

# Internet jako źródło informacji o zdrowiu – wady i zalety dla relacji lekarz-pacjent. Perspektywa pacjentów

## Internet as a source of health information – advantages and disadvantages for doctor-patient relationship. Patients' perspective

KAMILA KNOL-MICHAŁOWSKA

Krajowe Centrum Promocji Zdrowia w Miejscu Pracy, Instytut Medycyny Pracy im. prof. dra med. Jerzego Nofera w Łodzi

**Wprowadzenie.** Pacjenci coraz częściej poszukują w Internecie informacji o zdrowiu i obecnie ich relacje z lekarzami definiuje się jako triadę, w której Internet zajmuje równe miejsce. Niesie to za sobą zarówno korzyści, jak i problemy dla ich przebiegu.

**Cel.** Rozpoznanie, w jaki sposób poszukiwanie w Internecie informacji o zdrowiu wpływa na relacje lekarz-pacjent.

**Materiał i metody.** W oparciu o 18 publikacji naukowych opisujących wyniki badań przeprowadzonych wśród pacjentów, w których podjęto temat wpływu korzystania z Internetu jako źródła informacji o zdrowiu na relacje lekarz-pacjent dokonano analizy wskazywanych przez pacjentów zalet i wad.

**Wyniki.** Dostrzegane korzyści dotyczyły sytuacji: 1. przed wizytą u lekarza – odnosiły się do poszukiwań w sytuacji pojawienia się problemów zdrowotnych, zanim podjęto decyzję o wizycie u lekarza oraz po jej podjęciu, 2. w trakcie wizyty – dotyczyły przemiany pacjentów i lekarzy, 3. po wizycie – odnosiły się do możliwości uzupełnienia wiedzy, sprawdzenia słuszności decyzji lekarza i poszukiwania innych sposobów leczenia. Dostrzegane przez pacjentów negatywne skutki dotyczyły sytuacji: 1. przed wizytą u lekarza – związane były z dokonaniem błędnej autodiagnozy swoich dolegliwości, 2. w czasie jej trwania – dotyczyły czasu wizyty i samopoczucia lekarzy.

**Wnioski.** Pacjenci dostrzegają więcej korzyści, niż negatywnych skutków poszukiwania w Internecie informacji o zdrowiu. Jednak należy zwrócić uwagę, że to co przez jednych traktowane jest jako zaleta, inni uznają za wadę; to, co przez jednych traktowane jest jako korzyść w efekcie może prowadzić do negatywnych zjawisk w relacjach lekarz-pacjent oraz skutków dla zdrowia pacjentów.

**Słowa kluczowe:** Internet, zdrowie, relacje lekarz-pacjent, informacje o zdrowiu

**Introduction.** Nowadays patients often search for health information on the Internet and currently the doctor-patient relationship is defined as a triangulation in which the Internet plays an equal role. From the patients' point of view this new situation brings positive and negative implications for this relationship.

**Aim.** To explore how searching for health information on the Internet influences the doctor-patient relationship.

**Material & Methods.** The analysis of advantages and disadvantages perceived by patients based on 18 scientific articles describing research data conducted among patients in which the influence of using the Internet as a source of information on the doctor-patient relationship was developed.

**Results.** The advantages perceived by patients were related to the following situations: 1. before the visit – searching for information in case of health problems, 2. during the visit – changes in the doctor's and patient's attitude and behavior, 3. after the visit – possibility to expand knowledge, checking if the information gained from the doctor was correct, looking for different ways of curing the health complaints. The disadvantages perceived by patients were related to the following situations: 1. before the visit – incorrect self-diagnosis, 2. during the visit – time of the visit, doctor's comfort.

**Conclusions.** Patients notice more advantages than drawbacks of using the Internet as a source of health information. Nevertheless, some of the issues described are perceived by some as a benefit, whereas by others as a problem and some of the issues perceived as a benefit can lead to negative situations concerning the doctor-patient relationship and patients' health.

**Key words:** Internet, health, doctor-patient relationship, health information

© Hygeia Public Health 2014, 49(3): 389-397

www.h-ph.pl

Nadesłano: 10.04.2014

Zakwalifikowano do druku: 24.07.2014

**Adres do korespondencji / Address for correspondence**

mgr Kamila Knol-Michałowska

Krajowe Centrum Promocji Zdrowia w Miejscu Pracy  
Instytut Medycyny Pracy im. prof. Jerzego Nofera w Łodzi  
ul. Św. Teresy od Dzieciątka Jezus 8, 91-348 Łódź  
tel./fax 42 6 314 685, e-mail: kami@imp.lodz.pl

## Wprowadzenie

W ostatnich latach korzystanie z Internetu stało się elementem codziennego funkcjonowania niemal każdego człowieka. Wraz z jego pojawieniem się ludzie uzyskali niemal nieograniczony dostęp do informacji, również dotyczących zdrowia i jak pokazują badania dzięki niemu jest ludziom łatwiej dbać o zdrowie [1, 2].

O popularności Internetu jako źródła wiedzy o zdrowiu świadczą liczne badania polskie i zagraniczne. Przykładowo, wyniki badań przeprowadzonych w 2012 r. przez Polskie Badania Internetu na próbie 506 internautów pokazują, że jest on dla nich głównym źródłem wiedzy z zakresu ogólnie pojmowanej sfery zdrowia (84% wskazań) oraz pierwszym miejscem poszukiwania informacji w sytuacji doświadczenia

problemów zdrowotnych (43% wskazań). Przy czym warto zauważyć, że jedynie około 1/3 respondentów deklaruje, że w takiej sytuacji pierwsze kroki kieruje do lekarza czy innych przedstawicieli służby zdrowia [3]. Wyniki te potwierdzają badania przeprowadzone przez A. Doroszewską w 2008 r. na próbie ponad 5 tysięcy polskich internautów (N=5350), które wskazują, że dla blisko 90% z nich Internet jest źródłem informacji o zdrowiu i chorobie. Podczas, gdy lekarz pierwszego kontaktu zajmuje szóste miejsce [4]. Podobne wyniki pokazuje badanie przeprowadzone w Polsce wśród 322 respondentów, w których dla ponad połowy Internet stanowił podstawowe źródło informacji [5]. O powszechności wykorzystania Internetu jako źródła informacji o zdrowiu świadczą także badania zagraniczne prowadzone na reprezentatywnych próbach obywateli. Przykładowo, badanie przeprowadzone w 2013 r. przez *Pew Research Center's Internet & American Life Project* na próbie ponad 3 tysięcy dorosłych obywateli USA (N=3014) pokazuje, że ponad 2/3 badanych (72%) w ciągu ostatniego roku poszukiwało w Internecie informacji o zdrowiu, a dla 35% badanych stanowił on narzędzie diagnozy w sytuacji odczuwania dolegliwości [6].

