

Alcances e limites das tecnologias de informação e comunicação em saúde: um estudo com profissionais da área

Scope and limitations of information and communication technology in health: a study about health professionals

Rodrigo Caetano Miranda¹

Tereza Cristina Cavalcanti Ferreira de Araujo²

Universidade de Brasília

RESUMO

Progressivamente, amplia-se o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em saúde, visando prestação de serviços, divulgação do saber técnico-científico e inclusão do saber popular. Considerando o interesse dessa temática, investigaram-se as percepções de profissionais da saúde sobre alcances e limites da internet em sua rotina de trabalho. Participaram 39 profissionais que responderam a um questionário *online*. Independentemente da profissão, 94,9% dos profissionais afirmaram utilizar a internet diariamente e 64,1% informaram ler informações sobre saúde frequentemente. Quanto à confiabilidade atribuída aos *sites*, 92,1% acreditam que muitos deles são pouco confiáveis, porém 80% também reconheceram a existência de muitos *sites* confiáveis. A análise indicou que 34,2% dos respondentes lidam frequentemente com consumidores de E-saúde. Nessas situações, 73,7% apoiam-se em seus conhecimentos técnicos para esclarecer dúvidas, 55,3% ajudam o paciente a analisar a informação e 34,2% recomendam *sites* confiáveis. Recomenda-se a realização de mais pesquisas com amostras brasileiras.

Palavras-chave: Internet, Tecnologias de Informação e Comunicação, Telessaúde, Saúde.

ABSTRACT

Progressively, the health use of Information and Communications Technology (ICT) expands, aiming to provide services, disseminating technical-scientific knowledge and the popular knowledge inclusion. Considering the interest in this theme, we investigated the perceptions of health professionals about the range and limitations of the internet in their daily work routine. The online questionnaire was answered by 39 health professionals. Regardless of the profession, 94,9% of the respondents stated

¹ Psicólogo e Bacharel em Psicologia pela Universidade de Brasília. E-mail: rodrigocaem@bol.com.br

² Professora da Universidade de Brasília, Doutora pela Université de Paris-X Nanterre, Pós-Doutora pela Unesco, Paris, Pesquisadora do CNPq e Coordenadora do Laboratório de Saúde e Desenvolvimento Humano. E-mail: araujotc@unb.br

that they used the internet daily and 64.1% reported often reading online health information. As for health sites reliability, 92,1% believes that many are unreliable, but 80% also recognized the existence of many reliable sites. The analysis indicated that 34.2% of respondents frequently deal with e-health consumers. In these situations, 73.7% rely on their expertise to answer questions, 55.3% help the patient to analyze the information and 34.2% recommended trusted sites. It is recommended further research with Brazilian samples.

Keywords: Internet, Information and Communication Technology, E-health, Health.

Introdução

Em saúde, é crescente o interesse pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para informar, orientar e prestar serviços. De fato, diversas denominações têm sido empregadas para designar as interações mediadas, em tempo real ou não, pela internet ou *web-based*, com uso ou não de aplicativos (Eysenbach, Sa & Diepgen, 2001, 1999; Santos, 2009). Assim, para Wootton (2000), editor do *Journal of Telemedicine and Telecare*, Telessaúde é uma expressão que se refere a todas as atividades de saúde executadas 'à distância'. Já o termo Telemedicina engloba qualquer atividade médica que envolva uma intervenção à distância. Cibermedicina é um termo recente, menos usado, que serve para nomear especificamente a área da Telemedicina que usa internet. Por fim, E-saúde se refere às informações de saúde disponíveis na internet.

É difícil estimar com precisão quantos *sites* sobre saúde, em português, existam na internet. Mas, uma busca simples no Google gera inúmeros indicadores, incluindo-se *sites* acadêmicos, periódicos *online* com arbitragem, *sites* governamentais e de instituições de saúde e até mesmo *blogs e fóruns* que relatam dificuldades e fornecem exemplos de enfrentamento transmitidos por pacientes e profissionais da saúde. Ou seja, a internet permite rápida troca de informações entre profissionais, seus pacientes e outros profissionais, independentemente da distância. Também possibilita acesso a dados úteis e atualizados, comprar e vender produtos e serviços, tendo papel essencial na divulgação de pesquisas pelo mundo (Castiel & Vasconcellos-Silva, 2002, 2003; Edejer, 2000).

