

DA UTILIZAÇÃO DA INTERNET PARA QUESTÕES DE SAÚDE E DOENÇA EM PORTUGAL

Possíveis Repercussões na Relação Médico-Doente?

SILVINA SANTANA, A. SOUSA PEREIRA

Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro. Aveiro

RESUMO

Este artigo analisa e discute a forma como os cidadãos Portugueses estão a utilizar a Internet para questões de saúde ou doença, as características dos utilizadores e os efeitos que reportam da sua utilização, nomeadamente, no seu relacionamento com os profissionais de saúde, um assunto muito pouco investigado.

A pesquisa envolveu a aplicação de um questionário que foi respondido por 2001 indivíduos entre os 15 e os 80 anos residentes em lares com telefone fixo, durante três semanas dos meses de Outubro e Novembro de 2005. Os entrevistados foram seleccionados aleatoriamente e fazem parte de uma amostra estratificada representativa da população portuguesa, composta especificamente para este efeito.

Os resultados mostram que 30% dos Portugueses já utilizaram a Internet para procurar informação relacionada com a saúde. No sub-grupo dos utilizadores da Internet, a percentagem é bastante mais elevada, atingindo os 62%. Considerando a população em geral, as variáveis que predizem o comportamento de procura são o sexo, a idade, o nível de escolaridade, o número de menores de dezoito anos em casa e a residência. Restringindo a análise apenas àqueles que usam a Internet, verificam-se algumas mudanças, nomeadamente, a exclusão da variável sexo, a inclusão da variável número de visitas ao médico e a diminuição do nível de significância para todas as outras variáveis incluídas no modelo. Cerca de 12,5% dos Portugueses entre os 15 e os 80 anos utilizam a Internet para obter informação que os ajude a decidir se devem ou não consultar um profissional de saúde ou para obter informação de saúde antes ou depois de uma consulta. A informação de saúde obtida na Internet tranquiliza duas vezes mais Portugueses do que aqueles que apoquentam. Entre os utilizadores da Internet por questões de saúde, dois em cada cinco afirmam que essa informação os levou a fazer sugestões ou a colocar questões ao profissional de saúde, o que equivale a cerca de 13 Portugueses em cada 100. O Serviço mais apetecido é a possibilidade de marcar ou alterar consultas através da Internet, apontado por 36% dos Portugueses, seguido do acesso através da Internet para ler a ficha médica (34%).

Apesar de não contestar a importância do profissional de saúde enquanto fonte de informação de saúde, a Internet começa a tornar-se uma importante fonte de informação nesta área para os Portugueses, sendo de prever um aumento na procura de serviços de saúde disponíveis na Internet, o que provavelmente terá implicações na relação médico-doente.

SUMMARY

ON THE USE OF THE INTERNET FOR HEALTH AND ILLNESS ISSUES IN PORTUGAL

Repercussions in the Physician-Patient Relationship

This paper analyzes and discusses the way the Portuguese citizens are using the Internet for health or illness, the users' profiles and the effects they report from its use, namely, in what concerns the relationship with the health professionals, an under investigated subject.

The research involved telephone interviews answered by 2001 individuals between 15 and 80 years old in households with fixed telephone, during three weeks of October and November of 2005. The interviewees were randomly selected and they are part of a stratified representative sample of the Portuguese population.

The results show that 30% of the Portuguese had already used the Internet to seek health related information, while in the sub-group of the Internet users the percentage is quite higher, reaching 62%. Considering the general population, the variables that predict the search behavior are gender, age, level of education, number of persons under eighteen years old in the household and place of residence. Restricting the analysis to those that use the Internet, important changes have to be reported, namely, the exclusion of gender, the inclusion of number of visits to the doctor and the decrease of the significance level for all the other variables included in the model. About 12,5% of the Portuguese between 15 and 80 years old use the Internet to get information that may help them deciding whether to consult a health professional or to get health information before or after an appointment. The health information from the Internet reassures twice more Portuguese than those that it torments. Among the Internet users for health issues, two out of five affirm that the information lead them to make suggestions or queries on diagnosis or treatment to their health professionals, what equals about thirteen Portuguese in each hundred. The most valued eService is the possibility to request or renew prescriptions via e-mail or web, pointed by 36% of the Portuguese, followed by the access to read the electronic patient record (34%).

Even if not threatening the importance of the health professional as a source of health information, the Internet is becoming an important source of health information for the Portuguese. The demand for health services on the Internet is likely to increase, what will probably have implications in the patient-doctor relationship.

INTRODUÇÃO

A quantidade de informação médica e de saúde ao dispor dos cidadãos atingiu níveis sem precedentes, com a crescente penetração da Internet^{1,2} e as inúmeras discussões promovidas pelos órgãos de comunicação social. Por outro lado, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) redimensionaram definitivamente o alcance dos especialistas de saúde, muito para além das paredes do consultório e de outros ambientes em que tradicionalmente prestam cuidados médicos e de saúde, de que são exemplos a telemedicina e as prescrições de informação na Web³.

O crescimento da Internet e da sua utilização para questões de saúde e doença coincide com uma redução nas despesas com os cuidados de saúde na maioria dos países ocidentais, a qual se tem traduzido na transferência da responsabilidade pelos cuidados de saúde para o cidadão individual. Concomitantemente, verificam-se várias outras tendências sociais significativas, como a expansão de programas de auto ajuda e de ajuda mútua centrados no paciente, o crescimento de um certo consumismo associado ao tema da saúde, o aumento do activismo e da organização dos pacientes e o afirmar de medicinas complementares e alternativas. É neste contexto que surgem conceitos como *doente informado* (*informed patient*) e *Doente au-*

torizado (*empowered patient*)^{4,5} e diversas correntes de investigação que têm como objectivo o estudo das várias perspectivas da utilização da Internet em questões relacionadas com a saúde e a doença.