Zdrowie jest jedną z najważniejszych wartości w życiu [7]. W związku z tym nie jest zaskakującym fakt, że w sytuacji choroby, czy odczuwania dolegliwości ludzie poszukują informacji, by sobie z nimi poradzić. Tradycyjnie głównym źródłem informacji w takich sytuacjach był przede wszystkim lekarz. Choć pacjenci mieli również możliwość skorzystania z innych źródeł - np. czasopism, czy książek medycznych - w których mogli na własną rękę poszukiwać informacji na temat swoich dolegliwości czy sposobów ich leczenia, to dostęp do nich był ograniczony, wymagał czasu i podjęcia pewnego wysiłku, np. udania się do biblioteki. Jednocześnie, jak zauważają Hartzband i Groopman, publikacje takie miały na celu wzmocnienie informacji przekazywanych przez lekarza [8]. Wszystko to sprawiało, że lekarz miał w kwestii udzielania informacji dotyczących zdrowia ugruntowaną pozycję, układ ról w relacji lekarz-pacjent był jasno określony i cechowała je asymetria. Pacjent był stroną bierną, której zadanie polegało na opisywaniu dolegliwości, a następnie stosowaniu się do podanych przez lekarza zaleceń. Lekarz tymczasem był stroną aktywną, miał przewagę wiedzy, z uwagi na ograniczony dostęp pacjenta do informacji medycznych, oraz władzy, ponieważ to on podejmował kluczowe dla wyleczenia pacjenta decyzje oraz formułował zalecenia.

Co ważne podkreślenia relacje lekarzy z pacjentami stanowiły i nadal stanowią ważny element właściwego procesu diagnozowania i leczenia oraz w istotny sposób przekładają się na skuteczność działań terapeutycznych [9, 10].

Współcześnie niemożliwe jest mówienie o poszukiwaniu przez pacjentów informacji o zdrowiu w oderwaniu od Internetu.

Istnieje kilka przyczyn, dla których cieszy się on tak dużą popularnością. Pierwsza ich grupa odnosi się do aspektów organizacyjno-technicznych korzystania z zamieszczanych w Sieci treści. Jak pokazują badania przeprowadzone przez Polskie Badania Internetu w 2012 r. przyczynia się do tego szybki i łatwy dostęp do wielu informacji oraz wygoda w posługiwaniu się nim – odpowiednio 70,0%, 65,0% i 48% osób wskazało te odpowiedzi jako najważniejsze motywy poszukiwania tam informacji [3]. Z badania A. Doroszewskiej przeprowadzonego w 2008 roku, w którym wypowiedzieli się internauci wykorzystujący Sieć do poszukiwania informacji o zdrowiu (N=1683), dodatkowo wynika, że jego użytkownicy cenią możliwość znalezienia informacji bez wychodzenia z domu (58,6%) i dotarcia do nich przez całą dobę (53,2%) oraz to, że korzystając z niego można pozostać anonimowym (20,4%) [4].

W badaniach zagranicznych wskazywane są podobne przyczyny popularności Internetu takie jak: wygoda, dostęp do informacji przez 24 godziny na dobę, wielkość zasobów internetowych, dostęp do publikacji naukowych adresowanych do specjalistów medycznych zawierających szczegółowe, specjalistyczne informacje, czy możliwość anonimowego zdobycia informacji na tematy, o których pacjenci wstydzą się rozmawiać z lekarzami twarzą w twarz [11, 12, 13]. Druga grupa podawanych przez respondentów przyczyn korzystania z Internetu, jako źródła informacji o zdrowiu, odnosi się do treści zamieszczanych tam przekazów. Wskazywany przez co trzeciego respondenta biorącego udział w badaniu Polskiego Badania Internetu z 2012 r. (33,0%) powód skłaniający do korzystania z Sieci to możliwość zapoznania się z opiniami innych pacjentów [3]. Podobną przyczynę wskazują respondenci z badania A. Doroszewskiej, wśród których dla co szóstego (16,4%) ważna była możliwość kontaktu z innymi osobami znajdującymi się w podobnej sytuacji [4]. Wyniki te pokazują, że Internet jest również platformą wymiany doświadczeń i wiedzy jego użytkowników [4], co w porównaniu z tradycyjnymi źródłami informacji o zdrowiu stanowi o jego atrakcyjności, a jednocześnie jest marginalizowane w tradycyjnych przekazach zdrowotnych [14].

Omówione powyżej cechy sprawiły, że Internet stał się ważnym źródłem informacji o zdrowiu dla pacjentów, a korzystanie z niego istotnie wpłynęło na ich relacje z lekarzami [12, 15]. Jak zauważa Gałuszka, Internet spowodował, że lekarze, którzy wcześniej byli dysponentami wiedzy o zdrowiu, zostali zmuszeni do udostępnienia jej innym [9]. Obecnie, dzięki niemu, każdy człowiek ma szybki i łatwy dostęp do niezliczonej liczby informacji, co umożliwia im zwiększenie

