

Consultas médicas na Era Digital: A Perspectiva dos Médicos sobre Pacientes que Buscam Informações Online em Campo Grande - MS

Eliéverson Guerchi Gonzales,

Mestre em Ensino de Ciências pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

E-mail: gonzales.eg@outlook.com

Clara Perotti Marques,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Jhuanna Carolina Neves Echeveria,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Maria Clara Spaini Alves,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Natalia Macedo Correa,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

E-mail: natalia.medicina.uniderp@gmail.com

Renata Barboza Stefanello,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Sarah de Souza Jafar,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Thaylley Julia Arrais,

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto, Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

Victor Enzo Takeshita,

Acadêmico de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto,
Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

João Matheus Hamer Brandão,

Acadêmico de Medicina na Universidade Anhanguera-UNIDERP, Av. Ceará, 333 - Miguel Couto,
Campo Grande - MS. CEP: 79003-010.

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar como os médicos da atenção primária em Unidades de Saúde da Família lidam com pacientes que buscam informações na internet antes, durante e após suas consultas clínicas. Pretende-se também investigar as implicações dessa prática na relação médico-paciente, bem como a percepção dos médicos sobre esse fenômeno. A pesquisa adota uma abordagem transversal e quantitativa, com a coleta de dados realizada por meio de um questionário online durante o mês de maio de 2024. A amostra será composta por 33 médicos que atuam nas Unidades de Saúde da Família em sete distritos sanitários da cidade de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. A análise dos dados será conduzida utilizando o software Microsoft Excel, versão 2010.

Palavras-chave: Cuidados; Gestão em Saúde; Serviços médicos; Internet; Saúde

ABSTRACT

The present study aims to analyze the dynamics of primary healthcare patient care who resort to the internet to gather information before, during, and after their clinical consultations with physicians at Family Health Units. It also intends to investigate the implications of this practice on the physician-patient relationship and the physicians' perception of this phenomenon. The research employs a cross-sectional and quantitative approach, with data collection conducted through an online form during May 2024. The sample will consist of 33 physicians practicing at Family Health Units across seven sanitary districts in the city of Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Data analysis will be carried out using Microsoft Excel software, version 2010.

Keywords: Healthcare; Health Management; Medical Services.

1. INTRODUÇÃO


Ao longo dos anos, a prestação de cuidados de saúde e as formas de acesso à informação sobre saúde transformaram-se rapidamente através da utilização da tecnologia. A Internet tem desempenhado um papel fundamental neste avanço, servindo como uma importante fonte de informação sobre saúde para as pessoas, independentemente da sua localização, idioma ou condição (Nangsangna; Vroom, 2019). Devido à conveniência, imediatismo e interatividade da Internet, cada vez mais consumidores recorrem a ela em busca de informações sobre saúde. Nos Estados Unidos, 72% dos utilizadores da Internet relataram que procuraram informações de saúde online nos últimos 12 meses (Sun *et al.*, 2022). O número de domicílios com acesso à internet no Brasil chegou a 90,0%, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Em termos absolutos, são 65,6 milhões de domicílios conectados, 5,8 milhões a mais do que em 2019 (Gov.br, 2022)

Observa-se que a ascensão da Internet nas últimas duas décadas alterou as relações médico-paciente. Tradicionalmente, o médico era considerado a principal fonte de informação sobre saúde; no entanto, muitos pais agora acessam informações de saúde on-line com mais facilidade do que o médico de seus filhos (Karatas; Caldwell; Scott, 2022).

Houve um aumento perceptível na busca por informações de saúde em plataformas de redes sociais. As redes sociais oferecem novas formas de buscar e compartilhar informações sobre saúde devido à maior acessibilidade a uma ampla variedade de dados sobre saúde e redes de apoio social, especialmente benéficas para indivíduos enfrentando estigmatização e marginalização. Além disso, houve um aumento significativo na utilização de plataformas de redes sociais por hospitais e profissionais de saúde. No entanto, para aproveitar o potencial das redes sociais para informações de saúde, os indivíduos devem adotar uma abordagem ativa e determinada na busca de informações sobre saúde online. Essa busca por informações sobre saúde muitas vezes surge da necessidade de preencher lacunas específicas no conhecimento relacionado à saúde (Zhao; Basnyat, 2022).

O desenvolvimento contínuo dos serviços de saúde e dos discursos de saúde (políticas, regras, regulamentos, práticas profissionais) têm impacto na comunicação situada nos encontros clínicos. Os pacientes muitas vezes chegam à clínica bem-informados sobre sua condição e, além de fazerem um exame físico, desejam discutir sua compreensão do que leram online com o conhecimento do profissional de saúde (Larsen; Gilstad, 2022). Por isso, o uso das redes sociais deve ser levado em consideração pelos médicos como um determinante em saúde.

Embora os profissionais de saúde continuem a ser a principal autoridade confiável para informações de saúde, os diversos determinantes sociais em saúde dos pacientes, incluindo barreiras de acessibilidade, como: geografia, custo e tempo, resultam na preferência do paciente pela pesquisa on-line em vez de consultas presenciais, devido à sua conexão social, as redes sociais são um dos locais preferidos para obter informações sobre saúde e apoio comunitário. Estudos como o de Christakis e Fowler (2007) mostram que as influências dos pares, ou seja, de amigos, familiares e conhecidos, têm um impacto significativo sobre os comportamentos de saúde, frequentemente mais do que quase qualquer outra fonte são divulgadas em plataformas de conteúdo criadas pelos utilizadores, como as redes sociais. Além disso, a competência de um indivíduo na Internet não equivale necessariamente à sua literatura médica. No entanto, sejam ou não consideradas um mediador líquido



o qual um agente, seja uma pessoa, uma tecnologia ou um ambiente, que promove e modera interações sociais de maneira flexível e dinâmica, as redes sociais facilitam a troca de informações, o que pode promover o diálogo e integrar diversas perspectivas de forma flexível e adaptativa. Embora isso possa ser um aspecto positivo, também apresenta riscos, como a falta de validação das informações, o que pode afetar o estado de saúde individual de maneiras únicas e substanciais. Por isso, os médicos não devem ignorar esse impacto (Forgie et al., 2021)

O uso das mídias sociais como fonte de informações sobre saúde está em expansão na contemporaneidade. As plataformas de mídia social oferecem vantagens e desvantagens para o autocuidado em saúde por parte dos usuários leigos. Os benefícios estão associados à facilidade de encontrar, acessar, comparar e compartilhar informações. Por outro lado, as desvantagens estão relacionadas à credibilidade, qualidade, precisão e sobrecarga de informações (Chen; Wang, 2021).