Em Portugal, a utilização da Internet ainda é relativamente baixa⁶, talvez porque as percentagens de lares com computadores pessoais, ligação à Internet ou acesso em banda larga são inferiores às médias nos países da Europa dos 25⁶. No entanto, o acesso tem vindo a aumentar⁷ e a despesa do país em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), expressa como uma percentagem do Produto Interno Bruto (PIB), é significativamente mais alta do que na Europa dos 25⁸. Nos últimos anos, Portugal tem desenvolvido grandes esforços para aumentar o número e a qualidade dos serviços governamentais disponíveis na Internet e detém uma posição respeitável na Europa neste domínio, nomeadamente, no que respeita a alguns indicadores básicos de acesso a serviços de saúde⁹. Recentemente, surgiram alguns serviços electrónicos e sítios web relacionados com a saúde e a doença, de entre eles o Portal da Saúde (<http://www.portaldasauade.pt/portal>), lançado em 2005 pelo Ministério da Saúde. No entanto, pouco se sabe sobre a forma como os Portugueses utilizam estes serviços, as características dos utilizadores e os efeitos que relatam do seu uso.

No Canadá e nos Estados Unidos da América, o tema está na ordem do dia. Inquéritos realizados entre Janeiro e Junho de 2005 mostram que 67% da população adulta americana acedia à Internet². Em Março de 2002, 62% dos utilizadores de Internet nos E.U.A. já a tinham utilizado para procurar informação de saúde ou conselho médico. Destes, 72% eram mulheres e 51% homens. Num dia típico, cerca de seis milhões de norte-americanos procuravam conselho nesta área na Internet (cerca de 5% de todos os utilizadores), o que representa mais pessoas do que aquelas que visitavam profissionais de saúde, de acordo com dados fornecidos pela *American Medical Association (AMA)*¹⁰. Em Novembro de 2004, oito em cada dez utilizadores da Internet tinham procurado informação de saúde online (82% eram mulheres e 75% homens), com as pesquisas a expandirem-se para áreas como dieta, *fitness* e medicamentos. Duas outras áreas com crescimentos notáveis relativamente a 2002 foram as pesquisas relacionadas com os seguros de saúde e médicos e hospitais específicos, o que parece indicar que estes utilizadores de Internet estão a fazer mais *trabalho de casa online*, antes de tomarem decisões importantes relacionadas com o cuidado de saúde¹.

Uma parte significativa da investigação nesta área dedica-se à criação e acompanhamento de indicadores de

utilização e satisfação, bem como à tentativa de quantificar as percepções e de criar perfis dos utilizadores dos diversos serviços, no sentido de tentar prever atitudes e comportamentos futuros, apoiando-se em inquéritos por questionário a amostras representativas dos cidadãos^{1,10-21}. Dadas as características inerentes à metodologia utilizada, estes trabalhos não têm a pretensão de estudar as questões detalhadamente. No entanto, eles são extremamente valiosos para aferir os níveis de utilização dos novos serviços e a apetência, as percepções e os níveis de satisfação dos utilizadores e eliciar áreas de investigação e intervenção. Trabalhos que exploram outras metodologias de investigação²²⁻³² permitem obter um conhecimento mais profundo, quando em causa estão situações e interacções complexas.

A meta global é saber quem está e quem não está a utilizar a Internet para questões de saúde ou doença, para quê, porquê e em que condições, a que informação e serviços estão os utilizadores a ter acesso, como estão a mudar atitudes e comportamentos devido ao que estão a ler, discutir ou fazer pela Internet e como é que isso se está a repercutir na sua saúde, no seu comportamento quando em causa está a saúde e na sua relação com os profissionais de saúde e com o sistema de saúde em geral. Com base no conhecimento adquirido, seria então possível a decisores, profissionais da saúde e demais interessados, como associações, tomar certas medidas e redireccionar esforços.

Os contextos destes trabalhos, nas suas várias dimensões, são suficientemente diferentes do Português para aconselhar cuidado quando se tenta levantar e compreender a situação nacional à luz dos seus resultados. Alguns dos assuntos têm sido abordados por grupos de trabalho que seguem o evoluir da situação nos países Europeus³³⁻³⁷, mas estes estudos têm um alcance muito reduzido no que respeita a Portugal.

Este artigo analisa e discute a forma como os cidadãos Portugueses estão a utilizar a Internet para questões relacionadas com a saúde e a doença, as características das pessoas que a utilizam neste âmbito e os efeitos que reportam da sua utilização, nomeadamente, no seu relacionamento com os profissionais de saúde.

METODOLOGIA

Os resultados aqui reportados são parte integrante do projecto *WHO/European survey on eHealth consumer trends*, apoiado pela Organização Mundial de Saúde e co-financiado pela Comissão Europeia, programa de acção comunitária na área da Saúde Pública (2003-2008) da Di-

recção Geral *Health & Consumer Protection, Directorate C*. O projecto decorre de Junho de 2005 a Junho de 2008 e tem a participação de sete países: Noruega, Portugal, Dinamarca, Letónia, Alemanha, Polónia e Grécia. O parceiro responsável pelo projecto é o Centro Norueguês de Telemedicina (NST). O parceiro Português no consórcio é a Universidade de Aveiro, através do Instituto de Engenharia Electrónica e Telemática de Aveiro (IEETA).

O questionário foi desenvolvido em inglês com a colaboração de todos os parceiros e testado numa amostra reduzida, de forma a controlar a ambiguidade das perguntas e melhorar a qualidade do instrumento. Posteriormente, o questionário foi traduzido para a língua, ou línguas, dos diversos países participantes utilizando o método da focagem dual³⁸.

Em Portugal, a recolha de dados esteve a cargo da Metris GfK e envolveu a aplicação do questionário que foi respondido por 2001 indivíduos entre os 15 e os 80 anos residentes em lares com telefone fixo seleccionados aleatoriamente, durante três semanas dos meses de Outubro e Novembro de 2005. Os entrevistados fazem parte de uma amostra estratificada representativa da população portuguesa, composta especificamente para este efeito.

Os dados foram sujeitos a análises descritivas e multivariadas. Não foi necessário pesar os dados, depois de se verificar a sua representatividade por comparação com dados do Censur e do Ministério da Educação⁴⁴. O estudo será repetido na Primavera de 2007.

