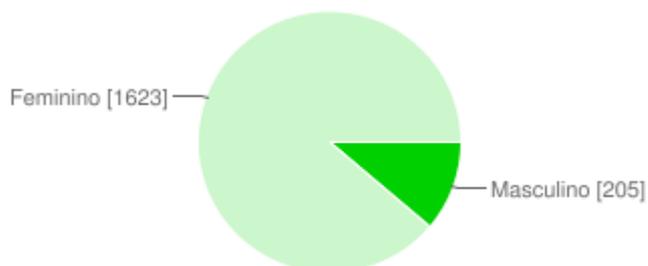


Figura 7. Gráfico da porcentagem de homens e mulheres da amostra.

A escolaridade da maior parte dos sujeitos investigados concentra-se entre o ensino médio completo e o ensino superior completo. De um modo geral, o perfil da amostra é de indivíduos com alta escolaridade.

Tabela 7. Escolaridade da amostra.

Escolaridade	N	%
Ensino Médio Completo	483	26%
Ensino Superior Completo	459	25%
Ensino Superior Incompleto	362	20%
Pós-Graduação Completa	300	16%
Pós-Graduação Incompleta	91	5%
Ensino Médio Incompleto	77	4%
Ensino Fundamental Completo	38	2%
Ensino Fundamental Incompleto	18	1%

A maior parte dos indivíduos da pesquisa não tem nenhum domínio da língua inglesa (37%) ou possui inglês básico (40%).

Tabela 8. Fluência em inglês da amostra.

Domínio da língua inglesa	N	%
Nenhum Domínio	676	37%
Inglês Básico	737	40%
Inglês Intermediário	250	14%
Inglês Avançado	98	5%
Inglês Fluente	65	4%

Mais de 75% da amostra estudada ganha de 1 a 10 salários mínimos por família. Há também um predomínio de 2 a 4 pessoas residindo no mesmo domicílio.

Tabela 9. Renda mensal da amostra.

Renda Mensal	N	%
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%
De R\$ 10.200,00 a R\$ 15.300,00	62	3%
De R\$ 15.300,00 a R\$ 20.400,00	20	1%
Acima de R\$ 20.400,00	11	1%

A maior parte da amostra (59%) possui plano de saúde privado e 68% utilizam muito pouco ou nunca utilizam o SUS.

Tabela 10. Frequência de utilização do SUS pelos indivíduos da pesquisa.

Frequência que utiliza o SUS	N	%
Nunca	687	38%
Pouco	540	30%
As vezes (moderadamente)	278	15%
Quase sempre - é o meu principal serviço de saúde	295	16%
Pergunta não se aplica ao meu caso (sou de outro país etc.)	7	0%

Tabela 11. Relação entre o uso da internet para saúde de acordo com idade, escolaridade e renda[†].

Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde?					
	Sim (n)	Porcentual de respostas afirmativas	Não (n)	Total	
Idade					
0 - 20 anos	146	89	17	163	
21 - 35 anos	542	80	133	675	
36 - 50 anos	491	76	147	638	Pearson: p = 0.00678
51 - 65 anos	245	78	66	311	
Acima de 65 anos	17	70	7	24	
Idade (Total)	1441		370	1811	
Escolaridade					
Ensino Fundamental	43	76	13	56	
Ensino Médio	456	81	104	560	
Ensino Superior Incompleto	294	81	67	361	Pearson: p = 0.02314
Ensino Superior Completo	369	82	83	452	
Pós-Graduação Incompleta	63	71	26	89	
Pós-Graduação Completa	216	74	77	293	
Escolaridade (Total)	1441		370	1811	
Renda					
Até R\$ 510,00	59	75	20	79	
R\$ 510,00 a R\$ 1.530,00	416	82	92	508	
R\$ 1.530,00 a R\$ 3.060,00	446	80	115	561	
R\$ 3.060,00 a R\$ 5.100,00	287	80	70	357	
R\$ 5.100,00 a R\$ 10.200,00	175	81	42	217	Pearson: p = 0.02596
R\$ 10.200,00 a R\$ 15.300,00	41	68	19	60	
R\$ 15.300,00 a R\$ 20.400,00	10	56	8	18	
Acima R\$ 20.400,00	7	65	4	11	
Renda (Total)	1441		370	1811	
Gênero					
Feminino	1285	79	328	1613	
Masculino	156	78	42	198	Pearson: p = 0.77261
Gênero (Total)	1441		370	1811	

[†] **Observação:** Teste qui quadrado utilizado; 17 indivíduos não entraram nessa análise por erro no banco de dados associado a uma das 4 variáveis.

4.2 Resultado da pesquisa sobre qualidade dos sites de saúde na internet: entrevistas com especialistas em comunicação e saúde

Conforme anteriormente relatado, foram realizadas entrevistas com especialistas em comunicação para saúde, que tinham como objetivo analisar as estratégias de controle de qualidade das informações de saúde veiculadas na internet.

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 regule 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 abaixo, que apresentam algumas sugestões sobre como tratar das informações que são disponibilizadas *on line*:

“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 as 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”.

Já a tabela a seguir apresenta as respostas dadas pelos especialistas que aceitaram responder ao questionário quantitativo.

Tabela 12. Respostas dos especialistas em comunicação em saúde sobre as formas de qualificar as informações de saúde veiculadas na internet

Dê uma nota de 0 a 10 para a importância da certificação de sites de saúde no Brasil	Nota de 0 a 10 para a importância estratégica do “Ministério da Saúde” fazer a certificação de sites	Nota de 0 a 10 para a importância estratégica das “Universidades” fazerem a certificação de sites	Nota de 0 a 10 para a importância estratégica das “Associações de Pacientes” fazerem a certificação de sites	Nota de 0 a 10 para a importância estratégica das “Secretarias Estaduais de Saúde” fazerem a certificação de sites	Nota de 0 a 10 para a importância estratégica das “Associações Médicas” fazerem a certificação de sites	Você vislumbra outras possibilidades de ações voltadas para garantir a qualidade das informações sobre saúde na internet?
10	8	6	5	6	4	Não
8	10	10	5	8	5	Não
9	8	8	5	8	4	Sim
8	8	8	6	7	5	Sim
10	10	10	10	10	10	Não
7	8	8	8	9	7	Não
8	10	10	8	8	10	Sim
10	10	10	8	10	9	Não
9	10	8	7	9	7	Não
5	10	10	5	5	2	Não
5	5	5	5	5	5	Sim
5	8	8	8	8	8	Sim
10	10	9	9	10	9	Sim
10	10	9	5	4	6	Sim
10	10	9	5	4	7	Não
7	10	0	0	0	0	Não
[‡] M (8,18) [§] DP (1,9)	M (9,06) DP (1,4)	M (8,00) DP (3,1)	M (6,18) DP (2,7)	M (6,93) DP (2,7)	M (6,12) DP (2,8)	SIM (7) NÃO (9)

[‡] M: Média

[§] DP: Desvio Padrão da Média

5 DISCUSSÃO

A internet é uma ferramenta que vêm sendo cada vez mais utilizada como forma de promoção da saúde. O maior acesso que a população mundial vem tendo aos microcomputadores, os programas nacionais e internacionais de banda larga e o enorme crescimento de dispositivos móveis capazes de acessar a World Wide Web via satélite são alguns elementos que estimulam o aumento diário do uso da internet para questões relacionadas à saúde (Escarrabill, 2011). Esse uso engloba desde buscas simples (em buscadores como Google e Yahoo) para esclarecimento de dúvidas sobre doenças ou tratamentos, orientações gerais para prevenção ou acompanhamento de condições clínicas, aquisição de produtos médicos de consumo, até interação com profissionais da área e enfermos (Oermann, 2003).

