

A INFORMAÇÃO E A MEDICINA EM TEMPOS DE PANDEMIA: impactos humanos e sociais

Zeny Duarte
Armando Malheiro da Silva
Fernanda Ribeiro
(Organizadores)



CITCEM
CENTRO DE INVESTIGAÇÃO TRANSDISCIPLINAR
CULTURA, ESPAÇO E MEMÓRIA

U. PORTO
FLUP FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE DO PORTO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Reitor

João Carlos Salles Pires da Silva

Vice-reitor

Paulo Cesar Miguez de Oliveira



EDITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Diretora

Flávia Goulart Mota Garcia Rosa

Conselho Editorial

Alberto Brum Novaes

Angelo Szaniecki Perret Serpa

Caiuby Alves da Costa

Charbel Niño El-Hani

Cleise Furtado Mendes

Evelina de Carvalho Sá Hoisel

Maria do Carmo Soares de Freitas

Maria Vidal de Negreiros Camargo

APOIO:



ZENY DUARTE
ARMANDO MALHEIRO DA SILVA
FERNANDA RIBEIRO
(Organizadores)

A INFORMAÇÃO
E A MEDICINA EM
TEMPOS DE PANDEMIA:
impactos humanos e sociais

Salvador - Eufba

Porto - Universidade do Porto/Faculdade de Letras/CITCEM

2022

2022, autores.

Direitos para esta edição cedidos à Edufba.

Feito o Depósito Legal.

Grafia atualizada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, em vigor no Brasil desde 2009.

<i>Coordenação gráfica</i>	<i>Ideia original de capa</i>
Edson Sales	Silvana Pereira
<i>Capa e projeto gráfico</i>	<i>Revisão e normalização</i>
Interativa Design e Editorial	Equipe da Edufba
<i>Supervisão editorial científica</i>	<i>Supervisão técnica</i>
Zeny Duarte	Jaqueline Silva Souza

Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UIDB/04059/2020.

A informação e a medicina em tempos de pandemia : impactos humanos e sociais / Zeny Duarte, Armando Malheiro da Silva, Fernanda Ribeiro, organizadores. – Salvador : EDUFBA; Porto : FLUP/ CITCEM, 2022.
1262p.

ISBN: 978-65-5630-250-8

1. Ciência da Informação. 2. Medicina. 3. Informação. 4. Saúde. 5. Pandemia. I. Duarte, Zeny. II. Silva, Armando Malheiro da. III. Ribeiro, Fernanda. IV. Título.

CDD: 025.0661

Elaborada por Sandra Batista de Jesus CRB-5: BA-001914/O

Editora afiliada à



Editora da UFBA
Rua Barão de Jeremoabo
s/n – Campus de Ondina
40170-115 – Salvador – Bahia
Tel.: +55 71 3283-6164

Porto – Universidade do Porto/Faculdade de Letras/CITCEM, 2022.
Via Panorâmica s/n
4150-564 Porto
Portugal
Tel.: +351 22 607 71 77

INFORMAÇÃO *ON-LINE* DOS ACES: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS CRITÉRIOS HON

ANDREIA GARCIA
MAFALDA EIRÓ-GOMES

INTRODUÇÃO

O número de utilizadores que procuram informação sobre saúde na internet aumenta significativamente todos os anos. (BUJNOWSKA-FEDAK; WEĞIEREK, 2020) As razões deste aumento têm sido associadas à conveniência, à disponibilidade e ao anonimato. (STRECHER, 2007) Em janeiro de 2020, Portugal registou 8,52 milhões de utilizadores na internet (WE ARE SOCIAL, 2020), um dado significativo se tivermos em consideração o número total de habitantes do país.

No entanto, só porque as pessoas têm acesso à informação disponível na internet não significa necessariamente que a vão utilizar, compreender ou mudar de comportamentos por causa dela. (WRIGHT; SPARKS; O’HAIR, 2008) Colledge e demais autores (2008) têm alertado para o facto de que, apesar de haver a melhoria no acesso à informação sobre saúde disponível *on-line*, os doentes continuam a precisar de ajuda para a encontrar, compreender e atuar sobre ela.

As preocupações relacionadas com a qualidade dos conteúdos sobre questões de saúde/doença disponibilizadas na *web* fizeram emergir códigos de conduta e ferramentas de avaliação de qualidade um pouco por todo o mundo. A Health On the Net Foundation (HON),¹ criada em 1995, disponibiliza o instrumento mais antigo para medir a qualidade dos conteúdos dos *websites* (FAHY et al., 2014) e que apresenta maior sucesso. (BOYER; BAUJARD; GEISSBUHLER, 2011) O seu código de conduta destaca oito princípios que representam

¹ Ver: <http://www.healthonnet.org>.

um conjunto de padrões de ética, honestidade, transparência e qualidade aplicáveis aos processos de criação e manutenção de conteúdos de sítios *web* de saúde. (BOYER; BAUJARD; GEISSBUHLER, 2011) Os *websites* que cumpram com esses princípios (Quadro 1) podem candidatar-se à certificação da qualidade dos conteúdos em saúde pela HON. Até a data desta investigação, mais de 8 mil *websites* possuíam selos de qualidade desta fundação.

