


## CONSULTAS MÉDICAS NA ERA DIGITAL: A PERSPECTIVA DOS MÉDICOS SOBRE PACIENTES QUE BUSCAM INFORMAÇÕES ONLINE EM CAMPO GRANDE - MS

 <https://doi.org/10.56238/arev7n5-321>

Data de submissão: 21/04/2025

Data de publicação: 21/05/2025

**Eliéverson Guerchi Gonzales**

Doutor em Educação Para a Ciência pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, UNESP, Brasil. Anhanguera – UNIDERP  
E-mail: gonzales.eg@outlook.com

**Clara Perotti Marques**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Jhuanna Carolina Neves Echeveria**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**João Matheus Hamer Brandão**

Acadêmico de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Maria Clara Spaini Alves**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Natalia Macedo Correa**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP  
E-mail: natalia.medicina.uniderp@gmail.com

**Renata Barboza Stefanello**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Sarah de Souza Jafar**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Thaylley Julia Arrais**

Acadêmica de Medicina na Universidade Anhanguera – UNIDERP

**Victor Enzo Takeshita**

Acadêmico de Medicina na Universidade Anhanguera - UNIDERP

---

### RESUMO

Este estudo avaliou como médicos da Atenção Primária, atuantes em Unidades de Saúde da Família (USF) de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, lidam com pacientes que buscam informações sobre saúde na internet antes, durante ou após as consultas. O objetivo foi analisar a percepção desses profissionais sobre o impacto dessas práticas na relação médico-paciente, na condução da consulta e nas decisões clínicas.

A pesquisa é de caráter transversal e quantitativo, com coleta de dados realizada por meio de questionário online no mês de maio de 2024. A amostra foi composta por 33 médicos distribuídos em

sete distritos sanitários da cidade. A análise foi feita com o auxílio do software Microsoft Excel (versão 2010).

O estudo buscou compreender se a informação trazida pelos pacientes contribui para o diálogo clínico ou gera conflitos, e de que forma os médicos avaliam a qualidade dessas informações. Ao considerar o crescimento do uso da internet e das redes sociais como fontes de informação em saúde, a pesquisa também discutiu os desafios e as oportunidades que esse cenário apresenta para o SUS e para a prática médica nas USFs.

**Palavras-chave:** Internet. Saúde. Serviços médicos.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia, a forma como as informações sobre saúde são acessadas passaram por transformações significativas, assim como os serviços de cuidados médicos. A Internet tornou-se um recurso essencial nesse contexto, permitindo a disseminação do conhecimento em saúde de maneira ampla e acessível, superando barreiras geográficas, linguísticas e socioeconômicas. Essa evolução tem redefinido a relação dos indivíduos com a informação médica, proporcionando maior autonomia na busca por orientações e esclarecimentos sobre sua saúde. (Nangsangna; Vroom, 2019).

Devido à conveniência, imediatismo e interatividade da Internet, cada vez mais consumidores recorrem a ela em busca de informações sobre saúde. No Brasil, 45% da população recorre a Internet com o intuito de buscar informações sobre saúde online (Hibou, 2023). O número de domicílios com acesso à internet no Brasil chegou a 90,0%, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Em termos absolutos, são 65,6 milhões de domicílios conectados, 5,8 milhões a mais do que em 2019 (Gov.br, 2022)

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

Houve um aumento perceptível na busca por informações de saúde em plataformas de redes sociais. As redes sociais oferecem novas formas de buscar e compartilhar informações sobre saúde devido à maior acessibilidade a uma ampla variedade de dados sobre saúde e redes de apoio social, especialmente benéficas para indivíduos enfrentando estigmatização e marginalização. Além disso, houve um aumento significativo na utilização de plataformas de redes sociais por hospitais e profissionais de saúde. Destaca-se, ainda, a importância das redes sociais como canais de disseminação de informações de saúde e seu impacto na promoção da saúde integral (Souza; Santos, 2019). No entanto, para aproveitar o potencial das redes sociais para informações de saúde, os indivíduos devem adotar uma abordagem ativa e determinada na busca de informações sobre saúde online. Essa busca por informações sobre saúde muitas vezes surge da necessidade de preencher lacunas específicas no conhecimento relacionado à saúde (Zhao; Basnyat, 2022).