A resposta afirmativa de 80 a 86% dos entrevistados de nossa pesquisa quando questionados sobre a internet ser uma de suas principais fontes de informação em saúde – dados observáveis na figura 1 -, denota a magnitude que tal canal de comunicação vem ganhando nos últimos tempos em termos de buscas para saúde.

Tal fenômeno já foi descrito em vários artigos como “Dr. Google” (Kingsley et. al, 2011; Kirschner et. al, 2011; Waksman, 2012). Pois mostra que da mesma forma que a população acessa o Google para localizar um endereço, uma loja ou um telefone, ela adentra esses buscadores para pesquisar os mais variados temas de saúde – que vão desde tratamento, a prevenção, autodiagnóstico e terapias alternativas.

Um dado curioso observado nos resultados de nosso estudo é que apesar da população investigada utilizar com alta frequência os buscadores como o Google (resposta dada por 72% da amostra de 1828 sujeitos), só 12% dos indivíduos alegam ter alta confiança em tal buscador. Ou seja, apesar de utilizarem muito, desconfiam da qualidade da ferramenta. Os motivos relacionados a essa constatação podem estar combinados entre alguns fatores, como: praticidade/habitualidade em utilizar o Google no dia a dia para pesquisas corriqueiras, excessiva publicidade agregada e conteúdos misturados com produtos ou propagandas quando é rodada uma busca. Nesse sentido, não é à toa que o Google criou inclusive um produto denominado “Google Acadêmico” visando o apontamento exclusivo de conteúdos com um crivo diferenciado, remetendo a artigos de revistas científicas ou informações do gênero.

Os dados do estudo do Google, citado na introdução da dissertação, dizem que 72% dos 603 adultos entrevistados apontaram os mecanismos de busca simples como a primeira fonte de informação sobre saúde, seguido por especialistas com 44% e sites ou revistas sobre bem-estar com 31%. Dos respondentes, 91% apontam o Google como uma ferramenta muito importante para ajudar nas pesquisas sobre saúde e 81% atesta muito satisfação com os resultados oferecidos.

Alguns desses dados do parágrafo acima vão ao encontro dos achados de nossa pesquisa, outros, porém, parecem ser um pouco contraditórios. O aparecimento de mecanismos de buscas simples em 1º lugar seguidos pelos profissionais de saúde (como sendo uma das principais fontes de informação de saúde) foram constatações também observadas em nossa pesquisa, que inclusive ganharam destaque em nossa análise. Pois podem denotar: (a) um cenário positivo de grande acessibilidade gerada pela internet; como (b) um cenário negativo de dificuldade dos usuários em conseguirem atendimento com um profissional de saúde. Quanto ao dado contraditório citado, a grande confiança atribuída ao Google pelos participantes não foi evidenciada em nossa pesquisa.

Sobre a análise do grau de confiança nas diferentes fontes, constatamos que a tradição parece continuar soberana, sendo que a opinião dos médicos, dos profissionais de saúde e de especialistas aparece em 1º lugar, como fonte mais confiável atribuída pelo público por nós investigado (76% dos 1828 indivíduos atribuíram alta confiança a essa fonte). E em 2º lugar foram apontados os livros (com 55% da amostra atribuindo alta confiança). Nesse ranking de nossa pesquisa, o Google aparece em penúltimo lugar, quase empatado com a confiança atribuída aos blogs de saúde. Dart, Gallois e Yellowlees (2008) também citam a grande importância dada pelos usuários da internet à opinião dos médicos ou especialistas. Nas três comunidades estudadas pelos autores (de baixo poder aquisitivo, classe média e universitários) a recomendação do médico foi considerada a principal fonte de informação em saúde.

Outro dado que merece atenção no estudo do Google é que 69% dos indivíduos entrevistados dizem que a internet tem um impacto muito positivo ou positivo no relacionamento com os seus médicos. Do ponto de vista prático, após pesquisa online 16% dos pesquisados pediram para o médico receitar uma medicação específica

e 10% pediram ao médico para mudar o remédio receitado - sendo que deste total 52% disseram que os médicos atenderam suas solicitações de prescrição de medicamento. Esses dados merecem uma atenção especial da classe médica, pois podem refletir uma tendência perigosa dos desejos de consumo da modernidade associados a uma quase automedicação gerada por buscas na internet.

Esse alerta se configura em um destaque ainda maior frente a alguns fenômenos sociais já observados e descritos na literatura. Um deles é o uso excessivo ou a preocupação em demasia gerada pela internet para saúde, o que alguns autores descrevem como “cybercondria” (Dart, 2008), em que os pacientes levam todo tipo de informação pesquisada online para debater com o seu médico, provocando situações que vão desde a perda da autoridade até questionamento de condutas terapêuticas. Um número crescente de médicos tem relatado a enorme quantidade de pacientes que costuma debater informações que acessam na internet. Na revisão sistemática de Masters (2008), o autor cita que 89% dos médicos relataram tal episódio – do total de 9 estudos que avaliaram a relação entre os médicos, os pacientes e a internet.

Outros dois fenômenos perigosos associados a esse cenário são a falta de qualidade das informações de saúde veiculadas na internet e a falta de habilidade dos usuários em decodificar uma informação de credibilidade. Aspden e Katz (2001) salientam que boa parte dos usuários acredita no valor da informação da internet, considerando-a como “altamente valiosa” para a saúde. Mas alertam que não são muitos os que dizem já ter lido informação irresponsável ou muito comercial sobre saúde na internet. Isso pode ser preocupante visto que muitas informações da rede são de má qualidade, equivocadas ou com grande conflito de interesse (Tomaél, 2004). Além do que, como já dito, o mau uso de um conteúdo relacionado à saúde pode inclusive gerar consequências graves aos usuários da internet; como cita Biruel (2008) “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”.

Um estudo transversal conduzido por Schwartz et al. (2006), avaliou o uso da internet para saúde em uma amostra de 1289 pacientes atendidos em um programa de atenção à saúde da família em Detroit, EUA. O estudo analisou também a percepção dos médicos de como seus pacientes utilizavam a internet para pesquisas

de saúde. Dos 1289 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.

Os achados acima reforçam os dados encontrados em nossa pesquisa, onde, em nossa amostra, 90% alegaram buscar informações para própria saúde e 79% para saúde de familiares.

Informações sobre doenças específicas foi o tema mais frequentemente pesquisado dentre os participantes do estudo de Schwartz et al. (2006), seguido por informações de medicamentos, nutrição e exercício. Os pacientes determinaram a acurácia dos sites principalmente pelo endosso de agências governamentais ou organizações profissionais. Essa afirmação pode ser um indicativo positivo visto que a Fundação HON salienta justamente que sites oferecidos pelo governo, por hospitais, universidades e instituições renomadas costumam possuir maior credibilidade. A avaliação pessoal de confiabilidade das fontes e compreensibilidade das informações também foram aspectos determinantes nessa acurácia atribuída.