Quadro 1 – Princípios Health On the Net (abreviados)

Princípios	Justificação
1. Autoridade	Toda a informação deve ser atribuída a um autor.
2. Complementaridade	A informação disponível não deve substituir a relação médico-doente.
3. Confidencialidade	Deve ser respeitada a confidencialidade da informação proveniente dos visitantes.
4. Atribuição	As fontes da informação devem estar identificadas e deve existir um registo de atualização da informação.
5. Justificação	Os benefícios dos tratamentos, produtos ou serviços devem ser suportados pelas respetivas fontes consultadas.
6. Transparência na propriedade	A informação apresentada deve ser clara e deve ser disponibilizado o contacto eletrónico dos autores.
7. Transparência do patrocínio	Os apoios ao <i>website</i> devem ser identificados de forma explícita.
8. Honestidade da publicidade e da política editorial	O visitante deve conseguir distinguir o conteúdo comercial ou publicitário do conteúdo informativo.

Fonte: elaborado pelas autoras.

A avaliação dos *websites* através dos princípios da HON tem-se observado em estudos sobre as doenças infectocontagiosas, como a pandemia da covid-19. (CUAN-BALTAZAR et al., 2020) A nível nacional, o recurso a esta ferramenta já foi explorado em alguns estudos, como a análise dos recursos pediátricos *on-line* sobre a febre. (FERNANDES; FRANCO, 2008) Filipa Leite e André Correia (2011, p. 116) analisaram 100 páginas de internet sobre a cárie na criança, em conformidade com os princípios do código HON, e concluíram que “apesar de a cárie ser a doença mais prevalente nas crianças, parece haver uma falta de qualidade da informação disponível em língua Portuguesa relacionada com este tema, para os consumidores de informação de saúde oral na WWW”.

Cubas e Felchner (2012, p. 965) analisaram 68 páginas de internet dirigidas ao público com informação sobre o autoexame da mama e concluíram que:

[...] as informações sobre autoexame de mama são heterogéneas. Poucas páginas demonstraram preocupação com critérios de qualidade, tanto da construção quanto do conteúdo. A maior parte das informações não está baseada em evidências e que podem trazer danos ao paciente. Há necessidade de melhorar a qualidade das páginas Web que abordam o tema.

Del Giglio e demais autores (2012) concluíram também que a informação disponível em português na internet sobre diabetes mellitus, hipertensão arterial e enfarte agudo do miocárdio é frequentemente inadequada e insuficiente.

De acordo com Cline e Haynes (2001), a fraca qualidade na informação disponível *on-line* deve-se à falta de monitorização dos conteúdos e à inexistência de regulação. Desta forma, para assegurar a qualidade dos *websites* com informações em saúde, Moretti, Oliveira e Silva (2012, p. 650) recomendam “a certificação de sites é uma estratégia a ser considerada, na perspectiva de melhoria da qualidade das informações e promoção da saúde pública”.

AS PÁGINAS ON-LINE DAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

Nos últimos anos, assistiu-se a um crescimento do interesse pela internet enquanto plataforma para as organizações comunicarem saúde (BENNETT; GLASGOW, 2009), principalmente pela possibilidade de chegar a um elevado número de pessoas, em simultâneo, com custos reduzidos, quando comparada com outros meios de comunicação, como, por exemplo, a televisão ou o cinema. (WRIGHT; SPARKS; O’HAIR, 2008)

A presença *on-line* através de um *website* é a forma mais comum de disponibilizar informação na internet. Para Thomas (2006), as organizações do setor da saúde estão a apostar cada vez mais na utilização do meio *on-line* para transmitir informação aos seus públicos:

Muitas organizações de saúde e agências de serviço público utilizam a internet como um dos seus principais canais para a disseminação de informação. O acesso à internet e às tecnologias subsequentes é susceptível de se tornar essencial para obter acesso à informação sobre saúde, contatar organizações e profissionais de saúde, receber serviços a distância e participar nos esforços para melhorar a saúde local e nacional.² (THOMAS, 2006, p. 145, tradução nossa)

Para algumas organizações, o *website* é mesmo o seu canal de comunicação principal e aquele que representa o seu cartão de visita: “Hoje em dia, são os sítios web que servem de ‘primeira face’ da organização para o público [...] em muitos aspectos, o sítio web da organização

2 “Many healthcare organizations and public service agencies use the Internet as one of their main channels for information delivery. Access to the Internet and subsequent technologies is likely to become essential to gain access to health information, contact healthcare organizations and health professionals, receive services at a distance, and participate in efforts to improve local and national health”.

é a sua interface mais importante com o público”.³ (SEITEL, 2017, p. 233-234, tradução nossa) O *website* é considerado um instrumento poderoso para as organizações comunicarem com públicos distintos (NETO; PEREIRA, 2017) sem que estes possam adulterar o conteúdo (SEITEL, 2017), o que permite que a informação veiculada se mantenha fidedigna.