O contínuo avanço dos serviços e políticas de saúde influencia diretamente a comunicação durante as consultas médicas. Com o fácil acesso à internet, pacientes frequentemente chegam às clínicas bem informados sobre suas condições, desejando discutir com os profissionais de saúde as informações que encontraram online. No entanto, essa abundância de dados pode ser desafiadora,

exigindo que tanto pacientes quanto médicos desenvolvam habilidades para navegar e avaliar criticamente as informações disponíveis (Saragiotto; Fernandes, 2023).

Embora os profissionais de saúde continuem a ser a principal autoridade confiável para informações de saúde, os diversos determinantes sociais em saúde dos pacientes, incluindo barreiras de acessibilidade, como geografia, custo e tempo, resultam na preferência do paciente pela pesquisa online em vez de consultas presenciais. Devido à sua conexão social, as redes sociais se tornaram um dos locais preferidos para obter informações sobre saúde e apoio comunitário (Moretti; Oliveira; Silva, 2012). Estudos como o de Christakis e Fowler (2007) mostram que as influências dos pares, ou seja, de amigos, familiares e conhecidos, têm um impacto significativo sobre os comportamentos de saúde, frequentemente mais do que quase qualquer outra fonte são divulgadas em plataformas de conteúdo criadas pelos utilizadores, como as redes sociais. Além disso, a competência de um indivíduo na Internet não equivale necessariamente à sua literatura médica. No entanto, sejam ou não consideradas um mediador líquido o qual um agente, seja uma pessoa, uma tecnologia ou um ambiente, que promove e modera interações sociais de maneira flexível e dinâmica, as redes sociais facilitam a troca de informações, o que pode promover o diálogo e integrar diversas perspectivas de forma flexível e adaptativa. Embora isso possa ser um aspecto positivo, também apresenta riscos, como a falta de validação das informações, o que pode afetar o estado de saúde individual de maneiras únicas e substanciais. Por isso, os médicos não devem ignorar esse impacto (Forgie et al., 2021)

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

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

O presente estudo investiga a perspectiva dos médicos das Unidades de Saúde da Família (USF) sobre pacientes que trazem informações da internet para suas consultas. Os pacientes das USF são

residentes locais, geralmente com acesso limitado a cuidados especializados, que buscam atendimento contínuo e acessível (Murray et al., (2003). Já os médicos das USFs são profissionais da atenção primária, especializados em medicina de família e comunidade, que lidam com uma ampla gama de condições de saúde. A amostra foi escolhida devido à relevância das USFs como pontos de acesso primário e à crescente influência da informação online nas práticas de saúde, o que deve impactar significativamente a interação entre pacientes e médicos e a qualidade do atendimento oferecido. Ademais, objetiva-se analisar a perspectiva dos profissionais de saúde acerca das pesquisas realizadas pelos pacientes. Outros objetivos incluem avaliar se as informações fornecidas pelo paciente influenciam o curso da consulta médica, descrever a percepção dos médicos sobre o comportamento dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que buscam informações prévias e verificar se essas informações impactam as decisões de tratamento médico.

## 2 METODOLOGIA

A presente pesquisa trata-se de um estudo transversal de caráter quantitativo, cujo objeto de análise são médicos atuantes nas Unidades de Saúde da Família (USFs) de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Para compor a amostra, foi adotado como critério que os participantes tivessem pelo menos um ano de atuação na unidade em que trabalham.

Inicialmente, a intenção era alcançar um total de 62 médicos, considerando o número total de USFs da cidade — uma amostragem de pelo menos um médico por unidade. No entanto, foram obtidas 33 respostas válidas ao questionário, correspondendo aos profissionais que aceitaram participar da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no mês de maio de 2024, por meio de um questionário estruturado, composto por perguntas fechadas de múltipla escolha. O instrumento foi disponibilizado online, e os convites foram enviados via e-mail e aplicativo WhatsApp. Aos participantes foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme previsto nas normas éticas da pesquisa em saúde.

A amostra final, portanto, é composta por 33 médicos distribuídos em diferentes USFs do município. Embora não tenha sido possível contemplar todas as 62 unidades existentes, o estudo buscou garantir diversidade entre os respondentes, considerando profissionais de distintas regiões da cidade. Os dados coletados foram organizados e analisados por meio do software Microsoft Excel (versão 2010), com foco em apresentar de forma clara e objetiva os resultados obtidos. A seleção dos médicos foi realizada por conglomerados, representando uma amostra significativa das unidades de saúde na região.