RESULTADOS

Os dados mostram que 30% (IC 95%, 28%-32%) dos Portugueses já utilizaram a Internet para procurar informação relacionada com a saúde. Destes, 14% utilizaram-na, pelo menos, uma vez por mês. Isto quer dizer que a percentagem de Portugueses que utilizou a Internet pelo menos uma vez por mês por razões de saúde aumentou de 5,8% em 2003⁸ para 14% em 2005. A utilização da Internet em geral aumentou de 30% em Janeiro de 2003 para 35% em Janeiro de 2005³⁹. No sub-grupo dos utilizadores da Internet, a percentagem de Portugueses que a utiliza para procurar informação sobre saúde ou doença é bastante mais elevada, atingindo os 62% (95% CI, 59%-65%).

Os profissionais de saúde são vistos como a fonte mais importante de informação de saúde (91% dos inquiridos cotaram esta fonte com 5 ou 4 pontos numa escala de

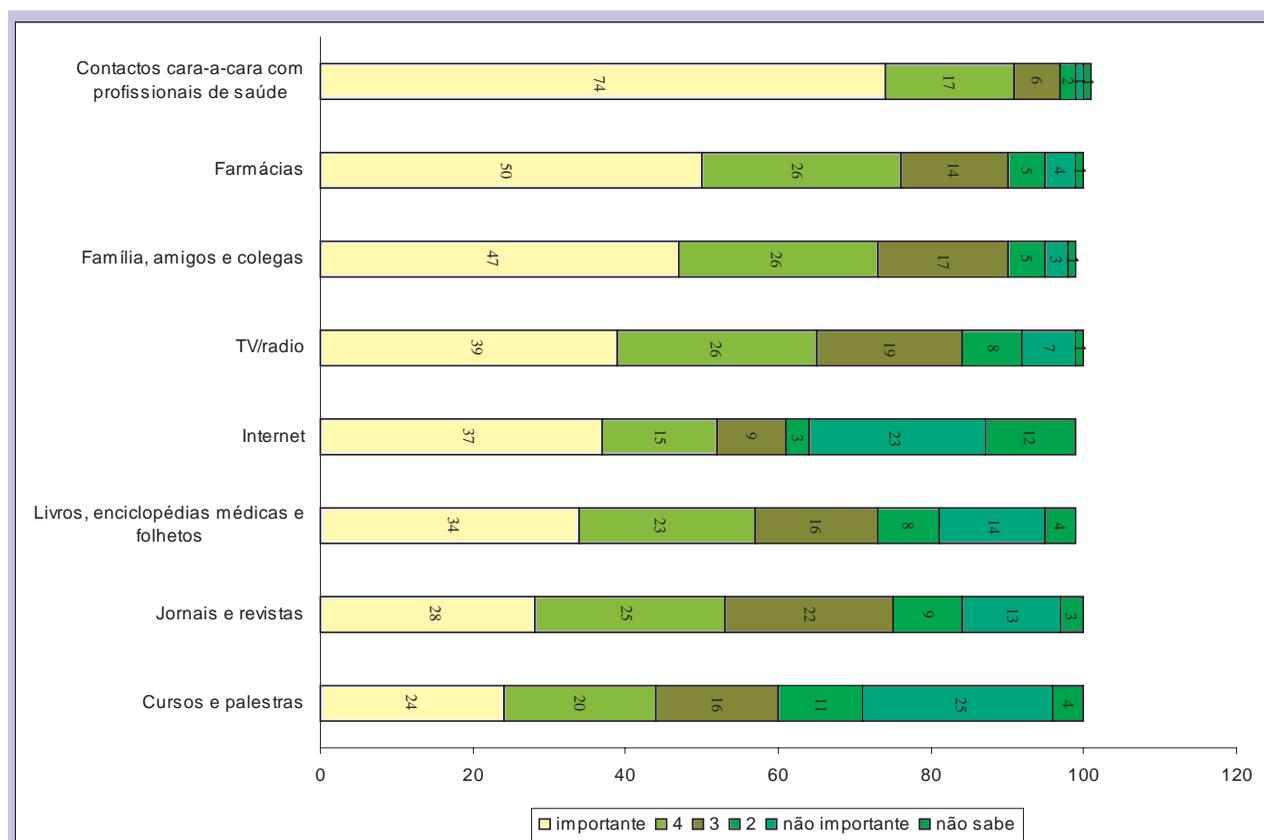


Fig. 1 - Importância das diversas fontes de informação sobre saúde ou doença.

5), seguidos das farmácias (76%) e da família, amigos e colegas (73%), surgindo a Internet em quinto lugar (52%) (Figura 1).

O quadro I mostra os níveis de utilização da Internet para procura de informação sobre saúde ou doença na população Portuguesa em geral e entre os utilizadores da Internet em Portugal. Considerando a população em geral, a análise univariada mostra que a utilização é maior entre os homens, os mais jovens, os estudantes, os profissionais qualificados, os que têm um nível de escolaridade mais elevado, os que residem em grandes cidades, os que moram em lares em que existem um ou três menores de dezoito anos, os que não têm diagnóstico de doença ou incapacidade, os que não têm doentes ou incapacitados no seu círculo mais chegado e os que se consideram de muito boa saúde. Apenas o número de visitas ao médico nos últimos doze meses não está associado com a procura de informação sobre saúde ou doença na Internet. No grupo dos utilizadores da Internet, a utilização é maior entre as mulheres, os que possuem um nível de escolaridade mais elevado, os que residem em grandes cidades, os estudantes e os profissionais qualificados.