Existe evidência de que, quando bem concebidos, os programas de saúde baseados na *web* podem ajudar as pessoas a melhorar a sua saúde e a prevenir a doença. (THOMPSON, 2014) Os *websites* das organizações podem disponibilizar informação em diferentes formatos, como imagens, vídeos, áudios ou apenas texto, e permitem interagir com os seus públicos, de forma personalizada, em tempo real. (THOMPSON, 2014) Podem ser, assim, um recurso de comunicação útil⁴ para a promoção da saúde e prevenção da doença. Apesar das potencialidades da presença *on-line* através de *websites*, persistem desafios relacionados com a qualidade inconsistente ou utilidade da informação disponibilizada pelas mais diversas organizações. (BOON-ITT, 2019)

Na última década, foram publicados vários estudos que analisaram a presença *on-line* dos hospitais. (BACH et al., 2019) A propósito dos cuidados de saúde primários, a bibliografia existente é manifestamente reduzida.

A ausência de fontes oficiais com *websites* de qualidade desloca os utilizadores de internet para outras fontes, que podem não ser seguras, pelo que se recomenda um papel mais ativo neste meio para as instituições dos cuidados de saúde primários, em linha com as indicações de outros investigadores a propósito da pandemia da covid-19:

Os governos e as organizações de saúde como a OMS deveriam assumir um papel ativo na informação sobre casos como a pandemia da covid-19. Algumas das ações que devem ser consideradas para difundir informação correta e fiável na internet entre as suas populações são partilhar informação fiável ou sugerir algumas fontes de informação credíveis nos sítios web do governo.⁵ (CUAN-BALTAZAR et al., 2020, p. 7, tradução nossa)

3 “Most of the time today, it is the web sites that serves as an organization’s ‘first face’ to the publics [...] in many ways, the organization’s Web site is its most important interface with the public”.

4 Para que um *website* seja um recurso útil, é necessário que disponibilize informação atualizada. (THEAKER, 2008)

5 The governments and health organizations like the WHO should take an active role of information on cases like the COVID-19 pandemic. Some of the actions that should be considered to spread correct and reliable information on the internet amongst their populations are to share reliable information or suggest some sources of reliable information on the government’s websites.

DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

De forma a encontrar as páginas institucionais dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACeS) na internet, foi utilizado o motor de busca Google Portugal pesquisando pelo nome completo de cada um dos ACeS. A pesquisa foi realizada durante o mês de agosto de 2020, em dois *browsers* e computadores diferentes, e identificou sete *websites*, que compõem a amostra selecionada.

Quadro 2 – Referências incluídas no estudo

Nome do ACeS	URL <i>website</i>
ACeS do Cávado I – Braga	https://aces-braga.webnode.pt/
ACeS do Cávado II – Gerês/Cabreira	http://www.aces-gerescabreira.pt/
ACeS de Entre Douro e Vouga I – Feira/Arouca	https://acesfa.wixsite.com/home
ACeS de Entre Douro e Vouga II – Aveiro Norte	https://aacsoaz.wixsite.com/csoaz
ACes do Grande Porto III – Maia/Valongo	https://acesmaiavalongo.wixsite.com/aces
ACeS do Grande Porto V – Porto Ocidental	https://acesportoocidental.org/pt/
ACeS do Grande Porto VIII – Espinho/Gaia	https://sites.google.com/site/acesespinhogaiaoficial/

Fonte: elaborado pelas autoras.

Salienta-se que desta pesquisa foram excluídas as páginas dos ACeS que se encontram inseridas dentro do *site* do Ministério da Saúde⁶ ou dentro do *site* das administrações regionais de saúde,⁷ por se tratarem de *websites* com informação padronizada. Pela mesma razão, foram excluídas do estudo as páginas integradas nos *websites* das unidades locais de saúde.

Na pesquisa, foi identificado um *website* em nome do ACeS Gondomar⁸ a propósito de um concurso promovido, em 2011, para o *design* do seu logotipo. Esta referência foi excluída da amostra, uma vez que o *website* não é atualizado desde 2011. Pelo mesmo motivo, foi excluído o *website* do ACeS Grande Porto IV – Póvoa do Varzim/Vila do Conde,⁹ por apresentar notícias datadas até o ano de 2014.¹⁰ Foi igualmente encontrado um *website* referente ao ACeS Baixo Mondego II,¹¹ que foi extinto, pelo que foi excluído desta pesquisa.

6 Como se pode constatar neste exemplo: <https://www.sns.gov.pt/entidades-de-saude/agrupamento-de-centros-de-saude-amadora/>.