Tabela I. Wykaz analizowanych publikacji  
Table I. Analyzed literature

Lp.	Autor	Rok publikacji (Rok badania)	Próba	Metoda	Kraj, w którym prowadzono badanie	Jakich L dotyczy badanie	Pozycja w bibliografii
1.	A. Doroszewska	2010 (2008)	N=5350 internautów, w tym 1683 osoby, które w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie poszukiwały w Internecie informacji o zdrowiu (przeprowadzona w artykule analiza dotyczyła tej grupy osób)	Ankieta internetowa. Wyświetlana losowo na stronach www. Pytano m.in. o źródła informacji o zdrowiu, wykorzystanie Internetu w sferze zdrowia	Polska	Ogólnie	[4]
2.	E. Ulatowska-Szostak, J.T. Marcinkowski, M. Gromadecka-Sutkiewicz, M. Krzywińska-Wiewiórkowska, B. Stawińska-Witoszyńska	2009 (2008)	N=322 osób niezwiązanych z zawodami medycznymi	Ankieta. Pytania dotyczyły wykorzystania Internetu jako źródła informacji o chorobie	Polska	Ogólnie	[5]
3.	G.M. Newnham i wsp.	2006 (2002)	N=109 pacjentów chorych na raka	Ankieta. Wręczano ją pacjentom zgłaszającym się do przychodni na wizytę u lekarza. Pytano m.in. o poszukiwanie informacji o zdrowiu, wykorzystanie Internetu jako źródła informacji w tym powody tego działania, ocenę wpływu tego działania na relacje z lekarzami	Australia	POZ	[11]
4.	S. Ziebland i wsp.	2004 (2001-2002)	N=175 pacjentów z nowotworem zaproszonych do udziału przez swojego lekarza POZ, konsultanta w szpitalu, czy grupę wsparcia	Wywiad narracyjny. Pacjenci opisywali swoją historię od momentu podejrzenia, że mogą być chorzy	Wielka Brytania	Ogólnie	[12]
5.	J. Kivits	2006 (2002-2003)	N=31 osób zaproszonych do udziału w badaniu poprzez strony internetowe poświęcone odżywianiu, aktywności fizycznej i generalnie sprawom zdrowia	Wywiad e-mail. Pytania dotyczyły charakterystyki, kontekstu oraz skutków wykorzystywania Internetu jako źródła informacji o zdrowiu, w tym dla relacji pacjentów z lekarzami	Wielka Brytania	POZ	[13]
6.	E. Murray i wsp.	2003 (2000-2001)	N=3209 osób z losowo wybranych gospodarstw domowych z 48 stanów USA, w tym 983 osoby deklarujące poszukiwanie w Internecie informacji o zdrowiu w ciągu ostatnich 12 miesięcy (przeprowadzona w artykule analiza dotyczyła tej grupy osób)	Wywiad telefoniczny. Pytania dotyczyły m.in. oczekiwań pacjentów związanych z wykorzystywaniem informacji uzyskanych w Internecie w czasie wizyty u lekarza	USA	POZ	[18]
7.	A. Broom	2005 (Brak informacji)	N=33 mężczyzn z nowotworem prostaty w tym 25 zaproszonych poprzez lokalne organizacje wspierające chorych na raka oraz 8, którzy odpowiedzieli na zaproszenie zamieszczone w gazecie	Wywiad. Pytania dotyczyły przede wszystkim wpływu Internetu na umiejętność podejmowania decyzji oraz interakcje ze specjalistą medycznym	Australia	Specjalista medyczny	[19]
8.	F. Stevenson i wsp.	2007 (Brak informacji)	N=34 pacjentów przewlekle chorych (cukrzyca, zapalenie wątroby typu C, niedokrwienne choroba serca). Zaproszenia do udziału w badaniu zostały zamieszczone m.in. w lokalnych gazetach, na ulotkach i plakatach w przychodniach i szpitalach. Przeprowadzono 8 fokusów z udziałem 2-8 osób.	Fokus. Badanie poprzedzone zostało prośbą o przejrzenie przez 30 minut podanych przez badaczy 3 stron internetowych poświęconych danej chorobie.	Wielka Brytania	POZ	[20]
9.	L.S. Donnelly, R.L. Shaw, O.B.A. van den Akker	2008 (Brak informacji)	N=16 zdrowych osób. Przeprowadzono 2 fokusy z udziałem 8 uczestników	Fokus. Pytano o sposoby wykorzystania Internetu oraz ocenę wiarygodności zamieszczanych tam informacji	Wielka Brytania	POZ	[21]
10.	N. Pena-Purcell	2008 (2000-2001)	N=955 osób wybranych losowo z podziałem na osoby pochodzenia hiszpańskiego i niehiszpańskiego	Wywiad telefoniczny. Pytano m.in. o postrzegany wpływ Internetu na relacje lekarz-pacjent	USA	Ogólnie	[22]
11.	L.V. van de Poll-Franse, M.C.H.J. van Eenbergen	2008 (2005)	N=261 pacjentów z nowotworem	Ankieta wysłana pocztą. Pytania dotyczyły między innymi sposobów wykorzystania Internetu	Holandia	Ogólnie	[23]

Lp.	Autor	Rok publikacji (Rok badania)	Próba	Metoda	Kraj, w którym prowadzono badanie	Jakich L dotyczy badanie	Pozycja w bibliografii
12.	R. Gauld, S. Williams	2009 (2006-2007)	N=406 osób wybranych losowo na podstawie publicznej listy numerów telefonów gospodarstw domowych	Wywiad telefoniczny. Pytano o kontaktowanie się z lekarzami za pomocą poczty elektronicznej, poszukiwanie w Internecie informacji o zdrowiu, ocenę ich wiarygodności, wykorzystywanie uzyskanych informacji w czasie wizyty u lekarza	Australia, Nowa Zelandia	Ogólnie	[24]
13.	K. Castleton i wsp.	2010 (2007)	N=500 pacjentów chorych na raka. Ankieta rozdawana była pacjentom zgłaszającym się na wizytę u onkologa	Ankieta. Pytano m.in. o wykorzystanie Internetu do poszukiwania informacji na temat choroby, powodów tego działania	USA	POZ	[25]
14.	M. Lopez-Gomez i wsp.	2011 (2007-2009)	N=293 w tym: 170 pacjentów chorych na raka oraz 123 krewnych chorych na raka	Ankieta. Pytania dotyczyły między innymi: źródeł informacji nt. zdrowia, skutków, jakie przyniosło poszukiwanie informacji w tym: reakcje emocjonalne, oceny jakości informacji, postrzeganego wpływu na relacje lekarz-pacjent	Hiszpania	POZ	[26]
15.	H. Russ i wsp.	2011 (2006)	N=138 pacjentów zgłaszających się do lekarza pierwszego kontaktu	Ankieta wręczana pacjentom w czasie wizyty w przychodni. Pytania dotyczyły postawy pacjentów wobec wykorzystywania Internetu jako źródła informacji o zdrowiu oraz dzielenia się zdobytymi informacjami z lekarzem, a także postrzeganego przez pacjentów wpływu na relacje z lekarzami	Izrael	POZ	[27]
16.	K.M. AlGhamdi i wsp.	2011 (2008)	N=432 pacjentów z chorobami dermatologicznymi	Ankieta rozdawana pacjentom oczekującym na wizytę u lekarza. Pytania dotyczyły m.in. wykorzystania Internetu do poszukiwania informacji o zdrowiu, kryteriów oceny ich wiarygodności, omawiania uzyskanych w Internecie informacji z lekarzami, stopnia zaufania do informacji z Internetu	Arabia Saudyjska	dermatolog	[28]
17.	Y. Chiu	2011 (Brak informacji)	N=46 w tym 34 pacjentów chorych na raka oraz 12 krewnych chorych na raka kontaktujących się z lekarzami w ich sprawie, których zaproszono poprzez grupy wsparcia oraz strony internetowe i blogi poświęcone nowotworom. Warunkiem uczestnictwa w badaniu było poszukiwanie w internecie informacji o zdrowiu i omawianie ich z lekarzami. Przeprowadzono 7 fokusów z udziałem 6-8 uczestników	Fokus. Uczestnikom zadano następujące pytania: Jakiego rodzaju informacje uzyskane w Internecie omawiali z lekarzami i w jaki sposób się to odbywało? Jaka była reakcja lekarzy? W jaki sposób ich zdaniem omawianie z lekarzem informacji uzyskanych w Internecie wpłynęło na ich wzajemne relacje?	Tajwan	Ogólnie	[29]
18.	P. Bowes i wsp.	2012 (2009)	N=26 osób deklarujących prezentowanie lekarzom informacji, które uzyskiwali w Internecie.	Wywiad skategoryzowany bezpośrednio i telefoniczny. Pytano o powody korzystania z Internetu oraz kwestie związane z prezentowaniem lekarzowi informacji uzyskanych w Internecie: powody omawiania informacji z lekarzem, obawy i doświadczenia z tym związane.	Wielka Brytania	POZ	[30]