A análise dos dados iniciou-se com a quantificação dos eventos investigados, seguida pela sua classificação, mensuração e interpretação. A análise estatística foi de natureza descritiva, utilizando parâmetros como média, mediana, moda e quartis para extrair informações relevantes. Esse processo permitiu uma compreensão abrangente dos dados coletados, possibilitando inferências significativas sobre o fenômeno em estudo (Marconi, 2022).

Os dados foram inseridos e analisados utilizando o software Microsoft Excel, versão 2010, por ser uma ferramenta amplamente acessível e familiar aos pesquisadores, além de ser adequada para realizar uma ampla gama de análises estatísticas. A análise incluiu o cálculo de frequências absolutas e percentuais, sendo os resultados sintetizados em tabelas e gráficos.

A análise descritiva dos dados foi conduzida com o auxílio do Microsoft Excel, versão 2010, para Windows, versão 3.6.2, permitindo a geração de uma visão clara sobre as distribuições e padrões observados nas variáveis estudadas.

Foram incluídos nesta pesquisa os médicos que possuíam pelo menos um ano de experiência de trabalho nas USFs localizadas no município de Campo Grande, no estado do Mato Grosso do Sul.

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

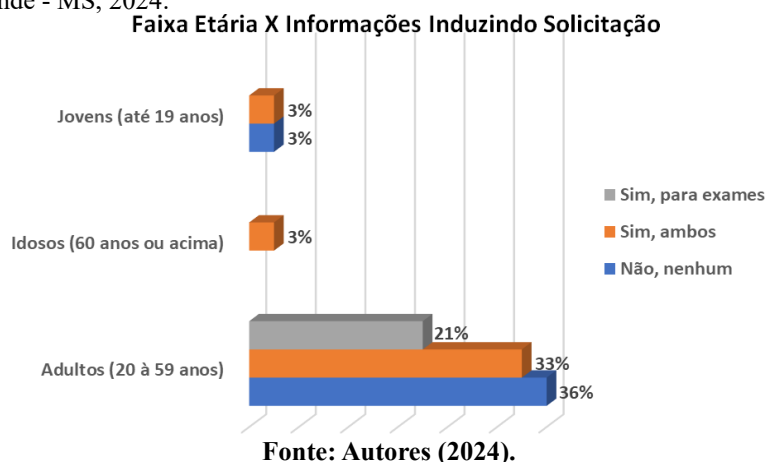
As considerações Éticas da pesquisa seguiram a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12, com aprovação do Comitê de Ética e de Pesquisa, sob o parecer 6.828.119 - CAAE 78789124.4.0000.0199. Todas as informações são sigilosas e de responsabilidade dos pesquisadores, o que garantiu o anonimato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

### **3 RESULTADOS**

Ao analisar se as informações trazidas da internet pelos pacientes influenciaram na solicitação de exames complementares ou de medicamentos, sete médicos indicaram que houve sugestão de exames pelos pacientes, para treze médicos foram solicitados ambos (exames e medicamentos), e para

treze não houve solicitação de nenhum. Ao comparar a solicitação de exames e medicamentos com a faixa etária dos pacientes obteve-se que entre os adultos (20 a 59 anos) 21% fez a solicitação de exames, 33% solicitou ambos e 36% não solicitou nenhum. Já entre os jovens (até 19 anos) 3% solicitaram ambos e 3% não solicitaram nenhum, quanto aos idosos 3% solicitaram ambos medicamentos e exames, conforme ilustra a figura 1.

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

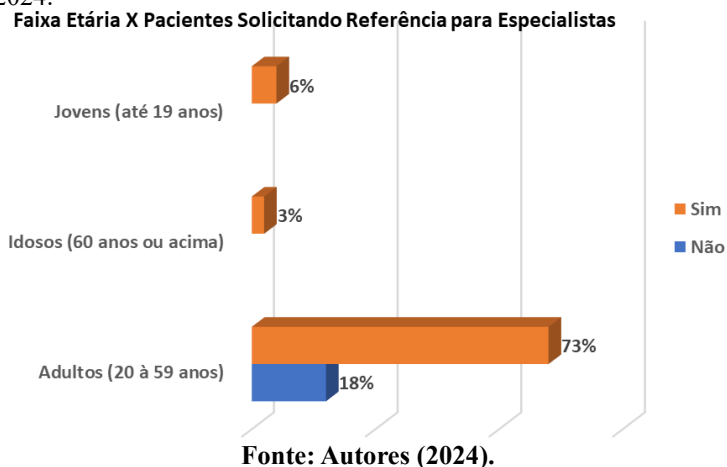


Quanto à ocorrência de conselhos e suporte social por parte dos médicos a pacientes que compareceram às consultas portando informações da internet, verificou-se que 72,7% dos profissionais entrevistados afirmaram fornecer conselhos e suporte, em contraste a 27,3% que relataram não fazer.

