



O uso da internet como ferramenta de comunicação dos direitos à saúde

Celso Murilo Madeira¹
Christiane Soares Pereira Madeira²
Eglaisede Miranda Esposto³

RESUMO: A proteção da saúde no Brasil é um direito social garantido pela Constituição Federal que objetiva salvaguardar o acesso universal e igualitário aos serviços e ações de saúde. Sob essa perspectiva, o marco civil da internet protege os internautas de danos causados por conteúdos indevidos, impróprios ou que sejam nocivos à saúde. No Brasil, aproximadamente 81 milhões de pessoas utilizam a internet por meio de tecnologias móveis para acessar desde redes sociais (Facebook, Twitter, Flickr e Youtube) ou motores de busca (Google) para diversas finalidades. O presente estudo buscou avaliar a popularidade dos termos utilizados pelos usuários no que se refere aos temas saúde e direito à saúde. Para seleção dos termos utilizados em saúde foi realizada uma busca nos Descritores em Ciências da Saúde e depois aplicada à ferramenta Google Trends. Os resultados demonstraram que os brasileiros usuários de internet tem interesse por informações sobre produtos e serviços e também sobre saúde. Segundo o Google Trends, os brasileiros ao utilizarem o motor de busca Google nos últimos 5 anos sobre temas relacionados à saúde tiveram maior interesse pelas palavras “Doenças” e “Plano de saúde” obtendo score 70 para ambas. Entretanto, palavras consideradas menos populares pela ferramenta refletem a baixa procura por sites governamentais ou o direcionamento destas palavras para um público mais específico (advogados ou profissionais de saúde).

Palavras-chave: Internet, Meios de comunicação, Direito à saúde.

Introdução

No Brasil, a proteção dos direitos à saúde tem como objetivos, a redução dos riscos de doenças e outros agravos, bem como a garantia do acesso universal e igualitário aos serviços e ações de saúde pública. Para alcançar esses objetivos, a saúde foi reconhecida como um direito fundamental pela Constituição Federal (CF) promulgada em 1988. A saúde é vista também como um direito social (art.6º) garantido a todos pelo Estado mediante ações de políticas sociais e econômicas que atendam as necessidades da sociedade brasileira assegurando a promoção, proteção e recuperação da saúde (art.196) (1).

Ressaltamos que o ordenamento jurídico brasileiro prevê a competência da União para estabelecer meios legais a fim de proteger a sociedade com relação a serviços de

1 Universidade Estácio de Sá. E-mail: celso.m.madeira@gmail.com

2 Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA, MS).

3 Universidade Estadual do Rio de Janeiro



comunicação que possam ser nocivos à saúde. Para efetivar a proteção retratada no artigo 220, II da CF (1988), o marco civil da internet foi oficializado no país, através da Lei nº 12.965/15 e prevê a determinação de diretrizes para a atuação do Estado. No artigo 2º, a lei deixa claro que a liberdade de expressão é um fundamento assegurado e para impedir a censura, os provedores de internet somente serão responsabilizados civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, após ordem judicial específica. Entretanto, destaca-se que o marco civil da internet não pode ser conflitante com outras normas, como o Estatuto da Criança e do Adolescente, Direitos do Consumidor e outras legislações pertinentes (2).

A internet é um meio de comunicação e informação para jovens e adultos em todo o mundo e se transformou numa das principais fontes de informação sobre saúde tanto para profissionais quanto para pacientes. Os usuários da internet utilizam os dados móveis seja para acessar as principais redes sociais (*Facebook, Twitter, Flickr e Youtube*) ou os motores de busca (*Google*) para pesquisas diversas. Estima-se que nos Estados Unidos cerca de 52 milhões de pessoas consultaram a web a fim de buscar informações sobre saúde. No Brasil, o uso comercial da internet iniciou em 1995 e o número de usuários da internet está crescendo significativamente, estudos revelam que aproximadamente 10 milhões de pessoas acessam sites sobre saúde regularmente. No entanto, apesar dos avanços, a exclusão digital, particularmente entre as pessoas de baixa renda é uma realidade a ser modificada, pois no mundo globalizado, o acesso à internet está se tornando fundamental para o exercício da cidadania e da garantia aos direitos sociais (3).

