

António Carlos Oliveira Portilho

**INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA
INTERNET - FONTES E PERSPECTIVAS
FUTURAS NA GESTÃO DO CONHECIMENTO**

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2011

António Carlos Oliveira Portilho

**INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA
INTERNET - FONTES E PERSPECTIVAS
FUTURAS NA GESTÃO DO CONHECIMENTO**

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2011

António Carlos Oliveira Portilho

**INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS NA
INTERNET - FONTES E PERSPECTIVAS
FUTURAS NA GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Orientador: Prof. Dr. Filipa Abrunhosa

Dissertação apresentada à Universidade
Fernando Pessoa como parte dos requisitos
para obtenção do grau de Mestre em Ciências
Farmacêuticas

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2011

RESUMO

O presente trabalho tem como tema a informação de medicamentos na internet - fontes e perspectivas futuras na gestão do conhecimento.

O objectivo geral do trabalho é proporcionar um conhecimento mais amplo acerca das informações de medicamentos que existem na Internet. Através de um estudo qualitativo pretendemos dar resposta a este objectivo.

Para atingir este objectivo foi utilizado como instrumento de investigação a exploração e análise do site WebMD e do site do INFARMED.

Com a elaboração deste estudo podemos confirmar que cada vez mais as pessoas procuram informação sobre saúde, nomeadamente sobre medicação, mas estas também são alertadas constantemente da necessidade de procurar sempre aconselhamento de um profissional de saúde qualificado para que seja realizado um diagnóstico ou tratamento correcto e seguro. Este fácil acesso à informação poderá levar também a um aumento do comportamento de risco para a saúde que é a auto-medicação.

Palavras-chave: medicamento, informação, internet.

ABSTRACT

This study has as its theme the drug information on the Internet - sources and future perspectives in knowledge management.

The main objective of this work is to provide a broader knowledge about the drug information that exist on the Internet. Through a qualitative study we intend to meet this objective.

To achieve this objective it was used as a research tool the exploration and analysis of these sites: WebMD and INFARMED.

With this study we can confirm that this kind of information is more used than in the past particularly about medication. People are constantly warned about the need of an advice from a qualified professional to be sure that they get the correct diagnosis or advice. The ease in getting this kind of information may also lead to an increase in risky behavior to health that is self-medication.

Keywords: drugs, information, internet.

ÍNDICE

RESUMO

ABSTRACT

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE ABREVIATURAS

I PARTE - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 10

INTRODUÇÃO 11

I – INTERNET 12

1.1 A Internet como fonte de informação para a saúde 13

1.2 A influência da Internet no desempenho e prestação de cuidados médicos 16

1.3 Dificuldades dos médicos relativamente ao acesso às informações sobre saúde publicadas na Internet 19

1.4 Critérios de qualidade da informação sobre saúde na Internet 20

1.4.1 Efeitos da qualidade da informação 21

1.4.2 Credibilidade da informação sobre saúde publicada na Internet 22

1.5 A influência da Internet no utente 23

1.6 Aconselhamento Farmacêutico 27

1.7 Medicamentos 30

1.7.1 A Automedicação 31

1.7.2 Efeitos na Automedicação 33

1.8 Comportamentos de pesquisa de informação sobre saúde na Internet 34

1.9 Interpretação da informação 36

1.10 Consequências das informações sobre saúde publicadas na Internet para o utente 37

1.11 As Farmácias Virtuais 38

1.12 A Ética nos sites de Saúde 39

1.12.1 Os critérios éticos de publicidade de medicamentos segundo a OMS 40

1.12.2 As Directivas reguladoras da União Europeia	41
1.13 Atributos que levam o consumidor a utilizar a Internet para a compra de medicamentos.....	44
II PARTE – ESTUDO DE CASO.....	48
2.1 Definição de objectivos.....	49
2.2 Caracterização da Amostra.....	50
2.3 Recolha de Dados.....	50
2.4 Apresentação do Estudo	50
2.5 Discussão do Estudo.....	57
III – CONCLUSÃO	64
BIBLIOGRAFIA.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página inicial do site WebMD.....	51
Figura 2 – “Homes & News” do site WebMD.....	51
Figura 3 – “Drugs & Supplemensts”.....	53
Figura 4 – “Find a Drug”.....	54
Figura 5 – “Aspirin Oral Uses”.....	54
Figura 6 – “Pill Identification Tool”.....	55
Figura 7 – “Select the color”.....	56
Figura 8 – “Select the shape”.....	56
Figura 9 – “Results for: Peach, Round pill”.....	57
Figura 10 – Site do Infarmed.....	59
Figura 11 - Prontuário Terapêutico on-line.....	61
Figura 12 – Resultados da pesquisa “aspirina”.....	63

INDICE DE ABREVIATURAS

AIM – Titulares de Autorização de Introdução no Mercado

ATA – American Telemedicine Association

CCE - Comissão das Comunidades Europeias

DCI - Denominação Comum Internacional

HON- Health on the Net

HSWG – Health Summit Working Group

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

NHS – National Health Service

NPWs – No Prescription Websites

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMPS – Observatório do Medicamento e dos Produtos de Saúde

PET – Patient Evaluation Tool

PIALP - Pew Internet & American Life Project

URAC - Utilization Review Accreditation HealthCare Commission

I PARTE - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

INTRODUÇÃO

O trabalho que se segue, visa proporcionar um conhecimento mais amplo acerca das informações de medicamentos que existem na Internet. A actualidade é tecnológica e os instrumentos digitais invadem cada vez mais todas as áreas e aspectos da vida do ser humano. Novos paradigmas se criam onde a tecnologia está no centro da transmissão de informações e conhecimentos.

Se antes havia a pesquisa em livros ou através de especialistas, agora, através da Internet pode-se ter acesso a uma infinidade de informações sobre qualquer área do conhecimento. Dessa forma, o indivíduo torna-se cada vez mais autodidacta, indo em busca de mais conhecimentos sobre aquilo que o atrai ou o que necessita para sua vida.

Na área da saúde também não é diferente. Cada vez mais pessoas utilizam a Internet como meio de descobrir mais sobre a sua saúde, conhecendo novos métodos de curas, de tratamentos e medicamentos. Não basta ir ao médico ou consultar o farmacêutico. Procuram confirmar informações, dados e saber sempre mais sobre algum sintoma, alguma doença diagnosticada pelo médico ou algum medicamento indicado pelo farmacêutico.

Estas alterações trazem, como sempre acontece com as mudanças, vantagens e desvantagens ou mesmo, na área da saúde, alguns riscos. Assim, este trabalho pretende averiguar sobre a evolução desta procura pela Internet de conhecimentos relacionados com medicamentos e busca perspectivar formas de gestão destas informações, para que seja apenas um contributo positivo, sem causar riscos à saúde pública.

Para tal, primeiramente será feita uma contextualização do que é a Internet, de como surgiu e de como adquiriu tamanha importância na sociedade actual. Em seguida será feita uma explanação da ligação da Internet na área da saúde. Sendo mais tarde explicitado o conceito e a importância do aconselhamento farmacêutico e da sua evolução para o contexto digital.

Por fim, são feitas as considerações finais, procurando concluir a evolução e as resoluções necessárias para que haja um equilíbrio saudável entre a saúde e o mundo digital.

I – INTERNET

A informação é imprescindível ao ser humano. Como tal, ao longo dos tempos, este tem vindo sempre a criar novos mecanismos que possibilitem uma informação cada vez mais vasta. A evolução constante das tecnologias tem permitido ao ser humano dar grandes avanços nos meios de comunicação existentes, tornando-os complexos e cada vez mais acessíveis a todos.

Assim, a Internet é um dos meios que mais revolucionou e revoluciona o modo de transmitir informações e conhecimentos nas mais variadas áreas. É uma ferramenta fácil, acessível, rápida e global. Possui uma infinidade de documentos e materiais com os mais variados conteúdos que podem ser consultados por qualquer um, em qualquer parte do mundo. Trata-se de um grande conjunto de redes de computadores ligados entre si que possibilitam a difusão mundial de informações e conhecimentos. Foi criada em 1969 nos Estados Unidos da América servindo para interligar laboratórios de pesquisa. Só mais tarde, em 1987 foi liberada para uso comercial. Contudo, a sua mais efectiva utilização ocorreu a partir de 1992 (Silva, 1997).

A Web é o mecanismo de que nos servimos na Internet para ter acesso aos inúmeros sites existentes, que são páginas criadas que contêm as informações. Foi criada em 1991 e hoje possui uma infinidade de recursos. Segundo referiu o autor Lemay (1996) a Web fornece mais informações do que alguém jamais conseguiria absorver numa vida inteira e que estão disponíveis no imenso universo que é a Internet.

Actualmente, todas as áreas de conhecimento utilizam a Internet como forma de ampliarem os seus conhecimentos e também de divulgarem novas informações, a que todos rapidamente terão acesso.

No caso específico da área de saúde, também não é diferente. Com a preocupação cada vez maior dos indivíduos pela saúde, a Internet têm sido um importante veículo de informações. Cada vez mais pessoas utilizam este meio para obterem esclarecimentos sobre doenças, formas de tratamento e medicamentos.

1.1 A Internet como fonte de informação para a saúde

Não só o senso comum utiliza a Internet para obter mais conhecimentos. Os profissionais de saúde utilizam esta ferramenta como forma de divulgarem informações relevantes para a saúde pública, para a prevenção de doenças e para transmitir informações sobre medicamentos e tratamentos.

No campo da farmacêutica, verifica-se que a Internet tem aumentado cada vez mais o número de sites ligados à descrição de medicamentos. Muitas pessoas recorrem a este método para conhecerem mais sobre determinado medicamento e tirar dúvidas sobre o mesmo, ou porque foi receitado pelo médico, aconselhado pelo farmacêutico ou mesmo auto medicado.

Desta forma, é possível verificar que, a Internet, se usada correctamente, permite um acesso rápido e fácil a informações ligadas à saúde, que servem como apoio e complemento para tratamentos, medicamentos, entre outros. No entanto, é importante salientar que esta informação nunca poderá substituir o conhecimento dos profissionais que avaliam as situações de cada caso específico e que vão de encontro às necessidades específicas de cada indivíduo.

Uma questão importante que se coloca nesta temática é a validade e origem das informações fornecidas pelos sites. O senso comum não pode encarar como verdades absolutas tudo o que é apresentado pela Internet, pois existem informações provenientes de fontes seguras e outras de fontes duvidosas que podem induzir em erros perigosos, sobretudo quando se trata de saúde e, em especial de medicamentos.

Aqueles medicamentos que se dizem milagrosos são os que merecem mais atenção e cuidado. Igualmente quando se trata de comprar medicamentos via Internet, é sempre necessária desconfiança.

Desta forma, a Internet, pelas limitações que ainda apresenta, não deve ser utilizada como instrumento para consultas médicas, diagnóstico clínico, prescrição de medicamentos ou tratamento de doenças. No entanto, nem sempre isto acontece e já existem muitas pessoas que incorrem nos riscos de se auto medicarem, auto

diagnosticando-se e de escolherem, pela pouca informação que possuem, formas de tratamentos que consideram apropriadas.

Actualmente, encontramos uma infinidade de farmácias online que podem, ou não, ser fiáveis. Podemos ter acesso não só ao medicamento como também a todas as indicações sobre este, sua posologia e até mesmo à bula e aos laboratórios. Muitas destas informações podem vir de sites fidedignos ou não.

A Internet constitui uma fonte de informação sobre saúde extremamente importante onde o número de websites sobre saúde e o acesso têm tido um crescimento significativo nos últimos anos.

Segundo os autores Benigeri e Pluye (2003) as informações sobre saúde estão cada vez mais disponíveis na Internet, com o crescimento contínuo de sites de informação médica. De acordo com um estudo desenvolvido pelo *Pew Internet & American Life Project* (PIALP) (2002) onde foram utilizadas entrevistas e focus groups, o número de americanos adultos que procuram informação sobre saúde na Internet aumentou de 52 milhões em Novembro de 2000 para 73 milhões em 2002. Neste estudo ainda é referido que seis milhões de americanos procuram informações sobre saúde na Internet por dia, ou seja mais do que aqueles que visitam um profissional de saúde.

Como é mencionado pelo *Internet World Stats* (2004) e pelos autores Bass et al. (2006) as estimativas mais recentes mostram que mais de 201 milhões de pessoas estão a aceder à Internet, 68% da população dos EUA. Isso representa um aumento de 111,5% nos últimos quatro anos. Por seu lado, no contexto europeu e de acordo com o autor Silber, (2003), o uso da Internet pelo consumidor para fins de saúde está em ascensão na Europa.

De acordo com um estudo elaborado pelo autor Burneo (2006) com o objectivo de medir a qualidade da informação que circunda a epilepsia de acordo com os princípios da *Health on the Net* (HON), é exposto que a internet oferece novas formas de entregar tais informações a um grande número de pessoas.

É neste sentido que os profissionais de saúde podem usufruir desta fonte de informação para actualizar conhecimentos, melhorar desempenho e melhor conduzir os seus utentes. De acordo com Benigeri e Pluye (2003) haverá também o registo com base na Internet

médica, acessível aos pacientes através dos seus computadores. Com este registo, os profissionais de saúde serão capazes de transmitir informações específicas aos seus pacientes e vice-versa.

De mencionar que a difusão de informação sobre saúde através deste meio de informação “transfere” conhecimentos dos profissionais de saúde para o utente. As tecnologias da informação anunciam uma grande mudança na divulgação de informações sobre saúde e medicina, com a promessa de transferência de conhecimentos de profissionais de saúde para o público em geral, como alertam Benigeri, e Pluye (2003).

Neste âmbito, a Internet pode constituir um poderoso meio de comunicação para a educação dos utentes. Num estudo desenvolvido por Lewiecki et al. (2006) cujo objectivo foi avaliar um instrumento de avaliação para determinação da qualidade dos websites sobre osteoporose para os utentes é referido que o potencial de informações de saúde online para educar os pacientes sobre a prevenção e tratamento da doença é enorme. Um paciente bem informado é capaz de desempenhar um papel activo nas decisões de saúde, pela plena participação quando em interacção com profissionais de saúde (Lewiecki *et al.*, 2006).

Fala-se aqui de uma fonte de informação de acesso fácil, rápido, com um volume de informação enorme, disponível vinte e quatro horas por dia e capaz de garantir o anonimato do utilizador. No que diz respeito às vantagens deste meio de acesso à informação, Kassier citado por Murray et al. (2003) mencionam diversos itens:

1. Fácil acesso a um grande volume de informação,
2. Facilidade em actualizar informação,
3. Capacidade de proporcionar aos utilizadores informação,
4. Conduzir a melhores outcomes em saúde,

Contudo, deve-se ter em conta algumas posições:

→ Em primeiro lugar trata-se de uma fonte de informação inacessível a grupos de pessoas economicamente desfavorecidas, conforme menciona *Eng et al.* (1998) citado por Benigeri e Pluye (2003), “são os mais pobres e os idosos, ou

seja, aqueles que têm o maior número de problemas de saúde e maior necessidade de informações, que estão os menos conectados. O risco aqui é que o conhecimento de saúde está concentrada nas mãos dos mais ricos, aumentando assim as desigualdades sociais em saúde. " (p. 382). Neste âmbito Silber (2003) refere ainda que o uso da internet (e de um computador) é geralmente ligada a uma categoria superior socio-profissional .

→ A segunda situação implica o factor de ser o próprio utilizador que procura, avalia e “filtra” a informação disponível. Esta situação pode acarretar consequências ao nível dos outcomes da saúde, da relação médico utente e de segurança do próprio utente.

