

SÍTIOS WEB DE SAÚDE E SUA IMPORTÂNCIA

Patrícia Leite Brandão, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave - EST, plbrandao@ipca.pt
Paulo Teixeira, Instituto Politécnico Cávado e do Ave - EST, pteixeira@ipca.pt
Álvaro Rocha, Universidade Fernando Pessoa – GIMED, amrocha@ufp.edu.pt

RESUMO: Neste artigo abordamos os Sítios Web de saúde e a sua importância, como ponto de partida para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação, comparação e melhoria da qualidade de Sítios Web de instituições prestadoras de cuidados de saúde, transversal às principais dimensões da qualidade de Sítios Web: Conteúdos, Serviços e Técnica. A necessidade de tal metodologia justifica-se pela importância dos Sítios Web de saúde, que existem em grande número e são dos mais consultados pelos internautas, e ainda pela inexistência de uma metodologia que foque transversalmente as três dimensões da qualidade Web.

Palavras-chave: “Saúde”, “Sítios Web”, “Qualidade”

INTRODUÇÃO

Como cidadãos estamos integrados num mercado global que envolve também conteúdos e serviços através da Web. Estamos na “Era Global”, a era da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Quase todos temos acesso rápido aos conteúdos e serviços que procuramos. É o mundo dos conteúdos e dos serviços à distância de um *click*.

Além da disponibilização de conteúdos, hoje em dia o desenvolvimento tecnológico permite que as pessoas possam, por exemplo, agendar consultas, exames e tratamentos ou procurar apoio e conselhos dos profissionais de saúde, no mundo *online*, a qualquer hora, em qualquer dia e em qualquer lugar. Esta realidade permite que as instituições de saúde disponibilizem novos e inovadores serviços aos seus utentes.

O crescimento explosivo da Internet deu origem a uma cada vez maior procura de conteúdos e serviços *online*, especialmente sobre saúde. Esta procura reflecte-se no facto de, por exemplo, 60% dos internautas acederem à Internet por questões associadas à saúde, existindo mais de 200,000 Sítios Web devotados a este assunto [1].

Mas se a qualidade dos Sítios Web é uma questão pertinente em qualquer área de negócio, a sensibilidade, delicadeza e importância dos problemas colocados na área da saúde justificam que se observe, com particular atenção, esta problemática.

Neste artigo abordamos os Sítios Web de saúde e a sua importância, como ponto de partida para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação, comparação e melhoria de Sítios Web de instituições de saúde, transversal às principais

dimensões da qualidade [16]: Conteúdos, Serviços e Técnica.

Assim, nas secções seguintes descrevemos o que se entende por Sítio Web e Sítio Web de saúde, identificamos diferentes categorias, apresentamos estatísticas sobre Sítios Web de saúde e discutimos a sua importância e necessidade de satisfazerem requisitos de qualidade.

SÍTIOS WEB

Definição de Sítio Web

Segundo *The World Wide Web Consortium* (W3C)¹ um Sítio Web é um “conjunto de páginas Web interligadas, incluindo uma página principal, que reside na mesma rede. As páginas são acedidas seguindo uma sequência, começando na página principal e terminando na página que se quer aceder.” [2].

Podemos, assim, definir Sítio Web como páginas electrónicas que contêm ligações, imagens e objectos, sendo o código interpretado por um *browser*. Ou seja, é um conjunto de conteúdos e serviços acessíveis remotamente através do protocolo de comunicação *http*², composto por páginas HTML³ estáticas e/ou dinâmicas e outros elementos multimédia. É o que compõe a *World Wide Web* (WWW).

Categorias de Sítios Web

Os Sítios Web possuem características diferentes entre si. A figura 1 apresenta diferentes

¹[HTTP://WWW.W3.ORG/](http://www.w3.org/)

² HYPER TEXT TRANSFER PROTOCOL

³ HYPER TEXT MARKUP LANGUAGE

categorias, dependendo do desenvolvimento e do seu grau de complexidade, existindo uma correlação entre a cronologia da evolução e a complexidade dos Sítios Web [3].

