

8 2 01

Manual de estándares

Blogs Sanitarios



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD



Blogs Sanitarios

Manual de estándares

8 2 01

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Abril 2016

Edita:
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

DOI:

Licencia Creative Commons:



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

El acceso a la información de salud ha cambiado en los últimos años. La democratización de la información que ha supuesto internet ha configurado nuevas realidades: la de unos ciudadanos que buscan información en la red sobre cuestiones relacionadas con su salud y la de profesionales sanitarios que utilizan estas herramientas como medio de comunicación con otros profesionales y/o con los pacientes.

Este acceso masivo a la información sobre salud en internet ha conllevado un aumento exponencial de páginas web y blogs sobre esta temática, de ahí que desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, ya en 2007, se detectara la necesidad de poner en marcha un instrumento que pudiera validar la calidad de las sitios web que ofrecían información sobre salud. Este instrumento, enmarcado en los programas de certificación de la calidad de los diferentes elementos que conforman los sistemas sanitarios, es el Manual de estándares de páginas web sanitarias, dedicado a facilitar la certificación de páginas web de instituciones, colectivos científicos y ciudadanos, etc., cuyo contenido fundamental sean los temas de salud.

Precisamente el dinamismo y la rápida evolución de las nuevas tecnologías han llevado a la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía a seguir trabajando para actualizar el Programa de acreditación de páginas web sanitarias, hasta llegar a la publicación que ahora tienen en sus manos, un manual específico para nuevos escenarios y nuevas herramientas, los blogs sanitarios. Este nuevo manual, que comparte la misma filosofía que el de páginas web, simplifica su estructura, para convertirse en un instrumento que facilite y promueva la certificación de calidad de los blogs sanitarios. El manual se estructura en 38 estándares, divididos en 3 bloques y 10 criterios que recogen aspectos fundamentales que deben tener en cuenta los gestores de estas herramientas para ofrecer una información de calidad con las máximas garantías de fiabilidad y seguridad, atendiendo tanto a aspectos formales, como son la accesibilidad y usabilidad, como a aspectos relacionados con el contenido, como son la autoría y la responsabilidad de los contenidos, las fuentes de información utilizadas, la credibilidad, la confidencialidad y privacidad.

El Manual de estándares de blogs sanitarios nace con la finalidad de propiciar la certificación de blogs sanitarios, como instrumento que garantice la fiabilidad y el rigor de los mismos de cara a ofrecer a la ciudadanía un espacio de información sobre salud avalado por la objetividad de los estándares, y de convertirse en herramienta de mejora continua para aquellos que escriben blogs sobre salud.

Desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía nos sentimos orgullosos de este trabajo y, en este sentido, queremos destacar la importante labor realizada por los miembros del comité técnico asesor para la elaboración de este manual. Esperamos que este instrumento responda a las necesidades y expectativas de todos los editores y responsables de este tipo de publicaciones y que les sea de ayuda en la mejora de la calidad de sus blogs sanitarios.

Antonio Torres Olivera

Director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Índice

1> Introducción	9
2> El Modelo	11
3> La Metodología.....	14
4> El manual	16
Marco conceptual	16
Estructura del manual	17
Fases del programa de certificación	19
Resultados de la certificación	22
Resolución de la certificación	22
Herramientas de apoyo	23
5> Estándares del manual	24
I. Derechos de los ciudadanos	26
1. Audiencia prevista	26
2. Usabilidad	27
3. Accesibilidad	31
4. Confidencialidad-Privacidad. (Intimidad y protección de datos).....	35
II. Gestión de la información.....	38
5. Transparencia y honestidad.....	38
6. Credibilidad.....	40
7. Política editorial	41
8. Elementos de relación con los usuarios del blog sanitario	44
III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios.....	46
9. Atribución de contenidos	46
10. Actualización de la información	48
6> Glosario de términos	50
7> Comité Técnico Asesor	55

1> Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) se creó en el año 2002. Su finalidad es fomentar la cultura de calidad y seguridad en el ámbito de la salud y el bienestar social, para impulsar la mejora continua y para promover actuaciones que permitan la generación de conocimiento sobre calidad.

Misión

La Agencia tiene como *misión* contribuir a la excelencia en los servicios de atención a la salud y el bienestar social, mediante el impulso de la calidad, a través de la certificación, la seguridad, el desarrollo profesional y la evaluación de resultados.

Visión

Su *visión* es ser reconocida como una organización de referencia a nivel autonómico, nacional e internacional, en el ámbito de la calidad sanitaria y social.

Valores

Los *valores* en los que se basa su trabajo son el servicio público, la sostenibilidad, el compromiso con la calidad, las relaciones efectivas con grupos de interés, el conocimiento como recurso clave, la transparencia, la gestión socialmente responsable, la credibilidad, el reconocimiento externo, la adaptabilidad y la independencia.

2> El Modelo

Características

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria presenta unas características propias:

- > Es **coherente** con los planes, estrategias y herramientas de gestión para la mejora continua (ej.: gestión por procesos, gestión por competencias, gestión del conocimiento, recomendaciones sobre mejores prácticas, elementos de seguridad, etc.).
- > Aborda la calidad desde un enfoque **integral**, pues pretende abarcar los diferentes agentes que intervienen en la atención sanitaria y/o social. Por ello la Agencia cuenta con varios Programas de Certificación: centros y unidades sanitarias, servicios sociales, competencias profesionales, centros, programas y actividades de formación continuada, páginas web y blogs, etc.
- > Tiene carácter **progresivo**, identificando distintos tramos o grados de avance hacia la excelencia. Más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la certificación es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no solo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad.

La certificación es un reconocimiento expreso y público al cumplimiento de los requisitos necesarios para desarrollar una atención de calidad por parte de los centros y unidades sanitarias, los servicios sociales, los profesionales, las páginas web, los blogs sanitarios, etc., que han emprendido una línea de mejora continua. Al ser una herramienta y no un fin en sí misma, la certificación favorece e impulsa procesos de mejora y evaluación dentro de las organizaciones.

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Certificación que lo integran.

Los Programas de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria:

- > **Centros y Unidades Sanitarias** (centros asistenciales, unidades sanitarias, farmacias comunitarias, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, centros de salud bucodental, centros sin internamiento, establecimientos sanitarios de ortopedia, etc.).
- > **Servicios Sociales** (servicios residenciales, servicios de atención de día, servicios de información y asesoramiento, etc.).
- > **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales).
- > **Formación Continuada** (actividades, programas y centros de formación).
- > **Páginas Web y Blogs Sanitarios.**

El Modelo de Certificación parte de un **patrón de referencia** con el que los centros, unidades, profesionales, páginas web, etc. caminan hacia la mejora de sus servicios a las personas y a la puesta en marcha de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad.

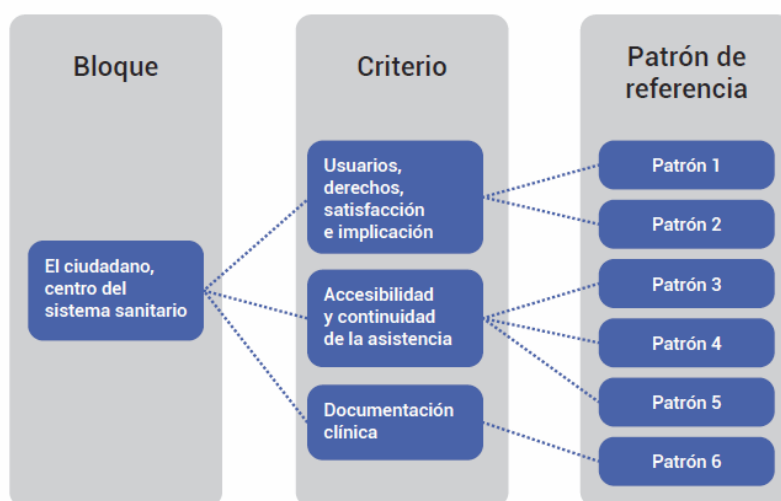


Figura 1. Estructura de cada Programa de Certificación.