Mas, diante do risco de uso indevido dessa grande quantidade de informações, a popular enciclopédia virtual Wikipédia disponibiliza na maioria de seus artigos de saúde em português a seguinte advertência: “A Wikipédia não é um consultório, nem uma farmácia. Se necessita de ajuda, consulte um profissional de saúde. As informações aqui contidas não têm caráter de aconselhamento”. A título de ilustração, acerca do impacto da difusão desse recurso, cabe salientar que a página sobre câncer (em português) recebeu 17.674 acessos em março de 2012 (<http://stats.grok.se/pt/201203/Cancro>).

Segundo uma pesquisa realizada com médicos norte-americanos: 93% possuíam acesso à internet, 56% tinham acesso no ambiente de trabalho, 59% realizavam acesso diário, 55% usavam para se comunicar com colegas e 13% para se comunicar com pacientes. Neste estudo, 39% da amostra relatou que usaria *e-mail* para relatar informações aos pacientes, se tivesse garantia de segurança e privacidade nesses contatos (Taylor & Leitman, 2001).

Nessa mesma pesquisa, dentre 1000 consumidores de serviços de saúde, entrevistados *online*, as principais insatisfações com o atendimento mencionadas foram: “esquecer de fazer algumas perguntas quando estava com o meu médico” (60%), “ir ao médico [pessoalmente] para perguntar o que ele poderia responder por telefone ou *e-mail*” (41%), “encontrar alguém que possa responder às minhas perguntas” (35%), “ouvir as mesmas informações cada vez que vou ao consultório do médico” (35%), “encontrar um novo médico” (30%) e “não ter tempo suficiente com o médico” (29%). A maioria desses participantes (57%) concordou que é provável que a internet ajude a reduzir ou eliminar algumas dessas frustrações relacionadas com a consulta. A grande maioria (83%) gostaria, por exemplo, de receber *e-mails* de seus médicos para acompanhamento de necessidades clínicas. Muitos (81%) também apreciariam receber informações sobre cuidados preventivos (Taylor & Leitman, 2001).

Em outra investigação feita pela mesma equipe, foram identificados 150 milhões de usuários que acessam informações sobre saúde no mundo. Nos EUA, em uma amostra de 1010 entrevistados, por telefone, constatou-se que 25% procuram informações na internet frequentemente, sendo que 89%

encontraram a informação que buscavam; 86% consideraram tais informações pelo menos parcialmente confiáveis e 47% discutiram-nas com seus médicos (Taylor, 2008).

De acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil, em 2010, 44% dos brasileiros eram usuários de computador e 41% de internet, sendo que, na área urbana, a proporção era maior, pois abrangia 49% e 45% usuários de computador e internet respectivamente (Brasil, 2011a).

Recentemente, o Ministério da Saúde lançou o programa Telessaúde Brasil Redes, organizado em torno de:

- Núcleos de Telessaúde Técnico-Científico - que reúnem instituições formadoras e de gestão e/ou serviços de saúde responsáveis pela formulação e gestão das Teleconsultorias, Telediagnósticos e Segunda Opinião Formativa; e
- Pontos de Telessaúde – através dos quais trabalhadores e profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) podem obter Teleconsultorias e Telediagnósticos. Atualmente, existem 11 Núcleos de Telessaúde e mais de 1.500 Pontos de Telessaúde distribuídos em 950 municípios do país (Brasil, 2011b; n.d.).

