

* Artigo Original

Iniciativas internacionais para o controle da qualidade da informação em Saúde na Web

Ilza Leite Lopes

Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil
ilzall@unb.br

DOI:10.3395/reciis.v6i2.530pt

Resumo

Apresenta as iniciativas de organismos internacionais, de instituições privadas e não-governamentais, de profissionais de saúde e de autores acadêmicos que tem se posicionado para aprimorar o controle da qualidade da informação em Saúde apresentada na Internet. Identifica os principais Códigos de conduta para páginas Web estabelecidos por entidades representativas na área de Saúde, além dos projetos de certificação de qualidade com a atribuição de selos que atestam os princípios estabelecidos nos respectivos Códigos de conduta. Destaca os programas de acreditação de páginas Web realizados por organismos governamentais ou por entidades de classe demonstrando a preocupação dos profissionais de saúde envolvidos nesse processo e finaliza com as instituições que oferecem “marcas de confiança” para acreditação de páginas Web que atendem os princípios credenciadores na União Européia, Espanha e Estados Unidos.

Palavras-chave: Qualidade da informação em Saúde; Internet; Códigos de conduta; Selos de qualidade; Acreditação de páginas Web.

Introdução

A literatura especializada tem registrado as questões relacionadas com a qualidade da informação disponibilizada em páginas na Web por intermédio dos profissionais de saúde, autores acadêmicos, órgãos de classe, instituições não-governamentais e também, por organismos nacionais e internacionais que vêm desenvolvendo instrumentos reguladores e códigos de conduta, visando ao estabelecimento de padrões éticos para a informação em Saúde disponível na Web. Constituídas por profissionais de Saúde e grupos multidisciplinares, desde 1996, várias instituições elaboram e definem ações que se concretizam em diretrizes respeitadas e seguidas pela comunidade em Saúde. A confiabilidade das informações oferecidas na Web tem sido objeto de editoriais de periódicos científicos em diversas áreas e, especialmente, na de saúde, advertindo seus leitores para a necessidade de precaução no que diz respeito às informações especializadas. Apesar dos aspectos positivos inerentes à própria diversidade de informações disponibilizadas para um público exponencialmente crescente, os instrumentos para avaliação dessas informações precisam ser constantemente reavaliados e readaptados face às transformações tecnológicas das constantes mudanças no próprio ambiente da Internet.

Com base nesses pressupostos, o presente estudo objetiva apresentar as iniciativas de organismos internacionais e de profissionais da área de Saúde registradas na literatura especializada sobre a temática da qualidade da informação disponibilizada na Web.

Iniciativas para controle de qualidade da informação em Saúde na Web

Na área de Saúde existe um consenso internacional sobre a questão da qualidade da informação por parte de instituições governamentais, não-governamentais, associações de classe, profissionais de Saúde e profissionais das mais diversas áreas afins, como atestam os estudos e critérios de qualidade de inúmeras instituições.

Em 1996, surgiu na Suíça, em Genebra, uma organização sem fins lucrativos denominada Health On the Net (HON) Foundation. A Fundação HON desenvolveu um conjunto de oito princípios básicos com padrões éticos, denominados também como códigos de conduta, que têm por objetivo principal a criação de páginas Web na área de Medicina e Saúde. Os oito princípios éticos estabelecidos pela HON, em conjunto com médicos, provedores de informação, cidadãos, pacientes e *Webmasters* estão definidos no Código de Conduta (HONcode) e referem-se a: autoridade, complementaridade, confidencialidade, atribuições, justificativas, transparência na propriedade, transparência do patrocínio e honestidade da publicação e da política editorial.

O Código da Fundação HON tem sido apoiado por inúmeras instituições, incluindo cerca de 44 empresas de seguro médico oriundas de 23 países, que avalizam os seus princípios de qualidade da informação.

O conjunto de princípios éticos da Fundação HON assegura aos usuários maior confiança e credibilidade na informação disponibilizada. Além disso, os sites da área de Saúde que quiserem aderir ao HONcode podem colocar o selo de adesão na sua *homepage*, após implementar seus princípios. No Brasil, inúmeras páginas Web na área de Saúde atendem a esses princípios éticos e utilizam o selo de certificação da Fundação HON.

A British Healthcare Internet Association (BHIA), organização sem fins lucrativos tem como objetivo o aprimoramento da qualidade da informação médica na Internet, desde 1996. Constituída por médicos, editores, web designers, profissionais da tecnologia da informação dentre outros, a BHIA desenvolve atividades para implementação de padrões de qualidade no uso de tecnologias de informação e fomenta inovações nas redes de informação em saúde.

Segundo Galloway (1996) os padrões de qualidade para publicações na Web devem obedecer às seguintes recomendações definidas pelos especialistas da BHIA: identificação do autor e de suas credenciais, público-alvo para o qual a página web é desenhada, apresentação de referências e de citações no texto, apresentação dos objetivos da instituição provedora, data de atualização do texto, endereço de contato do autor e da instituição provedora da informação, citação da instituição financiadora e aplicação dos direitos autorais ao texto da Web.

Convém ressaltar que os padrões desenvolvidos por especialistas da BHIA assemelham-se parcialmente àqueles apresentados pelo Health Information Technology Institute (HITI) e por instituições congêneres no que se refere aos indicadores de qualidade que devem ser observados tanto pelos produtores da informação, quanto pelos provedores das páginas Web.

Num editorial publicado no periódico *Journal of the American Medical Association (JAMA)* em abril de 1997, Silberg et al. (1997) registraram os primeiros critérios para avaliar, controlar e garantir a qualidade da informação médica na Web. Citados exaustivamente na literatura sobre qualidade de informação em Saúde, os autores alertaram para as dificuldades inerentes à disseminação da informação incompleta, enganosa, sem acurácia sobre todas as áreas do conhecimento e não apenas na área médica. Ressaltaram a importância dos critérios tradicionais de publicação na ciência desde a invenção da imprensa, salientando que os padrões pelos quais a ciência divulga novos conhecimentos, diferenciam, por exemplo, um editorial de uma propaganda, a educação de uma promoção e a evidência científica de uma opinião pessoal. Afirmam que os que seguem estes padrões desenvolvem uma identidade respeitada, estabelecem um nível de confiança com seus leitores e servem como um fórum de excelência, para o avanço do conhecimento científico beneficiando o público em geral. Partindo deste princípio sugerem que o mesmo núcleo de critérios de qualidade básicos que auxiliam os usuários a navegar na informação impressa tradicional, pode ser aplicado no mundo digital.

