



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

ME 8 1_01



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

MANUAL DE ESTÁNDARES

PROGRAMA de ACREDITACIÓN de
PÁGINAS WEB SANITARIAS



Programa de Acreditación de
PÁGINAS WEB SANITARIAS (ME 8 1_01)

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Esta publicación debe citarse como:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Manual de Estándares. Programa de Acreditación de páginas WEB sanitarias. Sevilla: ACSA, 2005.

Septiembre 2005

Edita

AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA

Diseño y maquetación

SIGNO

Imprime

TECNOGRAPHIC S.L.

© Fundación Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Dep. Legal: SE-3566/05



La capacidad de intercambiar y compartir información y conocimientos que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC's) -al facilitar el acceso, la intercomunicación e incluso la interacción, más allá de limitaciones espaciales y temporales- está abriendo a millones de personas del mundo entero nuevas oportunidades de participación, en condiciones de equidad y libertad.

Por ello, en las sociedades democráticas se viene impulsando el acceso a las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación a fin de universalizar al máximo la posibilidad de sus ciudadanos de participar en la Sociedad de la Información. También en nuestra Comunidad, en la Andalucía del Siglo XXI, compartimos esta apuesta a través de un ambicioso proyecto de Segunda Modernización, en el que la potenciación de la comunicación y las nuevas tecnologías constituyen piedras angulares.

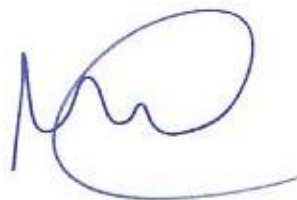
En los últimos años, y en el marco de la difusión de información *online*, la aparición y proliferación de páginas web que canalizan contenidos sanitarios o de salud ha ido en aumento, lo que responde claramente a que la salud es uno de los temas que más preocupa a la sociedad y sobre el que existe, por tanto, una mayor demanda informativa. Sin embargo, la ingente cantidad de páginas web sanitarias no ha llevado aparejado en todas las ocasiones un mejor acceso ni información veraz, a pesar de constituir un instrumento que puede resultar beneficioso o perjudicial para el autocuidado de la salud en función de su calidad y rigor informativos.

Precisamente con el propósito de garantizar los fundamentos éticos de los contenidos y la calidad de la información, la transparencia, la accesibilidad y los servicios interactivos de las web sanitarias, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ha elaborado un *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*. Porque sólo de esta manera, con la tecnología hecha a la medida de las personas, al servicio de los andaluces y andaluzas, es pensable y posible hacer de la salud y de la información en salud un servicio público que avanza hacia la excelencia.

Este *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias* supone así una innegable herramienta y oportunidad de mejora para todos aquellos sitios web que opten a la acreditación, ya que les permitirá identificar sus fortalezas y debilidades con relación a la calidad del servicio público que prestan a la ciudadanía.

Habida cuenta de que esta iniciativa ha sido impulsada y desarrollada en Andalucía, tiene todo el sentido que los primeros procesos de acreditación sean para páginas web sanitarias andaluzas. Ello no obsta para que los estándares recogidos en el *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias* sean universales, ya que han sido concebidos para servir a una sociedad, la de la Red, que no conoce fronteras.

En definitiva, la publicación que aquí presentamos, elaborada por profesionales de reconocido prestigio tanto del ámbito de la salud como de la información y los desarrollos web, pretende contribuir a que la información en salud cumpla con los parámetros de calidad exigibles a cualquier servicio público, y pone de manifiesto, una vez más, nuestro compromiso de modernización con la sanidad pública de Andalucía.



MARÍA JESÚS MONTERO CUADRADO
Consejera de Salud de la Junta de Andalucía

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, desde su inicio, ha venido desarrollando, validando e implantando herramientas para la acreditación, junto con los gestores y profesionales del Sistema Sanitario de Andalucía, a fin de garantizar de esta forma la calidad y la mejora continua de los servicios de salud en nuestra comunidad.

En esta progresión, los centros sanitarios, las unidades de gestión clínica, las unidades de investigación, los centros de investigación con células madre de origen embrionario, los profesionales sanitarios, y así, ámbito a ámbito, todos los componentes del sistema sanitario andaluz han ido incorporándose de forma decidida y participando activamente de la Cultura de la Calidad y la Mejora Continua.

La información sanitaria y la intercomunicación de los servicios de salud con cada uno de los ciudadanos, el uso del amplio abanico de posibilidades que nos ofrecen hoy las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC's) y, en concreto, el servicio público que ofrecen las páginas web sanitarias, constituyen un ámbito fundamental para un sistema sanitario que, como el andaluz, se encuentra a la altura de la actual Sociedad de la Información. Al igual que el desarrollo de las infraestructuras para la comunicación y los avances en convergencia tecnológica, la creación de páginas web de aplicaciones y contenidos sanitarios es un elemento cuya calidad contribuye, sin duda, a la calidad de la respuesta, de la atención, en definitiva, a abrir las puertas a los usuarios del Sistema Sanitario.

No obstante, la existencia de páginas web sanitarias, en Andalucía o en cualquier otra parte del mundo, no conlleva necesariamente la fiabilidad, la veracidad y los principios deontológicos de las mismas; en otras palabras, no garantiza mejor información ni mejor comunicación. Nuestro objetivo mediante la acreditación de las páginas webs sanitarias consiste en garantizar, entre otros, los fundamentos éticos de los contenidos, la accesibilidad, la calidad de la información y de los servicios interactivos que se ofrecen al ciudadano a través de estas páginas. Así mismo, se convierte para las instituciones sanitarias que disponen de página web en una oportunidad para la mejora continua de este valioso servicio de información.

El *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias* de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía responde a este afán de transparencia y mejora de la información y la comunicación sanitaria en línea, interactiva, accesible a todos, con contenidos de alta calidad, propia de unos servicios sanitarios que, como el andaluz, se esfuerzan día a día por responder a las necesidades y expectativas de los usuarios. Un servicio de salud que en definitiva avanza, también por la senda de la comunicación con sus ciudadanos, hacia la excelencia.

SAGRARIO ALMAZÁN GONZÁLEZ

Directora Gerente de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

> Índice

1> Introducción	15
2> Modelo de Acreditación	17
Ámbito de Actuación	
Estándares	
Un Proceso de Mejora Continua y de Garantía de Calidad	
Características del Modelo de Acreditación	
3> Marco Conceptual	21
Carácter Progresivo de la Acreditación	
Distribución de los Estándares de Páginas Web Sanitarias	
Propósito, Vigencia y Alcance	
4> Proceso de Acreditación	31
1. Solicitud de la Acreditación	
2. Autoevaluación	
3. Evaluación Externa	
4. Web Sanitaria Acreditada	
5> Resultados	37
6> Situación Actual	41

7> Metodología	51
8> Código Ético para Páginas Web Sanitarias	55
9> Formulario de Autoevaluación	57
10> Estándares del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias	65
I. Derechos de los Usuarios	69
1. Accesibilidad	
2. Confidencialidad-Privacidad	
II. Gestión de la Información	83
1. Transparencia y Honestidad	
2. Credibilidad	
3. Política Editorial	
III. Contenidos Sanitarios y Prestación de Servicios	97
1. Actualización de la Información	
2. Atribución de Contenidos	
3. Prestación de servicios electrónicos y Publicidad	
11> Bibliografía	109
12> Glosario de Términos	119

1 > Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se crea como una secuencia lógica en el proceso de implantación de las políticas de calidad puestas en marcha por la Consejería de Salud en los últimos años, siendo su primer cometido la elaboración del Modelo de Acreditación y, consecuencia directa de éste, la puesta en marcha de los Programas de Acreditación de Centros, Profesionales, Formación Continuada y Páginas Web Sanitarias.

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía asume la supervisión y la 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., contribuyen a generar resultados que responden 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 sanitarias. Los estándares de calidad se han definido siguiendo el marco que establece la Segunda Modernización de Andalucía y las líneas estratégicas definidas por la Consejería de Salud en el tercer Plan de Salud 2003-2008 y el II Plan de Calidad.

2>Modelo de Acreditación

2> Modelo de Acreditación

El modelo de calidad adoptado por nuestro Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) y recogido en el primer Plan de Calidad de la Consejería de Salud define la Calidad desde una perspectiva **integral**, como eje vertebrador de todas las actuaciones, para consolidar la posición del ciudadano como centro del sistema sanitario y alcanzar la excelencia en la prestación de Servicios.

El **II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía** que ahora se inicia, pretende ser un elemento de continuidad en las políticas de Calidad de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. En este contexto la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía a través del **Modelo de Acreditación de Andalucía**, facilita la incorporación de la cultura de mejora continua y la búsqueda de la excelencia en un sistema sostenible y orientado a resultados.

> 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, siempre con la finalidad de favorecer e impulsar la mejora continua de nuestras instituciones, profesionales, formación, etc.

El Modelo de Acreditación de Andalucía está alineado con las estrategias de la Consejería de Salud para el Sistema Sanitario Andaluz en sus diferentes marcos de actuación (legal, estratégico y de gestión), y sus diferentes Programas (Centros, Profesionales, Formación Continuada y Páginas Web Sanitarias) se integran e impulsan los objetivos definidos en las líneas estratégicas descritas en el II Plan de Calidad.

Ámbito de Actuación

Al entender la calidad de la atención sanitaria desde un concepto **integral**, en el que intervienen múltiples elementos y fundamentalmente, la continuidad asistencial y los procesos, para garantizar la calidad de la atención sanitaria en su conjunto y promover su mejora continua, se hace necesario que todos los elementos implicados se consideren objeto de evaluación y acreditación. Por tanto, la Agencia actúa para conseguir sus objetivos sobre:

- > Instituciones sanitarias, Hospitales, Distritos y Centros de Salud
- > Unidades de Gestión Clínica
- > Áreas de atención sanitaria

> Modelo de Acreditación

- >Competencias profesionales
- >Páginas Web Sanitarias
- >Unidades de Investigación
- >Unidades especiales
- >Actividades, programas, docentes y centros de Formación Continuada
- >Etc.

Estándares

El Modelo de Acreditación parte de la definición de un **patrón de referencia (estándares)** con el que los centros, profesionales, unidades, páginas web sanitarias etc., caminan hacia la mejora de sus servicios al ciudadano y de unas **herramientas de gestión de mejora de la calidad** que favorecen su óptimo progreso en tiempo y forma.

La definición de los estándares, así como su propósito, se ha realizado tomando como referencia modelos internacionales de certificación de páginas web sanitarias, en el marco que establece la Segunda Modernización de Andalucía y el II Plan de Calidad de la Consejería de Salud.

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, la página web sanitaria etc., cumple los requisitos necesarios y ha emprendido su línea de mejora continua.

El camino para la mejora continua que se propone 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.

Características del Modelo de Acreditación

- > **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, UGC (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.
- > **Integral.** Trata todas las áreas de Acreditación (Centros – Profesionales - Formación Continuada – Información web) desde la misma perspectiva "Mejora y Garantía de los servicios que se prestan al ciudadano", interrelacionando los Programas de Acreditación de las diferentes áreas a través de sus estándares.
- > **Progresivo.** Establece diferentes tramos de progreso hacia la mejora, marcando prioridades en el avance, a través de la consecución de estándares de diferentes grupos.
- > **Orientado a resultados.** Los estándares, metodologías y procesos de acreditación están formulados para romper inercias no deseadas y orientar a resultados a la organización.
- > **Mejora compartida.** Busca favorecer la creación y transferencia de conocimiento que aporte valor a las personas y las organizaciones. La mejora continua se basa en el inmenso potencial que poseen las personas y las organizaciones. Se incorpora la Autoevaluación como instrumento de Gestión de la Mejora, que permite a los diferentes grupos o individuos: identificar su posición actual, determinar a dónde quieren llegar, planificar las actuaciones para conseguirlo y reevaluar su progreso para estabilizar en el tiempo la mejora (mejora permanente).

3 > Marco Conceptual

El Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía está orientado a impulsar la mejora continua, y su punto de partida es el potencial de mejora de la propia página web sanitaria y la madurez en la gestión de la calidad. Está configurado bajo un punto de vista innovador, cualitativo y eficiente en el consumo de tiempo y recursos.

El Programa de Acreditación se basa en un patrón de referencia, que comprende **estándares** definidos y elaborados a partir de:

- > elementos esenciales del marco que establece la Segunda Modernización de Andalucía, así como de las estrategias definidas por el SSPA en la Ley General de Salud, el III Plan Andaluz de Salud y el II Plan de Calidad.
- > información obtenida de fuentes primarias, seleccionada mediante el uso de descriptores de búsqueda vinculados a "información sanitaria en Internet", "calidad de sitios web sanitarios" y "criterios de evaluación de la calidad sanitaria en Internet".
- > benchmarking de información contenida en numerosos estudios internacionales sobre modelos de acreditación y certificación de páginas web sanitarias, códigos éticos, herramientas de verificación automáticas y fuentes en Internet sobre calidad.

Los estándares 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 dichas 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 (estándares) 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.

El camino para la mejora continua que se propone, se centra en implicar a toda la organización responsable de la página web sanitaria en un proceso progresivo y constante, para que evolucione hacia formas cada vez más efectivas de conseguir sus objetivos.

La acreditación ha de considerarse como un proceso dinámico, no como un hito aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado. No debe entenderse como el fin de un camino, sino como la oportunidad de establecer nuevas alternativas para mejorar la calidad de las páginas web sanitarias.

El Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias facilita, a través de los estándares, orientaciones para avanzar en el camino de la mejora continua.