Cada programa se elabora contando con profesionales expertos del sistema sanitario y de los servicios sociales a través de **Comités Técnicos Asesores**.

Los programas de certificación puestos en marcha comparten la misma estructura y contemplan, desde cada una de sus perspectivas, las mismas áreas clave para la gestión de la calidad. Se articulan en **bloques** que se corresponden con distintas dimensiones de la calidad en torno a las que se agrupan los contenidos de los diferentes programas. A su vez, cada bloque está constituido por uno o varios **criterios** según las áreas temáticas de los **patrones de referencia** que lo constituyen (ej.: estándares, competencias, etc.).

3> La Metodología

En todos los programas de certificación de la Agencia se otorga un papel relevante a la **Autoevaluación**, pues permite identificar a los implicados su posición actual, determinar a donde quieren llegar y planificar las actuaciones para conseguirlo, generando un espacio de consenso y de **mejora compartida**.

- > En el caso de los procesos de certificación de centros y unidades sanitarias, servicios sociales, formación continuada, páginas web y blogs sanitarios, en la autoevaluación se analizan los estándares y su propósito, reflexionándose sobre *qué es lo que se hace y cómo puede demostrarse*, dando lugar a las **evidencias positivas** y sobre *qué resultados se han obtenido y cómo se pueden mejorar*, dando lugar a la identificación de **áreas de mejora**.
- > En el caso de los procesos de certificación de competencias profesionales, en la autoevaluación se analizan las competencias y buenas prácticas presentes en el desempeño profesional aportándose **evidencias y pruebas** que demuestren el *nivel de competencia que tenían previamente o que han alcanzado durante el proceso*.

La **evaluación externa** es otro de los elementos comunes de los procesos de certificación. Es realizada por los equipos de evaluadores de la Agencia, que valoran las pruebas aportadas durante los procesos de certificación. En función de su cumplimiento, se determina el grado de certificación obtenido, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

Cada una de las fases del proceso de certificación, y en especial la autoevaluación, se sustentan en una serie de aplicaciones informáticas en entorno web, denominadas **ME_jora**, que permiten conducir de forma segura y con apoyo de los profesionales de la Agencia cada proceso de certificación.

ME_jora C	ME_jora P	ME_jora W	ME_jora F	ME_jora G
Centros y Unidades Sanitarias, Servicios Sociales	Competencias profesionales	Páginas web y Blogs sanitarios	Formación continuada	Grupos de trabajo

4> El manual

Marco conceptual

El propósito de la certificación de blogs sanitarios es contribuir a la mejora de estos espacios web sanitarios mediante la verificación del nivel de confianza que los blogs sanitarios poseen en relación a los contenidos de información, la conectividad y la prestación de servicios que ofrecen a los usuarios.

La certificación de blogs sanitarios contempla actualmente un único nivel de certificación, con una vigencia de 5 años.

Este programa de certificación está dirigido a blogs sanitarios diseñados y mantenidos por profesionales de salud, bien a título individual o con cualquier tipo de asociación entre diversos profesionales o grupos de usuarios.

Los estándares para la certificación de blogs sanitarios responden a los conceptos de:

- > **Confianza:** básicamente, los objetivos que persiguen los procesos de certificación de blogs sanitarios se centran en verificar el nivel de confianza que estos blogs sanitarios poseen como fuente de información veraz, contrastada, fiable y adaptada a los perfiles de los usuarios finales.
- > **Garantía ante la sociedad y los usuarios:** bajo el principio de confianza, un dictamen positivo de la institución certificadora representa un símbolo ante la sociedad y los usuarios que refleja el nivel de calidad, en la medida en que satisface un cierto número de requisitos (estándares) y, por tanto, garantizará las expectativas de los usuarios.

Al ser una herramienta más y no un fin en sí misma, la certificación debe favorecer e impulsar procesos de evaluación y mejora de los blogs sanitarios, ayudando a analizar los distintos procesos, servicios, contenidos de información, herramientas y políticas editoriales y de privacidad de las mismas, etc.

El Manual de estándares de blogs sanitarios facilita, a través de los estándares que conforman su estructura, orientaciones para avanzar en el camino de la mejora continua.

Dentro de los estándares encuadrados en los distintos bloques y criterios, existe un grupo de ellos que tienen carácter obligatorio. Estos estándares tienen que estar necesariamente estabilizados (independientemente de la tipología del blog sanitario) para alcanzar la certificación.

Estructura del manual

El Manual de estándares de blogs sanitarios se estructura en 3 bloques y 10 criterios, identificados con un código de colores. En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares que conforman el manual, de acuerdo a bloques y criterios:

I. Derechos de los usuarios	1. Audiencia prevista
	2. Usabilidad
	3. Accesibilidad
	4. Confidencialidad-Privacidad
II. Gestión de la información	5. Transparencia y honestidad
	6. Credibilidad
	7. Política editorial
	8. Elementos de relación con los usuarios del blog sanitario
III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios	9. Atribución de contenidos
	10. Actualización de la información

Cada uno de los bloques del Manual de estándares de blogs sanitarios se divide, a su vez, en criterios, constituyendo hasta un total de 10, sobre cuyos contenidos se hace un breve resumen a continuación:

I. Derechos de los usuarios. El **Bloque I** recoge criterios relacionados con la presentación de los contenidos en el blog sanitario, adaptándose a su audiencia y ofreciendo ciertas garantías de uso y acceso.



II. Gestión de la información. El **Bloque II** recoge criterios vinculados con la credibilidad y garantías del blog sanitario, como fuentes de información fiable y transparente, identificando a sus responsables y creando canales de comunicación con los mismos.

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios. El **Bloque III** contiene criterios relacionados con la calidad percibida por los usuarios del blog sanitario en relación a la información y servicios que se proporcionan, la actualidad de los mismos, la pertinencia de las fuentes de información y el reconocimiento de la autoría de sus contenidos.

Los estándares del manual se distribuyen en 2 grupos, **obligatorios y no obligatorios**, permitiendo a los blogs sanitarios identificar una secuencia priorizada para su abordaje:

- > Los estándares **obligatorios** contemplan aspectos fundamentales que deben tener en cuenta todos los blogs sanitarios como fuente de información segura y fiable.
- > Los estándares **no obligatorios** contribuyen a un mayor desarrollo de la calidad de los blogs sanitarios.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares según el tipo de estándar:

TIPO DE ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	Nº	%
OBLIGATORIOS 	Estándares que contemplan aspectos fundamentales que deben tener en cuenta todos los blogs sanitarios.	29	76,32%
NO OBLIGATORIOS 	Estándares que contribuyen a un mayor desarrollo de la calidad de los blogs sanitarios.	9	23,68%
TOTAL		38	100%

Cada estándar aparece definido y contempla el propósito que persigue su cumplimiento. A su lado, y mediante iconos, se precisa si dicho estándar es o no obligatorio, en cuyo caso aparece rodeado por un círculo (figura 2).

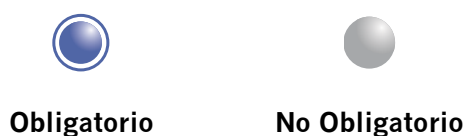


Figura 2. Símbolos utilizados en el manual de estándares.

Fases del programa de certificación

Durante todo el proceso, el profesional cuenta con el apoyo de personas de la Agencia por distintas vías: asignación de un tutor guía, zona de comunicación a través de la aplicación web **ME_jora W** para la resolución de dudas, etc.