Do ponto de vista de Eysenbach (2001), E-saúde comporta diversas potencialidades: empoderamento dos pacientes; evolução dos serviços de saúde; educação de pacientes e profissionais; extensão do acesso à informação e aos serviços de saúde; e maior eficiência do processo de promover saúde, prevenir e curar doenças. Mas, para este mesmo autor, ainda persistem desafios cruciais tais como: equidade de acesso às ferramentas; ética na intervenção; ênfase em evidências; encorajamento do uso e estabelecimento de trocas de informações entre instituições de saúde.

Segundo McMullan (2006), existiriam três modalidades de relação profissional-paciente decorrentes da ampliação do uso de E-saúde:

- relação centrada no profissional de saúde: que se sente ameaçado e responde defensivamente, insistindo em sua opinião de especialista;

- relação centrada no paciente: neste caso, o profissional ajuda o paciente a analisar a informação obtida; e
- 'prescrição internet': o profissional guia o paciente na busca e na consulta a *sites* confiáveis.

Especialmente no campo da Psicologia, estudos têm focalizado aspectos éticos, questões subjetivas e relacionais vinculadas ao uso das TICs, discutindo-se, por exemplo, os desdobramentos da adoção da internet como coadjuvante no acompanhamento psicoterapêutico (Leitão & Nicolaci-da-Costa, 2005, Sayeg, 2000).

Então, considerando perspectivas contemporâneas, realizou-se um estudo de natureza exploratória e descritiva, com o objetivo de conhecer a percepção de profissionais da área de saúde acerca do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), destacando-se a internet.

Método

Participantes

Integraram a amostra desta investigação, 39 profissionais da saúde que acessaram a página criada para este trabalho e disponibilizada durante três meses. A pesquisa foi previamente autorizada por comitê de ética reconhecido pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Instrumento

Foi elaborado um questionário *online*, composto por perguntas sobre os seguintes tópicos principais: profissão do participante; uso da internet para estudo, pesquisa e trabalho; percepção sobre confiabilidade das informações disponíveis *online*; percepção de uso por pacientes; percepção de impacto na rotina de trabalho da equipe e para a relação terapêutica. Para elaboração deste instrumento, envio e análise dos dados, empregou-se a ferramenta disponível no *site Survey Monkey* (<http://pt.surveymonkey.com>).

Procedimentos de coleta e de análise de dados

Após um breve período de divulgação junto a instituições de saúde, o questionário *online* foi enviado por *e-mail* juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Após manifestar sua concordância, cada participante preencheu o questionário em uma ou mais sessões. Todos os questionários foram avaliados, mesmo se o preenchimento não foi integral. Os dados foram analisados de acordo com os recursos previstos pela ferramenta.

Resultados e Discussão

A maior parte da amostra foi constituída por psicólogos ($n = 22$; 56,4%), seguidos por médicos ($n = 12$; 30,8%) e enfermeiros ($n = 5$; 12,8%). Independentemente da categoria profissional, 94,9% dos respondentes afirmaram utilizar a internet diariamente.

A Tabela 1 apresenta a frequência de uso da internet, de acordo com cada modalidade. Destacaram-se a correspondência eletrônica (*e-mail*), pesquisa e estudo. Estes dados reafirmam o impacto das TICs na formação profissional continuada e no exercício profissional na área da saúde.

Tabela 1. Frequência de uso da internet por modalidade.

Modalidade de Uso	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frequentemente	Total
<i>E-mail</i>	0,0% (0)	0,0% (0)	2,6% (1)	97,4% (38)	39
Trabalho	0,0% (0)	12,8% (5)	28,2% (11)	59,0% (23)	39
Estudo	0,0% (0)	5,1% (2)	23,1% (9)	71,8% (28)	39
Pesquisa	0,0% (0)	5,1% (2)	15,4% (6)	79,5% (31)	39
Socialização	2,6% (1)	12,8% (5)	20,5% (8)	64,1% (25)	39
Compras <i>online</i>	0,0% (0)	35,9% (14)	46,2% (18)	17,9% (7)	39
Lazer	2,6% (1)	12,8% (5)	30,8% (12)	53,8% (21)	39
Ler informações sobre saúde	0,0% (0)	10,3% (4)	25,6% (10)	64,1% (25)	39