1.2 A influência da Internet no desempenho e prestação de cuidados médicos

O normal desenvolvimento da ciência e da tecnologia lançam o aparecimento de novos meios de diagnóstico e de tratamento. Esta evolução obriga a uma necessidade constante por parte dos profissionais de saúde, e não só, de se actualizarem. Assim, tem-se verificado um crescente aumento no que diz respeito à utilização e ao tempo de utilização deste meio de acesso à informação quer ao nível da saúde por parte dos médicos como também por parte dos utentes.

Cabe mencionar um estudo efectuado pela American Medical Association no ano de 2001 onde foram utilizadas entrevistas a 997 médicos dos Estados Unidos. À luz das ideias sobre este estudo Bennett et al. (2004), menciona que a investigação demonstrou um aumento contínuo no uso da Internet médica (20%) em 1997 e subindo na actualidade para 78%. Neste Contexto, o tempo médio que os médicos referiram usar a internet para obter informações clínicas duplicou, passando de 4,4 vezes por mês em 2001 para 8,6 vezes por mês em 2003.

Bennett et al. (2004) desenvolveram ainda um estudo cujo objectivo foi amestrar uma teoria base para descrever o comportamento de pesquisa de informação dos médicos enquanto utilizadores da Internet e aplicações para formação contínua, fornecendo ao mesmo tempo mais suporte de aprendizagem efectivo. Como instrumento de recolha de

dados nesta pesquisa foi utilizado um inquérito composto por dezassete questões de escolha múltipla adaptado de um estudo prévio.

Segundo Bennett et al. (2004) mais de metade dos inquiridos utilizam a Internet diariamente (23%) ou semanalmente (37,2%) para obtenção de informação clínica; 24,2% referiram uma utilização mensal e 15,6% mencionaram nunca utilizarem a Internet para informação clínica. A maior probabilidade de utilização diária é dada pelos homens comparativamente às mulheres.

Num outro estudo desenvolvido pelos autores Murray et al. (2003) cujo objectivo era determinar as percepções dos médicos relativamente aos efeitos das informações que os utentes obtinham da Internet e onde se utilizou um inquérito transversal, verificou-se que, relativamente ao uso pessoal da Internet, 61% dos médicos utilizam a Internet na sua prática.

Num contexto ao nível europeu, o autor Silber (2003) refere que em países com uma taxa similar de médicos apresentam taxas de utilização domésticas de Internet discrepantes. Este estudo menciona ainda que as taxas mais elevadas relativamente aos profissionais situam-se em países onde o impulso governamental tem sido mais forte como é o caso dos países nórdicos, (como é o caso do Reino Unido e a França).

De acordo com Eurobarómetro (2002), citado por Commission of the European Communities (2004) a média de médicos europeus utilizadores da Internet em Junho de 2002 era de 78%, verificando-se na Suécia e Reino Unido taxas de utilização mais elevadas. No que diz respeito ao nosso País pode-se verificar uma taxa de utilização de 40%. No estudo já referido efectuado pelo Observatório do Medicamento e dos Produtos de Saúde (OMPS) (2002), a utilização da Internet como fonte de informação sobre medicamentos por parte dos médicos portugueses é baixo, quando em comparação com outras fontes de informação.

Os autores Murray et al. (2003) referem relativamente à visão acerca da informação sobre saúde na Internet que 75% do total da amostra tem uma opinião positiva acerca da informação sobre saúde na Internet, 15% acredita que é mau e o resto tem uma opinião neutra.

O estudo de Bennett et al. (2004) revela ainda que a maioria dos inquiridos (73,9%) mencionou que a Internet era útil ou extremamente utilitária quando comparada com outras fontes de informação clínica.

No contexto europeu, 97,5% dos médicos búlgaros têm uma atitude positiva perante tecnologias de informação, 84,1% deles não têm as habilidades e conhecimentos necessários para utilizar os computadores na sua prática médica diária. O primeiro passo da implementação desta estratégia é para incluir informática médica no currículo regular de estudantes de medicina (Silber, 2003). Em Portugal e de acordo com o estudo do OMPS (2002) apenas 14 % da amostra mencionou encontrar regularmente informação útil na Internet.

No estudo efectuado por Murray et al. (2003) é referido que a utilização mais frequente foi “obter informação científica” como poderão ser os artigos ou guidelines (88%), para se corresponderem com os colegas (63%), para obter informação clínica acerca dos utentes (28%) e para se corresponderem com os utentes (16%). Relativamente às razões de utilização da Internet para pesquisa de informação clínica, Bennett et al. (2004) referem o acesso ao último estudo de um tema específico (46,1%), o acesso a nova informação acerca de uma determinada área de doença (44,4%), informação relacionada com um problema específico de um doente (43,7%), informação acerca da dose de um medicamento (40,4%) e nova terapia ou informação sobre determinado produto (38,1%).

Do grupo de médicos que referiram procurar informação relacionada com um problema específico de um doente, 74,8% procuraram informação na área do diagnóstico ou gestão, 59% procurou informação relativa à educação do doente e 49% procurou guidelines sumários. Os problemas específicos dos doentes foram mais importantes para os médicos das localidades urbanas do que das localidades rurais.

De acordo com Bennett et al. (2004), o uso activo da Internet oferece uma sensação de que os médicos acreditam que a nova informação é essencial e tem um significativo potencial de impacto na prestação de cuidados de saúde. Citando Bennett et al. (2004), cerca de metade do grupo notou que a Internet teve um impacto importante sobre a forma como eles praticavam a medicina.

Uma das aplicações mais banais das tecnologias de informação na prestação de cuidados médicos aos utentes é a Tele medicina. Segundo a *American Telemedicine Association* (ATA) (2006) a telemedicina é a utilização de comunicações electrónicas e das tecnologias de informação para fornecer serviços clínicos, quando os participantes estão em locais diferentes.

1.3 Dificuldades dos médicos relativamente ao acesso às informações sobre saúde publicadas na Internet

A grande variedade de fontes de informação sobre saúde disponíveis nos websites pode perturbar os utilizadores quando estes pretendem obter informações capazes de garantir a eficácia da sua utilização. Segundo Bennett et al. (2004), eles estão preocupados com demasiada informação para digitalizar ou a falta de informações específicas, juntamente com problemas de pesquisar na Internet. De acordo com Benigeri e Pluye, (2003), há muito poucas ferramentas para ajudar as pessoas a encontrar informações relevantes.

Neste contexto, paralelamente ao crescimento da utilização da Internet como fonte de informação sobre saúde, tem-se verificado igualmente um acréscimo de dificuldades no acesso a esta fonte de informação. Segundo Smith (1996) e Sectish et al. (2002), citado por Bennett et al. (2004, p. 32) “acesso imediato a uma ampla gama de recursos representa a dificuldade de localizar, classificar e avaliar informações, especialmente com o tempo dos médicos limitado.

Como se pode verificar, as dificuldades mais significativas são: dificuldades de navegação/pesquisa, demasiada informação para digitalizar e informação específica não disponível.

Segundo Bennett et al. (2004) cerca de metade dos inquiridos tinham dificuldades de navegação, ao encontrar muita informação, não encontravam a informação específica disponível, indicando que as habilidades de procura muitas vezes não são adequadas para responder a importantes questões clínicas.

O estudo desenvolvido pelo OMPS (2002) explica que o uso reduzido desta fonte de informação por parte dos médicos participantes pode ser explicado através da dificuldade em filtrar a informação

“Quando os médicos procuram respostas para problemas muito específicos a pesquisa na Internet, pela generalidade e flexibilidade deste instrumento, poderá conduzir a um manancial de informação que raramente se encontra organizado e sintetizado, além de muitas vezes fornecer uma informação irrelevante para o problema em causa”. Gruppen citando OMPS (2002, p. 27).

O OMPS (2002) conclui que em 2002 a Internet não constituía uma fonte de informação eficaz de divulgação de informação sobre medicamentos, o que poderia ser explicado por falta de acessibilidade física assim como a *“necessidade de desenvolver aplicações focadas em áreas de problemas específicos e recorrentes, que sintetizem a informação de várias fontes”* (OMPS, 2002, p. 30).

1.4 Critérios de qualidade da informação sobre saúde na Internet

De acordo com Greenberg, L., D’andrea G., Lorence, D., (2003) citados por Lewiecki et al., (2006) a qualidade da informação pode ser definida como informação que é precisa, confiável e completa. A *Utilization Review Accreditation HealthCare Commission* (URAC) e os autores Lewiecki et al. (2006) identificam ainda a precisão, confiabilidade e integridade como os principais elementos de informação de qualidade em sites de medicina.

Á luz destas ideias o impacto da informação sobre saúde publicada na Internet, a qualidade da informação torna-se um parâmetro extremamente importante para os utentes e para os profissionais de saúde.

O estudo de Bennett et al. (2004) afirma que a credibilidade foi identificada como a característica mais importante na pesquisa de informação clínica (53,5%), seguida pela relevância (44,4%). A maioria dos médicos expandiu o uso da Internet para encontrar informação clínica, citando credibilidade como o critério mais importante para aprender e fazer sentido da informação (Bennett et al., 2004).

De acordo com o estudo de Eysenbach e Kohler . (2002) foram mencionadas outras características relativas a critérios de qualidade como a acessibilidade, o mapa do site, capacidade de pesquisa, a facilidade de utilização, organização, velocidade de interface, a capacidade de enviar um e-mail para o dono do site e recomendação de websites adicionais. Relativamente à qualidade do texto, foi referido pelos participantes que este deveria soar plausível ou cientificamente sólido e o tratamento em discussão não tem quaisquer efeitos secundários, naturais e, sem química.

Um estudo desenvolvido por Frické et al., (2005) identifica três indicadores de precisão: "Uma classificação alta para a barra de ferramentas Google na página principal, muitos *inlinks* para a página principal, e uma discussão imparcial sobre o tratamento." (Frické et al., 2005).

Ainda de acordo com Frické et al., (2005, p. 172) vários dos indicadores propostos a partir de directrizes publicadas para avaliar a qualidade da informação sobre saúde na internet não são correlacionados com precisão (ou imprecisão), ou seja, o facto das credenciais médicas ou do website estar up-to-date, segundo este estudo não existe correlação com a precisão.

Relativamente aos critérios de qualidade da informação sobre saúde na Internet, segundo Benigeri e Pluye (2003), o impacto desses critérios sobre a concepção e o uso de sites de informação em saúde tem sido relativamente fraco, porque eles estão sujeitos à boa vontade dos designers dos sites, e também porque os usuários não têm consciência deles.

1.4.1 Efeitos da qualidade da informação

A carência de qualidade da informação sobre saúde publicada na Internet poderá constituir um risco já que é o utilizador que avalia a qualidade dessa informação e posteriormente toma decisões de acordo com o que interpretou.

Segundo o estudo realizado pelo PIALP (2000), 52% das pessoas que procuram informação sobre saúde na Internet acreditam que quase toda ou a maioria da informação transmitida através da Internet é credível, 44% pensam acreditar apenas em alguma informação online e 1% afirma que quase nenhuma informação é credível. As

peessoas com idade inferior a quarenta anos e as que têm poucas habilitações literárias são as que mais confiam na Internet como fonte de informação em saúde.

Segundo Berland et al., (2001) citado por Benigeri, M., Pluye, P. (2003) quando se utiliza os motores de busca mais populares (Alta Vista, Google, Lycos, etc) para encontrar informações sobre cancro de mama, obesidade, depressão ou asma, apenas um link em cada cinco leva a uma informação relevante no website. De facto, uma informação de qualidade duvidosa pode significar um problema de saúde pública.

Relativamente à avaliação da qualidade da informação pelos utentes Murray. et al. (2003) referem no estudo que 87% dos médicos perceberam que os utentes se têm preocupado com a qualidade da informação na Internet.

De acordo com o PIALP (2002, p. 6), enquanto alguns estão vigilantes sobre como verificar as informações de um site, outros estão preocupados com a qualidade da informação que encontram, mas seguem um protocolo mais casual. Outros confiam no seu próprio senso comum e raramente verificam a fonte da informação, data em que as informações são publicadas, ou a política de privacidade do site.

Neste contexto é necessário desenvolver estratégias para orientar o utente a procurar a fonte de informação em saúde que mais se adapta à sua situação. Para a saúde pública, o desafio será o de facilitar a promoção da saúde com o uso da Web entre os consumidores, em conjunto com os seus prestadores de cuidados de saúde" (Cline and Haynes, 2001, e Academia de Ciencias de Lisboa, 2001).

1.4.2 Credibilidade da informação sobre saúde publicada na Internet

A credibilidade por seu lado pode ser definida como “*qualidade ou carácter do que pode ser verdadeiro ou do que é digno de confiança ou de crédito*”. (Academia de Ciências de Lisboa, 2001, p. 1016).

Segundo o estudo de Eysenbach e Köhler (2002) os critérios de credibilidade mais citados foram os websites de autoridades oficiais, o desenho profissional, a escrita compreensiva e profissional e a citação de referências científicas.

Metzger et al., (2003) citando Hong, T. (2006, p. 150) referem que três dos fatores públicos mais comumente avaliados na credibilidade das fontes de pesquisa, são:

confiança, conhecimento e relevância, com os dois últimos por vezes agrupados para constituir envolvimento. O autor Hong, (2006), desenvolveu um estudo cujo objectivo consistiu identificar as dimensões de fontes de credibilidade mais influenciadas em prever a intenção de visitar um website. Como instrumentos de recolha de dados foram utilizados a observação e o questionário tendo em conta as dimensões.

Para Hong, (2006), a intenção para visitar um site é um importante outcome na pesquisa de informação sobre saúde online. Os resultados de Hong (2006) sugerem que existe um forte relacionamento entre a credibilidade percebida de um website sobre saúde e a intenção de o visitar.

Das dimensões de credibilidade percebidas, “*expertise*” e “*depth*” foram as mais críticas assim como as únicas dimensões de credibilidade que prognosticaram de uma forma significativa a intenção de visitar um site em ambos os tipos de pesquisa. Segundo este estudo “*knowledge*” apresenta um papel relevante no prognóstico “*trust/expertise*” e “*depth*”.

1.5 A influência da Internet no utente

A necessidade de informação por parte do utente inclui o Reconhecimento de um problema, o Interesse na procura da solução, a Avaliação das soluções possíveis, a Experiência relativamente a uma das soluções e a Adopção de uma solução. Por outro lado o utente exige cada vez mais informação sobre o seu estado de saúde, bem como a sua participação relativamente à decisão partilhada do processo de tratamento. Neste contexto a utilização da Internet é um veículo através do qual o utente satisfaz cada vez mais as suas necessidades. Segundo este estudo “*Relevance*” não apresentou qualquer associação significativa em nenhuma dimensão de credibilidade em ambos os tipos de pesquisa. Já “*reliance*” apresentou uma associação significativa à credibilidade. No entanto, de acordo com Hong (2006, p. 162) parece que a confiança e o conhecimento, por si só, não estimulam a intenção de visitar um site. Em contraste, os resultados actuais sugerem mais do que um processo, pelo qual as dimensões de credibilidade se relacionam com os efeitos que a dependência e o conhecimento têm na intenção de visitar um site.