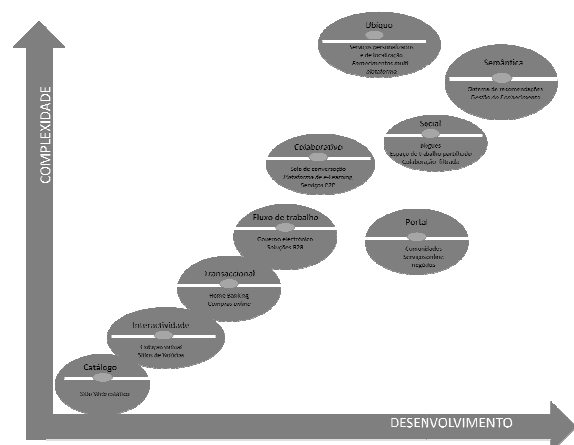


Figura 1 - Categorias de Sítios Web – Adaptado [3]

O desenvolvimento de um Sítio Web pode ser iniciado em qualquer uma destas categorias e posteriormente expandido para aumentar graus de complexidade. As categorias mais recentes são, geralmente, mais complexas, mas isso não significa que elas possam substituir totalmente as gerações mais antigas. Cada uma destas categorias tem as suas próprias áreas específicas de aplicação. Em consequência, os Sítios Web complexos, geralmente podem ser atribuídos a várias categorias de uma só vez.

Kappel et al. [3] consideram, ainda, que as diferentes categorias de Sítios Web abrangem muitos domínios tradicionais, como o *home-banking*, mas Sítios Web com funcionalidades inovadoras têm sido criados, como, por exemplo, para serviços de localização e/ou recomendação de percursos, pontos de interesse, aquisição de livros, etc.

Segundo os mesmos autores, a primeira categoria de um Sítio Web em relação ao seu grau de complexidade e de desenvolvimento é a categoria “Catálogo”. As páginas Web estáticas são armazenadas num servidor Web, sendo enviadas para um cliente Web como resposta ao seu pedido. Normalmente estas páginas são actualizadas manualmente. Em Sítios Web que exijam alterações frequentes ou com um grande número de páginas, esta categoria não é adequada, porque o custo é muito elevado, resultando, ainda, muitas vezes, em informações desactualizadas. Além disso, há o perigo de inconsistências, porque parte do conteúdo é representado redundantemente em várias páginas do Sítio Web. As principais vantagens são a simplicidade e a estabilidade desses Sítios e o curto tempo de resposta, porque as páginas já

estão armazenados no servidor Web. A presença de pequenas empresas na Internet normalmente pertence a esta categoria de Sítios Web estáticos.

Com a introdução da CGI (*Common Gateway Interface*) e de formulários HTML, emergiram aplicações Web interactivas, oferecendo uma primeira forma simples de interactividade por meio de formulários, botões e menus de selecção. Páginas Web e ligações para outras páginas são geradas dinamicamente. Exemplos para esta categoria são exposições virtuais, sítios de notícias ou informações calendarizadas.

Aplicações Web transaccionais foram criadas para proporcionar maior interactividade, dando ao utilizador não só a possibilidade de interagir com a aplicação na forma de leitura, mas também de submissão de informação, como, por exemplo, o registo da disponibilidade para realização de consultas por um médico ou o agendamento de consultas por um paciente. O *home-banking* e as compras *online* são outros exemplos para esta categoria.

Aplicações Web baseadas em *Workflow* permitem o manuseamento do fluxo de trabalho dentro ou entre diferentes empresas, entidades públicas e utilizadores privados. Uma força motriz para isto é a disponibilidade de *Webservices* apropriados para garantir a interoperabilidade. Exemplos desta categoria são soluções *Business-to-Business* (B2B) em comércio electrónico, aplicações de governo electrónico na administração pública, ou suporte baseado na Web de *Workflows* relacionados com a prestação de cuidados de saúde a pacientes.

