



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD



MANUAL DE ACREDITACIÓN DE

PÁGINAS WEB SANITARIAS

ME 8 1_02

Manual de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

(ME 8 1_02)

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

Septiembre 2010

Edita
AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA

Maquetación
Estudio Manolo García

ISBN: 978-84-92466-46-7

Depósito Legal: SE 6252-2010





La acreditación de la calidad, también en Internet

En Andalucía hemos hecho de la calidad en la gestión de la Salud, una estrategia de mejora continua y hacia la excelencia. Al mismo tiempo, es una de las bazas sobre las que pivota la confianza ciudadana en el servicio que prestamos y nuestra propia credibilidad como Sistema Público.

Fuimos la primera Comunidad en definir un plan estratégico de calidad, lo que nos ha permitido evolucionar en la maduración de la estructura, los procedimientos y los mecanismos que hoy se plasman, con demostrada solvencia, desde la Agencia Andaluza de la Calidad Sanitaria y desde el Modelo Andaluz de Acreditación.

Esta experiencia acumulada nos convierte en vanguardia a la hora de abordar también desde la acreditación de la calidad, las nuevas fórmulas de acceso a la información de Salud a través de Internet, que tan positivas son para la conexión entre la ciudadanía y los profesionales.

Es nuestro deseo, en la línea del conjunto de acciones que desarrollamos desde la óptica del Gobierno Abierto, disponer de una ciudadanía cada vez más participativa, formada e informada, lo que nos exige en el ámbito de la Salud, ofrecer garantías que acompañen en la toma de decisiones.

Para garantizar los fundamentos éticos de los contenidos y la calidad de la información, la transparencia y la accesibilidad, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía elaboró en 2005 un Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias, un instrumento que se ha convertido en patrón de referencia para la evaluación de la calidad del servicio público que prestan.

El dinamismo y la rápida evolución en el sector de las nuevas tecnologías, obligan a mantener un ritmo constante de actualización que también afecta al manual para la acreditación. De ahí que hayamos elaborado esta nueva guía capaz de medir la calidad y fiabilidad en la información que se presta en las nuevas webs sanitarias.

Espero que la actualización del Programa sirva de incentivo y reclamo para cuantas páginas colaboran responsablemente con la formación en Salud de una sociedad más participativa, y que deseen contar con el marchamo que supone la garantía acreditada de niveles óptimos de calidad.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' followed by a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

María Jesús Montero Cuadrado
Consejera de Salud de la Junta de Andalucía

La capacidad de acceso a las nuevas tecnologías y la demanda constante de información por parte de la ciudadanía ha llevado al aumento creciente de páginas web de contenido sanitario.

Esta realidad, que democratiza la información y la universaliza, hizo que ya en 2005 la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía comenzara la elaboración de un Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias que generó su propio manual de estándares, encargado de facilitar el proceso de acreditación de páginas web de instituciones, colectivos científicos y ciudadanos, etc. cuyo contenido fundamental fueran los temas de salud.

Pero lo cambiante del mundo de las nuevas tecnologías ha hecho que en 2010 la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía impulse la actualización de esa primera publicación para adaptarla a un universo tan dinámico como es internet.

Por ello, un grupo de trabajo formado por reconocidos expertos de dentro y fuera del Sistema Sanitario Público de Andalucía comenzó a trabajar en 2009 para poner en marcha un nuevo manual que responde de una manera más eficaz y efectiva a las necesidades de las organizaciones que pretenden comenzar el proceso de acreditación de sus páginas web de contenido sanitario.

El resultado es el documento que se presenta, con importantes aportaciones con respecto a la versión anterior como el aumento del número de estándares y a su vez el incremento de evidencias que los acompañan, con objeto de facilitar el proceso de autoevaluación y potenciar la presentación de pruebas.

La incorporación de un nuevo bloque, en el que se evaluarán estándares y evidencias referentes al *centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía* busca también garantizar que las páginas web de los centros sanitarios ofrezcan un diseño consistente que refleje la identidad del centro, que contenga unos contenidos específicos vinculados a la estructura y organización, a los servicios que se prestan, y donde se tenga en cuenta a la ciudadanía y a los profesionales sanitarios como usuarios potenciales de esas páginas.

Pero, además, se incorpora una importante novedad como es la creación de tres niveles de acreditación: Avanzado, Óptimo y Excelente, en consonancia con los otros programas de acreditación puestos en marcha por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, y que permite a las organizaciones seguir en el camino de la mejora continua, propiciando la posibilidad de subir de nivel.

La aplicación informática a través de la cual se guía todo el proceso, *ME_jora W*, también incluye novedades que la convierten en más intuitiva para los usuarios, todo ello enfocado a mejorar la fluidez de la relación entre el responsable del sitio web y el evaluador que coordina el proyecto.

Todos estos nuevos elementos configuran un manual adaptado a la realidad de internet, adecuado a las necesidades de las páginas web de contenido sanitario y a las organizaciones que las sustentan y enfocado a obtener la mayor accesibilidad y calidad de éstas. Calidad y accesibilidad dirigidas al usuario final, a profesionales y ciudadanos que buscan en internet información sobre salud.

Desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía esperamos que este nuevo manual responda a las expectativas de las instituciones y colectivos que persiguen la calidad de sus páginas web de contenido sanitario y buscan una información sobre salud clara y rigurosa.

Antonio Torres Olivera
Director Gerente de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Índice

Índice

1> Introducción.....	10
2> Modelo de Acreditación.....	12
3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias.....	15
4> Proceso de Acreditación.....	23
5> Resultados.....	28
6> Estándares y evidencias del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias.....	31
I. Derechos de los usuarios.....	32
1. Audiencia prevista	
2. Usabilidad	
3. Accesibilidad	
4. Confidencialidad-privacidad. (Intimidad y protección de datos)	
II. Gestión de la información.....	60
5. Transparencia y honestidad	
6. Credibilidad	
7. Política editorial	
8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web	
III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios.....	70
9. Atribución de contenidos	
10. Actualización de la información	
11. Prestación de servicios y publicidad	
IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).....	77
12. Identidad y responsabilidad	
13. Estructura y organización de la actividad del centro	
14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario	
15. Los profesionales	
7> Comité Técnico Asesor.....	88
8> Glosario de términos.....	90
9> Bibliografía.....	95

1> Introducción

1> Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía nace en el año 2002 como parte de la estrategia impulsada por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para mejorar y garantizar la Calidad en la atención sanitaria a la ciudadanía dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).

En este tiempo, la Agencia ha creado y puesto en marcha un **Modelo de acreditación** propio y singular, ha diseñado un conjunto de **Programas de Acreditación**, como instrumentos para la mejora continua y la seguridad al servicio de los profesionales y de las organizaciones, y ha establecido una **Metodología** que facilita su aplicación en la práctica y maximiza los resultados obtenidos.

La Agencia asume la definición y gestión de los distintos programas de acreditación y establece los mecanismos necesarios para garantizar de manera permanente en el tiempo que los centros, profesionales, tecnologías, procesos, páginas web sanitarias, etc., contribuyan a generar resultados que respondan a las políticas y criterios de calidad definidos.

Para la elaboración del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias se han valorado, revisado e incluido aspectos de numerosos modelos internacionales que reconocen los logros alcanzados por páginas web de carácter sanitario.

2> Modelo de Acreditación

2> Modelo de Acreditación

La **Acreditación** se define como un proceso mediante el cual se observa y reconoce en qué forma la atención que prestamos a los ciudadanos en materia de salud responde a nuestro modelo de calidad, con la finalidad de favorecer e impulsar, hasta la excelencia, la mejora continua de nuestras instituciones, profesionales, formación, páginas web, etc.

Desde esta visión, este Modelo de Acreditación ostenta una serie de características propias:

- > Es **coherente**. Alineado con las estrategias y elementos de gestión del entorno a acreditar.
- > **Total**. Orientado a todos los agentes (públicos y privados) que intervienen en la prestación del servicio sanitario: centros asistenciales, unidades de gestión clínica, profesionales, unidades de investigación, tecnologías, centros de formación, páginas web sanitarias, etc.
- > **Horizontal**. Observa la organización desde la perspectiva del ciudadano (proceso asistencial) y priman los conceptos de continuidad y transversalidad.
- > Se aborda la calidad desde un enfoque **integral**, a través de la interrelación de los Programas de Acreditación dirigidos a los diferentes elementos que intervienen en la atención sanitaria (Centros, Profesionales, Formación Continuada e Información web), desde la misma perspectiva *“mejora y garantía de los servicios que se prestan al ciudadano”*.
- > Tiene un carácter **progresivo**. Establece diferentes tramos o grados de avance hacia la excelencia. Más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la Acreditación es un proceso dinámico continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad, especialmente.

El Modelo de Acreditación del Sistema Sanitario Andaluz constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Acreditación que lo integran.

Los Programas de Acreditación

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía cuenta con Programas de Acreditación en cuatro grandes ámbitos:



- > Programas de Acreditación de **Centros y Unidades** (centros asistenciales, unidades de gestión clínica, unidades de investigación, oficinas de farmacia, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros de atención infantil temprana, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, etc.).
- > Programas de Acreditación de **Formación Continuada** (actividades, programas y centros de formación).
- > Programas de Acreditación de **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales).
- > Programa de Acreditación de **Páginas Web Sanitarias**.

Un proceso de Mejora Continua y de Garantía de Calidad

Bajo la óptica del II Plan de Calidad, acreditarse significa un reconocimiento expreso y público de que el área sanitaria, la institución, el servicio, los profesionales, las páginas web sanitarias etc., cumplen los requisitos necesarios y han emprendido su línea de mejora continua.

El camino para la mejora continua que se propone la Agencia se centra en implicar a toda la organización en un proceso progresivo y constante de cambio, para que las instituciones, centros, unidades de gestión clínica, profesionales, actividades de formación, páginas web sanitarias, etc., evolucionen hacia formas cada vez más efectivas de conseguir sus objetivos.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la acreditación se ha de considerar como un proceso dinámico, tendente a generar la mejora continua, es difícil plantearse la acreditación como un hito aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, sino que, sobre todo, la acreditación debe reflejar el potencial de desarrollo y de mejora para crecer en calidad.

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

Marco conceptual

El propósito del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias es contribuir a la mejora de los espacios web sanitarios mediante la verificación del nivel de confianza que las páginas web poseen en relación a los contenidos de información, la conectividad y la prestación de servicios que ofrecen a los usuarios.

La acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia contempla, actualmente, 3 niveles de acreditación y la vigencia de la acreditación es de 2 años.

Este Programa de Acreditación está dirigido a las organizaciones, instituciones o profesionales que ofrecen recursos y/o servicios vinculados a la salud en Internet, y que incluyen (aunque no se limitan):

- > Organizaciones e instituciones públicas, englobadas dentro del concepto “suministradoras de atención sanitaria”, tales como hospitales, dispositivos de asistencia primaria, sistemas de emergencias sanitarias, dispositivos de cuidados para personas de la tercera edad, etc.
- > Organizaciones e instituciones privadas, con o sin ánimo de lucro, suministradoras de atención sanitaria, tales como hospitales, dispositivos de asistencia y cuidados, dispositivos de cuidados para personas de la tercera edad, etc.
- > Páginas web sanitarias diseñadas y mantenidas por profesionales de salud, bien a título individual o con cualquier tipo de asociación entre diversos profesionales o grupos de usuarios.
- > Organizaciones, instituciones o profesionales suministradores de servicios, recursos e información de contenido esencialmente sanitario a través de Internet u otros medios electrónicos.
- > Organismos institucionales del sector salud (intergubernamentales, gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, locales o regionales).
- > Asociaciones de pacientes.
- > Entidades de investigación del sector de la salud.

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

Los estándares y evidencias para la Acreditación de Páginas Web Sanitarias responden a los conceptos de:

- > **Confianza:** básicamente, los objetivos que persiguen los procesos de acreditación de páginas web sanitarias se centran en verificar el nivel de confianza que estas páginas web 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 acreditadora 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 (evidencias) y, por tanto, garantizará las expectativas de los usuarios.

Carácter progresivo de la Acreditación





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

El Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias facilita, a través de las evidencias que conforman el programa, orientaciones para avanzar en el camino de la mejora continua.

Dentro de las evidencias encuadradas en los distintos estándares, existe un grupo de ellas que tienen carácter obligatorio y están marcadas como **esenciales**. Éstas tienen que estar necesariamente presentes y estabilizadas (independientemente de la tipología del sitio web sanitario) para alcanzar la acreditación.

Distribución de los estándares y evidencias

El Manual de Acreditación de Páginas Web Sanitarias está estructurado en cuatro bloques y están identificados con un código de colores:

-  **El Bloque I: Derechos de los usuarios**
-  **El Bloque II: Gestión de la información**
-  **El Bloque III: Contenidos sanitarios y prestación de servicios**
-  **El Bloque IV: El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)**

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares y evidencias del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias en 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 sitio web
III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios	9. Atribución de contenidos
	10. Actualización de la información
	11. Prestación de servicios y publicidad
IV. El centro como parte del SSPA	12. Identidad y responsabilidad
	13. Estructura y organización de la actividad del centro
	14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario
	15. Los profesionales

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

Cada uno de los bloques del Manual de Páginas Web Sanitarias se divide, a su vez, en criterios, constituyendo hasta un total de 15 criterios, sobre cuyos contenidos se hace un breve resumen a continuación:

■ I. Derechos de los usuarios

Este primer bloque recoge 4 criterios relacionados con la presentación de los contenidos en el sitio web, adaptándose a su audiencia y ofreciendo ciertas garantías de uso:

- 1. Audiencia prevista.** El sitio web sanitario debe orientar y adaptar sus contenidos y servicios, el lenguaje empleado y su aspecto visual a la audiencia a la que se dirige.
- 2. Usabilidad.** Este criterio analiza si un sitio web tiene en cuenta en su diseño y presentación al usuario y proporciona recursos que permiten que el sitio web pueda ser usado eficiente, eficaz y satisfactoriamente.

Comprende los siguientes aspectos:

- > Navegación.
- > Legibilidad y diseño visual.
- > Redacción.
- > Rotulado.
- > Organización de contenidos.