Pesquisa recente apontou que os usuários da web realizam desde buscas relacionadas às doenças e seus tratamentos, até a prevenção de patologias, promoção do bem-estar, nutrição, higiene e serviços associados à área da saúde. Esses achados reforçam a magnitude que a internet vem alcançando nos últimos anos favorecendo a abertura de debates públicos envolvendo a sociedade civil, o Estado e os especialistas em saúde (4).

A rede mundial de computadores representa uma importante ferramenta que pode disseminar informações, contribuir para a transparência do governo e permitir a participação popular por meio do controle social. Assim, a sociedade pode exercer a cidadania como um meio de interagir com os governos e com os Estados utilizando a



internet para participar da definição das políticas públicas e reivindicando a materialização dos direitos à saúde (4).

É importante destacar que os impactos gerados pela internet na sociedade contemporânea e dinâmica não se restringem apenas ao campo do comportamento humano e da comunicação. Esse impacto vai, além disso, influenciando e dinamizando as formas de participação social. Dessa maneira, a internet quebra barreiras geográficas e favorece as mobilizações sociais em escalas inimagináveis promovendo a mobilização em escala global e em tempo real. Os usuários da internet podem se juntar uns aos outros para exercerem seu poder de pressão social a fim de aprovar, modificar ou vetar projetos de lei (5).

Neste sentido, o Ministério da Saúde disponibiliza aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), opções de comunicação com o órgão através do Disque-Saúde e também da Ouvidoria que recebe reclamações, denúncias e dúvidas sobre saúde por meio de um link na página do órgão. Da mesma maneira, a Defensoria Pública da União atua na área da saúde prestando auxílio gratuito às pessoas de baixa renda, particularmente quando ocorre omissão ou falha do Estado na prestação de serviços à saúde como no caso de medicamentos e insumos não fornecidos pelo SUS, pedidos de cirurgias e procedimentos negados, dentre outras demandas. Contudo, a disponibilidade destes serviços pela internet deve ser divulgada para a população, além de desenvolver uma interface amigável e de fácil navegação para que as pessoas possam ter acesso a esse tipo de serviço.

Metodologia

Os temas da área da saúde são amplos e podem gerar infinitas combinações de termos de busca. A fim de selecionar esses termos, pesquisamos na Biblioteca Virtual em Saúde, na categoria de Descritores em Ciências da Saúde, os grupos de descritores relacionados à saúde. Os três grandes grupos de descritores são “Doenças”, “Atenção à Saúde” e “Saúde pública”. Utilizamos também os termos: “saúde pública”, “informação em saúde”, “plano de saúde”, “legislação em saúde”, “direito à saúde” e “ministério da saúde” com o objetivo de avaliar sua popularidade no Google nos últimos 5 anos em nosso país. Essas palavras foram submetidas à pesquisa e comparação pelo Google Trends que fornece o percentual de interesse do termo utilizado para busca refletindo a sua popularidade entre os internautas.