7 Como neste exemplo: <https://www.arslvt.min-saude.pt/pages/379>.

8 Disponível em: <https://sites.google.com/site/acesgondomarlogotipo/>.

9 Disponível em: <https://sites.google.com/site/acespvarzimvconde/home>.

10 Disponível em: <https://sites.google.com/site/acespvarzimvconde/informacao/noticias/noticias-aces>.

11 Disponível em: <https://sites.google.com/site/bmondego2/contactos-dos-servicos-da-uag>.

Após a identificação das páginas que constituem a amostra em estudo, foi realizada a recolha de dados, com recurso à sua observação e gravação, durante o mês de agosto de 2020. Numa primeira fase, foi realizada uma análise descritiva das características gerais das páginas *on-line* dos ACeS selecionados, tendo em conta os seguintes tópicos:

- a) nome do ACeS: identificação do ACeS;
- b) logotipo do ACeS: presença e localização do logotipo do ACeS na página;
- c) página inicial: informação em destaque na página inicial;
- d) informação do ACeS: conteúdos disponíveis sobre o ACeS, como a identificação dos órgãos sociais e das unidades funcionais, a presença da missão, das suas competências ou atribuições;
- e) páginas dirigidas a públicos específicos: identificação se existem páginas dedicadas a públicos como os colaboradores, os utentes ou os jornalistas;
- f) temas: identificação de conteúdos sobre promoção da saúde e prevenção da doença;
- g) criação do *website*: identificação da data em que a página foi criada ou se não está disponível.

Numa segunda fase, foi elaborada uma grelha, de autoria das investigadoras, em língua portuguesa e adaptada aos objetivos deste estudo, tendo por base o formulário de avaliação da HON.¹² Optou-se por formular uma grelha de análise sob a forma de interrogações que admitissem apenas respostas dicotómicas, tanto para facilitar a aplicabilidade deste instrumento como para preservar uma maior objetividade em termos de interpretação.

Quadro 3 – Análise dos *websites* dos ACeS

Qualidade da informação	Resposta	
Os conteúdos disponibilizados mencionam o seu autor?	Sim	Não
É mencionada as qualificações do autor (académicas e/ou profissionais)?	Sim	Não
A data em que os conteúdos foram criados ou atualizados está disponível?	Sim	Não
Os conteúdos foram atualizados nos últimos 30 dias?	Sim	Não
É dito no <i>website</i> que os conteúdos disponíveis não substituem uma consulta médica?	Sim	Não
O <i>website</i> fornece informações sobre promoção da saúde?	Sim	Não
O <i>website</i> fornece informações sobre prevenção de doenças?	Sim	Não

12 O formulário original está disponível em: <https://www.hon.ch/HONcode/Patients/HealthEvaluationTool.html>.

Qualidade da informação	Resposta	
O <i>website</i> apresenta publicidade ou anúncios comerciais identificados?	Sim	Não
O <i>website</i> apresenta o selo de certificação da HON?	Sim	Não

Fonte: elaborado pelas autoras.

Para o tratamento dos dados, foram realizados quadros e gráficos, com base em operações estatísticas simples, realizadas no programa Microsoft Excel.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dos 55 ACeS existentes atualmente no Serviço Nacional de Saúde (SNS), apenas sete têm uma página autónoma na internet, o que constitui cerca de 12,7%. Regista-se que os ACeS da região do Alentejo, do Algarve e de Lisboa e Vale do Tejo não possuem *website* autónomo, com o seu nome no domínio ou URL.

A página mais antiga, datada de 2014, pertence ao agrupamento de Entre Douro e Vouga II – Aveiro Norte, logo seguida pela página do ACeS Grande Porto VIII – Espinho/Gaia, em 2016, pelo ACeS do Grande Porto III – Maia/Valongo, em 2017. A página do ACeS do Cávado I – Braga não possui data de criação ou atualização. As restantes páginas em análise foram criadas ou atualizadas em 2020.

Todas as páginas estão identificadas com o logotipo das instituições, localizado no canto superior esquerdo, como recomendam Nielsen e Tahir (2002). O logotipo apresenta dimensões que permitem identificar de forma clara a quem pertence a página.

Os agrupamentos Cávado I – Braga e Cávado II – Gerês/Cabreira apresentam, de forma explícita, um espaço dedicado aos utentes e aos colaboradores. O ACeS Entre Douro e Vouga I disponibiliza um menu com o “Espaço do Utente”. O ACeS do Grande Porto V – Porto Ocidental, apesar de não fazer referência ao termo “utente”, disponibiliza uma área com o nome “A minha saúde” dirigida a este público. Não se verificou em nenhuma das páginas analisadas uma área ou página dirigida aos órgãos de comunicação social.

Em relação à informação em destaque na página principal, o ACeS Cávado I – Braga apresenta várias notícias atuais (com data recente), tais como o atendimento para covid-19 no concelho de Braga e a linha de apoio criada para esclarecimentos sobre a pandemia; uma imagem que reencaminha para o *website* da Direção-Geral da Saúde dedicado exclusivamente ao novo coronavírus; um vídeo sobre a covid-19; e informação sobre as consultas de cessação tabágica e de saúde do viajante. Sobre o ACeS, na página *on-line* estão disponíveis a

sua missão, os seus valores, uma imagem com o organograma dos órgãos sociais, informação relativa às competências do diretor executivo, do Conselho Clínico e de Saúde e da Unidade de Apoio à Gestão. Esta instituição apresenta também uma página dedicada às suas unidades funcionais. No “Espaço do Utente” (Figura 1), é possível aceder ao guia do utente, a um folheto com os direitos e deveres, e é possível ir diretamente para a área do cidadão no caso de se pretender marcar consultas. Esse espaço disponibiliza ainda os contatos do Gabinete do Cidadão, que tem por missão assegurar a satisfação dos utentes e dos seus familiares. Em termos de promoção da saúde e prevenção da doença, é possível encontrar nesta página conteúdos relacionados com a diabetes, doença pulmonar obstrutiva crónica, coronavírus e gripe.