No Brasil, os órgãos que regulamentam a ética médica estão procurando agir no sentido de tentar a regulamentação das informações divulgadas na Web tais como o Conselho Federal de Medicina (CFM), os Conselhos Regionais de Medicina do Rio de Janeiro (CREMERJ) e de São Paulo (CREMESP) e, a Associação Médica Brasileira (AMB), e numerosas outras instituições envolvidas com os aspectos educacionais e profissionais de Saúde.

O *Manual de princípios éticos para sítios de medicina e saúde na Internet*, do Conselho Regional de Medicina de São Paulo (CREMESP) definiu em 2003, princípios éticos e critérios de conduta das páginas na Internet, apresentando um conjunto de conceitos para aplicações sobre as informações na Web, incluindo: transparência, honestidade, qualidade, consentimento livre e esclarecido, privacidade, ética médica e responsabilidade e procedência. Em relação à qualidade afirmam que:

A informação de saúde apresentada na Internet deve ser exata, atualizada, de fácil entendimento, em linguagem objetiva e cientificamente fundamentada. Da mesma forma, produtos e serviços devem ser apresentados e descritos com exatidão e clareza. Dicas e aconselhamentos em Saúde devem ser prestados por profissionais qualificados, com base em estudos, pesquisas, protocolos, consensos e prática clínica. Os sítios com objetivo educativo ou científico devem garantir autonomia e independência de sua política editorial e de suas práticas, sem vínculo ou interferência de eventuais patrocinadores. Deve estar visível a data da publicação ou da revisão da informação, para que o usuário tenha certeza da atualidade do site. Os sítios devem citar todas as fontes utilizadas para as informações, o critério de seleção de conteúdo e a política editorial do site, com destaque para nome e contato com os responsáveis (CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DE SÃO PAULO, 2003).

A literatura especializada constata que o crescimento da Internet nos últimos anos refletiu-se não apenas no aumento do número de servidores, documentos, serviços e usuários, mas também, na sua diversificação em oferta de serviços, como transferência de arquivos, correio eletrônico, além da própria Web. Assim, novos tipos de documentos e serviços (documentos multimídia, serviços interativos, e outros) e a própria utilização da Internet para além da comunidade acadêmica, trouxeram algumas conseqüências fundamentais diretamente relacionadas com esse crescimento: a dificuldade de acompanhamento das mais recentes novidades e desenvolvimentos, bem como, a complexidade em se avaliar a qualidade da

informação recuperada, dado à descentralização do processo de produção da informação e a inexistência de mecanismos de controle de qualidade dessa informação.

Para os consumidores, o conteúdo das páginas institucionais ou de quaisquer documentos que são disponibilizados na Web necessitam de filtros para se minimizar, o excesso de informação tornada disponível. Como determinar a qualidade dessa informação descentralizada e flutuante? Buscando a solução deste problema, desde 1997, especialistas em informação têm apresentado de forma independente, os critérios ou filtros para avaliação dessa qualidade.

Segundo Lopes (2006) destacam-se nesse cenário as unidades de informação de países como Estados Unidos, França, Canadá, Espanha e Reino Unido, que conscientes de suas responsabilidades para com seus usuários, vêm se dedicando a oferecer listas de verificação (*checklists*) com perguntas voltadas para a avaliação da qualidade da informação. Dentre as questões mais citadas como relevantes, são enfatizadas as relacionadas com a autoria dos textos disponibilizados na Web, indicando-se as credenciais do autor e o nome da instituição onde ele está atuando no momento da produção do texto, incluindo ainda, a logomarca institucional com o respectivo endereço físico e eletrônico.

A idéia central é a mesma, isto é, as listas contêm categorias e subcategorias de problemas críticos relacionados com a qualidade da informação na Web e, normalmente, identificam esses critérios com as categorias apresentadas para a área de Saúde, pela agência americana: Agency for Health Care Policy and Research (AHCPR), do Health Information Technology Institute (HITI) no documento: *Criteria for assessing the quality of Health information on the Internet* (HITI, 1999), que definem as seguintes categorias: credibilidade, conteúdo, apresentação formal do *site*, *links*, *design*, interatividade e anúncios, conforme apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Critérios de qualidade de informação em Saúde do HITI

Critérios de qualidade	Indicadores
1. Credibilidade	a:Fonte b:Contexto c:Atualização d:Pertinência/Utilidade e:Processo de Revisão Editorial
2. Conteúdo	a:Acurácia b:Hierarquia de evidência c:Precisão das fontes d:Avisos institucionais e:Completeza
3. Apresentação do site	a:Objetivo b:Perfil do site
4. Links	a:Seleção b:Arquitetura c:Conteúdo d:Links de retorno
5. Design	a:Acessibilidade b:Navegabilidade c:Mecanismo de busca interno
6. Interatividade	a:Mecanismo de retorno da informação b:Fórum de discussão c:Explicitação de algoritmos
7. Anúncios	a:Alertas

Fonte: Hiti, 1999.

Para a determinação da credibilidade na informação da Web em saúde, foram estabelecidos, pela Agência, cinco indicadores sendo que a fonte de informação médica foi considerada como o primeiro elemento para estabelecer a credibilidade e a qualidade. Isso implica na visualização do nome da instituição ou da organização responsável pela informação, assim como o nome e a titulação do autor. O critério de credibilidade implica ainda na apresentação dos componentes de atualidade da informação, da relevância e o processo de revisão editorial.

Em relação ao conteúdo, a Agência definiu alguns indicadores básicos para serem avaliados: precisão e acurácia da informação; comprovação de evidência científica; quadros de avisos descrevendo as limitações, objetivos, cobertura, autoridade e atualidade da informação, todos descritos em linguagem acessível não apenas aos profissionais de saúde, mas, especialmente, para os leigos. Definem ainda, a completeza da informação, destacando que o tratamento de um determinado tema deve ser compreensível e balanceado. No critério de apresentação do *site*, recomenda-se que sejam incluídos os objetivos institucionais, descrevendo-se o perfil da página para os consumidores. Para o critério de apresentação dos *links* ou hiperligações são abordadas as questões relacionadas com a seleção dos *links*, com as conexões para outras páginas, com a arquitetura, a pertinência do conteúdo e os *links* de retorno. Em relação ao critério de *design*, são objeto de avaliação, as questões da concepção da página, sua acessibilidade, navegabilidade e o mecanismo de busca interno. No critério de interatividade e no de anúncio, os mecanismos de retorno da informação, os fóruns de discussão e as chamadas que veiculam propagandas são objeto de análise da página com vistas à qualidade da informação oferecida.