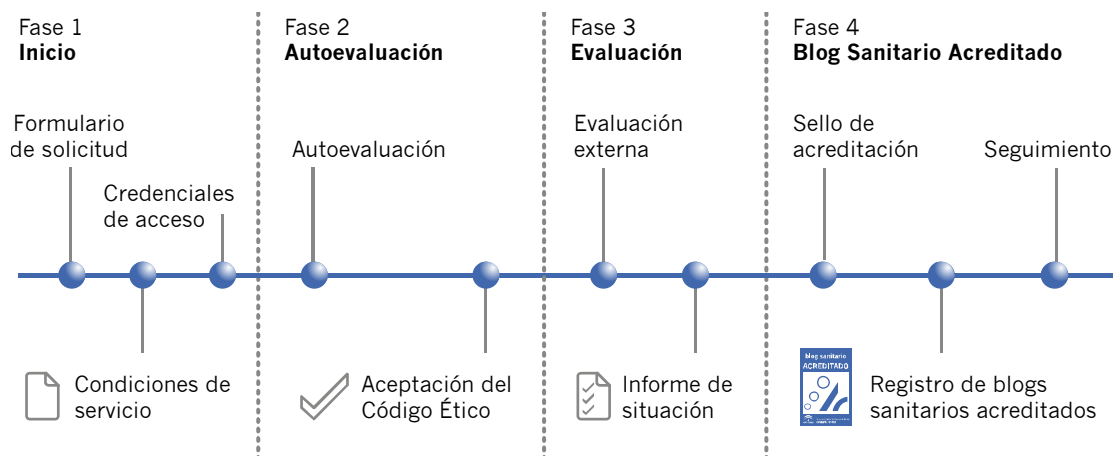


Figura 3. Fases del Programa de Certificación.

FASE 1.- Solicitud de la certificación

El proceso de certificación de blogs sanitarios se inicia con una solicitud formal vía web: (http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/acsa_paginasweb), que contiene la información necesaria para la correcta identificación del blog sanitario a certificar, del responsable del blog sanitario y/o responsable en este proceso de certificación.

Solicitar la certificación no es sinónimo de su obtención, dado que este proceso combina la información aportada por el solicitante y la revisión que realiza la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Una vez validada la solicitud por parte del responsable del blog sanitario y aceptada la oferta de servicios que formula la Agencia, el responsable del blog sanitario a certificar tiene acceso a toda la información relativa a su proceso de certificación, potenciándose con ello su autonomía en el proceso, como gestor de su ruta de certificación y la transparencia sobre todo el proceso.

FASE 2.- Autoevaluación

La autoevaluación se concibe como la reflexión interna por parte del responsable del proceso de certificación del blog sanitario sobre los estándares y elementos evaluables propuestos desde el Manual de estándares de Blogs Sanitarios, con el propósito de verificar la existencia y la consiguiente implantación en el blog sanitario de los estándares recogidos en el programa.

La Agencia facilita una herramienta informática en entorno web (**ME_jora W**), creada para dar soporte al proceso de certificación que permite, entre otros, acceder a los contenidos del Manual de estándares de Blogs Sanitarios, consultar ejemplos y referencias en relación con los estándares, facilitar el desarrollo de la autoevaluación y personalizar el proceso, y establecer contacto permanente con la Agencia para la resolución de dudas.

Para que un blog sanitario pueda pasar a la fase de Evaluación y pueda ser certificado, se han de cumplir al menos el 100% de los estándares obligatorios.

Aceptación del Código Ético

Para la concesión del sello de calidad es requisito imprescindible la aceptación del **Código Ético para blogs sanitarios** de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, para garantizar el compromiso de los responsables del blog con el cumplimiento permanente de los estándares de calidad del Manual de estándares de Blogs Sanitarios.

De esta forma, el envío online de la aceptación del Código Ético inicia la fase de Evaluación por parte de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Garantía hacia los usuarios

Entre los objetivos o propósitos de este blog sanitario se encuentra el ser fuente de información veraz y fiable para usuarios, pacientes y/o profesionales de la salud.

Privacidad y Confidencialidad

Este blog sanitario respeta la confidencialidad de sus usuarios y proporciona información clara sobre su política de privacidad.

Titularidad y Transparencia

Este blog sanitario identifica con claridad la titularidad de la organización o institución que lo respalda, así como al responsable del mismo, e igualmente proporciona información de contexto sobre su fuente de financiación.

Destinatarios

Este blog sanitario diferencia con precisión la información para profesionales sanitarios y la información para usuarios no expertos.

Estructura y Actualización

Este blog sanitario tiene una estructura que permite el acceso de forma clara a sus diferentes secciones y apartados, e incluye la fecha de actualización de cada sección.

Atribución de Contenidos

Este blog sanitario hace constar de manera expresa el autor, las citas bibliográficas, las fuentes de información utilizadas y las fechas de edición y de actualización de los contenidos.

Recomendaciones

Este blog sanitario informa de las evidencias y de las fuentes científicas donde se basa cuando realiza recomendaciones de tipo médico, e incluye enlaces a las fuentes originales y/o a la institución que realiza dichas recomendaciones.

Complementariedad

Este blog sanitario muestra una advertencia explícita refiriendo que los contenidos e información de la web no reemplazan a la relación médico-paciente.

Código ético para blogs sanitarios

FASE 3.- Evaluación

Una vez completada la fase de autoevaluación, se planifica y realiza la evaluación del blog sanitario, mediante la verificación del cumplimiento de los estándares a partir de:

- > La información recogida en la Autoevaluación.
- > Las evidencias detectadas procedentes de la observación directa del blog sanitario.
- > La información obtenida con el uso de herramientas informáticas de chequeo y análisis.

Una vez concluida la Evaluación, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía envía un informe de situación. Se trata de una comunicación al responsable del proceso de certificación del blog sanitario sobre el resultado de este, funcionalidades identificadas como áreas de mejora y el grado de cumplimiento de estándares en el blog sanitario.

FASE 4.- La Certificación

Concluida la verificación externa, se realizan las siguientes acciones para los blogs sanitarios con informe de situación positivo:

- > **Resolución de la certificación.** Emisión de un certificado y envío del sello de certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía a la dirección de correo del administrador del blog, junto con las instrucciones para poder instalar el sello de calidad en su blog.
- > **Incorporación del sello de calidad.** Comunicación a la Agencia de la correcta incorporación del sello en el blog sanitario e inicio del procedimiento de inclusión del mismo en el registro de blogs sanitarios certificados con autorización de uso del sello de certificación emitido por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.
- > **Inclusión en el registro de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía de blogs sanitarios certificados.** El blog sanitario certificado por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía tendrá que velar por el cumplimiento y mantenimiento en el tiempo del código ético que ha suscrito.
- > **Seguimiento.** Verificación del mantenimiento en el tiempo del cumplimiento de los estándares.

Resultados de la certificación

Una vez realizada la evaluación sobre la totalidad de los estándares y en función del cumplimiento de estos, el resultado obtenido podrá ser:

> Pendiente de estabilización de estándares obligatorios

Situación que se mantiene hasta que los planes de mejora del blog sanitario le permitan cumplir con los estándares obligatorios necesarios para pasar a situación de blog sanitario certificado.

> Certificación

Certificación obtenida al lograr un cumplimiento del 100 % de estándares obligatorios.

Resolución de la certificación

El modelo de certificación de blogs sanitarios de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía facilita la inclusión de su sello de calidad en la página de inicio del sitio que ha superado el proceso de certificación, como signo distintivo de garantía de calidad.



Figura 4. Sello de calidad para blogs sanitarios.

La Agencia otorga su sello de calidad basándose en los estándares y en el Código Ético de su Manual de estándares de blogs sanitarios. Periódicamente, todos los blogs sanitarios que contiene el sello de la Agencia son auditados para garantizar el respeto a las normas de conducta.