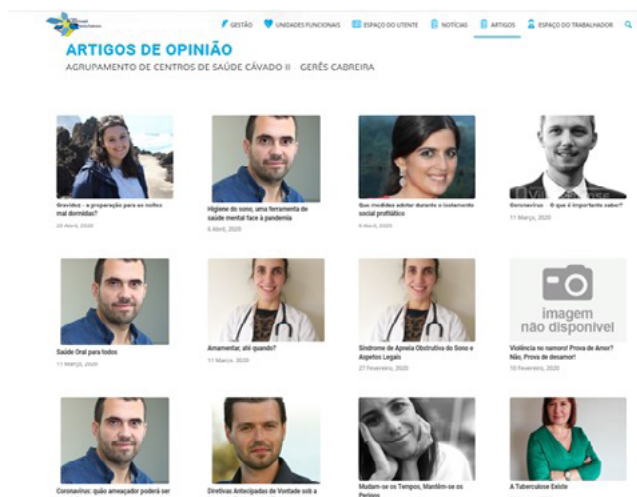
Figura 1 – Página *on-line* do ACeS Cávado I – Braga



Fonte: <https://aces-braga.webnode.pt/espaco-do-utente/>.

O ACeS Cávado II – Gerês/Cabreira na sua página principal disponibiliza notícias, vídeos, imagens das suas unidades funcionais e dá destaque, em formato de imagem com hiperligação, a *websites* sobre o tema da pandemia da covid-19, nomeadamente o da Direção-Geral da Saúde e o CoronaKids. A informação sobre o ACeS encontra-se num menu com o nome “Gestão”, no qual é possível visualizar as competências do diretor executivo, do Conselho Executivo, do Conselho Clínico e de Saúde, do Conselho da Comunidade, da Unidade de Apoio à Gestão e do Gabinete do Cidadão. Disponibiliza também uma área dedicada às suas unidades funcionais. No “Espaço do Utente”, o visitante desta página pode encontrar informações de saúde, perguntas frequentes, direitos e deveres, contatos úteis, esclarecimentos sobre o registo do testamento vital e a *Carta para a participação pública em saúde*. Em termos de conteúdos de promoção da saúde e prevenção da doença, este ACeS disponibiliza uma área com artigos de opinião assinados por profissionais de saúde sobre temas como a higiene do sono, o coronavírus e a saúde oral (Figura 2).

Figura 2 – Página *on-line* do ACeS Cávado II – Gerês/Braga



Fonte: <http://www.aces-gerescabreira.pt/artigos-aces/>.

O ACeS de Entre Douro e Vouga I – Feira/Arouca apresenta na sua página inicial uma imagem de grande dimensão com o esquema de reorganização dos serviços em conformidade com a fase de mitigação da covid-19 (em 26 de março de 2020), assim como os contactos dos centros de saúde, nomeadamente telefone fixo, telemóvel e correio eletrónico. Disponibiliza também informação sobre o ACeS, tais como os órgãos de gestão, as especialidades que compõem a Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados e uma breve descrição das unidades funcionais que constituem a oferta desta região – 11 unidades de saúde familiar, cinco unidades de cuidados de saúde personalizados, três unidades de cuidados na comunidade, uma unidade de saúde pública. No final da página inicial, está visível um organograma deste ACeS. O *website* tem uma área ou menu dedicada a mais informação sobre o ACeS além da que está na página inicial (Figura 3), na qual se pode ter acesso, por exemplo, aos relatórios de atividade até ao ano de 2018. Os conteúdos relacionados com a promoção da saúde e prevenção da doença estão integrados no “Espaço do Utente”, no qual se encontram a biblioteca virtual (com os livros da Biblioteca de Literacia em Saúde do SNS) e as ferramentas clínicas (um conjunto de calculadoras úteis para o utente, como a calculadora do risco cardiovascular ou do cálculo do índice de massa corporal). É também possível localizar conteúdos de promoção da saúde e prevenção da doença na área reservada aos serviços, na qual são apresentados, por exemplo, o serviço de higiene oral, nutrição, psicologia, terapia ocupacional e a consulta de cessação tabágica. Nas laterais do *website*, estão visíveis educativos elaborados por profissionais de saúde deste ACeS.

Figura 3 – Página on-line do ACeS Entre Douro e Vouga I – Feira/Arouca



Fonte: <https://acesfa.wixsite.com/home/docs>.