Dentro de los estándares, existe un grupo de ellos que tienen carácter obligatorio y están marcados como Esenciales. Éstos tienen que estar necesariamente presentes y estabilizados (independientemente de la tipología de la página web sanitaria) para alcanzar la acreditación. Tienen esta consideración los estándares vinculados a los siguientes criterios:

- >Accesibilidad
- >Privacidad, confidencialidad y protección de datos de carácter personal
- >Transparencia del sitio web e identificación de sus responsables
- >Política editorial, actualización de la información y atribución de contenidos

Distribución de los Estándares de Páginas Web Sanitarias

El Manual de Acreditación de Páginas Web Sanitarias está estructurado en tres bloques, dimensiones a las que alude el término calidad, y que están identificados con un código de colores:

- >El Bloque I: Derechos de los usuarios (naranja)
- >El Bloque II: Gestión de la información (rojo)
- >El Bloque III: Contenidos sanitarios y prestación de servicios (morado)

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias en bloques y criterios.

Bloques	Criterios
<p>I. Derechos de los usuarios</p>	<p>1. Accesibilidad 2. Confidencialidad - Privacidad</p>
<p>II. Gestión de la información</p>	<p>3. Transparencia y honradez 4. Credibilidad 5. Política editorial</p>
<p>III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios</p>	<p>6. Actualización de la información 7. Atribución de contenidos 8. Prestación de Servicios Electrónicos y Publicidad</p>

Cada uno de los bloques del Manual de Páginas Web Sanitarias se divide a su vez en criterios, constituyendo hasta un total de 8 criterios, sobre cuyos contenidos haremos a continuación un breve resumen:

I. Derechos de los usuarios

En el Manual de Páginas Web Sanitarias este Bloque comprende 2 criterios:

1. Accesibilidad

En términos generales, el criterio de Accesibilidad incluye estándares que contemplan cómo la página web sanitaria garantiza la utilización y el acceso a la información a profesionales sanitarios 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 vinculados con los siguientes aspectos:

- > Acceso
- > Audiencia prevista
- > Usabilidad

2. Confidencialidad - Privacidad

Los estándares del criterio Confidencialidad - Privacidad tienen que ver con acciones específicas y procedimientos requeridos para respetar la privacidad de cualquier transacción de contenido o de datos relativos a usuarios de una página web sanitaria. La intención de este conjunto de estándares, es la de asegurar que se respeta el derecho de los usuarios a ser informados sobre cómo van a ser usados sus datos personales y, que se respeta la obligación de proteger la privacidad de los mismos, dado su carácter especialmente sensible.

II. Gestión de la información

El Bloque II de Gestión de la información, recoge los estándares vinculados a la credibilidad de una página web sanitaria, como fuente de contenidos de información fiable. Está conformado por los siguientes criterios:

3. Transparencia y honradez

El criterio Transparencia y Honradez, tiene que ver con el conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad de una página web sanitaria, al hacer ésta una definición explícita de la finalidad y de sus objetivos como proveedor de información, al proporcionar información de contexto sobre la propia web y, al declarar todas las fuentes de financiación del sitio. El criterio Transparencia y Honradez incluye estándares vinculados con los siguientes aspectos:

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

4. Credibilidad

Los estándares de credibilidad tratan de observar los mecanismos que utiliza la página web sanitaria, para aumentar la transparencia de la publicación de información sanitaria, y con ello incrementar el reconocimiento y confianza de los usuarios. El criterio credibilidad incluye estándares vinculados con:

- > Garantía
- > Interactividad

5. Política editorial

Para las páginas web sanitarias se incorporan estándares que exploran 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 una página web sanitaria, 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.

Los estándares de política editorial están vinculados con:

- > Responsabilidad y rendición de cuentas
- > Enlaces
- > Navegación

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

El Bloque III contiene los criterios referidos al objeto de relación de la web sanitaria con sus usuarios: los contenidos de información sanitaria y la prestación de servicios. Este bloque se analiza bajo tres criterios: actualización de la información, atribución de contenidos y, publicidad y comercio electrónico.

26

6. Actualización de la información sanitaria

La actualización de la información sanitaria se refiere al conjunto de acciones y procedimientos realizados por el consejo editorial de una web sanitaria destinados a publicar la mejor información disponible, la más detallada y más actual.

7. Atribución de contenidos

El criterio atribución de contenidos observa los procedimientos definidos por la página web sanitaria destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y la autoría de los contenidos utilizados para conformar la página web. Éste criterio engloba los estándares vinculados con:

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

8. Prestación de servicios electrónicos y publicidad

El criterio prestación de servicios electrónicos y publicidad, vincula dos garantías de cara a los usuarios de una página web sanitaria; la primera, asegura la existencia y seguimiento por la página web sanitaria 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.

Sobre los estándares

Los estándares disponen de un código que identifica a qué criterio pertenecen, su número de orden dentro de dicho criterio y, la versión de qué se trata. La definición del estándar aparece en negrita y se identifica como esencial (caso de serlo). Todos los estándares tienen asociado un propósito, que establece el ámbito del estándar y le da sentido, y sobre cuyo cumplimiento se interroga a la página web sanitaria durante el desarrollo de la Autoevaluación.

Propósito, vigencia y alcance

Propósito	El propósito del Programa de Acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía 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".
Vigencia	La acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía no contempla niveles de acreditación y la vigencia de la acreditación es de 2 años.
Alcance	<p>El Programa de Acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía 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):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

4>Proceso de Acreditación

4>Proceso de Acreditación



1. Solicitud de la Acreditación

1. El editor, autor, webmaster o el máximo responsable de la página web sanitaria podrá solicitar el inicio del Proceso de Acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, con objeto de verificar el cumplimiento de los estándares del Programa de Acreditación.

>El solicitante del inicio del proceso de acreditación de web sanitarias asume que este proceso tiene carácter voluntario.

>Solicitar la acreditación no es sinónimo de su obtención, dado que éste es un proceso en el que se combina la información aportada por el solicitante y la revisión que realiza la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

>La Solicitud de Acreditación sólo puede realizarla el máximo responsable de la web.

2. Tras la identificación del solicitante, éste recibe de la Agencia las credenciales de acceso a la aplicación (ME_jora W) que le posibilitan el inicio de la fase de autoevaluación.

2. Autoevaluación

3. La autoevaluación se concibe como la reflexión interna por parte del solicitante sobre los estándares del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias, con el propósito de verificar la existencia e implantación en su página web de los estándares recogidos en el programa.

Cumplimentación *online* por el solicitante del formulario de autoevaluación del proceso de acreditación.

4. 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. El envío *online* de la aceptación del Código Ético inicia la fase de Evaluación Externa por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

La no aceptación del Código Ético para páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía implica la cancelación del proceso de acreditación.

3. Evaluación Externa

Una vez completada la fase de Autoevaluación, se planifica y realiza la Evaluación Externa de la página web sanitaria, mediante la verificación del cumplimiento de los estándares a partir de:

- (1) la información recogida en la Autoevaluación,
- (2) las evidencias detectadas procedentes de la observación directa de la página web y,
- (3) la información obtenida del uso de herramientas informáticas de chequeo y análisis.

5. Verificación por parte de la Agencia de la web para la que se ha solicitado la acreditación, mediante el uso de un checklist de validación de estándares y de herramientas de evaluación de aspectos tecnológicos, para comprobar el grado de cumplimiento de los estándares definidos en el programa de acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

6. Informe de situación y mejora. Comunicación al solicitante del resultado del proceso de acreditación, funcionalidades identificadas como áreas de mejora y estándares del programa de acreditación que se cumplen en la página web sanitaria.

4. Web Sanitaria Acreditada

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

7. Concesión de la acreditación. Envío del sello de calidad 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 página web.

8. Instalación del sello de calidad. Comunicación a la Agencia de la correcta instalación del sello en la página web acreditada e inicio del procedimiento de inclusión de la nueva web acreditada en el registro de web acreditadas con autorización de uso del sello de calidad de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

9. Inclusión en el registro de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía de las entidades, instituciones y organizaciones que han solicitado la adhesión al sello de calidad y de aquellas que lo han obtenido.

La página web acreditada 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.

10. Seguimiento. Verificación del mantenimiento en el tiempo del cumplimiento de los estándares, con evaluaciones aleatorias en el tiempo (durante la vigencia de la acreditación) y reacreditaciones cada 2 años.

5> Resultados

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

Página web acreditada

Cumplimiento de la totalidad de los estándares esenciales generales y los de su ámbito de aplicación específico, así como al menos el 50% de los estándares avanzados generales y aceptación del Código Ético.

Página web sanitaria pendiente de estabilización de estándares

Situación de la página web sanitaria hasta que los planes de mejora le permitan cumplir los estándares para pasar a situación de página web acreditada.

Estándares	Esenciales					Avanzados
	Generales	Específicos				Generales
		(1)	(2)	(3)	(4)	
I. Derechos de los usuarios	1		1		3	3
II. Gestión de la información	3					5
III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios	2	2	1	1		1
Página web acreditada	100%	100%	100%	100%	100%	≥ 50%

(1) Comercio electrónico, (2) Consulta virtual, (3) Publicidad, (4) Recogida de información

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.

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 de aquellas páginas web que han superado el proceso de acreditación, como signo distintivo de garantía de calidad de dicha página web.



- Nombre de la página web
- Está en conformidad con el **Programa de Acreditación para páginas web sanitarias** de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía otorga su Sello de calidad basándose en los estándares y en el Código Ético de su Programa de Acreditación de páginas web sanitarias. Periódicamente, todas las páginas que contienen el sello de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía son auditadas para garantizar el respeto a las normas de conducta que implica el poder utilizar el sello en su página web.

Al hacer clic en el Sello de calidad de aquellas páginas web que han sido acreditadas por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se abre una página HTML en el navegador web, que permite verificar el estado de la acreditación de dicha página web (según el esquema descrito a continuación).

Nombre la página web sanitaria:	Web de información sanitaria
Dirección de la página web sanitaria:	http://www.websanitaria.org/
Nº de identificación de la acreditación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía:	ACSA_2005_000123
Fecha de revisión inicial:	04 Julio 2005
Fecha de última revisión:	20 Febrero 2006
Validez de la acreditación:	04 Julio 2007

Este certificado confirma la revisión de la página web sanitaria por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en la fecha indicada. El portal cumple los estándares definidos en el Programa de Acreditación para páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía y suscribe el cumplimiento del Código Ético para páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Compromisos

Compromisos que las páginas web sanitarias adquieren al obtener el sello de calidad

- > mantener las condiciones que permitieron la obtención del sello de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía; e informar a la Agencia de cualquier modificación que afecte a los requerimientos de obtención del sello
- > incluir el sello en la página de inicio de la web

Compromisos de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

- > mantener el rigor en el proceso de concesión del sello para que éste se vincule únicamente con web sanitarias de calidad verificada
- > mantener la confidencialidad de la información recibida

6> Situación Actual

Nuevas Sociedades

Una de las características por las que se pueden definir las **nuevas sociedades**, es que son sociedades abiertas, mestizas, diversas, y plurilingües¹. Presentan asimismo, un mayor énfasis que en los años previos hacia los proyectos colectivos (muchas veces transnacionales); hacia la educación, la investigación, la innovación y el conocimiento; y gozan en términos generales de mayores niveles educativos, y mayores grados de exigencia de los ciudadanos hacia los servicios que reciben, tales como, educación, salud y otros servicios básicos de las administraciones públicas. Todos estos cambios que han tenido lugar en los últimos años, han derivado de profundas transformaciones impulsadas desde diferentes niveles, junto con inversiones muy importantes en infraestructuras, comunicaciones y especialmente en formación de capital humano.

Internet

Pero si ha habido un elemento esencialmente democratizador e impulsor del acceso a la información, que se ha constituido en un nuevo paradigma tecnológico y que ha alterado el modelo de sociedad y su sistema de valores, ha sido **Internet**.

Ciudadanos

En este nuevo paradigma tecnológico, Internet, el valor que se asigna a la información, provoca que su uso afecte directamente a los derechos de los **ciudadanos**². Conceptos tales como intimidad, privacidad, o seguridad, adquieren una nueva dimensión en la Red, en la que el ciudadano se siente más vulnerable. En este contexto, las implicaciones del tráfico y gestión de la información biomédica y/o sanitaria adquieren una especial importancia.

Idiomas

Internet representa un entorno sin fronteras, donde una de las pocas barreras que existen deriva del idioma. Existen básicamente dos formas de medir la importancia relativa de los diferentes idiomas en Internet: considerando el idioma de los usuarios y analizando el idioma de los contenidos.

1 Estrategias y propuestas para la segunda modernización de Andalucía. Junta de Andalucía. 23 de septiembre de 2003

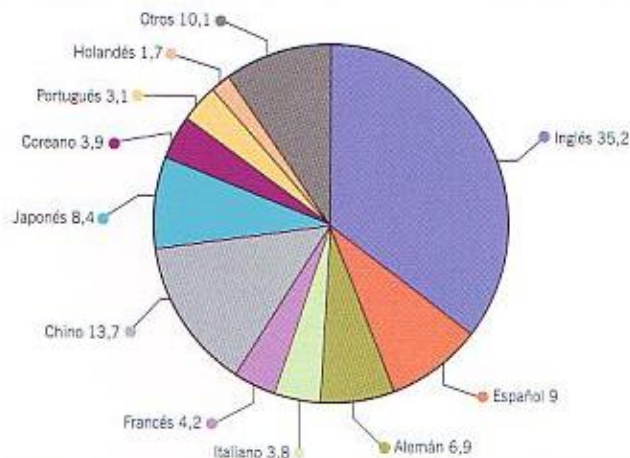
2 El 29 de octubre del 2004 se firmó en Roma, el Tratado por el que se establece la nueva Constitución Europea.