Na França, o Ministério de Saúde e Solidariedade¹ traduziu e divulga todos os critérios de avaliação do HITI, validando, de certa forma, o empenho desta instituição no estabelecimento de diretrizes para aprimorar a qualidade da informação em Saúde. Com base na análise criteriosa de páginas Web em Saúde e com o apoio no consenso de uma equipe interdisciplinar na área, foram recomendados critérios, tais como: credibilidade da fonte, contexto, atualidade, utilidade, processo de revisão editorial, acurácia do conteúdo, evidências em que se baseia, citação das fontes originais, objetivo do documento e público-alvo, além de critérios de qualidade quanto ao design, *links*, organização lógica, arquitetura e outros. Esses critérios, estabelecidos no auge da criação de páginas Web, serviram de marco consensual para diversas instituições na elaboração de critérios similares que assegurassem a qualidade da informação em Saúde na Web.

Uma outra iniciativa internacional de controle da qualidade da informação em Saúde é o Projeto DISCERN, que foi desenvolvido, em 1999, pelo UK National Health Service Executive Research and Development Programme e está baseado no Instituto de Ciências da Saúde da Universidade de Oxford. O DISCERN tem como objetivo principal possibilitar o julgamento sobre a qualidade da informação em tratamentos médicos, utilizando um conjunto de critérios apresentados em forma de um questionário *online*. Constituído por profissionais de Saúde e pesquisadores da Universidade de Oxford, o DISCERN oferece uma oportunidade de avaliar a qualidade da informação em Saúde no Reino Unido.

A Comissão das Comunidades Européias apresentou num evento denominado *Communication eEurope: an Information Society for all*, um Plano de ação que foi politicamente avalizado pelo

¹ Ministère Sante et Solidarité. Disponível em: <<http://www.sante.gouv.fr>>. Acesso em: 22 abr. 11.

Conselho Europeu em 2000. O objetivo do Plano de ação tinha por objetivo a elaboração de um conjunto de critérios de qualidade de informação na Web para a área de Saúde, que representasse o interesse de todos os Estados membros. O conjunto de critérios estabelecido pela Comissão baseou-se no amplo consenso entre os especialistas, autoridades e usuários e corresponde quase que integralmente aos critérios desenvolvidos pelo HITI, a saber: transparência e honestidade, semelhantes aos critérios de credibilidade do HITI; autoridade, semelhante ao critério de conteúdo; privacidade e proteção dos dados; atualização da informação; responsabilidade e acessibilidade. Os critérios de qualidade para páginas Web na área de Saúde foram elaborados a partir de ampla consulta aos representantes e provedores de informação em Saúde públicos e privados, representantes da indústria, funcionários públicos e representantes de ministérios, organizações internacionais e não-governamentais.

O Plano previa, ainda, para implementação até o ano de 2005, de ações de fomento para a criação de serviços públicos de Saúde na Web, além de ações que deviam ser adotadas pelos países da Comunidade Européia para tornar a informação tão acessível quanto possível para os cidadãos, assim como desenvolver iniciativas para implementar critérios de qualidade para as páginas Web.

A expectativa era de que as autoridades de Saúde a nível regional e nacional, as associações de profissionais de saúde mais relevantes e os provedores de informação médica na Web implementassem os critérios de qualidade para páginas Web de forma apropriada, tanto para os provedores de informação, quanto para os consumidores. Além disso, estavam previstas campanhas educativas para os *webmasters* e os usuários sobre os padrões de qualidade existentes e a disponibilização da informação em vários idiomas. Esperava-se, ainda, que a troca de experiência entre os países da Comunidade Européia pudesse assegurar a implementação dos critérios de qualidade estabelecidos para a área de Saúde.

Na Espanha, o Colégio Oficial de Médicos de Barcelona (COMB) elaborou em 1999, o Programa de Web Médica Acreditada (WMA) para assegurar o controle de qualidade da informação médica na Web. O sistema é constituído por um Código de conduta com oito princípios básicos e um selo de qualidade. Os princípios do Código de conduta incluem os aspectos de: identificação dos responsáveis da página; conteúdo compreensível e de fácil entendimento; confidencialidade, controle e validação, publicidade e fontes de financiamento; consulta virtual que assegure o sigilo profissional; e responsabilidade no uso do selo de qualidade, segundo Mayer e Bruguera (1999).

O processo de acreditação da WMA inclui um Comitê permanente e uma Comissão de especialistas que decide sobre a acreditação da página, em função da adaptação e das recomendações do Código de conduta. A equipe multidisciplinar é constituída por médicos, advogados, comitê deontológico, analistas de sistemas e *designers* de páginas Web.

Observa-se que a quase totalidade das iniciativas institucionais que outorgam selos de qualidade segue, majoritariamente, os critérios da Fundação HON, da Suíça, considerada por muitos autores como "padrão ouro", segundo Lampe e Doupe (1999), e Garcia (2005), por ser a mais divulgada a nível mundial e, por ser a iniciativa com maior número de páginas Web acreditadas com o selo HONcode.

O Proyecto Webs Médicas de Calidad (PWMC), desenvolvido, também, na Espanha em 2000, tem por objetivo o aprimoramento de páginas Web de língua espanhola, mediante a aplicação

de instrumentos de avaliação. O projeto encontra-se apoiado pela Asociación Española de Pediatría y Atención Primaria, Asociación Española de Alergia e Inmunología Clínica, Sociedad Argentina de Pediatría, Asociación de Pediatría de Asturias, Cantabria y Castilla y León y Asociación de Pediatría de Atención Primaria de Andalucía.