Quase 90% da amostra - dos 1289 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. Esses são outros indicativos positivos em relação a condutas prudentes por parte dos americanos respondentes da pesquisa citada. Esses comportamentos, em contrapartida, deveriam ser explorados de forma mais precisa dentre a população brasileira, para saber como os nossos cidadãos tem se portado diante de um cenário tão nebuloso que são os sites de saúde como fonte de informação.

Como forma de entender um pouco melhor a relação entre os médicos, seus pacientes e o uso da internet como fonte de informação, Schwartz et al. (2006) entrevistaram 92 médicos nos Estados Unidos. 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.

Não é incomum os médicos de hoje em dia reclamarem sobre a atitude de pacientes que frequentemente buscam informações sobre saúde na internet, provocando situações que vão desde a perda da autoridade médica, questionamento de condutas terapêuticas, até fenômenos sociais como a “cybercondria” (Dart, 2008).

Há, porém, o lado benéfico dessa crescente busca por informações de saúde na internet. Essa atitude pode possibilitar tomada de decisões mais criteriosas por parte dos usuários ou consumidores, além de maior autonomia e liberdade de escolha quando essas buscas são eficientes. Pois a opinião de um especialista pode estar equivocada, uma informação adquirida pelo paciente pode estar desatualizada, e a internet, nesse sentido, traz acessibilidade e poder de escolhas ao usuário final, visto que ele pode conferir a credibilidade das informações transmitidas ou se atualizar por conta própria.

Silva (2006), por exemplo, em sua dissertação “Navegar é preciso: avaliação de impactos do uso da internet na relação médico paciente” afirma que a grande justificativa para o seu trabalho é que pode haver uma positiva e forte mudança no comportamento do paciente ao ter maior acesso às informações e aos conhecimentos específicos de saúde – oferecidos pelos avanços das tecnologias da informação e pela ampliação ou acessibilidade à internet.

A autora cita ainda que o acesso à informação tem se constituído em um direito em diversas áreas da atuação do ser humano. Mas afirma que esse é um tema que provoca tensões e muito debate, principalmente pela divergência de interesses entre o paciente e o profissional de saúde.

Silva (2006) diz que a bioética tem representado um grande avanço na questão da informação como direito do paciente. A bioética afirma que a relação médico-paciente deve ser pautada pelos seus três princípios básicos: autonomia, beneficência e justiça. E reforça que a informação é tida como subsídio básico para que o paciente possa exercer sua autonomia.

Nessa relação existente entre a internet, os profissionais de saúde e os pacientes, Rice e Katz (2001) citam um estudo de Aspden, em que 800 americanos (número calculado de forma a representar a população dos Estados Unidos) foram entrevistados por telefone, e constatou-se que 41% da amostra (328) já haviam

buscado informações médicas na internet. Essa busca por informações de saúde se mostrou maior entre as mulheres, os indivíduos caucasianos e entre aqueles que consideram possuir mais habilidades em navegar na internet. Também fora observado que indivíduos que acessam informações sobre saúde geralmente o fazem várias vezes.

Estudo da Fundação Health on Net, realizado em 1998 (apud Soares, 2004), também mostrou 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 Rice 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 1998, estudo realizado por Aspden, Katz e Bemis (apud Rice e Katz, 2001) focou o uso da internet por 220 médicos de New Jersey. Sessenta e dois por cento (62%) declararam utilizar a Internet para fins profissionais, mencionando em ordem decrescente de importância: consultas a bases de dados bibliográficas, revistas médicas, e-mail, informação governamental e grupos de discussão online. Trinta e um por cento (31%) dos usuários disseram que a Internet tinha alterado os padrões de comunicação com outros profissionais e 18% usavam e-mail para se comunicar com pacientes. Solicitados a avaliar o impacto geral da Internet no trabalho, numa escala de cinco pontos, 21% dos médicos responderam que tinha sido significativo ou grande esse impacto; 29% responderam que o impacto tinha sido moderado, enquanto 48% alegaram um efeito insignificante. Três em cada cinco médicos - usuários ou não de internet - responderam ter atendido a um paciente no último mês que falou sobre informação colhida na rede. Três quartos (3/4) dos respondentes concordam que os médicos deveriam recomendar sites relevantes da internet, ou seja, sites que consideram precisos e seguros. Baseados nesses estudos, os autores postulam que a internet já era, no final dos anos 90, a maior fonte de informação de saúde tanto para usuários como para os próprios médicos.

Uma revisão sistemática de Masters (2008), 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. Os resultados mostraram que 60 a 70% dos médicos costumam ter acesso à internet, número que chega a aproximadamente 90% em muitos estudos. Aparecem dentre os fatores desencorajadores do uso da internet o excesso e confusão de informações, além da falta de tempo para o acesso. Em contrapartida, a demanda de pacientes por tal mídia é um fator que estimula o uso pelos médicos. Nessa revisão, o autor aponta que parece existir uma tendência dos médicos homens acessarem mais a internet do que as mulheres, superioridade observada também entre os mais novos em relação aos mais velhos e especialistas em relação aos generalistas.

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 para os consultórios. Na revisão sistemática de Masters (2008), o autor cita que 89% dos médicos relataram tal episódio. Porém, os médicos afirmam que a maior parte dos pacientes não costuma levar as informações impressas ao consultório – só relatam verbalmente.

Na correlação entre o perfil das buscas por informações de saúde, os achados do estudo de Silva (2006) se pareiam em alguns tópicos com os dados de nossa pesquisa. No trabalho de Silva (2006) 95,8% dos respondentes disseram acessar a internet em busca de informações para eles próprios e 72,6% alegaram utilizar a internet para buscar informações de saúde para seus familiares. Mais de 85% da amostra também alegou ter buscado informações de saúde online depois de uma consulta médica.

Dart (2008) analisou a variável socioeconômica e sua relação com o uso da internet entre 758 indivíduos australianos de 3 diferentes comunidades (comunidade de 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. Dart (2008), assim como Master (2008), relata que a maior parte dos

participantes de seu estudo (70%) disse não levar as informações pesquisadas online para os seus médicos.

Dart (2008) cita ainda que a variável idade não mostrou interferir em uma maior ou menor busca por informações de saúde. Além disso, alega que a maior parte dos indivíduos, de todas as comunidades, não costuma confiar na internet. Esses dados contradizem algumas informações advindas do estudo do Google sobre a realidade brasileira de acesso a internet para saúde. Essa diferença pode advir de diferentes realidades sócio-culturais, de um viés de publicação (pelo fato do estudo ter sido conduzido pelo próprio Google e não por uma entidade neutra) ou mesmo por fragilidades dos estudos não relatadas pelos autores.

Em uma investigação analítica preliminar de nossos dados, observou-se que a idade, a renda e a escolaridade são elementos que interferem significativamente (nível de significância de $p \leq 0,05$) na forma ou na frequência de uso da web para saúde. Porém, como o nosso desenho de estudo foi descritivo e não analítico sugerimos mais pesquisas para avaliar tal cenário.

São descritas abaixo outras tendências relacionadas à escolaridade, renda, idade e uso da internet, que se baseiam nas observações da tabela 11 desse manuscrito.

- Em relação a indivíduos mais velhos, pessoas mais novas tendem a considerar com maior frequência a internet como uma de suas principais fontes de informação de saúde.
- Um pequeno acréscimo de renda para as classes menos favorecidas e o ganho de alguns anos escolares dentro dos primeiros anos de estudo parecem contribuir para que indivíduos considerem mais a internet como uma de suas principais fontes de informação em saúde. Essa contribuição diminui conforme a renda e a escolaridade vão aumentando substancialmente.

