
INFORMAÇÃO ONLINE DOS ACeS: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS CRITÉRIOS HON

HEALTHCARE CENTERS ONLINE INFORMATION: AN ANALYSIS ACCORDING TO THE HON CRITERIA

Andreia Garcia

Secção de Estudos em Relações Públicas e Comunicação Organizacional, Escola Superior de Comunicação Social, Instituto Politécnico de Lisboa, Portugal / ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa, Portugal

Mafalda Eiró-Gomes

Secção de Estudos em Relações Públicas e Comunicação Organizacional, Escola Superior de Comunicação Social, Instituto Politécnico de Lisboa, Portugal

RESUMO: O desenvolvimento da internet permitiu o aparecimento de diferentes plataformas de comunicação para a saúde. Contudo, a proliferação deste meio tem sido acompanhada de preocupações com a qualidade da informação que é veiculada. Nada se sabe, até a data, sobre a presença online dos Agrupamentos de Centros de Saúde, serviços públicos integrados no Serviço Nacional de Saúde, responsáveis pela prestação de cuidados de saúde primários, em Portugal. Os objetivos deste estudo foram identificar os sítios destas instituições na internet e analisar a qualidade dos seus conteúdos, em conformidade com o código de conduta da *Health On the Net Foundation*.

Palavras-Chave: Informação em Saúde; Cuidados de Saúde Primários; Critérios de qualidade na internet

ABSTRACT: The development of the Internet has allowed the emergence of different communication platforms for health. However, the proliferation of this medium has been accompanied by concerns about the quality of the information that is conveyed. To date, nothing is known about the online presence of the Health Centre Groups, public services integrated into the National Health Service, responsible for providing primary health care, in Portugal. The objectives of this study were to identify the sites of these institutions on the Internet and analyze the quality of their content, in accordance with the code of conduct of *Health On the Net Foundation*.

Keywords: Health Information; Primary Health Care; Quality Criteria on the Internet

1 INTRODUÇÃO

O número de utilizadores que procuram informação sobre saúde, na internet, aumenta significativamente, todos os anos (BUJNOWSKA-FEDAK; WEĞIEREK, 2020). As razões deste aumento têm sido associadas à conveniência, disponibilidade e anonimato (STRECHER, 2007). Em janeiro de 2020, Portugal registou 8,52 milhões de utilizadores na [Revista Fontes Documentais. Aracaju. v. 03, Edição Especial: MEDINFOR VINTE VINTE, p. 412-420, 2020 – ISSN 2595-9778](#)

internet (WE ARE SOCIAL, 2020), um dado significativo se tivermos em consideração o número total de habitantes do país.

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

As preocupações relacionadas com a qualidade dos conteúdos sobre questões de saúde/doença disponibilizadas na web fizeram emergir códigos de conduta e ferramentas de avaliação de qualidade um pouco por todo o mundo. A *Health On the Net Foundation* (<http://www.HealthOnNet.org>), criada em 1995, disponibiliza o instrumento mais antigo para medir a qualidade dos conteúdos dos *websites* (FAHY *et al.*, 2014) e a que apresenta maior sucesso (BOYER; BAUJARD; GEISSBUHLER, 2011). O seu código de conduta destaca oito princípios que representam um conjunto de padrões de ética, honestidade, transparência e qualidade aplicáveis aos processos de criação e manutenção de conteúdos de sítios web de saúde (BOYER *et al.*, 2017). Os *websites* que cumpram com esses princípios (quadro 1) podem candidatar-se à certificação da qualidade dos conteúdos em saúde pela *Health On the Net Foundation*. Até à data desta investigação, mais de 8000 *websites* possuíam selos de qualidade desta fundação.

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

Quadro 1: Princípios *Health On the Net* (abreviados)

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

Fonte: Elaboração das autoras

2 AS PÁGINAS ONLINE DAS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

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

A presença online através de um *website* é a forma mais comum de disponibilizar informação na internet. Para algumas organizações, o *website* é mesmo o seu canal de comunicação principal e aquele que representa o seu cartão de visita: “Most of the time today, it is the web sites that serves as an organization’s “first face” to the publics” (...) in

many ways, the organization's Web site is its most important interface with the public" (SEITEL, 2017, pp. 233-234).