Quanto à confiabilidade dos *sites* de saúde, a grande maioria avaliou que muitos são pouco confiáveis (92,1%). Em compensação, 79%

responderam que, apesar dessa restrição, consideram que existem muitos *sites* confiáveis, sendo que esta percepção foi mais pronunciada entre os médicos (91,7%). Isso se coaduna com a necessidade de adotarem critérios para consultas de informações na internet, como por exemplo, dar preferência a *sites* governamentais e de organizações sem fins lucrativos. Essa preocupação pode ser notada nos comentários de um dos participantes: *“Sou criterioso e uso extensamente sites confiáveis, especialmente sites institucionais. A maioria das informações na net precisa ser julgada criteriosamente. Ou seja, leia duvidando. Presto atenção à instituição responsável pelo site”*.

Os resultados mostraram que, em seus atendimentos, 94,7% dos profissionais tiveram de lidar com pacientes que também eram consumidores de E-saúde, sendo que 73,7% dos respondentes usaram seus conhecimentos técnicos para esclarecer dúvidas, 55,3% ajudaram o paciente a analisar a informação e 34,2% recomendaram *sites* confiáveis. Porém, 10,5% não discutiram o assunto com o paciente. Mas, apenas 5,3% efetivamente desaconselharam a busca pela internet. Tais evidências permitem pensar que este recurso vem se expandindo na população de usuários brasileiros e convergem com dados obtidos em pesquisas internacionais, nas quais se verificou que, entre norte-americanos com acesso a internet, 84% utilizavam serviços associados à saúde (Taylor, 2008).

No que se refere ao uso da internet para Educação a Distância, os dados apontaram que 33,3% são muito favoráveis, 41% favoráveis, 15,4% desfavoráveis e nenhum profissional se manifestou ‘muito desfavorável’. Quatro participantes (10,3%) declararam não ter opinião formada sobre o assunto. Sendo assim, é possível salientar uma forte tendência favorável (84,3%) ao uso de ferramentas virtuais no ensino, apesar do emprego ainda limitado em cursos de graduação em saúde (Oliveira, 2007).

A Tabela 2 reporta as percepções acerca do grau de segurança das informações veiculadas em diferentes sistemas de registro e acessadas pela internet.

Tabela 2. Grau de segurança percebido de acordo com o tipo de registro da informação.

Tipo de registro da informação	Muito seguro	Mais ou Menos seguro	Pouco seguro	Nada seguro	Total
<i>E-mail</i>	30,8% (12)	48,7% (19)	17,9% (7)	2,6% (1)	39
Carta com resultado de exames	23,5% (8)	47,1% (16)	26,5% (9)	2,9% (1)	34
Prontuário eletrônico do SUS	21,1% (8)	50,0% (19)	23,7% (9)	5,2% (2)	38
Prontuário eletrônico de hospitais particulares	15,8% (6)	57,9% (22)	23,7% (9)	2,6% (1)	38
Prontuário impresso	23,7% (9)	52,6% (20)	23,7% (9)	0,0% (0)	38
Resultado de exame digital	41,0% (16)	51,3% (20)	7,7% (3)	0,0% (0)	39
Resultado de exame impresso	42,1% (16)	47,4% (18)	10,5% (4)	0,0% (0)	38

Todas as opções foram consideradas como mais ou menos seguras. De modo geral, resultados de exames impressos ou digitais são vistos como seguros. Comparativamente, o prontuário impresso foi percebido como mais seguro do que o prontuário eletrônico, sendo que o prontuário eletrônico do SUS foi estimado mais seguro do que aquele usado por hospitais particulares. A correspondência eletrônica (*e-mail*) foi avaliada como um pouco mais segura que a correspondência impressa (carta).