zaangażowania w tę sferę swojego życia [16] oraz większy udział w procesie podejmowania decyzji dotyczących ich zdrowia [15]. Oznacza to między innymi zachwianie tradycyjnej przewagi lekarza nad pacjentem w zakresie wiedzy i władzy [16, 17].

Nowy kształt relacji lekarz-pacjent przypisywany Internetowi obrazuje koncepcja Wald'a i wsp., którzy – analizując obecną sytuację – określili ją jako trójcę: pacjent-Internet-lekarz [16]. Równie ważne znacze-

nie przypisuje mu Gałuszka, który definiuje Internet jako nową determinantę zmian w relacjach lekarz-pacjent, a jako jeden ze skutków utraty przewagi w zakresie wiedzy i władzy nad pacjentami wskazuje konieczność liczenia się w większym stopniu z ich oczekiwaniami [9]. Takie zdefiniowanie Internetu w relacji lekarz-pacjent świadczy o kluczowej roli jaką on odgrywa i wskazuje konieczność podejmowania tego tematu w badaniach i analizach naukowych.

## Cel

Celem niniejszego artykułu jest rozpoznanie, w jaki sposób poszukiwanie w Internecie informacji o zdrowiu wpływa na relacje lekarz-pacjent.

## Materiał i metody

W celu ustalenia, w jaki sposób wykorzystywanie Sieci jako źródła informacji o zdrowiu przez pacjentów wpływa na relacje lekarz-pacjent dokonano analizy literatury omawiającej wyniki badań, w których wypowiedzieli się oni na temat postrzeganych korzyści i negatywnych skutków tego działania.

Wyboru publikacji do analizy dokonano za pośrednictwem bazy EBSCO. Wyszukiwanie odbywało się za pomocą następujących słów kluczowych:

- 1 „doctor-patient relationship” („physician-patient relationship”)
- 2 „Internet” – hasło ograniczone do występowania w tytule publikacji.

Uzyskano 1079 wyników i dokonano ich zawężenia – poszukiwane były artykuły zamieszczone w czasopismach naukowych występujących w bazie MEDLINE, w języku angielskim i polskim, opublikowane w latach 1990-2013. W poszukiwanej bazie nie odnaleziono polskich publikacji. W związku z tym przeprowadzono dodatkowe poszukiwania w innych źródłach. Ramy czasowe prowadzonych poszukiwań zostały wybrane z uwagi na to, że w 1990 r. powstała pierwsza strona internetowa, zatem wcześniejsze wykorzystanie Internetu w sferze zdrowia przez pacjentów nie było możliwe.

W następnej kolejności dokonano analizy tytułów i abstraktów w celu wyselekcjonowania publikacji spełniających następujące, wewnętrzne kryteria: a. artykuły omawiają wyniki badań przeprowadzonych wśród pacjentów, b. próbę badawczą stanowili pacjenci poszukujący w Sieci informacji o zdrowiu w sytuacji występowania dolegliwości zdrowotnych lub w związku z chorobą, c. w prowadzonych badaniach analizowana była kwestia wpływu Internetu na relacje lekarz-pacjent.

W wyniku dokonanego zawężenia uzyskano 201 artykułów, spośród których w toku analizy tytułów i abstraktów wybrano 16 publikacji spełniających wewnętrzne kryteria. Dodatkowe poszukiwania polskich publikacji nie przyniosły znaczących rezultatów. Opracowania dotyczące tego tematu stanowiły głównie rozważania teoretyczne lub nie spełniły ustalonych wewnętrznych kryteriów. Do analizy włączono dwa artykuły, w którym wypowiedziano się na temat powodów korzystania z Internetu, a które przekładały się na relacje lekarz-pacjent.

W niniejszej publikacji skupiono się wyłącznie na badaniach ukazujących perspektywę pacjenta, czyli takich, w których prezentują oni swoje opinie na temat podejmowanych w badaniach zagadnień.

W analizowanych badaniach pacjenci wypowiedzieli się zarówno na swój temat, odnosząc się do własnych doświadczeń i poglądów, jak również prezentowali uogólnione opinie dotyczące wszystkich pacjentów.

Analizowane w niniejszym artykule badania prowadzone były metodami ilościowymi (np. ankietą) i jakościowymi (np. badanie fokusowe, wywiad narracyjny) z niewielką przewagą liczebną publikacji opartych na badaniach ilościowych.

Przeprowadzona analiza literatury pozwoliła na zidentyfikowanie postrzeganych przez pacjentów korzyści i negatywnych konsekwencji dla relacji lekarz-pacjent, jakie niesie za sobą jeden z wielu sposobów wykorzystania Internetu w sferze zdrowia mianowicie poszukiwanie tam informacji. Odnosiły się one do dwóch etapów tej relacji – procesu diagnozowania i leczenia.

W niniejszym artykule dokonując opisu analizowanych badań przez pojęcie „informacje o zdrowiu” rozumiane są treści poszukiwane w sytuacji odczuwania dolegliwości lub występowania choroby.

## Wyniki

Analiza publikacji naukowych pozwoliła na zidentyfikowanie postrzeganych przez pacjentów korzyści i negatywnych skutków poszukiwania przez nich informacji o zdrowiu w Internecie dla relacji lekarz-pacjent. Niniejszy artykuł prezentuje opinie pacjentów odnoszące się do dwóch etapów ich wzajemnej relacji: procesu diagnozowania i leczenia.