Estão igualmente apresentados no quadro I os resultados das regressões logísticas efectuadas, tomando como variáveis dependentes a utilização da Internet para procura de informação sobre saúde ou doença na população Portuguesa e a utilização da Internet para procura de informação sobre saúde ou doença entre os utilizadores da Internet em Portugal. Os modelos gerados a partir dos dados permitem afirmar que, entre a população em geral, o comportamento de procura varia com o sexo, o grupo etário, o nível de escolaridade atingido, o número de menores de dezoito anos no agregado familiar e o local de residência. No entanto, nem o sexo nem o número de menores de dezoito anos no agregado familiar são significativos para $p < 0,05$. Entre o grupo de cidadãos utilizadores da Inter-

net, os factores predictivos são o grupo etário, o nível de escolaridade, o número de menores de dezoito anos em casa, o local de residência e o número de visitas ao médico nos últimos doze meses. Nem o grupo etário nem o número de visitas ao médico nos últimos doze meses são significativos para $p < 0,05$. O número de cidadãos que utiliza a Internet para este fim decresce fortemente com a idade e cresce fortemente com o nível de escolaridade e significativamente com o aumento da urbanidade, no caso da população em geral. Estas tendências mantêm-se entre o grupo de cidadão Portugueses que utilizam a Internet, com excepção no que respeita à variável sexo que deixa de ser incluída no modelo, mas de uma forma menos acentuada.

Apenas 13% dos utilizadores da Internet para questões de saúde ou doença, isto é, 4% dos Portugueses, já a utilizaram para interagir com um profissional de saúde que nunca conheceram cara-a-cara. A percentagem de utilizadores da Internet para questões de saúde ou doença que já contactou o seu médico de família, especialista ou outro profissional de saúde pela Internet, para ler o seu sítio Web, pedir ou renovar uma receita, agendar uma consulta, colocar uma questão específica ou ler a sua ficha médica é ainda mais baixa, já que apenas 2% o fizeram, o que equivale a 0,6% dos Portugueses. A utilização da Internet para procurar informação que os ajude a decidir se devem contactar um profissional de saúde, a preparar para uma consulta ou depois de uma consulta, por exemplo, para confirmar a opinião do médico, é bastante mais elevada, conforme se pode ver no quadro II. No entanto, a percentagem de Portugueses que utiliza a Internet para estes fins sempre ou com frequência ainda é relativamente modesta entre a população em geral.

No quadro III relata as consequências deste uso nos sentimentos, atitudes e comportamentos dos Portugueses. A percentagem de Portugueses que diz ter-se sentido mais tranquilo ou aliviado após ler informação sobre saú-

Quadro II - *Uso da Internet para fins ligados à utilização de serviços de saúde.*

	Frequência	População em geral		Utilizadores da Internet		Utilizadores da Internet para questões de saúde	
		% Sim	% Sempre ou com frequência	% Sim	% Sempre ou com frequência	% Sim	% Sempre ou com frequência
Para obter informação que ajude a decidir se deve ou não consultar um profissional de saúde	262	13,1	2,3	26,5	4,7	42,5	7,5
Para obter informação sobre saúde antes de uma consulta	247	12,3	2,5	25,0	5,2	40	8,3
Para obter informação depois de uma consulta com profissionais de saúde	253	12,6	3,3	25,6	6,7	41	10,7

Quadro 1 - Procura de informação sobre saúde ou doença na Internet.

Factores associados com a procura de informação sobre saúde ou doença na Internet											
	População em geral					Utilizadores da Internet					
	Total	Frequência	% Sim	P Value Univariada	(B) Odds Ratio Multivariada (IC 95%)	Total	Frequência	% Sim	P Value Univariada	(B) Odds Ratio Multivariada (IC 95%)	
Sexo					*					†	
Feminino	1038	282	27,2	.002	1,38 (0,98-1,96)	1	428	65,9	.017		
Masculino	944	316	33,5			541	316	58,4			
Grupo etário					***					*	
15-24	311	187	60,1	.000	11,01 (1,08-111,93)	289	187	64,7	.128	13,70 (1,19-158,26)	
25-34	375	181	48,3			278	181	65,1			13,92 (1,27-152,58)
35-44	350	121	34,6			201	121	60,2			13,49 (1,21-149,75)
45-54	329	72	21,9			137	72	52,6			7,75 (0,70-85,53)
55-64	273	28	10,3			46	28	60,9			8,74 (0,71-107,13)
>=65	344	9	2,6			1	18	9			50,0
Escolaridade completa					***					**	
Sem formação ou Básico <7	918	42	4,6	.000	11,00 (6,14-19,71)	1	88	47,7	.000	2,10 (1,02-4,32)	
Básico <10	334	120	35,9			230	120	52,2			1,03 (0,48-2,20)
Secundário	365	210	57,5			315	210	66,7			2,22 (1,11-4,45)
Superior, curto e médio	332	205	61,7			306	205	67,0			4,16 (1,22-14,16)
Superior longa duração	32	20	62,5			29	20	69,0			
Menores de 18 anos em casa					(-0,17) 0,84 (0,69-1,03) *					(-0,24) 0,79 (0,63-0,98)**	
0	1203	317	26,4	.001		493	317	64,3	.403		
1	488	183	37,5			300	183	61,0			
2	238	80	33,6			146	80	54,8			
3	37	14	37,8			22	14	63,6			
4	11	3	27,3			5	3	60,0			
5	3	1	33,3			2	1	50,0			
6	2	0	0,0			1	0	0,0			
Residência					***					**	
Grande cidade	449	228	50,8	.000	2,69 (1,60-4,51)	331	228	68,9	.000	1,92 (1,09-3,39)	
Cidade pequena	425	156	36,7			242	156	64,5			2,22 (1,24-3,98)
Vila	481	116	24,1			197	116	58,9			1,42 (0,77-2,62)
Zona rural ou populações isoladas	627	98	15,6			1	199	98			49,2
Situação profissional										†	
Fora do sistema de emprego	745	63	8,5	.000		118	63	53,4	.026		
Estudante	222	149	67,1			219	149	68,0			
Trabalhador remunerado	1012	386	38,1			632	386	61,1			
Profissão										†	
Trabalhador não qualificado	635	169	26,6	.000		306	169	55,2	.004		
Trabalhador qualificado	374	216	57,8			325	216	66,5			
Visitas ao médico										1,12 (0,98-1,28)*	
1	269	88	32,7	.225		151	88	58,3	.073		
2	318	116	36,5			186	116	62,4			
3	256	93	36,3			144	93	64,6			
4	186	59	31,7			91	59	64,8			
5 ou mais	518	154	29,7			213	154	72,3			
Estado de saúde subjectivo										†	
Muito bom	210	102	48,6	.000		160	102	63,8	.941		
Bom	735	298	40,5			488	298	61,1			
Regular	862	180	20,9			294	180	61,2			
Mau	141	10	7,1			15	10	66,7			
Muito mau	16	2	12,5			4	2	50,0			
Com doença prolongada ou incapacitado										†	
Não	1490	527	35,4	.000		853	527	61,8	.905		
Sim	492	71	14,4			116	71	61,2			
Doença prolongada ou incapacidade em familiar										†	
Não	1539	485	31,5	.015		794	485	61,1	.390		
Sim	443	113	25,5			175	113	64,6			