A influência das informações obtidas na internet na solicitação de encaminhamentos a especialistas por parte dos pacientes foi analisada, e verificou-se que 81,8% dos médicos entrevistados confirmaram a ocorrência dessa prática, enquanto 18,2% relataram não ter presenciado tal situação. Em relação à frequência com que essa solicitação ocorre, 43,8% dos médicos indicaram que ela ocorre de 1 a 4 vezes, 34,4% afirmaram que ocorre de 5 a 9 vezes e 21,9% relataram que ocorre mais de 10 vezes.

Ao correlacionar a solicitação de encaminhamentos com a faixa etária dos pacientes, observou-se que, entre os adultos (20 a 59 anos), 73% fizeram a solicitação, enquanto 18% não o fizeram; entre os jovens (até 19 anos), apenas 6% realizaram a solicitação; e entre os idosos (60 anos ou mais), 3% também requisitaram encaminhamento, conforme ilustrado na figura 2.

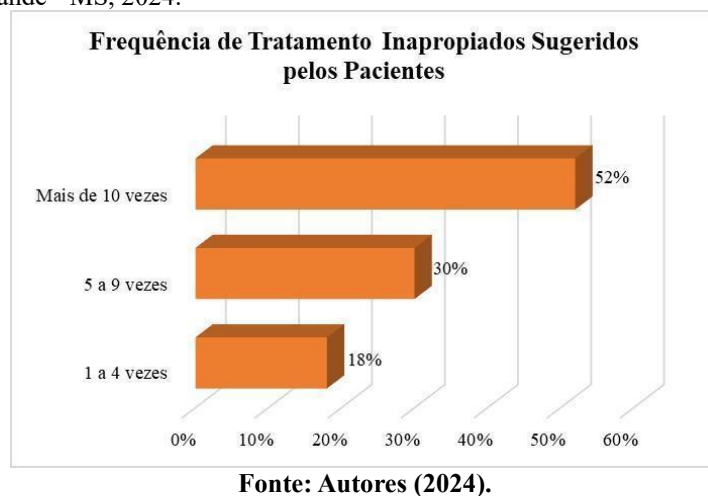
Figura 2 — Comparação da faixa etária dos pacientes que solicitam referência para especialistas após consulta na internet, em Campo Grande - MS, 2024.



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

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

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

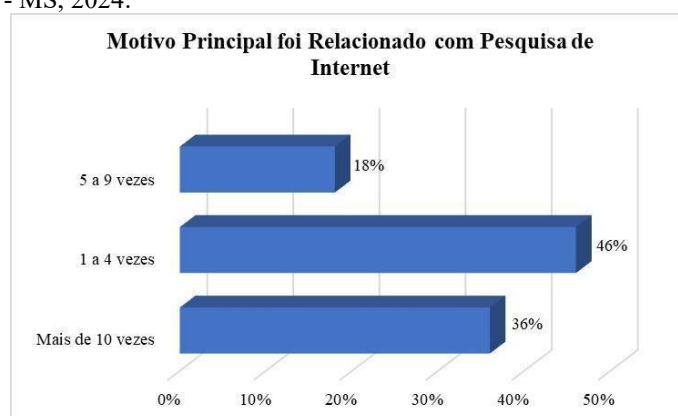




Quanto à influência das informações obtidas pelos pacientes na internet sobre o tratamento, 39,4% dos médicos consideraram que essas informações facilitaram o processo, enquanto 60,6% acreditaram que não houve qualquer facilitação.

Ao analisar a frequência com que os pacientes procuram o médico devido à pesquisa prévia sobre seu estado de saúde na internet, observou-se que 46% dos médicos entrevistados relataram que isso ocorre de "1 a 4 vezes" por mês, 18% indicaram uma frequência de "5 a 9 vezes" mensais e 36% afirmaram que essa situação ocorre mais de "10 vezes" por mês (Figura 4). Em termos semanais, 51,5% dos médicos afirmaram que pacientes buscam consultas devido a informações da internet "5 vezes ou mais" por semana, 30,3% indicaram que isso acontece de "3 a 4 vezes" por semana, e 18,2% relataram uma frequência de "1 a 2 vezes" semanais.