Considerando que as aplicações de *Workflow* baseadas na Web requerem uma certa estruturação dos processos e operações, aplicações Web colaborativas são usadas especialmente para efeitos de cooperação em operações não estruturadas de grupos de trabalho (*Groupware*). Aplicações Web colaborativas suportam a partilha de informação e de espaços de trabalho (por exemplo, WikiWiki⁴ ou BSCW⁵) e a mediação de discussões e decisões (por exemplo, salas de conversação, sistemas de agenda partilhada, ou plataformas de *e-learning*).

Inicialmente a WWW foi caracterizada pelo anonimato, mas actualmente existe uma tendência crescente para a categoria Web social, onde os utilizadores podem fornecer a sua identidade a uma pequena comunidade de utilizadores com interesses por conteúdos semelhantes (por exemplo, a rede LinkedIn⁶).

4 DISPONÍVEL EM [HTTP://C2.COM/CGI/WIKI](http://c2.com/cgi/wiki)

5 DISPONÍVEL EM [HTTP://BSCW.GMD.DE](http://BSCW.GMD.DE)

6 DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.LINKEDIN.COM](http://WWW.LINKEDIN.COM)

A categoria Portal fornece um ponto único de acesso para diferentes fontes de conteúdos e serviços, sendo exemplos o Yahoo⁷, o MSN⁸ e o Sapo⁹.

E a categoria Ubíqua prevê serviços personalizados em qualquer lugar, em qualquer dia, qualquer hora e para qualquer dispositivo. Um exemplo desta categoria poderá ser a apresentação do cardápio nos dispositivos móveis que entrem num dado restaurante, entre as 12h e as 15h. Um outro exemplo poderá ser a apresentação do tempo estimado de espera para as consultas dos pacientes que se encontrem numa sala de espera de uma clínica.

Com o aumento da convergência da indústria (telecomunicações, tecnologias da informação, multimédia, educação e segurança), as aplicações ubíquas dominarão o mercado. Uma dessas aplicações enquadra-se na categoria “Semântica”.

O objectivo desta categoria é recomendar conteúdos, através de sindicância e gestão de conhecimento. Com a ligação a e a reutilização de conhecimento, bem como localização de novo conhecimento, como, por exemplo, por meio de sistemas de recomendação, a Web tornar-se-á ainda mais omnipresente e, portanto, relevante para a vida quotidiana.

SÍTIOS WEB DE SAÚDE

Definição de Sítio Web de Saúde

Um Sítio Web de saúde é um local na Internet que possibilita aceder a conteúdos e serviços relacionados com a área da saúde. São exemplos, Sítios Web com conteúdos sobre educação e prevenção de saúde e ainda Sítios Web com serviços *online* para agendamento e pagamento de actos de saúde.

Uma das questões que preocupa a saúde *online* é a de garantir a qualidade dos serviços e dos conteúdos que encontramos nos Sítios Web [4].

Categorias de Sítios Web de Saúde

Os Sítios Web de saúde têm focos, abrangências, destinatários, objectivos e funcionalidades distintas entre eles. Esta constatação sugere-nos a necessidade de procurarmos estabelecer categorias de Sítios Web de saúde, mas a bibliografia sobre este assunto é escassa. Apresentamos, com efeito, seguidamente, as duas classificações que encontramos.

Na primeira, Giacomo e Maceratini [5] agrupam os Sítios Web de saúde em quatro categorias:

1. Portal de Saúde - Sítio Web com serviços e/ou farmácias *online*.
2. Sítio e Meta-sítio Documental - Sítio Web com ligações e/ou referências para outros sítios.
3. Sítio para Cidadãos e Profissionais de Saúde - Principalmente sobre doenças específicas, como por exemplo Medscape¹⁰ e Medconsult¹¹.
4. Sítio pessoal de Médico – Sítios Web de médicos com informações sobre endereço e horário de trabalho, especialidade e procedimentos para agendamento de consultas, endereço de correio electrónico, etc.)