Herramientas de apoyo

Para facilitar el proceso de certificación de blogs sanitarios pone a disposición varias herramientas de apoyo:

- > **Responsable de la Agencia:** En el momento en el que un blog sanitario solicita iniciar su proceso de certificación se le asigna un profesional de la Agencia que le acompañará durante todo su proceso. La comunicación con el responsable es continua (contacto telefónico, comunicación electrónica a través de ME_jora W, correo electrónico, etc.).
- > **ME_jora W:** Con el fin de facilitar especialmente la fase de autoevaluación, se ha diseñado esta aplicación informática en entorno web. ME_jora W permite al blog sanitario reflexionar sobre los estándares de calidad, aportar las evidencias necesarias relacionadas con su actividad, identificar mejoras, aportar documentos, resolver dudas con el responsable asignado por la Agencia y consultar el estado de su certificación en cualquier fase del proceso.
- > **Guía de uso de la aplicación informática ME_jora W:** Documento de apoyo para proporcionar a los responsables de blogs sanitarios información sobre las utilidades y funcionalidades de la aplicación que da soporte al proceso de certificación.
- > **Guía de apoyo a la autoevaluación:** Documento de apoyo para proporcionar a los responsables de blogs sanitarios herramientas de trabajo, consejos, orientaciones y claves para poder realizar un adecuado diagnóstico interno de situación y establecer un punto de partida para iniciar su trabajo en relación a la certificación.
- > **Documento General de Certificación de Servicios:** Documento en el que se establecen las reglas para la concesión, mantenimiento y renovación de la certificación de servicios conforme a todos los manuales de estándares definidos por la Agencia.

5> Estándares del manual



I. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Audiencia prevista
2. Usabilidad
3. Accesibilidad
4. Confidencialidad-Privacidad. (Intimidad y protección de datos)



II. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

5. Transparencia y honestidad
6. Credibilidad
7. Política editorial
8. Elementos de relación con los usuarios del blog sanitario



III. CONTENIDOS SANITARIOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

9. Atribución de contenidos
10. Actualización de la información


I. Derechos de los ciudadanos

1. Audiencia prevista

Intención del criterio

El blog sanitario orienta y adapta sus contenidos y servicios, el lenguaje empleado y su aspecto visual a la audiencia a la que se dirige, claramente identificada.

Subcriterio: Audiencia prevista

Estándar ES 08 02 01.01_00	El blog sanitario identifica claramente a los destinatarios de la información que proporciona.
Propósito: Adaptar los contenidos y diseño del blog sanitario a los diferentes grupos de destinatarios a los que se dirige.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario describe a quiénes van dirigidos sus contenidos.2. El blog sanitario adapta sus contenidos a esta audiencia.

I. Derechos de los ciudadanos



2. Usabilidad

2. Usabilidad

Intención del criterio

En el diseño y presentación, el blog sanitario debe tener en cuenta criterios que permitan que este pueda ser usado de forma eficiente, eficaz y satisfactoria por cualquier usuario. El acceso al blog sanitario debe ser fácil de usar.



Subcriterio: Navegación

Estándar ES 08 02 02.01_00	El blog sanitario facilita la localización de sus contenidos.
Propósito: Proporcionar herramientas de navegación apropiadas para facilitar la localización de los contenidos del blog sanitario y la rapidez de acceso a estos por parte de los usuarios.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El menú de navegación aparece en un lugar destacado y es visible desde todas las páginas que conforman el blog.2. El blog sanitario cuenta con un sistema de navegación secundario, del tipo: tabla de contenido, índices de palabras clave y/o nube de etiquetas, visible desde todas las páginas del sitio.3. El blog sanitario cuenta con un buscador interno, ubicado en un lugar destacado y visible desde todas las páginas.4. El blog cuenta con otros elementos de navegación secundarios que indican al usuario dónde se encuentra y que sirven de herramienta de navegación hacia los niveles superiores, del tipo: rastro de miga de pan, mapa de sitio, etc.
Estándar ES 08 02 02.02_00	Los enlaces internos y externos del blog sanitario son fácilmente reconocibles como tales y definen claramente su funcionalidad.
Propósito: Permitir al usuario reconocer de forma fácil e intuitiva los enlaces externos e internos del blog sanitario, mostrando de forma clara la acción asociada al enlace.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La presentación visual de los enlaces permite distinguirlos claramente del resto de contenidos y mantienen cierta uniformidad.2. En caso de enlaces externos, el blog sanitario advierte al usuario que va a haber un cambio en la navegación: abrir una ventana nueva, acceder a un sitio, etc.3. Los enlaces que conduzcan a ficheros descargables indican su tamaño y el tipo de documento del que se trata.4. El texto de los enlaces indica claramente su propósito, como el contenido o información que se encuentra en el documento de destino o una descripción de la acción o funcionalidad que invocan. Los enlaces son descriptivos cuando se leen fuera de su contexto. En aquellos casos en los que el texto del enlace no es descriptivo por sí mismo, lo es, al menos, por su contexto inmediato.5. Los enlaces se dirigen al destino especificado en cada caso, evitando enlaces que no llevan a ningún sitio o enlaces rotos.

I. Derechos de los ciudadanos

2. Usabilidad


Subcriterio: Legibilidad y redacción

Estándar ES 08 02 02.03_00	La redacción y el diseño del blog sanitario facilitan la legibilidad de sus contenidos.
Propósito: Asegurar que la información proporcionada por el blog sanitario pueda ser leída sin dificultad.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El tamaño de la fuente está definido de forma relativa y es ajustable por el usuario usando las herramientas del navegador.2. El blog sanitario emplea en sus contenidos tipos de letra o fuentes genéricas para facilitar su lectura en pantalla.3. El blog sanitario hace un uso proporcionado de negritas y letras mayúsculas, evitando un uso abusivo y decorativo para no distraer la atención del usuario y dificultar la lectura de sus contenidos.4. El blog sanitario evita párrafos extensos y poco significativos que no sean acordes al objetivo principal del blog.5. El blog sanitario carece de errores gramaticales y dispone de un procedimiento que garantice que los contenidos publicados han pasado por una revisión ortográfica.
Estándar ES 08 02 02.04_00	El blog sanitario utiliza un lenguaje adaptado, acorde al público al que se dirige.
Propósito: Usar un lenguaje sencillo y comprensible en los contenidos, de acuerdo a la audiencia del blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario dispone de elementos de aclaración dirigidos a garantizar que el lenguaje empleado es asequible y lo más acorde posible al público al que se dirige. (En el caso del uso de algunos tecnicismos en un blog que se dirija a usuarios en general, el blog sanitario contará con un glosario).2. El blog sanitario evita el uso de acrónimos y abreviaturas. Si se utilizan, se explicita su significado en la primera aparición de cada página del sitio.


I. Derechos de los ciudadanos

2. Usabilidad

Subcriterio: Rotulado


Estándar ES 08 02 02.05_00	La clasificación, rotulado y organización de la información deben ser fácilmente interpretables por el usuario y permitir una clara comprensión del blog sanitario.
Propósito: Permitir que el usuario sea capaz de entender e interpretar la organización y descripción de los contenidos presentes en el blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. Las secciones del blog sanitario tienen títulos que las identifiquen y describan su temática o propósito.2. Los rótulos del blog sanitario son significativos, concisos y breves, para ello se utiliza una terminología familiar y comprensible para el público al que se dirigen. Son fácilmente interpretables y permiten predecir el contenido que representan.3. Los rótulos que titulan o encabezan una sección o contenidos presentan consistencia en todo el blog sanitario. Estos rótulos/contenidos son los mismos que los de los enlaces que llevan a ese sitio, se evitan palabras polisémicas o que puedan ocasionar diferentes interpretaciones.4. El título o elemento title de cada página del blog describe específicamente su contenido, evitando utilizar el mismo texto para todas las páginas del blog sanitario.

Subcriterio: Organización de contenidos

Estándar ES 08 02 02.06_00	Los contenidos que ofrece el blog sanitario aparecen clasificados de manera lógica y comprensible para los usuarios, se evita la sobrecarga informativa y la saturación cognitiva.
Propósito: Evitar la sobrecarga informativa y la consecuente saturación cognitiva clasificando los contenidos de una manera lógica, ordenada y comprensible para el usuario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario evita saturar al usuario ofreciéndole una cantidad excesiva de opciones y contenidos en una misma página.