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



Fonte: Autores (2024).

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

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

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

Fonte: Autores (2024).

Um aspecto destacado pelos médicos foi a ocorrência de danos graves à saúde resultantes das informações encontradas na internet. De acordo com os relatos, 51,5% dos médicos indicaram ter presenciado danos graves à saúde, como descritas nas seguintes situações: “Paciente utilizou medicação para emagrecimento retirada da internet, resultando em lesão hepática e renal.”, “Paciente deixando de tomar medicação por conta própria (Losartana) após ler algo na internet e evoluindo com crises hipertensivas graves.”, “Conjuntivite resultante do uso de urina em olho de criança para suposto tratamento.”, “Paciente colocou borra de café em úlcera varicosa de membros inferiores.”, “Paciente iniciou anti-hipertensivo pois sentiu nalgia e atribuiu sintoma a hipertensão.”, “Utilização em subdosagem da medicação prescrita.”. Enquanto 48,5% não observaram danos graves. Em relação ao impacto na relação médico-paciente, a maioria (51,5% dos médicos) acredita que as informações de saúde trazidas pelos pacientes prejudicam a relação, enquanto 48,5% não perceberam efeitos negativos. Entre os problemas relatados estão a piora na adesão ao tratamento (1 resposta), a perda de confiança na opinião médica (5 respostas), um aumento na frequência de conflitos com o paciente (3 respostas) e automedicações indevidas (6 respostas), conforme detalhado na Tabela 2, que apresenta a distribuição de frequência desses prejuízos observados.

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

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

Fonte: Autores (2024).

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

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

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

Fonte: Autores (2024)

## 4 DISCUSSÃO

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

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

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

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

Esse comportamento sugere que os adultos, possivelmente por conta de maior acesso à tecnologia e maior autonomia no cuidado da própria saúde, são mais propensos a utilizar as OHI para embasar suas solicitações médicas. No entanto, um desafio notável identificado pelos pacientes é a

dificuldade em distinguir fontes confiáveis de informações, com 54,6% dos entrevistados destacando essa dificuldade (Coelho, Coelho e Cardoso, 2013).

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

A crescente busca por autonomia por parte dos pacientes, especialmente os adultos, reflete uma tendência alimentada pelo fácil acesso às informações de saúde na internet. Esse comportamento pode ser interpretado como uma expectativa de um papel mais ativo no cuidado à saúde. No entanto, cabe destacar que o acesso às OHI também pode resultar em interpretações errôneas, o que leva a pedidos de exames ou tratamentos desnecessários (AFYA, 2023).

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

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

O fato de 81,8% dos médicos indicarem que as informações da internet influenciam a solicitação de referências a especialistas sugere que os pacientes, muitas vezes, interpretam incorretamente as informações que encontram online e acreditam que precisam de cuidados especializados, mesmo para condições que poderiam ser gerenciadas na atenção primária. Esse fenômeno pode sobrecarregar o sistema de saúde, aumentando a demanda por consultas especializadas desnecessárias e desviando recursos que poderiam ser alocados para casos mais graves (Oliveira et al., 2020).

A faixa etária também influencia a solicitação de referências a especialistas. Entre os adultos, 73% solicitaram encaminhamentos, enquanto apenas 6% dos jovens e 3% dos idosos fizeram o mesmo. Esse dado sugere que a maior familiaridade com as tecnologias digitais e o maior acesso à informação online podem ser fatores que contribuem para uma maior solicitação de referências a especialistas por

parte dos adultos. No caso dos idosos, sua menor familiaridade com as tecnologias digitais ou a confiança no julgamento médico podem explicar a menor taxa de solicitação de referências (Moretti; Silva; Barsottini, 2016).

Estudo de Flynn, Smith e Freese (2021) aponta a exclusão digital entre os idosos, o que pode explicar essa diferença. Em um estudo realizado por Chaudhuri (2013), também foi identificado que os idosos preferem outras fontes de informação, como profissionais de saúde, farmacêuticos, familiares e trabalhadores comunitários aposentados, em vez de buscar informações de saúde online.