Na segunda, uma categorização bem mais abrangente foi estabelecida pelo *Health Improvement Institute* [6], que classifica os Sítios Web de saúde em dois níveis de detalhe, sendo o nível mais elevado constituído por sete categorias:

1. Sítio Web de Comunicação - Para comunicar conteúdos de saúde aos consumidores, profissionais de saúde, ou outros grupos específicos de indivíduos, e inclui:
 - a) Motores de pesquisa de Sítios Web de saúde;
 - b) Sítios Web com recursos de informação/conhecimento de saúde (livros, artigos, etc.);
 - c) Sítios Web com informação de saúde (educação, prevenção, descrições de fármacos, etc.);
 - d) Conselhos de saúde *online* (FAQs, conversação *online*, etc.);
 - e) Sítios Web com *rankings*/avaliações de Sítios Web de saúde;
 - f) Sítios Web de apoio à decisão.
2. Sítio Web de Modificação do Comportamento – Para suportar os indivíduos que pretendem controlar ou modificar o seu comportamento. Por exemplo, parar de fumar, perder peso ou fazer exercício regularmente. Inclui:
 - a) Sítios Web de ajuda pessoal;
 - b) Sítios Web de gestão da doença.
3. Sítio Web de produtos *online* – Para comunicar informação sobre produtos de saúde e/ou vender tais produtos aos consumidores e/ou aos profissionais de saúde.

⁷ DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.YAHOO.COM](http://www.yahoo.com)

⁸ DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.MSN.COM](http://www.msn.com)

⁹ DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.SAPO.PT](http://www.sapo.pt)

¹⁰ DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.MEDSCAPE.COM](http://www.medscape.com)

¹¹ DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.MDCONSULT.COM](http://www.mdconsult.com)

- a) Farmácias *online*;
- b) Parafarmácias *online*;
- c) Sítios Web de marketing de produtos de saúde.
4. Sítio Web de instituição de cuidados de saúde
- d) Sítios Web de instituições de planos de saúde;
- e) Sítios Web de operadores de cuidados de saúde (hospitais, centros de saúde, clínicas, etc.);
- f) Sítios Web de instituições de auxiliares de saúde (laboratórios, bancos de sangue e de tecidos, ambulâncias, etc.);
- g) Sítios Web de fornecedores de recursos de saúde (equipamento, pessoal, etc.);
- h) Sítios de Web de associações de saúde (associações, sociedades, etc.).
5. Sítio Web de saúde pública (programas, legislação, etc.).
6. Sítio Web de investigação (para recrutar pessoas para investigação de saúde/clínica).
7. Outras Categorias de Sítios Web

Na prática, alguns Sítios Web poderão possuir características de duas ou mais categorias de segundo nível, no entanto, a categoria de primeiro nível classificará um Sítio Web inequivocamente.

Na nossa investigação adoptaremos esta classificação do *Health Improvement Institute* [6] e desenvolveremos uma metodologia de avaliação, comparação e melhoria de Sítios Web de instituições de cuidados de saúde, com focagem específica nos operadores de cuidados de saúde.

ESTATÍSTICAS SOBRE SÍTIOS WEB DE SAÚDE

Em 2000, Peter Yellowlees [1], colocou o termo "*Health*" no motor de busca Google. Essa pesquisa apresentou 1,32 milhões de páginas Web onde o termo "*Health*" estava mencionado. Continuou com a pesquisa mas inserindo outras palavras. Com "*Money*" encontrou 1,2 mil milhões de páginas, "*Sex*" 819 milhões, e "*Microsoft*" 868 milhões. O que surpreende nestas pesquisas é a popularidade do termo "*Health*", mais do que é o mencionado para as palavras "*Sex*", "*Money*" e "*Microsoft*". Quando, em 2008, o mesmo autor fez a mesma pesquisa havia 27 milhões de páginas Web com o termo "*Health*", o que representava, em oito anos, um aumento superior a 40 vezes, demonstrando uma grande expansão do interesse e utilização nesta área.

