

## O Paciente Expert e a Prática Médica na Nova Era da Informação

Fernanda Folgosi<sup>1</sup>, Amanda Malheiros<sup>1</sup>, Ana Júlia Martins Lauck<sup>1</sup>, Eduarda Almeida Dutra da Conceição<sup>1</sup>,  
Júlia Faria Reis<sup>1</sup>, Constanza Thaise Xavier Silva<sup>2</sup>.

1. Discente do curso de Medicina do Centro Universitário UniEVANGÉLICA.

2. Docente curso de Medicina do Centro Universitário UniEVANGÉLICA.

**RESUMO:** Atualmente, diante de um notável avanço e desenvolvimento da internet e de todas as informações que ela traz consigo, tornou-se evidente a influência que ela teve sob o cotidiano da sociedade, o que também inclui a relação médico-paciente. Nela, esta influência se mostrou tanto positiva quanto negativa em inúmeros aspectos dessa relação e para ambos os seus lados, tanto de quem presta o serviço, quanto de quem o recebe. Desse modo, este estudo objetiva descrever as principais influências observadas nos novos tempos de pacientes informados pela internet na consulta médica. Trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa que utilizou os bancos de dados: US National Library of Medicine (PubMed), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Acadêmico. Foram utilizados 20 artigos científicos, nas línguas inglesa e portuguesa, entre os anos de 2015 e 2020, com exceção de três artigos dos anos de 2010, 2013 e 2014, devido à grande relevância e afinidade ao tema apresentadas para o trabalho. Obtiveram-se, como resultado, os 5 principais pontos das influências exercidas pela internet na relação médico-paciente, sendo elas: influências positivas versus negativas; riscos oferecidos por sites não confiáveis e os motivos que levam os pacientes a pesquisarem online; mudanças observadas na relação de confiança médico-paciente; empoderamento do paciente; mudanças de atitudes/pensamentos após a pesquisa online. Por fim, conclui-se que inúmeras influências foram evidenciadas, fator de grande importância para tal relação, uma vez que tanto médico quanto paciente devem trabalhar para se adequar à elas da melhor forma possível, buscando sempre um ambiente saudável e produtivo em que ambos possam entrar em concordância acerca das condutas clínicas a serem tomadas. Logo, essas influências devem ser pontuadas e analisadas em prol de se detectar as negativas e aperfeiçoá-las e de se explorar as positivas a favor da relação médico-paciente.

**Palavras-chave:**

Relação médico-paciente.  
Internet.  
Tecnologia.  
Serviços informacionais.

## INTRODUÇÃO

No último século, com o advento da internet e aprimoramento, cada vez maior, da tecnologia, notou-se que o comportamento da sociedade acompanhou tal desenvolvimento e provocou mudanças significativas no estilo de vida da população (LOBO, 2018; PENG et al., 2019; LI et. al., 2019). É inegável que essa ferramenta inovadora ocasionou muita facilidade nas redes de comunicação tanto para adquirir, quanto para transmitir informação, e que por esse motivo, os indivíduos têm buscado cada vez mais ter certezas e/ou solucionar dúvidas sobre os assuntos que circulam o mundo (NETO CHEHUEN et al., 2010; LI et al., 2014; LI et al., 2019; SILENCE et al., 2019; TAN; GOONAWARDENE, 2017).

Nesses novos tempos de grande influência da tecnologia, além do cotidiano da sociedade, inúmeros setores sofreram grandes modificações, incluindo, principalmente, a área da saúde. Nela, a relação médico-paciente passou por grandes transformações, devido ao maior acesso que os pacientes têm à informações, fator que pode ser ou não benéfico durante a consulta médica (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; LOBO, 2018; NUNES, 2018; MESKO; GY, 2019; PENG et al., 2019; BUJNOWSKA- FEDAK; WEGIEREK, 2020)