Neste contexto, e tendo em conta que os websites sobre informação na área da saúde se apresentam entre os sítios mais visitados, e dado existirem actualmente mais de 100 000 Websites com informação sobre saúde de acordo com Eysenbach, SA, e Diepgen, citando Comissão das Comunidades Europeias (CCE) (2002), várias organizações, preocupadas com a situação têm vindo a desenvolver instrumentos de avaliação e classificação das informações, instrumentos de busca assim como códigos de conduta através dos quais os fornecedores dos websites possam validar a qualidade da informação prestada. *“O objectivo destes instrumentos é ajudar as pessoas a filtrarem as montanhas de informações disponíveis de modo a poderem discernir melhor as mensagens válidas e fiáveis das que são enganadoras ou inexactas.”* (CCE, 2002, p. 3).

No entanto, segundo Lewiecki. et al. (2006), não se sabe se o uso de instrumentos de qualidade de avaliação de website é eficaz em dirigir pacientes a alguns sites em detrimento de outros, ou se os instrumentos fazem a diferença na concepção e conteúdo de sites. No entanto, dado o grande número de pacientes que procuram informações médicas na Internet, e a panóplia vasta e variável de informação que está disponível, a investigação contínua da verificação da qualidade pode valer a pena o esforço.

Assim, muitos instrumentos de classificação de qualidade de websites têm sido relatados - principalmente na forma de “relatórios” com critérios especificados, prémios ou “selos de aprovação”, que são exibidos no site (Gagliardi., Jadad., 2002, Bernstam et al., 2005, citando Lewiecki, E. et al., 2006).

No entanto, é importante referir o facto de não existir uniformidade de critérios de qualidade para websites em saúde adoptados internacionalmente capazes de oferecer garantias quanto à utilização destas informações por parte dos utentes.

De acordo com Burneo, (2006) a Internet é um meio acessível para a transferência de informações médicas, o que faz com que o World Wide, Web componente (www) da Internet, um veículo muito poderoso para fornecimento de materiais educativos para os pacientes.

Segundo um estudo desenvolvido por Eysenbach e Köhler, (2002) cujo objectivo era descrever técnicas para extracção e avaliação usadas pelos consumidores quando eles pesquisam informação sobre saúde na Internet, onde foram utilizados Focus Groups, Observação e Entrevistas em profundidade, é mencionado que em geral, os

consumidores disseram que eles desfrutaram das novas oportunidades que a internet está a possibilitar para verificar o que o médico diz e procurar alternativas (Eysenbach e Köhler, 2002).

De acordo com um estudo realizado pelo PIALP (2000) onde foram utilizadas entrevistas, 55% dos inquiridos usam a Internet para obter informações sobre saúde, 48% dos inquiridos afirmaram ter melhorado a forma de como cuidam de si próprios e 55% afirmam que o acesso à Internet melhorou a forma de obter informações sobre saúde. Ainda neste estudo, 93% dos inquiridos que usam a Internet como fonte de informação em saúde, afirmaram ser importante obter informação quando lhes é conveniente, 83% afirmaram ser importante obter mais informação em saúde online do que em relação às outras fontes, 80% aferiram a importância de obterem informação de forma anónima e 16% afirmaram ter usado a Internet como forma de obter informação acerca de um assunto de saúde sensível e difícil de falar.

Neste estudo, 91% das pessoas que procuram informação sobre saúde na Internet pretendem informar-se acerca de doenças físicas, 26% procuraram informação acerca de saúde mental, 13% procuraram informação acerca de exercício físico e nutrição, 11% procuraram informação básica acerca de cuidados de saúde e 9% procuraram informar-se acerca de médicos específicos, hospitais ou tratamentos.

O estudo posterior realizado também pelo PIALP (2002), 93% das pessoas procuraram informação acerca de uma doença ou situação particular, 65% procuraram informação acerca de nutrição, exercício ou controlo de peso, 64% procuraram informar-se sobre a prescrição de medicamentos, 48% informaram-se acerca de tratamentos alternativos, 39% procuraram informação acerca de doenças mentais, 33% procuraram informação acerca de um assunto de saúde sensível e difícil de falar e 32% procuraram informação acerca de um médico particular ou hospital. É importante referir que 55% das pessoas afirmaram ter recolhido informação antes de visitar o médico.

Na União Europeia, apenas 23,1% dos respondentes referiu usar a Internet como fonte de informação em saúde. Em Portugal verificou-se que apenas 14% dos respondentes recorrem à Internet para obter informação sobre saúde. Dos 23,1% dos respondentes da UE que utilizam esta fonte de informação em saúde, 14,2% usa menos de uma vez por mês, 4,5% uma vez por mês, 3% uma vez por semana e 1,4% uma vez por dia. Neste

estudo, 41,5% dos inquiridos pensa que a Internet é uma boa fonte de informação sobre saúde sendo os homens que mais acreditam na Internet como fonte de informação em saúde comparativamente às mulheres (42,8% vs. 40,3%).

A atitude positiva relativamente ao uso da Internet é dada pelos jovens entre 15-24 anos, em comparação com as pessoas com mais de 55 anos (55,7% vs.26%). É também a fonte mais utilizada entre as pessoas com mais habilitações literárias (52,5%).

Segundo um estudo efectuado por Dutta-Bergman, M. (2004) onde foi utilizado o questionário como método de recolha de dados e cujo objectivo era demonstrar que os utilizadores da Internet eram mais orientados para a saúde do que os não utilizadores, revela que os consumidores que procuraram informações médicas na Internet estavam melhor informados e conscientes acerca da saúde, mantinham acerca deste tema fortes crenças e tinham mais tendência em participar em actividades saudáveis. Relativamente à informação sobre drogas e medicamentos, este estudo mostra ainda que as pessoas que pesquisam informação na Internet estão melhor orientadas e informadas acerca da saúde.

Neste contexto, Bass et al. (2006) efectuaram um estudo cujo objectivo foi examinar o relacionamento da utilização da informação sobre saúde da Internet com os comportamentos dos utentes e a auto-eficácia (*self-efficacy*) entre 498 doentes recentes de cancro. Os participantes foram classificados de acordo com o tipo de utilização que tinham com a Internet (utilizador directo, utilizador indirecto e não utilizador) e posteriormente (oito semanas após) entrevistados por telefone.

Como se pode observar, após as oito semanas houve um aumento de participantes relativamente aos tipos de utilização de Internet “utilizador directo” e “utilizador indirecto” e uma diminuição de participantes quanto ao tipo “não utilizador”.

Quanto às razões de alteração do tipo de utilização da Internet Bass. et al. (2006) referem o diagnóstico (40%), o aconselhamento de familiares e amigos (37%) e a disponibilidade e treino acerca de como obter informação sobre saúde na Internet. Nas questões fechadas (sim/não) destacam-se principalmente o diagnóstico (82.1%), questões acerca de opções de tratamento (87.2%), existência de amigos ou familiares que se ofereceram para ver informação para eles (87.2%). De acordo com o autor Bass et al. (2006, p. 232), isto sugere que a Internet tem o potencial de ter um impacto

significativo sobre a educação para a saúde pública e a customização de mensagens de comunicação em saúde.

Segundo o PIALP (2000) 70% das pessoas que procuram informação sobre saúde na Internet afirmou que essa informação influenciou a decisão acerca de como tratar a doença ou situação, 50% afirmou que a informação obtida a partir da Internet as levaram a perguntar novas questões ao médico ou a obter uma segunda opinião e 28% afirmaram que a informação obtida na Internet afectou a decisão quanto acerca de quando consultar o médico.

No estudo posterior realizado pelo PIALP (2002), 44% das pessoas que procuram informação sobre saúde na Internet afirmam que a informação que encontraram online afectou a decisão acerca de como tratar a doença ou situação, 38% das pessoas afirmaram que a informação obtida as levou a inquirir o médico acerca de novas questões, 34% afirmaram terem mudado a forma de preservar os seus cuidados de saúde ou os de outra pessoa, 30% mudaram a maneira de pensar relativamente à dieta, exercício físico e stress, 25% mudaram a forma de como lidar com uma situação crónica ou controlar a dor e para 17% a informação obtida na Internet afecta a decisão acerca do tempo de consultar ou não o seu médico.

1.6 Aconselhamento Farmacêutico

O aconselhamento farmacêutico mostra-se crucial para a saúde. Este aconselhamento, que era feito exclusivamente nas farmácias, é agora realizado em grande escala através da Internet, o que requer ainda mais atenção por parte dos profissionais da área de farmácia.

Com a evolução dos meios e com a nova postura da sociedade, a auto-medicação assume um papel cada vez mais intrínseco na população e é praticada habitualmente pela maioria. Esta postura teve algumas vantagens, na medida em que os indivíduos passam a ter uma maior consciência da sua realidade e tornam-se mais autónomos, o que evita muitas consultas desnecessárias. No entanto, trouxe também desvantagens, pois a sempre riscos de abuso ou uso indevido de medicações fruto de informações erróneas ou exageros.

É aqui que se mostra fundamental a participação do farmacêutico, que, por possuir uma formação mais elevada e específica na área, pode elucidar a população e aconselhar de forma personalizada, cada caso.

É interessante constatar que, qualquer cidadão, por norma, sempre que sente algum sintoma de uma patologia ou mal-estar, o primeiro local a que este se dirige é a farmácia, antes mesmo de ir ao médico. Assim, é o farmacêutico, que através dos seus conhecimentos específicos, que vai orientar e aconselhar o indivíduo para se medicar ou mesmo para consultar um médico, de acordo com a situação.

A informação que o farmacêutico obtém do indivíduo é sempre através dos sintomas que este diz sentir, sem que seja feito um completo diagnóstico. Através da descrição dos sintomas o profissional indica e vende o medicamento que considera ser o mais adequado. Como tal, mostra-se crucial a obtenção de uma informação detalhada, que cabe ao farmacêutico obter através de um correcto questionamento (Soares, 2002).

Assim, um dos pontos fundamentais é que o profissional consiga conhecer o breve historial clínico do indivíduo de forma a conhecer um pouco mais sobre sua saúde em geral e poder agir correctamente. A escolha do medicamento, por parte do farmacêutico, deve basear-se em medicamentos que não necessitam de prescrição médica e que possuam apenas um princípio activo de forma a minimizar os riscos para o doente. Para além disso, o farmacêutico pode ainda dar sugestões acerca de posturas que o doente deve ter enquanto estiver com os sintomas mencionados, para que estes possam ser o mais rapidamente possível minimizados (Soares, 2002).

Esta medicação realizada através de aconselhamento deve ser feita apenas da primeira semana dos sintomas pois, se estes persistirem, é necessário que o doente se encaminhe para uma consulta médica para que seja feita um diagnóstico mais aprofundado e mais correcto (Rutter, 2004).

Todo este procedimento pode ser realizado nas farmácias habituais, mas a questão que agora se coloca, com a evolução da Internet, é o aconselhamento farmacêutico, realizado online, ou seja, através de sites na Web.

Hoje em dia, muitas das farmácias possuem também a sua página online, com inúmeras ofertas disponíveis para quem aceder a essa página, desde publicidade de

medicamentos, promoções de produtos, prestação de serviços, preço, apresentação de produtos e medicamentos e compras online. Existe, na maior parte dos casos, um pequena *hiperligação*, onde o cliente pode colocar dúvidas a um farmacêutico caso não consiga auto-medicar-se sem orientação. No entanto, este esclarecimento não é imediato e é sempre necessário aguardar pela resposta do profissional.

É realmente muito mais confortável poder comprar um medicamento através da Internet, sem ter que sair de casa, sem enfrentar filas e outros constrangimentos, sobretudo se estamos doentes. O indivíduo, ao conhecer os seus sintomas, faz uma rápida pesquisa online de qual será o medicamento que julga ser o mais adequado para a sua situação e, de forma simples e rápida, poderá adquiri-lo.

Algo que não se pode deixar esquecido é que, muitas vezes existe uma maior preocupação na obtenção do lucro do que na saúde das pessoas, sobretudo através da Internet, onde os espaços são livres e ao acesso de todos. Assim, tem-se verificado que este meio tem exercido um importante papel na promoção do uso indiscriminado de medicamentos. Neste contexto, os autores Castiel e Vasconcellos-Silva (2002) manifestam esta preocupação com o seguinte questionamento: *“Como lidar com a possibilidade de estímulo à automedicação e a suposta proliferação de “cybercondríacos”. Para esta pergunta ainda não existe uma resposta definitiva, contudo, as facilidades trazidas pelas farmácias online e pelos “no prescription web sites” (NPWs), em que é possível comprar medicamentos controlados sem prescrição, conferem à Internet um papel facilitador para a automedicação”*.

A fim de evitar os prejuízos e riscos possíveis para a saúde as agências nacionais de vigilância sanitária tentam proibir o estímulo ao uso indiscriminado de medicamentos e a alegação da ausência de efeitos colaterais ou contra-indicações na propaganda e publicidade de medicamentos de venda sem exigência de prescrição destinada ao público em geral. No entanto, estas regulamentações não proíbem a veiculação de propaganda de medicamentos sem exigência de prescrição nos diferentes meios de comunicação, sobretudo na Internet onde se torna mais difícil o estabelecimento de regras e regulamentações específicas.

A Organização Mundial da Saúde refere, acerca do papel do farmacêutico que uma das suas mais importantes atribuições é o aconselhamento de pacientes no tratamento de

problemas de saúde, considerados menores por não justificarem uma consulta médica ou medicamentos de prescrição médica.

Assim, o farmacêutico encontra-se na melhor posição para a orientação na utilização de medicamentos sem prescrição, devido à sua formação específica e acessibilidade na área. Este facto, do conhecimento do senso comum, leva a que, diariamente, a população procure a farmácia assim que detecta algum sintoma de saúde. O farmacêutico, que aí se encontra, deve estar sempre apto a auxiliar o paciente, questionando-o da melhor forma para que possa dispensar o medicamento mais adequado à situação descrita pelo indivíduo. Desta forma, é possível garantir a segurança do paciente e obter melhores resultados terapêuticos.

1.7 Medicamentos

Como o tema central deste trabalho está relacionado com o consumo de medicamentos, torna-se importante a definição deste conceito. Assim, por medicamento entende-se toda a substância ou composição que contenha propriedades curativas ou preventivas de doenças e seus sintomas (Silva, 1994).

Os medicamentos podem se apresentar sob a forma sólida (comprimidos, cápsulas, supositórios, entre outros) ou líquida (xarope, gotas, soluções, entre outras). De qualquer medicamento, existe sempre o efeito benéfico, que proporciona a cura da doenças ou a diminuição dos sintomas e o efeito secundário ou colateral, que podem levar a sintomas indesejáveis e, como tal, devem ser sempre levados em consideração.

Os medicamentos podem ser de origem natural ou produzidos quimicamente, sendo estes últimos os mais utilizados. Assim, os laboratórios químicos evoluem cada vez mais, criando novos medicamentos para que sejam evitadas doenças ou sejam amenizados sintomas, de forma a proporcionar maior qualidade de vida à população. A indústria farmacêutica é cada vez maior e é fonte de grandes lucros a nível mundial (Martin et al, 2004).

Os medicamentos estão de tal forma enraizados nas sociedades ocidentais que hoje em dia, tornaram-se imprescindíveis e são utilizados mesmos sem estarem associados a doenças, como nas questões estéticas (Diez & Albaladejo, 2002).

Por ser algo utilizado pela maior parte da população e por intervir tão directamente com a saúde e bem-estar do ser humano, os medicamentos são produtos que seguem rigorosas legislações para que se assegure a segurança dos cidadãos. Assim, os folhetos informativos que se encontram dentro dos medicamentos têm evoluído em Portugal de forma favorável aos usuários (Santos, 2006). Estes folhetos fornecem informações detalhadas e muito úteis tanto para o paciente como também para o profissional de saúde, sobretudo os farmacêuticos.