No dia 29 de Janeiro de 2009, realizámos o mesmo exercício que Peter Yellowlees [1]. O termo "*Health*" continuava a ser o mais popular com 1.150.000.000 resultados, seguido de "*Money*" com 1.080.000.000, "*Microsoft*" com 689.000.000 e "*Sex*" com 92.500.000. Comparando, para o termo "*Health*", os resultados da nossa pesquisa com a pesquisa de Peter Yellowlees [1], verificamos uma expansão exponencial do termo "*Health*".

Os resultados de 2008 do Bareme Internet, que a Marktest.com¹² apresentou em 23, 25 e 30 de Setembro, contabilizavam em Portugal Continental 4 milhões de utilizadores de Internet. O número de lares onde existia computador com acesso à Internet tinha aumentado mais de 25 vezes desde 1997, passando de 2.4% nesse ano para 51.3% do universo de lares em estudo. Segundo o mesmo estudo, os Sítios Web de saúde receberam, no primeiro semestre de 2008, a visita de mais de 600 mil internautas portugueses, que neles navegaram a partir dos seus lares.

De acordo com o relatório "*Internet Access and use in the EU27 in 2008*" [7], os Portugueses que acedem à Internet a nível particular, fazem-no, sobretudo, em busca de conteúdos sobre saúde. A análise das actividades efectuadas na Internet com fins privados demonstra que 22% dos internautas Portugueses procuram conteúdos sobre saúde, sendo o tópico de primeiro interesse, à frente de consultas de edições *online* de jornais e revistas (20%), contactos com a administração pública (18%) e recurso ao *home-banking* (14%).

Segundo o estudo *Health Trends Across Europe 2005-2007* [8], os utilizadores de Sítios Web da área da saúde aumentaram de 44% em 2005 para 54% em 2007 em sete países europeus. O crescimento no uso da Internet para Sítios Web da área da saúde é encontrado em todos os países participantes do estudo. No entanto, como se pode ver na Tabela 1, as diferenças entre o Norte da Europa (Noruega, Dinamarca e Alemanha), o sul da Europa (Grécia e Portugal) e Europa Oriental (Polónia e Letónia) é significativa.

De acordo com o relatório "*Online Health Search 2006*" da *Pew Foundation* [9] 75-80% dos utilizadores de Sítios Web dos Estados Unidos utilizavam a Internet para obter informações relacionadas com a saúde.

E segundo Yellowlees [1], existem, no mundo inteiro, mais de 200,000 Sítios Web somente dedicados à saúde e cerca de 60% das pessoas que usam a Internet fazem-no por razões relacionadas com a saúde.

¹² DISPONÍVEL EM [HTTP://WWW.MARKTEST.COM/](http://WWW.MARKTEST.COM/)

País	% Utilizadores de Internet		% Utilizadores de Sítios Web da área da Saúde	
	2005	2007	2005	2007
Dinamarca	81	87	62	72
Noruega	80	88	59	67
Alemanha	69	65	49	57
Letónia	53	67	35	47
Polónia	53	67	42	53
Grécia	42	47	23	32
Portugal	49	52	30	38
Média	71	83	44	54

Tabela 1 - Utilização da Internet e Utilização da Internet na área da saúde – Adaptado [8]

Em suma, os indicadores apresentados levam-nos a concluir que o termo “*Health*” é se encontra num elevado número de páginas indexadas pelo Google, e que os Sítios Web de saúde são dos mais procurados pelos internautas portugueses, assim como pelos internautas de vários outros países, incluindo europeus e americanos.

IMPORTÂNCIA DOS SÍTIOS WEB DE SAÚDE

Os benefícios potenciais do uso da Internet são óbvios. Para os profissionais de saúde, a Internet pode ser uma valiosa ferramenta clínica, outro meio pelo qual podem trocar conteúdos com outros profissionais ou pacientes, e uma fonte de informação em constante crescimento [10]. A Internet pode facilitar o contacto, o fornecimento de cuidados de saúde e o apoio emocional aos pacientes e aos seus familiares e/ou amigos.

