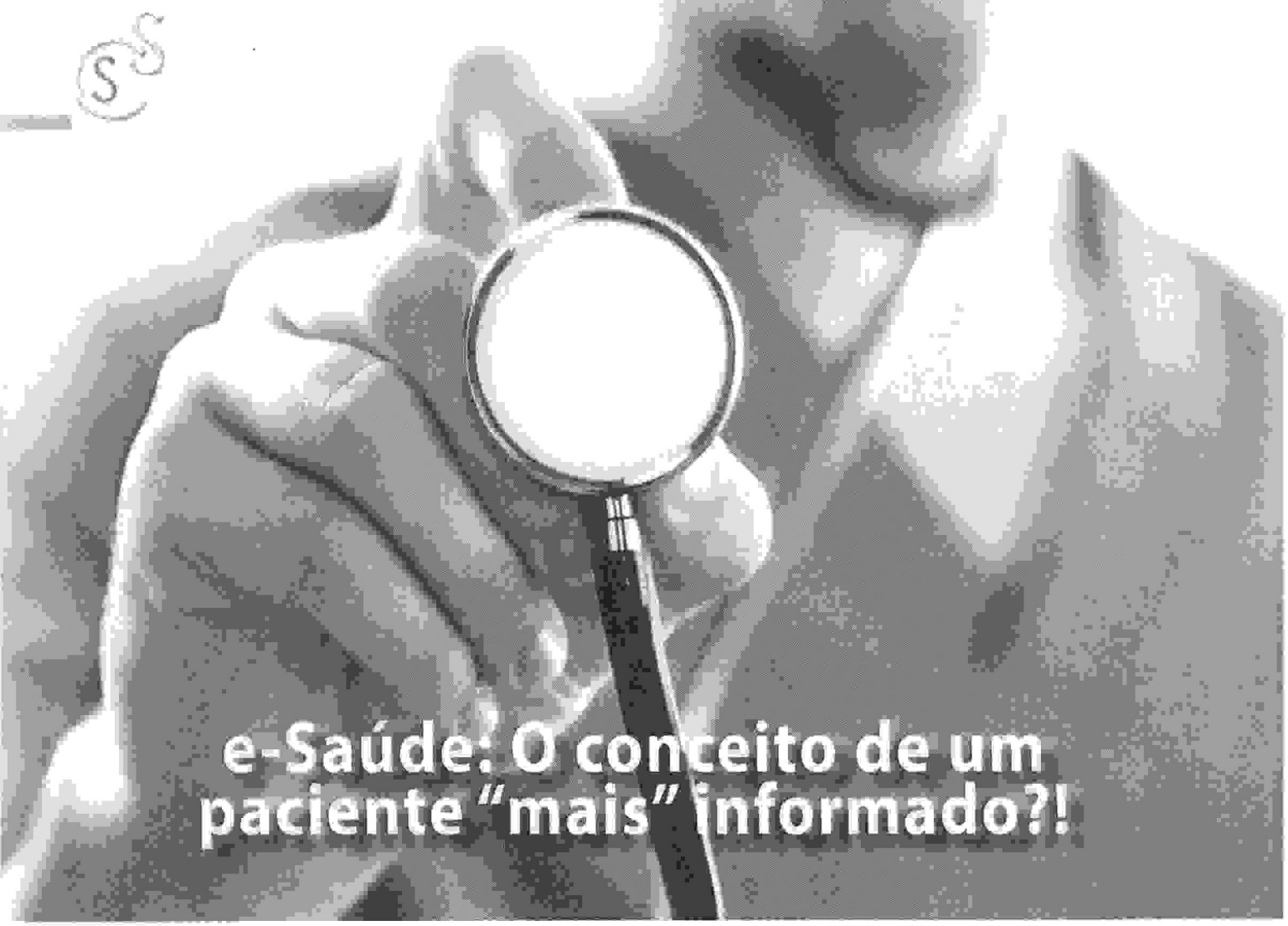

e-Saúde: O conceito de um paciente "mais" informado?!