Contudo, apesar das potencialidades da presença online através de *websites* persistem desafios relacionados com a qualidade inconsistente ou utilidade da informação disponibilizada pelas mais diversas organizações (BOON-ITT, 2019).

Na última década, foram publicados vários estudos que analisaram a presença *online* dos hospitais (BACH *et al.*, 2019). A propósito dos cuidados de saúde primários, a bibliografia existente é manifestamente reduzida. A ausência de fontes oficiais com *websites* de qualidade desloca os utilizadores de internet para outras fontes que podem não ser seguras, pelo que se recomenda um papel mais ativo neste meio, para as instituições dos cuidados de saúde primários, em linha com as indicações de outros investigadores, a propósito da pandemia Covid-19:

The governments and health organizations like the WHO should take an active role of information on cases like the COVID-19 pandemic. Some of the actions that should be considered to spread correct and reliable information on the internet amongst their populations are to share reliable information or suggest some sources of reliable information on the government's websites (Cuan-Baltazar *et al.*, 2020, p.7).

3. DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

3.1 PROCEDIMENTOS DE RECOLHA E ANÁLISE DE DADOS

Este trabalho assenta no paradigma de investigação pragmatista. Considera-se um estudo de cariz exploratório, dado não existirem, até ao momento, pesquisas sobre este tema; e descritivo, na medida em que se pretende analisar e caracterizar a qualidade dos conteúdos das páginas web dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACeS).

De forma a encontrar as páginas institucionais dos ACeS na internet foi utilizado o motor de busca Google Portugal pesquisando pelo nome completo de cada um dos ACeS. A pesquisa foi realizada durante o mês de agosto de 2020, em dois *browsers* e computadores diferentes, e identificou sete (7) *websites* que compõem a amostra selecionada.

Quadro 2: Referências incluídas no estudo

Nome do ACES	URL website
ACeS do Cávado I (Braga)	https://aces-braga.webnode.pt/
ACeS do Cávado II - Gerês/Cabreira	http://www.aces-gerescabreira.pt/
ACeS de Entre Douro e Vouga I – Feira/Arouca	https://acesfa.wixsite.com/home
ACeS de Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	https://aacsoaz.wixsite.com/csoaz

ACeS do Grande Porto III - Maia/Valongo	https://acesmaiaavalongo.wixsite.com/aces
ACeS do Grande Porto V - Porto Ocidental	https://acesportoocidental.org/pt/
ACeS do Grande Porto VIII - Espinho/Gaia	https://sites.google.com/site/acesespinhogaiaoficial/

Fonte: Elaboração das autoras

De salientar que desta pesquisa foram excluídas as páginas dos ACeS que se encontram inseridas dentro do site do Ministério da Saúde, como se pode constatar neste exemplo: <https://www.sns.gov.pt/entidades-de-saude/agrupamento-de-centros-de-saude-amadora/> ou dentro do site das Administrações Regionais de Saúde como neste exemplo <https://www.arslv.t.min-saude.pt/pages/379> por se tratarem de *websites* com informação padronizada. Pela mesma razão foram excluídas do estudo as páginas integradas nos *websites* das Unidades Locais de Saúde.

Na pesquisa foi identificado um *website* em nome do ACeS Gondomar¹ a propósito de um concurso promovido, em 2011, para o design do seu logotipo. Esta referência foi excluída da amostra uma vez que o *website* não é atualizado desde 2011. Pelo mesmo motivo foi excluído o *website* do ACeS Grande Porto IV - Póvoa do Varzim/Vila do Conde² por apresentar notícias recentes datadas do ano de 2014³. Foi igualmente encontrado um *website* referente ao ACeS Baixo Mondego II⁴, que foi extinto, pelo que foi excluído desta pesquisa.