O crescente acesso a conteúdos baseado na Web aumenta as preocupações sobre a qualidade de conteúdos que os consumidores estão a usar, e o impacto desses conteúdos [11]. Um estudo de 2001 da RAND para a *California Healthcare Foundation*, demonstrou que os conteúdos existentes nos Sítios Web de saúde estão frequentemente incompletos ou obsoletos [12].

Os conteúdos sobre saúde podem ser colocados na Web por qualquer pessoa com acesso à Internet e com interesse em fazê-lo. Muitas destas fontes são válidas e credíveis, outras podem ser bem-intencionadas, mas mal informadas. Em última análise, a qualidade dos conteúdos sobre saúde na Internet é extremamente variável e difícil de avaliar [4].

As pessoas acedem à Internet para obter informações sobre saúde e condições médicas. A disponibilidade de tanto conteúdo sobre saúde permite que os visitantes assumam muito maior responsabilidade pela sua própria saúde. Ao mesmo tempo, levanta uma série de novas

questões que precisam ser examinadas. Os conteúdos sobre saúde disponíveis aos utilizadores da Internet podem ser imprecisos ou desactualizados. Além disso, existem Sítios Web que oferecem conteúdos tendenciosos que podem ter sido desenvolvidos por uma pessoa ou organização com fins comerciais. Outro risco é que os visitantes podem ter conteúdos fora de contexto ou mal aplicados às suas próprias situações de saúde. Se agirem com base nesses conteúdos sem antes verificarem a sua validade com um profissional de saúde qualificado, poderão ter consequências nocivas para a saúde [4].

As vantagens da Internet como fonte de informação sobre saúde incluem acesso conveniente a um enorme volume de conteúdos, facilidade em actualizar os conteúdos, possibilidades de formatos interactivos que promovam a compreensão e a retenção de informações. Os conteúdos sobre saúde na Internet podem tornar pacientes mais bem informados, levando a uma melhor saúde, mais adequada utilização dos recursos de serviços de saúde, e uma forte relação médico-utente. Os profissionais de saúde no entanto informam do descrédito de conteúdos disponíveis *online*, desde a ausência de um mecanismo eficaz para eliminar questionáveis curas, representando um risco demasiado grande para a saúde.

Assim, embora exista uma grande disponibilidade de conteúdos e serviços *online* sobre saúde, porém, muitas vezes, podem não existir garantias da sua qualidade, havendo vários estudos que o comprovam [4].

Uma vez que muitas doenças ainda são relativamente raras, não são facilmente diagnosticadas, tratadas e entendidas. Assim, a capacidade dos visitantes para encontrar conteúdos fiáveis, torna-se um desafio. Muitos visitantes confiam mais nos conteúdos que encontram na Internet. A disponibilidade de conteúdos de saúde de qualidade é uma questão central no domínio da informática de saúde.

É, pois, de muita importância que as Instituições de Saúde se preocupem em desenvolver os seus Sítios Web, tendo em conta requisitos de qualidade, quer de conteúdos, quer de serviços, quer técnicos, incluindo, entre outros, a Usabilidade.

Um exemplo de como existe necessidade que os Sítios Web de saúde tenham qualidade é que um grupo de médicos da *Nova Southeastern University*¹³, descobriu vários erros em textos da

¹³ [HTTP://WWW.NOVA.EDU/HEALTHCARE/INDEX.HTML](http://www.nova.edu/healthcare/index.html).
CONSULTADO EM 12 DE FEVEREIRO DE 2009

Wikipedia sobre mais de 80 medicamentos. Os registos encontrados não incluíam informações importantes como, por exemplo, o facto de o anti-inflamatório Arthrotec poder provocar o aborto em mulheres grávidas ou de a Erva de São João poder interferir no efeito do Prezista, medicamento usado para tratar a SIDA [13]. Kevin Clauson, médico da Universidade da Florida, alerta para o facto de que as pessoas que se baseiem «apenas nesses dados e não consultem um profissional de saúde, correm o risco de ingerir medicamentos de maneira inapropriada». «Essas omissões podem ser tão perigosas como os erros de prescrição médica», salientou o especialista. De acordo com este médico, os representantes de laboratórios de fármacos têm apagado informações da Wikipedia que fazem com que os mesmos não pareçam seguros. Após 90 dias de análises, os especialistas aperceberam-se que os textos da Wikipedia sobre medicamentos haviam recebido «um banho de marketing» [13].