O ACeS de Entre Douro e Vouga II – Aveiro Norte destaca na sua página inicial notícias sobre as medidas de proteção individual e coletiva na prevenção da infeção com covid-19, quer em texto, quer em imagem e vídeo. Esta página dispõe também de um menu exclusivo para informações importantes sobre a covid-19, nomeadamente as questões relacionadas com o atendimento ao utente neste ACeS e as medidas de prevenção e atuação em caso de sintomas. A informação sobre o ACeS encontra-se no menu “Sobre”, no qual é possível ler a missão, a visão, os valores, a composição dos órgãos do ACeS e o nome das unidades funcionais que o constituem. Existe um menu com informação relativa a cada uma das unidades funcionais, tais como o nome do coordenador e dos profissionais que compõem a equipa, os contactos, os horários e os serviços de saúde disponíveis. Os conteúdos sobre promoção da saúde e prevenção da doença encontram-se espalhados pelas diferentes áreas ou menus deste *website*, como no menu “Publicações” ou “Informações úteis”. Em “Publicações”, é dado destaque a três vídeos sobre a campanha de higienização das mãos, a legionella e o sarampo. Em “Informações úteis”, existe um conjunto muito diverso de informação, desde vídeos sobre a importância da vacinação a imagens sobre o acidente vascular cerebral, benefícios da amamentação e aleitamento materno ou prevenção da gripe sazonal, dos piolhos ou das doenças sexualmente transmissíveis (Figura 4). Este ACeS disponibiliza um menu sobre “Rastreios”, em particular o rastreio visual infantil e o rastreio ao cancro do cólo do útero. Nessa página, existe ainda um alerta aos utentes sobre os rastreios clínicos gratuitos e a necessidade de confirmar se o prestador que os oferece é licenciado.

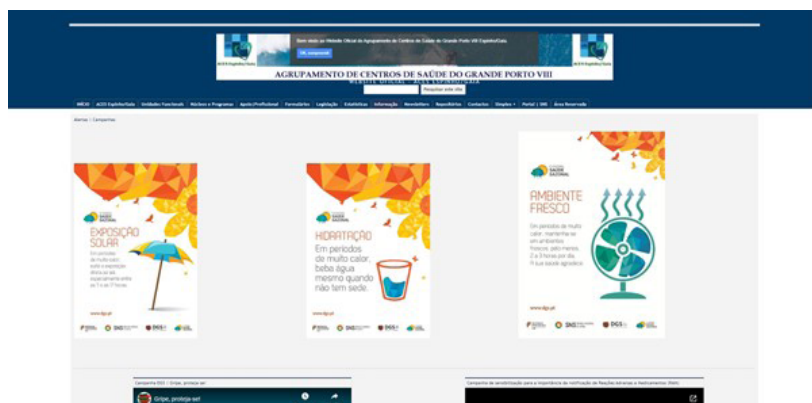
Figura 4 – Página *on-line* do ACeS Entre Douro e Vouga II – Aveiro Norte



Fonte: <https://aacsoaz.wixsite.com/csoaz>.

O ACeS do Grande Porto VIII – Espinho Gaia apresenta a sua missão, atividades e área de influência na página inicial *on-line*. Esta informação é complementada com os conteúdos disponíveis no menu com o nome do ACeS, no qual são apresentadas as competências e atribuições dos seus órgãos sociais. Além das unidades funcionais, este ACeS tem também visível informação sobre os núcleos e programas, como o Núcleo de Investigação e Formação, e disponibiliza um conjunto de ferramentas de apoio profissional, formulários, legislação e estatísticas. Não é evidente a localização de conteúdos que promovam a saúde ou previnam a doença. Apenas foi possível observar, no submenu “Alertas | campanhas”, dentro de “Informação”, algumas imagens relativas a iniciativas da Direção-Geral da Saúde, como a exposição solar e a hidratação (Figura 5). Não se observaram conteúdos relacionados com a pandemia da covid-19.

Figura 5 – Página *on-line* do ACeS do Grande Porto VIII – Espinho/Gaia



Fonte: <https://sites.google.com/site/acesepinhogaiaoficial/alertas>.

O ACeS do Grande Porto III – Maia/Valongo disponibiliza na página inicial os horários de funcionamento das suas unidades de saúde e a ligação direta (através do clique no logotipo) às páginas do SNS, Direção-Geral da Saúde, Administração Regional de Saúde do Norte, Liga de Amigos do ACeS da Maia e Liga Portuguesa Contra o Cancro (Programa de Rastreamento ao Cancro da Mama). Destaca também na sua página inicial imagens alusivas à doença dos legionários, à gripe sazonal, ao programa de rastreio visual infantil e ao programa nacional de vacinação (Figura 6). A página inicial deste ACeS apresenta também um botão com a referência “Agende sua consulta” com hiperligação para a área do cidadão do portal do SNS. Além da página inicial, este *website* tem mais três menus: “ACeS”, no qual é possível obter informação sobre o agrupamento, os seus órgãos de gestão e os serviços de apoio; “Unidades e Serviços”, no qual consta o nome das unidades funcionais e informação relativa à consulta de cessação tabágica, Equipa de Prevenção da Violência no Adulto e Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco; e “Contato” dos ACeS. Não foi possível observar informação relativa à pandemia da covid-19 neste *website*.

Figura 6 – Página *on-line* do ACeS do Grande Porto III – Maia/Valongo



Fonte: <https://acesmaiaavalongo.wixsite.com/aces>.