- 3. Accesibilidad.** En términos generales, el criterio de Accesibilidad incluye estándares y evidencias que contemplan cómo el sitio web sanitario garantiza la utilización y el acceso a la información a profesionales sanitarios, pacientes y/o usuarios, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información.

El criterio de Accesibilidad incluye estándares y evidencias vinculados con los siguientes aspectos:

- > Nivel de conformidad.
- > Perceptibilidad.
- > Operabilidad.
- > Comprensibilidad.
- > Robustez.
- > Acceso.

Aspectos que siguen las directrices del World Wide Web Consortium (W3C) y la norma UNE 139803:2004.

- 4. Confidencialidad – Privacidad.** Estos estándares y evidencias están relacionados con acciones específicas y procedimientos requeridos para respetar la privacidad de cualquier transacción de contenido o de datos relativos a usuarios de un sitio web sanitario.

La intención de este conjunto de estándares y evidencias 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.

■ II. Gestión de la información

El Bloque II recoge los estándares y evidencias vinculados a la credibilidad de un sitio web sanitario, como fuente de contenidos de información fiable. Reúne los siguientes criterios:

- 5. Transparencia y honestidad.** Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad del sitio web sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información acerca de la salud. El sitio web debe proporcionar información de su propio contexto (logotipo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable) y declarar todas las fuentes de financiación.

El criterio Transparencia y Honestidad incluye estándares y evidencias vinculados con los siguientes aspectos:

- > Propiedad del sitio web.
- > Financiación y patrocinio.
- > Finalidad y objetivo.

- 6. Credibilidad.** Los estándares y evidencias relacionados con la Credibilidad tratan de observar los mecanismos que utiliza el sitio web 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.

El criterio credibilidad incluye estándares y evidencias vinculados con la:

- > Garantía.
- > Interactividad.

- 7. Política editorial.** Las páginas web sanitarias deben incorporar estándares y evidencias que exploren el conjunto de procedimientos utilizados por el sitio web para seleccionar y publicar contenidos de información. Dado que la política editorial constituye una de las bases fundamentales para facilitar el logro de los objetivos de un sitio web sanitario, debe facilitar a los usuarios información suficiente en cuanto a sus criterios

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

de selección y evaluación de contenidos, para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre la información que el sitio web provee.

Los estándares y evidencias de la política editorial están vinculados con:

- > Responsabilidad y rendición de cuentas.
- > Enlaces.
- > Términos de uso.

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web. Este criterio analiza el conjunto de elementos que puede incorporar el sitio web para propiciar la interacción con los usuarios a través de las tecnologías de colaboración interactivas.

Atiende a los siguientes aspectos:

- > Relación con los usuarios.
- > Herramientas colaborativas: Comunidades Virtuales de Salud (CVS), Redes Sociales, Blogs y Wikis.
- > Otras herramientas de la web social.

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

El Bloque III contiene criterios relacionados con la calidad percibida por los usuarios del sitio web sanitario en relación a la información y servicios que se proporciona, la actualidad de la misma, la pertinencia de las fuentes de información y el reconocimiento de su autoría.

Este bloque se analiza bajo tres criterios: atribución de contenidos, actualización de la información y publicidad y comercio electrónico.

9. Atribución de contenidos. Este criterio observa los procedimientos definidos por el sitio web sanitario destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y la autoría de los contenidos utilizados para conformar el sitio web sanitario.

Este criterio engloba los estándares vinculados con:

- > Fuentes de la información facilitada.
- > Autoría y referencias.

10. Actualización de la información sanitaria. Conjunto de acciones y procedimientos realizados por el consejo editorial de un sitio web sanitario destinados a publicar la mejor información disponible, la más detallada y más actual, teniendo en cuenta los cambios constantes que sufre la información sanitaria.

- > Fecha de actualización de la información.

3> Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

11. Prestación de servicios electrónicos y publicidad. Este criterio vincula dos garantías en relación a los usuarios de un sitio web sanitario; la primera, asegura la existencia y seguimiento por el sitio web sanitario de un código de conducta referido a la problemática concreta de la prestación de servicios electrónicos en el ámbito de la salud y, la segunda, garantiza que los anuncios digitales deben ser fácilmente distinguibles de los contenidos de información y no se vinculan a los mismos.

IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

Este bloque recoge criterios relacionados con los principales contenidos que debe recoger un sitio web de carácter público y, especialmente, con carácter asistencial.

12. Identidad y responsabilidad. Se tienen en cuenta los procedimientos que garantizan que el sitio web de un centro sanitario ofrezca un diseño consistente con una única identidad y cuyos contenidos estén avalados por la dirección del centro o entidad correspondiente.

- > Identidad.
- > Responsabilidad.

13. Estructura y organización de la actividad del centro. El sitio web del centro sanitario debe poner a disposición de la ciudadanía información relativa a su estructura y a la actividad diaria llevada a cabo en el centro.

- > Organización del Centro.
- > Servicios y prestaciones.
- > Sistemas de calidad y resultados.

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario. Estándares y evidencias que tienen en cuenta que los procedimientos y la atención sanitaria prestada consideren y respeten los derechos del paciente.

- > Atención a la ciudadanía.
- > Derechos de la ciudadanía.
- > Información y documentación de interés para el paciente.

15. Los profesionales. El sitio web dentro del Centro Sanitario debe actuar como punto de apoyo para los profesionales en su actividad laboral y en la mejora de sus competencias profesionales.

- > Atención al profesional.
- > Formación al profesional.

4> Proceso de Acreditación

4> Proceso de Acreditación

FASE 1.- Solicitud de la Acreditación

El proceso de acreditación de Páginas Web Sanitarias 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 sitio web sanitario a acreditar, del responsable institucional de la entidad donde se suscribe la página y/o el responsable en este proceso de acreditación.

Solicitar la acreditación 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 institucional de la entidad donde se suscribe el sitio web sanitario y aceptada la oferta de servicios que formula la Agencia de Calidad Sanitaria, el responsable del sitio web sanitario a acreditar tiene acceso a toda la información relativa a su proceso de acreditación, potenciándose con ello su autonomía en el proceso, como gestor de su ruta de acreditación, 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 acreditación del sitio web sanitario sobre los estándares y evidencias del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias, con el propósito de verificar la existencia y la consiguiente implantación en su sitio web de los estándares y evidencias recogidos en el programa.

La Agencia facilita una herramienta informática en entorno web (**ME_jora W**), creada para dar soporte al proceso de acreditación que permite, entre otros, acceder a los contenidos del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias, consultar ejemplos y referencias en relación con los estándares y evidencias, 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 sitio web pueda pasar a la fase de Evaluación y pueda ser acreditado, se han de cumplir al menos el 100% de las evidencias esenciales y el 80% o más de las evidencias del Grupo I.

Aceptación del Código Ético

Para la concesión del sello de calidad es requisito imprescindible la aceptación del **Código Ético para páginas web sanitarias** de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, para garantizar el compromiso de los responsables de la web, con el cumplimiento permanente de los estándares y evidencias de calidad del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias.

4> Proceso de Acreditación

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 sitio web se encuentra el ser fuente de información veraz y fiable para usuarios, pacientes y/o profesionales de la salud.
Privacidad y Confidencialidad	Este sitio web sanitario respeta la confidencialidad de sus usuarios y proporciona información clara sobre su política de privacidad.
Titularidad y Transparencia	Este sitio web 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 sitio web diferencia con precisión la información para profesionales sanitarios y la información para usuarios no expertos.
Estructura y Actualización	Este sitio web 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 sitio web 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 sitio web 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 sitio web sanitario muestra una advertencia explícita refiriendo que los contenidos e información de la web no reemplazan a la relación médico-paciente.

Código Ético para Páginas Web Sanitarias.

La no aceptación de este Código Ético para páginas web sanitarias implica la cancelación del proceso de acreditación.

FASE 3. Evaluación

Una vez completada la fase de Autoevaluación, se planifica y realiza la Evaluación del sitio web sanitario, mediante la verificación del cumplimiento de los estándares y evidencias a partir de:

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

La Agencia verifica el sitio web para el que se ha solicitado la acreditación, mediante la validación de evidencias y el uso de herramientas de evaluación de aspectos tecnológicos, para comprobar el grado de cumplimiento de las evidencias definidas en el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias para cada nivel de acreditación.

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 acreditación del sitio web sanitario sobre el resultado de su proceso de acreditación, funcionalidades identificadas como áreas de mejora y el grado de cumplimiento de evidencias en el sitio web sanitario.

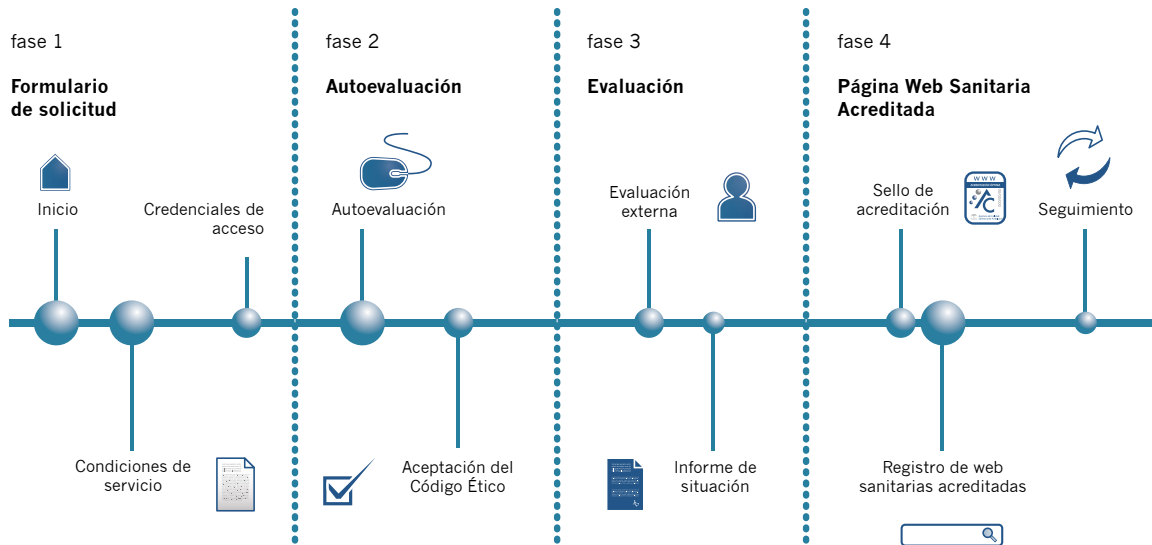
FASE 4. La Acreditación

Concluida la verificación externa, se realizan las siguientes acciones para las páginas web sanitarias con informe de situación positivo:

- > **Concesión de la acreditación.** Envío del sello de acreditación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía a la dirección de correo del administrador de la web, junto con las instrucciones para poder instalar el sello de calidad en su sitio web.
- > **Incorporación del sello de calidad.** Comunicación a la Agencia de la correcta incorporación del sello en el sitio web acreditado e inicio del procedimiento de inclusión del mismo en el registro de páginas web acreditadas con autorización de uso del sello de acreditación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.
- > **Inclusión en el registro de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía de páginas web acreditadas.** El sitio web acreditado 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 y evidencias.

4> Proceso de Acreditación

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.



Fases del Proceso de Acreditación.

5> Resultados

5>Resultados

Resultados de la acreditación

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

Pendiente de estabilización de evidencias obligatorias

Situación que se mantiene hasta que los planes de mejora del sitio web le permitan cumplir con las evidencias esenciales necesarias para pasar a situación de página web acreditada.

Acreditación Avanzada

Acreditación obtenida al lograr un cumplimiento mayor al 80% de evidencias del Grupo I (incluyéndose en este porcentaje la totalidad de las evidencias consideradas como esenciales).

Acreditación Óptima

Se alcanza cuando se da un cumplimiento del 100% de las evidencias del Grupo I y un cumplimiento mayor al 80% de las evidencias del Grupo II.

Acreditación Excelente

El nivel de excelencia se obtiene cuando se da un cumplimiento del 100% de las evidencias del Grupo I y del Grupo II, y un cumplimiento mayor al 80% de las evidencias del Grupo III.

Una vez obtenida la acreditación, la vigencia de la misma es de dos años. Tras ese periodo el responsable del sitio web tendrá que solicitar la reacreditación para mantener el nivel de calidad otorgado.





Niveles de Acreditación

El grado de cumplimiento de las evidencias determina el nivel que se obtiene tras el proceso de acreditación: **Avanzado, Óptimo y Excelente.**

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de las evidencias en tres grupos que determinan el nivel de exigencia.

	AVANZADO	ÓPTIMO	EXCELENTE
GRUPO I	↑ 80% (incluidas todas las evidencias esenciales)	100%	100%
GRUPO II		↑ 80%	100%
GRUPO III			↑ 80%

5> Resultados

TIPO DE EVIDENCIA	DEFINICIÓN	Nº	%
ESENCIALES 	Evidencias que contemplan aspectos fundamentales que deben tener en cuenta todas las páginas web sanitarias.	109	47,63%
		2 condicionadas	
GRUPO I 	Evidencias que contemplan aspectos básicos que deben tener en cuenta todas las páginas web sanitarias.	60	25,75%
GRUPO II 	Evidencias que contribuyen a un mayor desarrollo de la calidad del sitio web sanitario.	36	15,45%
GRUPO III 	Evidencias que convierten al sitio web en referente en calidad.	26	11,15%
TOTAL		233	100%

Certificado de acreditación

El modelo de acreditación 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 acreditación, como signo distintivo de garantía de calidad.



La Agencia de Calidad Sanitaria otorga su sello de calidad basándose en los estándares y evidencias y en el Código Ético de su Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias. Periódicamente, todas las páginas web que contienen el sello de la Agencia son auditadas para garantizar el respeto a las normas de conducta.

6> Estándares y evidencias del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias



I. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Ciudadanos: Satisfacción, Participación y Derechos
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 sitio web



III. CONTENIDOS SANITARIOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

9. Atribución de contenidos
10. Actualización de la información sanitaria
11. Prestación de servicios electrónicos y publicidad



IV. EL CENTRO COMO PARTE DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA (SSPA)

12. Identidad y responsabilidad
13. Estructura y organización de la actividad del centro
14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario
15. Los profesionales

I. Derechos de los usuarios

1. Audiencia prevista

Definición del criterio

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

Intención del criterio

El sitio web sanitario se adapta al público al que se dirige, identificando a esta audiencia y empleando un diseño sencillo y comprensible por la misma.