I. Derechos de los ciudadanos

2. Usabilidad



Estándar ES 08 02 02.07_00	El blog sanitario debe ofrecer una estructura consistente que se aplique de forma homogénea a todo el sitio.
Propósito: Presentar la información organizada de forma consistente e intuitiva para que el usuario identifique con claridad la estructura del blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La estructura del blog sanitario se presenta de forma consistente y homogénea para todo el blog sanitario. Todo el blog sanitario tiene una estructura uniforme.2. El blog sanitario hace un uso correcto de la jerarquía visual, y se enfatizan (mediante el tamaño, grosor o contraste de color) aquellos elementos más significativos y relevantes para el usuario.3. Cuando se ofrecen listados, se subdividen y agrupan en grupos de menor tamaño con el fin de que sean fácilmente explorables por el usuario. En ningún caso se ofrecerán listados inabarcables en una exploración rápida.4. Se proporcionan encabezados de sección para organizar los contenidos.

3. Accesibilidad

Intención del criterio


El blog sanitario debe posibilitar el acceso a la información a cualquier persona con discapacidad o que se encuentre en circunstancias que dificulten su acceso y mejorar, de este modo, el nivel de satisfacción (expectativas en el acceso a la información que está buscando) de los usuarios del blog sanitario. Los procedimientos y actuaciones que se describen en estos estándares garantizan la utilización y el acceso a la información a cualquier usuario, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información.

Subcriterio: Perceptible


Estándar ES 08 02 03.01_00	El blog sanitario proporciona alternativas para todo contenido no textual.	
Propósito: Proporcionar alternativas textuales al contenido que sean equivalentes y accesibles en caso de que no se pueda mostrar o percibir el contenido no textual.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo contenido no textual (imagen/vídeo) del blog sanitario tiene una alternativa textual equivalente y descriptiva que cumple con el mismo propósito de la imagen o vídeo. 	
Estándar ES 08 02 03.02_00	El blog sanitario permite que la información y las relaciones con el formato (visual o auditivo) se mantengan aunque cambie el formato de presentación.	
Propósito: Presentar los contenidos del blog sanitario de manera que puedan ser percibidos/interpretados/comprendidos por todos los usuarios independientemente del software o dispositivo utilizado por el usuario.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información, estructura y relaciones comunicadas a través de la presentación pueden ser determinadas por software o están disponibles como texto. (Se utiliza elementos semánticos para formatear la estructura y el texto; se separa la información de la estructura para permitir que el usuario disponga de distintas presentaciones; uso de elementos H1-H6 para identificar encabezados; elementos “ol”, “ul” para listas; etc.). 2. Los contenidos aparecen ordenados de manera lógica y el texto se alinea acorde al idioma utilizado. (Ej.: De izquierda a derecha en aquellos idiomas que escriban en este sentido). 	

I. Derechos de los ciudadanos

3. Accesibilidad


Estándar ES 08 02 03.03_00	El blog sanitario muestra su contenido de forma que sea fácil de percibir y permitiendo a los usuarios ver y oír sus contenidos y distinguir entre primer plano y fondo.
Propósito: Facilitar ver y oír el contenido, incluyendo la separación entre el primer plano y el fondo. Hacer que la presentación predefinida sea tan fácil de percibir como sea posible.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El color no se usa como único medio visual para transmitir información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.2. Se evitan las interferencias entre el sonido de la página y la lectura por parte del lector de pantalla. Si el audio de un blog sanitario suena de forma automática durante más de 3 segundos, se proporciona ya sea un mecanismo para pausar o detener el audio, o un mecanismo para controlar el volumen del sonido que es independiente del nivel de volumen global del sistema.3. La presentación visual de textos e imágenes tiene una relación de contraste de color de al menos 4,5:1.4. A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto del blog sanitario puede ser ajustado sin ayudas técnicas hasta un 200% sin que se pierdan el contenido y la funcionalidad.

Subcriterio: Operable


Estándar ES 08 02 03.04_00	El blog sanitario permite acceso a todos sus contenidos mediante teclado.
Propósito: Proporcionar acceso a los contenidos y funcionalidades del blog sanitario a todos los usuarios mediante teclados y a aquellos que usan productos de apoyo que simulan entradas de teclado como medio de interacción o que emplean el teclado como forma adicional.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. Todas las funcionalidades del contenido, controles de formulario y enlaces, son operables mediante el teclado sin requerir una determinada velocidad en la pulsación de las teclas.2. El blog sanitario asegura que la navegación mediante el teclado no queda bloqueada en parte del contenido de la página, impidiendo que se pueda salir de una página.3. Cuando se necesite algo más que las teclas de dirección o tabulación para acceder a un contenido del sitio, se informa al usuario del método apropiado para mover el foco.

I. Derechos de los ciudadanos


3. Accesibilidad

Estándar ES 08 02 03.05_00	El blog sanitario evita en el diseño aquellos contenidos con destellos o cambios de luminosidad que puedan provocar daños o alteraciones para la salud.
Propósito: Evitar destellos o cambios de luminosidad en el blog sanitario para que los usuarios puedan acceder a los contenidos sin que estos les causen ataques de tipo fotosensitivos.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario no contiene ningún elemento que destelle más de tres veces por segundo.

Subcriterio: Comprensible

Estándar ES 08 02 03.06_00	El blog sanitario está preparado para que sus contenidos puedan ser comprendidos mediante software, identificando el idioma en el que están presentados.
Propósito: Poner a disposición del usuario la información del blog sanitario de manera que pueda ser comprendida mediante software.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El idioma predeterminado del blog sanitario puede ser determinado por software.2. El idioma de cada pasaje o frase en el contenido puede ser determinado por software, excepto los nombres propios, términos técnicos, palabras en un idioma indeterminado y palabras o frases que se hayan convertido en parte natural del texto que las rodea.



Subcriterio: Robusto y adaptable

Estándar ES 08 02 03.07_00	El blog sanitario está diseñado de forma que sus contenidos sean adaptables y se puedan visualizar en la mayoría de navegadores y en cualquier dispositivo o plataforma sin que se pierda información.
Propósito: Poner a disposición del usuario la información del blog sanitario de manera que puedan visualizarse sus contenidos en la mayoría de navegadores y en cualquier dispositivo o plataforma.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario está diseñado para que pueda visualizarse sin perder información en la mayoría de navegadores, aunque pueda haber diferencias en los efectos de presentación visual.2. El blog sanitario tiene en cuenta en su diseño que se visualiza en distintos tipos de dispositivos y plataformas, sin perder información.3. El contenido del blog sanitario es comprensible y permite la interacción en cualquier resolución, evitando en la medida de lo posible el scroll horizontal o doble scroll.

I. Derechos de los ciudadanos

3. Accesibilidad

Subcriterio: Nivel de conformidad

Estándar ES 08 02 03.08_00	El blog sanitario cumple con los principios básicos para crear páginas web accesibles.	
Propósito: Garantizar la equidad en el acceso al blog sanitario de cualquier usuario a sus contenidos para que puedan ser utilizados por la mayoría de las personas, e independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, localización geográfica y capacidades de los usuarios.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario supera positivamente una evaluación automática de accesibilidad para nivel de conformidad doble A (AA), mediante el uso de, al menos, una herramienta de revisión.2. El blog sanitario realiza una revisión semiautomática de forma trimestral y se realiza un informe de mejoras en relación a los resultados, estableciendo un plan de acción.	
Estándar ES 08 02 03.09_00	El blog sanitario proporciona información veraz sobre la conformidad con las pautas de accesibilidad y sobre las tecnologías de las que depende, así como información de ayuda al usuario para la navegación.	
Propósito: Facilitar la información sobre sus requerimientos técnicos para una correcta visualización de la misma (resolución óptima, navegadores, applets, etc.) para garantizar que el blog sanitario está en conformidad con las pautas de accesibilidad y las tecnologías de las que dependen sus contenidos.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario informa a sus usuarios en un apartado específico sobre el grado de conformidad con las pautas de accesibilidad.2. El blog sanitario incluye un listado con requisitos de conformidad con las pautas de accesibilidad y sobre las tecnologías de las que depende.3. El blog sanitario muestra una declaración de conformidad de tipo Resolución o Conformidad Parcial cuando el sitio muestra contenido dependiente de terceros.4. El blog sanitario advierte, en la página en la que sea necesario su uso, sobre los componentes particulares necesarios que debe tener instalados el dispositivo cliente y especifica cómo descargarlos.	