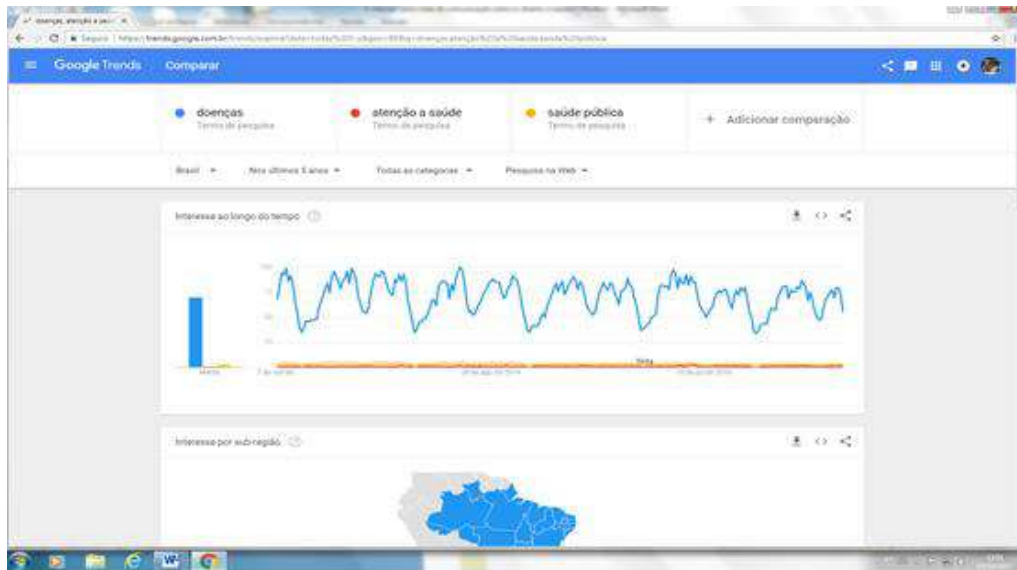
Resultados e Discussão

Os termos pesquisados nos motores de busca refletem os interesses, necessidades, desejos e preocupações das pessoas (6) sobre determinados assuntos variando desde informações em saúde, entretenimento, estilos de vida, alimentação, educação dentre outros. Esses termos representam as intenções dos indivíduos sobre determinado tópico durante um período de tempo, o que pode indicar um tipo de comportamento coletivo (7).

Na atualidade, os motores de pesquisa estão entre as ferramentas diárias mais utilizadas por quem utiliza a internet seja através de computadores, smartphones ou outras tecnologias móveis de acesso à internet. A ferramenta de busca do Google denominada “Google Trends” é um sistema que fornece, a partir de um descritor, os termos de pesquisa mais utilizados pelos usuários.

Quando utilizamos os Descritores em Ciências da Saúde (doenças, atenção à saúde e saúde pública) comparativamente os dados gerados pela ferramenta Google Trends revelaram que no Brasil nos últimos 5 anos, a palavra mais buscada foi “doenças” (média de interesse = 70), seguida por “saúde pública” (média de interesse = 3) e “atenção à saúde” (média de interesse = 1) (Figura 1) que foram menos buscadas ou tiveram menos interesse pelos internautas brasileiros no período avaliado.

Figura 1 – Comparação dos termos de busca (doenças, atenção a saúde e saúde pública) utilizados pelos internautas no Brasil nos últimos 5 anos.



Por outro lado, quando utilizamos a busca pelas palavras “saúde pública”, “informação em saúde”, “plano de saúde” e “legislação em saúde” (Figura 2), observamos a média de interesse foi igual a 70 para o termo “plano de saúde”. Os termos menos pesquisados foram “saúde pública” (média de interesse = 29) e “informação em saúde” (média de interesse = 3). A palavra “legislação em saúde” obteve pontuação zero (0) refletindo a baixa popularidade do termo.

Figura 2 – Comparação dos termos de busca (saúde pública, informação em saúde, plano de saúde e legislação em saúde) utilizados pelos internautas no Brasil, nos últimos 5 anos.