### Postrzegane przez pacjentów korzyści dla relacji lekarz-pacjent

Tradycyjnie decyzje dotyczące diagnozy dolegliwości czy ukierunkowania procesu leczenia podejmowane były głównie przez lekarza, którego opinia z reguły była ostateczna i niepodważalna. W dobie Internetu sytuacja ta uległa zmianie. Pacjenci, dostrzegając u siebie dolegliwości zdrowotne, mogą na podstawie znalezionych tam informacji samodzielnie dokonać diagnozy, sugerować lekarzowi, na jaką chorobę cierpią, czy sprawdzać słuszność wystawionej przez lekarza diagnozy. Dodatkowo mogą na własną rękę poszukiwać informacji o możliwościach leczenia swoich dolegliwości, włączyć się w proces podejmowania decyzji w tym zakresie, a także na podstawie informacji z Internetu mogą podejmować samoleczenie, sprawdzać słuszność zaleconego przez specjalistę sposobu terapii czy sugerować lekarzom sposób postępowania np. jakie leki przepisywać. Jednak, choć nowa sytuacja wzbudzać może wśród lekarzy wiele kontrowersji i obaw, to z punktu widzenia pacjentów niesie szereg korzyści nie tylko dla nich samych, ale również dla ich relacji z lekarzami. Poniżej omówione zostały dostrzeżone przez pacjentów korzyści dla relacji lekarz-pacjent odnoszące się do sytuacji występujących przed wizytą u lekarza, w czasie jej trwania oraz po jej odbyciu.

### *Sytuacje występujące przed wizytą u lekarza*

Korzyści, jakie w analizowanych badaniach dostrzegali pacjenci w kontekście swoich relacji z lekarzami, odnosiły się do poszukiwań prowadzonych w sytuacji pojawienia się problemów zdrowotnych jeszcze zanim podjęta została decyzja o wizycie u lekarza, jak również po podjęciu takiej decyzji.

Jeśli chodzi o pierwszą sytuację to przykładowo, w dwóch badaniach brytyjskich respondenci twierdzili, że dzięki Internetowi można na własną rękę dokonać diagnozy swoich dolegliwości i uzyskać informacje na temat możliwości samodzielnego poradzenia sobie z nimi [12, 30]. Część poszukiwań prowadzonych przez pacjentów może kończyć się tym, że rezygnują oni z wizyty u lekarza. Respondenci twierdzili także, że dzięki Internetowi można ustalić czy odczuwane dolegliwości są poważne i wymagają wizyty u lekarza. Uważali, że dzięki temu uniknąć można niepotrzebnego zajmowania czasu swojego i lekarza [5, 30]. Polscy badani twierdzili także, że Internet daje im możliwość zdobycia informacji wtedy, gdy nie mogą ich uzyskać od lekarza, np. z uwagi na długi okres oczekiwania na wizytę [5].

Kolejne korzyści wskazywane przez pacjentów związane są z podjęciem decyzji o wizycie u lekarza.

W brytyjskim badaniu respondenci wymieniali możliwość ustalenia, w jaki sposób mają postępować z odczuwanymi dolegliwościami w czasie między pojawieniem się objawów a wizytą u lekarza [21]. Dodatkowo w brytyjskim i hiszpańskim badaniu pacjenci wskazywali, że dzięki informacjom zdobytym w Internecie mogą zmniejszyć swój stres spowodowany przekonaniem, że zaobserwowane objawy świadczą o poważnej chorobie, szczególnie w sytuacji konieczności długiego oczekiwania na wizytę u lekarza [21, 26]. Inna ze zidentyfikowanych korzyści wskazywanych przez pacjentów odnosi się nie tyle do sposobu leczenia ile do zapewnienia sobie jak największej jego skuteczności i uzyskania jak najlepszej opieki zdrowotnej. Jednym z celów poszukiwania w Internecie informacji o zdrowiu przez pacjentów jest dokonanie z jego pomocą wyboru lekarza. W tajwańskim badaniu respondenci wskazują możliwość sprawdzenia kompetencji konkretnych lekarzy i na tej podstawie podjęcie decyzji, do kogo mają się udać [29]. Dodatkowo w holenderskim badaniu pacjenci wskazują, że dzięki Internetowi mają możliwość znalezienia rekomendowanego szpitala, spełniającego ich wymagania, w którym chcieliby podjąć leczenie [23].

### *Sytuacje występujące w czasie wizyty u lekarza*

Wśród korzyści dostrzeganych przez pacjentów dotyczących sytuacji występujących w czasie wizyty u lekarza wymienić można dwa ich rodzaje odnoszące się do przemiany: pacjentów – dokonującej się dzięki zdobywaniu w Internecie informacji o zdrowiu oraz

lekarzy – dokonującej się na skutek świadomości, że Sieć stanowi dla pacjentów źródło wiedzy o zdrowiu.

W przypadku tych pierwszych część korzyści wskazywanych przez pacjentów odnosi się do ich samopoczucia. W tajwańskim i brytyjskim badaniu pacjenci wskazywali uzyskanie większej pewności siebie w kontaktach z lekarzami [29, 30]. Dodatkowo pacjenci z badania brytyjskiego twierdzili, że dzięki zdobywaniu w Internecie informacji o zdrowiu można być bardziej aktywnym uczestnikiem interakcji z lekarzem [13]. W jaki sposób aktywność ta może się przejawiać wskazane zostało w trzech badaniach: australijskim, brytyjskim i amerykańskim, w których pacjenci stwierdzili, że zdobywanie informacji w Internecie umożliwia większy udział lub wręcz partnerstwo w procesie podejmowania decyzji dotyczących sposobu leczenia ich dolegliwości [19, 21]. Pacjenci wskazywali również uzyskanie odwagi do zadawania pytań lekarzom np. na temat swoich obaw związanych z procesem leczenia [18, 22]. Inną korzyść wskazują respondenci z brytyjskiego badania, którzy stwierdzili, że w związku z tym, że lekarz nie jest w stanie opanować całej wiedzy medycznej Internet daje pacjentom możliwość wzięcia odpowiedzialności za swoje zdrowie, a jednocześnie pozwala odciążyć lekarza [20]. Wskazywane przez pacjentów korzyści dotyczyły również przebiegu interakcji z lekarzem. W brytyjskim i polskim badaniu respondenci wskazywali, że fakt pozyskiwania w Internecie informacji na temat zdrowia generalnie wpływa pozytywnie na przebieg interakcji z lekarzami, bo pozwala się do niej przygotować [4, 13]. Co więcej dzięki zapoznaniu się z zamieszczonymi tam informacjami pacjenci lepiej rozumieją przekazywane przez lekarzy informacje, czy fachowe pojęcia [13]. Kolejną korzyść, która zdaniem pacjentów przyczynia się do usprawnienia przebiegu wizyty, wskazują respondenci z amerykańskiego badania. Ich zdaniem jest to możliwość wcześniejszego przygotowania pytań, jakie należy zadać lekarzowi w czasie wizyty w związku ze swoimi dolegliwościami [25].