Subcriterio: Audiencia prevista

Estándar 8.01.01_02

El sitio web sanitario identifica claramente a sus destinatarios.

Propósito: El sitio web sanitario define y adapta sus contenidos y diseño a los diferentes grupos de destinatarios a los que se dirige.

Evidencia 01

El sitio web sanitario define en las condiciones generales a quién se destina la información que ofrece.



Evidencia 02

El sitio web sanitario adapta los contenidos y servicios en función de a quien va dirigida.



1. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad

2. Usabilidad

Definición del criterio

El sitio web sanitario presenta un diseño fácil de usar, es decir, que pueda ser usado eficiente, eficaz y satisfactoriamente.

Intención del criterio

El sitio web sanitario tiene presente en su diseño y presentación criterios de usabilidad: visibilidad, legibilidad, navegación, coherencia de diseño y rapidez de acceso.

Subcriterio: Navegación

Estándar 8.02.01_02

El sitio web sanitario facilita la localización de los contenidos.

Propósito: El sitio web está diseñado para facilitar la navegación y rapidez de acceso de los usuarios y proporciona herramientas de navegación apropiadas para facilitar la localización de los contenidos.

Evidencia 01

El menú de navegación aparece en un lugar destacado y se encuentra presente en todas las páginas que conforman el sitio web sanitario.



Evidencia 02

Cuando los contenidos están organizados jerárquicamente, en los niveles inferiores se ofrece un sistema de navegación, orientando al usuario acerca de en qué subsección se encuentra y sirviendo de herramienta de navegación hacia los niveles superiores.



Evidencia 03

El sitio web sanitario evita páginas intermedias a la página principal, páginas sin contenido significativo y el redireccionamiento.



I. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad

- | | | |
|---------------------|---|---|
| Evidencia 04 | Si el sitio web contiene procesos o formularios a completar por el usuario, éste ofrece la ayuda necesaria directamente accesible. |  |
| Evidencia 05 | Cuando la respuesta del sitio web, ante una acción o petición del usuario, no pueda ser resuelta de forma inmediata, el sitio web informará al usuario de qué debe esperar y del progreso del proceso iniciado. |  |
| Evidencia 06 | El sitio web evita que la página que está consultando el usuario se actualice o refresque de forma automática. |  |
| Evidencia 07 | El sitio web cuenta con un buscador interno ubicado en una zona visible y se encuentra presente en todas sus páginas. |  |
| Evidencia 08 | El sitio web cuenta con un sistema de navegación secundario (ej. mapa de sitio, tabla de contenido, índices de palabras clave, etc.) que se muestra accesible desde todas sus páginas. Este sistema ofrece enlaces a las secciones más importantes del sitio, incluyendo un mayor nivel de profundidad que el ofrecido por el menú principal de navegación. |  |
| Evidencia 09 | El sitio web controla su peso, entendido como el número de kilobytes que el navegador debe descargar para visualizar correctamente sus páginas. |  |
| Evidencia 10 | Cuando el sitio web presente contenidos de actualización periódica, se ofrece alguna vía de suscripción al usuario, como sindicación de contenidos o suscripción mediante correo electrónico. |  |

Estándar 8.02.02_02

Los enlaces internos y externos del sitio web sanitario son fácilmente reconocibles como tales, y los ficheros descargables aparecen bien identificados.

Propósito: El sitio web sanitario muestra de forma clara sus enlaces externos e internos, así como los ficheros descargables, permitiendo al usuario identificar fácil e intuitivamente estos elementos.

Evidencia 01

La presentación visual de los enlaces permite distinguirlos claramente del resto de contenidos. Para ello, se destacan de manera uniforme en todo el sitio respecto al contenido textual, a fin de que sean fácilmente reconocibles.



Evidencia 02

En caso de enlaces externos, el sitio web sanitario debe advertir claramente al usuario que va a acceder a un sitio web distinto.



Evidencia 03

En las imágenes que funcionan como enlaces, dicho enlace debe incluir un atributo *title*, describiendo la página de destino.



Evidencia 04

El sitio web sanitario no tiene enlaces que no lleven a ningún sitio o enlaces rotos. Todos los enlaces se dirigen a los archivos especificados en cada caso.



Evidencia 05

El sitio web sanitario controla que no haya páginas huérfanas, es decir, páginas que aún siendo enlazadas desde otras páginas, éstas no enlacen con ninguna.



Evidencia 06

Los enlaces de descarga de ficheros, así como aquellos que abran una ventana nueva del navegador, son funcionales aún cuando el usuario tenga *javascript* desactivado en su navegador.



Evidencia 07

Los enlaces se presentan con un rótulo que tenga sentido leído fuera de contexto.



I. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad

- | | | |
|---------------------|---|--|
| Evidencia 08 | El sitio web sanitario evita la redundancia innecesaria de enlaces. | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Evidencia 09 | Los enlaces que conduzcan a ficheros descargables, indican su peso y el tipo de documento del que se trata. | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Evidencia 10 | Los iconos e imágenes van acompañados de texto para evitar ambigüedades. | <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> |

Subcriterio: Legibilidad y diseño visual

Estándar 8.02.03_02



El sitio web está diseñado para asegurar la visibilidad y legibilidad de sus contenidos.

Propósito: El sitio web sanitario debe asegurar que la información puede ser leída sin dificultad y que el contraste de color entre la fuente del texto y el fondo de pantalla es suficiente.

- | | | |
|---------------------|---|--|
| Evidencia 01 | En la maquetación del sitio web sanitario se diferencia entre estructura de contenido y presentación, haciendo uso de una hoja de estilo en cascada (css). | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Evidencia 02 | La maquetación de las páginas del sitio permite que éstas sean impresas sin perder legibilidad. En el caso de que no sea posible, se debe ofrecer un enlace a una versión imprimible del mismo contenido. | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Evidencia 03 | El tamaño de la fuente se ha definido de forma relativa y es ajustable por el usuario usando las herramientas del navegador. | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| Evidencia 04 | El contraste entre el color y brillo de la fuente y el fondo es suficiente para que facilite la lectura. Se evita el uso combinado de colores oponentes o incompatibles. | <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

1. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad






- Evidencia 05** El sitio web sanitario emplea en sus contenidos tipos de letra o fuentes genéricas de la familia de palo seco o sin serifa para facilitar su lectura en pantalla. 
- Evidencia 06** El sitio web sanitario hace un uso proporcionado de negritas y las letras mayúsculas, utilizadas para enfatizar algunas palabras del contenido. Se evita su uso abusivo y decorativo ya que puede distraer la atención del usuario y dificultan la lectura. 

Subcriterio: Redacción

Estándar 8.02.04_02

El sitio web sanitario tiene en cuenta a sus destinatarios en el modo de mostrar la información. Utiliza un lenguaje sencillo y comprensible, atendiendo al público al que se dirige.

Propósito: Uso de un lenguaje sencillo y comprensible en los contenidos, teniendo en cuenta el público objetivo de la web sanitaria.

- Evidencia 01** En la información ofrecida en el sitio web sanitario se utiliza un lenguaje sencillo y comprensible, atendiendo al público al que se dirige. 
- Evidencia 02** Los contenidos publicados en el sitio web sanitario han pasado por una corrección ortográfica. 
- Evidencia 03** El sitio web evita el uso de acrónimos o abreviaturas. Cuando se utilizan, se explicita su significado en la primera aparición de cada página del sitio. 
- Evidencia 04** En el texto, en cada párrafo se comunica una idea o mensaje. Se evitan párrafos extensos, poco significativos y con texto decorativo. 
- Evidencia 05** Los términos médicos-asistenciales utilizados en el sitio web corresponden a un tesoro acreditado en español. 

I. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad

Evidencia 06 El sitio web sanitario ofrece sus contenidos en más de un idioma.



Evidencia 07 Los mensajes de error del sistema, o los que se muestran como consecuencia de una equivocación por parte del usuario, deben explicar claramente el problema y ofrecer información al usuario acerca de cómo solucionarlo.



Subcriterio: Rotulado

Estándar 8.02.05_02

La clasificación, rotulado y organización de la información deben ser fácilmente interpretables por el usuario y permitir una clara comprensión del sitio web sanitario.

Propósito: El usuario debe ser capaz de entender e interpretar la organización y descripción de los contenidos presentes en el sitio web sanitario.

Evidencia 01 Los rótulos del sitio web (enlaces embebidos en el texto, encabezamientos y títulos y menús de navegación) son significativos, concisos, breves, además de utilizar una terminología familiar y comprensible para el público objetivo. Deben ser fácilmente interpretables y permitir predecir el contenido que representan.



Evidencia 02 En los rótulos se busca la precisión, evitando palabras polisémicas o que puedan ocasionar diferentes interpretaciones.






Evidencia 03 El título o elemento *title* de cada página del sitio describe específicamente su contenido. Se evita utilizar el mismo texto del elemento *title* para todas las páginas del sitio web.



1. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad




- Evidencia 04** | Los rótulos que titulan o encabezan una sección o contenido presentan consistencia en todo el sitio web. Los rótulos de una sección/contenido son los mismos que el de los enlaces que llevan a ese sitio. 
- Evidencia 05** | Cuando un rótulo describe una acción y no un contenido, se usa una forma verbal, pero evitando, en la medida de lo posible, el uso del imperativo. 
- Evidencia 06** | Se usan rótulos en forma de preguntas cuando sea previsible que se correspondan de forma directa con la duda o necesidad del usuario. 

Subcriterio: Organización de contenidos

Estándar 8.02.06_02

Los contenidos que ofrece el sitio web sanitario aparecen clasificados de forma lógica y comprensible para los usuarios, de forma que el usuario pueda entender claramente la relación de los contenidos agrupados bajo una misma categoría.

Propósito: Los contenidos del sitio web sanitario aparecen clasificados de una manera lógica y comprensible para el usuario, para evitar la sobrecarga informativa y la consecuente saturación cognitiva.

- Evidencia 01** | Desde la página principal del sitio web sanitario se dan a conocer, desde la perspectiva del usuario, los contenidos y servicios más relevantes ofrecidos en el sitio web. 
- Evidencia 02** | El sitio web evita saturar al usuario ofreciéndole una cantidad excesiva de opciones y contenidos en una misma página. 
- Evidencia 03** | La organización de la información en la web se presenta de manera lógica y comprensible para el usuario. Los contenidos se clasifican, de forma no excluyente, orientados a la audiencia a la que se dirigen, a la tarea que permitan resolver o a la temática a la que pertenezcan. 

I. Derechos de los usuarios

2. Usabilidad

Evidencia 04 Los contenidos se organizan desde la perspectiva de los objetivos, intereses y necesidades de los usuarios, y no conforme al modelo organizativo interno de la entidad responsable del sitio.



Estándar 8.02.07_02

El sitio web sanitario debe ofrecer un diseño consistente que se aplique de forma homogénea a todo el sitio y que ofrezca al usuario garantías.

Propósito: El sitio web sanitario debe presentar la información en una estructura consistente e intuitiva para que el usuario lo pueda identificar.

Evidencia 01 La estructura del sitio web se presenta de forma consistente y homogénea. Todo el sitio web sanitario tiene una estructura uniforme que lo identifica.



Evidencia 02 El sitio web sanitario hace un uso correcto de la jerarquía visual, enfatizando (mediante el tamaño, grosor o contraste de color) aquellos elementos más significativos y relevantes para el usuario.



Evidencia 03 El sitio web sanitario utiliza un logotipo identificativo en la cabecera de todas sus páginas, ubicado en un lugar visible. Este logotipo funcionará como enlace a la página de inicio.



Evidencia 04 Cuando se ofrecen listados, se subdividen y agrupan en grupos de menor tamaño con el fin de que sean fácilmente explorables por el usuario.



Evidencia 05 El sitio web sanitario tiene un dominio identificativo y es fácil de recordar, y las URL's de sus páginas internas son claras y permanentes.



3. Accesibilidad

Definición del criterio

Desarrollo de actuaciones y procedimientos requeridos para garantizar la utilización y el acceso a la información de profesionales sanitarios, pacientes y/o usuarios de páginas web de contenido sanitario, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información.

Intención del criterio

Posibilitar la utilización y el acceso a la información para una persona con discapacidad, así como para cualquier otra persona que se encuentre en circunstancias que dificulten el acceso a la información y mejorar, de este modo, el nivel de satisfacción (expectativas en el acceso a la información sanitaria que está buscando) de los profesionales sanitarios, pacientes y/o usuarios de las páginas web sanitarias.

Subcriterio: Nivel de conformidad

Estándar 8.03.01_02

El sitio web sanitario cumple con los principios básicos para crear sitios web accesibles desarrollados por el World Wide Web Consortium (W3C) dentro de la Web Accessibility Initiative (WAI) y la norma UNE 139803:2004.

Propósito: El sitio web sanitario garantiza la equidad en el acceso 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.

Evidencia 01

El sitio web sanitario supera positivamente una evaluación semiautomática de la accesibilidad, en el nivel de conformidad A, mediante el uso de al menos 2 herramientas de validación.



Evidencia 02

El sitio web sanitario supera positivamente una evaluación semiautomática de la accesibilidad, en el nivel de conformidad AA, mediante el uso de al menos 2 herramientas de validación.



* Nivel de evidencia condicionado al tipo de entidad al que representa el sitio web (pública o privada).

I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 03

El sitio web sanitario supera positivamente una evaluación semiautomática de la accesibilidad, en el nivel de conformidad AAA, mediante del uso de al menos 2 herramientas de validación.



Subcriterio: Perceptible

Estándar 8.03.02_02

El sitio web sanitario proporciona alternativas para todo contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como los textos ampliados, braille, voz, símbolos o en un lenguaje más simple.

Propósito: Las alternativas textuales proporcionan un contenido equivalente y accesible en caso de que no se pueda mostrar o percibir el contenido no textual. Estas alternativas estarán disponibles para los productos de apoyo (lectores de pantalla) o agentes de usuario que transforman ese texto en información perceptible para todos los usuarios.

Evidencia 01

Todo contenido no textual que se presenta al usuario en un sitio web tiene una alternativa textual que cumple con el mismo propósito.