Nesse cenário, analisar as práticas informacionais através da perspectiva de transição entre diferentes contextos de saúde, tanto significativos quanto pessoais, é fundamental. Essa abordagem permite perceber que o contexto de saúde não segue rotinas fixas, mas é marcado por mudanças e interrupções nas fontes de informação. Ao mesmo tempo, destaca a importância da adaptação e da construção de novas bases de conhecimento para enfrentar essas mudanças. Nessa perspectiva transitória, as tensões associadas ao uso das mídias sociais se entrelaçam com as tensões emergentes do contexto vivenciado, resultando em experiências informacionais ambíguas e desconhecidas (Brasileiro; Almeida, 2021).

O presente estudo investiga a perspectiva dos médicos das Unidades de Saúde da Família (USF) sobre pacientes que trazem informações da internet para suas consultas. Os pacientes das USF são residentes locais, geralmente com acesso limitado a cuidados especializados, que buscam atendimento contínuo e acessível (Murray et al., (2003). Já os médicos das USF são profissionais da atenção primária, especializados em medicina de família e comunidade, que lidam com uma ampla gama de condições de saúde. Este público foi escolhido devido à relevância das USF como pontos de acesso primário e à crescente influência da informação online nas práticas de saúde, o que pode impactar significativamente a interação entre pacientes e médicos e a qualidade do atendimento oferecido. Ademais, busca-se compreender a perspectiva dos médicos em relação a tais pesquisas realizadas pelos pacientes. Outros objetivos incluem avaliar se as informações trazidas pelo paciente influenciam o curso da consulta médica, descrever a percepção dos médicos sobre o comportamento dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que buscam informações prévias e verificar se tais informações afetam as decisões de tratamento médico.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa trata-se de um estudo transversal de caráter quantitativo tendo como objeto de estudo o cenário composto por médicos, que atuam, há pelo menos, 1 ano nas Unidades de Saúde da Família (USFs) em Campo Grande, Mato Grosso do Sul.

A seleção dos participantes se deu por amostragem por conglomerados, com 33 médicos sorteados por Distrito Sanitário em Campo Grande, sendo 1 por USF. A realização da coleta de dados ocorreu no mês de maio de 2024 e o presente estudo investiga a perspectiva dos médicos das Unidades de Saúde da Família (USF) sobre pacientes que trazem informações da internet para suas consultas.

Os pacientes das USF são moradores locais com acesso limitado a cuidados especializados e buscam atendimento contínuo e acessível. Este público foi escolhido devido à importância das USF's na atenção primária e ao impacto crescente da informação online na prática médica

A coleta de dados se deu por meio de um formulário online com perguntas estruturadas de escolha múltipla. Os médicos tiveram a opção de aceitar ou recusar participar do estudo. Assim, os participantes interessados em colaborar foram direcionados para o link divulgado via WhatsApp ou e-mail, onde receberam online o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – Apêndice I).


Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado, aplicado a 33 médicos que atuam há pelo menos um ano nas USFs. Os resultados são apresentados de forma clara e concisa, conforme a análise quantitativa dos dados obtidos. Os 33 médicos participantes deste estudo já trabalhavam nas diversas UBSFs, incluindo Aero Rancho IV, Jardim Azaleia, Coophavila 2, Nova Bahia, Dom Antônio Barbosa, Jardim Antártica, Mário Covas, José Tavares, entre outras. A seleção dos médicos foi realizada por conglomerados, representando uma amostra significativa das unidades de saúde na região.

As considerações Éticas da pesquisa seguiram a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12, com aprovação do Comitê de Ética e de Pesquisa, sob o parecer 6.828.119 - CAAE 78789124.4.0000.0199. Todas as informações são sigilosas e de responsabilidade dos pesquisadores, o que garantiu o anonimato e a privacidade dos participantes. O formulário foi vinculado ao pesquisador principal da pesquisa para garantir a segurança das informações.

A condução da análise de dados inicialmente exigiu a quantificação dos eventos investigados, seguida pela sua classificação, mensuração e interpretação e para tal foi descritiva e empregada com cálculos baseados em parâmetros como média, mediana, moda e quartis para extrair informações relevantes. Este processo proporcionou uma compreensão abrangente e aprofundada dos dados coletados, permitindo inferências significativas sobre o fenômeno em estudo (Marconi, 2022)

Os dados coletados foram inseridos e analisados no software Microsoft Excel, versão 2010. Para isso, a análise dos dados ocorreu com o auxílio do software Microsoft Excel, versão 2010, por ser uma ferramenta amplamente utilizada e muitas pessoas já estarem familiarizadas com ela por ser acessível e versátil, suportando uma ampla gama de análises estatísticas e de dados. Na realização desta análise descritiva foi incluído cálculo de frequências absolutas e percentuais.

Foram incluídos nesta pesquisa os médicos que possuíam pelo menos um ano de experiência de trabalho nas USFs localizadas no município de Campo Grande, no estado do Mato Grosso do Sul. O critério de exclusão foi a rejeição dos profissionais médicos a participar da pesquisa.