Os princípios do Código de conduta do PWMC são equiparados com as iniciativas da União Europeia e com os critérios do HITI, e incluem: transparência e honestidade, autoria, privacidade, segurança e confidencialidade, atualização dos conteúdos, métodos de comunicação com os usuários da Web, e acessibilidade e usabilidade. O selo de qualidade avalia páginas Web que atendem a um rigoroso processo de certificação, e que é verificado periodicamente por especialistas, com o objetivo de assegurar o cumprimento dos princípios do Código de conduta.

Segundo Garcia, Montesinos e Boyer (2004) a heterogeneidade da informação em Saúde oferecida na Internet é uma realidade. Convivem, no mesmo ambiente eletrônico, a informação avaliada pelos melhores profissionais, e a informação sem nenhum respaldo científico.

Convém destacar que os objetivos básicos da maioria dos instrumentos de avaliação estão orientados, principalmente, para a acreditação, certificação, auto-regulação, e para os sistemas de qualificação e de concessão de selos de qualidade. Nesse contexto, afirmam os autores, o consumidor de informação em Saúde na Web, ao se deparar com páginas identificadas com selo de qualidade, pode inferir que a página visitada cumpre com uma série de requisitos de qualidade assegurada por instituições certificadoras.

Apresenta-se, no Quadro 2, uma síntese das iniciativas de organismos internacionais concernentes aos estudos e aplicativos relacionados com a qualidade da informação em Saúde.

Quadro 2 – Iniciativas institucionais para validar a informação em Saúde

Ano	Instituição	País	Produto	Descrição
1996	British Healthcare Internet Association (BHIA)	United Kingdom	Quality Standards for Medical publishing on the Web	Apresenta 8 critérios para Websites
1996	Health on the Net (HON) Foundation	Suíça	HON Code of Conduct Quality seal	Apresenta 8 critérios para Websites
1997	British Library & University Oxford	United Kingdom	Discern	Instrumento de avaliação
1997	Centrale Santé	França	NETScoring	Apresenta 8 critérios de avaliação
1997	Health Information Technology Institute (HITI)	EUA	White paper Policy paper IQ Tool	Apresenta 8 critérios de qualidade e instrumento de avaliação

1999	Colégio Oficial de Médicos de Barcelona	Espanha	Código de Conducta Sello de calidad	Apresenta 7 critérios de avaliação
1999	Ministère de la Santé et de la Protection Sociale	França	Tradução e adaptação dos documentos do HITI	Crítérios de qualidade e instrumento de avaliação
2000	Health Internet Ethics	EUA	Hi-Ethics Guidelines	Apresenta 4 critérios para Websites
2000	MedPICS-European Union Project	Comunidade Européia	Certificação e Acreditação	Apresenta 10 categorias de critérios p/Websites.
2000	Proyecto Webs Médicas de Calidad (PWMC)	Países de Língua Espanhola	Código Ético Sello de calidad PWMC	Apresenta 12 critérios de qualidade
2001	American Accreditation of Healthcare Commission (URAC)	EUA	Health website accreditation program	Apresenta 53 critérios para Websites
2001	TNO Prevention and Health Institute	Holanda	Certificação e Acreditação	Crítérios não identificados
2002	Commission of the European Communities	Comunidade Européia	Quality criteria for Health related Websites	Apresenta 6 critérios para Websites

Fonte: dados coletados na literatura especializada para o presente estudo.

Códigos de conduta

Os códigos de conduta ou de ética médica mencionados na literatura especializada e desenvolvidos por instituições tradicionalmente reconhecidas são formados por um conjunto de princípios que servem como guia para os provedores da informação em Saúde na Internet, fornecendo orientações para a criação das páginas Web.

Nos Estados Unidos, a Internet Healthcare Coalition desde 1999, vem desenvolvendo um Código de Ética para a criação de páginas na Web. A declaração de princípios do Código ressalta que a informação sobre Saúde, produtos e serviços tem potencial tanto para melhorar, como para provocar danos à saúde e, portanto, organizações e indivíduos que proporcionam informação em Saúde na Web têm a obrigação de ser fidedignos, proporcionar conteúdo de alta qualidade, proteger a privacidade dos usuários e aderir a normas das melhores práticas para o comércio e os serviços profissionais que se relacionem com os cuidados da Saúde.

O Código estipula que qualquer pessoa que utilize a Web por razões relacionadas com a Saúde tem o direito de esperar que organizações e indivíduos que proporcionam informação em Saúde, produtos ou serviços em linha, tenham adotado os seguintes princípios: imparcialidade; honestidade, qualidade, consentimento sobre uso de dados pessoais, privacidade, profissionalismo na atenção à Saúde em linha, parceria responsável e fiscalização no cumprimento do Código.

Segundo Rippen e Risk (2000), todas as pessoas que usam a Internet com o propósito de buscar informações em Saúde devem ter, em princípio, o direito de obter informações e serviços com qualidade. Além disso, afirmam os autores, os códigos de ética e/ou de conduta, fundamentados em opiniões de especialistas, oferecem um roteiro seguro para os provedores de informação organizarem suas páginas na Web.

Winker *et al.* (2000) descreveram os princípios básicos da American Medical Association (AMA), no *Guidelines for medical and health information sites on the Internet*. Os princípios que estabelecem as normas de conduta para a Web são baseados nas mesmas normas que governam os periódicos médicos, incluindo os procedimentos de revisão por pares, autoria, financiamento e patrocínio, separação do conteúdo e da propaganda, princípios de privacidade e de confidencialidade, e os princípios para regular o comércio eletrônico nos produtos e serviços da Associação Médica Americana.

Lampe e Doupi (2000) apresentaram um estudo sobre os Códigos de Ética para Informação em Saúde na Internet, no 5º Congresso Mundial sobre Internet na Medicina. Nesse estudo, os autores compararam os objetivos, abrangência e os princípios dos Códigos, revelando que, apenas no ano de 2000, três novos códigos foram publicados, refletindo o interesse de grupos diferentes. O primeiro é dedicado à sociedade científica, da American Medical Association; o segundo voltado para empresas e universidades, é o Internet Healthcare Coalition; e o terceiro dirigido para um consórcio na área médica, é o Health Internet Ethics Coalition. Os autores demonstraram que existe um consenso entre os códigos de conduta, utilizando como parâmetro de comparação, o mais antigo código conhecido, que foi o da Fundação HON elaborado em 1996, e denominado de "padrão ouro" na literatura.