Estándar 8.03.03_02

El sitio web sanitario proporciona alternativas para los medios tempodependientes de audio o vídeo, grabado o en directo.

Propósito: Las herramientas de almacenamiento y transmisión de información (medios tempodependientes) que muestran su contenido según una línea temporal o periodo de tiempo determinado presentan una alternativa del tipo transcripción textual, subtítulo, audiodescripciones o intérprete en lengua de señas.

Evidencia 01

El sitio web sanitario proporciona una alternativa para los medios tempodependientes o una descripción con información equivalente para todo contenido grabado (sólo audio o sólo vídeo).



Evidencia 02

El sitio web proporciona subtítulos para el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado, excepto cuando la presentación es un contenido multimedia alternativo al texto y está claramente identificado como tal.



I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 03

El sitio web sanitario proporciona subtítulos para todo contenido de audio en directo de los multimedia sincronizados.

* Nivel de evidencia condicionado al tipo de entidad al que representa el sitio web (pública o privada).



Evidencia 04

El sitio web sanitario proporciona una interpretación en lengua de señas para todo el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.



Evidencia 05

Cuando las pausas en el audio de primer plano son insuficientes para permitir que la audiodescripción comunique el significado del vídeo, se proporciona una audiodescripción ampliada para todos los contenidos de vídeo grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.



Evidencia 06

El sitio web sanitario proporciona una alternativa para los medios tempodependientes, tanto para todos los contenidos multimedia sincronizados grabados, como para todos los medios de sólo vídeo grabado.



Evidencia 07

Para la información de audio en directo (conferencias, charlas, radio, webcast, etc.) se proporciona una alternativa para los medios tempodependientes que presenta información equivalente para el contenido de sólo audio directo.






Estándar 8.03.04_02

El sitio web sanitario presenta la información de forma que pueda ser percibida por todos los usuarios y los contenidos puedan presentarse de distintas formas sin perder información o estructura.

Propósito: El sitio web utiliza el marcado estructural y semántico adecuado para transmitir toda la información y las relaciones entre contenido. Crea un orden de lectura correcto para las distintas formas de presentación (lector de pantalla, navegador de texto, sin hojas de estilo, etc.) y proporciona la información de forma que sea independiente de características sensoriales (color, posición, tamaño, etc.).

I. Derechos de los usuarios



3. Accesibilidad

- Evidencia 01** La información, estructura y relaciones comunicadas a través de la presentación pueden ser determinadas por software o están disponibles como texto. 
- Evidencia 02** Cuando la secuencia en que se presenta el contenido del sitio web afecta a su significado, se puede determinar por software una secuencia correcta de lectura. Los agentes de usuario pueden proporcionar presentaciones alternativas del contenido manteniendo el orden de lectura correcto para su comprensión. 
- Evidencia 03** Todos los usuarios pueden acceder e interactuar con el contenido del sitio web y comprender las instrucciones para usarlo, incluso cuando no puedan percibir la forma, tamaño o información sobre la localización espacial u orientación. 

Estándar 8.03.05_02

El sitio web sanitario muestra su contenido de forma que sea fácil de percibir por todas las personas.

Propósito: El sitio web hace un uso adecuado del color para transmitir información, con un contraste suficiente entre la información (visual y auditiva) de primer plano y fondo, permite a los usuarios configurar el tamaño del texto y dar un formato al texto para mejorar su legibilidad.

- Evidencia 01** Todos los usuarios pueden acceder a la información que se transmite por el color cuando se usan colores con un significado asignado. (El color no se usa como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual). 
- Evidencia 02** Si el audio de un sitio web 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. Se evitan las interferencias entre el sonido de la página y la lectura por parte del lector de pantalla. 

1. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 03

La presentación visual de texto e imágenes de texto del sitio web tiene una relación de contraste de, al menos, 4.5:1, entre el primer plano y el fondo. (Se exceptúan los textos grandes, los textos decorativos y logotipos).



Evidencia 04

A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto del sitio web puede ser ajustado sin ayudas técnicas hasta un 200% sin que se pierdan el contenido y la funcionalidad.



Evidencia 05

Si con las tecnologías que se está utilizando en el sitio web se puede conseguir la presentación visual deseada, se utiliza texto para transmitir la información en vez de imágenes de texto, excepto si la imagen de texto es visualmente configurable según los requisitos del usuario o es una forma particular de presentación del texto que resulta esencial para la información que se transmite (como en los logotipos).



Evidencia 06

La presentación visual de texto e imágenes de texto tiene una relación de contraste de, al menos, 7:1. (Se exceptúan los textos grandes, los textos o imágenes de texto que forman parte de un componente de la interfaz de usuario inactivo, los textos decorativos o logotipos, y los que no resultan visibles para nadie o forman parte de una imagen que contiene otros elementos visuales significativos).



Evidencia 07

Los sonidos de fondo que contiene el sitio web son lo suficientemente bajos para que se puedan diferenciar las voces del resto de sonidos.



I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 08

En la presentación visual de bloques de texto se proporciona algún mecanismo para lograr que los colores de fondo y primer plano puedan ser elegidos por el usuario; el ancho no sea mayor a 80 caracteres o signos; el texto no está justificado; el espacio de interlineado es de, al menos, un espacio y medio dentro de los párrafos y el espacio entre párrafos es, al menos, 1,5 veces mayor que el espacio entre líneas; el texto se ajusta sin ayudas técnicas hasta un 200% de modo tal que no requiere un desplazamiento horizontal para leer una línea de texto en una ventana pantalla completa.



Evidencia 09

El sitio web sanitario utiliza las imágenes de texto sólo como simple decoración o cuando una forma de presentación particular del texto resulta esencial para la información transmitida.



Subcriterio: Operable

Estándar 8.03.06_02

El acceso mediante teclado es el principal medio de interacción para que un sitio web sea accesible, ya que una gran parte de los productos de apoyo se basan en el uso del teclado o emulan su funcionamiento.

Propósito: Si toda la funcionalidad es operable mediante teclado, el sitio web sanitario será accesible para los usuarios de teclado y aquellos que usan productos de apoyo que simulan entradas de teclado como medio de interacción o que emplean el teclado de forma adicional.

Evidencia 01

Toda funcionalidad del contenido es operable a través de una interfaz de teclado sin que se requiera una determinada velocidad para cada pulsación individual de las teclas, excepto cuando la función interna requiere de una entrada que depende del trayecto de los movimientos del usuario y no sólo de los puntos inicial y final.



I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 02

El sitio web 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. Si se requiere algo más que las teclas de dirección o de tabulación, se informa al usuario del método apropiado para mover el foco.



Evidencia 03

Toda funcionalidad del contenido se puede operar a través de una interfaz de teclado sin requerir una determinada velocidad en la pulsación de las teclas.



Estándar 8.03.07_02

El sitio web sanitario proporciona a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar el contenido.

Propósito: El sitio web sanitario elimina las limitaciones de tiempo y proporciona el tiempo suficiente para llevar a cabo las diferentes tareas en nuestro sitio web.

Evidencia 01

Para cada límite de tiempo impuesto por el contenido de un sitio web, el sitio se asegura de que los usuarios tienen la posibilidad de detener, ajustar o extender el límite de tiempo; excepto si se trata de un evento en tiempo real, el límite de tiempo es esencial, si se extendiera, invalidaría la actividad, o el límite fijado es mayor a 20 horas.



Evidencia 02

Para la información que se mueve, parpadea o se desplaza, que comienza automáticamente y que dura más de 5 segundos y se presenta en paralelo con otro contenido, existe un mecanismo para que el usuario la pueda poner en pausa, detener u ocultar, a menos que el movimiento, parpadeo o desplazamiento sea parte esencial de una actividad.






Evidencia 03

Para toda información que se actualiza automáticamente, que se inicia automáticamente y se presenta en paralelo con otro contenido, existe un mecanismo para que el usuario la pueda poner en pausa, detener u ocultar, o controlar la frecuencia de actualización, a menos que la actualización automática sea parte esencial de una actividad.



I. Derechos de los usuarios



3. Accesibilidad

- Evidencia 04** El sitio web sanitario evita los contenidos que requieren de interacciones con límites de tiempo. (El tiempo no es parte esencial del evento o actividad presentada por el contenido, exceptuando las presentaciones multimedia no interactivas y los eventos en tiempo real). 
- Evidencia 05** El usuario puede postergar o suprimir las interrupciones, excepto cuando éstas implican una emergencia. 
- Evidencia 06** El sitio web permite completar transacciones autenticadas que tengan un límite de inactividad u otra circunstancia que pueda causar la desconexión a mitad de la transacción. 

Estándar 8.03.08_02

El sitio web sanitario evita en el diseño aquellos contenidos con destellos o cambios de luminosidad que puedan provocar ataques, espasmos o convulsiones en los usuarios.

Propósito: El sitio web sanitario permite que los usuarios accedan a todo el contenido sin que éste les cause ataques fotosensitivos, evitando los destellos o cambios de luminosidad y que aparezcan no superando un margen de seguridad.

- Evidencia 01** El sitio web sanitario no contiene nada que destelle más de tres veces en un segundo, o el destello está por debajo del umbral de destello general y de destello rojo. 
- Evidencia 02** El sitio web no contiene nada que destelle más de tres veces por segundo. 








Estándar 8.03.09_02

El sitio web sanitario proporciona medios para ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran.

Propósito: El sitio web sanitario ayuda a los usuarios a encontrar lo que necesitan y les permite mantener una traza de su localización. Los usuarios son capaces de responder a las preguntas “¿Dónde estoy?”, “¿Dónde puedo ir?”.




I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

- | | | |
|---------------------|--|---|
| Evidencia 01 | El sitio web proporciona mecanismos para evitar los bloques de contenido que se repiten en las diferentes páginas del sitio. |  |
| Evidencia 02 | Las páginas del sitio web tienen títulos que las identifican y describen su temática o propósito. |  |
| Evidencia 03 | Si se puede navegar secuencialmente por un sitio web y la secuencia de navegación afecta a su significado o su operación, los componentes que pueden recibir el foco lo hacen en un orden que preserva su significado y operatividad. |  |
| Evidencia 04 | 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. Cuando el texto del enlace no es descriptivo por sí mismo, lo es al menos por su contexto inmediato. |  |
| Evidencia 05 | El sitio web proporciona más de un camino para localizar una página dentro de un sitio web, excepto cuando la página es el resultado, o un paso intermedio, de un proceso. |  |
| Evidencia 06 | Los encabezados y etiquetas describen el tema o propósito de cada página del sitio, ayudando a los usuarios a encontrar la información y comprender las relaciones entre las diferentes partes del contenido. |  |
| Evidencia 07 | El indicador del foco del teclado se puede localizar visualmente en todo momento en el sitio web, facilitando el uso de las páginas del sitio mediante teclado al permitir reconocer visualmente cuál es el componente con el que se está interactuando. |  |

I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad




- Evidencia 08** El sitio web proporciona un mecanismo de localización para que el usuario sea capaz de orientarse respecto al conjunto de páginas, un sitio web o una aplicación web y sea capaz de encontrar información relacionada. 
- Evidencia 09** El sitio web proporciona un mecanismo que permite identificar el propósito de cada enlace con sólo el texto del enlace, excepto cuando el propósito del enlace resultara ambiguo para los usuarios en general. 
- Evidencia 10** Se proporcionan encabezados de sección para organizar los contenidos del sitio web. 

Subcriterio: Comprensible

Estándar 8.03.10_02




El sitio web dispone sus contenidos textuales de modo que resulten legibles y comprensibles.

Propósito: La información necesaria para comprender el documento está disponible y el contenido textual es legible y comprensible para los usuarios.

- Evidencia 01** El idioma predeterminado por el sitio web puede ser determinado por software. 
- Evidencia 02** 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. 
- Evidencia 03** El sitio web proporciona un mecanismo para identificar las definiciones específicas de palabras o frases usadas de modo inusual o restringido, incluyendo expresiones idiomáticas y jerga. 

I. Derechos de los usuarios




3. Accesibilidad

- Evidencia 04** El sitio web proporciona un mecanismo para identificar la forma expandida o el significado de las formas abreviadas (acrónimos y abreviaturas). 
- Evidencia 05** Cuando un texto requiera un nivel de lectura superior al nivel mínimo de educación secundaria, una vez eliminados nombres propios y títulos, se proporciona un contenido suplementario o una versión que no requiera un nivel de lectura mayor a ese nivel educativo. 
- Evidencia 06** El sitio web proporciona un mecanismo para identificar la pronunciación específica de las palabras cuando el significado de esas palabras, dentro del contexto, resulta ambiguo si no se conoce su pronunciación. 

Estándar 8.03.11_02


El contenido y la funcionalidad del sitio web sanitario aparecen y operan de manera predecible.


Propósito: El sitio web sanitario muestra su contenido y funcionalidad de forma predecible entre las diferentes páginas del sitio web, al igual que el comportamiento de los componentes interactivos y funcionales sea también predecible.

- Evidencia 01** El sitio web sanitario asegura que su funcionalidad es predecible cuando se navega por los documentos. Cuando cualquier componente recibe el foco, no se produce ningún cambio en el contexto. 
- Evidencia 02** El sitio web sanitario asegura que al introducir datos o seleccionar un control tiene efectos predecibles. El cambio de estado en cualquier componente de la interfaz de usuario no provoca automáticamente un cambio en el contexto a menos que el usuario haya sido advertido antes de usar el componente. 
- Evidencia 03** La presentación y la maquetación son consistentes a lo largo de todo el sitio web. Los mecanismos de navegación se repiten en todas las páginas del sitio, apareciendo siempre en el mismo orden relativo, a menos que el cambio sea provocado por el propio usuario. 

I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad


Evidencia 04 Se identifican de forma consistente los componentes funcionales que se repiten en todo el sitio web sanitario. 


Evidencia 05 Los cambios en el contexto son iniciados únicamente a solicitud del usuario o se proporciona un mecanismo para detener tales cambios. 


Estándar 8.03.12_02


El sitio web sanitario ayuda a los usuarios a evitar y corregir errores proporcionando una entrada de datos asistida.

Propósito: El sitio web sanitario evita en la medida de lo posible que los usuarios cometan errores y, en caso de que se produzcan, informa adecuadamente y le ayuda a corregirlos.