Os benefícios potenciais desta pesquisa incluem a oportunidade de compreender melhor como as informações que os pacientes pesquisam sobre sua saúde influenciam o processo de consulta. Isso abrange o impacto dessas informações na formulação de hipóteses diagnósticas, na seleção de procedimentos e tratamentos, e na dinâmica da relação médico-paciente. Ao entender esses efeitos, os médicos poderão ajustar suas abordagens, oferecendo um atendimento mais personalizado e eficaz, que atenda de forma mais precisa às necessidades dos pacientes. A pesquisa também poderá contribuir para fortalecer a relação entre médicos e pacientes, possibilitando aos médicos aprenderem a se comunicar melhor com pacientes que pesquisam informações de saúde e a criar um ambiente de confiança e colaboração.

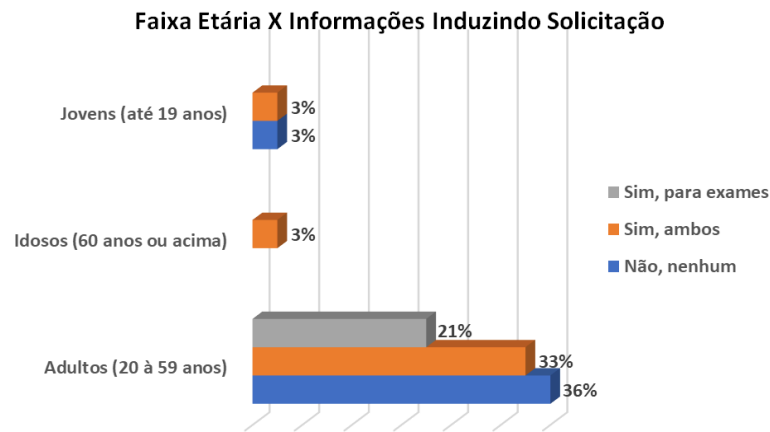
De acordo com a resolução CNS 466/2012, toda pesquisa envolvendo seres humanos apresentava riscos, sendo neste caso, o risco de desconforto do entrevistado com a ocupação de seu tempo ou qualquer constrangimento ao responder o questionário. No entanto, foram tomados cuidados para evitar perguntas constrangedoras que pudessem causar qualquer desconforto emocional aos participantes. A identificação dos participantes foi feita por numeração, os questionários foram aplicados individualmente, respeitando a privacidade, e todos os pesquisadores assinaram termos de sigilo.

3. RESULTADOS

O presente estudo investigou a perspectiva dos médicos de atenção primária de saúde diante da prática crescente de pacientes trazerem informações de saúde obtidas na internet para as consultas nas Unidades Básicas de Saúde da Família (USF) em Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado, aplicado a 33 médicos que atuam há pelo menos um ano nas USFs. Os resultados são apresentados de forma clara e concisa, conforme a análise quantitativa dos dados obtidos. Os 33 médicos participantes deste estudo já trabalhavam nas diversas UBSFs, incluindo Aero Rancho IV, Jardim Azaleia, Coophavila 2, Nova Bahia, Dom Antônio Barbosa, Jardim Antártica, Mário Covas, José Tavares, entre outras. A seleção dos médicos foi realizada por conglomerados, representando uma amostra significativa das unidades de saúde na região.

Ao analisar se as informações trazidas da internet pelos pacientes influenciaram na solicitação de exames complementares ou de medicamentos, sete médicos indicaram que houve pedido de exames pelos pacientes, para treze médicos foram solicitados ambos (exames e medicamentos), e para treze não houve solicitação de nenhum. Ao comparar a solicitação de exames e medicamentos com a faixa etária dos pacientes obteve-se que entre os adultos (20 a 59 anos) 21% fez a solicitação de exames, 33% solicitou ambos e 36% não solicitou nenhum. Já entre os jovens (até 19 anos) 3% solicitaram ambos e 3% não solicitaram nenhum, quanto aos idosos 3% solicitaram ambos medicamentos e exames, conforme ilustra a figura 1.

Figura 1 — Comparação da faixa etária dos pacientes que solicitam exames e medicamentos de acordo com a pesquisa na internet, em Campo Grande - MS, 2024.

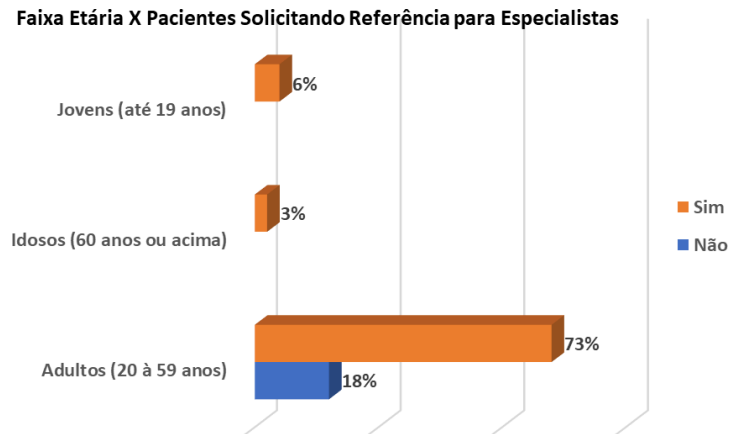


Fonte: Autores (2024).

Quanto à ocorrência de conselhos e suporte social por parte dos médicos a pacientes que compareceram às consultas portando informações da internet, verificou-se que 72,7% dos profissionais entrevistados afirmaram fornecer conselhos e suporte, em contraste a 27,3% que relataram não fazer.