Após a identificação das páginas que constituem a amostra em estudo foi realizada a recolha de dados, com recurso à observação e gravação dos mesmos, durante o mês de agosto de 2020. Numa primeira fase foi realizada uma análise descritiva das características gerais das páginas online dos ACeS selecionados. Numa segunda fase foi elaborada uma grelha de autoria das investigadoras, em língua portuguesa e adaptada aos objetivos deste estudo, tendo por base o formulário de avaliação da *Health On the Net Foundation*⁵. Optou-se por formular uma grelha de análise sob a forma de interrogações que admitissem apenas

¹ Disponível em: <https://sites.google.com/site/acesgondomarlogotipo/>

² Disponível em: <https://sites.google.com/site/acespvarzimvconde/home>

³ Disponível em: <https://sites.google.com/site/acespvarzimvconde/informacao/notcias/noticias-aces>

⁴ Disponível em: <https://sites.google.com/site/bmondego2/contactos-dos-servicos-da-uag>

⁵ O formulário original está disponível em: <https://www.hon.ch/HONcode/Patients/HealthEvaluationTool.html>

respostas dicotômicas, para facilitar tanto a aplicabilidade deste instrumento como preservar uma maior objetividade em termos de interpretação.

Quadro 3: Grelha de análise dos *websites* dos ACeS

Qualidade da informação	Opção de Resposta	
Os conteúdos disponibilizados mencionam o seu autor?	Sim	Não
É mencionada as qualificações do autor? (acadêmicas e/ou profissionais)?	Sim	Não
A data em que os conteúdos foram criados ou atualizados está disponível?	Sim	Não
Os conteúdos foram atualizados nos últimos 30 dias?	Sim	Não
É dito no <i>website</i> que os conteúdos disponíveis não substituem uma consulta médica?	Sim	Não
O <i>website</i> fornece informações sobre promoção da saúde?	Sim	Não
O <i>website</i> fornece informações sobre prevenção de doenças?	Sim	Não
O <i>website</i> fornece informações sobre a pandemia COVID-19?	Sim	Não
O <i>website</i> apresenta publicidade ou anúncios comerciais identificados?	Sim	Não
O <i>website</i> apresenta o selo de certificação da <i>Health On the Net Foundation</i> ?	Sim	Não

Fonte: Elaboração das autoras

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

3.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dos 55 Agrupamentos de Centros de Saúde existentes atualmente no Serviço Nacional de Saúde, apenas sete têm uma página autónoma na internet, o que constitui cerca de 12,7%, um valor que se considera manifestamente reduzido.

Do total de páginas analisadas, verifica-se que apenas 29% mencionam os autores das informações disponibilizadas e nenhuma refere, de forma completa, as qualificações adequadas da autoria dos textos divulgados (em termos académicos e/ou profissionais).

A ausência de data nos conteúdos proporcionados online verificou-se em 57% dos *websites* analisados o que invalida a possibilidade de assegurar se os mesmos são ou não atuais. Dos *websites* que apresentam a data nos conteúdos apenas um foi atualizado nos últimos 30 dias à data desta pesquisa (agosto de 2020).

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

Em todas as páginas, sem exceção, observaram-se conteúdos relacionados com a promoção da saúde e prevenção da doença. A pesquisa identificou, contudo, dois Agrupamentos de Centros de Saúde que não têm disponível informação relacionada com a pandemia COVID-19 no seu sítio *online*. Em todas as outras situações a informação relacionada com o novo coronavírus tem destaque na página inicial.

Nenhuma das páginas se encontrava, no momento da sua análise, certificada pela *Health On the Net Foundation*, pelo que se pode questionar a qualidade dos conteúdos disponibilizados pelos Agrupamentos de Centros de Saúde e a sua utilidade para os utentes. Questões como a credibilidade da própria informação poderão também ser equacionados.

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

NOTAS CONCLUSIVAS

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

Contudo, nota-se que apenas sete dos 55 Agrupamentos de Centros de Saúde estão presentes no meio online, com uma página autónoma, o que pode indicar que os atores responsáveis pelos cuidados de saúde primários, em Portugal, não reconhecem o valor da comunicação nem das potencialidades dos novos canais de comunicação como veículos privilegiados para comunicar com os seus públicos. Este resultado está em linha com um

estudo prévio realizado sobre a presença destas instituições nas redes sociais (GARCIA; EIRÓ-GOMES, 2020).