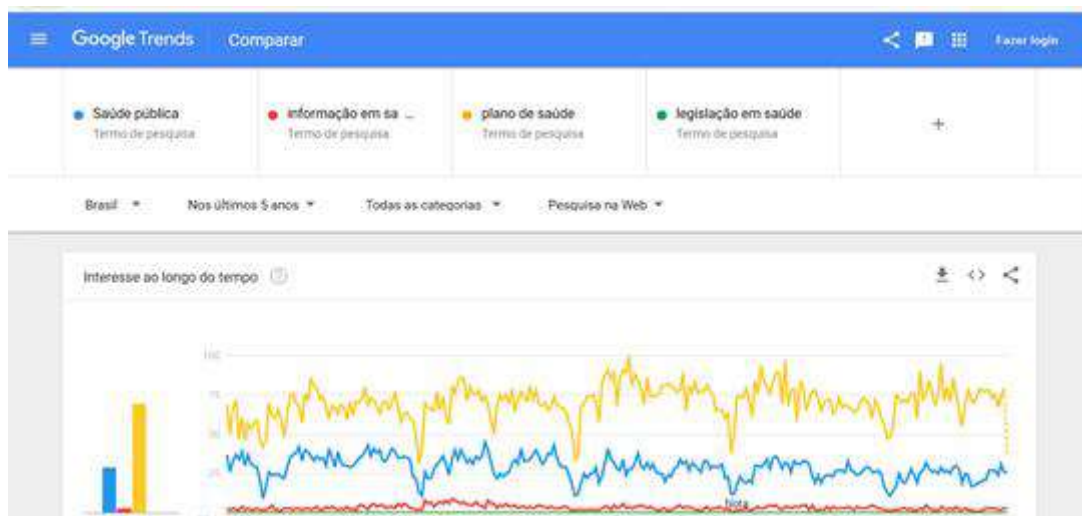
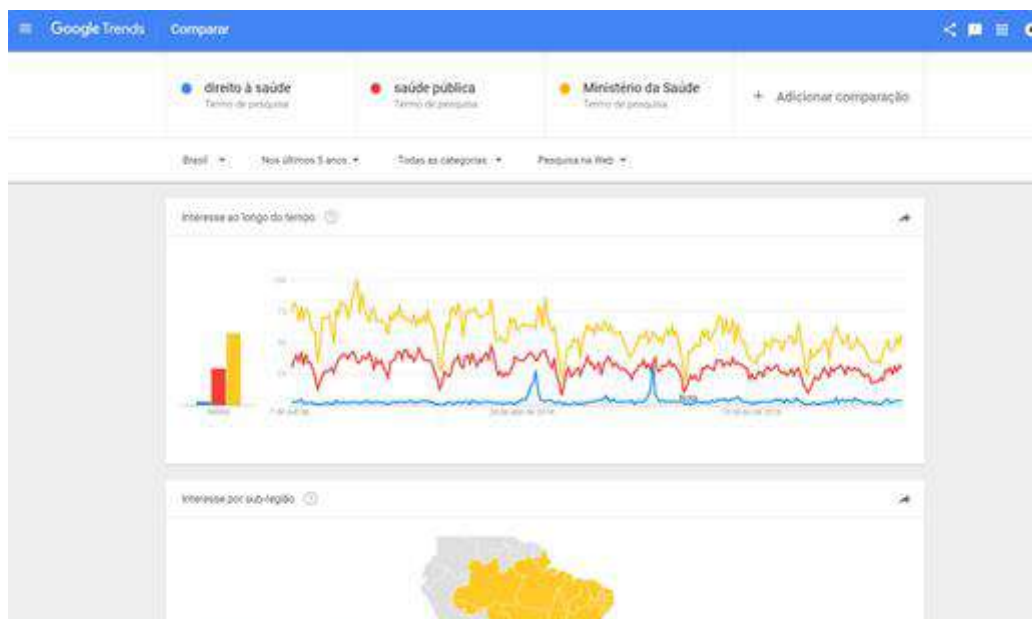


Figura 3- Comparação dos termos de busca (direito à saúde, saúde pública e Ministério da Saúde) utilizados pelos internautas no Brasil, nos últimos 5 anos.



Entretanto, ao utilizarmos as palavras “direito à saúde”, “saúde pública” e “ministério da saúde”, observamos média de interesse = 58 para a palavra “ministério da saúde”, e médias menores para “saúde pública” (média de interesse = 30) e “direito à saúde” (média de interesse = 3).