Variáveis incluídas no passo 1 da regressão logística multivariada:

Sexo, Idade, Educação, No filhos, Residência, Profissão, No visitas ao médico, Com diagnóstico, Pessoa chegada com diagnóstico, Estado saúde subjectivo.

† Não incluída no modelo

* Não significativa para p<0,05

** Significativa para p<0,05

*** Significativa para p<0,005

de ou doença obtida na Internet é mais do dobro da percentagem dos que reportam terem ficado ansiosos. Entre os utilizadores da Internet por questões de saúde, dois em cada cinco afirmam que essa informação os levou a fazer sugestões ou a colocar questões ao médico de família, especialista ou outro profissional de saúde, o que equivale a cerca de treze Portugueses em cada cem. Apenas um em cada dez utilizadores da Internet por questões de saúde marcou, desistiu de ou mudou uma consulta como resultado da informação obtida por este meio, enquanto quatro em cem afirmam ter mudado a utilização de um medicamento sem consultar o profissional de saúde, o que equivale a cerca de três em cem e um em cem Portugueses, respectivamente. Neste grupo de cidadãos, vinte e cinco em cada cem terão tido vontade de mudar de dieta ou de estilo de vida, o que corresponde a cerca de oito em cada cem pessoas na população em geral.

Os factores que mais influenciam os Portugueses quan-

do têm que escolher um(a) novo(a) médico(a) são, por ordem de importância, a proximidade do consultório e o horário de funcionamento (73%), a informação sobre o desempenho do(a) médico(a), por exemplo, listas de espera ou a sua reputação (63%), o custo dos serviços prestados (60%) e o facto de ter sido recomendado por alguém (60%). No entanto, a percentagem de cidadãos que valoriza os serviços prestados pela Internet é já relativamente elevada, nomeadamente, a possibilidade de marcar ou alterar consultas através da Internet (36%) e o acesso através da Internet para ler a ficha médica (34%), bem como a possibilidade de comunicar por e-mail (32%) (Quadro IV).

DISCUSSÃO

Em Portugal, a utilização da Internet para fins relacionados com saúde ou doença ainda não é muito comum, mas a prática está a aumentar, tendo atingido níveis consideráveis entre os utilizadores da Internet. O médico é vis-

Quadro III - Efeito do uso da Internet nos sentimentos, atitudes e comportamentos dos portugueses

Efeitos do uso da Internet para questões de saúde ou doença	População em geral		Utilizadores da Internet	Utilizadores da Internet para questões de saúde	
	Frequência	% Sim	% Sim	Frequência	% Sim
Ficar ansioso	127	6,3	12,9	20,6	
Ficar tranquilo ou aliviado	293	14,6	29,7	47,5	
Ter vontade de mudar de dieta ou outro estilo de vida	154	7,7	15,6	25,0	
Fazer sugestões ou colocar questões ao médico de família, especialista ou outros profissionais da saúde sobre o diagnóstico ou tratamento	256	12,8	25,9	41,5	
Mudar a utilização de medicamento sem consultar o médico de família, especialista ou outros profissionais da saúde	22	1,1	2,2	3,6	
Marcar, desistir de ou mudar uma consulta com o médico de família, especialista ou outros profissionais da saúde	58	2,9	5,9	9,4	

Quadro IV. Factores que mais contam quando os Portugueses escolhem um novo médico (5 ou 4 pontos em 5)

Influência na procura de um novo médico	População em geral	
	Frequência	% Sim
A proximidade e o horário de funcionamento	1461	73,0
A informação sobre o desempenho do(a) médico(a), por exemplo, listas de espera ou a sua reputação	1262	63,1
O custo dos serviços prestados	1209	60,4
Ter sido recomendado por alguém	1189	59,4
A possibilidade de marcar ou alterar consultas através da Internet	720	36,0
Acesso através da Internet para ler a sua ficha médica	684	34,2
A possibilidade de comunicar por e-mail	643	32,1
O local de consulta ter a sua própria página na Internet	602	30,1
A possibilidade de receber mensagens de texto por telemóvel	599	29,9
Possibilidade de lhe prescreverem medicamentos ou renovarem a receita pela Internet ou via e-mail	510	25,5

to como a fonte de informação relacionada com saúde ou doença mais importante tendo sido valorizado com um quatro ou um cinco numa escala de cinco pontos por nove em cada 10 inquiridos, mas a percentagem de Portugueses que releva a importância da Internet é já elevada, o que merece atenção especial no futuro. É interessante verificar que todas as fontes que permitem um contacto próximo, possivelmente cara-a-cara e envolvendo relações de confiança, são claramente preferidas pelos cidadãos, em detrimento das que veiculam informação escrita e/ou de carácter mais formal. Este aspecto exige, pois, cuidado, aquando da implementação de sítios Web para profissionais ou instituições de saúde. A distribuição de informação pela Internet levanta questões imediatas no que concerne à sua qualidade²²⁻²⁴ e à necessidade de se definirem formas de avaliar e entidades capacitadas para auditar, mas também de considerar a complexidade da linguagem, tendo em conta os diversos níveis de literacia da população²⁴.