Era de se esperar que os indivíduos mais novos considerassem com mais notoriedade a internet como uma de suas principais fontes, pois tal tendência - da população mais jovem e das novas gerações utilizarem mais intensamente os recursos digitais - é um fenômeno quase que intrincado em nossa sociedade atual. É uma

juventude que convive desde a infância com a televisão, com computadores e que não conseguem imaginar o mundo sem a internet (Garbin, 2003).

Os dados aqui apresentados reforçam a magnitude que a internet vem ganhando nos últimos anos em termos de pesquisas virtuais 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, capazes de salvaguardem a integridade e a segurança do usuário. Deve-se pensar ainda em iniciativas coletivas para remediar condutas online capazes de trazer malefícios à saúde da população; visto que muitas informações veiculadas na rede são de má qualidade, equivocadas ou com grande conflito de interesses, com a capacidade inclusive de gerar consequências letais aos usuários da internet.

Dart, Gallois e Yellowlees (2008) citam a grande importância dada pelos usuários da internet 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 4 principais por todas as comunidades da pesquisa (Dart, Gallois e Yellowlees, 2008), foram: televisão e amigos ou 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, enfim, 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.

Uma limitação do estudo diz respeito à forma e a característica da amostra de voluntários selecionados. Só foi possível selecionar uma parcela de usuários da internet, não caracterizando o perfil geral da população brasileira. A amostragem se limitou a usuários de um portal de grande acesso (com perfil informativo, voltado para o bem estar do público não especializado).

Pelo fato da internet ainda ser um recurso de acesso mais restrito às camadas menos escolarizadas e mais desfavorecidas economicamente, o nosso estudo acabou recrutando poucos indivíduos dessa categoria. Da mesma forma, foram poucos os participantes mais idosos a colaborarem. Destaca-se, assim, a necessidade de estudos futuros que mapeiem melhor essas populações específicas e seus comportamentos relacionados ao uso da internet para saúde.

Em suma, além da relevância do trabalho pela demonstração da importância da internet na área da saúde e pelos poucos dados disponíveis em nosso meio, sobressai-se também a necessidade de mais pesquisas representativas de todas as camadas da população.

Com o intuito de cobrir essa lacuna e enquanto perspectiva de trabalhos futuros, a expectativa é que se consigam trabalhar os dados relativos ao uso da internet para saúde discutindo-se criticamente as implicações desse processo com possíveis políticas públicas, com o posicionamento e o papel do Estado, assim como de outras instâncias de poder, visando o bem estar coletivo.

6 CONCLUSÃO

A internet tem se mostrado uma relevante fonte de informação em saúde para população e entender melhor esse fenômeno é condição primordial no campo da medicina e da saúde pública, como forma de traçarem-se melhores estratégias de promoção do bem estar coletivo.

O uso da internet para a própria saúde ou para a saúde de familiares mostrou-se uma das atividades mais recorrentes entre os usuários investigados. Em termos de confiança nas fontes de informação de saúde, a opinião de especialistas tem maior relevância do que as informações da internet ou de outros canais de comunicação. Após uma pesquisa online, os usuários costumam falar com amigos ou familiares sobre as informações, tentam mudar o estilo de vida e tendem a conversar com o médico sobre a informação. Renda, escolaridade, gênero e idade são variáveis que apresentam peculiaridades comportamentais no uso da internet para saúde e merecem ser mais investigadas em futuros estudos.

A discussão 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 num debate sobre os efeitos e riscos do uso das informações de saúde disponibilizadas na internet.

QUESTIONÁRIO 1

PESQUISA ONLINE DE USUÁRIOS DA INTERNET QUE BUSCAM INFORMAÇÕES SOBRE SAÚDE

Contamos com a sua colaboração para aprimorar as fontes de informação de saúde na internet. A resposta ao questionário adiante demora cerca de 10 minutos e sua ajuda é muito importante para nós. O estudo está sendo conduzido no âmbito da Pós-Graduação em Medicina Interna e Terapêutica da UNIFESP (<http://www.unifesp.br/dmed/medurgencia>). Para maiores esclarecimentos, poderão ser feitos contatos com o pesquisador Felipe Azevedo Moretti, pelo telefone (11) 5575-2970 ou por e-mail: felipe.moretti@unifesp.br Atenciosamente, Felipe Moretti

Observação: Para que possam ser tabuladas as informações relativas ao questionário, algumas informações precisam ser necessariamente preenchidas. A legenda abaixo em vermelho, assim como os asteriscos presentes nas perguntas, indicam os campos obrigatórios.

Termo de Consentimento

O preenchimento do questionário faz parte do seu consentimento livre e esclarecido de participação no estudo, podendo, no entanto, ser retirado a qualquer momento sem nenhum prejuízo individual. Os dados preenchidos serão utilizados somente para finalidades acadêmicas e quaisquer informações pessoais serão salvaguardas e sigilosas. O presente estudo foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) sob o protocolo 0434/10, tendo como investigador principal e orientador de pesquisa, respectivamente, Felipe Azevedo Moretti e Professora Dra. Edina Koga da Silva. Maiores informações podem ser obtidas também via contato com o Comitê de Ética em Pesquisa, situado à Rua Botucatu, 572 - Vila Clementino / São Paulo - telefone: (11) 5571-1062. Os resultados obtidos com o preenchimento do questionário serão convertidos em um artigo científico, que será enviado posteriormente aos participantes da pesquisa. Tais participantes, caso tenham interesse (notificar no espaço de críticas gerais - última pergunta do questionário), poderão receber convites para participação, em 2011, de debates on-line com especialistas da Unifesp, que irão debater com a comunidade as evidências científicas aplicadas à problemas específicos de saúde.

1- Você utiliza a internet como uma das suas principais fontes de informação em saúde? *

() Sim

() Não

2- Qual ou quais as suas principais fontes de informação em saúde? *É possível mais de uma resposta.

- Artigos de revistas científicas
- Informações sobre saúde disponíveis na internet
- Informações da televisão ou rádio
- Livros sobre saúde
- Opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas
- Revistas ou jornais não especializadas

3- Onde normalmente você costuma buscar as informações sobre saúde na internet? *É permitida mais de uma resposta.

- Sites de busca como Google, Yahoo, Cadê, Bing, etc.
- Portais de saúde, como: Minha Vida, ABC da Saúde, Boa Saúde etc.
- Jornais e revistas on-line, ou sites como: Folha, Estado, UOL, Terra etc.
- Sites de sociedades médicas ou outros sites especializados
- Bibliotecas virtuais especializadas e relacionadas a universidades
- Não costumo buscar informações sobre saúde na internet

4- Poderia nos descrever algum ou alguns lugares específicos onde você costuma buscar as suas informações sobre saúde?