Um outro exemplo é a Organização Mundial de Saúde (OMS) ter alertado¹⁴ para o facto de um em cada dez medicamentos comercializados na Internet ser falso, podendo a percentagem chegar a 50% nos países pobres. Em 2010, o volume de negócios com produtos farmacêuticos falsos será, segundo projecções de Bate [14], de 51,5 mil milhões de euros à escala global, um aumento de 90% desde 2005.

Segundo o mesmo Bate [14], «quer se trate de um Viagra falsificado ou de falsos medicamentos contra o cancro, milhares de pessoas morrem diariamente por culpa de contrafactores na China e Índia que misturam giz, pó e água suja para fazer comprimidos que depois vendem em todo o mundo. Com a Internet a tornar-se a despensa global, estes comprimidos venenosos podem vir para uma farmácia perto de si.» Nos últimos dez anos, o tráfico de medicamentos falsos tornou-se um negócio criminoso que mais rapidamente cresce no mundo, acrescenta o mesmo autor.

De acordo com Peter Yellowlees [1], dentro de 10 anos as visitas aos médicos vão ser na sua maioria através da Internet, sendo este serviço «a *common place*». No âmbito da segurança e da sua própria conveniência os utentes vão ser capazes de interagir com os profissionais de saúde desde as suas próprias casas.

Nada na vida é isento de riscos e a Internet não é excepção. Muitas vezes corremos riscos de encontrar informação pouco fidedigna ou com mau aconselhamento. Os conteúdos e serviços *online* desonestos devem ser identificados para evitar danos [1].

Os riscos potenciais que os pacientes na Web podem correr, segundo Peter Yellowless [1], são:

- Dependência excessiva do mundo virtual;
- Maus conselhos, especialmente por parte de cibernautas anónimos;
- Má qualidade de conteúdos;
- Prejuízos financeiros - através de pagamento para terapêuticas mal realizados, ou para terapias ou produtos de saúde sem comprovação;
- Relacionamento desonesto.

Segundo um estudo da *PriceWaterHouseCoopers* de 2007 [15], os serviços e organismos de saúde portugueses consideram que a promoção e divulgação da instituição (69%), a divulgação de conteúdos genéricos (67%) e a ligação com outros portais de saúde (53%) são os principais objectivos de um Sítio Web. Tais entidades (85 entidades que participaram no estudo: 71% hospitais; 16% ARS+SRS; 13% outros organismos) reportam que em 2009 estes continuarão a ser os seus principais objectivos para a existência do seu Sítio Web.

No geral, a intenção por detrás da nossa investigação é ilustrar a forma como os utilizadores, donos e desenvolvedores podem avaliar, comparar e melhorar a qualidade dos Sítios Web de saúde institucionais, com critérios que podem ser ponderados ou classificados dentro de uma determinada hierarquia de necessidades. É preciso criar critérios uniformes, «normas», a ser seguidas por todos os Sítios Web, para assegurar a difusão de conteúdos e serviços *online* de qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas secções anteriores abordámos os Sítios Web de uma forma genérica e os Sítios Web de saúde de uma forma particular. Para estes últimos analisámos alguns indicadores estatísticos de disponibilidade, procura e importância.

Constatámos que a complexidade e finalidade dos Sítios Web são diversificadas, que os Sítios Web de saúde são dos mais procurados em Portugal e noutros países de referência, que existem em grande número e que são de importância crítica, pelas implicações negativas que poderão ter na saúde dos cidadãos, quando não satisfazem níveis de qualidade aceitáveis.