Anteriormente à disseminação facilitada de informações, a consulta médica baseava-se na centralização do conhecimento pelo médico, o qual possuía única e exclusivamente o poder da palavra, em um contexto em que não se tinha o costume de dar abertura a fala do paciente, muito menos de ouvir suas sugestões e opiniões acerca de sua condição e da conduta terapêutica a ser seguida (NETO CHEHUEN et al., 2010; FILHO MARQUES; HOSSNE, 2015; TAN; GOONAWARDENE, 2017; SINGH; BANERJEE, 2019). Devido a isso, os pacientes iam para a consulta desamparados de qualquer informação técnica ou científica que fosse além do senso comum, ficando, assim, “refém” da palavra médica, sem autonomia para discutir sobre o seu caso clínico durante a consulta e sem ter embasamento para a realização de perguntas e de aprofundarem em suas dúvidas. Desse modo, a consulta médica se dava de maneira vertical, em que as informações e as decisões eram passadas direta e autoritariamente para o paciente (MESKO; GY, 2019; PENG et al., 2019).

Atualmente, com acesso à internet e à todas as informações que ela traz consigo, os pacientes se encontram mais autônomos e, conseqüentemente, mais munidos de conhecimento sobre a área médica, fator que tem nitidamente influenciado na consulta médica. Tornou-se muito mais fácil e prático encontrar as mais diversas informações acerca das diversas condições clínicas na internet, a qual reúne um repertório extremamente diversificado não só de conhecimento técnico-científico, mas também de relatos de médicos, de pacientes e de outras pessoas que possam ter passado por aquela situação (LOBO, 2018; WALKER et al., 2017; NUNES, 2018).

É importante ressaltar que a internet, quando utilizada pelo paciente visando se informar acerca de alguma condição clínica específica, pode se mostrar igualmente benéfica e maléfica em termos de veracidade e confiabilidade. Isso se dá devido à sua grande abrangência informacional, a qual engloba

tanto fontes cientificamente comprovadas (e que transmitem segurança quanto a sua veracidade) quanto conhecimentos populares ou de senso comum (que nem sempre são relevantes ou verdadeiros). Tal dualidade oferece uma busca menos segura para um paciente leigo, o qual dificilmente terá capacidade de discernir quais informações realmente podem ser utilizadas em seu caso, fator que, quando trazido para a consulta, pode influenciar negativamente na discussão, já que o médico terá uma linha de raciocínio oposta à do paciente mal informado (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; FERNANDEZ et al., 2017).

Nesse sentido, inúmeros aspectos da consulta médica serão influenciados por esse paciente virtualmente informado, o que também inclui o modo como as decisões serão tomadas (HALUZA et al., 2016; FERNANDEZ et al., 2017; TAN; GOONAWARDENE, 2017). A relação passa a ser mais horizontalizada, onde há uma maior discussão sobre o caso, na qual médico e paciente chegam a um consenso de ideias. Agora, a consulta tradicional passa a ser mais personalizada, visando adequá-la melhor ao perfil desse novo paciente, mas também argumenta sobre outras possibilidades de conduta, baseando-se no que foi visto virtualmente, ao invés de apenas aceitar a prescrição produzida em massa (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; LI et al., 2014; BUJNOWSKA- FEDAK; WEGIEREK, 2020 ).

Além disso, é evidente que o e-paciente (paciente eletrônico), por estar altamente carregado de informação, sofre um maior empoderamento pessoal, já que, por estar capacitado de argumentar melhor com o médico, ele se sente mais envolvido e mais disposto a aceitar o tratamento por entender o que o médico está propondo. Nota-se uma relação de maior aproximação, em que o paciente sente-se mais seguro em expor seus sentimentos tanto sobre o diagnóstico quanto sobre o prognóstico (MOTA et al., 2018; MUNDLURU et al., 2019; WU et al., 2019).