Apresenta-se no Quadro 3, os códigos de conduta para páginas Web organizados cronologicamente.

Quadro 3 – Códigos de conduta para páginas Web

Ano	Códigos	Instituição	País	Descrição
1996	HONcode	HON Foundation	Suíça	Apresenta 8 princípios.
1996	Quality Standards for medical publishing on the Web	British Healthcare Internet Association (BHIA)	United Kingdom	Apresenta 8 princípios
1999	e-Health Code of Ethics	Internet Healthcare Coalition	EUA	Apresenta 8 princípios.
2000	AMA Guidelines	American Medical Association (AMA)	EUA	Apresenta 4 princípios.
2000	Hi-Ethics Guidelines	Health Internet Ethics	EUA	Apresenta 14 princípios.
2002	Quality criteria for Health related websites	Commission of the European Communities	European Union	Apresenta 6 princípios.

Fonte: BHIA, 2005; eEurope 2002, 2002; Hon Foundation , 2001; Internet Health Coalition, 2011; Winker , 2009.

Os códigos de conduta têm sido considerados na literatura como norteadores para a elaboração de páginas Web com qualidade, auxiliando os provedores de informação em Saúde na implementação de páginas com um conteúdo que adota padrões recomendados por especialistas o que, de certa forma, assegura maior credibilidade nas informações disponibilizadas.

Certificação de qualidade mediante uso de selos em páginas Web

O processo de certificação de páginas Web consiste na aposição de selos de qualidade estabelecidos por instituições tradicionalmente credenciadas para validar o conteúdo das páginas em Saúde. Os selos conferem um padrão certificador de qualidade, visando assegurar aos visitantes dessas páginas um conteúdo profissional e isento de conflitos de interesse.

No documento da BIREME, publicado em 2002, sobre: *Metodologia LIS - critérios para seleção de fontes de informação em Saúde disponíveis na Internet*, adota-se a seguinte definição para certificação:

Trata-se de recebimento de selos de certificação através da adoção voluntária ou obrigatória de um código de ética que regulamenta o conteúdo informacional disponibilizado e os serviços prestados por *sites* institucionais, comerciais e pessoais (BIREME, 2002).

Localizada na Suíça, a Fundação HON é considerada como a primeira iniciativa institucional de avaliação das páginas Web em Saúde. Com início de suas atividades de avaliação em 1996, a logomarca HONcode pode ser encontrada em mais de 3.000 páginas relacionadas com a área de Saúde. O Código de conduta estabelecido pela Fundação inclui oito princípios básicos com padrões de ética e de conduta estabelecidos em conjunto com profissionais de Saúde, provedores de informação, cidadãos, pacientes e supervisores de desenvolvimento de páginas Web (*Webmasters*). A Fundação HON provê um questionário com perguntas que são direcionadas para ajudar os consumidores a avaliar se uma determinada página Web segue as recomendações citadas nos princípios do HONcode.

A Fundação tem por objetivo a implementação de projetos na Internet e em Telemedicina, que beneficiem a área de Saúde, e recebe o apoio do Ministério de Saúde do estado, além de doações de outras fontes, incluindo o Swiss Institute for Bioinformatics e a empresa Sun Microsystems.

A Fundação HON confere o selo de certificação de qualidade para páginas Web, desde que as páginas atendam aos oito princípios básicos do seu Código de conduta. As instituições que cumprirem as exigências estabelecidas podem colocar o selo de certificação da Fundação HON em suas páginas Web, o que constitui, principalmente para os usuários profissionais de Saúde, uma garantia de credibilidade e confiança no conteúdo das informações disponibilizadas.

Instituições sediadas em inúmeros países aderiram ao HONcode e mantêm o interesse em aprimorar o conteúdo de suas páginas na Web, condição indispensável para a manutenção da certificação com o selo de qualidade da HON.

Segundo Dorman (2002, 2010), a equipe da HON avalia os *sites* e atribui um número de identificação personalizado para as instituições, que recebem um *link* ativado a partir da HON. Caso a instituição deixe de cumprir os princípios do Código de conduta, a HON se reserva o direito de descontinuar o *link*.

Pacios *et al.* (2004), num estudo realizado na Universidade Federal de São Paulo sobre a ética dos *sites* brasileiros de Medicina e Saúde, frente aos princípios éticos da HON, detectaram que nos 40 *sites* analisados, apenas 30% atendiam ao princípio cinco sobre “justificativas” e 28% atendiam ao princípio quatro sobre “atribuições”. O princípio cinco requer que as afirmações feitas sobre qualquer benefício de um tratamento, produto ou serviço, sejam respaldadas por referências claras às fontes consultadas, como está estabelecido no princípio quatro das atribuições. Afirmam os autores que o acesso facilitado aos usuários que buscam *sites* de medicina, enfermagem, psicologia e áreas afins, resulta numa preocupante vulnerabilidade desses usuários a informações de má qualidade.

No Reino Unido, o Centre for Health Information Quality (CHIQ) é uma agência de desenvolvimento criada em 1997 e que tem por objetivo desenvolver padrões sobre informação em Saúde para o público. O CHIQ foi estabelecido pela agência governamental National Health Service (NHS), e trabalha com produtores e provedores de informação. Suas principais atividades incluem: consultoria aos produtores e provedores de informação em Saúde, oferta de Programas de treinamento, avaliação de serviços de informação e monitoramento da qualidade continuada dos serviços de informação em Saúde. Para o cumprimento de seus objetivos, dois conjuntos de manuais relacionados com a qualidade da informação em Saúde foram elaborados. Esses manuais foram direcionados para os produtores e para os revisores de informação e são baseados no princípio de que toda a informação em Saúde deve possuir acurácia, clareza e relevância.

O princípio de acurácia do CHIQ tem por objetivo avaliar os seguintes indicadores: consistência de informação, continuidade e atualização, incluindo as fontes referenciadas, dados sobre autoria, financiadores e os padrões editoriais. O princípio de clareza prevê: a comunicação do texto, a apresentação e as questões relativas ao conteúdo da informação. Quanto ao princípio de relevância, prevê, dentre outros, os indicadores que identificam o público-alvo e suas necessidades diferenciadas de informação.