A percepção de que as consultas com pacientes que trazem informações da internet demandam mais tempo foi expressa por 81,8% dos médicos, o que sugere que os profissionais de saúde dedicam uma parte significativa da consulta para abordar as informações obtidas online, corrigir equívocos e orientar os pacientes sobre o que é adequado ou não. Esse aumento no tempo dedicado às consultas pode resultar em uma pressão adicional sobre os médicos, que já enfrentam uma carga de trabalho intensa, especialmente no contexto do sistema de saúde pública (Moraes; Zoboli, 2023).

Um aspecto relevante investigado foi a frequência com que os pacientes solicitam tratamentos inapropriados com base nas informações adquiridas online. De acordo com os médicos entrevistados, 52% indicaram que essas solicitações ocorrem entre uma e quatro vezes por mês, enquanto 30% afirmaram que ocorrem de cinco a nove vezes por mês. Preocupantes 18% dos médicos relataram enfrentar mais de dez solicitações de tratamentos inapropriados mensalmente (Silva; Moreira, 2021).

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

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

Em síntese, a pesquisa evidencia que, enquanto a internet desempenha um papel crescente na busca por informações de saúde, ela também gera desafios significativos. O acesso às OHI pode empoderar os pacientes, mas, ao mesmo tempo, pode levar a decisões incorretas, prejudicando o tratamento e a relação médico-paciente. O papel do médico, portanto, é fundamental na orientação dos

pacientes, ajudando-os a distinguir informações confiáveis das que podem comprometer a qualidade do cuidado à saúde (Moretti, Oliveira e Silva, 2012; Ivanova, 2013).

## **5 CONCLUSÃO**

Sobre a interação entre médicos e pacientes que buscam informações de saúde na internet, o presente estudo revela alguns pontos centrais. Observou-se que a prática de buscar informações online antes das consultas tem impacto relevante na dinâmica das consultas nas Unidades de Saúde da Família (USF) de Campo Grande - MS. Os dados coletados mostram que essa prática pode influenciar a solicitação de exames e tratamentos pelos pacientes e aumentar o tempo das consultas, evidenciando a necessidade de uma abordagem diferenciada por parte dos profissionais de saúde.

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

## REFERÊNCIAS

- AFYA. Sete em cada dez pacientes recebem informações falsas de diagnósticos na internet, aponta pesquisa. [S.l.]: Afya, 2023. Disponível em: <https://portal.afya.com.br/saude/sete-em-cada-dez-pacientes-recebem-informacoes-falsas-de-diagnosticos-na-internet>. Acesso em: 21 maio 2025.
- AREF-ADIB, G. et al. A qualitative study of online mental health information seeking behaviour by those with psychosis. *BMC Psychiatry*, [S.l.], v. 16, n. 1, 232, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0952-0>. Acesso em: 21 maio 2025.
- BASTOS, B. G.; FERRARI, D. V. Internet e educação ao paciente. *International Archives of Otorhinolaryngology*, São Paulo, v. 15, n. 4, p. 515-522, out./dez. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aio/a/V564SB4Fs7R4kkyZkSf7xy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 nov. 2024.
- BRASILEIRO, F. S.; ALMEIDA, A. M. P. Barreiras à informação em saúde nas mídias sociais. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, [S.l.], v. 19, p. 1-21, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/9VNLCSGsW88xgZNmn6yGGLg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 out. 2023.
- CHAUDHURI, S. et al. Examining health information-seeking behaviors of older adults. *Computers, Informatics, Nursing*, [S.l.], v. 31, n. 11, p. 547-553, nov. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1097/01.NCN.0000432131.92020.42>. Acesso em: 21 maio 2025.
- CHEN, J.; WANG, Y. Social media use for health purposes: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, [S.l.], v. 23, n. 5, e17917, 2021. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8156131/>. Acesso em: 24 out. 2023.
- CHIU, Y. C. Probing, impelling, but not offending doctors: the role of the internet as an information source for patients' interactions with doctors. *Qualitative Health Research*, [S.l.], v. 21, n. 12, p. 1658-1666, dez. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1049732311417455>. Acesso em: 21 maio 2025.
- CHRISTAKIS, N. A.; FOWLER, J. H. O poder das conexões: a importância do networking e como ele molda nossas vidas. Rio de Janeiro: Campus, 2009. 336 p. ISBN 978-85-352-3047-5.
- COELHO, E. Q.; COELHO, A. Q.; CARDOSO, J. E. D. Informações médicas na internet afetam a relação médico-paciente? *Revista Bioética*, Brasília, v. 21, n. 1, p. 142-149, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/t8DDcqLcDQv6qg5867nBYFQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 nov. 2024.
- DE LOOPER, M. et al. The influence of online health information seeking before a consultation on anxiety, satisfaction, and information recall, mediated by patient participation: field study. *Journal of Medical Internet Research*, [S.l.], v. 23, n. 7, e23670, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.2196/23670>. Acesso em: 21 maio 2025.