A saúde constitui uma área onde a informação disponível na internet tem incrementado e tem despertado muita procura junto dos cidadãos, tendo vindo a ser instalados comportamentos mais saudáveis. Entre vantagens existem também desvantagens. Decorrendo desta realidade tende a existir a info-exclusão da faixa etária dos mais velhos.

Desde os finais dos anos 90 que a internet tem vindo a incrementar a sua influência junto dos cidadãos. Mais recentemente, a Web 2.0 ou «Web social», como também é conhecida, tem vindo a atingir um expoente cada vez mais crescente de utilizadores. Esta nova realidade tem criado condições para que a internet seja utilizada de uma forma contínua e sistemática, especialmente, na pesquisa de informação. Contudo, a internet tem vindo a impor-se como um recurso relacionado com a transação (ex: e-comércio, e-banking) e com uma relação mais estreita com o cidadão ao nível da administração pública (e-governo).

No caso da saúde, em Portugal, o ministério criou o «Portal da Saúde» como uma forma de mais facilmente se aproximar dos seus utentes através da internet: e-Saúde. A este nível, têm vindo a ser implementados serviços relacionados com a eAgenda para a marcação de consultas, a eRNU para a consulta de dados do registo nacional de utentes, a eSIGIC relacionada com as marcações de cirurgias e também a possibilidade da emissão de receitas digitais. Mas a e-Saúde compreende outras valências, associadas a uma maior facilidade no acesso a dados e a informações mais atualizadas que poderão potenciar a redução do "erro médico". Por estas razões, a saúde constitui uma área onde a informação disponível tem incrementado e que tem despertado muita procura junto dos cidadãos e também pelo facto de várias iniciativas que têm vindo a ser veiculadas para que se instalem na sociedade comportamentos mais saudáveis (Berger et al, 2005). Várias pesquisas têm sido realizadas no sentido de se poder averiguar qual o perfil dos cidadãos que mais procuram obter informação médica na internet. Pois, neste ambiente informático digital que é a internet, o seu utilizador sente-se protegido na sua individualidade e confidencialidade. Por esta razão, sente-se à vontade para questionar e para procurar informação sem tabus ou constrangimentos sobre qualquer que seja o assunto em causa. Pois, como é sabido, dada a delicadeza de algumas questões relacionadas com o foro da saúde nem sempre o paciente se sente com o à vontade total para as partilhar com o seu médico, o que faz com que o diagnóstico possa ser pervertido. Nesse sentido, a internet poderá permitir ao cidadão uma maior segurança e à vontade para o estabelecimento de laços de maior confiança com o seu médico. Seja qual for o segmento social, académico ou económico do cidadão que acede à internet, com o fim de poder recolher informação na área da saúde veio criar um "novo" tipo de paciente: "o paciente informado". Como é referido por Hardley (1999) este "paciente informado" recolhe informação num leque muito diversificado que costuma incluir: diagnósticos, doenças, sintomas,

medicamentos, custos de internamentos e custos de tratamentos. Neste novo contexto, o "paciente informado" começa a reunir condições para que possa vir a transformar ou a alterar a relação tradicional que se tem vindo a estabelecer entre o médico e o seu paciente (Fox, Ward e O'Rourke, 2002). Esta nova realidade que começa a surgir é uma consequência direta de um dado "empowerment" que pode constituir-se numa outra dimensão, na forma como os pacientes possam passar a acatar (ou não) as decisões do seu médico. Apesar de se poder subentender que esta nova realidade pode acarretar alguns problemas, Henwood e colegas (2003), são de opinião contrária ao afirmarem que, neste novo enquadramento, este "empowerment" vem proporcionar uma maior aproximação entre o médico e o paciente numa dimensão onde começa a imperar uma troca de informações mais completa e mais profunda que se reflete numa maior colaboração que tem como consequência uma tomada de decisão compartilhada e, como tal, mais abrangente e mais completa. É neste sentido que Skinner, Biscope e Poland (2003) afirmam que este "empowerment" vem fazer com que os pacientes encarem os médicos como seus colaboradores. Em sentido contrário, Drentea e Moren-Cross (2005) referem que podem surgir comportamentos que levem a uma redução na reverência e na confiança dos médicos onde a procura de terapias alternativas e do reforço do poder dos movimentos ou de associações de autoajuda podem começar a reforçar o seu poder de decisão em atos de saúde. Neste particular, Ziebland (2004) chega a afirmar que a internet, utilizada desta forma, pode levar até a uma certa desprofissionalização da medicina, ao se elevar o poder de decisão do "paciente informado" pode ser colocada em questão a formação e a autoridade profissional médica.