A análise do comportamento de procura deste tipo de informação tendo em conta as variáveis demográficas e de saúde disponíveis permite confirmar algumas conclusões de estudos internacionais recentes^{1,11,12,21}. Em Portugal, a idade, o nível de escolaridade e o local de residência (urbanidade) separam, claramente, aqueles que acedem à Internet para procurar informação sobre saúde ou doença daqueles que o não fazem, sendo os mais velhos, os menos cultos e os que vivem fora dos grandes e médios núcleos urbanos os que menos probabilidades têm de o fazer. No entanto, apesar de os mais jovens serem os maiores utilizadores de Internet e de, provavelmente por isso, se destacarem também do resto da população no que concerne à procura de informação sobre saúde ou doença *online*, a verdade é que, considerando o sub-grupo de utilizadores de Internet, este comportamento tende a igualizar-se entre os diversos grupos etários e esta variável, embora incluída no modelo predictivo gerado pela regressão logística, deixa de ser significativa para $p < 0,05$. A situação é semelhante no que respeita ao nível de escolaridade e ao local de residência. Se a análise univariada mostra que o acesso aumenta consideravelmente com o nível de escolaridade completa e a regressão logística efectuada tendo como variável dependente a utilização pela população em geral confirma esta realidade, quando se considera o sub-grupo de utilizadores da Internet, o crescimento, em termos de percentagem, é bastante elevado para os escalões com menor formação, o que leva a uma aproximação entre os níveis. O mesmo se verifica com o local de residência, merecendo particular destaque o facto de o acesso à Internet para procura de informação sobre

saúde ou doença ser mais provável entre os residentes nos subúrbio das grandes cidades e nas cidades de menor dimensão do que nas grandes cidades, o que poderá estar relacionado com a disponibilidade de serviços de saúde, nomeadamente, certas especialidades, mas também com o facto de em algumas delas residirem parte significativa das pessoas que trabalham nas grandes cidades.

As ilacções que se retiram relativamente à influência da variável sexo são muito interessantes. Embora haja mais homens do que mulheres em Portugal que procuram informação sobre saúde ou doença na Internet (53% e 47%, respectivamente), a percentagem de utilizadores entre as mulheres é maior do que entre os homens no sub-grupo de utilizadores da Internet (a diferença é estatisticamente significativa na análise univariada) e aumenta consideravelmente relativamente ao que acontece na população em geral (Quadro I). Neste sub-grupo, a variável sexo deixa de estar incluída no modelo predictivo, o que pode indicar, tendo em conta os resultados globais para esta variável, estar-se na presença de um momento de transição, após o qual o número de mulheres a utilizar a Internet para estas questões se tornará superior ao dos homens. Este resultado seria talvez de esperar, à luz das tendências divulgadas por diversos estudos internacionais^{1,11,12,21}, mas as diferenças entre as realidades estudadas, nomeadamente, ao nível da escolaridade da população, dos valores culturais dominantes e dos níveis e condições de acesso à Internet, das quais se destacam o custo de utilização e a tecnologia usada e a disponibilidade de sítios na língua materna, impedem a generalização dos resultados. O conhecimento retirado deste estudo é, por isso, valioso, quando se delineiam estratégias com o objectivo de levar informação de saúde à população ou a segmentos específicos da população, como jovens adolescentes, grávidas e mães de crianças pequenas²⁵.

Em Portugal, as maiores percentagens de utilizadores da Internet para procura de informação sobre saúde ou doença referem-se a lares em que existem um, dois ou três menores de 18 anos ($p = 0,001$ na análise univariada), apesar de 51% dos utilizadores da Internet residirem em lares em que não existem menores de 18 anos ($p < 0,001$). Tal poderá traduzir uma especial apetência dos pais por informação que os ajude no cuidado dos filhos. No sub-grupo de utilizadores da Internet, as diferenças deixam de ser estatisticamente significativas, em termos de análise univariada. O modelo gerado para o sub-grupo de utilizadores da Internet mostra que a probabilidade do acesso para procura desce, à medida que o número de menores aumenta ($p < 0,05$ na regressão logística).

No que concerne à situação profissional, são os estudantes que mais utilizam a Internet para procurar informação sobre saúde ou doença, seguidos dos trabalhadores remunerados. De relevar que apenas três dos 222 estudantes inquiridos nunca utilizaram a Internet. Tendo em consideração os desafios que se apresentam na prestação de serviços preventivos e de cuidados de saúde aos adolescentes, tal poderá significar uma importante oportunidade para envolver os jovens através da eSaúde²⁶. Na população em geral, a utilização por parte das pessoas que estão fora do sistema de emprego é muito baixa, o que se compreende, dado que estão neste grupo os cidadãos com a menor probabilidade de ter acesso à Internet, o que está directamente ligado às suas características: desempregados, reformados, pessoas que cuidam da casa. Curiosamente, a percentagem de utilização da Internet para procura de informação sobre saúde ou doença dentro deste conjunto de cidadãos cresce significativamente, quando se analisa o sub-grupo de utilizadores da Internet, o que poderá estar relacionado com o número de profissionais qualificados desempregados ou reformados com acesso e hábitos instalados de utilização da Internet. Esta é uma hipótese a merecer atenção mais detalhada, porque pode significar que estão criadas condições para fornecer a este grupo de pessoas certos tipos de informação de saúde de uma forma mais planeada e menos onerosa. No sub-grupo de utilizadores da Internet, a utilização para procura de informação de saúde por parte dos trabalhadores remunerados é maior do que para o mesmo grupo inserido na população em geral, o que poderá decorrer do facto de o primeiro grupo incluir mais trabalhadores qualificados.

Nenhuma das variáveis independentes relacionadas com a saúde está incluída nos modelos predictivos, com excepção do número de visitas ao médico nos últimos doze meses, no sub-grupo dos cidadãos utilizadores da Internet. Embora o resultado não seja significativo para $p < 0,05$, a probabilidade de acesso para procura sobe quando o número de visitas aumenta. A análise univariada permite concluir que, na população Portuguesa, são as pessoas saudáveis, que se consideram de boa ou muito boa saúde quem mais acede à Internet para procurar informação sobre saúde ou doença. No sub-grupo de utilizadores da Internet estas diferenças esbatem-se por completo.