5- Qual o seu grau de confiança usual nas informações de saúde veiculadas a partir de:

*

	Muito baixa confiança	Baixa confiança	Moderada confiança	Alta Confiança	Não se aplica, não conheço ou não sei
Artigos de revistas científicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blog de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliotecas virtuais especializadas ou sites relacionados a universidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jornais e revistas on-line, ou sites como: Folha, Estado, UOL, Terra etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livros sobre saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinião de médicos, profissionais de saúde ou especialistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portais de saúde, como: Minha Vida, ABC da Saúde, Boa Saúde etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas ou jornais não especializados, como: Veja, Isto É, Época, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sites de sociedades médicas ou outros sites especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sites gerados por buscadores eletrônicos como Google, Yahoo, Cadê, Bing, etc.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisão ou rádio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6- Quantas horas aproximadamente você passa navegando na internet ao longo de uma semana? *

- () 0 a 5 horas
- () 5 a 15 horas
- () 15 a 25 horas

- () 25 a 35 horas
- () Mais de 35 horas

7- Com que frequência costuma buscar informações sobre saúde na internet? *

- () Menos de 1 vez ao mês
- () Entre 2 à 5 vezes ao mês
- () Entre 5 à 10 vezes ao mês
- () Mais de 10 vezes ao mês
- () Não costumo buscar

8- Você sabe o que é Medicina Baseada em Evidências? *

- () Sim
- () Não

9- Classifique o seu grau de interesse nos seguintes assuntos de saúde: *

	Muito pouco interesse	Pouco Interesse	Médio interesse	Bastante Interesse
Diagnóstico médico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratamentos médicos e medicamentosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade de vida e bem-estar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação e dieta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Causas e sintomas de problemas de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prevenção de problemas de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde infantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terapias alternativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10- Classifique o seu grau de interesse nas seguintes condições de saúde: *

	Muito pouco interesse	Pouco Interesse	Médio Interesse	Bastante Interesse
AIDS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alzheimer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansiedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Câncer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depressão ou Transtorno Bipolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doenças cardíacas e hipertensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diabetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obesidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reumatismo ou artrite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transtornos do Sono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11- Liste outras condições de saúde ou assuntos que você possui máximo interesse: Resposta não obrigatória.

12- Quando você realiza buscas na internet por temas específicos de saúde, geralmente esses temas estão relacionados à:

*É possível preencher mais de uma resposta.

A minha própria saúde

A saúde dos meus familiares ou amigos

A interesses profissionais

Não costumo pesquisar temas específicos ou não se aplica

13- Poderia nos dizer qual ou quais são esses temas?

Resposta não obrigatória, porém, de relevância para pesquisa.

14- Atividades desenvolvidas online relacionadas à saúde: *

	Não realizo	Realizo de vez em quando	Realizo moderadamente	Realizo com frequência	Realizo com muita frequência
Leitura de artigos científicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leitura de blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clicar em anúncio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquisa de auto-diagnóstico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso de calculadores ou fórmulas de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produção de comentários em blog(s) ou site(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistir vídeo online sobre alguma questão de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactar profissional de saúde via email ou chat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participação ativa em sites de saúde interativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15- Por gentileza, marque as iniciativas que você costuma executar após uma pesquisa online: *É possível mais de uma resposta.

- Agendar consulta médica
- Mudança de estilo de vida
- Fazer testes e exames clínicos
- Tentar tratamento alternativo
- Autodiagnóstico
- Solicitar novo tratamento ao médico ou profissional de saúde
- Falar com o médico

- [] Aquisição de algum produto ou serviço visto a partir da consulta online
- [] Automedicação
- [] Falar com amigos ou familiares sobre as informações adquiridas
- [] Outra. Qual?

16- Qual a sua atitude usual perante as situações abaixo:

*Pergunta de grande relevância para pesquisa.

	Não realizo ou não se aplica	De vez em quando	Moderadamente	Com frequência	Com muita frequência
Faço buscas por profissionais ou serviços de saúde pela internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Após orientações médicas, procuro informações complementares na internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando apresento algum sintoma, busco informações na internet para saber o que é, tratamentos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discuto com meu médico ou profissional de saúde as informações achadas na internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faço pesquisas na internet sobre qualidade de vida, bem-estar, alimentação ou dieta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquiso na internet sobre terapias alternativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visualizo anúncios e propagandas na internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compro pela internet produtos e/ou serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17- Faz uso regular de algum medicamento? *

- () Sim
- () Não

18- Poderia nos dizer qual ou quais medicamentos utiliza regularmente? Resposta não obrigatória e será mantida em sigilo.

19- Com que frequência você costuma ir ao médico? *

- Mais de 5 vezes ao mês
- De 2 a 5 vezes ao mês
- Uma vez ao mês aproximadamente
- A cada 3 meses aproximadamente
- A cada 6 meses aproximadamente
- Uma vez por ano aproximadamente
- Menos de uma vez por ano

20- Como você considera o seu estado de saúde atual? *

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim

21- Qual a sua profissão e área de atuação? *

22- Sexo: *

- Masculino
- Feminino

23- Idade: *

24- Estado em que reside: *

25- Cidade em que reside: *

26- E-mail, telefone ou outras formas de contato:

*Resposta importante para um controle preciso dos dados.

27- Nome:

Pergunta não obrigatória, porém, importante para maior controle.

28- Escolaridade: *

Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior Completo

Pós-Graduação Completa

Pós-Graduação Incompleta

29- Qual o seu domínio da língua inglesa? *

Nenhum Domínio

Inglês Básico

Inglês Intermediário

Inglês Avançado

Inglês Fluente

30- Local de trabalho, ocupação principal ou cargo que exerce (exemplo: do lar, desempregado, trabalho como pesquisador em universidade pública etc.) Resposta não obrigatória.

31- Renda Mensal Familiar aproximada: *Essa pergunta é muito importante para o tipo de estudo em que estamos desenvolvendo. Pois precisamos classificar o perfil sócio econômico predominante dos indivíduos que colaboraram com a pesquisa.

- Até R\$ 510,00
- De R\$ 510,00 a R\$ 1.530,00
- De R\$ 1.530,00 a R\$ 3.060,00
- De R\$ 3.060,00 a R\$ 5.100,00
- De R\$ 5.100,00 a R\$ 10.200,00
- De R\$ 10.200,00 a R\$ 15.300,00
- De R\$ 15.300,00 a R\$ 20.400,00
- Acima de R\$ 20.400,00

32- Quantas pessoas residem no seu domicílio? *

33- Tem plano de saúde privado? *

- Sim
- Não

34- Com que frequência utiliza o SUS (Sistema Único de Saúde)? *

- Nunca
- Pouco
- As vezes
- Quase sempre – é o meu principal serviço de saúde

Espaço para críticas gerais, comentários sobre a pesquisa e/ou sugestões para melhorar o acesso às informações sobre saúde na Internet. OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!

Observações de finalização da pesquisa

Ao terminar o preenchimento, clique em enviar (talvez apareça o termo “submit”). Caso uma nova janela de agradecimento (com a palavra “thanks”) não seja gerada, é sinal de que algum campo obrigatório não foi respondido - esses campos aparecerão então em destaque na página atual. Caso isso aconteça, confira as perguntas que não foram respondidas. Obrigado novamente!