Esses três princípios deram origem ao selo de qualidade desenvolvido pelo CHIQ, o qual é financiado pelo Departamento de Saúde do Reino Unido para produzir a página Web denominada HiQuality. Essa página foi desenvolvida pelo CHIQ para auxiliar os consumidores e pesquisadores na avaliação da qualidade da informação em Saúde, além de desenvolver manuais para apresentação de páginas Web com qualidade, destinados aos produtores.

A literatura tem registrado vários estudos que recomendam o uso de selos de qualidade para páginas Web em Saúde, e citamos dentre outros: Mayer *et al.* (2009), Batalla Martinez (2009) e Domingo (2009).

Apresenta-se, no Quadro 4, instituições que fornecem selos de qualidade para certificar páginas Web e que atendem aos princípios dos seus Códigos de conduta.

Quadro 4 – Selos de qualidade para páginas Web

Ano	Instituição	País	Produto	Descrição
1996	HON Foundation	Suíça	HONcode Seal	Certifica páginas Web que atendem a 8 princípios básicos.
1997	Centre for Health	United	CHIQ Quality	Certifica páginas Web que

	Information Quality (CHIQ)	Kingdon	Seal	atendem a 3 princípios básicos.
1999	Colegio Oficial de Médicos de Barcelona	Espanha	WMA Sello de calidad	Certifica páginas Web que atendem a 9 princípios básicos.
2000	Health Internet Ethics	EUA	Hi-Ethics Seal	Certifica páginas Web que atendem a 14 princípios básicos.
2000	Consórcio de instituições	European Union	Medcertain label	Certifica páginas Web que atendem a 14 princípios básicos.
2000	Consórcio de instituições	Lingua espanhola	PWMC Sello de calidad	Certifica páginas Web que atendem a 6 princípios básicos.
2001	American Accreditation Healthcare Comission	EUA	URAC seal	Certifica páginas Web que atendem a 8 princípios básicos.

Fonte: Eysenbach et al., 2001; Hon Foundation, 2011; Internet Health Coalition, 2011; Mayer et al., 2008; Proyeto Webs Médicas de Calidad, 2011; Richards, 2004; URAC, 2011.

Acreditação de páginas Web

Nos Estados Unidos, o Health Internet Ethics (Hi-Ethics) é formado por um consórcio de 15 companhias comerciais americanas da área de Saúde e foi criado em maio de 2000. O objetivo principal do Hi-Ethics é a certificação de páginas Web que adotem os princípios estabelecidos pelo consórcio. Esses princípios pretendem assegurar que os serviços de Saúde na Web reflitam alta qualidade e padrões éticos definidos por uma política de privacidade da informação. Um outro princípio prevê que a inclusão de publicidade em páginas Web certificadas pelo consórcio deve ser apresentada de forma padronizada, para assegurar a distinção entre o conteúdo de informação em Saúde da simples publicidade. A qualidade do conteúdo da informação é preservada por princípios éticos que estão em consonância com o estabelecido pelas instituições governamentais da área de Saúde. Os princípios prevêm, ainda, a identificação de autoria, credenciais do autor, data de criação e de atualização da informação, afiliação do autor e financiadores da página Web, além dos endereços de autores e desenvolvedores (*Web designers*) das páginas. A certificação das páginas Web é assegurada por um contrato de programa cooperativo entre o coordenador do consórcio, o Hi Ethics Inc. e, a Utilization Review Accreditation Commission (URAC) para a acreditação das páginas Web apondo o selo de qualidade URAC, cujo nome atual é American Accreditation Healthcare Commission.

Com mais de 10 anos de experiência criando padrões de qualidade e de responsabilidade para companhias que cuidam da Saúde, a American Accreditation HealthCare Commission, desenvolveu e vem aplicando mais de 50 padrões de qualidade na área de Saúde, desde 2001. Os padrões foram elaborados em conjunto com as organizações membros da Comissão que inclui legisladores, companhias seguradoras e de planos de Saúde, indústrias de distribuição de produtos e serviços, além de consumidores. O objetivo da Comissão é promover a acreditação de páginas Web que apresentem os padrões de qualidade estabelecidos, apondo um selo para certificação da página. A Comissão não tem fins lucrativos e é conhecida por sua liderança na promoção da qualidade da informação em Saúde e pelos seus programas de acreditação e de certificação. As páginas Web que recebem o selo de certificação são avaliadas

a cada ano por um conjunto de programas desenvolvidos pela Comissão e passam, também, pelo julgamento dos consumidores.

Num artigo publicado sobre programas de acreditação para páginas Web em Saúde, nos Estados Unidos, Ohliger (2001) salientou a necessidade de utilização de programas de avaliação baseados em legislação para minimizar a proliferação de páginas Web sem qualquer qualidade de conteúdo, o que pode trazer sérias conseqüências para os cidadãos. Destacou o papel desempenhado pela URAC no processo de avaliação de páginas Web, enfatizando a questão do contrato com os consumidores sobre o uso da informação pessoal, e também a questão da política editorial para assegurar a qualidade do conteúdo da informação em Saúde. Os padrões estabelecidos pela URAC estão, em muitos pontos, coincidentes com aqueles definidos pelo HITI, principalmente no que se refere aos indicadores de credibilidade e de conteúdo das páginas Web.

Para a União Européia, em 2000, foi criado o MedPICS Certification and Rating of Trustworthy Health Information on the Net (MedCERTAIN), um sistema baseado na tecnologia de metadados, utilizando vocabulário padronizado e filtros para a identificação da qualidade do conteúdo das páginas Web. É um projeto internacional da União Européia, administrado por um consórcio com três parceiros: na Alemanha, a University of Heidelberg/Department of Clinical Social Medicine; na Inglaterra, a University of Bristol/Institute for Learning and Research Technology; e na Finlândia, o Finnish National Research and Development Centre for Welfare and Health / Office for Healthcare Technology Assessment.