Sobre a influência das informações retiradas da internet na solicitação de referência a especialistas por parte dos pacientes verificou-se que 81,8% dos médicos entrevistados afirmaram essa ocorrência, enquanto 18,2% negaram presenciar. Em questão à frequência que essa solicitação ocorre, 43,8% afirmaram ocorrer de 1 a 4 vezes, 34,4% de 5 a 9 vezes e 21,9% mais de 10 vezes. Ao relacionar a solicitação de referência para especialistas por parte dos pacientes com a faixa etária destes, verificou-se que entre os adultos (20 a 59 anos) 73% fez esta solicitação enquanto 18% não, entre os jovens (até 19 anos) 6% fizeram e quanto aos idosos (60 anos ou acima) 3% também solicitaram referência, como demonstra a figura 2.

Figura 2 — Comparação da faixa etária dos pacientes que solicitam referência para especialistas após consulta na internet, em Campo Grande - MS, 2024.

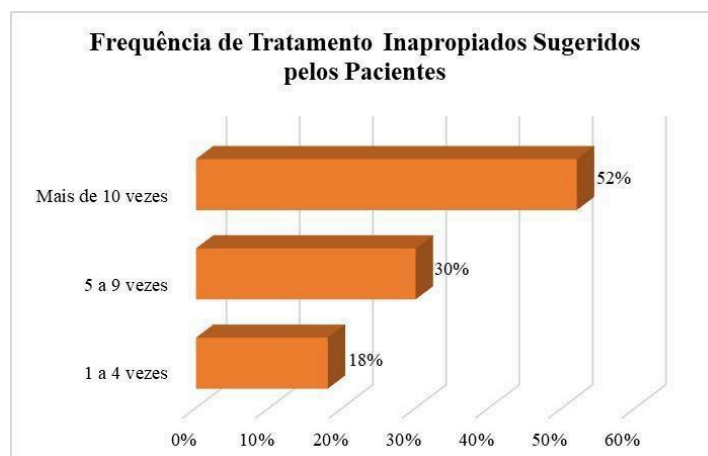


Fonte: Autores (2024).

A maioria dos médicos (81,8%) relatou que as consultas em que os pacientes chegam com informações retiradas previamente na internet demandam mais tempo, em contraste com 18,2% que não observaram essa demanda adicional de tempo.

Os dados revelaram uma considerável variabilidade na frequência com que pacientes solicitam tratamentos inapropriados baseados em informações de saúde obtidas na internet durante as consultas médicas. Segundo as respostas dos médicos, 52% relataram que os pacientes fazem essas solicitações entre uma a quatro vezes por mês. Além disso, 30% dos médicos indicaram que essas solicitações ocorrem com uma frequência ainda maior, variando de cinco a nove vezes por mês. De maneira ainda mais preocupante, 18% dos médicos enfrentam mais de dez solicitações de tratamentos inapropriados por mês (figura 3).

Figura 3 — Frequência das vezes que os pacientes sugerem tratamentos inapropriados de acordo com informações retiradas da internet. Em Campo Grande - MS, 2024.

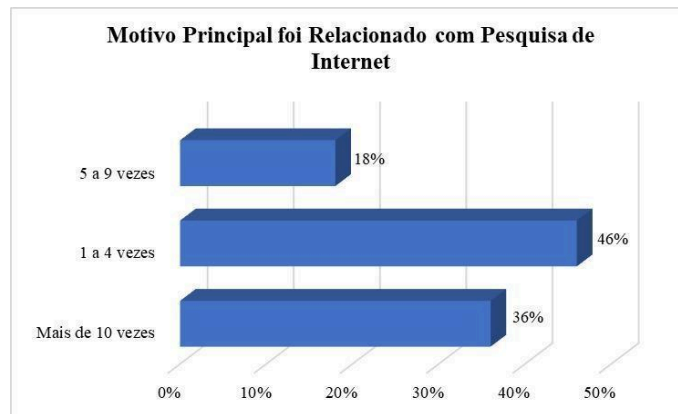


Fonte: Autores (2024).

Em relação à questão sobre se as informações obtidas na internet pelo paciente facilitaram o tratamento, 39,4% dos médicos afirmaram que sim, enquanto 60,6% responderam que não facilitou.

Quando analisado a frequência mensal de pacientes que chegam às consultas onde o motivo principal foi informações retiradas da internet, evidenciou-se que 46% dos médicos entrevistados presenciaram isto de "1 a 4 vezes" ao mês, 18% de "5 a 9 vezes" e 36% indicaram uma frequência de "mais de 10 vezes" (figura 4). Em relação ao número de vezes que pacientes chegam às consultas com informações de saúde da internet semanalmente, 51,5% dos médicos afirmam presenciar "5 vezes ou mais" na semana, 30,3% de "3 a 4 vezes" e em menor número 18,2% dos entrevistados relataram uma frequência de "1 a 2 vezes" por semana.

Figura 4 — Frequência de pacientes em que o motivo principal da consulta é a pesquisa sobre seu estado de saúde na internet, em Campo Grande - MS, 2024.



Fonte: Autores (2024).

Quando questionados sobre os benefícios do acesso dos pacientes a informações médicas na internet, 69,7% dos médicos reconheceram algum benefício, enquanto 30,3% não identificaram benefícios. Entre os benefícios elencados, destacaram-se a melhora na comunicação entre médicos e pacientes (8,7%), a valorização do encontro com o profissional (4,3%), a melhor adesão do paciente ao tratamento proposto (17,4%), a melhor compreensão do paciente em relação ao seu próprio estado de saúde (60,9%) e a maior autonomia do paciente (4,3%), como demonstra a tabela 1 de distribuição de frequência dos benefícios verificados.



Tabela 1 — Distribuição de frequência dos benefícios da pesquisa sobre a saúde na internet, em Campo Grande - MS, 2024.