O que acontece na actualidade é que já não é possível vermos a população como elementos passivos que não questionem os profissionais de saúde. Como os novos meios de informação, as pessoas, cada vez mais, se dedicam a pesquisar sobre saúde e sobre sintomas bem como diferentes formas de tratamentos (Santos, 2006).

Assim, o paciente torna-se cada vez mais activo na decisão de meios de tratamento de sua doença ou sintomas e pretende discuti-los de forma positiva com os profissionais de saúde. Este facto leva a que, os profissionais tenham que se adaptar a esta nova postura do paciente e aprendam a trabalhar em conjunto em benefício da melhoria da saúde e para que as informações disponíveis nos novos meios possam se tornar cada vez mais fidedignas e correctas, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida (Santos, 2006).

1.7.1 A Automedicação

Mostra-se importante definir aqui, com mais detalhe, o que é entendido como automedicação, pois é um fenómeno que tem vindo a aumentar consideravelmente, também devido ao uso dos meios digitais, como a Internet, que justifica o seu aumento sobretudo em países mais desenvolvidos (Richard & Senon, 1996).

De acordo com a definição da Organização Mundial de Saúde (OMS) (1998), a automedicação é o uso de medicamentos sem prévia indicação médica. De acordo com

Soares (2005), a automedicação é vista como a selecção e uso de medicamentos para o tratamento de situações ou sintomas que são conhecidos, sem que tenha previamente sido consultado um médico.

Assim, a automedicação está ligada à resolução de sintomas ligeiros, cujo tratamento é feito pela própria decisão e responsabilidade do paciente, sem que seja visto por um médico. Assim, são comprados os medicamentos pela iniciativa do cidadão, que os considera eficazes para a resolução de seus sintomas.

Os autores Diez & Albaladejo (2002) referem que a automedicação é uma atitude que leva sempre a ingestão de medicamentos que têm por fim terminar com doenças e sintomas, sem qualquer prescrição médica. Assim, estes autores apontaram algumas razões que levam os cidadãos a procurarem, cada vez mais, o recurso à automedicação, sendo algumas delas:

1. O desejo do cidadão em cuidar e intervir na sua própria saúde;
2. Aumento da publicidade directa e indirecta em todos os meios de comunicação social (televisão, rádio, Internet, jornais, revistas);
3. Aumento do consumismo em todas as áreas;
4. Perda da credibilidade de profissionais da saúde;
5. Aumento da autonomia dos pacientes.

Apesar de a lei portuguesa, segundo o despacho nº 17690/2007 (2007) definir a automedicação como a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica, de forma responsável e sempre que se destine ao alívio de sintomas ou doenças leves e passageiras, com o aconselhamento opcional de um profissional de saúde, nem sempre isso acontece. Muitas vezes, a automedicação deixa de ser responsável, o que pode causar sérios riscos à saúde.

Muitas pessoas não hesitam em tomar medicamentos que foram sugeridos por familiares e amigos, que pesquisam na Internet ou que viram através de uma publicidade. Com isto, esquecem-se de que, apesar dos sintomas serem os mesmos, cada pessoa é única, com suas particularidades e historial, o que faz com que, nem sempre o mesmo medicamento, proporcione os mesmos resultados a diferentes pessoas. Este tipo de pessoas, que não procura aconselhamento de profissionais de saúde incorre sempre em

riscos graves à sua saúde, que o autor Santos (2006) chama de automedicação não responsável.

No entanto, existem pessoas que procuram uma automedicação responsável ao ouvirem opiniões de farmacêuticos e não se deixando levar por informações e publicidades sem comprovações.

Em Portugal, segundo o Ministério da Saúde (1999) a automedicação assume um lugar muito importante, pois grande parte da população recorre a este procedimento, onde se verifica que quem mais utiliza são adultos do sexo masculino e com maior nível de escolaridade (Soares, 2005). Assim sendo, torna-se ainda mais relevante e crucial que existam cuidados redobrados para que sejam evitados problemas de saúde.

Na maioria dos países da União Europeia, os medicamentos que não exigem prescrição médica, apenas podem ser vendidos em farmácias. No entanto, actualmente, através das farmácias virtuais, todos esses medicamentos podem ser igualmente vendidos por via Internet, sendo entregues a domicílio.

Torna-se, a este propósito relevante mencionar que, segundo Guimarães (2005), o Ibuprofeno, que é um anti-inflamatório, provoca mais mortes do que a SIDA nos EUA e que o Paracetamol, que é o analgésico mais utilizado no mundo todo é o mais utilizado em suicídios. Isto acontece porque ambos são medicamentos vendidos sem necessidade de receita médica e que está facilmente ao acesso de todos.

1.7.2 Efeitos na Automedicação

A atitude de automedicação pode ser definida como *“aquela em que o utente solicitou um medicamento sem a apresentação, ou a manifestação de posterior apresentação, de uma receita médica, ou apresentou uma queixa da qual resultou a cedência, por um profissional de farmácia, de uma medicamento, independentemente do seu estatuto legal quanto à cedência ao público”* (Marques, F., Cobrado, N., Caramona, M., 2000, p. 23).

Tendo em conta os riscos que a prática da automedicação representa, *“o recurso à automedicação poder mascarar doenças graves, com o consequente atraso no diagnóstico ou prejuízo no seguimento médico de situações potencialmente graves.*

Existe ainda a possibilidade de utilização inadequada dos medicamentos por parte de alguns doentes, nomeadamente doentes idosos ou com défices cognitivos significativos. Também a interacção entre medicamentos prescritos e não prescritos é uma possibilidade que não pode ser esquecida.” (Maria, 2000, p. 11).

Tendo em conta os custos financeiros relacionados com este fenómeno, os resultados do estudo de Marques, Cobrado, Caramona, (2000) referem que a automedicação representa 33% dos motivos de atendimento nas farmácias urbanas e 28.8% dos motivos de atendimento nas farmácias rurais.

1.8 Comportamentos de pesquisa de informação sobre saúde na Internet

A estratégia a utilizar para pesquisar informações sobre saúde na Internet é fundamental tendo em conta a disponibilidade do utilizador, a qualidade da informação e o objectivo final.

De acordo com Bennett et al. (2004) a maioria dos médicos indicam que eles estão confiantes sobre as suas habilidades de pesquisa. Tendo em conta os resultados do estudo de Bennett et al. (2004), mais de metade dos médicos mostraram-se confiantes (37,3%) ou muito confiantes (21,4%) nas suas competências de pesquisa de informação médica na Internet. Apenas 10% dos respondentes referiram ter falta de confiança. Os médicos mostraram-se mais confiantes do que as médicas relativamente à pesquisa de informação médica na Internet.

Segundo o PIALP (2002, p. 17), o procurador de saúde típico começa com um site de busca, não um site de medicina, e cerca de um terço das pessoas que procuram informação relevante de saúde on-line levam-na ao médico para um controlo de qualidade final. De acordo com os resultados do estudo de Eysenbach e Köhler (2002) apenas um número reduzido de participantes durante a entrevista conseguiu reproduzir correctamente o nome do website, companhia ou organização por detrás do site devendo-se a razão para esta falha ao facto de os utilizadores não prestarem atenção à origem da informação. Alguns participantes mencionaram ser mais fácil o acesso à qualidade de informação na Internet do que em qualquer outra fonte uma vez que

poderiam verificar e cruzar a informação com outros sites. Em geral, os participantes tiveram sucesso em encontrar informação, tendo-se verificado que dezassete não encontraram a página web para dar resposta apenas a sete das 136 questões que lhes foram dadas.

Neste estudo os participantes utilizaram oito motores de busca (Google, Alta Vista, Yahoo, Web.de, dr-antonios.de, Abacho, Lycos e Fireball.de) e verificou-se que nenhum deles usou portais médicos ou sites de sociedades médicas ou livrarias como ponto de partida (Eysenbach e Köhler, (2002), p. 575). Os participantes utilizaram motores de busca para encontrar páginas relevantes excepto em duas situações onde numa determinada questão eles tentaram adivinhar o endereço electrónico. O estudo menciona também que os participantes preferiram escolher um dos primeiros resultados visualizados pelo motor de busca reformulando de seguida a sua pesquisa do que voltar à segunda página e explorar resultados posteriores.

Neste âmbito, de acordo com os resultados de Eysenbach e Köhler (2002, p. 575) em 281 (97,2%) de 289 cliques em um link, o link foi classificado entre os 10 primeiros resultados de procura; em 206 (71,3%) dos 289 casos, os participantes seguiram um link classificado entre os cinco primeiros resultados.

Apenas nove participantes viram sempre na segunda ou nas páginas seguintes os resultados de pesquisa e só cinco deles clicou sempre num *link* na segunda ou nas páginas seguintes. É importante referir que um participante de certa idade pensou que os dez resultados de pesquisa visualizados na primeira página eram tudo o que existia. Em algumas situações verificou-se que os participantes continuaram a pesquisa mesmo depois de encontrarem a página com a resposta porque, de uma maneira geral, eles não compreenderam a informação encontrada de preferência por não confiarem na fonte. Os autores Rozmovits e Ziebland (2004) efectuaram um estudo cujo objectivo era recolher informação acerca de necessidades de informação de homens e mulheres que tiveram contacto com grupos de suporte de cancro. Foram utilizados focus groups e entrevistas individuais com instrumentos de recolha de dados. Segundo os resultados os participantes que fizeram parte da amostra preferiram sites anexados a “*centros de excelência*” ou instituições com reputação como as universidades e centros médicos bem conhecidos. Sites apoiados pelo *National Health Service* (NHS) ou Departamento

de Saúde eram credíveis. Alguns mencionaram comparar a informação de um determinado número de websites como forma de determinar a credibilidade.

Neste âmbito, Bates et al. (2006) desenvolveram um estudo cujo objectivo foi examinar a avaliação dos consumidores acerca da qualidade das mensagens das páginas web atribuídas a uma fonte credível quando comparadas a páginas web genéricas.

Os resultados do estudo de Bates et al. (2006) indicam ainda que apresentar fontes de elevada credibilidade de informação sobre saúde na Internet têm pouco ou nenhum efeito na percepção dos consumidores acerca da qualidade quando estas fontes são comparadas com fontes não credíveis.

Os usuários podem achar difícil relatar a diferença entre alta credibilidade e sem credibilidade, relativamente às fontes de informação em saúde (Bates, B. et al. 2006).

De acordo com Eysenbach e Kohler (2002) os participantes dos focus groups referiram que quando verificavam a credibilidade das informações identificavam a fonte, o desenho profissional, o carácter científico ou oficial e a linguagem, enquanto que no estudo observacional nenhum participante pesquisou a área “*about us, disclaimers or disclosure statements*”. Na entrevista pós pesquisa muitos poucos participantes se lembraram das fontes da Internet onde colheram as informações.

1.9 Interpretação da informação

A informação sobre saúde presente na Internet pode constituir um problema já que essa informação pode ser mal interpretada pelo utente. Segundo Benigeri e Pluye (2003), as principais barreiras para o uso de informações médicas e de saúde na Internet são as dificuldades em encontrá-la e, para grande parte da população, na sua compreensão e uso correto. Assim, as consequências de uma má interpretação podem ser graves na medida em que essa informação pode influenciar a tomada de decisão por parte do utente (Benigeri e Pluye, 2003).

Neste âmbito Eysenbach e Kohler (2002) citando Murray et al. (2003) refere que a informação sobre saúde na Internet poderá ser má interpretada ou enganadora

comprometendo comportamentos de saúde, *outcomes* em saúde ou pedidos inapropriados para intervenções clínicas.

Relativamente ao tipo de linguagem nem sempre acessível ao utente, Benigeri e Pluye (2003, p.383) afirmam que a maioria da informação médica nos websites não é clara e simples, a população não está familiarizada com a literatura médica. Além disso, com termos técnicos e o nível de habilidade de leitura obrigatória é também um problema. De acordo com este estudo, a Internet é um meio promissor de acesso a informação sobre saúde, no entanto é importante que essa informação seja desenhada de acordo com as necessidades e capacidades dos utentes (Benigeri e Pluye, 2003).

1.10 Consequências das informações sobre saúde publicadas na Internet para o utente

A facilidade de acesso à informação sobre saúde através da Internet pode contribuir para que este meio tenha um papel fundamental ao nível da informação e promoção da saúde.

No entanto, diversos factores parecem contribuir para resultados menos positivos relativamente à saúde dos utentes tendo em conta as informações que pesquisam na Internet.

Segundo Lewiecki et al., (2006, p. 741), a Internet oferece grandes oportunidades para a educação de saúde do paciente, mas apresenta riscos que informações incorrectas, desactualizadas ou prejudiciais possam ser usadas.

Segundo o Science Panel on Interactive Communication and Health (1999) citado por Hong, (2006, p. 149), apesar dos inúmeros benefícios que estão associados a informação on-line de saúde, há também vários riscos potenciais, incluindo as consequências associadas ao uso de informações de saúde imprecisa on-line.

1.11 As Farmácias Virtuais

As farmácias virtuais são um sistema informatizado com funções de uma farmácia real, permitindo transacções comerciais por meio remoto, sem proximidade física entre o comprador e o farmacêutico.

O comércio dessas farmácias está cada vez maior nos países desenvolvidos, onde a venda electrónica de medicamentos é frequente e torna-se um hábito. O crescente número de usuários de Internet em Portugal provoca o aumento de demanda por esse serviço para aquisição de medicamentos de uma forma mais fácil e prática.

O controlo do comércio de medicamentos das farmácias virtuais portuguesas ainda não estão totalmente regulamentados. Assim, com essa falta de regulamentação presente, a Comissão Europeia tem lançado alertas em relação à falsificação e contrafacção de medicamentos que são vendidos pela Internet.

Embora em Portugal, os medicamentos apenas possam ser comercializados nas farmácias e nos locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica autorizada pelo INFARMED, o que acontece é que é muito difícil inspeccionar e evitar o que acontece na Internet, por ser muito complicado encontrar os responsáveis e a origem dos *sites*. Regulamentar tudo o que envolva a Internet mostra-se, assim, muito difícil.

O INFARMED divulga também informação sobre medicamentos aos cidadãos em geral e aos profissionais de saúde em particular, a quem cabe igualmente informar INFARMED e aconselhar os cidadãos, nomeadamente na consulta médica e na dispensa de medicamentos por parte do farmacêutico. A informação é divulgada através de diversos meios, nomeadamente publicações regulares e a sua página na Internet, e reuniões e sessões de informação.

No que se refere à compra de medicamentos via Internet, o INFARMED tem continuamente referido que os cidadãos apenas devem adquirir medicamentos em estabelecimentos autorizados para o efeito. A compra de medicamentos através da Internet comporta riscos, por não estarem sujeitos ao normal controlo de segurança, qualidade e eficácia bem como à intervenção do médico e do farmacêutico. Esta

aquisição é então, desaconselhada pelas autoridades de saúde e do medicamento a nível mundial.

Todos os países da União Europeia, juntamente com a Organização Mundial de Saúde trabalham em conjunto na tentativa de evitar ao máximo os riscos das vendas de medicamentos através da Internet, através da criação de mecanismos que possam garantir a saúde pública.

Para evitar os riscos, a INFARMED aconselha a que nenhum cidadão adquira medicamentos através de farmácias virtuais e que se desloque sempre a uma farmácia real, para que seja assegurada a sua segurança.