I. Derechos de los ciudadanos

4. Confidencialidad-Privacidad. (Intimidad y protección de datos)



4. Confidencialidad-Privacidad. (Intimidad y protección de datos)

Intención del criterio

Conjunto de acciones específicas y procedimientos requeridos para respetar la privacidad de datos relativos a usuarios del blog sanitario.



La intención de este conjunto de estándares es la de asegurar que se respeta el derecho de los usuarios a ser informados sobre cómo van a ser usados sus datos personales y, dado su carácter especialmente sensible, la obligación de proteger la privacidad de los mismos.

Subcriterio: Confidencialidad-Privacidad

Estándar ES 08 02 04.01_00	El blog sanitario proporciona información clara a los usuarios sobre su política de privacidad y confidencialidad.
Propósito: Potenciar la transparencia del blog sanitario con la publicación de los derechos de los usuarios con respecto a su información personal identificable.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario dispone de una sección donde proporciona información clara sobre su política de confidencialidad y privacidad.
Estándar ES 08 02 04.02_00	El blog sanitario protege al usuario en la recogida de datos.
Propósito: Informar y proteger al usuario sobre sus derechos en la recogida de datos personales.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario informa, en el caso de recogida de datos, sobre la finalidad de la misma, de si estos datos se incorporan a un fichero automatizado registrado en la entidad correspondiente y quién es el responsable del tratamiento de estos.2. El blog sanitario garantiza que la privacidad de los usuarios no puede infringirse sin consentimiento informado explícito y que nunca revelará información que identifique al individuo sin su permiso expreso y manifiesto.3. En la recogida de datos, se evita solicitar a los usuarios datos personales que no sean estrictamente necesarios, distinguiendo claramente la información de carácter obligatorio de la que no lo es.4. En la recogida de datos, el usuario debe declarar que ha leído y acepta la política de privacidad de forma expresa, mediante una casilla de verificación que condicione el envío de información u otro proceso similar.5. En las secciones donde se produzca alguna recogida de datos, se proporciona un enlace a la política de privacidad del blog sanitario.

I. Derechos de los ciudadanos

4. Confidencialidad-Privacidad. (Intimidad y protección de datos)

Estándar ES 08 02 04.03_00	El blog sanitario proporciona información sobre los procedimientos de acceso, modificación y cancelación de la información personal facilitada por los usuarios.
Propósito: Informar a los usuarios acerca de sus derechos con respecto a la información personal identificable que puedan proporcionar en el blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario establece y muestra el procedimiento por el que el titular de los datos puede acceder a ellos y, en su caso, modificarlos o eliminarlos.2. En la recogida de datos de carácter personal, el usuario tiene opción a elegir/rechazar el uso de datos personales para fines diferentes a los declarados en la política de privacidad, de forma clara, concisa y precisa.
Estándar ES 08 02 04.04_00	El blog sanitario dispone de una declaración expresa de los derechos específicos de los pacientes en cuanto a la información de salud que intercambian.
Propósito: Preservar los derechos de los usuarios en cuanto a sus datos de salud.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario advierte a los usuarios de sus derechos específicos respecto a la información que proporcionan acerca de sus contenidos de salud y solicita su consentimiento expreso para el tratamiento de estos datos.

II. Gestión de la información

5. Transparencia y honestidad


Intención del criterio

Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad del blog sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información acerca de los contenidos publicados. El blog debe proporcionar información de su propio contexto (logotipo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable) y declarar todas sus fuentes de financiación y patrocinio. La calidad percibida por los usuarios de blogs sanitarios se ve afectada, de alguna manera, por la garantía de la información que se ofrece y por su honestidad.

Subcriterio: Propiedad del blog sanitario


Estándar ES 08 02 05.01_00	El blog sanitario proporciona información clara sobre sus propietarios.
Propósito: Fomentar la transparencia en cuanto a quiénes son los propietarios del blog sanitario, de forma que el usuario pueda localizarlos e identificarlos de forma sencilla.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La propiedad del blog sanitario se indica claramente en la página principal.2. El blog sanitario muestra un logotipo o nombre identificativo en la cabecera de todas sus páginas.3. El blog sanitario muestra información complementaria sobre su propietario y/o entidad a la que representa en un apartado específico.

Subcriterio: Financiación y patrocinio

Estándar ES 08 02 05.02_00	El blog sanitario proporciona información sobre sus fuentes de financiación y sobre los posibles conflictos de intereses de todos aquellos que tengan responsabilidad sobre sus contenidos.
Propósito: Ofrecer transparencia con respecto a todas las fuentes de financiación del blog sanitario y declarar los posibles conflictos de intereses que puedan tener sus propietarios o titulares y de todos aquellos que tengan responsabilidad sobre sus contenidos y sobre su publicación en el mismo (patrocinadores, anunciantes, colaboradores voluntarios y sin ánimo de lucro, etc.).	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario proporciona información, visible en un apartado específico, sobre sus fuentes de financiación y patrocinio.

II. Gestión de la información
5. Transparencia y honestidad

Subcriterio: Navegación


Estándar ES 08 02 05.03_00	El blog sanitario proporciona información sobre su finalidad y objetivos.
Propósito: Proporcionar al usuario información suficiente para conocer la finalidad y los objetivos del sitio, que hará una exposición clara de estos. Al mismo tiempo, su imagen y contenidos tendrán una clara correspondencia con los mismos.	
Elementos evaluables:	1. El blog sanitario refleja su finalidad y objetivos de forma correcta y bien definida.

6. Credibilidad

Intención del criterio

Los estándares relacionados con la credibilidad tratan de observar los mecanismos que utiliza el blog sanitario para aumentar las garantías sobre la calidad de sus contenidos de información y de sus servicios, mediante la transparencia e identificación de sus responsables y la creación de canales de comunicación con los mismos.

Subcriterio: Garantía

Estándar ES 08 02 06.01_00	El blog sanitario identifica a los responsables del contenido.
Propósito: Favorecer la credibilidad de los contenidos del blog sanitario mediante la publicación de la identidad de sus responsables.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario identifica a los autores, editores y/o responsables de los contenidos.2. El blog sanitario ofrece información acerca de la cualificación profesional de los editores y autores y su vinculación con organizaciones.3. El blog sanitario ofrece información acerca de la experiencia del autor en los contenidos sobre los que se publica.

Subcriterio: Interactividad

Estándar ES 08 02 06.02_00	El blog sanitario facilita la comunicación de los usuarios con los responsables del sitio.
Propósito: Proporcionar mecanismos que permitan el intercambio de información entre sus responsables y los usuarios del blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. Se identifica una dirección de correo electrónico y/o formulario de contacto que permita establecer contacto con autores, editores y/o responsables.2. Se ofrecen otros medios de comunicación alternativos para que los usuarios soliciten información adicional: teléfono, dirección postal, fax, herramientas sociales, etc.


7. Política editorial

Intención del criterio

El blog sanitario, al tratar temas relacionados con salud, debe facilitar a los usuarios información suficiente en cuanto a los criterios de selección y evaluación de sus contenidos. Desde el apartado de política editorial, el blog sanitario debe indicar cuáles son sus criterios respecto a la orientación, búsqueda, obtención, evaluación y selección de contenidos, para que los usuarios puedan elaborar sus propios juicios sobre si la información se adecua a sus necesidades y expectativas.


