

Saúde ao alcance de um clique?

Cresce o número de pessoas interessadas por informações sobre saúde na Internet. Em artigo exclusivo para *Rio Pesquisa*, o pesquisador André Pereira Neto defende a criação de um selo de qualidade para garantir o acesso a informações corretas e redigidas de forma clara e compreensível

André Pereira Neto*

O mundo presenciou, nos últimos 20 anos, uma intensa e radical transformação tecnológica na área da Comunicação. Há um número crescente de informações disponíveis, que podem ser acessadas de forma cada vez mais fácil e rápida, graças ao advento e à expansão da Internet. Por seu intermédio, o próprio indivíduo, além de ter a oportunidade de navegar por um amplo universo de assuntos, pode produzir informações, organizando seu *site*, blog ou página em uma rede social. Assim, a Internet oferece novas oportunidades para difusão, consumo e produção de informações, a qualquer hora

do dia ou da noite, de qualquer lugar do planeta, permitindo a construção de novos padrões de relacionamento interpessoal. Cabe lembrar que essa expansão não se faz de forma semelhante em todo o planeta. Milhões de cidadãos no mundo não têm condições materiais e conhecimentos mínimos necessários para acessar e navegar na Internet. Os excluídos digitais são, em larga medida, os excluídos sociais.

Em um contexto marcado pelo aumento da presença da Internet no cotidiano do cidadão e pela assimetria das condições de acesso, a Saúde desponta como uma das

áreas em que há um aumento constante e significativo de informações disponíveis para um número cada vez maior de pessoas conectadas. Esse interesse se justifica à medida que a saúde se tornou, ao longo dos últimos anos, uma das principais preocupações dos indivíduos na maior parte do planeta. Por essa razão, é cada vez maior o número de pessoas que acessam a Internet para obter ou compartilhar alguma informação sobre sua condição de saúde ou de um parente ou amigo. São incontáveis os *sites* e comunidades virtuais sobre temas vinculados, de alguma forma, às questões relativas à saúde-doença, com informações sendo “postadas” a todo instante, por qualquer pessoa, em qualquer lugar onde haja uma conexão disponível.

O fato de existirem inúmeros *sites* de Saúde produzidos por organizações, agências ou indivíduos sem qualquer tipo de avaliação faz que muitos apresentem informações incompletas, contraditórias, incorretas ou até fraudulentas. Mesmo se

seu conteúdo for correto e atualizado, ele pode ser apresentado de forma incompreensível para o cidadão comum. Essas informações podem atrapalhar o tratamento e prejudicar o paciente. Em outras palavras, a qualidade da informação sobre saúde na Internet é um problema sério a ser enfrentado atualmente.

Seja como for, o cidadão que realiza uma pesquisa na Internet ou compartilha experiências em uma comunidade virtual sobre sua saúde ou tratamento, chega ao consultório com muitas informações. Graças a essas informações ele pode desenvolver habilidades pessoais e sociais e tem condições de adquirir maior poder de decisão sobre seu corpo, saúde e doença. Muitas pessoas passam a se sentir entendidas em um determinado assunto. O médico tem vários problemas para lidar; o paciente tem apenas o seu próprio. O *paciente informado* precisa saber em que medida a decisão que envolve o seu tratamento promove benefícios ou prejuízos para ele. O cidadão empoderado de informações na área



*Doutor em Saúde Coletiva pelo Instituto de Medicina Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (IMS/Uerj), André Pereira Neto é pesquisador da Escola Nacional de Saúde Pública (Ensp/Fiocruz) e professor do Programa de Pós-graduação em Informação e Comunicação em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz (Icict/Fiocruz)





Reunidos nas dependências do LaISS, moradores do bairro de Manguinhos, próximo à Fiocruz, participam da avaliação de sites de Saúde

da Saúde está sendo chamado de *expert patient*. Ele tem condições potenciais de transformar a tradicional relação médico-paciente, baseada na autoridade concentrada nas mãos do profissional.

Pensando nesse conjunto de temas e problemas, foi criado, em dezembro de 2009, com o auxílio da FAPERJ, o Laboratório Internet, Saúde e Sociedade (LaISS), que funciona no Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria da Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz (ENPS/Fiocruz). A presença de um laboratório de Internet em um centro de atenção básica pode causar estranhamento para muitas pessoas. Para nós, o uso crítico e criativo da informação auxilia o cidadão na luta e preservação de seus

direitos. A informação é, portanto, fundamental para a Promoção da Saúde. Ela facilita o processo de capacitação do indivíduo e da comunidade que busca melhorar sua qualidade de vida e saúde.

O Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria atende a população residente em Manguinhos, uma região situada na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro, entre os bairros de Benfica e Bonsucesso, que engloba 12 comunidades de baixa renda. Cada uma delas apresenta condições de vida e indicadores sociais diferentes. Entretanto, o desemprego, a precariedade das relações de trabalho, a violência, o tráfico de drogas, a renda *per capita* em torno da linha da miséria e os baixos indicadores sociais e de

saúde são comuns a todas as comunidades. Muitos dos que ali vivem são excluídos digitais.