1.12 A Ética nos sites de Saúde

Assim, torna-se fundamental que qualquer site acerca de saúde, possa oferecer ao cidadão que o pesquisa alguns pontos de suma importância, tais como: transparência, honestidade, qualidade da informação apresentada, consentimento livre e esclarecido, privacidade, ética médica, responsabilidade e procedência pelas informações, produtos e serviços de medicina e saúde divulgadas na Internet.

As informações devem utilizar como fonte profissionais, entidades, universidades, órgãos públicos e privados e instituições reconhecidamente qualificadas. Deve estar explícito aos usuários quem são e como contactar os responsáveis pelo site e os proprietários do domínio. O site deve manter ferramentas que possibilitem ao usuário emitir opinião, queixa ou dúvida. As respostas devem ser fornecidas da forma mais ágil e apropriada possível. É obrigatória a identificação dos médicos que atuam na Internet, como nome e registo.

No entanto, estes pontos nem sempre se encontram nem são respeitados nesses sítios online, pois, por vezes, os conteúdos não provêm de fontes fidedignas e de qualidade, transmitindo formações que induzem a conceitos falsos.

Relativamente à venda *online* de medicamentos o Conselho de Saúde adverte que é necessário evitar a compra destes pela Internet com entrega a domicílio, pois muitas

vezes estas “farmácias virtuais” incentivam a automedicação e vendem medicamentos que necessitam de prescrição médica, visando apenas o lucro e não a saúde dos cidadãos. Para as farmácias virtuais também não existe nenhuma legislação que as regule, pelo que é necessário que o cidadão tenha a máxima precaução.

1.12.1 Os critérios éticos de publicidade de medicamentos segundo a OMS

Os parâmetros internacionais mais utilizados pelos países que, desde a segunda metade do século passado, optaram por regular a publicidade e a promoção de produtos farmacêuticos são os “Critérios Éticos para a Promoção de Medicamentos” (OMS, 1988), aprovados pela Organização Mundial de Saúde em uma das suas Assembleias Mundiais, tendo como base a Conferência de Especialistas sobre o Uso Racional de Medicamentos, que foi realizada em Nairobi, em Novembro de 1985. Estes critérios éticos passaram a ser recomendados a todos os Estados membros da OMS, assim como a fiscalização de seu cumprimento

A OMS propõe que “não se deve permitir o uso da publicidade dos medicamentos vendidos com receita ou aqueles destinados a certas afecções graves, que só podem ser tratadas por profissional de saúde competente e sobre os quais alguns países editaram listas de medicamentos.” (OMS, 1988, p.3).

OMS recomenda, também, que “ainda que a educação sanitária seja algo importante a ser implementada entre as crianças, não deve se admitir anúncios dirigidos a elas”. E também estabelecem que “só se afirmará nos anúncios que um medicamento pode curar, evitar ou aliviar as consequências de uma doença se estas afirmações puderem ser comprovadas, além de indicar, quando necessário, as limitações ao uso do medicamento” (Idem, p. 3).

Para além disso, a OMS indica que a publicidade de medicamentos para o grande público “deve conter o(s) nome(s) do(s) princípio(s) activo(s) utilizando a Denominação Comum Internacional (DCI) ou o nome genérico do medicamento; o nome comercial; as principais indicações para seu uso; as principais precauções, contra-indicações e advertências; o nome e o endereço do fabricante ou do distribuidor” do medicamento e

também o preço para o consumidor, “que deve aparecer de maneira exacta e verdadeira” (Idem p. 4).

1.12.2 As Directivas reguladoras da União Europeia

A União Europeia determina que os Estados-membros tomem medidas no sentido de coibir a publicidade não ética, o Conselho da União Europeia justifica a criação de directrizes por considerar “que existem disparidades entre as legislações em vigor nos Estados-membros em matéria de publicidade enganosa; que a publicidade transpõe as fronteiras dos Estados-membros e que têm, conseqüentemente, uma incidência directa sobre o estabelecimento e o funcionamento do mercado comum”. Considera, ainda, “que a publicidade enganosa pode levar o consumidor, quando adquire bens ou utiliza serviços, a tomar decisões que lhe são prejudiciais” e, por isso, mostra-se necessária a imposição de limites “para uma política de protecção e de informação dos consumidores”, que preveja “medidas apropriadas destinadas a proteger o consumidor contra a publicidade enganosa e desleal” (Idem, p.1).

A necessidade de harmonizar as disposições nacionais em matéria de protecção ao consumidor levou a Comissão Europeia a “fixar critérios mínimos e objectivos, com base nos quais seja possível determinar se uma publicidade é enganosa”, chegando a considerar que, “em certos casos, pode ser desejável proibir uma publicidade enganosa mesmo antes de esta ser levada ao conhecimento do público”, deixando, entretanto, a opção a cada Estado-membro de “adoptar uma regulamentação que preveja o controlo prévio e sistemático da publicidade”, “considerando que é conveniente estabelecer processos acelerados que permitam tomar medidas com efeito provisório ou definitivo”. (Idem, p. 1-2).

O Título VIII da Directiva 2001/83 (mantida na Directiva 2004/27, que a actualizou) trata especificamente da actividade publicitária de medicamentos. No Artigo 86 define publicidade de medicamentos como “qualquer acção de informação, prospecção ou incentivo destinada a promover a prescrição, o fornecimento, a venda ou o consumo de medicamentos”, o que abrange, “em especial, a publicidade dos medicamentos junto do

público em geral, a publicidade dos medicamentos junto das pessoas habilitadas a receitá-los ou a fornecê-los, a visita de propagandistas a pessoas habilitadas a receitar ou a fornecer medicamentos, o fornecimento de amostras de medicamentos, o incentivo à prescrição ou ao fornecimento de medicamentos, através da concessão, oferta ou promessa de benefícios pecuniários ou em espécie, excepto quando o seu valor intrínseco seja insignificante, o patrocínio de reuniões de promoção a que assistam pessoas habilitadas a receitar ou a fornecer medicamentos, o patrocínio de congressos científicos em que participem pessoas habilitadas a receitar ou a fornecer medicamentos, principalmente nos eventos onde as respectivas despesas de deslocamento e estadia sejam de responsabilidade de seus promotores” (União Europeia, 2001, p.91-92).

A mesma resolução cita a Directiva anterior - a 89/552/CEE do Conselho da Comunidade Europeia, de 3 de Outubro de 1989 - relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros que tratam do exercício de actividades de radiodifusão televisiva e que proíbe a publicidade televisiva de medicamentos cujas vendas só podem ser realizadas mediante receita médica no Estado-membro. A nova resolução “tem como objectivo generalizar este princípio, tornando-o extensivo a outros meios de comunicação”. (União Europeia, 2001, p.70).

Nas considerações iniciais, a Directiva 2001/83 determina que mesmo “a publicidade junto do público em geral de medicamentos vendidos sem receita médica poderia afectar a saúde pública se fosse excessiva e irreflectida”; e que, por isso, “tal publicidade, quando da sua autorização, deve satisfazer determinados critérios essenciais”. De acordo com a resolução, mesmo “a publicidade de medicamentos realizados junto a pessoas habilitadas para receitá-los ou fornecer” deve estar submetida “a condições estritas e a um controlo efectivo”, sendo necessário submeter os representantes comerciais destes produtos “a determinadas obrigações, nomeadamente a de distribuir à pessoa visitada o resumo das características do produto”, sendo indispensável que “as pessoas habilitadas a receitar medicamentos devam ser capazes de exercer essas funções com toda a objectividade, sem serem influenciadas por estímulos financeiros directos ou indirectos”. Visando oferecer as condições necessárias para que prescritores e dispensadores “disponham de fontes de informação neutras e objectivas

sobre os medicamentos disponíveis no mercado, incumbe aos Estados-membros adoptar as medidas adequadas para isso” (União Europeia, 2001, P. 70-71).

No capítulo referente à “Informação e Publicidade”, o Artigo 89 da Directiva de 2001 e reformulado na Directiva 2004/27, passa a determinar que “toda a publicidade de um dado medicamento junto do público em geral deve: a) ser concebida de forma a que o carácter publicitário da mensagem seja evidente e o produto seja claramente identificado como medicamento; b) incluir, no mínimo: o nome do medicamento, bem como a denominação comum, caso o medicamento contenha apenas uma substância activa; as informações indispensáveis à adequada utilização do medicamento; e um convite explícito e legível à leitura atenta da bula ou da embalagem externa, conforme o caso” (União Europeia, 2001, p. 92-93; União Europeia, 2004, p. 51).

O Artigo 90 estabelece que “a publicidade de um dado medicamento junto do público em geral não pode incluir qualquer elemento que: a) possa fazer parecer supérflua a consulta médica ou a intervenção cirúrgica, nomeadamente através da sugestão de um diagnóstico ou da preconização de um tratamento” (...); “b) sugira uma garantia da acção do medicamento, sem reacções adversas, com resultados superiores ou equivalentes aos de outro tratamento ou medicamento”; “c) sugira que o estado normal de saúde da pessoa pode ser melhorado através da utilização do medicamento”; “d) sugira que o estado normal de saúde da pessoa pode ser prejudicado caso o medicamento não seja utilizado” (excepto nos casos de campanhas de vacinação); “e) se destine exclusiva ou principalmente a crianças”; “f) faça referência a uma recomendação formulada por um cientista, um profissional da saúde ou uma pessoa que, embora não sendo cientista nem profissional da saúde, possa, pela sua celebridade, incitar ao consumo de medicamentos”; “g) trate o medicamento como alimento, produto cosmético ou qualquer outro produto de consumo”; “h) sugira que a segurança ou a eficácia do medicamento se deve ao facto de se tratar de uma substância natural”; “i) possa induzir, por uma descrição ou representação detalhada da anamnese, a um falso autodiagnóstico”; “j) se refira de forma abusiva, assustadora ou enganosa a curas”; e “k) utilize de forma abusiva, assustadora ou enganosas representações visuais das alterações do corpo humano causadas por doenças ou lesões, ou da acção de um medicamento no corpo humano ou em partes do corpo humano”. (União Europeia, 2001, p.93).

1.13 Atributos que levam o consumidor a utilizar a Internet para a compra de medicamentos

Para que a população possa adquirir produtos medicamentosos pela Internet, esta realiza um comércio electrónico, prática esta que é cada vez mais comum, sobretudo nos países mais desenvolvidos.

Este comércio tem particularidades específicas que o caracterizam e que o tornam aliciente. Assim, por comércio electrónico entende-se, segundo Kalakota & Whinston (1997) como a compra e venda de informações, produtos e serviços através de uma rede de computadores. Contudo, este comércio significa mais que isso.

Segundo diversos autores (Frontine, 1999; Vassos, 1997, Boone & Kurtz, 1999) existem uma série de atributos que caracterizam o comércio digital, tais como:

A conveniência, pois este comércio virtual possibilita ao comprador uma grande comodidade em adquirir os produtos sem ser necessário sair de casa ou do trabalho, o que facilita muito no caso de medicamentos em que, muitas vezes, ter que sair de casa se torna algo mais complicado. Pode ainda ser adquirido o medicamento a qualquer hora do dia e da noite sem qualquer restrição, bastando para isso simples movimentos com o rato no computador através das mais variadas opções de farmácias online;

Variedade de produtos e ofertas, pois a alta tecnologia a que o comércio virtual está ligado, permite a este oferecer uma maior quantidade de produtos e a um custo mais acessível. Como não há necessidade de estoque, qualquer medicamento pode ser adquirido sem que haja a resposta de que este esteja em falta ou esgotado;

Preço, em que a ausência de instalações e de burocracias permite às empresas que trabalham no comércio virtual terem muito menos custos, o que lhes permitem oferecer preços mais competitivos. No caso dos medicamentos, que têm preços marcados, ainda assim são possíveis reduções de preços promocionais;

Segurança, embora seja um atributo pode se reflectir de forma positiva ou negativa, pois no caso dos medicamentos a compra pela Internet, como já vimos anteriormente, pode ser arriscada. Contudo é segura na medida dos formatos de pagamentos que agora, com

altas tecnologias é possível garantirem a segurança de quem compra os produtos por via digital;

Facilidade de pagamento, pois agora o comércio virtual oferece vários formatos de pagamento, sem que seja necessário o pagamento por cartão de crédito como acontecia anteriormente. Todas as possibilidades de pagamento existentes no comércio tradicional existem agora também no comércio pela Internet, o que facilita ainda mais e incentiva a população a comprar através deste meio;

Confiabilidade na medida em que já existem na Internet uma grande variedade de oportunidades de comércio confiável, sem que seja duvidoso comprar. No caso dos medicamentos, e como também já foi mencionado, é necessário ter um cuidado redobrado ao adquirir medicamentos online, pois envolvem a saúde do indivíduo e ainda existem também muitos *sites* de origem duvidosa. No entanto, existe um ponto crucial a favor deste tipo de comércio que é a confidencialidade e a privacidade na hora de obter determinado medicamento para o caso daqueles que se sentem constrangidos em fazê-lo presencialmente;

Serviços, pois devido à grande concorrência do mercado online, as empresas cada vez mais apostam na oferta de novos serviços para facilitarem e chamarem os consumidores. No caso das farmácias, estas oferecem muitos serviços relacionados com beleza e bem-estar e, desta forma, conseguem não só atrair a atenção como também publicitar e vender medicamentos ligados ao emagrecimento, à beleza e ao bem-estar;

Inovação é um factor importante, pois atraí o consumidor e o comércio electrónico tem uma enorme capacidade de inovar rapidamente devido ao seu suporte tecnológico e desenvolvido. Assim, as farmácias oferecem sempre um suporte digital inovador, cativante e atractivo;

Informações são outro atributo que no caso da venda de medicamentos é muito ambígua, pois a Internet transmite uma grande quantidade de informações e os consumidores estão numa posição em que lhes interessa ler e conhecer o medicamento que pretendem ou até mesmo escolher um que se adapte aos seus sintomas. Como tal, torna-se fundamental que as informações constantes nas farmácias virtuais sejam verdadeiros e de fontes fidedignas que não induzam o consumidor em erro, pois isso podem causar sérios danos na saúde do mesmo. Contudo, se a informação for correcta,

completa e verdadeira, isso só poderá auxiliar quer na escolha da automedicação, quer na postura a adoptar para contribuir com a cura dos sintomas ou da doença;

Personalização é um dos atributos específicos do comércio virtual, pois aqui o consumidor consegue se restringir a pesquisar exclusivamente aquilo que lhe interessa, sem perder tempo com outras situações que não lhe são necessárias;

Promoções são sempre um factor que atrai os consumidores. A Internet, pelos factores já acima mencionados possibilitam uma maior capacidade de realizarem promoções o que atraem os consumidores que desejam sempre os melhores preços e as melhores oportunidades, mesmo no caso dos medicamentos, cujos preços nem sempre são acessíveis. Se não for possível abaixar o preço do medicamento são feitas sempre outras ofertas promocionais, como ofertas de cremes, de descontos em outras compras, entre outras;

Facilidade de acesso aos produtos é um dos atributos que mais cativa o consumidor a adquirir os produtos pela Internet, pois é uma forma fácil, rápida e acessível de fazê-lo e todos os produtos se encontram online, sem que seja necessário andar de um lado para o outro em busca como acontece por vezes nas farmácias tradicionais onde nem sempre dispõem de todos os medicamentos;

Interactividade é um factor que permite trazer proximidade ao consumidor, é a forma que o suporte digital tem de manter o contacto, permitindo uma ligação maior na hora da compra. Muitas farmácias utilizam este suporte interactivo com o farmacêutico online que fornece informações necessárias ao comprador;

Facilidade de navegação é algo cada vez mais comum nos *sites* para que não haja impedimentos para o comprador. Muitas pessoas deixavam de comprar pela Internet, pois entendiam pouco de computadores e consideravam complicado navegar pela Internet e adquirir produtos através deste suporte. Actualmente tornou-se muito simples navegar e está ao acesso de todos o que fez aumentar o número de pessoas que utilizam este meio para comprar os medicamentos e outros serviços de saúde.