Subcriterio: Responsabilidad y rendición de cuentas

Estándar ES 08 02 07.01_00	El blog sanitario publica su política editorial.	
Propósito: Declarar a través de la política editorial del blog sanitario los compromisos de responsabilidad de sus contenidos.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La política editorial es accesible desde todas las páginas del sitio. 2. En la política editorial se describe de manera clara el procedimiento utilizado para seleccionar los contenidos del blog sanitario. 	

Estándar ES 08 02 07.02_00	El blog sanitario declara su compromiso de responsabilidad con los usuarios con respecto a la información que proporciona.	
Propósito: Declarar el compromiso de responsabilidad del blog sanitario con sus usuarios publicando en su política editorial la manera en que se debe manejar la información proporcionada por el blog sanitario.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la política editorial se declara el grado de admisión de responsabilidad respecto al uso de los contenidos del blog sanitario. 2. Si el blog sanitario está destinado a pacientes, se declara que la información proporcionada en [el nombre del blog sanitario] ha sido planteada para apoyar, no reemplazar, la relación que existe entre un paciente/usuario de este blog sanitario y su profesional sanitario. 3. Si el blog sanitario está destinado exclusivamente a profesionales sanitarios se declara que un mal uso de la información del blog sanitario por parte del personal no sanitario podría conllevar riesgos para la salud de un paciente. 	

II. Gestión de la información

7. Política editorial


Estándar ES 08 02 07.03_00	El blog sanitario declara su compromiso de respuesta en cuanto a las consultas planteadas por los usuarios.
Propósito: Establecer un compromiso para dar respuesta a las consultas planteadas por el usuario del blog sanitario publicando en su política editorial el procedimiento que se sigue con respecto a estas.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. En la política editorial se identifican los mecanismos para que el usuario remita su opinión al responsable del blog sanitario y las posibilidades de que el usuario reciba una respuesta a sus consultas.2. Existe un compromiso en cuanto al tiempo de respuesta a las consultas formuladas en las áreas de comunicación del blog sanitario.3. En caso de contar con un formulario de contacto, deberán proporcionar una copia de los mensajes a los usuarios.

II. Gestión de la información


7. Política editorial

Subcriterio: Términos de uso

Estándar ES 08 02 07.04_00	El blog sanitario expone cuáles son los criterios de selección de los enlaces externos.
Propósito: Declarar el compromiso que tiene el blog sanitario respecto a los enlaces externos y documentos descargables y los manifiesta en su política editorial.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. En la política editorial se incluye información sobre la responsabilidad que asume el blog en relación a los enlaces externos, en el caso de utilizarlos.

Estándar ES 08 02 07.05_00	El blog sanitario proporciona información acerca de las condiciones o restricciones de uso generales de la información que proporciona.
Propósito: Poner a disposición del usuario las restricciones y condiciones de uso de los documentos e información que se proporcionan en el blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario proporciona información sobre las condiciones o restricciones de uso generales de la información que contiene.2. El blog sanitario proporciona un enlace externo dirigido a la entidad o institución, en caso de existir, cuya licencia proteja su información o los documentos que contiene.

Subcriterio: Publicidad

Estándar ES 08 02 07.06_00	El blog sanitario proporciona información acerca de la gestión de la publicidad.
Propósito: Proporcionar información del procedimiento empleado por el blog sanitario para distinguir entre los contenidos propios y la publicidad.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La política editorial del blog sanitario describe cómo el blog sanitario distingue entre contenidos y publicidad.2. Los anuncios digitales son fácilmente distinguibles del contenido editorial ya que aparecen identificados con la palabra "Publicidad" y no se yuxtaponen ni vinculan los anuncios digitales con un contenido editorial sobre el mismo tema.

II. Gestión de la información


8. Elementos de relación con los usuarios del blog sanitario

8. Elementos de relación con los usuarios del blog sanitario


Intención del criterio

Conjunto de elementos que propician la interacción con los usuarios y la utilización de las herramientas de la web social. Los blogs sanitarios podrán incorporar herramientas de colaboración, adaptándose y aprovechando las tecnologías interactivas, fomentando y facilitando la interrelación de los usuarios a través de las tecnologías.

Subcriterio: Relación con los usuarios

Estándar ES 08 02 08.01_00	El blog sanitario aprovecha las herramientas de las redes sociales disponibles para interactuar con los usuarios del mismo, en un marco de buenas prácticas.
Propósito: Aprovechar herramientas de la web social para interactuar con el usuario conociendo lo que piensa y teniendo en cuenta el nivel de alfabetización informacional de su audiencia, la perspectiva del usuario, intenciones de uso y satisfacción.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario mantiene y ofrece un espacio de intercambio y participación, acorde con la naturaleza de su contenido y las necesidades de sus usuarios: redes sociales, zona para comentarios, etc.2. El blog sanitario informa sobre las normas de moderación de los espacios de intercambio y participación.

Subcriterio: Otras herramientas sociales

Estándar ES 08 02 08.02_00	El blog sanitario se apoya en otras herramientas sociales que fomentan la colaboración y el intercambio de información.
Propósito: Fomentar el uso de herramientas de la web social para impulsar la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios del blog sanitario y su entorno.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario permite a los usuarios valorar sus contenidos.2. El blog sanitario proporciona herramientas para compartir contenidos.3. El blog sanitario permite la participación de los usuarios a través de comentarios y se publican las normas básicas de gestión de estos comentarios.

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

9. Atribución de contenidos

10. Actualización de la información


III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

9. Atribución de contenidos

Intención del criterio


El blog sanitario debe ofrecer información suficiente sobre las fuentes de información utilizadas por sus responsables y su identificación formal. Este grupo de estándares busca proporcionar al usuario datos relativos a las fuentes de información para que pueda hacer una evaluación personal sobre la calidad de la información ofertada.


Subcriterio: Fuentes de información facilitada

Estándar ES 08 02 09.01_00	El blog sanitario declara las fuentes de información en las que se apoya para publicar contenidos de información sanitaria.
Propósito: Proporcionar información sobre cuáles son las fuentes de información que ha utilizado el blog sanitario, de forma que sus usuarios puedan contrastar esta información.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La información sobre salud está respaldada por alguno de los siguientes ítems:<ul style="list-style-type: none">• Referencias de las fuentes de información utilizadas (electrónicas o no).• Bibliografías o referencias acerca de las evidencias científicas en las que se basa esa información.• Aval o apoyo de algún organismo o institución oficial.• Firmada por un profesional sanitario.2. Los materiales descargables del blog sanitario proporcionan una identificación sobre la fuente original.3. Compromiso de uso correcto y respeto a derechos de copyright/licencias (cuando se usan gráficos, datos, vídeos, imágenes...).

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios
9. Atribución de contenidos

Subcriterio: Autoría y referencias

Estándar ES 08 02 09.02_00	El blog sanitario incluye información sobre la forma de expresión de los posibles conflictos de intereses.
Propósito: Informar acerca de los posibles conflictos de intereses que puedan incidir sobre los contenidos y servicios ofrecidos en el blog sanitario.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El blog sanitario proporciona información sobre los posibles conflictos de intereses de los autores o responsables de los contenidos y sobre su publicación, ya sea directamente en este blog sanitario o mediante enlaces.2. En aquellos post patrocinados o con interés comercial, o aquellos en los que haya algún conflicto de intereses, se indicará expresamente en el post cualquiera de estos aspectos.

Estándar ES 08 02 09.03_00	El blog sanitario proporciona información sobre la identificación de contenidos.
Propósito: Proporcionar información detallada acerca de las fuentes de información en las que se basan los contenidos del blog sanitario en un formato estandarizado.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. La identificación de contenido específico propio se muestra claramente en cada documento/post, incluyendo como mínimo, autor o responsable, cualificación profesional, título y fecha.2. En aquellos casos en los que los blogs cuenten con colaboraciones de otros autores, esos documentos/post incluirán además de los elementos mínimos la cualificación profesional de este colaborador.