Su artículo III-235. Punto 1 menciona la información sanitaria en los siguientes términos: "Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un nivel elevado de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses".

Idioma Usuarios*

Inglés	295,4
No inglés	544,5
Lenguas europeas (excluyendo el inglés)	285,5
Español	72,0
Lenguas asiáticas	259,0

Usuarios de Internet por idioma
Septiembre 2004, en porcentaje del total mundial



Fuente: Global Reach, Global Internet Statistics by Language. (2004)

*Usuarios con acceso a Internet (Millones de personas)

Si se estima el peso relativo que tiene en Internet cada uno de los idiomas según el origen lingüístico de los usuarios, (número de usuarios con acceso a Internet, por países), se observa que la región del Asia Pacífico se posiciona como la región con mayor número de usuarios de Internet, seguida de América del Norte y Europa Occidental. Como consecuencia, el idioma inglés comienza a perder su hegemonía y son cada vez más importantes, desde un punto de vista global los idiomas del continente asiático.

Los últimos datos de Global Reach³ (septiembre 2004) indican que el porcentaje de usuarios de Internet por idioma, son un 8,98% para el español y un 36,86% para el inglés; estimándose unos 72 millones de usuarios hispanohablantes en todo el mundo, frente a 295,4 millones de usuarios de lengua inglesa.

Por otro lado, la medición del idioma en los contenidos de las páginas web, resulta más compleja, aunque los datos existentes permiten observar tendencias similares a las encontradas en el caso de los usuarios, de tal modo que los contenidos en inglés comienzan a perder importancia en términos relativos, a favor de otras lenguas europeas y asiáticas.

Contenidos

Una vez analizada la importancia del idioma en Internet, se ha de poner el foco sobre los **contenidos**. Teniendo en cuenta el continuo crecimiento y la variedad de información y servicios que existen *online*, los usuarios se enfrentan a una dificultad creciente para obtener contenidos fidedignos y de confianza. Este hecho, es básico en el caso de los usuarios de Internet de páginas web sanitarias, ya que una de sus demandas esenciales son los requerimientos de seguridad y confianza en los contenidos de información que buscan.

43

Internet facilita el propósito de permitir una sociedad de la información para todos, basada en mecanismos de conocimiento *online*, lo que es esencialmente positivo; pero su misma universalidad puede constituir una característica de desconcierto para los usuarios, derivada de la sobreabundancia de información y de dudas o preocupaciones de los usuarios de Internet respecto a un conjunto de cuestiones relativas a seguridad, privacidad, y veracidad en los contenidos de información; por lo que es fundamental hacer uso de sistemas de auto-regulación y/o co-regulación para la generación de confianza.

Cantidad de Información

Un hecho definitorio de Internet es la cantidad de información sanitaria que hace disponible a los usuarios, pero este hecho incuestionable es necesario contextualizarlo, al menos en los siguientes aspectos: (1) en cuanto a la rápida velocidad de crecimiento de la información sanitaria, (2) en cuanto al uso que se hace de esa información y, (3) en cuanto a las diferentes iniciativas encaminadas a valorar la calidad de esa información.

³ Global Reach. Global Internet Statistics by Language. <http://global-reach.biz/globstats/index.php3>

Respecto al primer punto, para dar una idea rápida de la dificultad de encontrar información sanitaria fiable en Internet, se ha de considerar su vertiginosa velocidad de crecimiento, que se puede respaldar con pocos datos, aunque determinantes: (1) la base de datos Medline incluye 400.000 nuevos artículos al año, (2) el número de páginas web se incrementa en 20 millones cada mes, y (3) diariamente se envían varios cientos de miles de mensajes a las listas de discusión vinculadas a páginas web sanitarias. Por todo ello, el problema hoy día no es encontrar información sino saber seleccionar la más relevante⁴.

En cuanto al uso que se hace de esa información, no cabe duda que Internet es un elemento importante en la transformación de los sistemas de prestación de cuidados médicos, ya que ofrece posibilidades inmensas de diseminación de la información sobre cuidados, facilita la comunicación y la interacción entre los pacientes y los sistemas de prestación de servicios de salud pero, éste hecho básico es necesario contextualizarlo desde el punto de vista de los usuarios finales. En tal sentido, al cuestionar :¿cuál es la frecuencia de uso de Internet por la población general en referencia a temas o problemas de salud?, las cifras varían en función de las fuentes consideradas, 1 Según Baker⁵, el 20% de los adultos de EE.UU. usan Internet o el correo electrónico para obtener información sobre problemas de salud al menos una vez al año. 2 Para Meric⁶, en su artículo sobre el cáncer de mama indica que alrededor del 50 % de los pacientes consultan en la web información que afecta a la elección de su tratamiento.

3 Del último informe de Health of the Net Foundation (HON)⁷ realizado sobre 2621 busca-

4 Rancaño García, JA Rodrigo Pendás, R Villa Estébanez, et al. Evaluación de las páginas web en lengua española útiles para el médico de atención primaria. *Aten Primaria* 2003; 31: 575 – 580

5 Baker L, Wagner TH, Singer S, Bundorf MK. Use of the Internet and e-mail for health care information: results from a national survey. *JAMA* 2003; 289: 2400-2406.

6 Meric F, Bernstam EV, Mirza NQ, Hunt KK, Ames FC, Ross MI, et al. Breast cancer on the world wide web: cross sectional survey of quality of information and popularity of websites. *BMJ* 2002; 324: 577-581.

dores de información sanitaria en Internet que contestaron a su cuestionario, se derivan conclusiones importantes sobre la experiencia del uso de Internet por pacientes (1227 personas):

- > Alrededor del 28% de los pacientes convinieron que la “exactitud de la información” es la característica más importante respecto a la búsqueda en Internet de información sobre salud seguida de la fiabilidad de la página web.
- > El 59 % de los usuarios (pacientes) está a favor de los sitios web certificados.
- > El 46% de los pacientes utiliza buscadores generales en Internet.
- > El 86% de los pacientes dicen que buscan en Internet para conseguir información sobre su enfermedad, y el 32% discuten la información que leen en Internet con su médico.

45

En cuanto a las conclusiones derivadas del uso de Internet obtenidas a partir de 1715 profesionales sanitarios que rellenaron el cuestionario:

- > Más del 24% de los profesionales sanitarios están de acuerdo en que “la exactitud de la información” es el aspecto más importante del Internet médico.
- > El 63% de los profesionales sanitarios recomiendan páginas web a sus pacientes.
- > El 49% mantiene correspondencia vía e-mail con sus pacientes.
- > El 57% de los profesionales sanitarios utilizan herramientas de búsqueda médica y un 28% de los profesionales sanitarios utiliza buscadores generales en Internet.

7 Evaluation of Health Information on the Internet. Summary of 8th Survey on the Use of the Internet for Medical & Health Purposes. Disponible en: <<http://www.library.dal.ca/kellogg/internet/evaluate.htm>> [10 marzo 2005].

Aunque es muy difícil dar cifras ciertas del número de personas que consultan y utilizan información sanitaria procedente de Internet y a pesar del amplio desarrollo de instrumentos que permiten valorar la calidad de la información en la web, ésta es difícil de asegurar⁸; y por otro lado, cada usuario busca un nivel de información diferente en Internet y ello conlleva que no todas las informaciones sean adecuadas para todos los usuarios.⁹

Calidad de Información

La **calidad de la información** disponible en Internet presenta una serie de características que la hacen en extremo variable. Entre los factores que determinan esta variabilidad se encuentran: (1) los distintos formatos de publicación existentes -no sólo texto, audio y video, sino cualquier otra forma de comunicación asistida por la tecnología; (2) la confiabilidad de la información, (3) la exactitud de los datos ofrecidos en la red, (4) el valor que se otorgue a la información ofrecida; (5) la categoría o tipo de información publicada, (6) la ubicuidad de la información (capacidad de acceder, casi simultáneamente, a múltiples lugares del espacio virtual, y/o relacionarse el usuario con fuentes documentales en varias partes del planeta al mismo tiempo) y por último, la evanescencia de la información disponible en Internet.¹⁰

En el caso de las publicaciones impresas, el control editorial dentro de la comunidad científica exige que se evalúen los materiales por los mismos colegas -el llamado *peer review*.¹¹ En el caso de la información publicada en Internet, la elección de criterios de evaluación apropiados es crucial y determina en extremo el impacto de la información¹², pero dichos criterios de evaluación de los contenidos en Internet han de construirse y definirse como cri-

8 Moro D, Díez JL. Honcode seal presence in the medical web sites. Guarantee of reliability? (Letter. Rapid Response) URL: <http://bmj.com/cgi/eletters/324/7337/577#20491>

9 Purcell GP, Wilson P, Delamothe T. The quality of health information on the internet. BMJ 2002; 324: 557-558.

10 RAMOS HERRERA, Igor Martín, SAN MARTÍN, Alfredo Hidalgo y CELIS DE LA ROSA, Alfredo de Jesús. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México. ACIMED. [online]. ene.-feb. 2003; vol.11, no.1 [citado 14 Diciembre 2004], p.1-2. Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100001&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

11 Ambre J, Guard R, Perveiler FM, Renner J, Rippen, H. Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet. 1997. Disponible en: <<http://hitiweb.mitrek.org/docs/criteria.pdf>> [14 Diciembre 2004].

terios que aseguren y garanticen la efectividad y calidad como fuente de información de las páginas web para los usuarios, y por tanto sean capaces de generar confianza. Este principio de generación de **confianza** en los usuarios finales de información sanitaria procedente de Internet, puede cumplirse mediante la vinculación voluntaria de las páginas web de contenidos sanitarios a sellos de calidad de instituciones acreditadoras.

Otro elemento a considerar, además de los contenidos, la cantidad de información y la calidad de la misma, son los destinatarios de la información, bien los profesionales sanitarios o usuarios no profesionales. Dentro de este último grupo, hay que considerar un subgrupo esencial vinculado a las páginas web sanitarias, que son los pacientes y, en particular, los que se pueden encuadrar bajo el concepto de "pacientes activos".

Diferentes estudios realizados en los últimos años han evidenciado la tendencia de los pacientes a asumir un papel más activo en los procesos de toma de decisiones que afectan a su salud. Igualmente, se ha evidenciado que existe una relación directa entre nivel de estudios y estado de salud, de forma que, a mayor nivel de estudios existe un mayor interés por la salud propia y la de los miembros de la familia, expresado por una mayor preocupación por la salud, un incremento en la utilización de servicios sanitarios, mejores hábitos preventivos y un mayor acceso a múltiples fuentes de información sanitaria.

Este mayor acceso a múltiples fuentes de información sanitaria se ha visto favorecido especialmente por la facilidad de uso de los motores de búsqueda de uso general, que en pocos clics proporcionan un gran número de accesos a la información buscada en Internet. Sin embargo, esta potencialidad de los motores de búsqueda tiene dos dificultades fundamentales; en primer lugar, los motores de búsqueda facilitan el acceder más rápido a más información, pero no garantizan la calidad de la información contenida en las referencias de información (relación de accesos proporcionados por un motor de búsqueda ante un determinado descriptor) y en segundo lugar, ¿qué hacer ante descriptores como "salud" o "health", que proporcionan millones de referencias en los buscadores habituales?. (En una búsqueda rea-

El paciente activo

lizada en mayo de 2005, el descriptor "health" apareció en 632 millones de páginas web en Google, 604 millones de páginas web en Yahoo y 598 millones de páginas web en Altavista. Respecto al descriptor "salud" apareció en 20 millones de páginas web en Google, 21 millones de páginas web en Yahoo y 25 millones de páginas web en MSN Search).

Otro elemento de cambio es la aparición de "nuevas demandas" de los pacientes (tales como, la mejora de la comunicación médico-paciente, la exigencia de introducción de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, la participación activa del paciente en las decisiones que afectan a su salud o la consideración de los objetivos vitales del paciente), que aparecen encauzadas a través de asociaciones de pacientes,¹³ las cuales se constituyen como mediadores entre los pacientes y las administraciones públicas españolas y europeas, los colectivos profesionales y las sociedades científicas.

Por último, el cambio de rol de paciente a "paciente activo", implica la adopción de un papel de ciudadano sujeto a derechos, - tales como la accesibilidad^{14,15} - y de consumidor-cliente, legitimado para expresar preferencias de atención sanitaria personalizada, evaluar resultados y con capacidad para elegir.

Para finalizar la introducción, se ha de concluir que el término **calidad** de la información de páginas web sanitarias, desde el punto de vista de los mecanismos de acreditación, no sólo asegura cubrir las necesidades de los

13 En España, estas nuevas demandas aparecen descritas en el Decálogo de Pacientes conocido como la Declaración de Barcelona de las Asociaciones de Pacientes (<http://www.webpacientes.org/fep/docs/manifiesto.pdf>).

14 Ley 34/2002 sobre accesibilidad en Administraciones Públicas: La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, en su Disposición adicional quinta, obliga a la administraciones públicas a "adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a las personas con discapacidad y mayores", antes "del 31 de diciembre de 2005".