FLYNN, K. E.; SMITH, M. A.; FREESE, J. When do older adults turn to the internet for health information? Findings from the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of General Internal Medicine*, [S.l.], v. 21, n. 12, p. 1295-1301, dez. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00622.x>. Acesso em: 21 maio 2025.

FORGIE, E. et al. Social media and the transformation of the physician-patient relationship: viewpoint. *Journal of Medical Internet Research*, [S.l.], v. 23, n. 12, e25230, 2021. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8742211/>. Acesso em: 24 out. 2023.

FREITAS, L. L. de; PEREIRA, M. S. da. Promoção da saúde e a atuação das redes sociais: desafios e possibilidades. Brasília: Ministério da Saúde, 2022. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/promoção-das-redes-sociais>. Acesso em: 21 maio 2025.

GANTENBEIN, L. et al. Internet and social media use in dermatology patients: search behavior and impact on patient-physician relationship. *Dermatologic Therapy*, [S.l.], v. 33, n. 6, e14098, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/dth.14098>. Acesso em: 21 maio 2025.

HIBOU. Saúde do brasileiro – 2023. São Paulo: Hibou, 2023. Disponível em: <https://medicinas.com.br/saude-brasileiro-2023/>. Acesso em: 23 abr. 2025.

IVERSON, S.; HOWARD, K.; PENNEY, B. Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review. *The Journal of the American Osteopathic Association*, [S.l.], v. 108, n. 12, p. 699-711, dez. 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.7556/jaoa.2008.108.12.699>. Acesso em: 21 maio 2025.

IVANOVA, E. Internet addiction and cyberchondria - their relationship with well-being. *Journal of Education, Culture and Society*, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 57-70, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.15503/jecs20131-57-70>. Acesso em: 21 maio 2025.

KARATAS, C.; CALDWELL, P. H.; SCOTT, K. M. How paediatricians communicate with parents who access online health information. *Journal of Paediatrics and Child Health*, [S.l.], v. 58, n. 12, p. 2169-2176, 2022. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36054381>. Acesso em: 24 out. 2023.

LARSEN, C. B.; GILSTAD, H. Qualitative research studies addressing patient-practitioner communication about online health information. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, [S.l.], v. 19, n. 21, 14004, 2022. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9659101/pdf/ijerph-19-14004.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Metodologia científica. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 29 fev. 2024.

MORAES, T. de S.; ZOBOLI, E. L. C. P. Excesso de informações online: o desafio da relação entre médicos e pacientes na era digital. *The Conversation*, [S.l.], 2023. Disponível em: <https://theconversation.com/excesso-de-informacoes-online-o-desafio-da-relacao-entre-medicos-e-pacientes-na-era-digital-215981>. Acesso em: 21 maio 2025.



MORETTI, F. A.; OLIVEIRA, V. E.; SILVA, E. M. K. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública? Revista da Associação Médica Brasileira, [S.l.], v. 58, n. 6, p. 650-658, 2012. Disponível em:

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

MURRAY, E. et al. The impact of health information on the internet on the physician-patient relationship: patient perceptions. Archives of Internal Medicine, [S.l.], v. 163, n. 14, p. 1727-1734, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1001/archinte.163.14.1727>. Acesso em: 21 maio 2025.

NANGSANGNA, R.; VROOM, F. D. C. Factors influencing online health information seeking behaviour among patients in Kwahu West Municipal, Nkawkaw, Ghana. Online Journal of Public Health Informatics, [S.l.], v. 11, n. 2, e13, 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6788904/pdf/ojphi-11-e13.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

OLIVEIRA, D. L. de et al. A influência da internet na relação médico-paciente: desafios para o cuidado em saúde. Revista da Associação Médica Brasileira, [S.l.], v. 66, n. 7, p. 889-894, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ramb/a/SGm5WjwfG6Hj5Bf5g8s6DRs>. Acesso em: 21 maio 2025.