Portanto, diante de tantas influências do mundo digital na consulta médica e na relação médico-paciente, este trabalho tem como objetivo descrever as principais influências observadas nos novos tempos de pacientes informados pela internet na consulta médica.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo, baseado em uma revisão integrativa da literatura, que é um método de pesquisa que permite a síntese de múltiplos estudos publicados e possibilita conclusões gerais a respeito de uma particular área de estudo. Esse método inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica, possibilitando a síntese do estado do conhecimento de um determinado assunto, além de apontar lacunas do conhecimento que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos.

Foram utilizadas as seguintes etapas para a construção desta revisão: identificação do tema; seleção da questão de pesquisa; coleta de dados pela busca na literatura, nas bases de dados eletrônicas, com estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão para selecionar a amostra; elaboração de um

instrumento de coleta de dados com as informações a serem extraídas; avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; interpretação dos resultados e apresentação dos resultados evidenciados.

A questão norteadora da pesquisa foi: Quais as principais influências observadas nos novos tempos de pacientes informados pela internet na consulta médica?

Para responder a tal questionamento, foi executada uma busca nas seguintes bases de dados, por ordem de consulta: US National Library of Medicine (PubMed), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Acadêmico. Os critérios de inclusão foram: artigos entre os anos de 2015 a 2020, exceto um artigo de 2010, um do ano de 2013 e um de 2014, que foram selecionados devido ao alto grau de relevância ao tema. Já os critérios de exclusão foram: artigos que abordassem consultas via internet (online) e aqueles que tinham critérios determinantes, como especialidade e região.

Os descritores da Ciência da Saúde utilizados foram: "*physician patient relations*", "*internet*", "*technology*", e "*information services*" (em inglês e em português); e o operador booleano "and". A partir desses critérios, foram encontrados 52 artigos no US National Library of Medicine (PubMed), dos quais foram selecionados 13; já na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) foram encontrados 15 artigos dos quais selecionamos 4; e 184 artigos e dos quais foram selecionados 3 no Google Acadêmico, perfazendo 20 artigos científicos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O resultado foi categorizado em 5 pontos principais, nos quais analisou-se os seguintes aspectos: influências positivas versus influências negativas exercidas pela internet na relação médico-paciente; riscos oferecidos por sites não confiáveis ou sem credibilidade e os motivos para os pacientes pesquisarem na internet; mudanças observadas na relação de confiança entre médico e paciente; empoderamento do paciente frente ao médico e as mudanças de atitudes e de pensamentos frente à procura de informações online.

### **Influências positivas versus influências negativas exercidas pela internet na relação médico-paciente**

Acerca dos impactos na relação médico-paciente, alguns são positivos. Nesse sentido, em expressivo número de casos, a introdução da internet parece resultar em pacientes melhor informados e mais capazes de discutir com o médico, o que eventualmente pode refletir em melhores resultados no tratamento (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013) e aumenta a participação do paciente na tomada de decisões (FILHO MARQUES; HOSSNE, 2015). Além disso, tanto público quanto profissionais acreditam que o uso da tecnologia melhora a comunicação e encoraja o paciente a lutar contra sua doença (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013).

Outra vantagem levantada por Walker et al. (2017), é que pacientes mais engajados podem advogar melhor para si mesmos e participar mais ativamente de seus cuidados, diminuindo custos, enquanto sistemas de saúde enxergam isso como uma maneira de aumentar engajamento do paciente, aumentando números e tipos de ferramentas disponíveis. Também descobriu-se que quando a informação objetiva indica que a qualidade do serviço de um médico é elevado, ela influencia positivamente a tomada de decisão dos pacientes (LI et al., 2019). Ter mais informação dos pacientes sobre as suas doenças contribui para a redução dos custos com a prestação de cuidados de saúde, pois os cidadãos estão mais alertados e recorrem ao médico ao primeiro sinal de agravamento do seu estado de saúde. Todos os pacientes entrevistados consideram que os sistemas de informação permitem consultar rapidamente o seu processo clínico e evitam que se tenha de levar resultados de exames e outros documentos (NUNES, 2018). Somado a isso, um quarto dos entrevistados relataram sentimento de alívio perante informações encontradas na internet (BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020).