Através destes pontos vemos que existem inúmeros factores que favorecem a compra de medicamentos pela Internet e que, com o tempo, será um meio cada vez mais utilizado. Por essa razão, é necessário uma grande atenção para este novo formato de venda de

medicamentos que pode ser algo vantajoso e bom para a população como algo perigoso e arriscado. Só uma correcta consciencialização da população e uma restrita fiscalização e regulamentação dos serviços existentes na Internet, será possível minimizar os riscos e melhorar a questão da venda dos medicamentos sem prescrição médica.

II PARTE – ESTUDO DE CASO

II – METODOLOGIA

No presente capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na realização deste trabalho que tem como objectivo proporcionar um conhecimento mais amplo acerca das informações de medicamentos que existem na Internet, nomeadamente no site WebMD. Para isso recorreremos ao estudo de caso por ser uma estratégia de pesquisa qualitativa.

O estudo de caso, segundo Yin (1994), é considerada uma metodologia de investigação utilizada quando se procura compreender, explorar ou descrever acontecimentos.

O estudo de caso “é um processo de investigação empírico com o qual se pretende estudar um fenómeno contemporâneo no contexto real em que este ocorre, sendo particularmente adequado ao seu uso quando as fronteiras entre o fenómeno em estudo e o contexto em que ele ocorre não são claramente evidentes” (Yin, 1994: 13).

Neste capítulo iremos enunciar os objectivos do estudo, assim como caracterizar a amostra, descrever a recolha dos dados, apresentar o estudo e por último expor a discussão realizando uma comparação com outro site da mesma natureza.

2.1 Definição de objectivos

O objectivo geral do nosso estudo é o seguinte:

- Proporcionar um conhecimento mais amplo acerca das informações de medicamentos que existem na Internet.

Os objectivos específicos são os seguintes:

- Descrever e explorar um site que contenha informação sobre medicamentos;
- Compreender como funciona um site desta natureza;
- Analisar as informações de saúde que se podem retirar de um site desta natureza;
- Conhecer vantagens e desvantagens de um site desta natureza.

2.2 Caracterização da Amostra

Para o nosso estudo optamos pela escolha do site “WebMD – Better information. Better health”, que se encontra no seguinte endereço electrónico: <http://www.webmd.com/>.

É um site dedicado à área da saúde onde se encontra diversa informação sobre esta incluindo sobre medicação.

2.3 Recolha de Dados

O método de recolha de dados foi realizado através do acesso à página do site WebMD. De seguida, foi realizada uma primeira exploração de forma a conhecer a finalidade principal do site e posteriormente uma recolha de dados mais específica do funcionamento e do que se pode consultar no respectivo site.

Por último, foram recolhidos dados com o intuito de conhecer mais profundamente que tipo de informação se encontra disponível em relação à medicação.

2.4 Apresentação do Estudo

A WebMD é um site onde se encontram informações sobre saúde. De acordo com o suplemento integrante do Jornal Médico de Família nº136 a WebMD é uma empresa líder mundial no sector da informação em saúde e proprietária do Medscape que é um portal médico mundial. A Universidade do Porto – Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação expõe num documento com diversas fontes de informação que considera fontes científicas onde inclui a WebMD.

A WebMD afirma fornecer informação credível e material de referência sobre temas de saúde que são importantes para o público em geral. O site tem ganho vários prémios de reconhecimento ao longo dos anos pelos esforços na transmissão de informação na área da saúde.

A equipa da WebMD é composta por pessoas possuidores de grau académico de nível superior em diversas áreas, como por exemplo jornalismo, ilustrações médicas, comunicação em saúde, informática clínica, enfermagem e medicina. Sendo que a WebMD verifica as qualificações de todos os profissionais que fazem parte da equipa.

A apresentação da página inicial do site, que se encontra na figura 1, encontra-se disponível no seguinte endereço electrónico: <http://www.webmd.com/>.

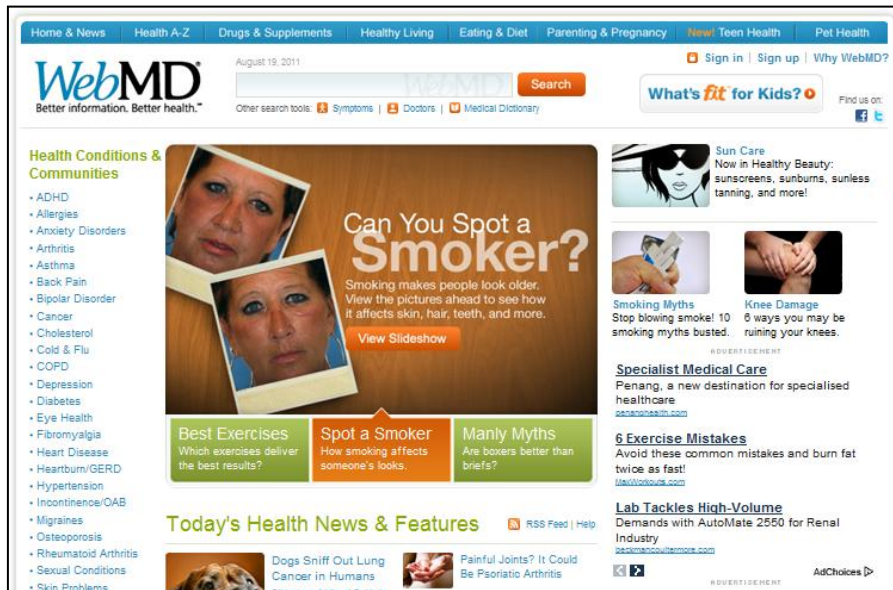


Figura 1 – Página inicial do site WebMD

De seguida iremos apresentar sumariamente o site e daremos a conhecer os conteúdos que o utilizador poderá usufruir. No canto superior esquerdo no botão “Home & News” o utilizador tem acesso a diversas informações (figura 2), tais como notícias, boletins informativos de saúde, uma comunidade de saúde WebMD (local de partilha de opiniões e questões, onde é possível obter informações de especialistas), blogs de especialistas e à revista digital da WebMD.



Figura 2 – “Homes & News” do site WebMD

Ao longo da mesma barra do site podemos encontrar uma panóplia bastante diversificada e completa de informações úteis na área da saúde. No botão “Health A-Z” o utilizador pode ter acesso a uma lista de patologias mais comuns e não só, que se encontram ordenadas alfabeticamente de forma a ser mais fácil encontrar o que procura, e se clicar nesse botão encontra uma página mais completa que contem todas as patologias. Ao seleccionar uma patologia será fornecido informação sobre esta e que inclui uma explicação completa mas de fácil compreensão acerca da doença, sintomas, diagnóstico, tratamentos, cuidados, entre outros.

Acerca do botão que se segue “Drugs & Supplemensts” será abordado por último porque iremos dar maior ênfase de como ocorre uma pesquisa acerca da medicação.

Em “Healthy Living” o utilizador poderá encontrar informações de como melhorar a sua saúde e bem-estar através dos guias de bem-estar de A a Z da WebMD.

Na página “Eating & Diet” aqui podemos encontrar conselhos sobre a alimentação mais correcta, existe informação sobre nutrição, dieta e perda de peso. Contem guias para uma alimentação saudável, equilibrada e variada e é possível colocar dúvidas a especialistas da área.

No separador “Parenting & Pregnancy” encontram-se dicas de especialistas e concelhos para os pais sobre as diferentes idades de desenvolvimento dos seus filhos, desde bebé até adolescência e muito mais.

No site também se encontra informação dedicada à saúde dos jovens em “Teen Health”. Um local excelente para tirar dúvidas normais da adolescência e aprender, são apresentadas informações acerca das mudanças físicas, psíquicas, acerca dos relacionamentos, sexualidade, relações com os pais, entre muitas outras coisas.

Além da saúde humana o WebMD inclui também tem um espaço dedicado aos animais em “Pet Health”. Aqui pode-se encontrar tudo o que é necessário para manter uma boa saúde do seu animal de estimação.

No separador dedicado a “Drugs & Supplemensts” é possível aceder a algumas informações úteis para o utilizador acerca de medicação (figura 3) e que passaremos agora a descrever com mais pormenor.

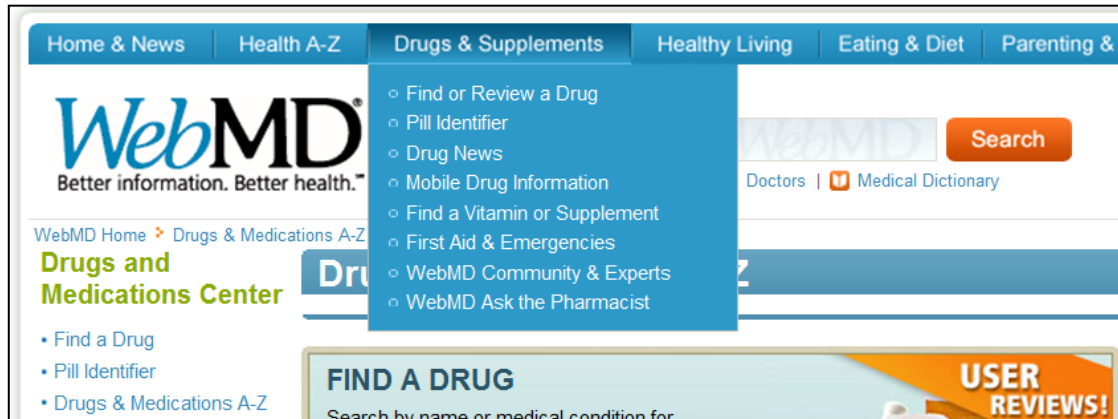


Figura 3 – “Drugs & Supplementensts”

As opções de utilização desta ferramenta incluem um espaço para o utilizador encontrar um medicamento, identificar um medicamento, aceder às notícias sobre medicação, permitir ter acesso a toda a informação através de um dispositivo móvel, encontrar uma vitamina ou suplemento, informação sobre primeiros socorros e emergências, fazer parte de uma comunidade WebMD ou criar a sua própria comunidade e um espaço dedicado a esclarecer dúvidas com um especialista em farmácia.

De seguida iremos apresentar como o utilizador do site WebMD pode encontrar um determinado medicamento. Para isso basta aceder à primeira opção do separador “Drugs & Supplementensts” e escrever na caixa de texto (“Drug Name”) o que pretendemos. Na figura 4 encontra-se um exemplo para a Aspirina, de seguida é só clicar em “GO” e depois destes passos encontrará uma lista de vários tipos de aspirina basta seleccionar a que pretende.

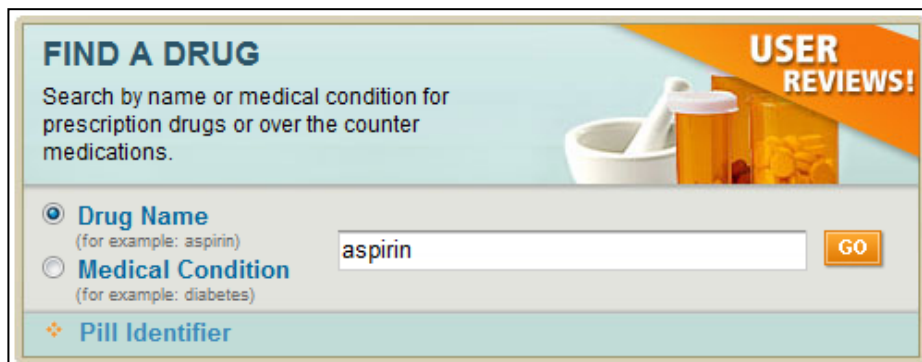
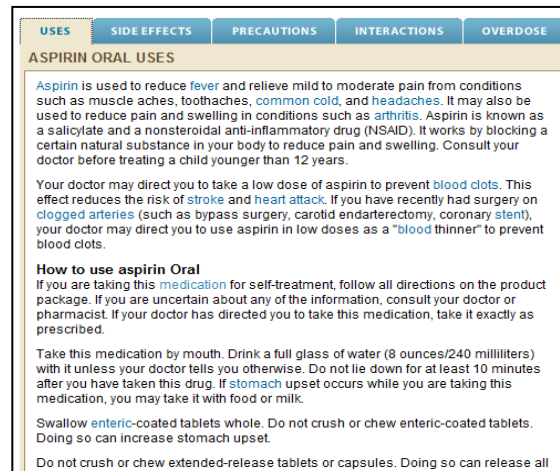


Figura 4 – “Find a Drug”

Como se observa na figura 5, ao seleccionar o medicamento pretendido terá acesso a informações acerca de como administrar o medicamento, os efeitos secundários, as precauções, as interacções e o que fazer em caso de sobredosagem.



USES **SIDE EFFECTS** **PRECAUTIONS** **INTERACTIONS** **OVERDOSE**

ASPIRIN ORAL USES

Aspirin is used to reduce fever and relieve mild to moderate pain from conditions such as muscle aches, toothaches, common cold, and headaches. It may also be used to reduce pain and swelling in conditions such as arthritis. Aspirin is known as a salicylate and a nonsteroidal anti-inflammatory drug (NSAID). It works by blocking a certain natural substance in your body to reduce pain and swelling. Consult your doctor before treating a child younger than 12 years.

Your doctor may direct you to take a low dose of aspirin to prevent blood clots. This effect reduces the risk of stroke and heart attack. If you have recently had surgery on clogged arteries (such as bypass surgery, carotid endarterectomy, coronary stent), your doctor may direct you to use aspirin in low doses as a "blood thinner" to prevent blood clots.

How to use aspirin Oral

If you are taking this medication for self-treatment, follow all directions on the product package. If you are uncertain about any of the information, consult your doctor or pharmacist. If your doctor has directed you to take this medication, take it exactly as prescribed.

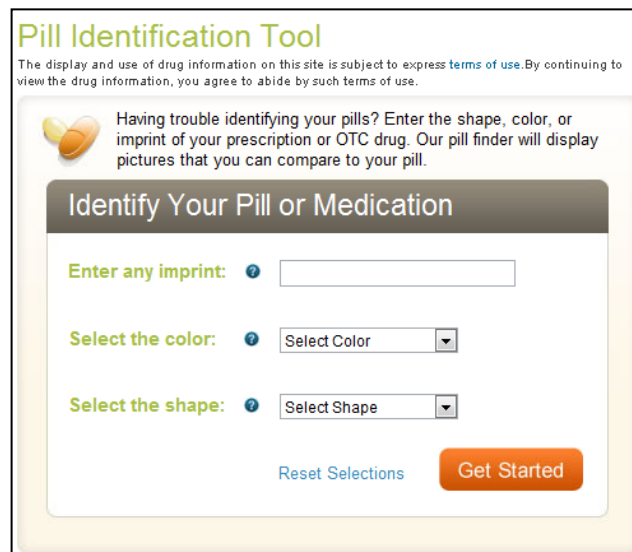
Take this medication by mouth. Drink a full glass of water (8 ounces/240 milliliters) with it unless your doctor tells you otherwise. Do not lie down for at least 10 minutes after you have taken this drug. If stomach upset occurs while you are taking this medication, you may take it with food or milk.