RIDER, T.; MALIK, M.; CHEVASSUT, T. Haematology patients and the internet: the use of on-line health information and the impact on the patient-doctor relationship. Patient Education and Counseling, [S.l.], v. 97, n. 2, p. 223-238, nov. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2014.08.006>. Acesso em: 21 maio 2025.

SARAGIOTTO, B. T.; FERNANDES, L. Excesso de informações online: o desafio da relação entre médicos e pacientes na era digital. The Conversation, [S.l.], 2023. Disponível em: <https://theconversation.com/excesso-de-informacoes-online-o-desafio-da-relacao-entre-medicos-e-pacientes-na-era-digital-215981>. Acesso em: 21 maio 2025.

SILVA, J. C.; MOREIRA, M. C. A influência da internet nas solicitações de tratamentos médicos inapropriados: um estudo sobre as percepções dos profissionais de saúde. Revista Brasileira de Medicina, [S.l.], v. 23, n. 4, p. 189-201, 2021. Disponível em: <https://www.rbm.com.br/influencia-da-internet-no-tratamento-medico>. Acesso em: 21 maio 2025.

SOUZA, L. A. de; SANTOS, M. A. dos. Promoção da saúde no contexto das redes sociais significativas. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 35, n. 1, p. 85-92, jan./mar. 2019. Disponível em: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0104-78412019000100005&script=sci\\_arttext](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0104-78412019000100005&script=sci_arttext). Acesso em: 21 maio 2025.

SUN, Y. et al. Can online health information sources really improve patient satisfaction? Frontiers in Public Health, [S.l.], v. 10, 940898, 2022. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9388941/>. Acesso em: 24 out. 2023.

ZHAO, X.; BASNYAT, I. Online information and support seeking during COVID-19 lockdown in Wuhan: implications for health promotion. Health Promotion International, [S.l.], v. 37, n. 3, daac057, 2022. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9278205/pdf/daac057.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

## **APÊNDICE I - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

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

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

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

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

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

Se tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com Eliéversson Guerchi Gonzales, +55 67 9272-6014 ou no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Uniderp, Rua Ceará, Nº 333, Bairro Miguel Couto – Bloco 3, sala 327 Cidade: Campo Grande/ MS CEP: 79003-010 – Campo Grande (MS), fone: (67) 3348-8025, e-mail cep.uniderp@anhanguera.com. Este termo está de acordo com a Resolução 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012, para proteger os direitos dos seres humanos em pesquisas. Qualquer dúvida quanto aos seus direitos como participante em pesquisas, ou se sentir que foi colocado em riscos não previstos, você poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa para esclarecimentos. Observação: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

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

Consentimento Livre e Esclarecido Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, \_\_\_\_\_, portador do RG de número \_\_\_\_\_, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Assinatura do Participante da Pesquisa.

Assinatura do Pesquisador

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

<p><b>1.Quantas vezes no mês você recebe pacientes nas consultas onde o MOTIVO PRINCIPAL DA CONSULTA foi informações retiradas da internet?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 4 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> 5 a 9 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> Mais de 10 vezes</p>
<p><b>2.Quantas vezes na semana pacientes vêm ao consultório com informações retiradas na internet?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 2 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> 3 a 4 vezes</p> <p><input type="checkbox"/> 5 ou mais vezes</p>
<p><b>3.Você elencaria algum benefício ao acesso do paciente à informações médicas e de saúde na internet?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim. Qual?</p> <p><input type="checkbox"/> Melhora na comunicação entre médicos e pacientes</p> <p><input type="checkbox"/> Valorização do encontro com o profissional</p> <p><input type="checkbox"/> Melhor adesão do paciente ao tratamento proposto</p> <p><input type="checkbox"/> Melhor compreensão do paciente em relação ao seu próprio estado de saúde</p> <p><input type="checkbox"/> Maior autonomia do paciente</p> <p><input type="checkbox"/> Nenhum desses</p>
<p><b>4.As informações trazidas na internet pelo paciente induziram à solicitação de exames complementares ou de medicamentos?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim, para exames</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, para medicamentos</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, ambos</p> <p><input type="checkbox"/> Não, nenhum</p>
<p><b>5. As informações obtidas na internet pelo paciente facilitaram no tratamento do paciente?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p>
<p><b>6. O comparecimento do paciente portando informações da internet gerou conselhos e suporte social para entendimento adequado e direcionado para a realidade do paciente referente ao autocuidado e melhora da sua condição de saúde?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Não</p>