BENEFÍCIOS	CONTAGEM	CONTAGEM ACUMULADA	% DO TOTAL	% ACUMULADA
Melhor compreensão do paciente em relação ao seu próprio estado de saúde	14	14	60,87%	60,87%
Melhora na comunicação entre médicos e paciente	2	16	8,70%	69,57%
Melhor adesão do paciente ao tratamento proposto	4	20	17,39%	86,96%
Valorização do encontro com o profissional	1	21	4,35%	91,30%
Nenhum desses	1	22	4,35%	95,65%
Maior autonomia do paciente	1	23	4,35%	100,00%

Fonte: Autores (2024).

Um aspecto destacado pelos médicos foi a ocorrência de danos graves à saúde resultantes das informações encontradas na internet. De acordo com os relatos, 51,5% dos médicos indicaram ter presenciado tais situações, enquanto 48,5% não observaram danos graves. Em relação ao impacto na relação médico-paciente, a maioria (51,5% dos médicos) acredita que as informações de saúde trazidas pelos pacientes prejudicam a relação, enquanto 48,5% não perceberam efeitos negativos. Entre os problemas relatados estão a piora na adesão ao tratamento (1 resposta), a perda de confiança na opinião médica (5 respostas), um aumento na frequência de conflitos com o paciente (3 respostas) e automedicações indevidas (6 respostas), conforme detalhado na Tabela 2, que apresenta a distribuição de frequência desses prejuízos observados.

Tabela 2 — Distribuição de frequência dos prejuízos à consulta médica devido a pesquisa na internet, em Campo Grande - MS, 2024.

PREJUÍZOS	CONTAGEM	CONTAGEM ACUMULADA	% DO TOTAL	% ACUMULADA
Maior frequência de conflitos com o paciente	3	3	20,00%	20,00%
Automedicações indevidas pelos pacientes	6	9	40,00%	60,00%
Perde de confiança do paciente na opinião médica	5	14	33,33%	93,33%
Piora na adesão do tratamento	1	15	6,67%	100,00%

Fonte: Autores (2024).

Em relação aos sentimentos dos médicos ao receberem informações trazidas pelos pacientes da internet, os resultados foram variados. Um médico relatou sentir-se chateado, quatro irritados, dez desconfortáveis, três confortáveis, treze indiferentes e dois escolheram a opção "nenhum desses", como evidenciado na tabela 3.

Tabela 3: Distribuição de frequência dos sentimentos dos médicos em relação aos pacientes que pesquisam na internet sobre seu estado de saúde, em Campo Grande - MS, 2024.

SENTIMENTOS	CONTAGEM	CONTAGEM ACUMULADA	% DO TOTAL	% ACUMULADA
Confortável	3	3	9,09%	9,09%
Indiferente	13	16	39,39%	48,48%
Desconfortável	10	26	30,30%	78,79%
Irritado	4	30	12,12%	90,91%
Chateado	1	31	3,03%	93,94%
Nenhum desses	2	33	6,06%	100,00%

Fonte: Autores (2024)

Discussão dos dados:


A influência das informações de saúde obtidas na internet (OHI) nas consultas médicas tem se tornado um fenômeno crescente, com implicações diretas na prática clínica e na relação entre médico e paciente. Estudos apontam que fatores como nível educacional, renda, gênero, faixa etária, conhecimento em saúde e cultura podem influenciar o uso dessas informações pelos pacientes (Gantenbein et al., 2020; de Looper et al., 2021).

Pesquisa realizada por Coelho, Coelho e Cardoso (2013) revela que uma parcela significativa de pacientes (73,75%) recorre à internet em busca de informações relacionadas à saúde, com 56,11% utilizando esse recurso de forma diária. Além disso, cinco estudos identificaram que indivíduos com maior nível educacional e renda mais elevada demonstram maior disposição para utilizar as OHI (Rider, Malik e Chevassut, 2014).

Entre os adultos, de acordo com os dados obtidos, 21% solicitaram exames, 33% solicitaram exames e medicamentos, enquanto 36% não fizeram solicitações. Esses dados contrastam com os dos jovens (até 19 anos), dos quais apenas 3% solicitaram exames e medicamentos, e também com os idosos, que apresentaram o mesmo percentual. Além disso, Chiu (2011) demonstrou que o ambiente cultural também pode afetar a comunicação sobre saúde, influenciando a maneira como as OHI são discutidas com os profissionais de saúde.

Estudos mostram que as mulheres e os pacientes mais jovens têm maior propensão a buscar informações na internet, indicando que as estratégias de comunicação devem ser adaptadas para atender às necessidades e expectativas desses grupos (Coelho, Coelho e Cardoso, 2013; Gantenbein et al., 2020). Aref-Adib et al. (2016) também constataram que jovens do sexo masculino com transtornos psiquiátricos são mais propensos a discutir informações de saúde com seus médicos.

Esse comportamento sugere que os adultos, possivelmente por conta de maior acesso à tecnologia e maior autonomia no cuidado da própria saúde, são mais propensos a utilizar as OHI para embasar suas solicitações médicas. No entanto, um desafio notável identificado pelos pacientes é a dificuldade em distinguir fontes confiáveis de informações, com 54,6% dos entrevistados destacando essa dificuldade (Coelho, Coelho e Cardoso, 2013).



Como ressaltado por Bastos e Ferrari (2011), embora a internet seja uma ferramenta complementar importante para a educação em saúde, ela não deve substituir a consulta médica presencial. A falta de controle da qualidade das OHI e a falta de alfabetização informacional médica por parte dos pacientes tornam as decisões baseadas nesses dados geralmente anticientíficas, gerando dificuldades para os médicos na interpretação desses julgamentos.

A crescente busca por autonomia por parte dos pacientes, especialmente os adultos, reflete uma tendência alimentada pelo fácil acesso às informações de saúde na internet. Esse comportamento pode ser interpretado como uma expectativa de um papel mais ativo no cuidado à saúde. No entanto, cabe destacar que o acesso às OHI também pode resultar em interpretações errôneas, o que leva a pedidos de exames ou tratamentos desnecessários.