Em combinação ao que já foi citado, informações on-line são importantes por influenciarem positivamente os usuários a lidarem com seus problemas de saúde, indicando que a busca por informação é por si só um importante mecanismo de enfrentamento para melhorar o ajustamento às doenças e promover atividades relacionadas à saúde (SILLENCE et al., 2019).

Ademais, dados de prevalência, incidência e evolução de enfermidades, permitiriam gerar dados estatísticos, antecipar surtos epidêmicos e prescrever ações preventivas. O uso de dispositivos vestíveis (do inglês, “*wearable devices*”) têm sido introduzidos, obtendo informações contínuas sobre glicemia, por exemplo, que podem gerar ações automatizadas como injetar insulina. Informações desses “*gadgets*” são capturados pelo celular do paciente e podem ser transmitidos ao seu médico, facilitando o acompanhamento, o que beneficia ainda mais o paciente (LOBO, 2018).

Esses benefícios são possíveis, pois a maioria dos pacientes nunca ou raramente duvidam de seu diagnóstico (79%) ou alteram seu plano de tratamento (91%) (BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020). Segundo Tan; Goonawardene (2017) a relação melhorou, devido a receptividade dos médicos, de modo que o uso de tecnologia ajudou os pacientes a entenderem as recomendações feitas pelos profissionais e aqueles não deixaram de valorizar as consultas e confiar nestes. Outro critério que permite o sucesso nesses casos é a valorização do conteúdo por parte do profissional e o não questionamento do conhecimento deste pelo paciente (FERNANDEZ et al., 2017).

Dessa forma, fica claro que o termo “Saúde Digital” vai muito além de avanços tecnológicos, ela ressignifica a relação médico-paciente e as circunstâncias dos tratamentos. Ela faz com que o médico torne-se mais criativo e receba mais reconhecimento pelo trabalho (MESKO; GY, 2019).

Atualmente, com toda a influência que o uso da tecnologia trouxe para a sociedade, é inegável que, com ela, além de tantos pontos positivos, evidenciaram-se também inúmeros aspectos negativos interferindo na relação médico-paciente. Exemplo disso, segundo Penget al. (2019) e Nunes (2018), é o

fato de a equipe médica considerar negativa tal relação atual, uma vez que, com os pacientes mais informados pela internet, as disputas médicas tem sido mais frequentes, assim como distúrbios violentos, ataques e protestos em hospitais na China, resultados da falta de confiança entre pacientes e seus médicos, dificuldades de comunicação e informações discordantes. Desse modo, esse autor questiona o impacto e a utilidade das informações sobre saúde encontradas online, além da sua influência na interação e na confiança entre o médico e o paciente, expondo que tal influência é significativa nessa relação e que ela deve ser cuidadosamente manejada e melhorada para que não seja um empecilho para a conciliação e para o estabelecimento de confiança entre ambos os lados.

Somado a isso, Li et al. (2019) afirma que informações online sobre médicos em suas páginas pessoais podem afetar negativamente a decisão de um paciente sobre agendar uma consulta com ele. Assim, quando tais informações indicam serviços de baixa qualidade, os pacientes são influenciados a não agendarem a consulta, o que pode ser um engano, pois, conforme o autor, tais informações podem ser tendenciosas e possuírem diversos vieses, além de possivelmente ocultar em a verdadeira qualidade do serviço oferecido pelo médico, o que acaba por influenciar negativamente a validade das decisões tomadas pelos pacientes e por prejudicar os interesses médicos de atendê-los.