Swallow enteric-coated tablets whole. Do not crush or chew enteric-coated tablets. Doing so can increase stomach upset.

Do not crush or chew extended-release tablets or capsules. Doing so can release all

Figura 5 – “Aspirin Oral Uses”

Na segunda opção da ferramenta “Drugs & Supplement” denominada “Pill Identification Tool” (figura 6) quando a pessoa quer saber informações de um determinado medicamento que não sabe o nome, pode identificá-lo pela sua forma, cor e marcas que são impressas no próprio medicamento. Esta ferramenta irá mostrar de acordo com a pesquisa pedida diversos medicamentos que se enquadrem na descrição e a pessoa apenas terá de seleccionar o que procurava e terá acesso a toda a informação sobre o medicamento.



Pill Identification Tool

The display and use of drug information on this site is subject to express terms of use. By continuing to view the drug information, you agree to abide by such terms of use.

Having trouble identifying your pills? Enter the shape, color, or imprint of your prescription or OTC drug. Our pill finder will display pictures that you can compare to your pill.

Identify Your Pill or Medication

Enter any imprint:

Select the color:

Select the shape:

[Reset Selections](#) [Get Started](#)

Figura 6 – “Pill Identification Tool”

De seguida apresentamos todos os passos necessários com um exemplo de como decorre esta pesquisa. Imaginemos que temos um comprimido redondo e cor de pêsego e queremos saber o nome para poder pesquisar as informações relativas ao mesmo, os passos são os seguintes:

1º Passo: aceder ao site WebMD;

2º Passo: seleccionar o separador “Drugs & Supplements”;

3º Passo: seleccionar a opção “Pill Identification Tool”;

4º Passo: seleccionar “Enter any imprint” (ou seja, marcas do medicamento, com esta opção reduz os resultados, é muito mais fidedigna a pesquisa);

5º Passo: em “Select the color” escolher a cor correspondente ao medicamento (figura 7);

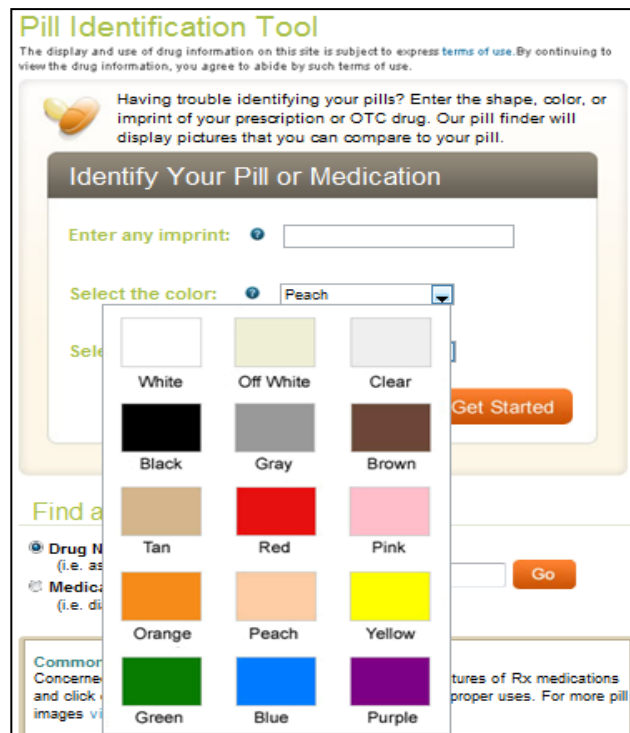


Figura 7 – “Select the color”

6º Passo: em “Select the shape” escolher a forma do medicamento (figura 8);

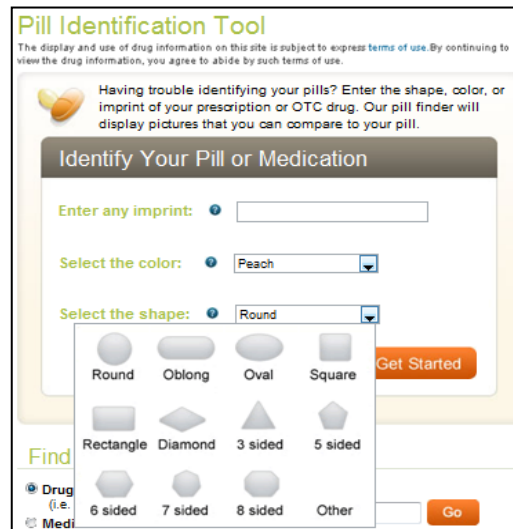


Figura 8 – “Select the shape”

7º Passo: clicar em “Get Started” para obter os resultados;

8º Passo: procurar e seleccionar o medicamento correcto dos resultados da pesquisa (figura 9) para obter as informações que deseja.

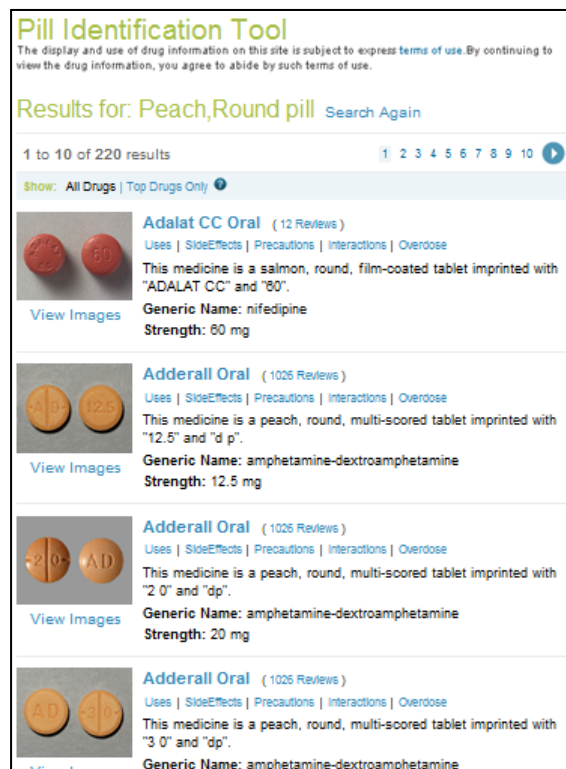


Figura 9 – “Results for: Peach, Round pill”

2.5 Discussão do Estudo

Apesar das inúmeras vantagens que as pessoas podem usufruir utilizando o site WebMD, através do nosso estudo podemos verificar que o utilizador não poderá apenas utilizar a informação que se encontra no site sem aconselhamento de um profissional de saúde, o próprio site refere que tem a finalidade de fornecer informações sobre os mais diversos temas de saúde, contudo o público em geral deverá saber filtrar certos tipos de informações que podem ou não ser aplicáveis à sua saúde pessoal, é importante saber escolher as informações que são mais adequadas à pessoa.

É importante que a informação que se encontra no WebMD ou qualquer outro site não deva ser usado como um substituto de um profissional de saúde. As pessoas deverão sempre procurar o conselho de seu médico ou outro profissional de saúde qualificado assim como para esclarecer qualquer dúvida que possam ter a respeito de uma condição médica.

O próprio site adverte que o conteúdo do site WebMD, como texto, gráficos, imagens, informações obtidas a partir de licenciadores da WebMD e outro material contido no site WebMD são apenas para fins informativos. O conteúdo não se destina a ser um substituto para aconselhamento médico, diagnóstico ou tratamento.

Este site apresenta vantagens em relação a outros da mesma natureza porque apesar de deixar bem claro que apresenta apenas fins informativos, apresenta também um conjunto de políticas, no que respeita à edição, correções, publicidade, privacidade e termos e condições de uso.

No que respeita à política editorial o site tem como objectivo transmitir informação o mais objectiva possível, confiável e precisa de forma a que o seu conteúdo possa ser utilizado e seja de relevância para a saúde e medicina. Os critérios editoriais passam pelos seguintes aspectos: relevância dos assuntos, significado clínico e tendências, ou seja, interesses sazonais. Além disso o conteúdo apresenta integridade editorial, independência editorial e excelência jornalística.

No entanto uma das desvantagens que apresenta é o seu conteúdo ser num idioma estrangeiro, nomeadamente o inglês, o que poderá levar a alguns erros aquando da pesquisa de medicamentos, visto que muitos medicamentos não apresentam o mesmo

nome comercial e o nome genérico é escrito de outra forma podendo levar a erros de pesquisa.

Contudo, o público português tem ao seu dispor um site do INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P. onde tem acesso a informação na área da saúde, mais precisamente no âmbito da medicação e no seu idioma. Este site encontra-se no endereço electrónico: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED> (figura 10).

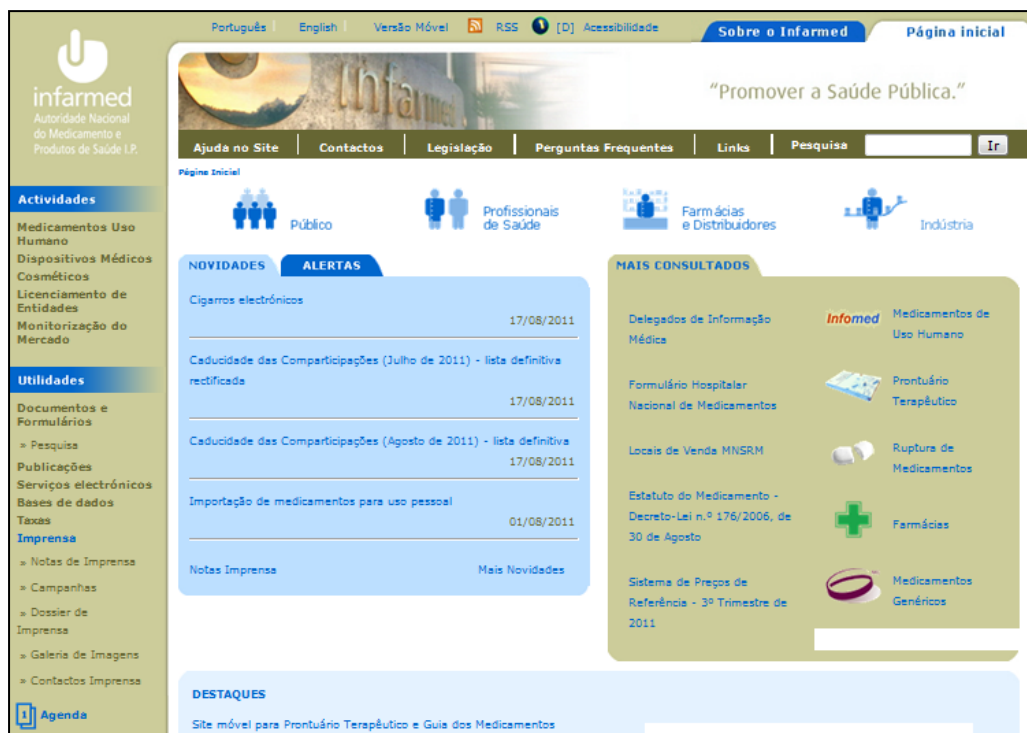


Figura 10 – Site do Infarmed

O INFARMED I.P. tem a incumbência de “regular e supervisionar os sectores dos medicamentos, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal, segundo os mais elevados padrões de protecção da saúde pública e garantir o acesso dos profissionais da saúde e dos cidadãos a medicamentos, dispositivos médicos, produtos cosméticos e de higiene corporal, de qualidade, eficazes e seguros”.

De acordo com o próprio INFARMED, I. P., este tem a seu cargo as seguintes atribuições:

“a) Contribuir para a formulação da política de saúde, designadamente na definição e execução de políticas dos medicamentos de uso humano, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal;

b) Regulamentar, avaliar, autorizar, disciplinar, fiscalizar, verificar analiticamente, como laboratório de referência, e assegurar a vigilância e controlo da investigação, produção, distribuição, comercialização e utilização dos medicamentos, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal, de acordo com os respectivos regimes jurídicos;

c) Assegurar a regulação e a supervisão das actividades de investigação, produção, distribuição, comercialização e utilização de medicamentos de uso humano, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal;

d) Assegurar o cumprimento das normas aplicáveis à autorização de ensaios clínicos com medicamentos, bem como o controlo da observância das boas práticas clínicas na sua realização;

e) Garantir a qualidade, segurança, eficácia e custo-efectividade dos medicamentos de uso humano, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal;

f) Monitorizar o consumo e utilização de medicamentos;

g) Promover o acesso dos profissionais de saúde e dos consumidores às informações necessárias à utilização racional de medicamentos de uso humano, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal;

h) Promover e apoiar, em ligação com as universidades e outras instituições de investigação e desenvolvimento, nacionais ou estrangeiras, o estudo e a investigação nos domínios da ciência e tecnologia farmacêuticas, biotecnologia, farmacologia, farmacoeconomia e farmacoepidemiologia;

i) Assegurar a adequada integração e participação no âmbito do sistema da União Europeia relativo à avaliação e supervisão de medicamentos de uso humano, incluindo a

articulação com a Agência Europeia de Medicamentos e a Comissão Europeia e demais instituições europeias;

j) Assegurar a adequada integração e participação no âmbito da rede de autoridades de medicamentos, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal da União Europeia e da rede de laboratórios oficiais de comprovação da qualidade de medicamentos da Europa;

l) Assegurar as demais obrigações internacionais do Estado no âmbito das suas atribuições, designadamente no âmbito da União Europeia, bem como no âmbito do conselho da Europa e em especial da Comissão da Farmacopeia Europeia e da Organização das Nações Unidas, na área do controlo de estupefacientes e substâncias psicotrópicas;

m) Desenvolver actividades de cooperação nacional e internacional, de natureza bilateral ou multilateral, no âmbito das suas atribuições”.

Como podemos verificar uma das suas preocupações prende-se com a qualidade das informações transmitidas sobre medicação. E para a população portuguesa do nosso ponto de vista será mais fácil e seguro utilizar o site do IFARMED na pesquisa de informação sobre medicamentos. Para isso tem disponível o Prontuário Terapêutico on-line e em PDF.



Figura 11 - Prontuário Terapêutico on-line

Contudo, este site não apresenta as facilidades de pesquisa que o WebMD apresenta, tais como pesquisa por marcas impressas no medicamento, cor e forma do medicamento. A pesquisa no Prontuário Terapêutico on-line do INFARMED apenas permite pesquisar através do nome da substância activa ou nome dos medicamentos.

O Prontuário Terapêutico on-line do INFARMED permite também dois tipos básicos de acesso:

- Semelhante à versão em papel, através do Índice Navegável e do Índice Onomástico. A pesquisa no Índice Navegável é realizada de forma parecida à pesquisa do índice da versão em papel. A sua estrutura possibilita uma navegação hierárquica nos 18 capítulos e 4 anexos que a constituem.

A pesquisa no Índice Onomástico possibilita o acesso a todas as substâncias activas e nomes dos medicamentos presentes no prontuário, por ordem alfabética da letra que foi seleccionada.

- Através de pesquisas interactivas, ou seja, esta pesquisa é realizada em todas as substâncias activas e nomes dos medicamentos existentes na base de dados do Prontuário. Ou pesquisar por Outras Pesquisas, estas pesquisas são realizadas em todos os laboratórios, Titulares de Autorização de Introdução no Mercado (AIM) e todos os nomes de medicamentos genéricos existentes na base de dados do Prontuário. É possível também obter listagens, ordenadas por ordem alfabética, de todos os laboratórios, assim como de todos os nomes de medicamentos genéricos presentes no Prontuário, bastando para isso seleccionar, respectivamente, os botões de "Listagem de Laboratórios" e "Listagem de Medicamentos Genéricos".