Wśród korzyści dostrzeganych przez pacjentów, które dotyczą przemiany lekarza, w dwóch amerykańskich badaniach wyrażone zostało przekonanie, że fakt, iż pacjenci dzięki Internetowi mają dostęp do informacji o zdrowiu motywuje lekarzy do tego, by ciągle się kształcili i byli na bieżąco z najnowszymi osiągnięciami wiedzy w dziedzinie medycyny, np. na temat różnych sposobów leczenia [18, 22]. Ponadto jak twierdzą brytyjscy badani fakt, że dzięki Internetowi pacjenci lepiej rozumieją fachowe pojęcia stosowane przez lekarzy sprawia, że odbierani są przez specjalistów jako osoby kompetentne, z którymi można rozmawiać na wyższym poziomie [13]. Podobnie wypowiadali się respondenci w badaniu brytyjskim i izraelskim, w których wskazywali, że pacjenci zdobywając w Sieci informacje na temat swoich dolegliwości i wykorzystując je w czasie wizyty pokazują lekarzowi,

że są zaangażowani i zainwestowali swój czas w pogłębienie wiedzy, są słuchani i traktowani przez lekarza bardziej poważnie [27, 30].

### *Sytuacje występujące po wizycie u lekarza*

Zidentyfikowane korzyści poszukiwania w Internecie informacji o zdrowiu po odbyciu wizyty u lekarza wskazywane przez pacjentów odnoszą się do możliwości: 1. pogłębienia i uzupełnienia wiedzy, 2. sprawdzenia czy decyzje podjęte przez lekarza są właściwe i 3. poszukiwania innych sposobów leczenia swoich dolegliwości.

Jeśli chodzi o pierwszą grupę korzyści wskazywanych przez pacjentów to respondenci biorący udział w brytyjskim i polskim badaniu twierdzili, że dzięki Internetowi można uzupełnić zdobytą od lekarza wiedzę, szczególnie w sytuacji, kiedy czas przeznaczony na konsultację nie pozwala pacjentom na zadanie lekarzowi dodatkowych pytań, pogłębienie swojej wiedzy, czy rozwianie wątpliwości [4, 5, 20]. Dodatkowo w polskim badaniu respondenci twierdzili, że dzięki Internetowi można znaleźć informacje, których nie ma nigdzie indziej [4]. Amerykańscy respondenci zauważyli również, że w Internecie można znaleźć odpowiedzi na pytania, które pacjenci zapomnieli zadać lekarzowi w czasie wizyty [25]. Wskazywano również inne korzyści. W amerykańskim badaniu respondenci zauważyli, że dzięki Internetowi można znaleźć informacje na temat skutków ubocznych zaleconego leczenia oraz sposobów radzenia sobie z nimi [25]. Ponadto w brytyjskim badaniu pacjenci wskazywali, że dzięki Internetowi można dowiedzieć się, jakich efektów można oczekiwać po przebytych leczeniu [12]. Inną korzyść wskazywali pacjenci w tajwańskim badaniu, którzy twierdzili, że dzięki Internetowi mogą sprawdzić, co oznaczają konkretne medyczne pojęcia użyte przez lekarza w czasie wizyty. Podkreślają przy tym, że przed pojawieniem się Internetu w sytuacji, gdy nie byli usatysfakcjonowani wizytą u lekarza (bo np. nie rozumieli jego przekazów) rezygnowali z niego i udawali się do innego specjalisty. Jak twierdzą, obecnie taka sytuacja rzadziej ma miejsce, bo to, czego nie uzyskali w czasie kontaktu z lekarzem zdobywają w Internecie [29]. Podobną korzyść wskazują respondenci z brytyjskiego badania, którzy mówią, że Internet pomaga zinterpretować i zrozumieć przekaz lekarza [12]. Kolejnymi zidentyfikowanymi w literaturze korzyściami były te dotyczące możliwości sprawdzenia czy decyzje podjęte przez lekarza były właściwe. Jedną z nich była podawana w brytyjskim badaniu możliwość sprawdzenia czy zalecone przez lekarza badania zmierzające do jego zdiagnozowania są właściwie dobrane [12]. Kolejna korzyść wskazana została w badaniu amerykańskim. Mówi ona o możliwości samodzielnego sprawdzenia czy decyzje w sprawie diagnozy i zalecenia lekarza dotyczące ich leczenia są właściwe [25]. W tym, jak wskazują

brytyjscy pacjenci, możliwość poznania opinii innych lekarzy na temat wystawionej diagnozy czy zaleconego sposobu leczenia [20].

Trzecia grupa korzyści wskazana została w amerykańskim badaniu, w którym pacjenci stwierdzili, że dzięki Internetowi mogą poszukiwać innych od zaleconego sposobów leczenia swoich dolegliwości [25]. W brytyjskim badaniu pacjenci wskazywali dodatkowo źródło takich informacji twierdząc, że dzięki Internetowi można uzyskać taką poradę od innych lekarzy [20]. Pacjenci zauważyli również, że Internet daje możliwość wyszukiwania nowatorskich metod leczenia swojej choroby w tym takich, o których nie wiedzieli jeszcze ich lekarze [20, 30]. Dodatkowo pacjenci uczestniczący w holenderskim badaniu wskazywali możliwość znalezienia sposobów leczenia z obszaru medycyny niekonwencjonalnej [23].

Z przeprowadzonej analizy badań wynika również, że poszukiwania informacji prowadzone przez pacjentów po odbyciu wizyty u lekarza mogą przekładać się na efektywność leczenia. W dwóch amerykańskich badaniach respondenci wyrażali przekonanie, że dzięki informacjom z Internetu pacjenci są bardziej skłonni przestrzegać zaleceń lekarza [18, 22]. Warto wspomnieć również o tym, że australijscy pacjenci twierdzili ogólnie, że możliwość sprawdzenia informacji w Internecie przyczyniać się może do szybszego osiągnięcia pozytywnych efektów terapeutycznych i lepszego radzenia sobie z chorobą [11].

### **Postrzegane przez pacjentów negatywne skutki dla relacji lekarz-pacjent**

Obok korzyści poszukiwania w Internecie informacji o zdrowiu pacjenci dostrzegają również negatywne skutki tego działania dla relacji lekarz-pacjent. Przeprowadzona analiza publikacji pozwoliła na zidentyfikowanie przekonań pacjentów dotyczących procesu diagnozowania i leczenia, które odnoszą się do sytuacji przed wizytą u lekarza i w jej trakcie.