### **Riscos oferecidos por sites não confiáveis ou sem credibilidade e os motivos para os pacientes pesquisarem na internet**

Inegavelmente, notou-se a utilização de fontes não confiáveis por pacientes, o que os conduz a acreditar em tratamentos e diagnósticos equivocados e a exigí-los dos médicos, fator que, entre outros, gera muitas reações emocionais (como medo e ansiedade) e motivacionais (como abandonar exames e alteração do uso de medicamentos, além de cancelar ou alterar a data da consulta) nos pacientes e pode prejudicar todo o processo terapêutico (BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020).

De acordo com Das et al. (2019), a qualidade heterogênea e não regulamentada de sites sem credibilidade podem contribuir para desinformação, confusão e sobrecarga dos acompanhantes que se tornam responsáveis pelas decisões a serem tomadas em casos de pacientes sob cuidados intensivos, e, conseqüentemente incapacitados de responderem por si mesmos. Logo, concluiu que esses acompanhantes que se informavam na internet tinham uma compreensão significativamente menor do caso clínico, uma menor confiança e aceitação do que foi passado pelo médico responsável pela UTI. Na mesma linha de raciocínio, Sillence et al. (2019) expressa que muitos pacientes acabam por selecionar apenas informações online que lhes convém e consistentes com suas próprias crenças, levando-as como verdade e manipulando, assim, toda a pesquisa feita na internet e influenciando negativamente suas conclusões acerca de seu caso clínico.

Já Neto Chehuen et al. (2010), indica que 47,66% dos entrevistados em suas pesquisas já obtiveram informações contraditórias na própria rede virtual, deixando-os confusos e levando-os a tirarem suas dúvidas com um médico. No mesmo sentido, Coelho; Coelho; Cardoso (2013) e Singh; Banerjee (2019) aponta que os médicos acreditam que a busca virtual por informações de saúde possa aumentar o risco da automedicação, pois os pacientes acabam acreditando no diagnóstico e no tratamento presentes ali, o que se justifica pelo fato delas serem numerosas e algumas até enganosas. O autor ainda adiciona a dificuldade notável de se encontrar informações de qualidade em um ambiente tão diversificado quanto a internet. Observou-se, também, incerteza médica quanto ao julgamento dos pacientes sobre a veracidade das informações online, considerando que grande parte dos médicos concordam que a maioria dos leigos não conseguem discernir entre fontes confiáveis ou não (MOTA et al., 2018).

Sob a perspectiva dos motivos pelos quais os pacientes pesquisam online, percebe-se que grande parte deles está relacionada com a busca de uma maior capacidade de discutir com seu médico (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013), para se prepararem melhor para a consulta, propondo-se a fazer mais perguntas e, portanto, serem mais efetivos (TAN; GOONAWARDENE, 2017). Segundo Neto Chehuen et al. (2010), indivíduos acometidos por alguma doença ou injúria são mais predispostos a buscarem informações e respostas sobre o acometimento. Também foi notado que quanto mais o indivíduo está envolvido no meio científico - na área da saúde ou devido sua profissão, por exemplo -, há uma maior tendência pela busca da informação, justamente pela facilidade. Porém, também foi observado que, segundo Li et al. (2014), há aqueles que pesquisam após uma consulta médica por motivos de curiosidade, por insatisfação com o médico ou por uma desconfiança pós visita.

### **Mudanças observadas na relação de confiança entre médico e paciente**

Na perspectiva de mudança na relação médico paciente, é evidente que a saúde digital exerce um grande impacto no aspecto confiança entre os dois lados. Diante disso, uma vez que o e-paciente é um indivíduo cada vez mais informado sobre o processo de saúde e doença, suas necessidades e expectativas mudam (MESKO; GY, 2019), o que torna a responsabilidade do médico em direcionar, esclarecer e discutir com o paciente sobre as informações adquiridas por eles na internet (FERNANDEZ et al., 2017; MESKO; GY, 2019; BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020). Entretanto, é válido evidenciar que alguns pacientes acreditam que quando o médico não esclarece satisfatoriamente sobre o seu problema (NUNES, 2018), para suprimir essa falta de centralidade do médico no paciente (LI et al., 2014), findam em buscar informações no mundo virtual de forma que diminui a credibilidade do médico em não cumprir o que foi passado no consultório (TAN; GOONAWARDENE, 2017; NUNES, 2018).