15 Las normas para desarrollar la accesibilidad al contenido en la Red se conocen como Normas para la Accesibilidad al Contenido en la Red (WCAG) desarrolladas por la iniciativa para garantizar la accesibilidad a la red (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C.) El programa WCAG1.0 establece 14 normas y una lista de los puntos de control para cumplir con cada norma (existen 65 puntos de control en total). A cada control se le ha asignado un nivel de prioridad (1-3), en función de las barreras que dificultan el acceso.

En los EE.UU. fueron publicados en el Registro Federal del 21 de diciembre del 2000 los Niveles de Calidad sobre la Tecnología Electrónica y de Informática, (www.access-board.gov/sec508/508standards.htm). Los niveles de calidad de la Sección 508 de la ley de Rehabilitación definen el nivel mínimo de accesibilidad a las páginas electrónicas desarrolladas o usadas por el gobierno federal.

En términos generales, los niveles de calidad de la Sección 508 y los de la WAI son idénticos o muy similares. Para un análisis detallado de ambos modelos, WCAG1.0 y Sección 508, se puede consultar el documento titulado "Side by Side WCAG vs. 508", que realiza una comparación detallada de los niveles de calidad en la Red de la Sección 508 con los puntos de control de Prioridad 1 del programa WCAG", (disponible en www.jimthatcher.com/sidebyside.htm).

usuarios en cuanto a contenidos e interfases; sino que, y de acuerdo con Eysenbach¹⁶, promueve que la información sanitaria de alta calidad en Internet se produzca, valide y difunda de forma que involucre a sus usuarios.

Para este propósito, de garantizar la confianza de los usuarios en páginas web sanitarias, una solución es la vinculación voluntaria de sus contenidos, de sus objetivos, de su transparencia y honradez a Códigos de Conducta Éticos y a Sellos de Confianza de instituciones independientes, mecanismo denominado de Acreditación por Terceros.

Básicamente, los objetivos que persiguen los procesos de acreditación de páginas web sanitarias se centran en "verificar el nivel de confianza que dichas páginas web poseen en relación con el servicio que ofrecen, cómo fuente de información veraz, contrastada, fiable y adaptada a los perfiles de los usuarios finales". Bajo este punto de vista, un dictamen positivo de la institución acreditadora representa un símbolo ante la sociedad y los usuarios que refleja el nivel de calidad del servicio, en la medida en que satisface un cierto número de requisitos de dicha institución acreditadora, y por tanto garantizará las expectativas de los usuarios.

16 Eysenbach G. Towards quality management of medical information on the Internet: evaluation, labeling, and filtering of information. *BMJ* 1998; 317: 1496-1502

El proceso metodológico empleado en la definición del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias se describe a continuación:

1 Definición del ámbito del proceso de investigación:

- páginas web sanitarias
- acreditación

2 Elección del proceso de búsqueda documental:

- búsqueda no sistemática en bases de datos de ciencias de la salud (Medline), sin restricción temporal, limitada a idiomas español e inglés
- búsqueda de información no estructurada ni catalogada en Google

3 Selección de descriptores de búsqueda (MeSH – [Medical Subjects Headings] y DeCS [Descriptores en Ciencias de la Salud de Bireme]) y explotación de las bases de datos.

Palabras clave utilizadas:

- Health information sites on the Internet
- Quality of Health Web sites
- Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet
- Health Web Site Standards
- **all subheadings

4 Recuperación de la información.

5 Comprobación de los estudios recuperados utilizando una "tabla de evidencia" con los siguientes ítems:

- Health information sites
- Quality
- Assessing
- Internet
- Health Web Site
- Standards
- Quality criteria
- Certification
- Evaluation
- Ethics
- Quality Standards
- Internet Rating
- Consumers

6 Búsqueda inversa secundaria, a partir del análisis detallado de la bibliografía citada en los artículos recuperados.

7 Construcción de una base de datos en Microsoft Office Access con las siguientes entidades: modelos de acreditación, fuentes de calidad, normas, principios, directrices, criterios, estándares y recomendaciones procedentes de la lectura de los artículos.

8 Análisis de datos mediante un proceso de minería de datos textual.

- 9 Filtrado de la base de datos por los criterios y subcriterios definidos en el Modelo del Programa de Acreditación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria.
- 10 Redacción de los estándares y de las evidencias del Programa de Acreditación de páginas web sanitarias, vinculando cada uno de los estándares y de las evidencias a sus fuentes documentales.
- 11 Análisis pormenorizado del borrador de acreditación de páginas web sanitarias en un comité interno de la Agencia de Calidad Sanitaria, para contextualizarlo al Modelo de Acreditación Sanitaria de Andalucía.
- 12 Análisis y validación del borrador por un comité de expertos en ámbitos específicos: documentación, sistemas de información sanitarios, páginas web e innovación tecnológica.
- 13 Revisión institucional del documento final.

8>Código Ético para Páginas Web Sanitarias

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	Esta página web sanitaria respeta la confidencialidad de sus usuarios y proporciona información clara sobre su política de privacidad.
Titularidad y Transparencia	Esta página web sanitaria identifica con claridad la titularidad de la organización o institución que la respalda, así como el editor, webmaster o responsable de la misma; e igualmente proporciona información de contexto sobre su fuente de financiación.
Destinatarios	Esta página web diferencia con precisión la información para profesionales sanitarios y la información para usuarios no expertos.
Estructura y Actualización	Esta página 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	Esta página 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	Esta página web sanitaria 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	Esta página web sanitaria muestra una advertencia explícita refiriendo que los contenidos e información de la web no reemplazan a la relación médico-paciente.

9>Formulario de Autoevaluación

Datos de identificación

Identificación de la página web

Acceso

Nombre de la página web

URL (dirección web) (http://)

País de registro del dominio

Idioma de la página web Inglés Español

Categoría de la página web

- Organizaciones e instituciones públicas 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 o con 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.
- 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 con financiación externa.
- Entidades de investigación del sector de la salud.

Finalidad y Objetivo

- Educación sanitaria general
- Información a profesionales sanitarios
- Información a pacientes
- Comunidades virtuales
- Comercio electrónico (productos sanitarios)
- Consulta virtual (prestación de servicios sanitarios a través de Internet)

Fuentes de financiación

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aportaciones privadas | <input type="checkbox"/> Fondos públicos |
| <input type="checkbox"/> Donaciones | <input type="checkbox"/> Proyectos de investigación |
| <input type="checkbox"/> Esponsorización por empresas sanitarias | <input type="checkbox"/> Publicidad |
| <input type="checkbox"/> Esponsorización por industria farmacéutica | <input type="checkbox"/> Venta de productos o servicios |
| <input type="checkbox"/> Organizaciones sin ánimo de lucro | <input type="checkbox"/> Otros |

Adscripción a otros códigos

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> AMA | <input type="checkbox"/> WMA |
| <input type="checkbox"/> eHealth Ethics Initiative | <input type="checkbox"/> URAC |
| <input type="checkbox"/> HONCode | <input type="checkbox"/> ISO 9000 |
| <input type="checkbox"/> Hi-Ethics | <input type="checkbox"/> Código propio |
| <input type="checkbox"/> TNO | <input type="checkbox"/> Otro código |
| <input type="checkbox"/> eTRUST | <input type="checkbox"/> Ninguno |

Identificación del solicitante

Nombre del solicitante

Perfil del solicitante (Webmaster Responsable Editor)

E-mail

Persona o institución responsable de los contenidos

Titulación

Datos de autoevaluación

Derechos de los usuarios

Accesibilidad

Acceso

- | | |
|----------------|--|
| EVI 8 01.01_01 | 1. ¿Cumple la página web el nivel A de accesibilidad para personas con discapacidad desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C) dentro de la Web Accessibility Initiative (WAI)? |
| EVI 8 01.01_02 | 2. ¿Dónde informa a los usuarios de su web sobre las plataformas y navegadores que puede utilizar para visualizar su web? |
| EVI 8 01.01_02 | 3. ¿Para qué navegadores está diseñada su página? |
| EVI 8 01.01_02 | 4. ¿Para qué dispositivos está diseñada su página? |
| EVI 8 01.01_02 | 5. ¿Qué componentes debe tener instalados? |
| EVI 8 01.01_02 | 6. ¿Para qué resolución de pantalla está optimizada? |

Audiencia prevista

- | | |
|----------------|--|
| EVI 8 02.01_01 | 7. Indique el perfil de usuario al que va dirigida su web |
| EVI 8 02.01_01 | 8. ¿Dónde explicita en su web a quien se destina la información? |

Usabilidad

- | | |
|----------------|--|
| EVI 8 03.01_01 | 9. ¿Muestra en la página de inicio qué contenidos o servicios ofrece? |
| EVI 8 03.01_01 | 10. ¿Se puede imprimir la página sin perder legibilidad? |
| EVI 8 03.01_02 | 11. ¿Aparece el menú de navegación en un lugar destacado y se ve fácilmente? |
| EVI 8 03.01_02 | 12. ¿Cuenta el sitio web con un buscador interno fácilmente accesible? |
| EVI 8 03.01_01 | 13. ¿El tamaño de la fuente se ha definido de forma relativa, o es ajustable por el usuario usando las herramientas del navegador? |
| EVI 8 03.01_01 | 14. ¿Existe un alto contraste entre el color de la fuente y el fondo? |
| EVI 8 03.01_02 | 15. ¿Se ha evitado la sobrecarga informativa? |
| EVI 8 03.01_02 | 16. ¿Se ha controlado el peso de la página? |
| EVI 8 03.01_02 | 17. ¿Puede el usuario encontrar en no más de 3 clics la información buscada? |
| EVI 8 07.02_03 | 18. ¿Controla la página web que no haya enlaces que no lleven a ningún sitio? |
| EVI 8 03.01_03 | 19. Para los ficheros descargables ¿se describe su tamaño? |
| EVI 8 03.01_03 | 20. Para los ficheros descargables ¿se indica la necesidad de programas adicionales? |

Confidencialidad - Privacidad

Intimidad y protección de datos

EVI 8.04.01_01	21. ¿En qué página/s se encuentra el enlace a la política de privacidad, confidencialidad, normas de tratamiento de datos?
EVI 8.04.01_02	19. ¿Qué información se recoge sobre los usuarios y cómo se utiliza (incluyendo el uso de mecanismos de rastreo pasivo-cookies)?
EVI 8.04.01_02	22. ¿A quién puede ser divulgada la información de carácter personal, y para qué propósito?
EVI 8.04.01_02	23. ¿Cuánto tiempo se conserva la información de carácter personal?
EVI 8.04.01_02	24. ¿Existe algún tipo de limitación sobre el borrado o retirada de la información de carácter personal?
EVI 8.04.01_02	25. ¿La página web declara que el acceso disponible a terceros se adhiere a la política de privacidad del sitio web?
EVI 8.04.02_01	26. ¿En la recogida de datos de carácter personal tiene el usuario opción a elegir/rechazar el uso de su información para objetivos diferentes al que genera su cesión de datos?
EVI 8.04.02_01	27. ¿Dónde se muestra el procedimiento por el que el titular de los datos puede acceder a ellos, y en su caso, modificarlos o eliminarlos?
EVI 8.04.03_01	28. ¿Describe el sitio web la finalidad y uso de la información de carácter personal?
EVI 8.04.03_01	29. ¿Describe el sitio web el responsable del tratamiento de la información de carácter personal?
EVI 8.04.03_01	30. ¿Dónde describe el sitio web la finalidad y uso de la información de carácter personal?
EVI 8.04.03_02	31. ¿Dónde garantiza la página web que la privacidad de los usuarios no puede infringirse sin su consentimiento?
EVI 8.04.03_02	32. ¿Dónde garantiza la página web que nunca revelará información que identifique al usuario?
EVI 8.04.04_01	33. ¿Dónde advierte la página de los derechos específicos de los pacientes, respecto a la información que proporcionan acerca de sus trastornos médicos?
EVI 8.04.04_01	34. ¿Qué derechos específicos de los pacientes se mencionan respecto a la información que proporcionan acerca de sus trastornos médicos?

Gestión de la información

Transparencia y honradez

Propiedad del sitio web

- EVI B 05.01_01 _____ 35. ¿Proporciona la página web información sobre la propiedad del sitio web en su página de inicio?
- EVI B 05.01_02 _____ 36. ¿Se identifica la titularidad de la institución y/o la identidad del profesional(s) sanitario responsable del sitio web?

Financiación y patrocinio

- EVI B 05.02_01 _____ 37. ¿Proporciona la página web sanitaria información sobre su fuente de financiación?

Finalidad y objetivo

- EVI B 05.03_01 _____ 38. ¿Aparecen en la página inicial los objetivos y finalidad del sitio web?
- EVI B 05.03_01 _____ 39. ¿Puede asignar la finalidad de su página web a alguna de las siguientes opciones?
- EVI B 05.03_02 _____ 40. ¿Declara el sitio web que: "la información proporcionada en [el nombre del sitio web] ha sido planteada para apoyar, no reemplazar, la relación que existe entre un paciente / visitante de este sitio web y su médico"?

Credibilidad

Garantía y seguridad

- EVI B 06.01_01 _____ 41. ¿Identifica el sitio web sus responsables?
- EVI B 06.01_01 _____ 42. ¿Qué responsable identifica?
- EVI B 06.01_02 _____ 43. ¿Se identifica el currículum y la cualificación del responsable del sitio web y de los profesionales que prestan servicios (en su caso)?

Interactividad

- EVI B 06.02_01 _____ 44. ¿Posee la página web sanitaria un e-mail para facilitar la comunicación con sus responsables?
- EVI B 06.02_01 _____ 45. ¿Existen mecanismos para que los usuarios soliciten información adicional?