Cerca de 12,5% dos Portugueses entre os 15 e os 80 anos utilizam a Internet para obter informação que os ajude a decidir se devem ou não consultar um profissional de saúde ou para obter informação de saúde antes ou depois de uma consulta. Esta percentagem sobe para cerca de 26% entre os utilizadores da Internet e 41% entre os utilizadores da Internet para questões de saúde. Há medi-

da que a percentagem de Portugueses com acesso à Internet aumentar, o número de doentes que vai chegar ao médico com informação relacionada com possíveis sintomas e tratamentos, preparados para e interessados em a discutirem na consulta poderá ter tendência para subir, o que terá implicações na duração da mesma e na preparação exigida ao médico, quer ao nível dos conhecimentos, quer das atitudes e dos comportamentos relacionados⁴¹⁻⁴³.

A percentagem de cidadãos que dizem ter-se sentido mais tranquilos ou aliviados com a informação de saúde obtida na Internet é mais do dobro da correspondente aos que reportam ansiedade. Cerca de 8% dos Portugueses dizem ter ficado com vontade de mudar de dieta ou outro estilo de vida. Entre os utilizadores da Internet para questões de saúde, a percentagem sobe para 25%. No entanto, há que ter em mente que ter vontade de mudar um comportamento não significa, necessariamente, que tal venha a acontecer. Muitos dos comportamentos de risco têm associados factores de grupo e sociais com que é necessário lidar⁴⁰. Uma conclusão importante desta investigação é que apenas 1,1% dos cidadãos tomaram decisões importantes, como mudar a utilização de um medicamento, com base na informação obtida na Internet. Cerca de 3% terão marcado, desistido ou mudado uma consulta, com base nesta informação. As percentagens são baixas mas, quando transpostas para a população Portuguesa correspondente⁴⁴, significam que cerca de 85.500 Portugueses já mudaram alguma vez a sua medicação sem consultar o médico e que cerca de 233.000 terão alterado o seu comportamento relativamente a consultas médicas, devido a informação de saúde *online*.

Para os Portugueses, o aspecto mais importante quando escolhem um(a) novo(a) médico(a) é a acessibilidade, traduzida em proximidade e horário de funcionamento, seguida da informação sobre o desempenho do(a) médico(a). A possibilidade de marcar ou alterar consultas através da Internet é o eServiço que mais atracção exerce, sendo valorizado por 36% dos cidadãos, mais de dois milhões e 800 mil Portugueses. No entanto, vários outros eServiços, incluindo a possibilidade de comunicar por e-mail e a disponibilização da ficha médica de paciente para leitura pelo próprio na Internet, são valorizados por mais de 30% dos cidadãos, o que significa mais de dois milhões e 400 mil Portugueses. Relativamente ao último, é interessante comparar a percentagem dos que o consideram muito importante (20%) com o valor reportado (36%) num estudo Norte-Americano que em 2001 abrangeu a cidade de Minneapolis e os seus subúrbios e que se focou numa amostra de cidadãos com endereço de e-mail¹⁴. A utilização do e-mail na comunicação médico-paciente é particu-

larmente desafiante, dadas as questões de segurança, legais e operacionais que se colocam, para além do impacto que a prática pode ter na carga de trabalho²⁷, no rendimento, na responsabilidade e na qualidade de vida do médico²⁸ e levanta novos aspectos a ter em conta, como a necessidade de considerar o e-mail um registo médico que deve ser devidamente tratado e arquivado, garantir as identidades das pessoas que estão nos extremos da comunicação²⁹ e adoptar regras para guiar as respostas a e-mails de pacientes, nomeadamente, na ausência de contacto presencial anterior³⁰.

CONCLUSÃO

A utilização da Internet para questões de saúde ou doença está a aumentar em Portugal. Na população em geral, a probabilidade de aceder para procurar informação de saúde depende, sobretudo, da idade, do nível de escolaridade e do local de residência, sendo menor entre os mais velhos, os menos cultos e os que vivem fora dos grandes e médios núcleos urbanos. Uma vez com acesso à Internet, as diferenças entre os diversos grupos no que concerne à procura de informação sobre saúde ou doença tendem a esbater-se, o que pode significar uma grande oportunidade mas também grandes desafios para os profissionais de saúde e para os decisores públicos e privados. Coloca-se a questão de saber como estão os cidadãos com diferentes capacidades e experiências, nomeadamente, educacionais, a utilizar a informação obtida na Internet e como lidar com as situações advindas das desigualdades. A posição do profissional de saúde não parece ameaçada, dada a elevada percentagem de Portugueses que o valorizam enquanto fonte de informação de saúde. No entanto, é muito provável que os desafios que se lhe colocam na relação com um paciente mais informado e autorizado aumentem rapidamente.