8 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

-
- Aspden P & Katz JE. Assessments of quality of health care information and referrals to physicians - a nationwide survey. In: RICE, R.E. e KATZ, J.E. (ed.) *The Internet and health communication - experiences and expectations*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 99-106.
- Achutti A, Azambuja MIR. Doenças crônicas não-transmissíveis no Brasil: repercussões do modelo de atenção à saúde sobre a seguridade social. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2004; 9 (4): 833-840.
- Arnst C. Desconhecida, Waterfront assume dianteira na saúde on-line. *Business Week*, 2009.
- Andrade GRB, Vaitsman J. Apoio Social e Redes: conectando solidariedade e saúde. *Ciências & Saúde Coletiva*. 2002;7(4):925-934.
- Becker MC, Galla JM, Nissem SN. Left main trunk coronary dissection as a consequence of inaccurate coronary computed tomographic angiography. *Arch Intern Med*. 2011;171(7):698-701.
- Biruel EP. *Websites para diabéticos: uso da internet como instrumento de educação em saúde*. [Dissertação]. São Paulo: UNIFESP, 2008.
- Berger J. Crisis intervention: A drop-in support group for cancer patients and their families. *Social Work in Health Care*, 1984; 10: 81-92.
- Carey B & Hansen S. Social work groups with institutionalized Alzheimer disease victims. *Journal of Gerontological Social Work*, 1986; 9: 15-25.
- Child R & Getzel G. S.Group work with inner city persons with AIDS. *Social Work with Groups*, 1989; 12: 65-80.
- Dart J. The internet as a source of health information in three disparate communities. *Aust Health Rev*. 2008;32(3):559-569.
- Dart J, Gallois C, Yellowlees P. Community health information sources – a survey in three disparate communities. *Aust Health Rev*. 2008;32(1):186-196.
- Escarrabill J, Marti T, Torrente E. Good Morning Doctor Google. *Rev Port Pneumol*. 2011;17(4):177-181.
- 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; 324:569-73.
- Garbin EM. Culturas juvenis, identidades e internet: questões atuais. *Rev. Bras. Educ.* 2003; (23): 119-35.

-
- Gianotti PSP, Pellegrino HP e Wada E. Globalização e serviços médicos: impulsionando o turismo de saúde. Turydes. 2009;2(4). Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/turydes/04/ggw.htm>, acesso em dezembro de 2011.
 - Google. O uso da internet no Brasil para pesquisas sobre saúde, doenças e medicamentos. Media Screen, 2008.
 - Guanaes C & Japur M. Grupo de apoio com pacientes psiquiátricos ambulatoriais em contexto institucional: Análise do manejo terapêutico. Psicologia: Reflexão e Crítica, 2001; 14: 191-199.
 - HON-Foundation. Código de conduta para sites web em Medicina e Saúde (HONCode). 1997;Disponível em: <http://www.hon.ch/HONcode/Pro/Visitor/visitor.html>. Acesso em: 22 de dezembro de 2011.
 - IBGE. PNAD 2009: rendimento e número de trabalhadores com carteira assinada sobrem e desocupação aumenta. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1708, acesso em dezembro de 2011.
 - Jadad AR, Gagliardi A. Rating health information on the Internet: navigating to knowledge or to Babel? JAMA. 1998;279(8):611-4.
 - Lefèvre AMC, Crestana MF, Cornetta VK. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde-CADRHU”, São Paulo – 2002. Saúde e Sociedade. 2003;12(2):68-75.
 - Kingsley K, Galbraith GM, Herring M, Stowers E, Stewart T, Kingsley KV. Why not just Google it? An assessment of information literacy skills in a biomedical science curriculum. BMC Med Educ. 2011;25:11-17.
 - Kirschner KL, Brashler R, Crigger BJ, Wynia MK, Halvorsen A. Should health care professionals Google patients or family members? PM R. 2011;3(4):372-6.
 - Leite F & Correia A. Quality evaluation of websites with information on childhood dental caries. Rev. odonto ciênc. (Online) 2011;26(2):116-120.
 - Lopes IL. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. Ci. Inf. 2002;31(1):41-52.
 - Mara BA & Winton MA. A support group for parents who have a sexually abused child. International Journal of Group Psychotherapy, 1990; 40: 63-77.
 - Masters K. For what purpose and reasons do doctors use the internet: a systematic review. International journal of medical informatics. 2008;77:4-16.
 - Minayo MCS, Sanches, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? Cad. Saúde Pública [online]. 1993; 9(3):237-248.

- Monteiro FJ. Ajuda Mútua e Reabilitação. *Análise psicológica*, 1997; 3(XV): 449-452.
- Moutinho S. De olho na qualidade dos portais de saúde. Instituto Ciência Hoje. Disponível em: <http://cienciahoje.uol.com.br/noticias/2010/02/de-olho-na-qualidade-dos-portais-de-saude>, acesso em maio de 2012.
- Mulrow CD. Rationale for systematic reviews. *BMJ*.1994; 309 (6954): 597-9.
- Murray E, Burns J, See Tai S, Lai R, Nazareth I. Interactive Health Communication Applications for people with chronic disease. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2009; Issue 4.
- Oermann M. Using health web *sites* for patient education. *Journal of Wound Ostomy and Continence Nursing*. 2003;30(4):217-23.
- OPAS/OMS, 2004. Disponível em: <http://portalweb02.saude.gov.br/saude/>, acesso em novembro de 2009.
- Pacios M, De Campos CJR, Martha AZ, Barra PSC. Os sites de medicina e saúde frente aos princípios éticos da Health on the Net Foundation. *Revista Bioética*. 2010;18(2):483-96.
- Pena R. Hacked by grand máster. *Jornal Hoje em dia – Medicina & Saúde*, 2008. Disponível em: <http://bibliomed.uol.com.br/press/press.cfm?id=32>, acesso em 17 de fevereiro de 2010.
- Ponte JP, Oliveira H, Varandas JMI. O contributo das tecnologias da informação e comunicação para o desenvolvimento do conhecimento e da Identidade profissional. 2001. Mimeo.
- Ramos LR. Fatores determinantes do envelhecimento saudável em idosos residentes em centros urbanos: Projeto Epidoso, São Paulo. *Cad. Saúde Pública*. 2003;19 (3): 793-797.
- Rice RE & Katz JE. *The Internet and health communication - experiences and expectations*. Sage Publications. 2001; disponível em http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=NEIJzUGIKAkC&oi=fnd&pg=PR9&dq=The+Internet+and+health+communication+-+experiences+and+expectations.&ots=uFENZVnBqQ&sig=Knc4WDoeV_dg6C_2mwlO_9CJs#v=onepage&q=The%20Internet%20and%20health%20communication%20-%20experiences%20and%20expectations.&f=false
- Schopler JH & Galinsk MJ. Support groups as opens systems: A model for practice and research. *Health & Social Work*, 1993; 18: 195-207.
- 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.

- Silva WM. Navegar é preciso: avaliação de impactos do uso da internet na relação médico paciente. [Dissertação]. São Paulo: UNIFESP, 2008.
- Silveira LMC, Ribeiro VMB. Compliance with treatment groups: a teaching and learning arena for healthcare professionals and patients. Interface – Comunic., Saúde, Educ., 2005; 9(16): 91-104.
- Soares MC. Internet e saúde: possibilidades e limitações. Revista Textos de La CiberSociedad. 2004; disponível em: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=51>, acesso em 29 de setembro de 2011.
- Subramanian K. Group training for the management of chronic pain in interpersonal situations. Social Work with Groups, 1986; 9: 55-69.
- Terzian F. Número de internautas no Brasil cresce mais de 50% em dois anos. Disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/interna/0,,OI2517185-EI4802,00.html>, acesso em 28 de setembro de 2011.
- Tomaél MI, Valentim MLP. Avaliação de fontes de informação na internet. Londrina. Eduel, 2004.
- Waksman R. Google medicine. Cardiovasc Revasc Med. 2012;13(1):1-2.
- Whelan J. WHO calls for countries to shift from acute to chronic care. News British Medical Journal, 2002; 324: 1237.