Estudo de Iverson, Howard e Penney (2008) revelaram que 46% dos pacientes modificariam seus comportamentos relacionados à saúde com base nas informações obtidas online. Isso reforça a necessidade de uma abordagem colaborativa entre médicos e pacientes, na qual os profissionais de saúde desempenham um papel fundamental na orientação dos pacientes sobre as fontes confiáveis e no esclarecimento de dúvidas (Coelho, Coelho e Cardoso, 2013).

Além disso, 72,7% dos médicos afirmaram fornecer conselhos e suporte aos pacientes que trazem informações da internet para as consultas, enquanto 27,3% não oferecem esse tipo de assistência. Essa diferença na abordagem ressalta a importância de uma comunicação aberta e esclarecedora, em vez de reações defensivas que possam prejudicar a relação de confiança entre médico e paciente (Coelho, Coelho e Cardoso, 2013).

O fato de 81,8% dos médicos indicarem que as informações da internet influenciam a solicitação de referências a especialistas sugere que os pacientes, muitas vezes, interpretam incorretamente as informações que encontram online e acreditam que precisam de cuidados especializados, mesmo para condições que poderiam ser gerenciadas na atenção primária. Esse fenômeno pode sobrecarregar o sistema de saúde, aumentando a demanda por consultas especializadas desnecessárias e desviando recursos que poderiam ser alocados para casos mais graves.

A faixa etária também influencia a solicitação de referências a especialistas. Entre os adultos, 73% solicitaram encaminhamentos, enquanto apenas 6% dos jovens e 3% dos idosos fizeram o mesmo. Esse dado sugere que a maior familiaridade com as tecnologias digitais e o maior acesso à informação online podem ser fatores que contribuem para uma maior solicitação de referências a especialistas por parte dos adultos. No caso dos idosos, sua menor familiaridade com as tecnologias digitais ou a confiança no julgamento médico podem explicar a menor taxa de solicitação de referências.

Estudo de Flunn, Smith e Freese (2021) apontam a exclusão digital entre os idosos, o que pode explicar essa diferença. Em um estudo realizado por Chaudhuri (2013), também foi identificado que os idosos preferem outras fontes de informação, como profissionais de saúde,

farmacêuticos, familiares e trabalhadores comunitários aposentados, em vez de buscar informações de saúde online.

A percepção de que as consultas com pacientes que trazem informações da internet demandam mais tempo foi expressa por 81,8% dos médicos, o que sugere que os profissionais de saúde dedicam uma parte significativa da consulta para abordar as informações obtidas online, corrigir equívocos e orientar os pacientes sobre o que é adequado ou não. Esse aumento no tempo dedicado às consultas pode resultar em uma pressão adicional sobre os médicos, que já enfrentam uma carga de trabalho intensa, especialmente no contexto do sistema de saúde pública.

Um aspecto relevante investigado foi a frequência com que os pacientes solicitam tratamentos inapropriados com base nas informações adquiridas online. De acordo com os médicos entrevistados, 52% indicaram que essas solicitações ocorrem entre uma e quatro vezes por mês, enquanto 30% afirmaram que ocorrem de cinco a nove vezes por mês. Preocupantes 18% dos médicos relataram enfrentar mais de dez solicitações de tratamentos inapropriados mensalmente.

Conforme observado por Coelho, Coelho e Cardoso (2013), muitos médicos expressaram desconforto ao ver suas orientações confrontadas com informações encontradas na internet ou, ainda, demonstraram preocupação quanto à veracidade dessas informações. Essa dificuldade é evidenciada tanto pelas perguntas feitas pelos pacientes quanto pelos relatos dos próprios médicos, que reconhecem a dificuldade dos pacientes em identificar fontes confiáveis.

Embora a internet tenha o potencial de empoderar os pacientes, ela também acarreta riscos, especialmente quando não há um filtro adequado para avaliar a veracidade das informações. Nesse cenário, o papel do médico é não apenas fornecer a consulta clínica, mas também orientar o paciente a discernir entre fontes confiáveis e aquelas que podem comprometer sua saúde (Bastos & Ferrari, 2011).

Em síntese, a pesquisa evidencia que, enquanto a internet desempenha um papel crescente na busca por informações de saúde, ela também gera desafios significativos. O acesso às OHI pode empoderar os pacientes, mas, ao mesmo tempo, pode levar a decisões incorretas, prejudicando o tratamento e a relação médico-paciente. O papel do médico, portanto, é fundamental na orientação dos pacientes, ajudando-os a distinguir informações confiáveis das que podem comprometer a qualidade do cuidado à saúde (Moretti, Oliveira e Silva, 2012; Ivanova, 2013).

4. CONCLUSÃO

Sobre a interação entre médicos e pacientes que buscam informações de saúde na internet, o presente estudo revela alguns pontos centrais. Observou-se que a prática de buscar

informações online antes das consultas tem impacto relevante na dinâmica das consultas nas Unidades de Saúde da Família (USF) de Campo Grande - MS. Os dados coletados mostram que essa prática pode influenciar a solicitação de exames e tratamentos pelos pacientes e aumentar o tempo das consultas, evidenciando a necessidade de uma abordagem diferenciada por parte dos profissionais de saúde.

Apesar das vantagens percebidas, como a melhora na comunicação e a maior autonomia do paciente, existem também desafios, como a dificuldade dos pacientes em distinguir fontes confiáveis de informações. Essa situação pode resultar em solicitações de tratamentos inadequados e prejuízos na relação médico-paciente, com a perda de confiança e, em alguns casos, automedicação. Dessa forma, o papel dos médicos vai além de oferecer orientação clínica, abrangendo também a educação dos pacientes quanto ao uso de informações online.