BIBLIOGRAFIA

1. FOX S: Health Information Online – Eight in ten internet users have looked for health information online, with increased interest in diet, fitness, drugs, health insurance, experimental treatments, and particular doctors and hospitals. *Pew Internet & Am Life Project 2005*
2. FALLOWS D: How women and men use the Internet. *Pew Internet & Am Life Project 2005*
3. RITTERBAND LM, BOROWITZ S, COX DJ et al: Using the Internet to provide information prescriptions. *Pediatrics 2005;116(5):e643*
4. HARRIS R, VEINOT R: The empowerment model and using E-Health to distribute information. Working paper. The University of Western Ontario in association with Simon Fraser University & the Vancouver Coastal Health Research Institute. 10/18/04
5. MASI CM, SUAREZ-BALCAZAR Y, CASSEY MZ et al: Internet Access and Empowerment – A Community-based Health Initiative. *J Gen Intern Med 2003;18(7):525-30*
6. Demunter C: The digital divide in Europe. *Eurostat. 2005;38*
7. INE: Utilização de computador e de Internet. Instituto Nacional de Estatística 2002-2005
8. EITO – European Information Technology Observatory: www.eito.com/tables
9. European Commission, DG Information Society/Cap Gemini Ernst & Young. Online availability of public services: how does Europe progress? 2005
10. FOX S, RAINIE: Vital decisions: how Internet users decide what information to trust when they or their loved ones are sick. *Pew Internet & Am Life Project 2002*
11. BAKER L, WAGNER TH, SINGER S et al: Use of the Internet and e-mail for health care information: results from a national survey. *JAMA 2003;289(18):2400-2406*
12. MURRAY E, LO B, POLLACK L et al: The impact of health information on the Internet on the physician-patient relationship. *Arch Intern Med 2003;163:1727-1734*
13. BRODIE M, FLOURNOY RE, ALTMAN DE et al: Health information, the Internet, and the digital divide. *Health Affairs 2000;19(6):255-265*
14. FOWLES JB, KIND AC, CRAFT C et al: Patients' interest in reading their medical record. *Arch Intern Med 2004;164:793-800*
15. FOX S, FALLOWS D: Internet Health Resources – Health searches and e-mail have become more commonplace, but there is room for improvement in searches and overall Internet access. *Pew Internet & Am Life Project 2003*
16. MANDL KD, FEIT S, PEÑA BM, KOHANE IS: Growth and determinants of access in patient e-mail and Internet use. *Arch Pediatr Adolesc Med 2000;154:508-511*
17. WAGNER TH, BAKER LC, BUNDORF MK, SINGER S: Use of the Internet for health information by the chronically ill. *Prev Chronic Dis 2004;1(4):A13*
18. FOX S: Prescription Drugs Online – One in four Americans have looked online for drug information, but few have ventured into the online drug marketplace. *Pew Internet & American Life Project 2004*
19. PENNBRIDGE J, MOYA R, RODRIGUES L: Questionnaire survey of California consumer's use and rating of sources of health care information including the Internet. *West J Med 1999;171:302-5*
20. HAVILAND MG, PINCUS HA, DIAL TH: Type of illness and use of the Internet for health information. *JAMA 2003;289(18):2400-6*
21. Hesse BW, Nelson DE, Kreps GL et al: Trust and sources of health information: the impact of the Internet and its implications for health care providers: findings from the first Health Information National Trends Survey. *Arch Intern Med 2005; 165(22):2618-24*
22. PANDOLFINI C, IMPICCIATORE P, BONATI M: Parents on the web: risks for quality management of cough in children. *Pediatrics 2000;105:1-DOI: NR 10.1542/peds.105.1.e1*
23. IMPICCIATORE P, PANDOLFINI C, CASELLA N, BONATI M: Reliability of health information for the public on the world wide web: systematic survey of advice on managing fever in children at home. *BMJ 1997;314:1875*

24. CALABRETTA N: Consumer-driven, patient-centered health care in the age of electronic information. *J Med Libr Assoc* 2002; 90(1):32-37
25. BERNHARDT JM, FELTER EM: Online pediatric information seeking among mothers of young children: results from a qualitative study using focus groups. *J Med Internet Res* 2004;6(1):e7
26. SKINNER H, BISCOPE S, POLAND B, GOLDBERG E: How adolescents use technology for health information: implications for health professionals from focus groups. *J Med Internet Res* 2003;5(4):e32
27. BOROWITZ SM, WYATT JC: The origin, content, and workload of e-mail consultations. *JAMA* 1998;280(15):1321-4
28. JADAD AR, DELAMOTHE T: What next for electronic communication and health care? *BMJ* 2004;328:1143-4
29. SPIELBERG AR: On call and online. *JAMA* 1998;280(15):1353-9
30. EYSENBACH G, DIEPGEN TL: Responses to unsolicited patient e-mail requests for medical advice on the World Wide Web. *JAMA* 1998;280(15):1333-5
31. EYSENBACH G, POWELL J, ENGLESAKIS M, RIZO C, STERN A: Health related virtual communities and electronic support groups: systematic review of the effects of online peer to peer interactions. *BMJ* 2004;328:1166
32. LORIG KR, LAURENT DD, DEYO RA, MARNELL ME, MINOR MA, RITTER PL: Can a back pain e-mail discussion group improve health status and lower health care costs? *Arch Intern Med* 2002;162:792-796
33. eUser: Evidence-based support for the design and delivery of user centred online public services (Work package 1: Conceptual and Analytical Framework - D1.1: eUSER Conceptual and Analytical Framework, Part B (eHealth). www.euser-eu.org 2004;6:
34. eUser: Country brief - The context for supply and demand of public online services in Portugal. www.euser-eu.org 2005
35. eUser: eHealth country report for Portugal. www.euser-eu.org 2005
36. SIBIS: Benchmarking health in the Information Society in Europe and the US. www.sibis-eu.org 2003
37. Eurobarometer 58.0: European Union citizens and sources of information about health. A report for Directorate General SANCO by Spadaro R - The European Opinion Research Group. March 2003
38. ERKUT S, ALARCÓN O, COLL C et al: The dual-focus approach to creating bilingual measures. *J Cross-Cultural Psychol* 1999;30(2):206-218
39. Eurostat: Bases de dados online; epp.eurostat.cec.eu.int/portal/2006
40. NEUHAUSER L, KREPS G: Rethinking communication in the e-health era. *J Health Psychol* 2003;8(1):7-22
41. EYSENBACH G: The impact of the Internet on cancer outcomes. *CA Cancer J Clin* 2003;53:356-371
42. CAMPBELL R. Consumer health, patient education, and the Internet. *Internet J Health* 2001;2(2)
43. GERBER BS, EISER AR: The patient-physician relationship in the Internet age: future prospects and the research agenda. *J Med Internet Res* 2001;3(2):e15
44. INE: Bases de dados online www.ine.pt:8080/biblioteca/index.jsp. 2006

UNIVERSIDADE DE AVEIRO