Abstract

Background: The Internet is the main source of health information for 70% of American adults. Until 2001, researches also showed that approximately 52 million Americans had already consulted the internet for medical information. In this sense, become important researches or specific interventions to better understand the use of internet for health: the benefits, risks and existing standards. **Objectives:** The aim of this work is to advance the understanding of user profile and their trends search for health information online. **Methods:** 1828 individuals were analyzed and responded to an electronic form available in a large health portal access. In addition, 20 experts were interviewed to evaluate strategies to control quality of health information transmitted on the web. **Results:** There was a predominance of female users who seek information for their own health (90%), who consider the internet one of their main sources of health information (86%) and spend 5-35 hours per week in the web (62%). The sample assigned high confidence to information of experts (76%) and low confidence in television, radio or blogs (14%). **Conclusions:** It is concluded that the internet has proved a source of health information of great relevance to population and that the certification of sites is a strategy to be considered with a view to improving the quality of information and promoting public health.

Key Words: Health communication, Internet, Public health, Information Seeking Behavior

Apêndices

Apêndice 1. Documento eletrônico e transcrição de partes do e-mail contendo os termos de “aceitação com pequenas sugestões de mudança” referente ao artigo relacionado à dissertação enviado para publicação na Revista da Associação Médica Brasileira (RAMB). Após as alterações atendidas, o artigo foi aprovado para publicação em 08 de Agosto de 2012.

28/05/12 Elsevier Editorial System™

Revista da Associação Médica Brasileira [Contact us](#) [Help ?](#)

[home](#) | [main menu](#) | [submit paper](#) | [guide for authors](#) | [register](#) | [change details](#) | [log out](#) Username: FelipeMoretti Version: EES 2011.1.3
Role: Author

Submissions Needing Revision for Author Felipe Moretti

Click 'File Inventory' to download the source files for the manuscript. Click 'Revise Submission' to submit a revision of the manuscript. If you Decline To Revise the manuscript, it will be moved to the Declined Revisions folder.

IMPORTANT: If your revised files are not ready to be submitted, do not click the 'Revise Submission' link.

Page: 1 of 1 (1 total submissions) Display 10 results per page.

Action	Manuscript Number	Title	Initial Date Submitted	Date Revision Due	Status Date	Current Status	View Decision
View Submission File Inventory Revise Submission Decline to Revise Send E-mail	RAMB-D-12-00081	Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública?	Feb 29, 2012	May 05, 2012	Apr 30, 2012	Revise	Accept with Minor Revision

Page: 1 of 1 (1 total submissions) Display 10 results per page.

[<< Author Main Menu](#)

Figura 8. Documento eletrônico que apresenta o termo de “accept with minor revision” (aceito com pequena revisão) do artigo enviado para a RAMB.

Ms. Ref. Nº: RAMB-D-12-00081

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

Revista da Associação Médica Brasileira

Dear Mr. Felipe Moretti,

To submit your revision, please do the following:

1. Go to: <http://ees.elsevier.com/ramb>

2. Enter your login details

3. Click [Author Login]

This takes you to the Author Main Menu.

4. Click [Submissions Needing Revision]

I look forward to receiving your revised manuscript.

Yours sincerely,

Bruno Caramelli, Ph.D.

Editor-in-Chief

Revista da Associação Médica Brasileira

Reviewers' comments:

Reviewer #1: Estimado Editor,

Prof. Bruno Caramelli,

Considero o artigo intitulado Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública? muito bom e que trata de assunto atual, merecedor de atenção por parte da comunidade científica e também, das autoridades. Bem redigido e discutido, embora necessite de alterações na parte da metodologia e um pouco na discussão, o que, a meu ver, não compromete a qualidade do trabalho. A publicação nesta revista a colocará no rol dos assuntos de ponta tratados no campo da saúde coletiva, que é a difusão de informações na internet e suas repercussões na saúde individual/coletiva. Se acatadas as sugestões, considero válido aceitar para publicação.

cordiais saudações,

Prof. Davi Félix

Apêndice 2. Última versão do artigo enviado para a RAMB, com as alterações já atendidas. Versão que será publicada na próxima edição da revista.

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

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

Moretti FA¹, Oliveira VE², Da Silva EMK³

Felipe Azevedo Moretti (UNIFESP) - felipe.moretti@unifesp.br

Vanessa Elias de Oliveira (UFABC) - vanessa.oliveira@ufabc.edu.br

Edina Mariko Koga da Silva (UNIFESP) - edinaksilva@terra.com.br

- 1) Graduação em Fisioterapia. MBA em Economia e Gestão em Saúde pela UNIFESP. Pós-Graduando do Programa de Medicina Interna e Terapêutica da UNIFESP.
- 2) Graduada em Ciências Sociais pela USP. Mestrado em Saúde Coletiva pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Mestrado e Doutorado em Ciências Políticas pela USP. Professora de Políticas Públicas da Universidade Federal do ABC.
- 3) Graduação em Medicina pela UNIFESP. Residência médica, mestrado e doutorado em pediatria pela UNIFESP. Vice-Coordenadora do Programa de Medicina Interna e Terapêutica da UNIFESP.

Local onde o trabalho foi realizado: Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), Rua Pedro de Toledo, 598 – Vila Clementino – São Paulo / SP.

Carta de apresentação do trabalho: A pesquisa foi realizada pelos três autores supracitados. Todos colaboraram de forma significativa para o manuscrito, seguindo o preceito do International Committee of Medical Journal Editors.

Autor e endereço para correspondência: Felipe Azevedo Moretti. Rua Pedro de Toledo, 598 – Vila Clementino – São Paulo / SP - CEP: 04039-001 – Fone/Fax: + 55 (11) 5575-2970 / 5085-0248 – felipe.moretti@unifesp.br

Conflito de interesse: Inexistente.

Número no Comitê de Ética: 0434/10

RESUMO

Objetivo: Avançar no entendimento sobre o perfil do usuário e as tendências de buscar informações de saúde na internet. **Métodos:** As análises foram feitas a partir de 1828 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 sexo 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%). Atribuí-se alta confiança às informações vindas de especialistas (76%) e baixa confiança na televisão, rádio ou blogs (14%). **Conclusões:** 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.

Descritores: Informações de saúde, Internet, saúde pública, comportamentos de busca.

Background: The aim of this paper is to advance the understanding of the user profile and trends of search for health information online. **Methods:** 1828 individuals were analyzed and responded to an electronic form available in a large health portal access. In addition, 20 experts were interviewed to evaluate strategies to control quality of health information transmitted on the web. **Results:** There was a predominance of female users who seek information for their own health ($\approx 90\%$), who consider the internet one of their main sources of health information (86%) and spend 5-35 hours per week in the web (62%). The sample assigned high confidence to information of experts (76%) and low confidence in television, radio or blogs (14%). **Conclusions:** It is concluded that the internet has proved a source of health information of great relevance to population and that the certification of sites is a strategy to be considered with a view to improving the quality of information and promoting public health.

Key Words: Access to Information, Internet, Public health, Information Seeking Behavior.

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 subseqüentes. 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 IBGE⁶. 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 auto-confiança 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 clínica^{9, 10, 11}.