REFERÊNCIAS

- AREF-ADIB, G. et al. A qualitative study of online mental health information seeking behaviour by those with psychosis. *BMC Psychiatry*, v. 16, n. 1, p. 232, 2016.
- BASTOS, B. G.; FERRARI, D. V. Internet e educação ao paciente. *International Archives of Otorhinolaryngology*, São Paulo, v. 15, n. 4, p. 515-522, out./dez. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aio/a/V564SB4Fsq7R4kkyZkSf7xy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 nov. 2024.
- BRASILEIRO, F. S.; ALMEIDA, A. M. P. Barreiras à informação em saúde nas mídias sociais. *Rev. Digit. Bibl. e Cienc. Inf.*, v. 19, p. 01-21, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/9VNLCSGsW88xgZnmn6yGGLg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 out. 2023.
- CHAUDHURI, S. et al. Examining health information-seeking behaviors of older adults. *Comput Inform Nurs*, v. 31, n. 11, p. 547-553, nov. 2013.
- CHEN, J.; WANG, Y. Social Media Use for Health Purposes: Systematic Review. *J Med Internet Res.*, v. 23, n. 5, 2021. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8156131/>. Acesso em: 24 out. 2023.
- CHIU, Y. C. Probing, impelling, but not offending doctors: the role of the internet as an information source for patients' interactions with doctors. *Qual Health Res*, v. 21, n. 12, p. 1658-1666, dez. 2011.
- CHRISTAKIS, N. A.; FOWLER, J. H. O poder das conexões: a importância do networking e como ele molda nossas vidas. Rio de Janeiro: Campus, 2009. 336p. ISBN 978-85-352-3047-5.
- COELHO, E. Q.; COELHO, A. Q.; CARDOSO, J. E. D. Informações médicas na internet afetam a relação médico-paciente? *Revista Bioética*, Brasília, v. 21, n. 1, p. 142-149, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/t8DDcqLcDQv6qg5867nBYFQ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 7 nov. 2024.
- DE LOOPER, M. et al. The influence of online health information seeking before a consultation on anxiety, satisfaction, and information recall, mediated by patient participation: field study. *J Med Internet Res*, v. 23, n. 7, p. e23670, 5 jul. 2021.
- FLYNN, K. E.; SMITH, M. A.; FREESE, J. When do older adults turn to the internet for health information? Findings from the Wisconsin Longitudinal Study. *J Gen Intern Med*, v. 21, n. 12, p. 1295-1301, dez. 2006.
- FORGIE, E.; et al. Social Media and the Transformation of the Physician-Patient Relationship: Viewpoint. *J Med Internet Res.*, v. 23, n. 12, p. 01-23, 2021. Disponível em:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8742211/?report=reader>. Acesso em: 24 out. 2023.

GANTENBEIN, L. et al. Internet and social media use in dermatology patients: search behavior and impact on patient-physician relationship. *Dermatol Ther*, v. 33, n. 6, e14098, nov. 2020.

IVANOVA, E. Internet addiction and cyberchondria - Their relationship with Well-Being. *Journal of Education Culture and Society*, Poland, v. 1, n. 1, p. 57-10, 2013.

IVERSON, S.; HOWARD, K.; PENNEY, B. Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review. *J Am Osteopath Assoc*, v. 108, n. 12, p. 699-711, dez. 2008.

KARATAS, C.; CALDWELL, P. H.; SCOTT, K. M. How paediatricians communicate with parents who access online health information. *J Paediatr Child Health*, v. 58, n. 12, p.

2169-2176, 2022. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36054381>. Acesso em: 24 out. 2023.

LARSEN, C. B.; GILSTAD, H. Qualitative Research Studies Addressing Patient-Practitioner Communication about Online Health Information. *Int J Environ Res Public Health*, v. 19, n. 21, p. 01-11, 2022. Disponível em:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9659101/pdf/ijerph-19-14004.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 29 fev. 2024.

MORETTI, F. A.; OLIVEIRA, V. E.; SILVA, E. M. K. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública? *Rev. Assoc. Med. Bras.*, v. 58, n. 6, p. 650-658, 2012. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ramb/a/SGm5WjwfG6Hj5Bf5g8s6DRs/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 out. 2023.

MURRAY, E. et al. The impact of health information on the internet on the physician-patient relationship: patient perceptions. *Arch Intern Med*, v. 163, n. 14, p. 1727-1734, 2003.

NANGSANGNA, R.; VROOM, F. D. C. Factors influencing online health information seeking behaviour among patients in Kwahu West Municipal, Nkawkaw, Ghana. *Online J Public Health Inform.*, v. 11, n. 2, p. 01-16, 2019. Disponível em:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6788904/pdf/ojphi-11-e13.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

RIDER, T.; MALIK, M.; CHEVASSUT, T. Haematology patients and the internet: the use of on-line health information and the impact on the patient-doctor relationship. *Patient Educ Couns*, v. 97, n. 2, p. 223-238, nov. 2014.

SUN, Y.; et al. Can online health information sources really improve patient satisfaction? *Front Public Health*, v. 10, p. 01-38, 2022. Disponível em:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9388941/?report=reader>. Acesso em: 24 out. 2023.

ZHAO, X.; BASNYAT, I. Online information and support seeking during COVID-19 lockdown in Wuhan: implications for health promotion. *Health Promot Int.*, v. 37, n. 3, p. 01-11, 2022.

Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9278205/pdf/daac057.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.



APÊNDICE I - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da pesquisa: ACESSO À INFORMAÇÕES DE SAÚDE NA INTERNET PELA POPULAÇÃO DE CAMPO GRANDE - MS: UMA PERSPECTIVA MÉDICA.

Pesquisadores: Elieverson Guerchi Gonzales, Jhuanna Carolina Neves Echeveria, Maria Clara Spaini, Natalia Macedo Correa, Renata Barboza Stefanello, Sarah de Souza Jafar, Thaylley Julia Arrais e Victor Enzo Takeshita.