A pesquisa confirma também que os *websites* destas instituições não estão certificados pela *Health On the Net Foundation*, pelo que, de acordo com este resultado, considera-se que as páginas analisadas devem ser consultadas com precaução pelos utentes que procurem informação em saúde.

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

Em investigações futuras espera-se compreender os motivos da presença e da ausência dos Agrupamentos de Centros de Saúde no meio *online*. Poderá ainda ser relevante analisar se as unidades funcionais dos ACeS, tais como as Unidades de Saúde Familiar, as Unidades de Cuidados na Comunidade e as Unidades de Saúde Pública estão presentes na WEB e a comunicação que desenvolvem neste meio.

REFERÊNCIAS

- BACH, Mirjana Pejić, et al. Hospital Websites: From the Information Repository to Interactive Channel. **Procedia Computer Science**, 2019, 164: 64-71.
- BENNETT, Gary G.; GLASGOW, Russell E. The delivery of public health interventions via the Internet: actualizing their potential. **Annual review of public health**, 2009, 30: 273-292.
- BOON-ITT, Sakun. Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand. **Journal of Innovation and Entrepreneurship**, 2019, 8.1: 4.
- BOYER, Célia, et al. How to sort trustworthy health online information? Improvements of the automated detection of HONcode criteria. **Procedia computer science**, 2017, 121: 940-949.
- BOYER, Célia; BAUJARD, Vincent; GEISSBÜHLER, Antoine. Evolution of Health Web certification through the HONcode experience. In: **Mie**. 2011. p. 53-57.
- BUJNOWSKA-FEDAK, Maria Magdalena; WĘGIEREK, Paulina. The impact of online health information on patient health behaviours and making decisions concerning health. **International journal of environmental research and public health**, 2020, 17.3: 880.
- COLLEDGE, Anthea, et al. Health information for patients: time to look beyond patient information leaflets. **Journal of the Royal Society of Medicine**, 2008, 101.9: 447-453.

- CUAN-BALTAZAR, Jose Yunam, et al. Misinformation of COVID-19 on the internet: infodemiology study. **JMIR public health and surveillance**, 2020, 6.2: e18444.
- FAHY, Eamonn, et al. Quality of patient health information on the Internet: reviewing a complex and evolving landscape. **The Australasian medical journal**, 2014, 7.1: 24.
- FERNANDES, Ricardo; FRANCO, João. A Internet Como Fonte de Informação de Saúde: Recursos Pediátricos Online, em Língua Portuguesa, sobre Febre. **Acta Pediátrica Portuguesa**, 2008, 39(4):176-82
- GARCIA, Andreia; EIRÓ-GOMES, Mafalda. O papel da comunicação: a utilização das redes sociais nos cuidados de saúde primários. **Revista Comunicação e Sociedade**, 2020, 2020: 197-217.
- HON, Health On the Net Foundation. Principles. Disponível em:
<https://www.hon.ch/cgi-bin/HONcode/principles.pl?Portuguese>
- LEITE, Filipa; CORREIA, André. Quality evaluation of websites with information on childhood dental caries in Portuguese language. **Revista Odonto Ciência**, 2011, 26.2: 116-120.
- SEITEL, Fraser P. **Practice of public relations**. Pearson Education, 2017.
- STRECHER, Victor. Internet methods for delivering behavioral and health-related interventions (eHealth). **Annu. Rev. Clin. Psychol.**, 2007, 3: 53-76.
- WE ARE SOCIAL. Hootsuite Inc. Digital 2020: Portugal. 2020. Disponível em <https://datareportal.com/reports/digital-2020-portugal>
- WRIGHT, K. B.; SPARKS, L.; O'HAIR, H. D. **Health communication in the 21st century**. Malden, MA: Blackwell, 2008.

Recebido/ Received: 18/08/2020
Aceito/ Accepted: 09/09/2020
Publicado/ Published: 25/10/2020