Se a qualidade de Sítios Web é uma questão pertinente em qualquer área de negócio, a sensibilidade, delicadeza e importância dos problemas colocados na área da saúde justificam que se observe, com maior atenção, esta

¹⁴ EM 24 DE SETEMBRO DE 2008 NAS NOTÍCIAS ONLINE DO PORTUGALMAIL, ARTIGO Nº20080924 "OMS-ALERTA-PARA-FALSIFICAÇÃO-DE-MEDICAMENTOS"

problemática. Assim, no seguimento desta investigação, desenvolveremos uma metodologia de avaliação, comparação e melhoria da qualidade de Sítios Web de instituições de saúde, transversal às principais dimensões da qualidade de Sítios Web: Conteúdos, Serviços e Técnica. A necessidade de desenvolvimento desta metodologia justifica-se pela importância dos Sítios Web de saúde, que existem em grande número e são dos mais consultados pelos internautas, e ainda pela inexistência de uma metodologia que foque transversalmente estas três dimensões da qualidade.

References

- [1] P. Yellowlees. (2008), Your Health in the Information Age - How you and your Doctor Can Use The Internet To Work Together, iUniverse, USA.
- [2] B. Lavoie, and H.F. Nielsen. (1999), Web Characterization Terminology & Definitions Sheet, W3C.
- [3] Gerti Kappel, Birgit Proll, Siegfried Reich, and W. Retschitzegger. (2006), Web Engineering, John Wiley & Sons, Ltd.
- [4] D. Lorence, and J. Abraham. (2008), A study of undue pain and surfing: using hierarchical criteria to assess website quality. *Health Informatics Journal* **Vol 14(3)** 155–173.
- [5] P.D. Giacomo, and R. Maceratini. (2002), Health websites in Italy: use, classification and international policy. *Methods of Information in Medicine* **Vol 27** 153-160.
- [6] H.I. Institute. (2006), Health Website Ratings Instrument (HWRI): Taxonomy of health websites, Health Improvement Institute.
- [7] Eurostat. (2008), Internet Access and use in the EU27 in 2008. Statistical Office of the European Communities. (E. newsrelease, Ed.
- [8] H.K. Andreassen, T. Sørensen, and P.E. Kummervold. (2007), eHealth Trends across Europe 2005-2007 (W.E.s.o.E.-h.C. Trends, Ed.
- [9] S. Fox. (2006), *Online Health Search 2006*, PEW / INTERNET and American Life Project, Washington.
- [10] L.M. Larcher, and C. Juzzo. (2005), Critérios para avaliação da qualidade das informações sobre saúde disponíveis online. in "XVIII Congresso Brasileiro de Engenharia Biomédica" (CNPq, Ed.
- [11] A.F.M. S. Karp. (2002), Quality of healthcare information on the Internet: caveat emptor still rules Manag. Care Q **10 (2)** 3-8.
- [12] R. Corporation. (2001), Proceed with caution: a report on the quality of health information on the Internet, (S.b.t.C.H.C. Foundation, Ed., Junho, San Francisc.
- [13] K.A. Clauson, H.H. Polen, M.N.K. Boulos, and J.H. Dzenowagis. (2008), Scope, Completeness, and Accuracy of Drug Information in Wikipedia (Medscape, Ed., Ann Pharmacother, Florida.
- [14] R. Bate. (2008), O Mundo Fatal dos Medicamentos Falsificados. in "FP - Foreign Policy", Edição FP Portugal.
- [15] L. Dâmaso. (2007), Informatização da saúde ainda não satisfaz. *Semana Informática*.
- [16] P. Brandão e Á. Rocha. (2007), Qualidade de Sítios Web de Unidades de Saúde – Proposta de Desenvolvimento de Metodologia para Avaliação, Comparação e Melhoria, IN Rocha, A. (Org.). *Informática de Saúde – Boas Práticas e Novas Perspectivas*. Edições Universidade Fernando Pessoa. Porto. Portugal. pp. 279-286. ISBN: 978-972-8830-99-1.