O MedCERTAIN é um projeto que provê uma infraestrutura técnica e uma base conceitual para um sistema internacional de autoqualificação e de acreditação por terceiros, no que se refere à informação em Saúde na Web. O objetivo principal é estabelecer uma rede global confiável de informação em Saúde na Web, capacitando os cidadãos para avaliarem a relevância da informação para suas próprias necessidades, habilitando-os para a tomada de decisão sobre estas informações. O MedCERTAIN estabeleceu um programa inteiramente funcional para a autoqualificação e para a acreditação por terceiros das páginas Web, capacitando consumidores e profissionais para a filtragem da informação prejudicial à Saúde e para identificar e selecionar a informação da mais alta qualidade. O sistema objetiva, ainda, prover uma marca transparente, ou seja, um sistema de marca de confiança, o qual vai permitir que leigos adquiram segurança quanto às informações oferecidas na Web. O sistema encoraja, também, os provedores de informação em Saúde, a seguirem respeitados códigos de conduta e de ética, estimulando sociedades médicas para o desenvolvimento de critérios de qualidade da informação para os pacientes de cada uma das especialidades em Saúde.

Apresenta-se no Quadro 5, as instituições que oferecem “marcas de confiança” (*trustmarks*) para acreditação de páginas Web que atendem os princípios das instituições credenciadoras na União Européia, Espanha e Estados Unidos.

Quadro 5 – *Trustmarks* para acreditação de páginas Web

Ano	Instituição	País	Produto	Descrição
1999	Colegio Oficial de Médicos de Barcelona	Espanha	WMA Sello	Certifica páginas Web que atendem a 9 princípios básicos.
2000	Health Internet Ethics	EUA	Hi-Ethics Seal	Certifica páginas Web que

				atendem a 14 princípios básicos.
2000	Consórcio de instituições	European Union	Medcertain label	Certifica páginas Web que atendem a 14 princípios básicos.
2001	American Accreditation Healthcare Comission	EUA	URAC seal	Certifica páginas Web que atendem a 8 princípios básicos.

Fonte: Eysenbach et al., 2001; Internet Health Coalition, 2011; Mayer, et al, 2008; URAC, 2011.

Outras iniciativas de avaliação da qualidade de páginas Web

Na França, o trabalho cooperativo realizado no Centre Hospitalaire Universitaire – Chu-de-Rouen, desde 1997, é constituído por um grupo multidisciplinar que inclui profissionais de Saúde, engenheiros, juristas, bibliotecários e médicos. Este grupo, apoiado por representantes de organizações profissionais em Saúde desenvolveu um conjunto de critérios atualizados constantemente, denominado NETScoring (Score du Net), que podem ser utilizados para avaliar a qualidade da informação em Saúde na Web. Definiram oito categorias de critérios que englobam 49 indicadores para mensuração da qualidade da informação na Web (NETSCORING, 2005).

As categorias focalizam os critérios de credibilidade, conteúdo, *links*, *design*, interatividade e acessibilidade, todos inspirados nos critérios do HITI, além dos critérios que se referem aos aspectos quantitativos e éticos. Cada critério recebe um peso específico, a saber: critério essencial, peso de zero a nove; critério importante, peso de zero a seis e critério menor, com peso de zero a três. O total desses critérios atribuído a uma página Web fornece a respectiva medida de desempenho dessa página.

Com o objetivo de facilitar o desenvolvimento de ações de avaliação utilizando o NETScoring foram desenvolvidos níveis diferenciados de instrumentos de avaliação, a saber: nível simplificado para o público visitante da página Web; nível completo e profissional para o consultor e o *Webmaster*, e um nível profissional avançado para o provedor da informação, o consultor e o *Webmaster*.

Num esforço para registrar as iniciativas internacionais de controle de qualidade da informação em Saúde na Web, Risk e Dzenowagis (2001) afirmou que existe uma explosão de informação em Saúde disponível na Web, e que o excesso dessa informação demonstra que temos, atualmente, um meio global de armazenamento e disseminação dessa informação, que transcende as fronteiras geográficas, operando através de culturas e de idiomas. Risk focalizou os esforços internacionais para o desenvolvimento de páginas na Web que obedecem a padrões éticos para a área de Saúde e comparou 13 instituições de diversos países, no que se refere aos seus objetivos, membros, público-alvo e instrumentos de avaliação de qualidade utilizados.

As contribuições advindas dos Códigos de conduta, da certificação de qualidade da informação utilizando-se de selos em paginas Web, da acreditação dos *sites* por instituições credenciadas e outras iniciativas para avaliação do conteúdo da informação em Saúde vem se expandindo em diversos países.

No Brasil, o Conselho Federal de Medicina e os Conselhos Regionais de Medicina do Rio de Janeiro e de São Paulo estão se mobilizando para regular as páginas Web em Medicina e Saúde no País, definindo conceitos e ações para preservar a credibilidade da informação.

Cabe ressaltar, a importância e repercussão do documento *Guia para encontrar informações seguras*, da Organização Mundial de Saúde, traduzido e adaptado para o Brasil, pelo Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo (2011). O Guia alerta para que os *sites* cite todas as fontes utilizadas para obtenção das informações, com destaque para nome e contato com os responsáveis, datas de publicação e ainda, identificação dos financiadores e os objetivos da página, o que consolida os critérios identificados e recomendados na literatura especializada.

Conclusões

Vale destacar que, que a nível internacional, nos últimos dez anos, ocorreu uma expansão constante na área de estudos sobre qualidade da informação em Saúde na Web. A ação de profissionais de saúde e medicina, associações de classe, órgãos governamentais e não governamentais de diversos países, notadamente, dos Estados Unidos, Canadá, França, Espanha, Reino Unido e, mais recentemente no Brasil, com os órgãos reguladores brasileiros da área de Saúde, vem transformando o cenário sobre a questão da qualidade da informação em Saúde na Web.

A literatura especializada internacional adverte sobre o perigo que a informação disponibilizada na Web pode oferecer aos internautas e a preocupação dos atores envolvidos nesses estudos, evidenciam a necessidade de serem estabelecidos mecanismos de auto-regulamentação que, agindo junto aos provedores de informação em Saúde, minimizem a problemática da confiabilidade nos conteúdos oferecidos.

Assim sendo, trazer para o cenário brasileiro um conjunto de critérios de qualidade de informação em Saúde, testados e referendados pela literatura especializada internacional por médicos e "experts", em todas as sub-áreas de Saúde, pode vir a ser uma contribuição especialmente importante, para a reorganização desse cenário de incertezas, onde o que tem prevalecido são os interesses comerciais, em detrimento do conhecimento científico comprovado, colocando em risco a saúde de indivíduos de todas as classes sociais.