### *Sytuacje występujące przed wizytą u lekarza*

Z przeprowadzonej analizy wynika, że jedne z negatywnych konsekwencji poszukiwania w Internecie informacji o zdrowiu związane są z dokonaniem błędnej diagnozy swoich dolegliwości. Powoduje to m.in. zbędne wizyty u lekarza zajmujące czas jego i pacjentów rzeczywiście potrzebujących profesjonalnej pomocy. Problem ten zasygnalizowany został w dwóch amerykańskich badaniach, w których badani stwierdzili, że dostęp do informacji o zdrowiu w Internecie powoduje niepotrzebne wizyty u lekarza [18, 22]. Wiąże się to z kolejnym problemem wskazanym w brytyjskim badaniu, w którym uczestnicy twierdzili, że informacje znalezione w Internecie powodują niepotrzebne obawy i lęk związany ze swoim stanem zdrowia [21]. Z drugiej jednak strony

w australijskim badaniu wskazywano, że niekiedy informacje zamieszczone w Sieci niesłusznie uspakajają pacjentów, którzy pod ich wpływem rezygnują lub odraczają wizytę, podczas gdy ich problem zdrowotny w rzeczywistości wymaga natychmiastowej interwencji medycznej [19].

### *Sytuacje występujące w czasie wizyty u lekarza*

Z amerykańskiego badania wynika, że jednym z negatywnych skutków poszukiwania z Internetu informacji o zdrowiu jest wydłużanie czasu wizyty [18]. Kolejny problem wskazywany przez pacjentów dotyczył samopoczucia lekarzy i został wskazany w brytyjskim badaniu, w którym stwierdzono, że mogą się oni czuć niekomfortowo w sytuacji, gdy pacjenci poddają w wątpliwość ich autorytet oraz kwestionują ich wiedzę i kompetencje [21].

### **Dyskusja**

Zakres i skala wykorzystania Internetu w sferze zdrowia przez pacjentów spowodowało, że odgrywa on istotną rolę w kształtowaniu ich relacji z lekarzami. Jednak choć role obu stron tej relacji się zmieniły to w dalszym ciągu lekarz odgrywa ważną rolę. Świadczą o tym wyniki badań, w których wskazywani byli przez pacjentów jako najbardziej wiarygodne źródło informacji, nawet przez tych, którzy poszukiwali w Internecie informacji o zdrowiu [11, 23] oraz jako preferowani nadawcy przekazów o zdrowiu [33]. Natomiast w związku z istnieniem Internetu zmieniają się potrzeby pacjentów w stosunku do lekarzy. Obrazują to wyrażane przez pacjentów przykładowe potrzeby: omawianie z lekarzami informacji zdobytych w Sieci [11, 18, 24, 28, 30], uzyskiwanie od lekarzy informacji na temat wiarygodnych internetowych źródeł wiedzy [25], poszukiwanie w Sieci informacji opracowanych przez lekarzy [28] lub na stronach prowadzonych przez specjalistów, u których się leczą [23, 25, 28], czy oczekiwanie, że eksperci będą kontrolować treści o zdrowiu zamieszczane w Sieci [2].

### **Podsumowanie i wnioski**

Dostęp do informacji o zdrowiu, jaki dał pacjentom Internet, niewątpliwie zmienił kształt relacji lekarz-pacjent umożliwiając im większe zaangażowanie się w sprawy swojego zdrowia. Analiza wskazanych przez pacjentów wad i zalet korzystania z Internetu jako źródła informacji o zdrowiu pozwala zauważyć, że dostrzegają oni zdecydowanie więcej korzyści. Niektóre z dostrzeganych przez nich korzyści pokrywają się z tymi, jakie wskazują lekarze w związku z edukacją pacjenta np. przyjmowanie odpowiedzialności za swoje zdrowie czy stosowanie się do zaleceń, czy skuteczniejsze leczenie [31].

Analiza wybranych publikacji pozwoliła na sformułowanie następujących wniosków:

1. Część wskazywanych przez pacjentów zalet, inni uznają za wady. Sytuacja taka ma miejsce w przypadku działania zmierzającego do ustalenia czy odczuwane dolegliwości wymagają wizyty u lekarza. Niektórzy badani twierdzą, że dzięki autodiagnozie i samoleczeniu opartych na informacjach z Internetu można uniknąć niepotrzebnej wizyty odciążając w ten sposób lekarza i umożliwiając mu zajęcie się pacjentami, których dolegliwości rzeczywiście wymagają konsultacji medycznej. Inni uważają, że z jednej strony niewłaściwa ocena swojego stanu zdrowia przyczynić się może do niesłusznej rezygnacji bądź odroczenia wizyty, co skutkować może rozwinieniem choroby i komplikacjami w jej leczeniu. Z drugiej strony, że zachowanie takie może powodować niepotrzebne wizyty u lekarza. Mogą one wynikać z faktu, że pacjenci nie mając profesjonalnej wiedzy niewłaściwie interpretują zamieszczone w Internecie informacje przypisując sobie choroby, których w rzeczywistości nie mają bądź wybierając najbardziej pesymistyczną wersję diagnozy swoich dolegliwości i w przekonaniu, że ich sytuacja wymaga konsultacji medycznej udają się na wizytę.
2. Niektóre z korzyści opisywanych przez pacjentów w efekcie mogą prowadzić do wskazywanych przez nich negatywnych zjawisk w relacjach lekarz-pacjent. Przykładowo podawane przez pacjentów wydłużanie czasu wizyty lekarskiej (uznawane przez pacjentów za negatywną konsekwencję), może być powodowane zadawaniem lekarzowi dodatkowych pytań, czy większą aktywnością pacjentów w czasie wizyty (uznawane przez nich za korzyść) np. sugerowaniem lekarzowi diagnozy czy sposobu leczenia. W sytuacji, gdy opinie lekarzy i pacjentów są rozbieżne może dochodzić do konfliktu i długotrwałych dyskusji zmierzających do przekonania drugiej strony do swoich racji. Sytuacja taka może prowadzić do kolejnej, wskazywanej przez pacjentów, wady, jaką jest negatywne samopoczucie lekarza. Ponadto jego stan emocjonalny może być powodowany przekonaniem, że pacjent na własną rękę poszukuje informacji o zdrowiu, ponieważ mu nie ufa lub ma zastrzeżenia do jego wiedzy i kompetencji.
3. Niekiedy wskazywane przez badanych korzyści prowadzić mogą do negatywnych sytuacji dotyczących zarówno relacji lekarz-pacjent, jak i zdrowia pacjentów, choć nie zawsze są tego świadomi. Takim przykładem jest wskazywana przez pacjentów możliwość oceny kompetencji lekarza na podstawie zamieszczonych na jego temat opinii w Internecie. W sytuacji, gdy opinie są negatywne pacjent może stracić zaufanie do podejmowanych przez niego decyzji i np. zaniechać zaordynowanego leczenia. Tymczasem opinie takie mogą być nierzetelne, bo przykładowo są odwetem za niespełnienie nie-

zgodnych z wiedzą medyczną żądań pacjentów lub bazują głównie na aspektach emocjonalnych interakcji, na które pacjenci zwracają większą uwagę, a nie instrumentalnych, których pacjenci z powodu braku wiedzy medycznej nie potrafią ocenić [ 32].