Evidencia 01 El sitio web sanitario, si se detecta automáticamente un error en la entrada de datos, identifica el elemento erróneo y el error se describe al usuario mediante un texto. 

Evidencia 02 El sitio web sanitario proporciona la información necesaria, mediante etiquetas o instrucciones, cuando el contenido requiere la introducción de datos por parte del usuario. 

Evidencia 03 El sitio web proporciona a los usuarios la información necesaria o sugerencias para que sepan cómo corregir los errores producidos en la entrada de datos, a menos que esto ponga en riesgo la seguridad o el propósito del contenido. 

Evidencia 04 Para páginas web que representan para el usuario compromisos legales o transacciones financieras, que modifican o eliminan datos controlables por el usuario en sistemas de almacenamiento de datos; o que envían las respuestas del usuario a una prueba, se cumple al menos uno de los siguientes casos:
> Reversible. El envío es reversible.
> Revisado. Se puede verificar la información para detectar errores en la entrada de datos y se proporciona al usuario una oportunidad de corregirlos.
> Confirmado. Se proporciona un mecanismo para revisar, confirmar y corregir la información antes de finalizar el envío de los datos. 

I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 05

El sitio web proporciona ayuda contextual al interactuar con formularios y aplicaciones, para realizar las operaciones necesarias sin perder el contexto de la tarea que se está realizando y evitar, así, que cometan errores.



Evidencia 06

Para páginas web que requieran al usuario el envío de información de cualquier tipo, se cumple al menos uno de los siguientes casos:

- > Reversible. El envío es reversible.
- > Revisado. Se puede verificar la información para detectar errores al rellenar el formulario y se proporciona al usuario una oportunidad de corregirlos.
- > Confirmado. Se proporciona un mecanismo para revisar, confirmar y corregir la información antes de finalizar el envío de los datos.



Subcriterio: Robusto

Estándar 8.03.13_02

El sitio web sanitario proporciona el contenido de manera suficientemente robusta como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.

Propósito: El sitio web sanitario maximiza la compatibilidad con las aplicaciones de usuario actuales y futuras, incluyendo a las tecnologías de apoyo.

Evidencia 01

El sitio web sanitario conforma los criterios de sintaxis del lenguaje de marcas o de programación utilizado para presentar los contenidos. En los contenidos implementados mediante el uso de lenguajes de marcas, los elementos tienen las etiquetas de apertura y cierre completas; los elementos están anidados de acuerdo a sus especificaciones; los elementos no contienen atributos duplicados y los ID son únicos, excepto cuando las especificaciones permitan estas características.



I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 02

En el sitio web sanitario todos los componentes de la interfaz de usuario (incluyendo pero no limitado a: elementos de formulario, enlaces y componentes generados por scripts), el nombre y la función pueden ser determinados por software; los estados, propiedades y valores que pueden ser asignados por el usuario pueden ser especificados por software; y los cambios en estos elementos se encuentran disponibles para su consulta por las aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.



Subcriterio: Acceso

Estándar 8.03.14_02

El sitio web 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 e interacción en el sitio.

Propósito: El sitio web sanitario facilita información sobre sus requerimientos técnicos para una correcta visualización de la misma (resolución óptima, navegadores, *applets*, etc.).

Evidencia 01

El sitio web sanitario informa a sus usuarios en un apartado específico sobre el grado de conformidad con las pautas de accesibilidad.



Evidencia 02

El sitio web incluye un listado con requisitos de conformidad con las pautas de accesibilidad y sobre las tecnologías de las que depende.



Evidencia 03

Contenidos de terceros. El sitio web sanitario con contenido generado por usuarios, ofrecerá una declaración de conformidad de tipo resolución o conformidad parcial.



Evidencia 04

El sitio web está diseñado para que pueda visualizarse sin perder información en la mayoría de navegadores, aunque pueda haber diferencias en los efectos de presentación visual.



Evidencia 05

El sitio web sanitario tiene en cuenta en su diseño que se visualiza en distintos tipos de dispositivos y plataformas, sin perder información.



I. Derechos de los usuarios

3. Accesibilidad

Evidencia 06

El sitio web sanitario advierte en la página, siempre que sea necesario su uso, sobre los componentes particulares necesarios que debe tener instalados el dispositivo cliente y especifica cómo descargarlos.



Evidencia 07

El sitio web sanitario se visualiza de manera que su contenido sea comprensible y pueda interactuarse con él, en cualquier resolución, y evitando en la medida de lo posible *scroll* horizontal.



Evidencia 08

El sitio web sanitario tiene en cuenta los principios de accesibilidad y usabilidad en todos los ficheros descargables.



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

Definición del criterio

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 sitio web sanitario, incluyendo su identidad personal.

Intención del criterio

Este conjunto de estándares y evidencias debe garantizar el derecho que tienen los usuarios de Internet a ser informados sobre cómo van a ser usados sus datos personales (recolección, archivo, uso o cesión a terceros) y respetar la obligación de proteger la privacidad de los datos personales de los usuarios, dado el carácter especialmente sensible de la información y de las consecuencias derivadas de un uso inapropiado de la misma.

El sitio web sanitario debe indicar cómo se trata la información confidencial, e igualmente debe mostrar de forma clara los procedimientos de acceso, modificación y cancelación de datos personales registrados a sus titulares.

De forma clara, precisa y concisa, el sitio web sanitario debe indicar las finalidades para las que se recaban los datos de carácter personal, así como el compromiso de no usarlos para otros fines distintos, sin el consentimiento previo de los usuarios.

Subcriterio: Confidencialidad-Privacidad

Estándar 8.04.01_02

El sitio web sanitario proporciona información clara a los usuarios sobre su política de confidencialidad y privacidad.

Propósito: El sitio web sanitario es transparente en la publicación de los derechos de los usuarios con respecto a su información personal identificable.

Evidencia 01

El sitio web proporciona un enlace interno, accesible desde todas sus páginas, donde describe su política de confidencialidad y privacidad.






Evidencia 02

El sitio web sanitario declara que la información disponible a terceros se adhiere a la política de privacidad del sitio web.





I. Derechos de los usuarios
4. Confidencialidad-Privacidad

- Evidencia 03** 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, e informando de manera precisa de las consecuencias que puede tener aportar o no la información no obligatoria. 
- Evidencia 04** 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. 
- Evidencia 05** El enlace a la política de privacidad se distingue del aviso legal y/o política editorial, donde se indican aspectos relacionados con el uso de los contenidos del sitio web. 

Estándar 8.04.02_02

El sitio web sanitario proporciona información sobre los procedimientos de acceso, modificación y cancelación de la información personal facilitada por los usuarios.

Propósito: El sitio web sanitario reconoce y publicita los derechos de los usuarios con respecto a su información personal identificable.

- Evidencia 01** El sitio web 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. Estos procesos deben suponer una complejidad similar a los de recopilación de datos, y se deben poder ejercer de forma gratuita sin tarificaciones, gastos ni requisitos adicionales. 
- Evidencia 02** En la recogida de datos de carácter personal el usuario tiene opción a elegir/rechazar el uso de sus datos personales para fines diferentes a los declarados en la política de privacidad, de forma clara, concisa y precisa, sin fórmulas genéricas ni actividades no relacionadas. 

Estándar 8.04.03_02

El sitio web sanitario dispone de una declaración expresa del sistema de tratamiento de datos personales.

Propósito: El sitio web sanitario es transparente en cuanto al uso y finalidad de los datos de carácter personal que recoge.

Evidencia 01 El sitio web sanitario informa de que los datos de carácter personal serán incorporados a un fichero automatizado y describe la finalidad y uso de dicha información, así como el responsable del tratamiento.



Evidencia 02 El sitio web 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.



Evidencia 03 El sitio web sanitario muestra los números de registro de los ficheros de carácter personal relacionados con la información del sitio inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos.



Estándar 8.04.04_02

El sitio web sanitario dispone de una declaración expresa de los derechos específicos de los usuarios en cuanto a la información médica que intercambian.

Propósito: El sitio web sanitario preserva los derechos de los usuarios en cuanto a sus datos de salud.

Evidencia 01 El sitio web sanitario advierte a los usuarios de sus derechos específicos respecto a la información que proporcionan acerca de sus condiciones de salud y solicita su consentimiento expreso para el tratamiento de estos datos.



II. Gestión de la información

5. Transparencia y honestidad

6. Credibilidad

7. Política editorial

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web

II. Gestión de la información

5. Transparencia y honestidad

Definición del criterio

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

Intención del criterio

La calidad percibida por los usuarios de páginas web sanitarias se ve afectada por la garantía de la información que se ofrece y por la honestidad del sitio web. Los productos o servicios se describen de manera clara y merecen la confianza de los usuarios que buscan información sobre salud.

Subcriterio: Propiedad del sitio web

Estándar 8.05.01_02

El sitio web sanitario proporciona información clara sobre sus propietarios.

Propósito: El sitio web sanitario ofrece información transparente sobre sus propietarios, de forma que permita localizarlos e identificarlos.

Evidencia 01 | La propiedad del sitio se indica claramente en la página principal.



Evidencia 02 | El sitio web sanitario muestra un logotipo o nombre identificativo en la cabecera de todas sus páginas.



Evidencia 03 | El sitio web sanitario muestra información complementaria sobre el sitio y/o entidad a la que representa en un apartado específico.



Subcriterio: Financiación y patrocinio

Estándar 8.05.02_02

El sitio web sanitario proporciona información sobre sus fuentes de financiación y sobre los posibles conflictos de intereses de los propietarios o titulares del sitio y de todos aquellos que tengan responsabilidad sobre sus contenidos.

Propósito: El sitio web sanitario ofrece información transparente con respecto a todas sus fuentes de financiación y declara los posibles conflictos de intereses que puedan tener sus propietarios o titulares y todos aquellos que tengan responsabilidad sobre sus contenidos (patrocinadores, anunciantes, colaboradores voluntarios y sin ánimo de lucro, etc.).

Evidencia 01

El sitio web sanitario proporciona información sobre sus fuentes de financiación y patrocinio en su página principal directamente o mediante enlace.



Evidencia 02

El sitio web sanitario proporciona información sobre los posibles conflictos de intereses de los propietarios o titulares del sitio y de todos aquellos que poseen responsabilidad sobre sus contenidos y sobre su publicación, ya sea directamente en este sitio web o mediante enlaces.



Subcriterio: Finalidad y objetivos

Estándar 8.05.03_02

El sitio web sanitario proporciona información sobre su finalidad y objetivos.

Propósito: Los usuarios del sitio web sanitario disponen de información suficiente para conocer la finalidad y los objetivos del sitio, que estarán definidos de forma concisa. Al mismo tiempo, la imagen y contenidos del sitio tendrán una clara correspondencia con éstos.

Evidencia 01

El sitio web sanitario refleja su finalidad y objetivos de forma concreta y bien definida. Los contenidos y servicios que ofrece el sitio web se corresponden con esos objetivos.



Evidencia 02

El sitio web sanitario muestra un lema o eslogan que expresa sus objetivos.



6. Credibilidad

Definición del criterio

El sitio web sanitario incluye aspectos relacionados con 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.

Intención del criterio

El sitio web sanitario trata de aumentar su transparencia, en términos de definición de los responsables de sus contenidos e interacción con los usuarios, para incrementar el reconocimiento y confianza de los mismos.

Subcriterio: Garantía

Estándar 8.06.01_02

El sitio web sanitario identifica a los responsables del contenido.

Propósito: El sitio web sanitario favorece su credibilidad mediante la publicación de la identidad de sus responsables.

Evidencia 01

El sitio web sanitario identifica a los autores, editores y responsables de los contenidos del sitio web.



Evidencia 02

El sitio web sanitario ofrece información acerca de la cualificación profesional de los editores y autores y su vinculación con organizaciones.



Subcriterio: Interactividad

Estándar 8.06.02_02

El sitio web sanitario facilita la comunicación de los usuarios con sus responsables.

Propósito: El sitio web sanitario proporciona mecanismos que permiten el intercambio de información entre sus responsables y los usuarios.

II. Gestión de la información

6. Credibilidad

Evidencia 01

Para que sea posible la comunicación de los usuarios con los responsables del sitio web se identifica una dirección de correo electrónico que permita establecer contacto con autores, editores y/o responsables.



Evidencia 02

El sitio web sanitario ofrece otros medios de comunicación alternativos para que los usuarios soliciten información adicional.



Evidencia 03

Existe un compromiso en cuanto al tiempo de respuesta a las consultas formuladas en las áreas de comunicación del sitio web.



Evidencia 04

En caso de contar con un formulario de contacto, el sitio web proporciona una copia de los mensajes a los usuarios.



7. Política editorial

Definición del criterio

Descripción del conjunto de procedimientos utilizados por el sitio web para seleccionar y publicar los contenidos de información. Se debe facilitar a los usuarios información suficiente, en cuanto a sus criterios de selección y evaluación de contenidos, para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre la información que el sitio web provee.

Intención del criterio

El sitio web debe indicar cuáles son sus criterios respecto a la orientación, búsqueda, obtención, evaluación y selección de contenidos, para que los usuarios puedan evaluar la adecuación a sus necesidades y expectativas.

Subcriterio: Responsabilidad y rendición de cuentas

Estándar 8.07.01_02

El sitio web sanitario publica su política editorial mediante un enlace interno identificable en su página principal.

Propósito: El sitio web sanitario declara su compromiso de responsabilidad publicando su política editorial.

Evidencia 01 En la política editorial se identifica de manera clara el procedimiento utilizado para seleccionar sus contenidos.



Evidencia 02 El sitio web sanitario declara el grado de admisión de responsabilidad respecto al uso de los contenidos de este sitio.



Evidencia 03 El sitio web sanitario declara que: “la información proporcionada en [el nombre del sitio web] ha sido planteada para apoyar, no reemplazar, la relación que existe entre un paciente/usuario de este sitio web y su profesional sanitario”.



Evidencia 04 En la política editorial se identifican los mecanismos de respuesta que posee el sitio web (posibilidad de que el usuario remita su opinión al responsable del sitio web y de que el usuario reciba una respuesta de éste).





Subcriterio: Enlaces

Estándar 8.07.02_02

El sitio web sanitario expone cuáles son los criterios de selección de los enlaces externos.

Propósito: El sitio web sanitario publica y verifica su procedimiento editorial respecto a los enlaces.