Política editorial

Responsabilidad

EVI 8 07.01_01	46. ¿Se identifica en la política editorial el procedimiento utilizado para seleccionar los contenidos de la página web?
EVI 8 07.01_02	47. ¿Posee la página web mecanismos de "rendición de cuentas" o posibilidad de que el usuario remita su opinión al responsable del sitio web?
EVI 8 07.01_02	48. ¿Posee la página web mecanismos de "responsabilidad de supervisión adecuada" o posibilidad de que el usuario reciba una respuesta del responsable del sitio web?
EVI 8 07.01_03	49. ¿Existe un aviso sobre la responsabilidad de los contenidos?
EVI 8 07.01_03	50. ¿Existe un aviso de precauciones para usuarios no expertos?

Enlaces

EVI 8 07.02_01	51. ¿Distingue la política editorial entre hiperenlaces externos a otras web y enlaces internos?
EVI 8 07.02_02	52. ¿Especifican los enlaces a web externas el nombre del enlace y un comentario sobre el sitio web al que se accede?

Navegación

EVI 8 07.03_01	53. ¿Posee la web sanitaria de un mapa del sitio web?
EVI 8 07.03_01	54. ¿Posee la web sanitaria de una función de ayuda o una página de preguntas frecuentes (FAQ - Frequently Asked Questions)?
EVI 8 07.03_02	55. Para los ficheros descargables ¿se describe su tamaño?

Contenidos sanitarios y prestación de servicios

Actualización de la información

EVI 8 08.01_01 56. ¿Proporciona la web sanitaria las fechas de actualización, de publicación en la web y de revisión de los contenidos?

Atribución de contenidos

Fuentes de información

EVI 8 08.02_01 57. ¿Proporciona el sitio web nombre, logo, y referencias del sitio en cada documento?

EVI 8 08.02_02 58. ¿Se identifica claramente la fuente de los contenidos información? (es decir, nombres de los individuos, organización, institución, organismo, o proveedor/productor comercial).

Autoría y referencias

EVI 8 08.03_01 59. ¿Proporciona la página web sanitaria referencias (cita completa) para cada documento publicado?

EVI 8 08.03_01 60. ¿Identifica claramente la página web sanitaria el material no publicado?

EVI 8 08.03_02 61. ¿Están especificados en la política editorial, los principios de copyright y de propiedad intelectual aplicables a los contenidos publicados en el sitio web?

EVI 8 08.03_03 62. ¿Se indica en pantalla y en los elementos impresos descargados desde el sitio web la autoría de los contenidos de información?

Prestación de servicios electrónicos y publicidad

EVI 8 08.04_01 63. Para los profesionales sanitarios en su relación con información médica de pacientes individuales ¿declaran cumplir con los principios de privacidad y confidencialidad respecto a la información de los pacientes?

EVI 8 08.04_02 64. ¿Declara la página web que la información proporcionada en su sitio web no reemplaza la relación entre un paciente y su propio médico?

EVI 8 08.05_01 65. ¿Existe un aviso asegurando que las opciones de comercio electrónico de información, productos y/o servicios en el sitio web se realizan mediante transacciones seguras?

EVI 8 08.05_02 66. ¿Pueden los usuarios de comercio electrónico aceptar o rechazar el rastreo de su información personal (cookie)?

EVI 8 08.05_01 67. ¿Utiliza el sitio web un sistema seguro (SSL) para la transmisión de datos sensibles o de carácter personal?

EVI 8 08.07_01 68. ¿Se identifican los anuncios o contenidos publicitarios con la palabra "Publicidad"?

EVI 8 08.07_02 69. ¿Se distinguen fácilmente los anuncios digitales del contenido editorial?

EVI 8 08.07_02 70. ¿Se vinculan o yuxtaponen los anuncios con un contenido editorial sobre el mismo tema?

10 > Estándares del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias



I. Derechos de los Usuarios

1. Accesibilidad
2. Confidencialidad-Privacidad



II. Gestión de la Información

1. Transparencia y Honestidad
2. Credibilidad
3. Política Editorial



III. Contenidos Sanitarios y Prestación de Servicios

1. Actualización de la Información
2. Atribución de Contenidos
3. Prestación de Servicios Electrónicos y Publicidad

I. Derechos de los Usuarios

Accesibilidad	Acceso
	Audiencia prevista
	Usabilidad
Confidencialidad - Privacidad	Intimidad y protección de datos

1. Accesibilidad

69

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 las 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, 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 los sitios web sanitarios.

I. Derechos de los Usuarios

Subcriterio Acceso

**Estándar
ESENCIAL
ES 8 01.01_00**

La página web sanitaria cumple con los principios básicos para crear páginas web accesibles desarrollados por el World Wide Web Consortium (W3C) dentro de la Web Accessibility Initiative (WAI) y cumple con el nivel de conformidad "A"

Propósito La página web sanitaria garantiza la equidad en el acceso de cualquier usuario a sus contenidos y, especialmente garantiza la accesibilidad a las personas con discapacidades.

EVI 8 01.01_01

Las páginas del sitio web superan positivamente una evaluación semiautomática de la accesibilidad en el nivel de conformidad A.

Fuente: Web Accessibility Initiative.

Descripción

Para hacer el contenido Web accesible, se han desarrollado las denominadas "Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web" (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG).

Las pautas WCAG son directrices de diseño generales definidas por la WAI (Web Accessibility Initiative) para crear contenidos web más accesibles.

Las WCAG 1.0 están divididas en catorce directrices, que cubren una amplia variedad de aspectos de accesibilidad; (algunos más relacionados con el diseño web, como la organización del sitio web, uso de colores,... y otros más tecnológicos, como la accesibilidad del código javascript, uso correcto de los elementos HTML, etc). Cada directriz está compuesta por una serie de puntos a cumplir.

Cada punto de verificación está asignado a uno de los tres niveles de prioridad establecidos por las pautas.

- Prioridad 1: son aquellos puntos que se tienen que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios no podrían acceder a la información del sitio Web.
- Prioridad 2: son aquellos puntos que se deberían cumplir ya que, si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información para ciertos grupos de usuarios.
- Prioridad 3: son aquellos puntos que se deberían cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían algunas dificultades para acceder a la información.

En función a estos puntos de verificación se establecen los niveles de conformidad:

- Nivel de Conformidad "A": se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1.
- Nivel de Conformidad "Doble A": se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.
- Nivel de Conformidad "Triple A": se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1,2 y 3.

Las opciones de cumplimiento para el estándar sobre Accesibilidad son:
No / Nivel A / Nivel AA / Nivel AAA

La validación de los puntos de verificación definidos por el W3C se puede hacer con herramientas semi-automáticas disponibles en internet, aunque hay puntos que sólo se pueden validar de forma manual.

Subcriterio Acceso

Estándar
ES 8 01.02_00

La página web sanitaria proporciona información sobre posibles restricciones técnicas en el acceso a los contenidos.

Propósito: La página web sanitaria facilita información sobre sus requerimientos técnicos para una correcta visualización de la misma (resolución óptima, navegadores, applets, etc).

EVI 8 01.02_01

El sitio web proporciona información acerca de las plataformas y navegadores que permiten visualizar la información.

72

Subcriterio Audiencia prevista

Estándar
ES 8 02.01_00

La página web sanitaria identifica claramente sus destinatarios.

Propósito: La página web sanitaria adapta sus contenidos y diseño a sus grupos de destinatarios.

Fuente: el estándar ES 8 02.01_00 está basado en una "recomendación de audiencia prevista o destino" de British Healthcare Internet Association.

EVI 8 02.01_01

La página web sanitaria identifica claramente a quién va dirigida: (1) audiencia no experta (usuarios) y/ o (2) profesionales sanitarios

Fuente: la evidencia EVI 8 02.01_01 está basada en un "criterio de transparencia" de eHealth Code of Ethics y en una "recomendación de audiencia prevista o destino" de British Healthcare Internet Association.

Subcriterio Usabilidad

Estándar

ES 8 03.01_00

La página web sanitaria proporcionará a los usuarios una estructura y diseño eficiente, efectivo y satisfactorio, o lo que es lo mismo, los usuarios deben encontrar la página fácil de usar.

Propósito La página web sanitaria tiene presente en su diseño y presentación criterios de usabilidad: visibilidad, legibilidad, navegación y rapidez de acceso.

EVI 8 03.01_01

El sitio web está diseñado para asegurar una “visibilidad y legibilidad útil” para sus usuarios, y cumple los siguientes puntos de verificación:

- Posee en la página de inicio un índice de contenidos.
- Permitir imprimir las páginas sin perder legibilidad.
- El tamaño de la fuente se ha definido de forma relativa, o es ajustable por el usuario usando las herramientas del navegador.
- Existe un alto contraste entre el color de la fuente y el fondo.

EVI 8 03.01_02

El sitio web está diseñado para facilitar la “navegación y rapidez de acceso” de los usuarios, y cumple los siguientes puntos de verificación:

- El menú de navegación aparece en un lugar destacado y se ve fácilmente.
- El sitio web cuenta con un buscador interno fácilmente accesible.
- El sitio web evita la sobrecarga informativa.
- Se ha controlado el peso de la página web.
- El usuario puede encontrar en no más de 3 clics la información buscada.

EVI 8 03.01_02

Para los ficheros descargables se describe su tamaño y tipo y necesidad de programas adicionales.

2. Confidencialidad-Privacidad

Definición del criterio

Desarrollo de actuaciones y procedimientos requeridos para garantizar la privacidad de cualquier transacción de contenido o de datos relativos a pacientes y/o usuarios visitantes de una página web sanitaria, incluyendo su identidad personal.

Intención del criterio

La intención del conjunto de estándares de confidencialidad, es 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.

La página web sanitaria debe indicar cómo se trata la información confidencial, privada o semi-privada, así como las direcciones de correo electrónico, los contenidos de correos electrónicos, o el intercambio de correos electrónicos entre sus visitantes / usuarios, e igualmente debe mostrar de forma clara los procedimientos de acceso, modificación y cancelación de datos personales registrados a sus titulares.

Subcriterio Intimidad y protección de datos

Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (4)
ES 8 04.01_00

La página web sanitaria proporcionará información clara a los usuarios sobre su política de privacidad y confidencialidad.

Propósito La página web sanitaria es transparente en la publicación de los derechos de los usuarios con respecto a su información personal identificable.

Fuente: el estándar ES 8 04.01_00 está basado en el "principio 3 de confidencialidad" de HON Code y en una "norma de privacidad" de la American Medical Association.

EVI 8 04.01_01

Existe un enlace a la política de privacidad, y/o política de confidencialidad y/o normas de tratamiento de datos e información del sitio web, en la página inicial o en su barra de navegación.

Fuente: la evidencia EVI 8 04.01_01 está basada en una "norma de privacidad" de la American Medical Association, en una "norma basada en un código de conducta" del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona) y en el "Principio 3 de confidencialidad de los datos" de HON Code.

La ley 15/99 de 13 de diciembre de protección de datos, solo sería de aplicación a las páginas web españolas (Directivas 95/46/CE y 2002/58/CE), de la política de respeto de la intimidad y protección de datos y del sistema de tratamiento de datos personales.

EVI 8 04.01_02

La página web sanitaria explicita los contenidos de su política de confidencialidad de los datos.

Notas: la evidencia EVI 8 04.01_02 verifica las siguientes preguntas en el documento sobre política de privacidad y confidencialidad de la página web:

- Qué información se recoge sobre usuarios y cómo se utiliza (incluyendo el uso de mecanismos de rastreo pasivo-cookies).
- A quién puede ser divulgada la información de carácter personal, y para qué propósito.
- Cuánto tiempo se conserva la información de carácter personal.
- Existe algún tipo de limitación sobre el borrado o retirada de la información de carácter personal.
- La página web declara que el acceso disponible a terceros se adhiere a la política de privacidad del sitio web.

Subcriterio Intimidad y protección de datos

Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (4)
ES 8 04.02_00

La página web sanitaria proporciona información sobre los procedimientos de acceso, modificación y cancelación de la información personal facilitada por los usuarios.

Propósito La página web sanitaria reconoce y publicita los derechos de los usuarios con respecto a su información personal identificable.

Fuente: el estándar ES 8 04.02_00 está basado en los "estándares website 3 y 31 " de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 04.02_01

El sitio web establece y muestra el procedimiento por el que el titular de los datos puede acceder a ellos, y en su caso, modificarlos o eliminarlos.

Fuente: la evidencia EVI 8 04.02_01 está basada en los "estándares website 27 c, 28 y 29" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

Subcriterio Intimidad y protección de datos

Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (4)
ES 8 04.03_00

La página web sanitaria dispone de una declaración expresa del sistema de tratamiento de datos personales.

Propósito La página web sanitaria es transparente en cuanto al uso y finalidad de la información de carácter personal que recoge.

Fuente: el estándar ES 8 04.04_00 está basado en un "criterio de Intimidad y protección de datos" de eHealth Code of Ethics.

78

EVI 8 04.03_01

El sitio web describe la finalidad y uso de la información de carácter personal así como, el responsable del tratamiento de dicha información.

EVI 8 04.03_02

La página web 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.

Fuente: la evidencia EVI 8 04.03_02 está basada en una "norma sobre consentimiento informado" de la American Medical Association.

Subcriterio Intimidad y protección de datos

Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (2)
ES 8 04.04_00

La página web sanitaria dispone de una declaración expresa de los derechos específicos de los pacientes, en cuanto a la información médica que intercambian.

Propósito La página web sanitaria preserva los derechos de los pacientes en cuanto a sus datos personales de carácter médico.