Em vista disso, é notável que a confiança na relação médico-paciente é pautada na mudança do perfil do profissional para transmitir informações relevantes sobre o estado clínico do paciente (FERNANDEZ et al., 2017), pois o médico deixa de ser um intermediário de conhecimento e torna-se um colaborador

nas decisões do paciente no aspecto de não impor “o que deve fazer” e sim conversar com paciente “o como e o porquê fazer” (LOBO, 2018; MESKO; GY, 2019; PENG et al., 2019), e isso é importante na consolidação da interação médico-paciente, pois o médico mostra-se interessado no ponto de vista de seu paciente o que transforma a consulta em um trabalho de equipe para solucionar o estado clínico da melhor forma possível (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; TAN; GOONAWARDENE, 2017; MESKO; GY, 2019; PENG et al., 2019).

### **Empoderamento do paciente frente ao médico e as mudanças de atitudes e de pensamentos frente à procura de informações online**

É notório que há, também, um maior empoderamento do paciente em sua relação com o médico. Segundo Peng et al. (2019), pacientes que possuem uma boa compreensão sobre saúde e se informam sobre sua própria situação, participam mais ativamente de seu tratamento e do diagnóstico. Além disso, propicia que eles saibam advogar mais adequadamente com seu médico, que tenham um nível de satisfação mais alto e que obtenham resultados melhores (WALKER et al., 2017). Assim, se essas informações buscadas proporcionam um maior entendimento do que deve ser feito, as orientações e aconselhamentos médicos não se comportarão mais como uma informação isolada, mas, sim, enriquecida (PENG et al., 2019).

Contudo, ter engajamento não significa ausência ou distanciamento de uma opinião médica. É importante que, a partir do que foi buscado pelo paciente, o médico mostre seu ponto de vista e tome as decisões apropriadas. Esse fator é devidamente demonstrado por Mesko e Gy (2019), que nomeia como “e-pacientes” aqueles que atuam no modelo de medicina participativa, tendo os meios eletrônicos à sua disposição, tornando-se suficientemente equipados de conteúdo informativo para a consulta e sentindo-se empoderados sobre sua saúde. Da mesma forma que o “e” para os médicos significa ter empatia e engajamento o bastante para estar aberto a ouvir o ponto de vista dos pacientes, a oferecer um retorno aos questionamentos e a auxiliar no processo do tratamento. Afinal, essas condutas devem ser saudáveis e equilibradas de ambas as partes (SINGH; BANERJEE, 2019).

Em relação às mudanças de atitudes do paciente, é imprescindível aceitar que o paciente é um indivíduo autônomo, e que independente das exigências do médico, é ele quem decide sobre suas ações em aceitar/ seguir ou refutar/não seguir as orientações médicas. Diante disso, é perceptível que muitas vezes os pacientes procuram informações para solucionar dúvidas ou terem a certeza de que as orientações dadas são efetivas em depoimentos virtuais, sites de saúde e comunidades eletrônicas (HALUZA et al., 2016; BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020).

Outro aspecto é o fato de muitos pacientes usarem a Saúde Digital para aumentarem a sua autonomia quanto à escolha do tratamento, do médico, da possibilidade de marcar/desmarcar consultas pela

internet entre outros (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; BUJNOWSKA-FEDAK; WEGIEREK, 2020). Contudo, muito se é falado sobre essa autonomia do paciente na decisões médicas (FERNANDEZ et al., 2017), o que é algo delicado mas produtivo em ser aplicado nas consultas hoje em dia, pois ao mesmo tempo em que o indivíduo têm o poder de escolha e de seleção das informações, ele precisa ser orientado e alfabetizado eletronicamente (LI et al., 2014), pois alguns pacientes cometem a automedicação e o auto-diagnostico de forma imprudente o que desencadeia em um tratamento duvidoso ou de baixa qualidade (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013; TAN; GOONAWARDENE, 2017). Por isso, foi evidenciado que pacientes com a e-alfabetização estão mais propensos em achar informações de maior qualidade e evidência médica, o que é necessário para a argumentação sobre diferentes possibilidades de tratamento na consulta (LI et al., 2014).