*Praca przygotowana w ramach środków na działalność statutową Instytutu Medycyny Pracy im. prof. dra med. Jerzego Nofera; temat badawczy nr IMP 7.2/2013 pt. „Rola Internetu w kształtowaniu relacji lekarz-pacjent”; kierownik tematu: dr hab. Jacek Pyżalski.*

## Piśmiennictwo / References

- Korzeniowska E. Polscy pracownicy o wykorzystaniu nowych mediów w edukacji zdrowotnej i promocji zdrowia w miejscu pracy. *Stud Eduk* 2012, 23: 163-82.
- Korzeniowska E, Puchalski K. Polscy pracownicy o Internecie jako źródle uzyskiwania informacji i sposobie radzenia sobie ze sprawami zdrowia i choroby. *Med Pr* 2014, 65(1): 1-13.
- Garapich A. Internet a decyzje zakupowe – rola Internetu w procesie zakupu leków i preparatów zdrowotnych. *Polskie Badania Internetu*, Warszawa 2012.
- Doroszevska A. Wpływ Internetu na zachowania w zdrowiu i chorobie. [w:] *Zdrowie i choroba w kontekście psychospołecznym*. Popielski K, Skrzypek M, Albińska E (red). KUL, Lublin 2010: 299-311.
- Ulatowska-Szostak E, Marcinkowski JT i wsp. Badania nad Internetem jako źródłem informacji o chorobie. *Probl Hig Epidemiol* 2009, 90(2): 246-53.
- Fox S, Duggan M. Health online 2013. *Pew Research Center's American Life Project*, Waszyngton 2013.
- Boguszewski R. Wartości i normy/BS/111/2013. *CBOS*, Warszawa 2013.
- Hartzband P, Groopman J. Untangling the Web-Patients, Doctors, and the Internet. *New Engl J Med* 2010, 362(12): 1063-6.
- Gałaszka M. Nowe zjawiska w relacji lekarz-pacjent w kontekście rozwoju Internetu. *Prz Socjol* 2012, (2): 119-54.
- Duke P, Frankel RM, Reis S. How to Integrate the Electronic Health Record and Patient-Centered Communication Into the Medical Visit: A Skills-Based Approach. *Teach Learn Med* 2013, 25(4): 358-65.
- Newnham GM, Burns WI, et al. Information from the Internet: attitudes of Australian oncology patients. *Intern Med J* 2006, 36(11): 718-23.
- Ziebland S, Chapple A, et al. How the internet affects patients' experience of cancer: a qualitative study. *Brit Med J* 2004, 328(7439): 564-569.
- Kivits J. Informed patients and the Internet – A mediated context for consultations with health professionals. *J Health Psychol* 2006, 11(2): 269-82.
- Puchalski K. Internet a możliwość poprawy efektów edukacji zdrowotnej. *Stud Eduk* 2012, 23: 119-40.
- Anderson JG, Rainey MR, Eysenbach G. The impact of CyberHealthcare on the physician-patient relationship. *J Med Syst* 2003, 27(1): 67-84.
- Wald HS, Dube CE, Anthony DC. Untangling the Web – The impact of Internet use on health care and the physician-patient relationship. *Patient Educ Couns* 2007, 68(3): 218-24.
- Gerber BS, Eiser AR. The Patient-Physician Relationship in the Internet Age: Future Prospects and the Research Agenda. *J Med Internet Res* 2001, 3(2).
- Murray E, Lo B, Pollack L, et al. The impact of health information on the Internet on the physician-patient relationship – Patient perceptions. *Arch Intern Med* 2003, 163(14): 1727-34.
- Broom A. Virtually he@lthy: The impact of Internet use on disease experience and the doctor-patient relationship. *Qual Health Res* 2005, 15(3): 325-45.
- Stevenson FA, Kerr C, et al. Information from the Internet and the doctor-patient relationship: The patient perspective – a qualitative study. *BMC Fam Pract* 2007: 8.
- Donnelly LS, Shaw RL, Van den Akker OBA. eHealth as a challenge to 'expert' power: a focus group study of internet use for health information and management. *J Roy Soc Med* 2008, 101(10): 501-6.
- Pena-Purcell N. Hispanics' use of Internet health information: an exploratory study. *J Med Libr Assoc* 2008, 96(2): 101-7.
- van de Poll-Franse LV, van Eenbergen MCHJ. Internet use by cancer survivors: current use and future wishes. *Support Care Cancer* 2008, 16(10): 1189-95.
- Gauld R, Williams S. Use of the Internet for health information: A study of Australians and New Zealanders. *Inform Health Soc Ca*. 2009, 34(3): 149-58.
- Castleton K, Fong T, et al. A survey of Internet utilization among patients with cancer. *Support Care Cancer* 2011, 19(8): 1183-90.
- Lopez-Gomez M, Ortega C, et al. Internet use by cancer patients: should oncologists 'prescribe' accurate web sites in combination with chemotherapy? A survey in a Spanish cohort. *Ann Oncol* 2012, 23(6): 1579-85.
- Russ H, Giveon SM, et al. The Effect of the Internet on the Patient-Doctor Relationship from the Patient's Perspective: A Survey from Primary Care. *Isr Med Assoc J* 2011, 13(4): 220-4.
- AlGhamdi KM, Almohedib MA. Internet use by dermatology outpatients to search for health information. *Int J Dermatol* 2011, 50(5): 292-299.
- Chiu Y-C. Probing, Impelling, But Not Offending Doctors: The Role of the Internet as an Information Source for Patients' Interactions With Doctors. *Qual Health Res* 2011, 21(12): 1658-66.
- Bowes P, Stevenson F, et al. 'I need her to be a doctor': patients' experiences of presenting health information from the internet in GP consultations. *Br J Gen Pract* 2012, 62(604): e732-8.
- Cianciara D, Miller M. Postawy lekarzy wobec edukacji pacjenta. *Prz Epidemiol* 2003, 57: 531-40.
- Tobiasz-Adamczyk B. Relacje lekarz-pacjent w perspektywie socjologii medycyny. *UJ*, Kraków 2002.
- Korzeniowska E. Preferencje w zakresie edukacji zdrowotnej i promocji zdrowia gorzej wykształconych pracowników. [w:] *Nisko wykształceni pracownicy a zdrowie – wyzwania dla edukacji zdrowotnej*. Korzeniowska E, Puchalski K (red). Riga Stradins University, Riga 2010: 68-86.