De seguida apresentaremos um exemplo de uma pesquisa de um medicamento através da opção pesquisa específica (figura 11) no Prontuário Terapêutico on-line do INFARMED. Se um indivíduo pretender obter informação acerca da Aspirina, basta para isso escrever o nome no espaço destinado à pesquisa e clicar em "ok". E é apresentado os resultados da pesquisa (figura 12).

Prontuário Terapêutico

AJUDA E SUGESTÕES
ÍNDICE ONOMÁSTICO
ÍNDICE NAVEGÁVEL

OUTRAS PESQUISAS

PESQUISA ESPECÍFICA

SUBSTÂNCIAS ACTIVAS E NOMES DOS MEDICAMENTOS

corresponder a todos os termos
 corresponder a qualquer um dos

Foram pesquisadas as designações de **TODOS** as substâncias activas e nomes de medicamentos existentes no Prontuário. Relativamente à expressão "**aspirina**" foram encontradas concordâncias em **0 substâncias activas** e **6 nomes de medicamentos**.

	Substâncias activas	Nomes dos medicamentos
Designação ▼	Substâncias activas	Capítulos e subcapítulos
Aspirina	Ácido acetilsalicílico	2. Sistema Nervoso Central / 2.10. Analgésicos e antipiréticos /
Aspirina C	Ácido acetilsalicílico + Ácido ascórbico	2. Sistema Nervoso Central / 2.10. Analgésicos e antipiréticos /
Aspirina GR 100mg Comprimidos Gastroresistentes	Ácido acetilsalicílico	4. Sangue / 4.3. Anticoagulantes e antitrombóticos / 4.3.1. Anticoagulantes / 4.3.1.4. Antiagregantes plaquetários /
Aspirina GR 100mg Comprimidos Gastroresistentes	Ácido acetilsalicílico	2. Sistema Nervoso Central / 2.10. Analgésicos e antipiréticos /
Aspirina Mastigável	Ácido acetilsalicílico	2. Sistema Nervoso Central / 2.10. Analgésicos e antipiréticos /
Migraspirina	Ácido acetilsalicílico	2. Sistema Nervoso Central / 2.10. Analgésicos e antipiréticos /

Figura 12 – Resultados da pesquisa “aspirina”

Ao seleccionar o medicamento pretendido poderá obter as seguintes informações:

- A denominação comum das substâncias activas de medicamentos;
- Indicações;
- Reacções adversas;
- Contra-indicações e precauções;
- Interações;
- Posologia;
- Agrupamento da forma farmacêutica;
- Dosagem;
- Abreviatura do titular de autorização no mercado;
- Abreviatura da forma farmacêutica;

- Tamanho da embalagem;
- Preço de venda ao público (preço unitário);
- Taxa de participação;
- Preço de referência do regime geral (se aplicável).

Como podemos observar existe uma informação mais completa e segura sobre medicamentos no site do INFARMED e em muitos medicamentos pode-se consultar ainda o folheto informativo, o resumo das características do medicamento e o relatório público de avaliação.

Também no site do INFARMED poderá consultar o EUDRAPHARM que consiste numa base de dados europeia de medicamentos.

Podemos também verificar que tanto o WebMD como o INFARMED encontram-se de acordo no que respeita à utilização destas informações, as pessoas devem conhecer os medicamentos que tomam mas deverão sempre ter acompanhamento e aconselhamento de um profissional de saúde e não se auto-medicarem.

No entanto a WebMD apresenta informações noutras áreas da saúde e diversos artigos de interesse público.

III – CONCLUSÃO

O nosso estudo pretende dar a conhecer esta nova realidade que existe em relação à informação de medicamentos na internet visto estarmos inseridos neste novo mundo dominado pela globalização e as novas tecnologias e perceber as vantagens e desvantagens desta utilização.

Consideramos que é importante as pessoas consultarem toda a informação que se mostra segura, completa e científica. No entanto é necessário que a pessoa saiba seleccionar o que lê e onde lê e nunca esquecer procurar uma orientação de um profissional qualificado na área da saúde. Cada caso é um caso e só alguém qualificado é que poderá ajudar adequadamente a pessoa.

A utilização de sites sobre saúde são uma vantagem no mundo actual, permite encontrar informação diversa sobre saúde e permite conhecer melhor os medicamentos que são prescritos pelo seu médico. As pessoas cada vez mais procuram manter-se informadas, esclarecidas e sentem necessidade de procurar outras opiniões. Uma desvantagem destes sites poderá ser o incentivo, apesar de não consciente, à auto-medicação que é considerado um comportamento de risco para a saúde.

Através do nosso estudo consideramos que para a pesquisa relacionada com a medicação será uma boa opção escolher o site do INFARMED visto ser no idioma português e ser uma autoridade nacional nesta área. De referir que o site foi pensado essencialmente para profissionais de saúde especialmente médicos e farmacêuticos, não sendo desta forma uma ferramenta tão fácil de utilizar e de tão fácil compreensão para a população em geral. No que diz respeito a notícias, artigos, entre outras informações sobre saúde acreditamos que o site WebMD é um óptimo recurso de informação e confiável, assim como também é mais fácil de utilizar e mais acessível para a população sendo a sua única “desvantagem” a língua.

Uma vez que a Internet estará cada vez mais acessível a toda a população, assim como cada vez é mais fácil aceder a ela, quer seja em casa em frente a um computador ou mesmo na rua acedendo a um simples telemóvel ou iphone é de esperar que dentro de pouco tempo se possa aceder a um site em português semelhante ao WebMD, que possibilite ao comum dos utentes aceder, tirar dúvidas e enriquecer os seus

conhecimentos, será sempre um esforço de todas as classes ligadas a saúde para que a informação seja fidedigna e credível, sem que nunca seja colocada em causa a saúde dos utentes do site.

BIBLIOGRAFIA

Albertin, Alberto Luiz. (1999). Comércio Eletrônico: benefícios e aspectos da sua aplicação. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, vol. 38, nº 1. Jan/Mar, pp. 64-76.

Bass S., et al. (2006). Relationship of Internet Health Information Use With Patient Behavior and Self-Efficacy: Experiences of Newly Diagnosed Cancer Patients Who Contact the National Cancer Institute's Cancer Information Service, Journal of Health Communication 11, 219-236.

Bates, B., et al. (2006). The effect of source credibility on consumers' perceptions of the quality of health information on the Internet, Medical Informatics and the Internet in Medicine 31 (1), 45-42.

Benigeri, M.; Pluye, P. (2003). Shortcomings of health information on the Internet. Health Promotion International, Vol. 18. N. 4, p.381-386.

Bennett, N., et al. (2004). Physicians' Internet Information-Seeking Behaviors, The Journal of Continuing Education in the Health Professions 24, 31-38.

Boone, Luis & Kurtz, David (1999). Marketing Contemporâneo. 8 ed. Rio de Janeiro, LTC.

Borges, Gisele (2000). Comércio Eletrônico: Atributos importantes no processo de decisão de compra. Dissertação de Mestrado, PPGA-UFRGS.

Burneo, J. (2006). An evaluation of the quality of epilepsy education on the Canadian World Wide Web, Epilepsy & Behavior 8, 299-302.

Castiel LD, Vasconcellos-Silva PR. (2002). Internet e o auto cuidado em saúde: como juntar os trapinhos? Hist Cienc Saúde-Manguinhos.

Comissão das Comunidades Europeias, 2002. Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das regiões, eEurope 2002: eEurope 2002: Critérios de qualidade para sítios Web ligados à saúde, Bruxelas. Disponível em:

<http://europa.eu.int/eurlex/pt/com/cnc/2002/com2002_0667pt01.pdf. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Commission of the European Communities (2004). Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, e-Health – making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area (Text with EEA relevance), Brussels. Disponível em: <http://europa.eu.int/information_society/doc/qualif/health/COM_2004_0356_F_EN_ACTE.pdf. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Despacho n.º 17690/2007 - Lista das situações de automedicação. DR, 2.ª série, n.º 154, de 10 de Agosto de 2007.

Diez, J. E. B.; Albaladejo M. F. (2002). Princípios de Farmacologia Clínica – Bases científicas de la utilización de medicamentos. 1ª Edição, Masson.

Dutta-Bergman, M.J. (2004). Health Attitudes, Health Cognitions, and Health Behaviors among Internet Health Information Seekers: Population-Based Survey, Journal of Medical Internet Research. Consultado em 21 de Setembro de 2004.

Eysenbach, G.; Kohler, C., (2002). How do consumers search for and appraise health information on the World Wide Web? Qualitative study using focus group, usability tests, and in-depth interviews. BMJ 324, 573-577.

Eng, T. R., et al. (1998). Access to health information and support: a public highway or a private road? Journal of the American Medical Association, 280, 1371–1375.

European Opinion Research Group (2003). European Union citizens and sources of information about health. Eurobarometer 58.0. Disponível em: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/ehealth/conference/2003/doc/eb_58_en.pdf. Acedido em: 19 Agosto 2011.

FCNAUP (2009) - Biblioteca - Internet Científica. Fontes de informação em Ciências da Nutrição na WWW (revisão a 2009.09). 12 pp. Disponível em: <http://www.fcna.up.pt/documentosOnline/Biblioteca/FontesdeInformacaoANH_2009_09.pdf>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Frické, M., et al. (2005). Consumer health information on the Internet about carpal tunnel syndrome: Indicators of accuracy. *The American Journal of Medicine* 118, 168-174.

Frontine, Maria Alice. (1999). Um modelo gerencial para competir com Electronic Business. In: Congresso Nacional sobre Comércio Eletrônico. São Paulo, anais: E-commerce Brasil.

Guimarães, A. (2005). Medicamentos não sujeitos a receita médica. *Jornal de Notícias*, 18 de Maio.

Health Summit Working Group (1998). Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet, Policy Paper. Disponível em: <<http://hitiweb.mitretrek.org/hswg>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Hong, T., (2006). Contributing Factors to the Use of Health-Related Websites, *Journal of Health Communication* 11, 149-165.

INFRAMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P. Disponível em <<http://www.infarmed.pt>>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Internet World Stats (2004). World internet usage and population statistics. Disponível em <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Kalakota, R & Whinston, A. (1997). *Electronic Commerce: A manager's guide*. New York, Addison- Wesley.

Lewieki, E., et al. (2006). Assessment of osteoporosis-website quality, *Osteoporos Int* 17, 741-752.

Lemay, L. (1996). *Aprenda em 1 semana a criar Homepages na WWW com HTML*. Rio de Janeiro: Editora Campus.

Maria, V. A. J. (2000). Automedicação, custos e saúde, *Revista Portuguesa de Clínica Geral* 16, 11-14.

Marques, F., Cobrado, N., Caramona, M. (2000). Caracterização da natureza e dos custos financeiros directos da automedicação, *Revista Portuguesa de Clínica Geral* 16, 23-34.

Martin, A.; Hernández, J. G.; Hernández, F. J. (2004). *Farmacologia clínica y terapêutica médica*. Madrid, McGraw – Hill interamericana.

Murray, E., et al. (2003). The impact of Health Information on the Internet on Health Care and the Physician-Patient Relationship: National U.S. Survey among 1050 U.S. Physicians, *Journal of Medical Internet Research*.

Nascimento AC, Sayd JD. (2005). Ao persistirem os sintomas, o médico deverá ser consultado. Isto é regulação? *PHYSIS: Rev Saúde Colet (Rio J)*.

Observatório do Medicamento e dos Produtos de Saúde - OMPS (2002). Informação Científica sobre Medicamentos, Relatório. Disponível em: <http://www.infarmed.pt/pt/observatorio/estudos_realizados.html>. Acesso em: 21 Janeiro 2011.

Organización Mundial De Salud. (1993). *El papel del Farmacéutico en la Atención a la Salud: Declaración de Tokio*. Ginebra: OMS.

Organização Mundial da Saúde (1998). *The role of the pharmacist in self-medication and selfcare*. Ginebra: WHO, 15p.

Pew Internet & American Life Project - PIALP (2000). *The online health care revolution: How the Web helps Americans take better care of themselves*. Disponível em: <<http://www.pewinternet.org/>>. Acesso em: 21 Janeiro 2011.

Pew Internet & American Life Project - PIALP (2000). *Vital decisions: How Internet users decide what information to trust when they or their loved ones are sick*. Disponível em: <<http://www.pewinternet.org/>>. Acesso em: 21 Janeiro 2011

Richard, D.; Senon, J. L. (1996). *Le médicament*. Paris, Flammarion.

Rozmovits, L., Ziebland, S. (2004). What do Patients with prostate or breast cancer want from an Internet site? A qualitative study of information needs. *Patient Education and Counseling*, 53, 57-64.

Rutter, P. (2004). *Community Pharmacy – Symptoms, Diagnosis and Treatment*. London, Churchill Livingstone.

Santos, M. B. (2003). Cuidados farmacêuticos e responsabilidade do doente. Farmácia Saúde. Nº 81, Junho, pp. 42-43.

Santos, B. (2006). Este consumo que nos consome – olhares sobre a sociedade de consumo actual, Porto, Campo das Letras.

Silber, D. (2003). The case for eHealth. Disponível em: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/ehealth/conference/2003/doc/the_case_for_eHealth.pdf>. Acesso em: 21 Janeiro 2011.

Silva, A. (1994). Falando de Medicamentos. Lisboa, Edição Vítor Castanho.

Silva, F.B. (1997). O mundo da Internet. Ribeirão Preto. Monografia — Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas, Universidade de Ribeirão Preto.

Soares, M. A. (2002). Medicamentos não Prescritos. Vol. I. Lisboa, Associação Nacional das Farmácias.

Soares, M. A. (2002). Medicamentos não Prescritos. Vol. II. Lisboa, Associação Nacional das Farmácias.

Soares, M. A. (2005). Automedicação versus Indicação Farmacêutica. Mundo Farmacêutico. Nº 18, Setembro, pp. 16-17.

Suplemento integrante do Jornal Médico de Família nº136 (2007) - Molécula - Dezembro 2007, nº93 - Disponível em: <<http://www.vfbm.com/jmf/130-139/136/136-molecula.pdf>>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

União Europeia. Directiva 2001/83/CE. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/oj/2001/l_311/l_31120011128pt00670128.pdf>. Acesso em: 21 Janeiro 2011.

União Europeia. Directiva 2004/27/CE. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&numdoc=32004L0027&model=guichett&lg=pt>. Acesso em: 21 Janeiro 2011.

União Europeia. Directiva 84/450/CEE. Disponível em: <http://www.consumidor.pt/portal/page?_pageid=34,366038&_dad=portal&_schema=PORTAL&legislacao_i_inter=151306>. Acesso em: 24 Janeiro 2011.

União Europeia. Estados-Membros da União Européia. Disponível em: <http://europa.eu/abc/european_countries/index_pt.htm>. Acesso em: 21 Março 2011.

Vassos, T. (1997). Marketing Estratégico na Internet. São Paulo. Makron Books.

Vaz, A. (1999). Os efeitos indesejáveis. Farmácia Distribuição. Nº 89, pp. 21-23.

WebMed – Better information. Better Health. Disponível em: <<http://www.webmd.com/>>. Acedido em: 19 Agosto 2011.

Yin, Robert K. (1994). Case Study Research: Design and Methods. Newbury Park: SAGE Publications, Applied Social Research Methods series, volume 5, second edition, pp. 171.