Fuente: el estándar ES 8 04.04_00 está basado en una "norma de confidencialidad" de la American Medical Association, en una "norma basada en un código de conducta" del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona) y en el "Principio 3 de confidencialidad de los datos" de HON Code.

EVI 8 04.04_01

La página web advierte a los pacientes de sus derechos respecto a la información que proporcionan acerca de sus problemas de salud.

Fuente: la evidencia EVI 8 04.04_01 está basada en una "norma" de la American Medical Association.

II. Gestión de la Información

1. Transparencia y Honestidad
2. Credibilidad
3. Política editorial

II. Gestión de la Información

Transparencia y honradez	Propiedad del sitio web
	Financiación y patrocinio
	Finalidad y objetivo
Credibilidad	Garantía
	Interactividad
Política editorial	Responsabilidad y rendición de cuentas
	Enlaces
	Navegación

83

1. Transparencia y honradez

Definición del criterio

Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad de una página web sanitaria, como fuente de contenido de información fiable, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos relacionados con la salud del proveedor de la información, al proporcionar información de contexto sobre la propia web (logo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable del sitio web) y al declarar todas las fuentes de financiación del sitio.

Intención del criterio

La calidad percibida por los usuarios de páginas web sanitarias se ve afectada de forma principal por la garantía de la información que se ofrece y por la honradez de la página web. Los usuarios que buscan información sobre salud necesitan saber y confiar en que los productos o servicios se describen de manera apropiada y sin engaños.

Subcriterio **Propiedad del sitio web**

Estándar
ESENCIAL
ES 8 05.01_00

La página web sanitaria proporciona información clara sobre la propiedad del sitio web.

Propósito La página web sanitaria garantiza la transparencia sobre la propiedad del sitio web.

Fuente: el estándar ES 8 05.01_00 está basado en los *Criterios de "transparencia y honradez" para los sitios web relacionados con la salud* incluidos en *Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002* y en los "Principios 6, 7 y 8 sobre Transparencia" de HON Code.

84

EVI 8 05.01_01

La propiedad del sitio se indica claramente en la página inicial.

Fuente: la evidencia EVI 8 05.01_01 está basada en el "*Principio 2 de Complementariedad*" de HON Code y en un "*criterio de credibilidad*" de MedCIRCLE.

EVI 8 05.01_02

El sitio web identifica la titularidad de la institución responsable del web y/o la identidad del profesional o profesionales sanitarios responsables del web.

Fuente: la evidencia EVI 8 05.01_02 está basada en una "*norma basada en un código de conducta*" del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona).

Subcriterio **Financiación y patrocinio****Estándar**
ES 8 05.02_00

La página web sanitaria proporciona información de contexto (*disclosure*) sobre su fuente de financiación.

Propósito La página web sanitaria garantiza la transparencia respecto a todas las fuentes de financiación del sitio (subvenciones, patrocinadores, anunciantes, asistencia voluntaria y sin ánimo de lucro).

Fuente: el estándar ES 8 05.02_00 está basado en los *Criterios de "transparencia y honradez" para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002*, en el *"Principio 7 sobre Transparencia"* de HON Code y, en un *"criterio de credibilidad"* de MedCIRCLE.

EVI 8 05.02_01

El reconocimiento al patrocinio aparece en la página inicial.

Fuente: la evidencia EVI 8 05.02_01 está basada en una *"norma sobre patrocinio"* de la American Medical Association y en los *"estándares website 4, 6, 7 y 9"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

Subcriterio **Finalidad y objetivo**

Estándar
ES 8 05.03_00

La página web sanitaria proporciona información sobre sus objetivos, finalidad y propósito.

Propósito La página web sanitaria avala la transparencia de su finalidad.

Fuente: el estándar ES 8 05.03_00 está basado en los *Criterios de "transparencia y honradez" para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002.*

EVI 8 05.03_01

El reconocimiento de los objetivos y propósitos del sitio web aparecen en la página inicial.

Fuente: la evidencia EVI 8 05.03_01 está basada en el *"Principio 2 de Complementariedad" de HON Code.*

EVI 8 05.03_02

El sitio web 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 / visitante de este sitio web y su médico".

Fuente: la evidencia EVI 8 05.03_02 está basada en el *"Principio 2 de Complementariedad" de HON Code.*

2. Credibilidad

Definición del criterio

Grado en el que los usuarios o visitantes de un sitio web confían en los contenidos de información y en los servicios de una página web sanitaria, como reflejo de la transparencia e identificación de sus responsables y de la existencia de canales de comunicación con los mismos.

Intención del criterio

La página web sanitaria trata de aumentar la transparencia del sitio web, para incrementar el reconocimiento y confianza de los usuarios.

87

Subcriterio **Garantía**

Estándar
ESENCIAL
ES 8 06.01_00

La página web sanitaria identifica a sus responsables.

Propósito La página web sanitaria avala su credibilidad mediante la publicación de sus responsables.

Fuente: el estándar ES 8 06.01_00 está basado en los criterios de “transparencia y honradez” para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002.

EVI 8 06.01_01

Se identifica el autor, editor o webmaster del sitio web.

Fuente: la evidencia EVI 8 06.01_01 está basada el “Principio 1 de autoría” de HON Code, en una “recomendación de autoría y procedencia” de British Healthcare Internet Association, en los criterios de “transparencia y honradez” para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002 y en una “norma de conducta” del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona).

EVI 8 06.01_02

Se identifica el currículo y cualificación profesional del editor del sitio web y de los profesionales que prestan servicios, en su caso.

Fuente: la evidencia EVI 8 06.01_02 está basada en el “Principio 1 de autoría” de HON Code, en una “recomendación de autoría y procedencia” de British Healthcare Internet Association, en los criterios de “Autoridad” para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002, en una “norma de conducta” del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona) y en el “estándar website 21” de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

Subcriterio **Interactividad****Estándar**
ES 8 06.02_00

La página web sanitaria facilita la comunicación con sus responsables.

Propósito La página web sanitaria avala su credibilidad al proporcionar servicios que permiten el intercambio de información entre los usuarios y los responsables del sitio web.

Fuente: el estándar ES 8 06.02_00 está basado en una *"recomendación sobre dirección de contacto"* de British Healthcare Internet Association y en la definición de *"conectividad"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 06.02_01

Se identifica un e-mail de contacto del autor, editor o webmaster del sitio web.

Fuente: la evidencia EVI 8 06.02_01 está basada en el *"Principio 6 de Transparencia de los Autores"* de HON Code, en una *"recomendación sobre dirección de contacto"* de British Healthcare Internet Association y en un *"criterio de interactividad"* de MedCIRCLE.

3. Política editorial

Definición del criterio

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 y/o responsable de contenidos del sitio web y constituye una de las bases fundamentales para facilitar el logro de los objetivos de la página web, por lo que debe facilitar a los usuarios información suficiente, en cuanto a la estructura de la web y sus contenidos, para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre los contenidos o los servicios que el sitio web provee.

Intención del criterio

La página web debe indicar cuáles son sus criterios respecto a la orientación, búsqueda, obtención, evaluación y selección de contenidos, para su posterior publicación y difusión en un sitio web de contenidos sanitarios vinculados a la salud humana, para que éstos respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios y visitantes del sitio web.

Subcriterio **Responsabilidad y rendición de cuentas**

Estándar
ESENCIAL
ES 8 07.01_00

La página web sanitaria publica su política editorial.

Propósito La página web sanitaria avala su responsabilidad publicando su política editorial.

Fuente: el estándar ES 8 07.01_00 está basado en el "criterio de rendición de cuentas sobre política editorial" para los sitios web relacionados con la salud incluidos en Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002 y, en el "estándar website 5" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 07.01_01

Se identifica de manera clara el procedimiento utilizado para seleccionar los contenidos.

Fuente: la evidencia EVI 8 07.01_01 está basada en un *"principio de rendición de cuentas"* de eHealth Code of Ethics y en el *"criterio de rendición de cuentas sobre política editorial"* para los sitios web relacionados con la salud incluidos en *Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas eEurope 2002*.

EVI 8 07.01_02

Se identifican los mecanismos que posee el sitio web de "rendición de cuentas" (posibilidad de que el usuario remita su opinión al responsable del sitio web) y de "responsabilidad de supervisión adecuada" (posibilidad de que el usuario reciba una respuesta).

Fuente: la evidencia EVI 8 07.01_02 está basada en un *"principio de rendición de cuentas"* de eHealth Code of Ethics y en el *"estándar website 38 a"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 07.01_03

Existe un aviso claro sobre renuncia de responsabilidad de contenidos y precauciones para la audiencia no experta (usuarios no profesionales sanitarios).

Fuente: la evidencia EVI 8 07.01_03 está basada en una *"recomendación sobre responsabilidad"* de British Healthcare Internet Association y en un *"criterio de responsabilidad de contenidos"* de MedCIRCLE.

Subcriterio **Enlaces**

Estándar
ES 8 07.02_00

La página web tiene un procedimiento editorial para identificar de forma clara los hiperenlaces (externos/internos) y garantizar que los enlaces son funcionales.

Propósito La página web publica y verifica su procedimiento editorial respecto a los hiperenlaces.

Fuente: el estándar ES 8 07.02_00 está basado en una "norma sobre vínculos" de la American Medical Association y en los "estándares website 24 y 25" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

92

EVI 8 07.02_01

Se distingue de manera clara entre hiperenlaces externos e internos.

Fuente: la evidencia EVI 8 07.02_01 está basada en un "criterio sobre enlaces" de MedCIRCLE.

EVI 8 07.02_02

Los enlaces que conducen a web externas especifican el nombre del enlace y contienen un comentario sobre el sitio web al que se accede.

Fuente: la evidencia EVI 8 07.02_02 está basada en una "norma de contenidos" del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona) y en el "estándar website 23" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 07.02_03

La página web controla que no haya enlaces que no lleven a ningún sitio.

Subcriterio **Navegación****Estándar**
ES 8 07.03_00

La página web debe proporcionar un buscador interno o herramienta de navegación apropiada para facilitar el acceso a contenidos.

Propósito La página web facilita el acceso a los contenidos.

Fuente: el estándar ES 8 07.03_00 está basado en una *"norma sobre vínculos"* de la American Medical Association.

EVI 8 07.03_01

Se incluye un buscador interno, mapa del sitio y/o una función de ayuda (FAQ - Frequently Asked Questions) que facilite la navegación.

93

Fuente: la evidencia EVI 8 07.03_01 está basada en una *"norma sobre vínculos"* de la American Medical Association.

EVI 8 07.03_02

Para los ficheros descargables se describe su tamaño y tipo y necesidad de programas adicionales.

Fuente: la evidencia EVI 8 07.03_02 está basada en una *"norma sobre vínculos"* de la American Medical Association.

EVI 8 07.03_03

La navegación intersitios no impide a los visitantes regresar a un sitio anterior.

Fuente: la evidencia EVI 8 07.03_03 está basada en una *"norma sobre vínculos"* de la American Medical Association.

III. Contenidos Sanitarios y Prestación de Servicios

1. Actualización de la Información
2. Atribución de Contenidos
3. Prestación de Servicios Electrónicos y Publicidad

III. Contenidos Sanitarios y Prestación de Servicios

Actualización de la información sanitaria	Fecha de actualización de la información
Atribución de contenidos	Fuentes de la información facilitada
	Autoría y referencias
Prestación de servicios electrónicos y publicidad	

97

1. Actualización de la información sanitaria

Definición del criterio

Conjunto de acciones y procedimientos realizados por el consejo editorial y/o responsable de contenidos de una página web destinados a publicar la mejor información disponible, la más detallada y más actual acerca de la investigación, de las innovaciones relacionadas con la promoción de la salud, el control de las enfermedades, el tratamiento disponible de numerosos problemas sanitarios, o cualquier otro tema vinculado con la salud humana.

Intención del criterio

La calidad percibida por los usuarios de páginas web sanitarias deriva de la garantía de la información contenida en dichas páginas Web, y ésta se relaciona íntimamente con su actualidad, la pertinencia de la fuente y el reconocimiento de su autoría.

Subcriterio **Fecha de actualización de la información**

**Estándar
ESENCIAL
ES 8 08.01_00**

La información sanitaria contiene la fecha de la última actualización realizada.

Propósito La página web garantiza la actualización de los contenidos sanitarios con el propósito de transmitir a sus visitantes / usuarios que el sitio está activo y actualizado.

Fuente: el estándar ES 8 08.01_00 está basado en una "norma de contenido editorial" de la American Medical Association, en el "Principio 4 sobre Atribución, Referencias y Actualización" de HON Code y en el "estándar website 15 b" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 08.01_01

El sitio web proporciona las fechas de actualización, de publicación en la web y de revisión de los contenidos.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.01_01 está basada en una "norma sobre contenido editorial" de la American Medical Association y en los "estándares website 11 y 15" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

2. Atribución de contenidos

Definición del criterio

Conjunto de procedimientos definidos en la política editorial de la página web sanitaria destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y de la autoría de contenidos utilizados para conformar la página web.

Intención del criterio

El reconocimiento de la atribución de contenidos refuerza la credibilidad de la página web, como fuente fiable de contenidos de información sanitaria.

99

Subcriterio Fuentes de la información facilitada

Estándar
ESENCIAL
ES 8 08.02_00

La página web reconoce las fuentes de información en las que se apoya para publicar contenidos de información sanitaria.

Propósito La página web sanitaria hace transparente sus fuentes de información.

Fuente: el estándar ES 8 08.02_00 está basado en una "norma de contenido editorial" de la American Medical Association.