### **Importância do médico e os desafios enfrentados por ele na era digital**

Diante da nova realidade presente na consulta médica, com paciente informado virtualmente, o papel do médico é de extrema importância para que consiga dar a assistência correta, assim, deve se adaptar a esse novo cenário. De acordo com os autores Mundluru et al. (2019), Tan; Goonawardne (2017), Haluza et al. (2016) e Coelho; Coelho; Cardoso (2013), os profissionais de saúde devem auxiliar o paciente a achar fontes confiáveis de informações, para que se estabeleça uma relação de parceria entre os dois e, desse modo, evitar eventuais equívocos desse indivíduo quanto ao diagnóstico e tratamento. Apesar disso, cabe somente ao médico poder interpretar as informações e tomar as decisões quanto a saúde do paciente, usando a internet somente como suporte às consultas (FERNANDEZ et al., 2017). É importante que o médico faça o paciente entender diagnóstico e, dessa maneira, tornando ele um agente ativo (MOTA et al., 2018), para fortalecer autonomia desse indivíduo quanto a sua saúde (COELHO; COELHO; CARDOSO, 2013). Além disso, os médicos podem contribuir com as comunidades de saúde on-line, pois, além de ajudar com informações com maior embasamento científico, esse profissional pode melhorar sua reputação, atrair mais pacientes e melhorar seu salário (LI et al., 2019).

Entretanto, apesar de toda a importância da participação médica no mundo virtual, há também desafios para conseguir se adequar à prática na era digital, uma vez que a relação médico-paciente ainda é muito tradicional (TAN; GOONAWARDENE, 2017) e faltam protocolos e diretrizes para que o médico seja direcionado a nova realidade (LOBO, 2018; MESKO; GY, 2019). Dessa forma, no currículo médico deveriam ser incorporados tópicos, como: habilidades de comunicação, uso de novas tecnologias e capacidade de analisar dados de pacientes e da população em geral (LOBO, 2018; MESKO; GY, 2019). Além disso, é fundamental que os profissionais tenham uma maior interação emocional com o paciente, usando mais tempo para escutar e absorver todos os questionamentos (NETO CHEHUEN et al., 2010; WU et al., 2019) e, com isso, aumentar a lealdade dos pacientes à prática clínica e não somente a internet (WU et al., 2019).

## CONCLUSÃO

Em suma, é evidente que existem influências nos novos tempos de pacientes informados pela internet na consulta médica, diante de aspectos positivos e negativos. Assim, observa-se que a busca de informações de saúde por parte do doente beneficia a relação médico-paciente, entretanto essa busca deve ser orientada pelo profissional para evitar equívocos desses indivíduos quanto a informações não confiáveis na internet. Essa procura dá mais autonomia ao paciente e o torna um agente mais ativo, melhorando, dessa forma, os resultados do tratamento. Além disso, faltam diretrizes e currículo médico específico para essa nova realidade, o que dificulta um consenso sobre como o profissional deve se comportar diante do paciente informado. Logo, pode-se afirmar que a internet é um recurso valioso para a consulta médica, porém deve ser melhor explorada pelo médico.

## REFERÊNCIAS

BUJNOWSKA-FEDAK, M. M.; WEGIEREK, P. The Impact of Online Health Information on Patient Health Behaviours and Making Decisions Concerning Health. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v.17, n. 880, p. 1-13, 2020.