O/A Sr.(a) está sendo convidado (a) a participar desta pesquisa que tem como finalidade compreender a percepção dos médicos em relação aos pacientes que buscam informações sobre a própria saúde na internet. O/A Sr.(a) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo. Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa por meio do telefone do pesquisador responsável pelo projeto: Eliéverson Guerchi Gonzales, +55 67 9272-6014.

Não haverá remuneração ou ajuda de custo (ressarcimento) pela sua participação. Os riscos envolvidos na pesquisa: de acordo com a resolução CNS 466/2012, toda pesquisa envolvendo seres humanos apresenta riscos, como na hora de preencher o questionário o paciente pode ter algum constrangimento, quebra de sigilo e cansaço. Para evitar os riscos o seu nome não será divulgado nos resultados da pesquisa para fins de sigilo. Também visando a prevenção destes riscos, as entrevistas serão realizadas em ambiente escolhido pelo entrevistado, buscando deixar os participantes à vontade em sua fala e sem interrupção dos mesmos.

Tomamos o cuidado de não fazer nenhuma pergunta que possa causar algum desconforto emocional ou lembranças ruins. Além disso, não faremos filmagens ou qualquer tipo de gravação. Os pesquisadores comprometem-se ainda em manter total sigilo dos dados coletados, bem como asseguram a confidencialidade, privacidade e a proteção da sua imagem. Asseguramos que mesmo tendo assinado o TCLE (termo de consentimento livre e esclarecido) o participante poderá desistir a qualquer momento. Ao participar dessa pesquisa você contribuirá com a ciência e com a saúde pública da sua região. O orçamento e as despesas são de responsabilidade dos pesquisadores.

Se tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com Eliéverson Guerchi Gonzales, +55 67 9272-6014 ou no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Uniderp, Rua Ceará, Nº 333, Bairro Miguel Couto – Bloco 3, sala 327 Cidade: Campo Grande/ MS CEP: 79003-010 – Campo Grande (MS), fone: (67) 3348-8025, e-mail cep.uniderp@anhanguera.com.

Este termo está de acordo com a Resolução 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012, para proteger os direitos dos seres humanos em pesquisas. Qualquer dúvida quanto aos seus direitos como participante em pesquisas, ou se sentir que foi colocado em riscos não previstos, você poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa para esclarecimentos. Observação: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.



Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem:

Consentimento Livre e

Esclarecido Data _/___/_____.

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu,

portador do RG de número _____, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Assinatura do Participante da Pesquisa.

Assinatura do Pesquisador



**APÊNDICE II - QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS SOBRE ACESSO A
INFORMAÇÕES DE SAÚDE NA INTERNET**

1. Quantas vezes no mês você recebe pacientes nas consultas onde o MOTIVO PRINCIPAL DA CONSULTA foi informações retiradas da internet?

- 1 a 4 vezes
- 5 a 9 vezes
- Mais de 10 vezes

2. Quantas vezes na semana pacientes vêm ao consultório com informações retiradas na internet?

- 1 a 2 vezes
- 3 a 4 vezes
- 5 ou mais vezes

3. Você elencaria algum benefício ao acesso do paciente à informações médicas e de saúde na internet?

- Não
- Sim. Qual?
- Melhora na comunicação entre médicos e pacientes
- Valorização do encontro com o profissional
- Melhor adesão do paciente ao tratamento proposto
- Melhor compreensão do paciente em relação ao seu próprio estado de saúde
- Maior autonomia do paciente
- Nenhum desses

4. As informações trazidas na internet pelo paciente induziram à solicitação de exames complementares ou de medicamentos?

- Sim, para exames
- Sim, para medicamentos
- Sim, ambos
- Não, nenhum

5. As informações obtidas na internet pelo paciente facilitaram no tratamento do paciente?

- Não
- Sim

6. O comparecimento do paciente portando informações da internet gerou conselhos e suporte social para entendimento adequado e direcionado para a realidade do paciente referente ao autocuidado e melhora da sua condição de saúde?

- Não



<p><input type="checkbox"/> Sim</p>
<p>7. Você já experienciou algum dano grave de saúde resultantes de informações encontradas na internet?</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim. Qual?</p>
<p>8. Quem mais procura atendimento médico portando informações médicas da internet?</p> <p><input type="checkbox"/> Jovens (até 19 anos)</p> <p><input type="checkbox"/> Adultos (20 à 59 anos)</p> <p><input type="checkbox"/> Idosos (60 anos ou acima)</p>
<p>9. Com que frequência no mês, pacientes solicitam tratamentos inapropriados baseados em sites sobre saúde durante a consulta?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 4 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> 5 a 9 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> Mais de 10 vezes</p>
<p>10. Pacientes que adquirem informações na internet solicitam, com maior frequência, referência para especialistas?</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p>Com que frequência?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 4 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> 5 a 9 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> Mais de 10 vezes</p>
<p>11. Na sua opinião, na maioria dos casos, a relação médico paciente é prejudicada pelas informações sobre saúde trazidas pelos pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, qual?</p> <p><input type="checkbox"/> Piora na adesão do tratamento</p> <p><input type="checkbox"/> Perda de confiança do paciente na opinião médica</p> <p><input type="checkbox"/> Maior frequência de conflitos com paciente</p> <p><input type="checkbox"/> Automedicações indevidas pelos pacientes</p> <p><input type="checkbox"/> Nenhum desses</p>
<p>12. Para você as consultas em que os pacientes chegam com informações retiradas previamente na internet demandam mais tempo?</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p>



13. Como você se sente quando o paciente traz informações trazidas da internet?

- Chateado
- Irritado
- Desconfortável
- Confortável
- Indiferente
- Nenhum desses