EVI 8 08.02_01

El sitio web proporciona el nombre, logo y referencias del sitio en cada documento.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.02_01 está basada en un "criterio de credibilidad" de MedCIRCLE.

III. Contenidos Sanitarios y Prestación de Servicios

EVI 8 08.02_02

El sitio web proporciona identificación clara de la fuente de contenidos específicos (es decir, los nombres de los individuos, la organización, el departamento, la institución, el organismo, o el proveedor/productor comercial).

Fuente: la evidencia EVI 8 08.02_02 está basada en una "norma sobre contenido editorial" de la American Medical Association.

Subcriterio **Autoría y referencias**

Estándar ES 8 08.03_00

Existe un proceso editorial definido respecto a la autoría y citación de contenidos de información sanitaria.

Propósito La página web sanitaria cita la titularidad y fuentes de información utilizadas.

Fuente: el estándar ES 8 08.03_00 está basado en una "recomendación de referencias y citas" de British Healthcare Internet Association.

EVI 8 08.03_01

El sitio web proporciona referencias (cita completa) para cada documento publicado, e igualmente identifica de forma clara el material no publicado.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.03_01 está basada en una "recomendación de referencias y citas" de British Healthcare Internet Association y en el "estándar website 15" de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 08.03_02

Los principios de copyright y de propiedad intelectual aplicables a los contenidos publicados en el sitio web están especificados en la política editorial de la página web.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.03_02 está basada en una *"recomendación de propiedad intelectual"* de British Healthcare Internet Association.

EVI 8 08.03_03

La propiedad de derechos de autor de contenido específico se indica claramente en pantalla y en los elementos impresos descargados desde el sitio.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.03_03 está basada en una *"norma de propiedad"* de la American Medical Association y en el *"estándar website 16"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

3. Prestación de servicios electrónicos y publicidad

Definición del criterio

Conjunto de procedimientos definidos en la política editorial relacionados con la prestación de servicios electrónicos y publicidad de la página web sanitaria.

Intención del criterio

Validar, de cara a los usuarios, que se identifican claramente las actividades de publicidad y de prestación de servicios electrónicos en la página web sanitaria.

Subcriterio **Prestación de servicios electrónicos y publicidad****Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (2)
ES 8 08.04_00**

La página web sanitaria dispone de una declaración expresa de los deberes de los profesionales sanitarios respecto a su relación con pacientes.

Propósito La página web sanitaria 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*.

Fuente: el estándar ES 8 08.04_00 está basado en una *"norma sobre consentimiento informado y confidencialidad"* de la American Medical Association y en el *"estándar website 20"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

EVI 8 08.04_01

Los profesionales sanitarios declaran cumplir con los principios de privacidad y confidencialidad en aquellos casos en que requieran compartir información acerca de los trastornos médicos de pacientes individuales.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.04_01 está basada en una *"norma sobre consentimiento informado y confidencialidad"* de la American Medical Association y en los *"estándares website 35 y 36"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

Notas: el responsable de la página web sanitaria requerirá un acuerdo sobre cualquier tercero que tenga acceso a información identificable de carácter personal en la página web (o que pueda obtenerla a través de él), exigiéndole los mismos estándares de privacidad (o mayores) que le son aplicables y/o exigibles a sí mismo.

EVI 8 08.04_02

La página web declara que, la información proporcionada en su sitio web, no reemplaza la relación entre un paciente y su propio médico.

Subcriterio **Prestación de servicios electrónicos y publicidad**

**Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (1)
ES 8 08.05_00**

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 la página 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.

Fuente: el estándar ES 8 08.05_00 está basado en el "estándar website 1" de la American Accreditation Healthcare Commission URAC.

104

EVI 8 08.05_01

Existe un aviso asegurando que las opciones de comercio electrónico de información, productos y/o servicios en el sitio web se realizan mediante transacciones seguras.

Nota: los términos del uso para el comercio electrónico deben incluir una opción deliberada (aceptar/no aceptar).

Fuente: la evidencia EVI 8 08.05_01 está basada en una "norma de comercio electrónico" de la American Medical Association.

Nota: puntos de verificación para las páginas web sanitarias con opciones de comercio electrónico:

- Si se ofrecen servicios o productos, ¿se indica el ámbito geográfico en que se ofrecen?
- ¿Está el dominio registrado en un país que está dentro de ese ámbito?
- ¿Se muestra el precio de forma clara, indicando si incluye o no impuestos y gastos de transporte, en su caso?
- ¿Se indica el plazo de entrega o respuesta?
- ¿Se indican los medios de pago antes de iniciar la transacción?
- ¿Se muestran las condiciones de garantía y devolución, en su caso?
- ¿Se ofrece la posibilidad de obtener un justificante por pantalla y correo electrónico, con un número de localizador?

EVI 8 08.05_02

Los usuarios de opciones de comercio electrónico deben poder aceptar o rechazar el rastreo de su información personal (cookie) en cualquier momento.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.05_02 está basada en una *"norma de comercio electrónico"* de la American Medical Association y en los *"estándares website 26 y 27 b"* de la American Accreditation Healthcare Commission – URAC.

105

Subcriterio **Prestación de servicios electrónicos y publicidad**

Estándar ESENCIAL-ESPECÍFICO (1) ES 8 08.06_00

Siempre que se transmite información de carácter personal, debe realizarse en un entorno seguro: la página web debe contar con un protocolo HTTPS de seguridad para transacciones y tener instalado en el servidor un certificado de seguridad SSL.

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

EVI 8 08.06_01

El sitio web utiliza un sistema seguro (SSL) para la transmisión de datos sensibles o de carácter personal.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.06_01 está basada en una *"norma basada en un código de conducta"* del Web Médico Acreditado (Colegio Oficial de Médicos de Barcelona).

Subcriterio **Prestación de servicios electrónicos y publicidad**

**Estándar
ESENCIAL-ESPECÍFICO (3)
ES 8 08.07_00**

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

Propósito La declaración de la política editorial de la página web sanitaria describe cómo el sitio distingue entre contenidos y publicidad.

Fuente: el estándar ES 8 08.07_00 está basado en el *"Principio 8 de Honestidad y Transparencia de la Publicidad"* de HON Code.

106

EVI 8 08.07_01

El contenido informativo se distingue fácilmente de los anuncios o contenido publicitario, que se identifica con la palabra "Publicidad".

Fuente: la evidencia EVI 8 08.07_01 está basada en el *"Principio 8"* de HON Code, en el *"estándar website 12"* de la *American Accreditation Healthcare Commission – URAC* y en una *"norma sobre financiación"* de la *American Medical Association*.

EVI 8 08.07_02

Los anuncios digitales deben ser fácilmente distinguibles del contenido editorial y no deben yuxtaponerse ni vincularse con un contenido editorial sobre el mismo tema.

Fuente: la evidencia EVI 8 08.07_02 está basada en una *"norma de publicidad"* de la *American Medical Association*.

01. A vision of the e-HIM future (electronic health information management). 2003 AHIMA.
02. Ahmad Risk, Joan Dzenowagis. Review of Internet Health Information Quality Initiatives. *Journal of Medical Internet Research* 2001;3(4):e28.
Disponible en: <<http://www.jmir.org/2001/4/e28/>> [23 diciembre 2004].
03. Ambre J, Guard R, Perveiler FM, Renner J, Rippen, H. Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet. 1997.
Disponible en: <<http://hitiweb.mitretek.org/docs/criteria.pdf>> [14 Diciembre 2004].
04. Baker L, Wagner TH, Singer S, Bundorf MK. Use of the Internet and e-mail for health care information: results from a national survey. *JAMA* 2003; 289: 2400-2406.
05. Beck, Susan. "Evaluation Criteria." *The Good, The Bad & The Ugly: or, Why It's a Good Idea to Evaluate Web* Disponible en: <<http://lib.nmsu.edu/instruction/evalcrit.html>> [04 marzo 2005].
06. Blanco Pérez A., Gutiérrez Couto U. Legibilidad de las páginas web sobre salud dirigidas a pacientes y lectores de la población general. *Rev Esp Salud Pública* 2002; 76: 321-331 N.º 4 - Julio-Agosto 2002.
07. Brandt, D. Scott (May 1996). Evaluating Information on the Internet. *Computers in Libraries* 16(5) (May 1996): 44-46. Available at <http://thorplus.lib.purdue.edu/~techman/evaluate.htm> [04 marzo 2005].
08. Código ético del pWMC. Disponible en: <http://www.pwmc.org/codigopwmc.htm> [27/10/2004].
09. Comparativa de la Usabilidad y accesibilidad de los Portales de los Museos Estatales. Disponible en: < <http://www.empatiaweb.com/> > [08 marzo 2005].
10. Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet. White Paper (Edit date : 14 October 1997). Disponible en: < <http://www.mitretek.org/hiti/showcase/documents/criteria.html> > [09 marzo 2005].
11. Cynthia Baur, PhD, and Mary Jo Deering, PhD., "Proposed Frameworks to Improve the Quality of Health Web sites: Review," September 26, 2000, Medscape, Inc., www.medscape.com.

12. Delamothe T. Quality of websites: kitemarking the west wind. *BMJ* 2000;321:843-844.
13. DIRECTIVA 95/46/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
Disponible en: <<http://europa.eu.int/spain/novedades/documentos/31995L46.htm>> [20 diciembre 2004].
14. eEurope 2002: Accessibility of Public Web Sites and their Content. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of Regions.
Disponible en:
<<http://www.discapnet.es/NR/rdonlyres/ed57pzdedefpw76xlggby2x6jnmq62wnkbzcnngwfyk6sga2cbze6ss7z3oe6qgiobshaot4ooafxhykdss2m7jctq7cc/0432.doc>> [08 marzo 2005].
15. eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Bruselas, 29.11.2002 .COM(2002) 667 final. Comisión de las Comunidades Europeas.
Disponible en: < http://europa.eu.int/information_society/eeurope/ehealth/doc/communication_acte_es_fin.pdf> [04 marzo 2005].
16. Elena Jitaru, Ioana Moisil, Mihai-Cristian Jitaru. Criteria for evaluating the quality of health related sites on Internet. Disponible en: <http://atlas.ici.ro/ehto/medinf99/papers/criteria_for_evaluating_the_qual.htm> [08 marzo 2005].
17. Estrategias y propuestas para la segunda modernización de Andalucía. Junta de Andalucía. 23 de septiembre de 2003.
18. Ethics and the Internet. Consumers vs. Webmasters. Internet Healthcare Coalition And National Mental Health Association. Harris Interactive Inc. Study #12950. October 5, 2000.
19. Europe's Information Society. Glossary and Acronyms. Disponible en:
<http://europa.eu.int/information_society/help/glossary/index_en.htm#u> [20 diciembre 2004].
20. Examination of instruments used to rate quality of health information on the internet: chronicle of a voyage with an unclear destination. Anna Gagliardi, Alejandro R Jadad. *BMJ* 2002;324:569-573.

21. Eysenbach G, Diepgen TL, Muir Gray JA, Bonati M, Impicciatore P, Pandolfini C, and Arunachalam S. Towards quality management of medical information on the internet: evaluation, labelling, and filtering of information. *BMJ* 28 November 1998; 317: 1496-1502.
22. Eysenbach G, Kohler C. How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability test, and in depth interviews. *BMJ* 2002;321:573-577.
23. Eysenbach G, Powell J, Kuss O, Sa ER. Empirical studies assessing the quality of health information for consumers on the World Wide Web. *JAMA* 2002; 287: 2691-2700.
24. Eysenbach G., Ryoung Sa E., Diepgen T. Shopping around the internet today and tomorrow: towards the millennium of cybermedicine. *BMJ* 1999;319:1294.
25. Fogg, B.J. (May 2002). "Stanford Guidelines for Web Credibility." A Research Summary from the Stanford Persuasive Technology Lab. Stanford University. Disponible en: <www.webcredibility.org/guidelines> [01 marzo 2005].
26. Gagliardi A, Jadad A. Examination of instruments used to rate quality of health information on the internet: chronicle of a voyage with an unclear destination. *BMJ* 2002;324:569-573.
27. García de León, Alicia and Garrido Díaz, Adriana (2002). Los sitios web como estructuras de información : un primer abordaje en los criterios de calidad. *Biblios(12)*. <http://eprints.rclis.org/archive/00002352/01/B12-02.pdf>.
28. Global Reach. Global Internet Statistics by Language. Disponible en: <<http://global-reach.biz/globstats/index.php3>> [20 diciembre 2004].
29. Glosario de términos de SIDAR. Disponible en: <<http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/tores/glosario.php>> [08 marzo 2005].
30. Grocco A, Villasis-Kever M, Jadad A. Analysis of cases of harm associated with use of health information on the internet. *JAMA* 2002;287:2869-2871.
31. Health Internet Ethics: Ethical Principles for Offering Internet Health Services to Consumers. Disponible en: <<http://www.hi-ethics.org/Principles/index.asp>> [27/10/2004].