De fato, muito se tem discutido sobre o sistema mais seguro de registro de informações de saúde, tendo em vista o respeito à privacidade da pessoa que se encontra em acompanhamento de saúde. Tais preocupações envolvem, sobretudo, registros em prontuários e comunicação de resultados de exames. Desde a criação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), o tema vem suscitando pesquisas no âmbito da Informática Médica, no intuito de oferecer segurança, confidencialidade e padronização (Costa & Sabatini, 2002). Um exame atento dos dados reunidos na presente investigação permite deduzir que 78,9% não parecem estar suficientemente satisfeitos com a segurança do prontuário eletrônico implantado pelo SUS e 84,2% com prontuários de hospitais particulares.

Mesmo ponderando que esta pesquisa foi conduzida por meio eletrônico, parece evidente o interesse dos profissionais de saúde pelo uso das

TICs, o que converge com a tendência nacional que revela aumento significativo do número de horas de consulta mensal à internet. Levantamento realizado, em 2010, indica que a média do tempo de uso do computador por usuários ativos, em casa ou no trabalho, foi de 66h e 37min em julho/10 e 67h e 10min em agosto/10 o que equivale a 2,1h por dia (Ibope, 2010).

Comparando-se as categoriais profissionais, é possível verificar que médicos são aqueles que frequentemente consultam E-saúde (83%), utilizam internet para trabalho (75%) e estudo (91,2%). Esta categoria também possui uma percepção mais favorável ao ensino à distância (83,3%), reconhece a existência de *sites* muito confiáveis (100%) e lida com mais frequência com pacientes que usam internet (41,7%). Esses médicos tendem a recomendar *sites* confiáveis (50%) ou fornecem seu próprio *e-mail* para esclarecimento de dúvidas (33%). No entanto, estimam que os prontuários eletrônicos atuais são pouco ou nada seguros (29%).

Neste contexto, cabe retomar a opinião de um dos médicos participantes que ressaltou a necessidade de se “*acelerar o passo para a regulamentação da assinatura digital de médicos no prontuário eletrônico, assim como regulamentar a aceitação da fotografia digital como meio de prova (em questões judiciais)*”. Certamente tais mudanças nas práticas profissionais irão repercutir no uso das TICs em saúde e exigirão mais estudos sobre o assunto.

Em contrapartida, psicólogos foram os que menos leram E-saúde (apenas 50% usam frequentemente) e os que menos utilizaram esta TIC para trabalhar (apenas 45,5% usam frequentemente). A categoria considerou que existem muitos *sites* inconfiáveis (90,5%) e foi menos favorável ao ensino à distância (18,9% desfavoráveis). Psicólogos também parecem lidar menos frequentemente com consumidores de E-saúde, pois para 33,3% da amostra pesquisada isso raramente aconteceu. Esta categoria também não costuma apoiar o uso de E-saúde, já que somente 19,4% recomendaram consulta a *sites* e nenhum participante forneceu *e-mail* para esclarecer dúvidas de seus pacientes.

Enfermeiros foram os que mais recomendaram *sites* (60%) e, assim

como os médicos, nenhum desaconselhou a busca de informações com estes recursos. Esta categoria profissional expressou a percepção mais favorável no que tange ao grau de segurança dos prontuários eletrônicos, tanto no SUS quanto em instituições hospitalares privadas.

A reação mais desfavorável por parte dos psicólogos pode ser um reflexo da menor qualidade e confiabilidade das informações acessadas, ou resulta da menor familiaridade da categoria com estas ferramentas eletrônicas. Contudo, tal como salientam Mozer, Franklin e Rose (2008), não é recente o interesse desta categoria em transpor as barreiras do cuidado convencional com o uso, por exemplo, do telefone no contexto psicoterapêutico.

Vale destacar, ainda, as iniciativas do Conselho Federal de Psicologia (CFP), destinadas a discutir e regulamentar práticas inovadoras que adotam TICs, a exemplo da Resolução 12/2005, que delibera acerca de serviços de psicologia mediados por computador, e o evento 'Mídia e Psicologia', organizado com o propósito de analisar e debater o tema. Já em 2011, o CFP promoveu o Seminário 'Serviços Psicológicos On Line', o que confirma a atenção dos psicólogos para os potenciais e os desafios desses recursos (Conselho Federal de Psicologia, 2005; 2009).