- | | | |
|---------------------|---|---|
| Evidencia 01 | En la política editorial del sitio web se incluye información sobre la responsabilidad que asume el sitio en relación a los enlaces externos. |  |
| Evidencia 02 | En la política editorial del sitio web se manifiesta el criterio de selección de los enlaces externos. |  |

Subcriterio: Términos de uso

Estándar 8.07.03_02

El sitio web proporciona información sobre los términos de uso de sus contenidos.

Propósito: El potencial usuario de la información contenida en el sitio web podrá conocer las restricciones y condiciones de uso de los documentos e información que obtiene.

- | | | |
|---------------------|---|---|
| Evidencia 01 | Los documentos proporcionados por un sitio web y/o páginas imprimibles, muestran una identificación con información relativa al sitio web de donde proceden. |  |
| Evidencia 02 | El sitio web proporciona un enlace interno, visible en todas sus páginas, sobre las condiciones o restricciones de uso generales de la información contenida en el sitio. |  |
| Evidencia 03 | El sitio web sanitario proporciona un enlace externo dirigido a la entidad o institución, en caso de existir, cuya licencia proteja la información o los documentos contenidos en el sitio. |  |

II. Gestión de la información

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web

Definición del criterio

Conjunto de elementos que propician la interacción con los usuarios y la utilización de las herramientas de la web social. Las páginas web sanitarias podrán incorporar herramientas de colaboración, adaptándose y aprovechando las tecnologías interactivas.

Intención del criterio

El sitio web sanitario fomenta y facilita la interrelación de sus usuarios a través de las tecnologías de colaboración interactivas.

Subcriterio: Relación con los usuarios

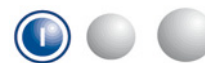
Estándar 8.08.01_02

El sitio web aprovecha las herramientas informáticas disponibles para interactuar con los usuarios del mismo, en un marco de buenas prácticas.

Propósito: El sitio web utiliza herramientas de web social para interactuar con el usuario, teniendo en cuenta el nivel de alfabetización informacional de su audiencia, la perspectiva del usuario, intenciones de uso y satisfacción.

Evidencia 01

El sitio web informa sobre las normas de moderación en los espacios de intercambio y participación.



Evidencia 02

El sitio web mantiene y ofrece un espacio de intercambio y participación, acorde con la naturaleza del contenido del sitio y las necesidades de sus usuarios.



II. Gestión de la información

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web

Subcriterio: Herramientas colaborativas: comunidades virtuales de salud (CVS), redes sociales, blogs y wikis

Estándar 8.08.02_02

El sitio web sanitario proporciona un espacio virtual para ser utilizado por sus usuarios, de tal manera que puedan interactuar entre sí, con sistemas informáticos que median las interacciones y facilitan la cohesión entre los miembros. Además, tienen unas reglas claras para su utilización.

Propósito: El sitio web proporciona a los usuarios la posibilidad de establecer una red social con sus pares y/o profesionales sanitarios, con unas políticas de uso transparentes y cumplimiento del marco legal aplicable.

Evidencia 01

El sitio web declara en su política editorial los criterios de control o exclusión sobre contenidos y comportamientos ilícitos en estas plataformas o comunidades virtuales de salud.



Evidencia 02

Los profesionales vinculados al sitio web que participen o que ofrezcan información en las comunidades virtuales se identifican por su nombre y función y se reconocerá la posible existencia de conflictos de intereses.



Evidencia 03

Si las comunidades virtuales están abiertas a la participación de menores o se dirige exclusivamente a ellos, el sitio web debe definir un procedimiento de admisión y funcionamiento.



Evidencia 04

El sitio web sanitario declara explícitamente que la responsabilidad de los mensajes publicados en comunidades virtuales corresponde exclusivamente a sus autores.



Evidencia 05

El sitio web sanitario declara su intención de no utilizar ni distribuir la información publicada por los usuarios de las comunidades virtuales con fines comerciales o publicitarios, o para proposiciones médicas.



II. Gestión de la información

8. Elementos de relación con los usuarios del sitio web

Evidencia 06

El sitio web tiene un procedimiento para actuar en caso de que se advierta que un miembro de las comunidades virtuales se encuentra en situación de peligro, especialmente si se trata de una persona vulnerable, interviniendo ofreciéndole información sobre el centro o profesional más adecuado para su tratamiento.



Subcriterio: Otras herramientas de la web social

Estándar 8.08.03_02

El sitio web proporciona a los usuarios las herramientas informáticas de la web social.

Propósito: El sitio web utiliza herramientas de la web social que fomentan la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios de la misma.

Evidencia 01

El sitio web permite a los usuarios puntuar y valorar sus contenidos.



Evidencia 02

El sitio web proporciona herramientas para compartir recursos.



Evidencia 03

El sitio web permite la participación de los usuarios a través de comentarios.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

9. Atribución de contenidos

10. Actualización de la información

11. Prestación de servicios y publicidad

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

9. Atribución de contenidos

Definición del criterio

Conjunto de procedimientos destinados a ofrecer referencias suficientes sobre las fuentes de información utilizadas para los contenidos y su identificación formal en el sitio web.

Intención del criterio

Proporcionar al usuario datos relativos a las fuentes de información que utiliza el sitio web para que pueda hacer una evaluación personal sobre la calidad de la información ofertada.

Subcriterio: Fuentes de información facilitada

Estándar 8.09.01_02

El sitio web sanitario declara las fuentes de información en las que se apoya para publicar contenidos de información sanitaria.

Propósito: El sitio web sanitario proporciona información suficiente sobre cuáles son las fuentes de información que ha utilizado, de forma que sus usuarios puedan contrastar esta información.

Evidencia 01

Los documentos y contenidos del sitio web incluyen las referencias de las fuentes de información utilizadas: sean o no electrónicas.



Evidencia 02

La información sobre salud está respaldada por bibliografía y se basa en evidencias científicas y/o está avalada por organismos o instituciones oficiales.



Evidencia 03

Los ficheros o documentos procedentes de un sitio web, deben contener en sí mismos información suficiente que permita identificar su vinculación con el sitio web del que proceden.



Evidencia 04

El sitio web utiliza preferentemente los enlaces que conducen a los textos referenciados. Se da prioridad a aquellos enlaces que proporcionan el texto completo o la mayor información disponible de las referencias utilizadas.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

9. Atribución de contenidos

Evidencia 05

En la política editorial se especifica que se da prioridad, en caso de niveles de calidad semejante, a las fuentes de información que se encuentren disponibles en Internet en acceso abierto.



Subcriterio: Autoría y referencias

Estándar 8.09.02_02

El sitio web incluye información en su política editorial sobre la norma a la que se ajustará en la redacción de sus referencias y sobre la forma de expresión de los posibles conflictos de intereses.

Propósito: El sitio web sanitario incluye información completa sobre sus fuentes de información en formatos estandarizados.

Evidencia 01

El sitio web 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 sitio web o mediante enlaces.



Evidencia 02

La identificación de contenido específico propio se muestra claramente en cada documento, incluyendo, como mínimo, autor o responsable, cualificación, título y fecha.



Evidencia 03

La política editorial del sitio web indica la norma en la que se basa en la redacción de sus referencias.



Evidencia 04

La información sanitaria que se presenta en el sitio web se amplía con enlaces a otras fuentes documentales.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

10. Actualización de la información

10. Actualización de la información

Definición del criterio

Conjunto de acciones y procedimientos realizados por los responsables de contenidos de un sitio web destinados a publicar la mejor información disponible.

Intención del criterio

Garantizar a los usuarios la actualidad de la información incluida en las páginas web sanitarias en el marco de su mejor nivel de calidad, autoridad y pertinencia de las fuentes de información utilizadas.

Subcriterio: Fecha de actualización de la información

Estándar 8.10.01_02

La información sanitaria contiene la fecha de la última revisión realizada sobre el material publicado.

Propósito: El sitio web sanitario garantiza a sus usuarios que el sitio está activo y actualizado.

Evidencia 01

Aparece la fecha de publicación/revisión de cada documento y/o sección del sitio web.



Evidencia 02

En la política editorial del sitio web se especifica el procedimiento/periodicidad con que se revisan sus contenidos.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

11. Prestación de servicios y publicidad

11. Prestación de servicios y publicidad

Definición del criterio

Conjunto de procedimientos definidos en la política editorial relacionados con la prestación de servicios electrónicos y publicidad del sitio web sanitario.

Intención del criterio

Validar, de cara a los usuarios, que se identifican claramente las actividades de publicidad y de prestación de servicios electrónicos en el sitio web sanitario.

Subcriterio: Prestación de servicios y publicidad

Estándar 8.11.01_02

El sitio web sanitario dispone de una declaración expresa de los deberes de los profesionales sanitarios respecto a su relación con pacientes.

Propósito: El sitio web sanitario garantiza el respeto de las obligaciones éticas de sus profesionales para con los pacientes y/o clientes, describiendo los términos y condiciones de la interacción en línea con los pacientes y/o clientes e informando, asimismo, de las limitaciones de la atención de salud derivadas de la relación–interacción *online*.

Evidencia 01

Los profesionales sanitarios del sitio web declaran cumplir con los principios de privacidad y confidencialidad acerca de los datos de carácter personal de pacientes individuales.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

11. Prestación de servicios y publicidad

Estándar 8.11.02_02

Existe un aviso declarando los términos y condiciones con respecto a la provisión de servicios y a las opciones de comercio electrónico en el sitio web.

Propósito: Garantizar a los usuarios cualquier servicio proporcionado por el sitio web que incluya la venta o la comercialización de contenidos de información sanitaria, suministros (médicos, equipos o dispositivos), productos farmacéuticos u otros vinculados con la salud, u otros servicios o productos sanitarios.

Evidencia 01

En el sitio web se muestran los datos de inscripción registral y la denominación social, domicilio y dirección de correo electrónico, teléfono o fax de la entidad responsable que ofrece los servicios de comercio electrónico.



Evidencia 02

El sitio web que incluya la venta o la comercialización de contenidos de información sanitaria, suministros (médicos, equipos o dispositivos), productos farmacéuticos u otros vinculados con la salud, u otros servicios o productos sanitarios debe indicar, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre sus condiciones comerciales.



Evidencia 03

Los envíos de promociones comerciales que se realicen a las direcciones postales o electrónicas suministradas por los usuarios, deberán haber sido aceptadas previamente, o en otro caso limitarse a productos similares a los previamente contratados, y en todo caso deberán contener la palabra "Publicidad" o similar que identifique claramente el contenido del correo y ofrecer a los usuarios la posibilidad de oponerse a más envíos en el futuro.



Evidencia 04

Los servicios electrónicos del sitio web están adheridos a un código de conducta e informan de ello en el sitio web.



Evidencia 05

Los usuarios de comercio electrónico pueden aceptar o rechazar el rastreo de su información personal (cookies) en cualquier momento.



III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

11. Prestación de servicios y publicidad

Estándar 8.11.03_02

Siempre que se transmita información de carácter personal debe realizarse en un entorno seguro.

Propósito: Garantizar la seguridad de las transacciones donde se intercambian datos de carácter personal en Internet.

Evidencia 01

Las transacciones de comercio electrónico se realizan en un entorno seguro y se advierte sobre el mismo.



Evidencia 02

El sitio web advierte a los usuarios sobre los riesgos que en general presenta la aportación de datos personales por Internet, la navegación o el intercambio de archivos, así como de las prácticas seguras para crear contraseñas y su contenido secreto.



Estándar 8.11.04_02

Existe un aviso declarando la política de publicidad del sitio web.

Propósito: La declaración de la política editorial del sitio web sanitario describe cómo el sitio distingue entre contenidos y publicidad.

Evidencia 01

La política editorial del sitio web sanitario describe cómo el sitio distingue entre contenidos y publicidad.



Evidencia 02

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.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

12. Identidad y responsabilidad

13. Estructura y organización de la actividad del centro

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario

15. Los profesionales

IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

12. Identidad y responsabilidad

Definición del criterio

Procedimientos que garantizan que el sitio web del centro sanitario ofrezca un diseño consistente con una única identidad, publicado bajo la imagen corporativa de la que depende e incluyendo una declaración de responsabilidad sobre sus contenidos.

Intención del criterio

El sitio web del centro sanitario debe poder distinguirse a través de su imagen corporativa institucional, su dirección debe ser identificativa del sitio y sus contenidos avalados por la dirección del centro o entidad correspondiente.

Subcriterio: Identidad

Estándar 8.12.01_02

El sitio web del centro sanitario perteneciente al SSPA está publicado dentro del dominio corporativo (URL corporativa) de la Junta de Andalucía.

Propósito: Todas las páginas web de centros sanitarios pertenecientes al SSPA presentan una identificación normalizada dentro de la identidad de la Junta de Andalucía.

Evidencia 01

La URL del sitio web está bajo el dominio Junta de Andalucía y/o es identificativa del nombre del centro sanitario al que representa.



Estándar 8.12.02_02

El sitio web del centro sanitario debe tener en cuenta los caracteres y elementos básicos de la identidad corporativa para su identificación, recogidos en el *Manual de Identidad Corporativa* de la Junta de Andalucía, así como aquéllos establecidos por la Consejería Salud.

Propósito: El sitio web del centro sanitario define y normaliza de forma precisa los elementos de identificación para lograr una mayor coherencia e integración en la percepción de la imagen de la Junta de Andalucía y del SSPA.

IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

12. Identidad y responsabilidad

Evidencia 01

El sitio web del centro cuenta con los caracteres y elementos básicos de la identidad corporativa de la Junta de Andalucía, así como del SSPA y la entidad instrumental de la que depende.



Evidencia 02

El nombre y el logotipo del centro aparecen en la cabecera de todas las páginas del sitio web.



Subcriterio: Responsabilidad

Estándar 8.12.03_02

Los contenidos del sitio web del centro sanitario deben estar avalados por el responsable del centro o entidad correspondiente.

Propósito: Los contenidos publicados en el sitio web están supervisados y en coherencia con la misión, visión y valores del centro sanitario.

Evidencia 01

En la sección de Política Editorial se publica una declaración de responsabilidad de los contenidos.



Evidencia 02

Existe un procedimiento de validación de los contenidos publicados en el sitio web por parte de un responsable.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

13. Estructura y organización de la actividad del centro

13. Estructura y organización de la actividad del centro

Definición del criterio

Desarrollo de actuaciones y procedimientos para que la estructura y organización de la actividad llevada a cabo en el centro sanitario sea conocida por toda la ciudadanía.