32. Health Summit Working Group. Criteria for Assessing the Quality of Health Information on the Internet - Policy Paper. 1999. Disponible en: <<http://hitiweb.mitrettek.org/docs/policy.html#eval>> [14 Diciembre 2004].
33. Health Web Site Standards. Version 1.0. 2001 URAC. Disponible en: <<http://webaps.urac.org/websiteaccreditation/Portal/Business/Docs/web%20site%20stds%20v1-0.doc>> [10 diciembre 2004].
34. Helen Constantinides and Jenni Swenson. Credibility and Medical Web Sites: a literature review. University of Minnesota (Department of Rhetoric). 2000.
35. Hi Quality - Health Information Quality – Guidelines on health information quality. Disponible en: <<http://www.hfht.org/hiquality/guide/default.htm>> [27/10/2004].
36. Hope N. Tillman. Evaluating Quality on the Net. Disponible en: <<http://www.hopetillman.com/findqual.html>> [06 febrero 2005].
37. Internet Healthcare Coalition. Tips for Healthy Surfing Online. Finding Quality Health Information on the Internet. Disponible en: <<http://www.ihealthcoalition.org/content/tips.html>> [11 marzo 2005].
38. Jadad A. Promoting partnership: challenger for the internet age. *BMJ* 1999; 319:761-764.
39. Jadad AR, Gagliardi A. Rating Health Information on the Internet. Navigating to Knowledge or to Babel? *JAMA* 1998;279:611-614.
40. Kim P, Eng TR, Deering MJ, Maxfield A. Published criteria for evaluating health related web sites: review. *BMJ* 1999; 318: 647-649.
41. La accesibilidad mejora la usabilidad y viceversa. Disponible en: <<http://www.interacciones.i-p.com/doc19.xhtml#>> [08 marzo 2005].
42. Margaret A, Winker M.D, Flanagan A. et al. Normas para los sitios de información médica y de salud en Internet. Principios que rigen los sitios web de la AMA. *ACIMED*. [online]. ene.-abr. 2001, vol.9, no.1 [citado 28 Octubre 2004], p.109-122.

Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100009&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

43. Mark Tomita. Administration design quality web site evaluation method.

Disponible en: <www.nyu.edu/education/hepr/resources/online/adq.pdf> [11 marzo 2005].

44. Mayer MA. Acreditar e-Salud en Europa: Web Médica Acreditada. En: La informática de la salud en la era del conocimiento. Inforsalud 2002; 59-62.

45. Mayer MA. Acreditar Webs de contenido sanitario, ¿necesidad imposible? Med Clin (Barc) 2001; 116 (13): 496-497.

46. Mayer MA. Acreditar webs sanitarias: para un internet de confianza. Aten Primaria 2003; 32 (Supl 1): 84-85.

47. Meric F, Bernstam EV, Mirza NQ, Hunt KK, Ames FC, Ross MI, et al. Breast cancer on the world wide web: cross sectional survey of quality of information and popularity of websites. BMJ 2002; 324: 577-581.

48. Moreno-Sanz C., Pascual-Pedreño A., Corral-Sánchez MA., Seoane-González J. Experiencia inicial con un portal de Internet dedicado a la formación continuada en cirugía mínimamente invasiva. Cir Esp 2003;73(5):276-81.

49. Moro D, Díez JL. Honcode seal presence in the medical web sites. Guarantee of reliableness? (Letter. Rapid Response) URL: <http://bmj.com/cgi/eletters/324/7337/577#20491>.

50. Net Scoring @: criteria to assess the quality of Health Internet information.

Disponible en: <<http://www.chu-rouen.fr/netscoring/netscoringeng.html>> [09 marzo 2005].

51. Nielsen Jacob. Usabilidad. Diseño de sitios Web. Cap. 3 Diseño de contenido. Pearson Educación. Madrid 2000.

52. Nuñez Gudas, Mirta. Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet. ACIMED. [online]. sep.-oct. 2002, vol.10, no.5 [citado 22 Marzo 2005], p.9-10.

Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

53. Pandolfi C, Mauricio B. Follow up of quality of public oriented health information on the world wide web:

sistematic re-evaluation. *BMJ* 2002;324:582-583.

54. Purcell GP, Wilson P, Delamothe T. The quality of health information on the internet . *BMJ* 2002; 324: 557-558.

55. Quality of health information on the internet: achievements, lessons and the future. Ahmad Risk MD. CRICS VI BIREME. Puebla Mexico 8 May 2003.

56. Quality Standards for Medical Publishing on the Web. BMIA-REC-Quality Standards for Medical Publishing on the Web-7/12/96. Disponible en: <http://www.bhia.org/reference/documents/recommend_webquality.htm#Example> [28 octubre 2004].

57. Ramos Herrera IM, Hidalgo San Martín A., Célis de la Rosa A. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México. *ACIMED* 11(1). Disponible en: < <http://eprints.rclis.org/archive/00001822/>> [18 marzo 2005].

58. Ramos Herrera, Igor Martín, San Martín, Alfredo Hidalgo y Celis de la Rosa, Alfredo de Jesús. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México. *ACIMED*. [online]. ene.-feb. 2003, vol.11, no.1 [citado 09 Marzo 2005], p.1-2. Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100001&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

59. Ramos Herrera, Igor Martín, San Martín, Alfredo Hidalgo y Celis De La Rosa, Alfredo de Jesús. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México. *ACIMED*. [online]. ene.-feb. 2003, vol.11, no.1 [citado 22 Marzo 2005], p.1-2. Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100001&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

60. Ramos Sánchez, Elizabeth. Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet. *ACIMED*. [online]. mar.-abr. 2004, vol.12, no.2 [citado 22 Marzo 2005], p.1-1. Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435.

61. Rancaño García, JA Rodrigo Pendás, R Villa Estébanez, et al. Evaluación de las páginas web en lengua española útiles para el médico de atención primaria. *Aten Primaria* 2003; 31(9):575-580.
62. RAND Health/California HealthCare Foundation. Proceed with Caution: A Report on the Quality of Health Information on the Internet. May 2001. www.chcf.org.
63. Recopilación de Métodos de Usabilidad. Disponible en: < <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/Herramientas.htm> > [08 marzo 2005].
64. Report on the evaluation of criteria sets for assessing health websites. Health Improvement Institute. Disponible en: < <http://www.hii.org> > [23 diciembre 2004].
65. Risk A., Petersen C. Health information on the internet. *JAMA* 2002; 287(20):2713-2715.
66. Risk A.; Dzenowagis J. Review Of Internet Health Information Quality Initiatives. *J Med Internet Res* 2001;3(4):e28. Disponible en: < <http://www.jmir.org/2001/4/e28/> > [15/12/2004].
67. Robert B. Yonaitis. Understanding Accessibility. A Guide to Achieving Compliance on Web Sites and Intranets. HiSoftware Publishing. 2002.
68. Rodríguez Camiño, Reinaldo (2003) Motores de búsqueda sobre salud en Internet. *ACIMED* 11(5). <http://eprints.rclis.org/archive/00001750/>.
69. Ronald B. Sandler. Evaluating Credibility of Information on the Internet. Disponible en: < www.rbs0.com/credible.pdf > [10 marzo 2005].
70. Rugby M., Forsström J., Roberts R. Wyatt J. Verifying quality and safety in health informatics services. *BMJ* 2001;323;552-556.
71. Schloman, Barbara. (Jan. 28, 1999). Whom do you trust? Evaluating Internet Health Resources Online *Journal of Issues in Nursing*. Disponible en: <http://www.nursingworld.org/ojin/infocol/info_1.htm > [09 marzo 2005].
72. Silberg WM, Lundberg GD, Musacchio RA. Assessing, Controlling, and Assuring the Quality of Medical Information

on the Internet : Caveant Lector et Viewor—Let the Reader and Viewer Beware, JAMIA 1997; 277: 1244-5.

73. Silberg WM, Lundberg GD, Musacchio RA. Assessing, Controlling, and Assuring the Quality of Medical Information on the Internet : Caveant Lector et Viewor—Let the Reader and Viewer Beware, JAMA 1997; 277: 1244-5.

74. Smith, Alastair G. "Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources." The Public-Access Computer Systems Review 8, no. 3 (1997). Disponible en: <<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>> [01 marzo 2005].

75. Sue Childs. Developing health website quality assessment guidelines for the voluntary sector: outcomes from the Judge Project. Health Libraries Group 2004. Health Information and Libraries Journal, 21 (Suppl. 2), pp.14–26.

76. Sue Childs. Judge: Web Sites for Health. Consumer Guidelines (to help health consumers make informed choices about Web sites). Disponible en: <http://www.judgehealth.org.uk/consumer_guidelines.htm> [08 marzo 2005].

77. Susannah Fox. Vital decisions: How Internet users decide what information to trust when they or their loved ones are sick. Disponible en: <http://www.pewinternet.org/report_display.asp?r=59> [10 marzo 2005].

78. Ugarte R, Galardi M. WWW y Pediatría. BOL. S VASCO-NAV PEDIATR 2002; 36: 63-67.

79. W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0
http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary.

80. Wilson P, Risk A. How to find the good and avoid the bad or ugly: A short guide to tools for rating quality of health information on the Internet / Commentary. BMJ 2002; 324(7337):598-602.

81. Winker MA, Flanagan A, Chilum B, White J, Andrews K, Kennett RL, et al. Guidelines for Medical and Health Information Sites on the Internet. Principales Governing AMA Publications Web Sites. JAMA 2000; 283 (12): 1600-1606.

82. Winker, Margaret A. and Flanagan, Annette and Chi-Lum, Bonnie and White, John and Andrews, Karen and Kennett, Robert L. and DeAngelis, Catherine D. and Musacchio, Robert A. (2001) Normas para los sitios de información médica y de salud en Internet. Principios que rigen los sitios web de la AMA. ACIMED 9(1).
<http://eprints.rclis.org/archive/00001921/01/aci091001.pdf>.

A

Accesibilidad: el contenido es accesible cuando puede ser usado por una persona con discapacidad.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

Accesibilidad: el arte de garantizar, tan ampliamente como sea posible, que el acceso web esté disponible para las personas, tengan o no una discapacidad.

Fuente: <http://www.w3.org/People/Berners-Lee/Weaving/glossary.html>

Acreditación de páginas web sanitarias: es la declaración formal por una entidad independiente, de la competencia de una página web sanitaria para el correcto desempeño de sus actividades.

Actualización de la información sanitaria: conjunto de acciones y procedimientos realizados por el consejo editorial de una página web sanitaria destinados a publicar la mejor información disponible, la más detallada y más actual acerca de la investigación, de las innovaciones relacionadas con la promoción de la salud, el control de las enfermedades, el tratamiento disponible de numerosos problemas sanitarios, o cualquier otro tema vinculado con la salud humana.

Alternativas equivalentes de acceso a los contenidos: los contenidos de una página 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 y equivalentes no textuales.

Fuente: Glosario combinado para las Pautas de Accesibilidad de las Herramientas de Autor, las Aplicaciones de Usuario y al Contenido en la WEB 1.0 28-07-2000

Aplicación de usuario: software para acceder al contenido de la web, incluyendo navegadores gráficos de escritorio, de texto, de voz, teléfonos móviles, sistemas multimedia, plug-ins y algún software de ayudas técnicas utilizado conjuntamente con navegadores, tales como lectores de pantalla, magnificadores de pantallas y software de reconocimiento de voz.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

Atribución de contenidos: conjunto de procedimientos definidos en la política editorial de la página web sanitaria destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y de la autoría de contenidos utilizados para conformar la página web.

C

Código de Conducta Ético: documento formal que estipula ciertas reglas de conducta ética, que una página web sanitaria se compromete a respetar.

Confidencialidad – Privacidad: desarrollo de actuaciones y procedimientos requeridos para respetar la privacidad de cualquier transacción de contenido o de datos relativos a pacientes y/o usuarios visitantes de una página web sanitaria, incluyendo su identidad personal.

Contenido, estructura y presentación del documento: el *contenido* de un documento se refiere a lo que 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.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

Contenido equivalente: un contenido es “equivalente” a otro cuando ambos cumplen esencialmente la misma función o propósito en la presentación al usuario (persona con discapacidad). 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.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

Credibilidad de la Organización: grado en el que los usuarios o visitantes de un sitio web tienen confianza en los contenidos de información de una página web sanitaria, 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.

Fuente: DIRECTIVA 95/46/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
<http://europa.eu.int/spain/novedades/documentos/31995L46.htm>

121

E

Enlace (link o hipervínculo): 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.

Fuente: eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Bruselas, 29.11.2002, COM(2002) 667 final. <http://www.jmir.org/2002/3/e15/index.htm>

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.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

HTML dinámico (DHTML): DHTML es el nombre comercial aplicado a la mezcla de estándares que incluye HTML, hojas de estilo, Document Object Model y "scripting". (No hay una especificación de W3C que defina formalmente el DHTML).

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

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.

Fuente: W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 http://www.discapnet.es/web_accesible/wcag10/WAI-WEBCONTENT-19990505_es.html#glossary

M

Mapa del sitio: elemento que proporciona una visión global de la organización de una página o sitio web.

P

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

Fuente: Health Web Site Standards, Version 1.0. 2001 URAC.

<http://webapps.urac.org/webiteaccreditation/Portal/Business/Docs/web%20site%20stds%20v1-0.doc>

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 la página web, 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 una página web sanitaria 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 de una página web sanitaria, como fuente de contenido de información fiable, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información, al proporcionar información de contexto sobre la propia web (logo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable del sitio web), al definir de manera clara la audiencia destino prevista y declarar todas las fuentes de financiación del sitio.

U

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

Fuente: Europe's Information Society. Glossary and Acronyms http://europa.eu.int/information_society/help/glossary/index_en.htm#u

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.

Fuente: The American Heritage® Dictionary of the English Language, Fourth Edition.

ME 8101

MANUAL DE ESTÁNDARES

PROGRAMA de ACREDITACIÓN de
PÁGINAS WEB SANITARIAS



www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/

Avda. de la Innovación, s/n
Edificio Renta Sevilla, 4ª plta.
Módulo E, 41020 Sevilla
Tel.: 955 023 900
Fax: 955 023 901