Mas as diferenças identificadas, ao se comparar categorias profissionais, podem essencialmente refletir uma maior difusão da Telessaúde ou Telemedicina entre médicos e enfermeiros. De qualquer modo, trata-se aqui de uma amostra de conveniência e de tamanho reduzido que limita o escopo das generalizações a partir dos dados obtidos.

É plausível supor igualmente que a preocupação com o uso patológico das TICs restringe o interesse de psicólogos por tais recursos (Amichai-Hamburger & Vinitzky, 2010; Kraut *et al.*, 1998). No entanto, a literatura especializada expõe muitas controvérsias a respeito de danos provocados pelo excessivo uso de TICs (Kiesler *et al.* 2002; Shaw & Gant, 2002). Por fim, cabe lembrar a natureza específica do vínculo terapêutico do psicólogo com seu paciente, a qual pode refrear o interesse por TICs.

Em suma, mais pesquisas precisam ser realizadas sobre o tema,

considerando-se sua atualidade e as repercussões esperadas para a área da saúde. É importante, por exemplo, avaliar as consequências do programa de Telessaúde no Brasil, desde o plano organizacional e gerencial do SUS, até o plano relacional, que envolve múltiplos aspectos da formação dos profissionais e das suas relações com os usuários. Neste sentido, a Psicologia tem muitas contribuições a oferecer para a condução de estudos transversais e longitudinais em equipes multiprofissionais.

Considerações Finais

Constatou-se que a maioria dos participantes utiliza frequentemente a internet para seus estudos, trabalhos e pesquisas; reconhece a existência de *sites* confiáveis e de *sites* pouco confiáveis. Os profissionais pesquisados tendem a ser favoráveis ao uso da internet na educação (E-Learning) e admitem lidar regularmente com consumidores de E-saúde. Nessas situações, reagem, predominantemente, esclarecendo dúvidas como especialistas e ajudando seus pacientes a analisar as informações acessadas. De modo geral, não consideram as TICs utilizadas pelos serviços de saúde suficientemente seguras.

Verificou-se a efetividade do E-survey, pois o questionário ficou disponível por um curto período e, mesmo assim, obteve-se uma adesão razoável de participantes. Mas sugere-se a aplicação de questionários também por outros meios, visando o levantamento com amostras de perfis diferentes desta pesquisa. Metodologias qualitativas e de caráter participativo devem ser incluídas em futuros projetos. Ademais, recomenda-se o planejamento de estudos mais abrangentes, com o propósito de subsidiar programas de aprimoramento profissional e técnico para uso das TICs na área da saúde no Brasil.