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios


10. Actualización de la información

10. Actualización de la información

Intención del criterio

Conjunto de acciones y procedimientos realizados por los responsables del blog sanitario destinados a publicar la mejor información disponible, garantizando a los usuarios la actualidad de la información, teniendo siempre en cuenta el nivel de calidad, autoridad y pertinencia de las fuentes de información utilizadas.

Subcriterio: Fecha de actualización de la información

Estándar ES 08 02 10.01_00	La información sobre salud que se proporciona en el blog sanitario contiene la fecha de la última revisión realizada sobre el material publicado.
Propósito: Garantizar a los usuarios del blog sanitario que sus contenidos están activos y actualizados.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. Aparece la fecha de publicación/revisión de cada documento y/o sección del blog sanitario.2. En la política editorial del blog sanitario se especifica procedimiento/periodicidad con que se procede a la revisión de sus contenidos.

6> Glosario de términos

A

Accesibilidad web: Conjunto de acciones que tienen como objetivo lograr que un blog sanitario esté disponible para el mayor número de personas posibles, independientemente de sus conocimientos o capacidades y de las características técnicas del dispositivo utilizado en el acceso al blog sanitario.

Actualización de la información sanitaria: Conjunto de acciones y procedimientos, realizados por los responsables de los contenidos de un blog sanitario, destinados a publicar la mejor información disponible, en cuanto al nivel de calidad, autoridad y pertinencia de las fuentes documentales de la información proporcionada.

Alternativas equivalentes de acceso a los contenidos: Los contenidos de un blog sanitario pueden ser presentados de muy diferentes formas y cada lenguaje de etiquetado define sus propios mecanismos para especificar las alternativas equivalentes. Las alternativas equivalentes de acceso a los contenidos incluyen equivalentes textuales UA (largos y cortos, sincronizados y asíncronos) y equivalentes no textuales.

Atribución de contenidos: Conjunto de procedimientos definidos en la política editorial del blog sanitario destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y de la autoría de contenidos utilizados para conformar este sitio.

B

Blog sanitario: Fuente electrónica con contenidos sobre la salud, que recopila cronológicamente artículos (conocidos como entradas o post), con textos, vídeos, imágenes o enlaces, elaborados por un autor o varios autores y que permiten la interacción con los lectores por medio de comentarios.

C

Código de Conducta Ético: Documento formal que estipula ciertas reglas de conducta ética que un blog sanitario se compromete a respetar.

Competencia profesional: La competencia profesional es la aptitud del profesional sanitario para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver los problemas que se le plantean.

Confidencialidad-Privacidad: Desarrollo de actuaciones y procedimientos requeridos para garantizar la privacidad de cualquier transacción con contenido o datos relativos a pacientes y/o usuarios visitantes de un blog sanitario, incluyendo su identidad personal.

Contenido, estructura y presentación del documento: El *contenido* de un documento se refiere a lo que se dice al usuario a través del idioma, las imágenes, los sonidos, las películas, las animaciones. La *estructura* de un documento es cómo se organiza lógicamente. La *presentación* de un documento es cómo este es mostrado.

Contenido equivalente: Un contenido es “equivalente” a otro cuando ambos cumplen esencialmente la misma función o propósito en la presentación al usuario. Por ejemplo, el texto “Luna llena” debe transmitir la misma información que una imagen de la luna llena cuando se presenta al usuario.

- > **Texto equivalente:** Contenido textual que puede ser presentado al usuario a través de un sintetizador de voz, braille o un texto mostrado visualmente.
- > **Equivalentes no textuales:** Contenido no textual que puede ser presentado al usuario a través de diversos medios, por ejemplo, una descripción auditiva de una presentación visual, un vídeo de una persona contando una historia utilizando el lenguaje de signos como un equivalente para la historia escrita, etc.

Credibilidad de la Organización: Grado en el que los usuarios de un blog sanitario tienen confianza en sus contenidos de información, como reflejo del grado de integridad, honestidad, garantía y calidad percibida al juzgar un blog sanitario como fuente de información fiable.

D

Datos personales: Término que se utiliza en las directrices de la Unión Europea con arreglo a la definición de la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de datos, designando toda información sobre una persona física identificada o identificable. Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.

E

Enlace (link o hiperenlace): En la web, una dirección o URL que apunta a otro documento en el mismo servidor o en cualquier servidor remoto.

F

Financiación: Tal como se utiliza en las directrices de la Unión Europea, este término incluye cualquier apoyo financiero, material o en especie facilitado por cualquier organización o individuo para el desarrollo o mantenimiento del sitio web o blog.

H

Hoja de estilo: Una hoja de estilo (CSS) es un conjunto de instrucciones que especifican la presentación de un documento. Pueden tener tres orígenes diferentes: pueden estar escritas por los que proporcionan el contenido, creadas por los usuarios o construidas en las aplicaciones de usuario.

I

Independencia del dispositivo: Los usuarios deben poder interactuar con una aplicación de usuario (y el documento que interpreta) utilizando los dispositivos de entrada y salida de su elección y acordes con sus necesidades.

Los dispositivos de entrada pueden incluir dispositivos de apuntamiento, teclados, dispositivos braille, punteros de cabeza, micrófonos y otros. Los dispositivos de salida pueden incluir monitores, sintetizadores de voz y dispositivos braille.

M

Mapa del sitio: Elemento que proporciona una visión global de la organización de un sitio web.

P

Política editorial: Descripción del conjunto de procedimientos utilizados por el blog sanitario para seleccionar y publicar los contenidos de información. La política editorial es el resultado del trabajo del consejo editorial del blog sanitario y constituye una de las bases fundamentales para facilitar el logro de los objetivos de este sitio, por lo que debe facilitar a los usuarios información suficiente para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre los contenidos o los servicios que el sitio web o blog provee.

S

Sello de confianza: Etiqueta, logro o representación visual que indica que un blog sanitario cumple con un cierto número de requisitos, principios y prácticas de una determinada institución independiente, que emite el sello como elemento fundamental para aportar confianza a los usuarios.

T

Transparencia y honestidad: Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad del blog sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información relacionados con la salud. El blog sanitario proporcionará información de su propio contexto (logotipo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable) y declarará todas sus fuentes de financiación.

U

Usabilidad web: Disciplina que estudia la forma de diseñar blogs para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

W

Website (sitio web): Una serie de páginas web interconectadas, que generalmente incluyen una página principal y páginas localizadas en el mismo servidor, creadas y mantenidas como una colección de información por una persona, grupo u organización.

7> Comité Técnico Asesor

Coordinadores: Dña. Ángela Escobar Ubreva y Dña. M^a del Carmen Fernández Bermejo

D. Francisco Aguado Correa. Departamento de Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad de Huelva

D. José María Cepeda Diez. Gerencia de Emergencias Sanitarias Sacyl. Fundador de SaludConectada.

D. Carlos Fernández Oropesa. Área de Gestión Sanitaria Nordeste de Granada. Editor de El rincón de Sísifo.

D. Serafín Fernández Salazar. Coordinador de la Red de Cuidados de Andalucía. Estrategia de Cuidados de Andalucía. Cofundador de “La Factoría Cuidando”.

Dña. Rosa Pérez Losa. Grupo de Innovación y Tecnología del Colegio de Enfermería de Barcelona. Editora del Blog de Rosa.

D. Antonio Jesús Ramos Morcillo. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia. Cofundador de “La Factoría Cuidando”.

Dña. Iara Tatar Fiszbein. Gabinete de Prensa y Comunicación de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

Nuestro especial agradecimiento a todos los miembros del comité por su colaboración con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

8 201

Blogs Sanitarios