Pensando nisso, está sendo desenvolvida, no LaISS, um conjunto de atividades voltado para a “alfabetização digital” desses moradores. Entendemos que a inclusão digital representa, atualmente, um elemento importante para a inserção do indivíduo no mercado de trabalho, para o acesso ao entretenimento e para o pleno exercício da cidadania. Adotamos as chamadas “pedagogias ativas”, onde o processo ensino-aprendizagem incentiva a participação de cada aluno a partir de seus interesses e motivações.

O problema da qualidade da informação em *sites* de Saúde é outra linha de pesquisa-ação do LaISS.

Partimos da constatação que, diante do dilúvio de informações promovido pela Internet, torna-se necessário que cada grupo de interesse faça sua própria seleção, sua própria filtragem, construa sua própria *arca*, pois o cidadão tem dificuldade de distinguir o certo do enganoso ou o inédito do tradicional. Assim, a avaliação da qualidade da informação na Internet é um novo desafio para o homem contemporâneo, particularmente no campo da Saúde. No Brasil, não se tem notícia de qualquer agência, pública ou privada, que esteja preocupada, de forma sistemática, com a avaliação da qualidade da informação em Saúde disponível na Internet. Em termos acadêmicos, a produção bibliográfica nacional sobre o tema ainda é bastante incipiente.

Nos últimos anos, o LaISS desenvolveu três projetos neste sentido: um avaliou a qualidade da informação de *sites* que abordavam o tema da dengue, enquanto os outros dois se dedicaram aos temas da tuberculose e do aleitamento materno. Apesar de avaliarem informações de temas distintos, o processo de análise das informações foi semelhante. Fora do País, a literatura e as experiências internacionais sobre o assunto indicam os cinco critérios mais adotados em pesquisas nesse campo, a saber: o técnico, que identifica se a informação oferecida tem referência; a interatividade, que avalia os aspectos estéticos e de navegabilidade do *site*; a abrangência, que verifica se constam as diferentes dimensões do tema avaliado; a legibilidade, que examina se o texto é de fácil compreensão; e a acurácia, que averigua se a informação está correta e atualizada.

As três experiências realizadas no LaISS aproveitaram os critérios

consagrados internacionalmente. Entretanto, inovaram o processo, pois a elaboração dos indicadores foi realizada não só por profissionais da área de Saúde da Fiocruz, mas também por moradores do bairro de Manguinhos – usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Por exemplo, quando debatíamos os indicadores que deveriam constar no critério abrangência, os moradores solicitaram que a indicação do local – ou a sua ausência – onde se realiza o atendimento aos interessados fosse incluída como indicador na avaliação de *sites* de dengue e tuberculose. Em cada uma dessas três experiências, foram avaliadas cerca de 20 páginas ou *sites*. Os resultados podem ser vistos no *site* do LaISS (www.ensp.fiocruz.br/laiss).

“Diante do dilúvio de informações promovido pela Internet, o cidadão tem dificuldade de distinguir o certo do enganoso”

Foram avaliados *sites* de instituições ou empresas públicas e privadas, de pequeno e grande porte, nacionais, regionais ou internacionais. Tirando uma média de todos os critérios e indicadores, podemos afirmar que nenhum dos *sites* avaliados alcançou pelo menos 75% de conformidade com os critérios e indicadores adotados. Ou seja, nenhum deles esteve totalmente de acordo com os critérios e indicadores previamente definidos. Perguntamos, por exemplo, se o avaliador

(morador de Manguinhos) teve dificuldade em compreender uma determinada informação relevante. Se apenas 20% dos avaliadores não teve dificuldade significa que esse indicador está com apenas 20% de conformidade, pois o ideal é que todos tenham entendido o que está escrito.

Esses resultados são preocupantes se levarmos em consideração a centralidade que a Internet desempenha na busca por informações em Saúde. Eles confirmam a relevância e a pertinência da realização de avaliações como essa.

Diante dos resultados e dessa experiência e aprendizado, defendemos que a Fiocruz assuma um novo compromisso no século XXI: avalie a qualidade da informação disponível em *sites* de Saúde e confira um “Selo Fiocruz de Qualidade” à página *Web* ou *Site* que atingir altos índices de conformidade com os critérios e os indicadores utilizados em um processo que conte com a participação de profissionais e usuários do SUS.

Essa proposta foi incluída no fim de 2014 no “Portfólio de Inovação” – uma iniciativa da Vice-Presidência de Produção e Inovação em Saúde da Fiocruz, que divulga ideias e protótipos inovadores elaborados por pesquisadores da Fiocruz.

Nossa proposta deverá ser avaliada em breve pela presidência da instituição.

Atualmente, o LaISS busca parceiras internas ou externas, nacionais ou internacionais, com pesquisadores e instituições que queiram, de alguma forma, participar da iniciativa. Enquanto isso, prosseguimos com os trabalhos, com o objetivo de tornar a ferramenta de avaliação mais robusta. ■