O ACeS Grande Porto V – Porto Ocidental destaca na sua página inicial as suas unidades de saúde e os horários de atendimento, a *Carta para a participação pública em saúde*, o Centro de Aconselhamento e Detecção do VIH-Sida, a área do cidadão no Portal da Saúde, as datas comemorativas do calendário e a vacinação. Através de imagens rotativas, na sua página inicial, este ACeS disponibiliza ainda informação aos utentes sobre a pandemia da covid-19; os cuidados a ter no verão; a iniciativa Walk with a Doc; a prevenção da diabetes, do acidente vascular cerebral, do cancro do pulmão, do cólon e do reto; o tratamento para

a depressão; e conteúdos sobre os determinantes da saúde. A informação sobre o ACeS está disponível no menu com o nome “Gestão do ACeS”, no qual é possível ler sobre a missão, a visão, os valores e as áreas de influência deste agrupamento e conhecer os seus órgãos de gestão e serviços de apoio. A informação sobre as unidades funcionais e outros serviços de saúde encontra-se num separador diferente. Os conteúdos que promovem a saúde e previnem a doença podem ser localizados no espaço “A minha saúde”, que foi desenvolvido, de acordo com a página, “para dar resposta a três questões essenciais: que patologia tenho?; como faço o tratamento que me foi prescrito?; como posso evitar esta patologia?”. Neste espaço, é possível conhecer o projeto Porto Saudável (Figura 7), que aborda os principais problemas e determinantes de saúde da população residente na cidade do Porto, tais como a diabetes mellitus, a depressão, a doença cerebrovascular, o consumo de tabaco, a hipertensão arterial, a obesidade ou a inatividade física. Este agrupamento disponibiliza ainda outros conselhos de saúde em áreas como o aparelho digestivo, respiratório ou urinário; como atuar em caso de acidente; as principais doenças da adolescência, entre várias outras informações de promoção da saúde e prevenção da doença.

Figura 7 – Página *on-line* do ACeS do Grande Porto V – Porto Ocidental



Fonte: <https://acesportocidental.org/pt/porto-saudavel>.

Em relação aos critérios de qualidade dos conteúdos das páginas *on-line*, verifica-se que, do total de *websites* analisados, apenas 29% mencionam os autores das informações disponibilizadas e nenhum refere, de forma completa, as qualificações adequadas da autoria dos textos divulgados (em termos académicos e/ou profissionais).

A ausência de data nos conteúdos proporcionados *on-line* verificou-se em 57% dos *websites* analisados, o que invalida a possibilidade de assegurar se são ou não atuais. Dos *websites*

que apresentam a data nos conteúdos, apenas um foi atualizado nos 30 dias que antecedem a data desta pesquisa, em agosto de 2020.

Não se verificou, em nenhuma página, a referência de que os conteúdos disponibilizados *on-line* não substituem uma consulta médica. Também não se registaram conteúdos de cariz comercial em nenhuma das páginas dos ACeS.

Em todas as páginas, sem exceção, observaram-se conteúdos relacionados com a promoção da saúde e prevenção da doença. A pesquisa identificou, contudo, dois ACeS que não têm disponível informação relacionada com a pandemia da covid-19 no seu sítio *on-line*: o ACeS do Grande Porto VIII – Espinho/Gaia e o ACeS do Grande Porto III – Maia/Valongo. Em todas as outras situações, a informação relacionada com o novo coronavírus tem destaque na página inicial.

Nenhuma das páginas se encontrava, no momento da sua análise, certificada pela HON, pelo que se pode questionar a qualidade dos conteúdos disponibilizados pelos ACeS e a sua utilidade para os utentes. Questões como a credibilidade da própria informação poderão também ser equacionadas.

Neste estudo, apenas foram consideradas questões que possam ser avaliadas do ponto de vista do utilizador que consulta o *website* uma única vez, isto é, questões que se prendem com o “emissor”, pelo que não foi objectivo analisar dados analíticos como o número de visitantes, o tempo despendido nas páginas ou os conteúdos mais consultados.

NOTAS CONCLUSIVAS

O presente artigo pretendeu identificar as páginas *on-line* dos ACeS e a qualidade dos conteúdos veiculados de acordo com o promovido pela HON Foundation, partindo da ideia de que esta plataforma de comunicação pode contribuir para o cumprimento das suas missões organizacionais, no que respeita à promoção da saúde e prevenção da doença.

Contudo, nota-se que apenas 7 dos 55 ACeS estão presentes no meio *on-line* com uma página autónoma, o que pode indicar que os atores responsáveis pelos cuidados de saúde primários, em Portugal, não reconhecem o valor da comunicação nem das potencialidades dos novos canais de comunicação como veículos privilegiados para comunicar com os seus públicos. Este resultado está em linha com um estudo prévio realizado sobre a presença destas instituições nas redes sociais. (GARCIA; EIRÓ-GOMES, 2020)

A pesquisa confirma também que os *websites* destas instituições não estão certificados pela HON, pelo que, de acordo com este resultado, considera-se que as páginas

analisadas devem ser consultadas com precaução pelos utentes que procurem informação em saúde.