Intención del criterio

El sitio web del centro sanitario, como medio transmisor, pone a disposición de la ciudadanía toda aquella información acerca de su estructura, organización y ciertos aspectos relativos a los indicadores de resultados que interfieren en la actividad diaria del centro.

Subcriterio: Organización del centro

Estándar 8.13.01_02

El sitio web del centro sanitario ofrece todos los circuitos de información referentes al acceso de la ciudadanía a sus servicios.

Propósito: El centro sanitario, a través de su sitio web, facilita las óptimas condiciones en los accesos a la asistencia, gestionando la información transmitida a la ciudadanía (documentos, citas, atención telefónica, etc.), la señalización y los medios disponibles, al objeto de facilitar y mejorar las condiciones de confort del acceso al Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Evidencia 01

El sitio web muestra: datos de localización, dirección física principal del centro, teléfono y/o fax, correo electrónico y horario.



Evidencia 02

El sitio web ofrece, desde su página principal, una sección de presentación del centro y el nombre del gerente o responsable del centro.



Evidencia 03

El sitio web publica su mapa sanitario/área de asistencia sanitaria.



Evidencia 04

El sitio web publica un directorio actualizado del centro.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

13. Estructura y organización de la actividad del centro

Evidencia 05	El sitio web publica su organigrama actualizado.	
Evidencia 06	El sitio web del centro publica las líneas de investigación que se llevan a cabo en el mismo.	
Evidencia 07	El sitio web publica información gráfica sobre la distribución de los espacios físicos del centro.	
Evidencia 08	El sitio web ofrece, desde su página principal, un acceso a la misión, visión y valores de la institución.	
Evidencia 09	El sitio web muestra información acerca de hitos destacables de la historia del centro.	

Subcriterio: Servicios y prestaciones

Estándar 8.13.02_02



El sitio web del centro sanitario define con claridad su Cartera de Servicios autorizada.

Propósito: La cartera de servicios que se muestra en el sitio web debe estar en consonancia con la cartera de servicios autorizada.

Evidencia 01	El sitio web del centro publica su Cartera de Servicios autorizada.	
Evidencia 02	El sitio web informa sobre otros servicios específicos que ofrece el centro.	
Evidencia 03	El sitio web del centro publica el horario actualizado de acceso a sus servicios.	
Evidencia 04	El sitio web publica su Cartera de Servicios autorizada, con la descripción del servicio y criterios de inclusión.	

IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

13. Estructura y organización de la actividad del centro







- Evidencia 05** | El sitio web publica sus planes específicos y actividades de prevención y promoción de la salud dirigidos a la ciudadanía. 
- Evidencia 06** | El sitio web muestra información acerca de servicios complementarios que aumentan la comodidad de los usuarios. 

Subcriterio: Sistemas de calidad y resultados

Estándar 8.13.03_02

El centro sanitario analiza y gestiona todos los circuitos de información referentes al acceso de la ciudadanía a sus servicios y se hacen públicos indicadores de resultado en el centro a través de su sitio web.

Propósito: El sitio web del centro sanitario proporciona a la ciudadanía información que le permita conocer indicadores de resultado para ejercer sus derechos relacionados con la prestación de los servicios sanitarios.

- Evidencia 01** | El sitio web dispone de un buzón de sugerencias sobre los servicios del centro. 
- Evidencia 02** | El sitio web sanitario publica una lista de enlaces de interés corporativos. 
- Evidencia 03** | El sitio web publica los datos de actividad del centro actualizados anualmente. 
- Evidencia 04** | El sitio web publica indicadores de satisfacción, su descripción técnica y resultados. 
- Evidencia 05** | El sitio web hace referencia a sus planes de actuación y los mantiene actualizados. 
- Evidencia 06** | El sitio web publica resultados del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía y las acciones de mejora emprendidas por el centro. 

IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario

Definición del criterio

Conjunto de estándares y evidencias acerca de los derechos, la satisfacción e implicación del usuario, para garantizar una asistencia orientada al paciente, personalizada, que no sólo asegure el éxito clínico, sino que además cubra sus expectativas, y en la que la ciudadanía sea el centro del proceso.

Intención del criterio

Desarrollo de actuaciones y procedimientos para que la organización y la atención sanitaria prestada consideren las preferencias y respete los derechos del paciente. La ciudadanía es el centro del Sistema Sanitario Público y el sitio web del centro sanitario juega un papel muy importante como vehículo transmisor de los servicios que se prestan.

Subcriterio: Atención a la ciudadanía

Estándar 8.14.01_02

El sitio web del centro sanitario pone a disposición de sus usuarios una *Guía de Usuarios* del centro con los horarios de consultas, servicios ofertados y su funcionamiento, ubicaciones, etc., que tiene un formato corporativo para que pueda ser impreso.

Propósito: Lograr que los usuarios tengan mayor acceso a la información sobre el funcionamiento del centro y su Cartera de Servicios.

Evidencia 01 | El sitio web recoge una *Guía de Usuario*.



Evidencia 02 | El sitio web publica el *Plan de Acogida al paciente y familiares* elaborado por el centro sanitario y es actualizado anualmente.



Evidencia 03 | El sitio web publica sus planes específicos de actividades de participación dirigidos a la ciudadanía.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario

Subcriterio: Derechos de la ciudadanía

Estándar 8.14.02_02

El sitio web del centro sanitario refleja el contenido de la *Carta de Derechos y Deberes del SSPA*, según se recoge en el *Plan de Atención al Ciudadanía (PAC)*; y del mismo modo, ofrece a los pacientes información sobre el Plan de Intimidad.

Propósito: El sitio web del centro sanitario difunde los derechos y deberes de la ciudadanía, como usuarios de los servicios sanitarios.

Evidencia 01

El sitio web publica la *Carta de Derechos y Deberes* del paciente y sus familiares tal como viene recogido en el *Plan de Atención a la Ciudadanía (PAC)*.



Evidencia 02

El sitio web publica la *Carta de Derechos y Deberes* del paciente y sus familiares en varios idiomas.



Evidencia 03

El sitio web recoge las medidas que el centro lleva a cabo para garantizar la intimidad del paciente y la protección de datos.



Subcriterio: Información y documentación de interés para el paciente

Estándar 8.14.03_02

El sitio web del centro sanitario facilita información sobre los procedimientos legales establecidos para sus actuaciones.

Propósito: El sitio web sanitario se asegura de proporcionar información acerca del derecho de los pacientes a tomar decisiones sobre su propio proceso asistencial.

Evidencia 01

El sitio web pone a disposición de los usuarios información y acceso a la normativa vigente sobre derechos y garantías del paciente.



Evidencia 02

El sitio web del centro sanitario pone a disposición de la ciudadanía información para ejercer el derecho al *Consentimiento informado*.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

14. La ciudadanía, centro del sistema sanitario

Evidencia 03

El sitio web del centro sanitario pone a disposición de la ciudadanía información sobre los procedimientos administrativos más comunes y facilita la gestión de los mismos.



Evidencia 04

El centro sanitario publica a través de su sitio web recomendaciones acerca de las actuaciones más frecuentes durante la asistencia sanitaria.



Evidencia 05

El sitio web hace referencia a cómo los pacientes pueden obtener información acerca del uso correcto de los medicamentos.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

15. Los profesionales

15. Los profesionales

Definición del criterio

El sitio web dentro del centro sanitario actúa como punto de apoyo para los profesionales en su actividad laboral y en la mejora de sus competencias profesionales.

Intención del criterio

El sitio web del centro sanitario facilita a los profesionales información (laboral, científica, de formación, etc.) y servicios de atención al profesional que posibilitan su actualización y el desarrollo de sus competencias.

Subcriterio: Atención al profesional

Estándar 8.15.01_02

El sitio web del centro sanitario recoge información y servicios de interés para sus profesionales con la intención de favorecer sus condiciones de trabajo.

Propósito: El sitio web ofrece a los profesionales la información y servicios que ayuden al desempeño de su trabajo de acuerdo con los objetivos y las líneas estratégicas vigentes en el centro sanitario.

Evidencia 01

El sitio web dispone de un apartado donde se ofrece información de interés para el profesional.



Evidencia 02

El sitio web recoge información sobre la Unidad de Atención al Profesional, donde pueden dirigirse los profesionales como unidad de orientación y apoyo.



Evidencia 03

El sitio web publica el *Plan de Acogida del Profesional* elaborado por el centro sanitario y es actualizado anualmente.






Evidencia 04

El sitio web ofrece información sobre prevención de riesgos laborales.



IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

15. Los profesionales




- Evidencia 05** | El sitio web ofrece la posibilidad de realizar gestiones o procedimientos administrativos de carácter laboral de manera telemática. 
- Evidencia 06** | El sitio web del centro sanitario facilita al profesional información sobre planes estratégicos del Sistema Sanitario Público de Andalucía. 
- Evidencia 07** | Los profesionales pueden acceder al *Libro de Estilo del Sistema Andaluz de Salud* a través del sitio web del centro sanitario. 

Subcriterio: Formación al profesional

Estándar 8.15.02_02

El sitio web del centro sanitario proporciona información de interés para el profesional con la intención de mejorar sus competencias profesionales.

Propósito: El sitio web del centro sanitario facilita a los profesionales información científica relevante para mejorar su práctica clínica diaria, a través de recursos documentales y formación específica.

- Evidencia 01** | El sitio web ofrece acceso a la información científica. 
- Evidencia 02** | El sitio web del centro sanitario ofrece información sobre formación continuada. 
- Evidencia 03** | El sitio web del centro sanitario ofrece al profesional información sobre investigación (líneas principales, subvenciones, ayudas, resultados de trabajos de investigación, etc.). 

7> Comité Técnico Asesor

7> Comité Técnico Asesor

COORDINADORES: Dña. Ángela Escobar Ubreva y D. Javier Ferrero Álvarez-Rementería.

Dña. Clara Bermúdez Tamayo. Escuela Andaluza de Salud Pública. Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Ciber Epidemiología y Salud Pública (CIBERESP).

Dña. Inés Falcón Alloza. Servicio Andaluz de Salud. Coordinación General.

Dña. Teresa García Ballesteros. Hospital Universitario Virgen de la Victoria. Biblioteca Virtual del SSPA.

D. José Francisco García Gutiérrez. Escuela Andaluza de Salud Pública.

D. Javier Guerrero García. Fundación IAVANTE.

Dña. Emmanuelle Gutiérrez y Restrepo. Fundación SIDAR.

D. Yusef Hassan Montero. Scimago Lab.

D. Mauricio Lozano Navarrete. Servicio Andaluz de Salud. Dirección General de Asistencia Técnica.

D. José Joaquín Mira Solves. Universidad Miguel Hernández.

D. Manuel Francisco Quintas Martín. Hospital Universitario Virgen del Rocío.

D. Antonio Romero Tabares. Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía (AETSA).

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

8> Glosario de términos

8> Glosario de términos

A

Accesibilidad: El arte de garantizar que, tan amplia y extensamente como sea posible, los medios (en este caso el acceso a la web) estén disponibles para las personas, tengan o no deficiencias de un tipo u otro.

Acreditación de páginas web sanitarias: Es la declaración formal, por una entidad independiente, de la competencia de un sitio web sanitario para el correcto desempeño de sus actividades.

Actualización de la información sanitaria: Conjunto de acciones y procedimientos, realizados por los responsables de los contenidos de un sitio web 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 sitio web 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 sitio web sanitario destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y de la autoría de contenidos utilizados para conformar este sitio.

C

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

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 sitio web 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 éste 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 sitio web tienen confianza en sus contenidos de información, como reflejo del grado de integridad, honestidad, garantía y calidad percibida al juzgar una web sanitaria 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.

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

Página web sanitaria: Cualquier fuente electrónica con contenidos sobre la salud, comercio, conectividad y/o prestación de servicios sanitarios.

Política editorial: Descripción del conjunto de procedimientos utilizados por el sitio web para seleccionar y publicar los contenidos de información. La política editorial es el resultado del trabajo del consejo editorial del sitio web 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 provee.

S

Sello de confianza: Etiqueta, logo o representación visual que indica que un sitio web 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 sitio web sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información relacionados con la salud. El sitio web 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

Usuario: Cualquier persona u organización que utiliza una aplicación telemática.

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.

9> Bibliografía

9> Bibliografía

Adams S, de Bont A, Berg M. Looking for answers, constructing reliability: an exploration into how Dutch patients check web-based medical information. *Inf J Med Inform.* 2006; 75: 66-72.

AENOR. Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web. UNE 139803:2004. Madrid: AENOR; 2004.