COELHO, E. Q.; COELHO A. Q.; CARDOSO, J. E. D. Informações médicas na internet afetam a relação médico-paciente? **Revista Bioética**, v. 21, n. 1, p. 142 – 9, 2013.

DAS A., et al. Internet health information use by surrogate decision makers of patients admitted to the intensive care unit: a multicentre survey. **Journal of the Australasian Academy of Critical Care Medicine**, v. 21, n. 4, p. 305-310, 2019.

FERNANDEZ, J. M., et al. Use of Information and Communication Technologies in Clinical Practice Related to the Treatment of Pain. Influence on the Professional Activity and the Doctor-Patient Relationship. **Journal of Medical Systems**, v. 41, n. 77, p. 1-6, 2017.

FILHO MARQUES, J.; HOSSNE W. S. A relação médico-paciente sob a influência do referencial bioético da autonomia. **Revista Bioética**, v. 23, n. 2, p. 304-10, 2015.

HALUZA D., et al. Digital Natives Versus Digital Immigrants: Influence of Online Health Information Seeking on the Doctor–Patient Relationship. **Health Communication**, v. 32, n. 11, p 1342-1349, 2017.

LI, N., et al. Reasons for and predictors of patients' online health information seeking following a medical appointment, **Family Practice**, v. 31, n. 5, p. 550-556, 2014.

LOBO, L. C. Inteligência artificial, o Futuro da Medicina e a Educação Médica, **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, n. 3, p. 3-8, 2018.

LI, Y., et al. Exploring the Role of Online Health Community Information in Patient's Decisions to Switch from Online to Offline Medical Services. **International Journal of Medical Informatics**, v. 130, p. 1-8, 2019.

MESKO, B.; GY RFFY, Z. The Rise of the Empowered Physician in the Digital Health Era: Viewpoint, **J Med Internet Res**, v. 21, n. 3, p. 1-8, 2019.

MOTA, L. R. A., et al. A relação médico-paciente é influenciada pelas informações on-line de saúde? **Revista Associação Médica Brasileira**, v. 64, n. 8, p. 692-699, 2018.

**MUNDLURU, S. N. “But doctor, I googled it!”: The “three Rs” of managing patients in the age of information overload. *Clinics in Dermatology*, v. 37, n. 1, p. 74-77, 2019.**

NETO CHEHUEN, J. A. et al. Informações em saúde e a população: a relação médico-paciente e as repercussões no tratamento. **HU Revista**, v. 3 6, n. 1, p. 13-18, 2010.

NUNES, A. M. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação: efeitos na relação médico-paciente em Portugal. **Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde**, v. 12, n. 2, p. 148-59, 2018.

PENG, Y., et al. Patient-Physician Interaction and Trust in Online Health Community: The Role of Perceived Usefulness of Health Information and Services. **International Journal Of Environmental Research and Public Health**, v.17, n. 1, p.139, 2019.

SILLENCE, E. et al. A Revised Model of Trust in Internet-Based Health Information and Advice: Cross-Sectional Questionnaire Study, **J Med Internet Res**, v. 21, n. 11, p. 1-14, 2019.

SING, S.; BANERJEE A. Internet and doctor–patient relationship: Cross-sectional study of patients' perceptions and practices. **Indian Journal of Public Health**, v. 63, n. 3, p. 215-219, 2019.

TAN, S. S. L.; GOONAWARDENE, N. Internet Health Information Seeking and the Patient-Physician Relationship: A Systematic Review. **Journal of Medical Internet Research**, v. 19, n.1, p. 1 – 15, 2017.

WALKER, D. M., et al. Information Technology To Support Patient Engagement: where do we stand and where can we go? **Journal of the American Medical Informatics Association**, v. 24, n. 6, p. 1088 – 1094, 2017.

WU, T., et al. Predictors of Patients' Loyalty Toward Doctors on Web-Based Health Communities: Cross-Sectional Study. **Journal Medical Internet Research**, v. 21, n. 9, p 1-11, 2019.