Apesar de todas as incertezas que a internet pode vir a acarretar em termos da influência do "paciente informado", há que ter em consideração o que é referido por Castiel e Vasconcellos-Silva (2003) e Cline e Haynes (2001) ao chamarem à atenção para o facto da informação sobre saúde se encontrar, na grande maioria dos casos, muito incompleta, pouco organizada, incorreta e até algumas vezes contraditória. Esta problemática, acabada de referir, é incrementada de forma muito grave quando se trata de cidadãos em que os níveis de literacia digital são escassos ou praticamente nulos: info-excluídos. Neste grupo chama-se particular atenção para os cidadãos mais idosos (+65 anos). Uma vez que são estes que necessitam de mais cuidados de saúde era importante que os mesmos pudessem aceder a mais informação sobre esta problemática. No entanto, todos os relatórios e estudos internacionais e nacionais têm vindo a demonstrar que os cidadãos mais idosos se encontram no grupo dos info-excluídos. Pelas razões invocadas torna-se necessário e urgente promover a info-inclusão dos cidadãos mais idosos. Esta realidade, associada a algumas dificuldades em se saber descodificar a linguagem e os termos médicos vem fazer com que o paciente não consiga ficar devidamente esclarecido. Em termos de reflexão final, Gil (2012) é de opinião que a e-Saúde possa permitir a passagem de um "paciente informado" para o desenvolvimento de cidadãos informados com uma melhoria do seu bem-estar numa salutar interposição entre o paciente e o seu médico, entre os médicos e, também entre estes e as respetivas instituições de saúde num âmbito mais completo e mais abrangente.

"(...)podem surgir comportamentos que levem a uma redução na reverência e na confiança dos médicos onde a procura de terapias alternativas e do reforço do poder dos movimentos ou de associações de autoajuda podem começar a reforçar o seu poder de decisão em atos de saúde."

Referências Bibliográficas

Berger, M., Wagner, T. & Baker, L.(2005). Internet use and stigmatized illness. *Soc. Sci. Med.*, 61, 8, 1821-1827

Castiel, L.,Vasconcellos-Silva, P. (2003). A interface internet/s@úde: perspectivas e desafios. Interface Comunic., Saúde, Educ., 59, 13, 47-64.

Cline, R., Haynes, K. (2001). Consumer health information seeking on the internet: The state of the art. Health Education Research, 16, 6, 671-692.

Drentea, P., Moren-Cross (2005). J. Social capital and social support on the web: the case of an internet mother site. Sociol. Health Illn., 27, 7, 920-943, 2005.

Fox, N., Ward, K. & O'Rourke, A (2005). The 'expert patient': empowerment or medical dominance? The case of weight loss, pharmaceutical drugs and the internet. Soc. Sci. Med., 60, 6, 1299-1309.

Gil, H. (2012). A importância da e-Health para os cidadãos mais idosos: iniciativas na União Europeia e em Portugal. In Pasqualotti, A. (Org.). *Mídias interativas e saúde*. Editora da Universidade de Passo Fundo.

Hardley, M. (1999). Doctor in the house: the internet as a source of lay health knowledge and the challenge to expertise. Sociol. Health Illn., 21, 6, 820-835.

Henwood, F. et al. (2003). Ignorance is a bliss sometimes: constraints on the emergence of the 'informed patient' in the changing landscape of health information. Sociol. Health Illn., 25, 6, 589-607.

Skinner, H., Biscope, S. & Poland, B. (2003). Quality of internet access: barrier behind internet uses statistics. Soc. Sci. Med., 57, 5, 875-880.

Ziebland, S.(2004). The importance of being expert: the quest for cancer information on the internet. Soc. Sci. Med., 59, 9, 1783-1793.