O interesse por um tema ao longo do tempo pode variar e os números representam o interesse de pesquisa relativo ao ponto mais alto no gráfico de uma determinada região em um dado período. Então, um valor de 100 é o pico de popularidade de um termo. Um valor de 50 significa que o termo teve metade da popularidade. Da mesma forma, uma pontuação zero (0) significa que o termo teve menos de 1% da popularidade.

De acordo com a Pesquisa sobre uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros (8), apesar da exclusão digital causada pelo custo do acesso à internet, falta de cobertura dos serviços e dificuldades de habilidade do usuário da internet, 47% dos brasileiros usam a internet pelo celular, o que corresponde a 81,5 milhões de pessoas, e o celular é o dispositivo preferido (76%) para acesso dos usuários os quais acessam a internet diariamente (84%). No período de 5 anos, o percentual de buscas sobre serviços públicos de saúde variou de 20% em 2008 a 30% em 2013, para consultas médicas o percentual variou de 9% a 14%. Observou-se que no mesmo período, a busca por chats, fóruns, votações e etc. relacionados ao governo, a variação foi negativa, uma vez que em 2008, 13% das pessoas acessavam esses sites, enquanto em 2013 o número



caiu para 11% refletindo a baixa procura das pessoas com relação ao atendimento online por parte dos serviços públicos brasileiros.

Essa mesma pesquisa revelou que entre as atividades de busca de informações, a mais citada é a procura de informações sobre produtos e serviços (63%) seguidos por informações sobre saúde (38%).

Embora os resultados comparativos dos termos aplicados no Google Trends revelem uma tendência de interesse ao longo do tempo, os dados permitem compreender o comportamento e o interesse da população brasileira sobre o tema saúde. Por se tratar de um termo associado a produtos e serviços, a maior busca foi para “plano de saúde”, o que demonstra a preocupação das pessoas em procurar algum tipo de assistência à saúde. Da mesma maneira, a busca pela palavra “doenças” reflete o interesse do brasileiro com a própria saúde buscando as informações disponíveis nos sites de busca.

Conclusão

De modo geral, os brasileiros ao utilizarem o motor de busca Google nos últimos 5 anos sobre temas relacionados à saúde tiveram maior interesse pelas palavras “Doenças” e “Plano de saúde” numa média de interesse = 70 para ambas, o que significa mais da metade da popularidade do termo. Por outro lado, palavras menos populares podem refletir tanto a baixa procura por sites governamentais quanto o direcionamento destas palavras para um público mais específico como advogados ou profissionais de saúde.

O mundo caminha cada vez mais em direção à era digital e será necessário compreender essa mudança, pois a saúde deverá participar do contexto digital, abrindo espaço para discussões sobre a garantia dos direitos à saúde e o papel da internet e seus aplicativos na melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira.

Referências

1. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 2008.
2. _____. Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em 04 out.2017.



3. Neto AP, Barbosa L, Muci S. Internet, geração Y e saúde: um estudo nas comunidades de Manguinhos (RJ). *Comunicação & Informação*. 2016;19:20-36.
4. Delduque MC. Observar para participar: a world wide web como instrumento para acompanhar a produção legislativa em saúde no Brasil. In: *Estudos de Direito Sanitário – a produção normativa em saúde*. Brasília, Senado Federal. 2011.
5. Vasconcelos, W. Observatório da Saúde no legislativo: informação e comunicação a serviço da participação social em saúde. In: *Estudos de Direito Sanitário – a produção normativa em saúde*. Brasília, Senado Federal. 2011.
6. Ettredge M, Gerdes J, Karuga G. Using web based search data to predict macroeconomic statistics. *Communications of ACM*. 2005;48:87-92.
7. Goel S, Hofman JM, Lahaie S, Pennock DM, Watts DJ. Predicting consumer behaviour with web search. *PNAS*, 2010 <https://doi.org/10.1073/PNAS.1005962107> Acesso em 06 out.2017.
8. TIC Domicílios 2014. Pesquisa sobre uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf>. Acesso em 04 out.2017.