Azqilicuenta Cengotitabengoa I, Bermúdez Tamayo C, Castro MM S, Valverde Merino I, Martiarena Ayestaran A, García Gutierrez JF, *et al.* Adecuación a los códigos de conducta para información biomédica en internet de sitios web útiles para el seguimiento farmacoterapéutico. *Gac Sanit.* [en línea]. 2007; 21: 204-9. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112007000300005&script=sci_arttext

Berland G, Elliot MN, Morales LS, *et al.* Health information on the Internet. Accessibility, quality, and readability in English and Spanish. *J Am Med Assoc* [en línea]. 2001; 285: 2612-21. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: <http://jama.ama-assn.org/cgi/reprint/285/20/2612.pdf>

Blanco A, Gutiérrez U. Legibilidad de las páginas web sobre salud dirigidas a pacientes y lectores de la población general. *Rev Esp Salud Pub* [en línea]. 2002; 76: 321-31. [Fecha de acceso: Ene. 2010]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000400007

Charnock D, Shepperd S, Needham G, Gann R. DISCERN: an instrument for judging the quality of written consumer health information on treatment choices. *J Epidemiol Community Health* [en línea]. 1999; 53:105-11. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1756830/pdf/v053p00105.pdf>

Chiang MF, Starren J. Evaluation of consumer health website accessibility by users with sensory and physical disabilities. *Stud Health Technol Inform* [en línea]. 2004; 11:1128-32. [Fecha de acceso: Mar. 2010]. Disponible en: <http://cmbi.bjmu.edu.cn/news/report/2004/medinfo2004/pdffiles/papers/5504Chiang.pdf>

COI - Web Standards and Guidelines [en línea]. Web standards and guidelines. COI Central Office of Information. UK: Ministry of Information; 2004. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: <http://coi.gov.uk/guidance.php?page=188>

Cobo Romaní C, Pardo Kuklinski H. Planeta web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food [en línea]. Barcelona, México Df: Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat Vic. FLACSO; 2007. [Fecha de acceso: May. 2010]. Disponible en: <http://www.planetaweb2.net/>

Conesa Fuentes MC, Aguinaga Ontoso E. Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. 2009; 23. [Fecha de acceso: Ene. 2010]. Disponible en: <http://www.ub.es/bid/23/conesa2.htm>

Crocco AG, Villasis-Keever M, Jadad AR. Analysis of cases of harm associated with use of health information on the internet. *J Am Med Assoc* [en línea]. 2002; 287: 2869-71. [Fecha de acceso: Mar. 2010]. Disponible en: <http://jama.ama-assn.org/cgi/content/full/287/21/2869>

e-Europe 2002: Criterios de Calidad para sitios web relacionados con la salud [en línea]. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas; 2002. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://wma.comb.es/Upload/Documents/eEurope2002.pdf>

eEurope 2002: Una sociedad de la información para todos. Plan de acción preparado por el Consejo y la Comisión Europea para el Consejo Europeo de Feira [en línea]. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas; 2000. [Fecha de acceso: Ene. 2010] Disponible en: http://www.csae.map.es/csi/pdf/actionplan_es.pdf

Eysenbach G. Medicine 2.0: Social Networking, Collaboration, Participation, Apomediation, and Openness. J Med Internet Res [en línea]. 2008, 10:e22. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2008/3/e22/>

Eysenbach G, Kohler C. Health-related searches on the Internet. J Am Med Assoc [en línea]. 2004; 291: 2946. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://jama.ama-assn.org/cgi/content/full/291/24/2946>

Eysenbach G, Köhler C. How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. BMJ Br Med JI [en línea]. 2002; 324: 573-7. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://www.bmj.com/cgi/content/full/324/7337/573>

Eysenbach G, Kohler Ch. What is the prevalence of health-related searches on the World Wide Web? Qualitative and quantitative analysis of search engine queries on the internet. AMIA Annual Symposium Proceedings [en línea]. 2003; 225-9. [Fecha de acceso: Mar. 2010]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1480194/>

Eysenbach G, Powell J, Kuss O, Sa E-R. Empirical studies assessing the quality of health information for consumers on the World Wide Web. A systematic review. J Am Med Assoc [en línea]. 2002; 287:2691-700. [Fecha de acceso: Jun. 2010] Disponible en: <http://yi.com/home/EysenbachGunther/publications/2002/eysenbach2002c-jama-sysrev.pdf>

Fink-Shamit N, Bar-Ilan J. Information quality assessment on the Web - an expression of behaviour. Information Research: An International Electronic Journal [en línea]. 2008; 13: 357. [Fecha de acceso: Ene. 2010]. Disponible en: <http://informationr.net/ir/13-4/paper357.html>

Gaudinat A, Ruch P, Joubert M, Uziel P, Strauss A, Thonnet M, Baud R, Spahni S, Weber P, Bonal J, Boyer C, Fieschi M, Geissbuhler A, Health search engine with e-document analysis for reliable search results. Int J Med Inform [en línea]. 2006; 75:73-85. [Fecha de acceso: Abr. 2010] Disponible en: <http://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/vcc/2006/02/010035833.pdf>

Glenton C, Paulsen EJ, Oxman AD. Portals Health portals lead to confusing information about the effects of health care. BMC Med Inform Decis Mak [en línea]. 2005; 5: 7. [Fecha de acceso: May. 2010]. Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/5/7>

Graber MA, Roller CM, Kaeble B. Readability levels of patient education material on the world wide web. J Fam Pract [en línea]. 1999; 48:58-61. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: http://findarticles.com/p/articles/mi_m0689/is_1_48/ai_53728231/

Greenberg L, D'Andrea G, Lorente D. Setting the Public Agenda for Online Health Search: A White Paper and Action Agenda. J Med Internet Res [en línea]. 2004; 6: e18. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1550592/?tool=pubmed>

Griffiths KM, Christensen H. Website quality indicators for consumers. J Med Internet Res [en línea]. 2005; 7:e55. [Fecha de acceso: May. 2010]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2005/5/e55/>

Guía de MedlinePlus para una búsqueda saludable en Internet. Medline Plus [en línea]. Bethesda: U.S. National Library of Medicine; 2010. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/healthywebsurfing.html>

Hassan Montero Y, Martín Fernández, FJ. Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web. No Solo Usabilidad [en línea]. 2003; 2. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>

Hassan Montero Y, Ortega Santamaría S. Informe APEI sobre Usabilidad [en línea]. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información; 2009. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: <http://www.nosolousabilidad.com/manual/index.htm>

Health On The Net Foundation [en línea]. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: <http://www.hon.ch/>

Informe SEIS. Luces y Sombras de la información de salud en Internet [en línea]. Sociedad Española de Informática de la Salud; 2002 [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: <http://www.seis.es/documentos/informes/informeseis2002.pdf>

Introducción a las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG) [en línea]; 1997. [Fecha de acceso: Dic. 2009]. Disponible en: <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/wcag>

Jadad AR, Delamothe T, From electronic gadgets to better health: where is the knowledge? BMJ Br Med J. 2003; 327:300-1.

Jiménez Pernetta J, García Gutiérrez JF, Bermúdez Tamayo C, Silva Castro SC, Tuneu i Valls L. Evaluación de sitios web con información sobre medicamentos. Aten Primaria [en línea]. 2009; 41: 360-66. [Fecha de acceso: Mar. 2010]. Disponible en: <http://d.yimg.com/kq/groups/21917059/308624658/name/informacion+sobre+medicamentos.pdf>

Kim P, Eng TR, Deering MJ, Maxfield A. Published criteria for evaluating health related web sites: review. BMJ, Br Med J [en línea]. 1999; 6: 647-9. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: <http://www.bmj.com/content/318/7184/647.1.full>

9> Bibliografía

Kunst H, Groot D, Latthe P, Khan K. Accuracy of information on apparently credible websites: survey of five common health topics. *BMJ Br Med J* [en línea]. 2002; 324: 581-2. [Fecha de acceso: Dic. 2009]. Disponible en: <http://www.bmj.com/content/324/7337/581.full>

Krug, S. No me hagas pensar. Una aproximación a la usabilidad en la web. 2ªed. Madrid: Pearson Educación, S.A; 2006

Leis A, Mayer Pujadas MA. ¿Qué criterios utilizan los médicos de atención primaria para determinar la calidad de las webs médicas? [en línea]. Madrid: SEIS. Sociedad Española de Informática de la Salud; 2006. [Fecha de acceso: Nov. 2009]. Disponible en: http://wma.comb.es/Upload/Documents/Leis_Mayer_Inforsalud2006.pdf

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal. Boletín Oficial del Estado, nº298, de 14 de diciembre 1999.

Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, nº74, de 4 de julio de 1998.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Boletín Oficial del Estado, nº166, de 12 de julio de 2002.

Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Boletín Oficial del Estado, nº 274, 15 de noviembre de 2002.

Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la sociedad de la información. Boletín Oficial del Estado, nº 312 de 29 de diciembre de 2007.

Lupiáñez-Villanueva F. Internet, Salud y Sociedad. Análisis de los usos de Internet relacionados con la Salud en Catalunya [Tesis doctoral en línea]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya; 2008. [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UOC/AVAILABLE/TDX-0528109-092039//tesis_flupianez_21_11_08.pdf

Llinás G, Mira JJ, Pérez-Jover V, Tomás O. En qué se fijan los internautas para seleccionar páginas web sanitarias. *Rev Calid Asist* [en línea]. 2005; 20: 385-90. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: http://www.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13081933&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=256&ty=91&accion=L&origen=elsevier&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=256v20n07a13081933pdf001.pdf

Mayer Pujadas MA. Evaluación de los sistemas de acreditación de webs sanitarias. La experiencia de Web Médica Acreditada [Tesis doctoral en línea]. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra; 2006 [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UPF/AVAILABLE/TDX-0124107-180558//tmmp.pdf

Mayer Pujadas MA. Información Médica en Internet: Calidad y Web semántica [en línea]. 2008;54 diapositivas. [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/mmayer/calidad-csic-sh-presentation>

9> Bibliografía

Mayer MA, Leis A, Ruiz P. Navegando por Internet: los sellos de calidad y la web semántica pueden ser un camino para encontrar el oro que reluce. *Aten Primaria* [en línea]. 2004; 34: 383. [Fecha de acceso: Abr. 2010]. Disponible en: http://www.elsevier.es/revistas/ctl_servlet?_f=7064&articuloid=13067780

Mira JJ, Llinás G, Tomás O, Pérez-Jover V. Quality of websites in Spanish public hospitals. *Med Inform Internet Med* [en línea]. 2006; 31: 23-44. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: http://calite.umh.es/data/docs/110/Quality_of_websites_%201.pdf

Moturu Sai T, Liu H, Johnson G. Trust evaluation in health information on the world wide web. *Engineering in Medicine and Biology Society. 30th Annual International Conference of the IEEE. Engineering in Medicine and Society (EMBC'08), Vancouver, Canada, Aug 20-24, 2008* [en línea]. *Conf Proc IEEE Eng Med Biol Soc 2008*; 1525-28. [Fecha de acceso: Feb. 2010]. Disponible en: <http://www.public.asu.edu/~huanliu/papers/embc08.pdf>

Nielsen J. Heuristic evaluation. En: Nielsen J, Mack RL (Eds.). *Usability Inspection Methods*. New York; John Wiley & Sons; 1994.

O'Grady L. Accessibility compliance rates of consumer-oriented Canadian health care Web sites. *Med Inform Internet Med*. 2005; 30: 287-95.

Palacios Ramos E. El trabajo de los profesionales de la información en la gestión de un portal temático: el caso de Portal Mayores. *BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació* [en línea]. 2007; 19. [Fecha de acceso: Oct. 2009]. Disponible en: http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19palac2.htm

Pinto Molina M, Alonso Berrocal JL, Cordón García JA, et al. Análisis cualitativo de la visibilidad de la investigación de las universidades españolas a través de sus páginas web [en línea]. Madrid: Asociación Hispana de Documentalistas en Internet (Madrid, España); 2004 [Fecha de acceso Feb. 2009]. Disponible en: <http://reina.usal.es/papers/pinto2004analisiscuali.pdf>

Pozo Iribarría, J del, Pérez Gómez L, Ferreras Olleffe M, coordinadores. *Adicciones y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: Perspectivas de su uso para la prevención y el tratamiento* [en línea]. . Logroño: Gobierno de La Rioja, 2009 [Fecha de acceso: Ene. 2010]. Disponible en: http://www.riojasalud.es/ficheros/libro_drojnet.pdf

Provost M, Koopalum D, Dong D, Martin BC. The initial development of the WebMedQual scale: domain assessment of the construct of quality of health web sites. *Int J Med Inform*. 2006; 75:42-57.

Resolución del Consejo de la Unión Europea, de 25 de Marzo de 2002, sobre el Plan de e-Europa 2002: accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido. C 86/2 10.04 [en línea]. 2002. [Fecha de acceso: Ene. 2010]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/accesibilidad/Resolucion250302.pdf>

Risk A, Petersen C. Health information on the Internet. Quality issues and international initiatives. *J Am Med Assoc*. 2002; 287: 2713-15.

Terry NP. Rating the Raters: Legal Exposure of Trustmark Authorities in the Context of Consumer Health Informatics. *J Med Internet Res* [en línea]. 2000; 2:e18. [Fecha de acceso Jun. 2010]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2000/3/e18/>

Van De Belt Th, Engelem LJ, Berben SAA, Schoonhoven L. Definition of Health 2.0 and Medicine 2.0: A Systematic Review. *J Med Internet Res* [en línea]. 2010; 12: e18. [Fecha de acceso May. 2010]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2010/2/e18>

Walji M, Sagaram S, Sagaram D, Meric-Bernstaqm F, Johnson Craig M, Nadeem Q, *et al.* Efficacy of Quality Criteria to Identify Potentially Harmful Information: A Cross-sectional Survey of Complementary and Alternative Medicine Web. *J Med Internet Res* [en línea]. 2004; 6: e21. [Fecha de acceso: Jun. 2010]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2004/2/e21/>

Wang Y, Liu Z. Automatic detecting indicators for quality of health information on the Web. *Int J Med Inform* [en línea]. 2006; 22: 11. [Fecha de acceso: Mar. 2010]. Disponible en: [http://www.ijmijournal.com/article/S1386-5056\(06\)00084-0/abstract](http://www.ijmijournal.com/article/S1386-5056(06)00084-0/abstract)

Web Accessibility Initiative (WAI) [en línea]. [Fecha de acceso: Nov. 2009]. Disponible en: <http://www.w3.org/WAI/>

Web Content Accessibility Guidelines 1.0. W3C Recommendation 5-May-1999 [en línea]. [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

Web Content Accessibility Guidelines 2.0. W3C Recommendation 15-Dec-2008 [en línea]. [Fecha de acceso: Sep. 2009]. Disponible en: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Wenhong, Luo, Najdawi, Mohammad. Trust-building measures: a review of consumer health portals. *Communications of the ACM*. 2004; 47: 108-113.

Ybarra ML, Suman M. Help seeking behavior and the Internet: a national survey. *Int J Med Inform* [en línea]. 2006; 75: 29-41. [Fecha de acceso: Oct. 2009]. Disponible en: <http://www.ijmijournal.com/article/PIIS1386505605001474/fulltext>

Zeng X, Parmanto B. Web content accessibility of consumer health information web sites for people with disabilities: a cross sectional evaluation. *Journal of Medical Internet Research*. [en línea]. 2004; 6: e19. [Fecha de acceso: Nov. 2009]. Disponible en: <https://tspace.library.utoronto.ca/html/1807/4702/jmir.html>

ME 8 1_02



MANUAL DE ACREDITACIÓN DE
PÁGINAS WEB SANITARIAS

www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria

C/ Augusto Peyré, nº1
Edificio Olalla, 3ª plta.
41020 Sevilla
Tel.: 955 023 900
Fax: 955 023 901