Referências

Amichai-Hamburger, Y., & Vinitzky, G. (2010). Social network use and

- personality. *Computers in Human Behavior*, 26, 1289–1295.
- Brasil, Comitê Gestor da Internet no Brasil. (2011a). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2010*. São Paulo: CGI.br. Retirado em 11/04/2012, de <http://op.ceptro.br/cgi-bin/indicadores-cgibr-2010?pais=brasil&estado=df&setor-publico=setor-publico&age=de-45-a-59-anos&education=pos-doutorado&purpose=pesquisa-academica>.
- Brasil, Ministério da Saúde. (2011b). *Portaria nº 2.554, de 28 de outubro de 2011*. Retirado em 11/04/2012, de <http://www.telessaudebrasil.org.br>.
- Brasil, Ministério da Saúde. (n.d.). *Telessaúde, Brasil Redes*. Retirado em 11/04/2012, de <http://www.telessaudebrasil.org.br>.
- Castiel, L. D., & Vasconcelos-Silva, P. R. (2003). A interface internet/saúde: perspectivas e desafios. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 7(13), 47–64. Retirado em 16/09/2009, de <http://www.scielo.br/pdf/icse/v7n13/v7n13a03.pdf>.
- Castiel, L. D., & Vasconcelos-Silva, P. R. (2002). Internet e o autocuidado em saúde: Como juntar os trapinhos? *História, Ciências, Saúde - Manguinhos*, 9, 291–314.
- Conselho Federal de Psicologia. (2005). *Resolução n. 12/2005. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador*. Retirado em 18/09/2012, de http://pol.org.br/legislacao/pdf/resolucao2005_12.pdf
- Conselho Federal de Psicologia. (2009). *Mídia e psicologia: Produção de subjetividade e coletividade*. Brasília: CFP.
- Costa, C. & Sabatini, R. (2002). *Desenvolvimento e avaliação de prontuário eletrônico do paciente*. Retirado em 23/04/2012, de <http://telemedicina.unifesp.br/pub/SBIS/CBIS2002/dados/arquivos/256.pdf>.
- Edejer, T. T-T. (2000). Disseminating health information in developing countries: The role of internet. *British Medical Journal*, 321, 797–800.
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health? *Journal of Medical Internet Research*, 3(2), e20. Retirado em 30/08/2010, de <http://www.jmir.org/2001/2/e20>.
- Eysenbach, G., Sa, E. R., & Diepgen, T. L. (1999). Shopping around the internet today and tomorrow: Towards the millenium of cybermedicine. *British Medical Journal*, 319, 1294–1296.
- Eysenbach, G., Sa, E. R., & Diepgen, T. L. (2001). Towards the millenium of cybermedicine. In T. Heller, R. Muston, M. Sidell, & C. Lloyd (Eds.), *Working for Health* (pp. 351–357). London: Open University/Sage.
- Ibope. (2010). Internet no Brasil cresceu 5,9% em agosto. Retirado em 18/04/2012, de <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Not%EDcias&docid=0A276B95D145374B832577B6007A5F6A>

- Kiesler, S., Kraut, R., Cummings, J., Boneva, B., Helgeson, V., & Crawford, A. (2002). Internet evolution and social impact. *IT & Society*, 1(1), 120–134.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox. A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017–1031.
- Leitão, C. F., & Nicolaci-da-Costa, A. M. (2005). Impactos da internet sobre pacientes: A visão de psicoterapeutas. *Psicologia em Estudo*, 10(3), 441–450.
- McMullan, M. (2006). Patients using the internet to obtain health information: How this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling*, 63, 24–28.
- Mozer, E., Franklin, B., & Rose, J. (2008). Psychotherapeutic intervention by telephone. *Clinical Interview Aging*, 3(2), 391–396.
- Oliveira, M. A. N. (2007). Educação à distância como estratégia para a educação permanente em saúde: possibilidades e desafios. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 60, Retirado em 12/04/2012, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000500019&lng=en&nrm=iso.
- Santos, R. (2009). Blogues e a promoção da saúde. In F. O. Paulino (Ed.), *Comunicação e saúde* (pp. 57–70). Brasília: Editora Casa das Musas.
- Sayeg, E. (2000). *Psicologia e informática: Interfaces e desafios*. São Paulo: CRPSP/Casa do Psicólogo.
- Shaw, L. H., & Gant, L. M. (2002). In defense of the internet: The relationship between internet communication and depression, loneliness, self-esteem, and perceived social support. *Cyberpsychology Behavior*, 5, 157–171.
- Taylor, H. (2008). Number of “cyberchondriacs” adults going online for health information – has plateaued or declined. *Health Care News*, 8. Retirado em 27/08/2010, de http://www.harrisinteractive.com/news/newsletters/healthnews/HI_HealthCareNews2008Vol8_Iss8.pdf.
- Taylor, H., & Leitman, R. (2001). Study reveals big potential for internet to improve doctor-patient relations. *Health Care News*, 1, Retirado em 27/08/2010, de http://www.harrisinteractive.com/news/newsletters/healthnews/HI_HealthCareNews-V1-Issue1.pdf.
- Wootton, R. (2000). Recent advances: Telemedicine. *British Medical Journal*, 323, 557–560.