Referências

BATALLA MARTINEZ, C. Sellos de calidad en las páginas Web: una ayuda para el usuario. *Atencion Primária*, v. 41, n. 10, 2009. Disponível em: <<http://www.elsevier.es/en/node/2076614>>. Acesso em: 08 out. 2011.

BIREME. Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde. Metodologia LIS: critérios para seleção de fontes de informação em Saúde disponíveis na Internet. 2002. Disponível em: <<http://www.bireme.br>>. Acesso em: 24 jul. 2011.

BHIA. Quality Standards for Medical publishing on the Web. Disponível em: <<http://www.bhia.org/Provenance.htm>>. Acesso em: 04 out 2011.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE ROUEN. **Informations de Santé sur Internet**. Disponível em: <http://www.sante.gouv.fr/htm/pointsur/qualite/chu_rouen.htm>. Acesso em: 20 set. 2011.

CENTRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA DE SÃO PAULO. **Guia para encontrar informações seguras**. Disponível em: <<http://www.cvs.saude.sp.gov.br/medical.asp>>. Acesso em: 08 out. 2011.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DE SÃO PAULO. **Manual de princípios éticos para sítios de medicina e saúde na Internet**. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.cremesp.org.br/?siteAcao=PublicacoesConteudoSumario&id=26>>. Acesso em: 22 abr. 2011.

DISCERN PROJECT. Disponível em: <<http://www.discern.uk>>. Acesso em: 22 abr. 2011.

DOMINGO, S. El boom de los sellos de calidad de webs sanitarios. **Diario Médico**, Ene. 2009. Disponível em: <<http://www.diariomedico.com/2009/01/29/area-profesional/gestion/el-boom-de-los-sellos-de-calidad-de-webs-sanitarios>>. Acesso em: 08 out. 2011.

DORMAN, S. M. Health On the Net Foundation: advocating for Quality Health Information. **Journal of School Health**, v. 72, n. 2, p. 86, Feb. 2002.

eEUROPE 2002: Quality Criteria for Health related Websites. **Journal of Medical Internet Research**, v. 4, n. 3, p. e15, 2002. Disponível em: <<http://www.jmir.org/2002/3/e15/index.htm>>. Acesso em: 22 Jul. 2011.

EYSENBACH, G. et al. A framework for improving the quality of health information on the world-wide-web and bettering public (e-)health: the MedCertain approach. **Journal of Medical Internet Research**. v 3. n. 5, 8 p., 2001. Disponível em: <http://www.medcertaim.org/pdf/MedCERTAIN_approach>. Acesso em: 14 fev. 2006.

GARCIA, S.; MONTESINOS, E.; BOYER, C. Iniciativas en Español para la evaluación de contenidos biomédicos en Internet. Disponível em: <http://www.informetica.org/104/papers/Garcia_70.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2010.

HITI. **Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet**, 1999. Disponível em: <<http://www.hitiWeb.mitretek.org/docs/criteria.html>>. Acesso em: 13 mar. 2002.

HON FOUNDATION. Código de conduta para sites Web em Medicina e Saúde. (HONcode). Disponível em: <<http://www.hon.ch/HONcode/Portuguese>>. Acesso em: 21 set. 2011.

INTERNET HEALTH COALITION. **eHealth Code of Ethics**. Disponível em: <<http://www.ihealthcoalition.org/ehealth-code-of-ethics/>>. Acesso em: 10 set 2011.

LAMPE, K; DOUPI, P. Ethical Codes for Internet Health Information – consensus in the horizon? Disponível em: <<http://www.mdf.be/mednet2000/program/op72.html>>. Acesso em: 27 mar. 2011.

MAYER, M.A. et al. La vision de los responsables de Web Medicas Acreditadas sobre la utilidad de los sellos y sistemas de acreditación. In: CONGRESO NACIONAL DE INFORMATICA EN SALUD. **Inforsalud**, 2008. Disponível em:

<http://wma.comb.es/Upload/Documents/Mayer_Leis_Inforsalud2008_53.pdf>. Acesso em: 08 out. 2011.

MAYER, M. Á.; LEIS, Á.; SANZ, F. Información sobre salud en Internet y sellos de confianza como indicadores de calidad: el caso de las vacunas. **Atención Primaria**, v. 41, n. 10, p. 534-544, 2009.

NETSCORING. **Critères de qualité de l'information de santé sur l'Inter**. Disponível em: <http://www.sante.gouv.fr/htm/pointsur/qualite/criteres_qual.htm>. Acesso em: 15 set. 2005.

OHLIGER, P. C. Legal matters: new accreditation Program for Health Web sites. **Drug Benefit Trends**, v. 13, n. 4, p. 21-22, 25, 2001. Disponível em: <<http://www.medscape.com/viewarticle/409987?srd=search>>. Acesso em: 19 Ago. 2004.

PACIOS, M. et al. A ética dos *sites* de Medicina e Saúde frente aos princípios éticos da Health on the Net Foundation - HON. **Revista Bioética**, v. 28, n. 2, p. 483-496, 2010.

PROYECTO WEBS MÉDICAS DE CALIDAD (PWMC). Disponível em: <<http://www.pwmc.org/que.htm>>. Acesso em: 22 set. 2011.

RICHARDS, D. Centre for Health InformationQuality (CHIQ). **Evidence-Based Dentistry**. v.5, n.4, p. 108-109, 2004. Disponível em: <<http://www.nature.com/ebd/journal/v5/n4/full/6400289a.html>>. Acesso em: 08 out. 2011

RIPPEN, H.; RISK, A. Policy proposal: e-Health Code of Ethics. **Journal of Medical Internet Research**, v. 2, n. 2, p. e9, 2000. Disponível: <<http://www.jmir.org/2000/2/e9/index.htm>>. Acesso em: 29 set. 2009.

RISK, A.; DZENOWAGIS, J. Review of Internet Health information quality initiatives. **Journal of Medical Internet Research**, v. 3, n. 4, p. e28, 2001.

URAC. American Accreditation Healthcare Commission. General questions about URAC Accreditation. Disponível em: <<https://www.urac.org/healthcare/accreditation/>>. Acesso em: 03 out. 2011.

WINKER, M. A. et al. **Guidelines for Medical and Health information sites on the Internet: principles governing AMA Web sites**. Disponível em: <<http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/1905.html>>. Acesso em: 18 out. 2009.

Recebido em: 11/10/2011

Aceito em: 29/06/2012