Porém, por tratar-se de um meio de comunicação como outro qualquer, a internet apresenta suas recalcitrâncias, 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 cientificamente^{12, 13, 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 crescerem, 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 a comportamento das buscas por informações de saúde, grau de confiança nas informações pesquisadas, quantidade de horas gastas na internet, perfil sócio-econômico 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 colaborarem 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 – 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 semi-estruturadas 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 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 1828 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 sexo 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 uma 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 numa frequência superior a uma vez por semana, 59% de 2 a 10 vezes ao mês e 26% numa frequência maior que 10 vezes ao mês.

Tabela 1: Dados básicos dos 1828 respondentes

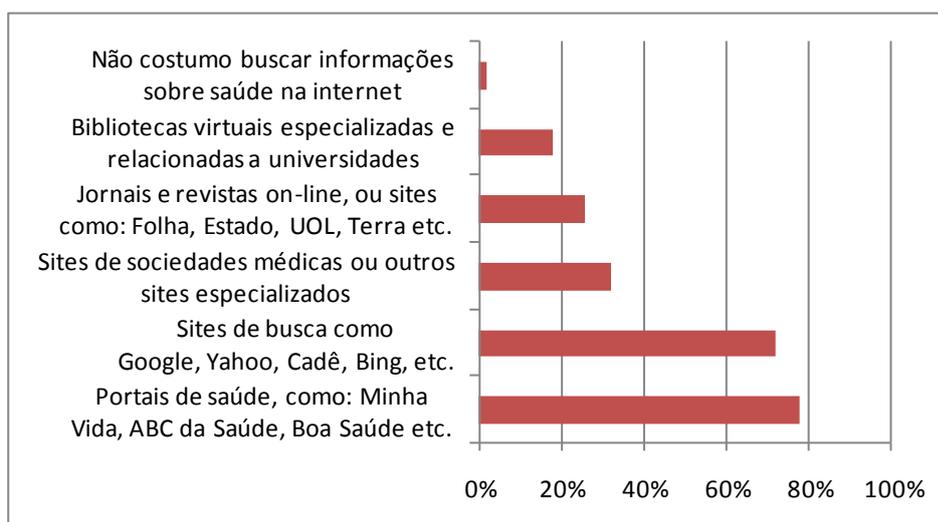
Escolaridade	N	%
Ensino Médio Completo	483	26%
Ensino Superior Completo	459	25%
Ensino Superior Incompleto	362	20%
Pós-Graduação Completa ou incompleta	391	21%
Ensino Fundamental Completo ou incompleto	133	7%
Domínio da língua inglesa	N	%
Inglês Básico	737	40%
Nenhum Domínio	676	37%
Inglês Intermediário	250	14%
Inglês Avançado ou fluente	163	9%
Renda Mensal	N	%
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	N	%
Nunca	687	38%
Pouco	540	30%
Às vezes (moderadamente)	278	15%
Quase sempre - é o meu principal serviço de saúde	295	16%

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 1828 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: Locais onde as buscas por informações em saúde são feitas



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 atribuísse 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 1 adiante.

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%

Quando se analisam as respostas às quais foi atribuída baixa ou muito baixa confiança tem-se um resultado quase que 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 às 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 online relacionadas à saúde citadas com maior frequência pela população do estudo foram: leitura de artigos científicos, pesquisa de auto-diagnóstico, visualização de vídeos, leitura de blogs, pesquisa sobre qualidade de vida e dieta, busca por informações complementares após orientações médicas, busca por informações após sentir algum sintoma e pesquisa sobre terapias alternativas.

Dentre as atitudes após uma pesquisa online, destacam-se com maior frequência: falar com amigos/famíliares 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 regule 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 abaixo:

“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 à 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 online 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 auto-diagnóstico, assistir 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 à saúde e medicamentos, sendo essa estratégia (pesquisa via buscadores simples) a principal fonte de informação online. 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 online 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 online, 16% da amostra pediram para o médico receitar uma medicação específica e 10% pediram ao médico para mudar o remédio receitado – sendo que 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 & 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 se tornar 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 à 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 online 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 salvaguardem a integridade e

a segurança do usuário. Deve-se pensar ainda em iniciativas coletivas para remediar condutas online 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 Fundação *Health on Net*, 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 & 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 sexo feminino, reafirma as constatações da pesquisa de Aspden & 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 & 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 90, a maior fonte de informação de saúde tanto para usuários como para os próprios médicos.

Uma revisão sistemática de Masters¹ (2008), 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 3 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 e colaboradores²² (2006), avaliou o uso da internet para saúde em uma amostra de 1289 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 1289 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 1289 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 e colaboradores²², 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 à 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 & Colaboradores²³ 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 4 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. E 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 auto-regulação 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 (*Health on the Net Foundation*), 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 Fundação HON. Numa pesquisa realizada em 100 sites contendo informações sobre cárie dentária em crianças, Leite & 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 online.

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 à 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 num 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. *International journal of medical informatics* 2008;77:4-16.

- 2- Arnst C. Desconhecida, Waterfront assume dianteira na saúde on-line. Business Week 2009.
- 3- Gianotti PSP, Pellegrino HP e Wada E. Globalização e serviços médicos: impulsionando o turismo de saúde. 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. 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. 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. 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: UNIFEP, 2008.
- 8- Murray E, Burns J, See Tai S, Lai R, Nazareth I. Interactive Health Communication Applications for people with chronic disease. The Cochrane Database of Systematic Reviews 2009;Issue 4.
- 9- Andrade GRB, Vaitsman J. Apoio Social e Redes: conectando solidariedade e saúde. Ciências & Saúde Coletiva 2002;7(4):925-934.
- 10-Monteiro FJ. Ajuda Mútua e Reabilitação. Análise psicológica 1997;3(XV):449-452.
- 11-Silveira LMC, Ribeiro VMB. Compliance with treatment groups: a teaching and learning arena for healthcare professionals and patients. Interface – Comunic., Saúde, Educ 2005;9(16):91-104.
- 12-Oermann M. Using health web sites for patient education. Journal of Wound Ostomy and Continence Nursing 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; 324:569-73.
- 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-Aspden P & Katz JE. Assessments of quality of health care information and referrals to physicians - a nationwide survey. In: RICE, R.E. e KATZ, J.E. (ed.) *The Internet and health communication - experiences and expectations*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications 2001; p. 99-106.
- 20-Rice RE & Katz JE. *The Internet and health communication - experiences and expectations*. Sage Publications 2001. 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):559-569.
- 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):186-196.
- 24-HON-Foundation. Código de conduta para sites web em Medicina e Saúde (HONCode) 1997. 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. (Online)* 2011;26(2):116-120.

Apêndice 3. Demais produções científicas e trabalhos relevantes relacionados à dissertação.

- Moretti, FA, Silva EMK. Informações sobre saúde na internet: tendências, perfis e comportamentos de usuários brasileiros. In: XII Congresso Paulista de Saúde Pública, 2011, São Bernardo do Campo. Anais XII Congresso de Saúde Pública, 2011. v. Out. p. 20/Supl.1.

- Moretti FA, Silva V, Silva EMK. Consumer access to health information on the internet: a public health issue? Trabalho aprovado para ser apresentado no “20th Cochrane Colloquium” na Nova Zelândia.

- Submissão de um novo artigo para a Revista do Einstein, enviado em 28 de Junho para concorrer ao prêmio Professor Eric Roger.

- Produção de vídeos informativos para a população sobre o uso consciente da internet para saúde pelo Centro Cochrane do Brasil (<http://consumidoresbr.org/destaques/>).