De forma geral, observamos uma preocupação com a divulgação de conteúdos que contribuam para a promoção da saúde e prevenção da doença e, na maioria dos casos, existe informação relativa à pandemia da covid-19.

Em investigações futuras, espera-se compreender os motivos da presença e da ausência dos ACeS no meio *on-line*. Poderá ainda ser relevante analisar se as unidades funcionais dos ACeS, tais como as unidades de saúde familiar, as unidades de cuidados na comunidade e as unidades de saúde pública, estão presentes na *web* e a comunicação que desenvolvem neste meio.

REFERÊNCIAS

- BACH, M. P. *et al.* Hospital Websites: From the Information Repository to Interactive Channel. *Procedia Computer Science*, 2019, 164: 64-71.
- BENNETT, G. G.; GLASGOW, R. E. The delivery of public health interventions via the Internet: actualizing their potential. *Annual review of public health*, 2009, 30: 273-292.
- BOON-ITT, S. Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2019, 8.1: 4.
- BOYER, C.; BAUJARD, V.; GEISSBUHLER, A. Evolution of Health Web certification through the HONcode experience. *In: Mie*. 2011. p. 53-57.
- BUJNOWSKA-FEDAK, M. M.; WĘGIEREK, P. The impact of online health information on patient health behaviours and making decisions concerning health. *International journal of environmental research and public health*, 2020, 17.3: 880.
- CLINE, R. J. W.; HAYNES, K. M. Consumer health information seeking on the internet: the state of the art. *Health Education Research*, 16(6), 2001, 671-692. DOI: 10.1093/her/16.6.671.
- COLLEDGE, A. *et al.* Health information for patients: time to look beyond patient information leaflets. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 2008, 101.9: 447-453.
- CUAN-BALTAZAR, J. Y. *et al.* Misinformation of COVID-19 on the internet: infodemiology study. *JMIR public health and surveillance*, 2020, 6.2: e18444.
- CUBAS, M. R.; FELCHNER, P. C. Z. Análise das fontes de informação sobre os autoexames da mama disponíveis na Internet. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2012, 17, 965-970.
- DEL GIGLIO, A. *et al.* Qualidade da informação da internet disponível para pacientes em páginas em português. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 2012, 58(6), 645-649. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-42302012000600007>.
- FAHY, E. *et al.* Quality of patient health information on the Internet: reviewing a complex and evolving landscape. *The Australasian medical journal*, 2014, 7.1: 24.

- FERNANDES, R.; FRANCO, J. A internet como fonte de informação de saúde: recursos pediátricos online, em língua portuguesa, sobre febre. *Acta Pediátrica Portuguesa*, 2008, 39(4):176-82.
- GARCIA, A.; EIRÓ-GOMES, M. O papel da comunicação: a utilização das redes sociais nos cuidados de saúde primários. *Revista Comunicação e Sociedade*, 2020, 2020: 197-217.
- HON. Health On the Net Foundation. Principles. Disponível em: <https://www.hon.ch/cgi-bin/HONcode/principles.pl?Portuguese>.
- HON. Health On the Net Foundation. Evaluation Tool. Disponível em: <https://www.hon.ch/HONcode/Patients/HealthEvaluationTool.html>.
- LEITE, F.; CORREIA, A. Quality evaluation of websites with information on childhood dental caries in Portuguese language. *Revista Odonto Ciência*, 2011, 26.2: 116-120.
- MORETTI, F. A.; OLIVEIRA, V. E. D.; SILVA, E. M. K. D. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública?. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 2012, 58(6), 650-658.
- NETO, C.; PEREIRA, M. (2017). Táticas e técnicas de comunicação para as OSC: uma abordagem sintética. In: EIRÓ-GOMES, M. (coord.). *A comunicação em organizações da sociedade civil conhecimento e reconhecimento* (p. 145-158). Lisboa: Escola Superior de Comunicação Social.
- NIELSEN, J.; TAHIR, M. (2002). *Homepage usability: 50 websites deconstructed*. Indianapolis: New Riders. Publishing.
- SEITEL, F. P. *Practice of public relations*. Pearson Education, 2017.
- STRECHER, V. Internet methods for delivering behavioral and health-related interventions (eHealth). *Annu. Rev. Clin. Psychol.*, 2007, 3: 53-76.
- THEAKER, A. Using news technology effectively in public relations. In: THEAKER, A. (2008); *The Public Relations Handbook*. Third edition, 2008, p. 352-374. New York: Routledge.
- THOMAS, R. K. *Health communication*. USA: Springer Science & Business Media, 2006
- THOMPSON, T. L. (ed.). *Encyclopedia of health communication*. Sage Publications, 2014.
- WE ARE SOCIAL. Hootsuite Inc. Digital 2020: Portugal. 2020. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-portugal>.
- WRIGHT, K. B.; SPARKS, L.; O'HAIR, H. D. *Health communication in the 21st century*. Malden, MA: Blackwell, 2008.
- ZHANG, Y.; SUN, Y.; XIE, B. Quality of health information for consumers on the web: a systematic review of indicators, criteria, tools, and evaluation results. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, (2015). 66(10), 2071-2084.