

TRABAJO PRÁCTICO

DIPLOMADO EN SALUD PÚBLICA 2018

CRITERIOS DE CALIDAD DE PÁGINAS WEB DE SALUD. UNA MEDIDA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.

Quality standards of health websites. A measure for user protection.

Yolanda Guerrero Romera

ÍNDICE

CONTENIDOS	PÁGINA
<u>RESUMEN (ABSTRACT)</u>	<u>4</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>6</u>
<u>OBJETIVOS</u>	<u>7</u>
<u>MATERIAL Y MÉTODOS</u>	<u>8</u>
<u>RESULTADOS</u>	<u>10</u>
1.- Códigos de conducta	
2.- Instrumentos de certificación	
3.- Guías de comprobación por el usuario	
<u>DISCUSIÓN</u>	<u>20</u>
<u>CONCLUSIONES</u>	<u>22</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>24</u>
<u>CONFLICTO DE INTERESES, AGRADECIMIENTOS Y ACLARACIONES</u>	<u>28</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>29</u>

RESUMEN

Internet ha cambiado la forma de obtener información y, entre ellas, la relacionada con los temas de salud. El 60,5% de la población española consultó internet para conseguir información de salud en 2017. La gran cantidad de información, la velocidad de respuesta, la accesibilidad y el bajo coste hacen de internet una buena fuente de información. Sin embargo, no es “oro todo lo que reluce”. La variabilidad en la calidad de esa información puede resultar peligroso para la población que confía en lo que lee.

Por esta razón, se hace necesario buscar unos criterios de calidad que orienten al usuario a fiarse o no de los contenidos de la página web a la que está accediendo. A nivel mundial existen diferentes asociaciones, fundaciones, coaliciones u organizaciones que, bien a través de códigos de conducta, instrumentos de certificación o guías de comprobación por el usuario, evalúan las páginas web de salud y valoran si es fiable o no. La dificultad consiste en que toda esta información está muy dispersa por la red y de difícil acceso.

Una de las soluciones a esto es crear un listado de preguntas que puede realizar el propio usuario de forma sencilla, para poder discriminar las páginas web en las que confiar de las que no. En este trabajo, tras el análisis de los diferentes criterios de calidad encontrados, se propone un tipo de cuestionario para este fin.

Palabras claves: páginas web de salud, criterios de calidad, protección al usuario.

ABSTRACT

The internet has changed the way to get information and, among them, the one related to healthy topics. 60,5% of the Spanish population looked for information in the internet to get information about health in 2017. The great quantity of information, the speed to get it, the easy way to get it and its low cost makes the internet a good source of information. However, as it is said, “not all that glitters is gold”. The variability of the quality of that information can be dangerous for people, who believe in what they read.

For this reason, it is necessary to search for quality criteria which lead the user to trust or not the website they are reading. There are different associations, foundations, organizations... worldwide which through codes of conduct, certification tools or guides of checking, evaluate the healthy websites, and check if they are reliable. The problem is that all this information is very spread in the internet, and they have difficult access.

One of the solutions for this is to create a list of questions which users can ask in an easy way, to be able to differentiate the useful ones from those which are not. In this article, after having analysed the different quality criteria, a kind of questionnaire is shown to get this objective.

Keywords: quality criteria, standards, health website, user protection.

INTRODUCCIÓN

La creación de internet fue un fenómeno a nivel mundial. Su uso se extendió a toda la población a finales de la década de los 90 con la aparición de la World Wide Web (WWW) o red informática mundial¹. Su desarrollo ha sido tal, que actualmente no se piensa la vida sin internet, de donde sacamos la mayoría de la información.

Además, en 1998 nace *Google*®, revolucionando la forma de buscar información on-line y democratizando los resultados de la búsqueda, a diferencia de otros buscadores que se habían desarrollado anteriormente ².

Internet tiene unas características, como la rapidez, accesibilidad, bajo coste e interactividad, que hacen que se use como fuente de información de múltiples temas³. Tanto es el caso, que la búsqueda de información sobre salud ha cambiado en los últimos años, siendo todavía la primera fuente de información a donde se recurre, los profesionales sanitarios, pero aumentando el porcentaje de población que acude a internet para este propósito. El 60,5% de los españoles usa internet para conseguir información sobre salud. Del grupo de internautas, un total de 32.971.889 en 2017, el porcentaje se eleva hasta el 74,4% ^{4,5}.

En cuanto a las páginas consultadas para informarse sobre salud, predominan los buscadores con un 82%, siendo sólo el 3,8% de la población española quienes buscan este tipo de información a través de una aplicación móvil ([gráfica 1](#)). El acceso a internet está muy generalizado ya que el 91,3% de la población española tiene móvil, y el 76,1% tiene ordenador⁴. Su uso está muy influenciado por la edad y el nivel de estudios, siendo más utilizado entre los más jóvenes ([gráfica 2](#)) y aquellos con mayor nivel de estudios ([gráfica 3](#)).

Sin embargo, existen barreras que hacen que la información que se obtiene en internet pueda no ser del todo beneficiosa para el usuario, ya que la mayoría de la información se consulta en buscadores generales tipo *Google*®, que realiza su elección a través de *PageRank*®, marca registrada

por *Google*® que usa un algoritmo para asignar, de forma numérica, la posición de una página web, método nada riguroso para clasificar páginas web de salud en función de la calidad de la información⁶.

Además, la variabilidad de la información obtenida, que por un lado podría ser algo positivo, por otro conlleva un importante rango de diferencia de calidad entre las distintas páginas web.

Por otro lado, al no existir control de calidad, su contenido puede estar influido por intereses comerciales, dejando la objetividad de lado, a lo que se añade la posibilidad de la pérdida de privacidad personal⁷.

Por todo esto, es necesario educar al ciudadano para discriminar la información de salud obtenida a través de la red, sabiendo elegir la correcta y descartando la poco fiable. Empoderar a la población en esta decisión, evitará caer en múltiples errores que pueden llegar a ser perjudiciales para su salud.

OBJETIVOS

Los objetivos de este trabajo son:

1. Buscar qué **criterios de calidad** son el *gold standard* en la elección de una página web de salud para la población con competencias limitadas sobre alfabetización en salud, que suponen un 58,3% de los españoles⁸.
2. Exponer las **características** de las diferentes **escalas** que existen, junto a las diferencias que existen entre ellas.
3. La **creación de una propuesta de cuestionario** que contenga una recopilación de los criterios más usados encontrados durante la revisión bibliográfica y que, a la vez, sea sencillo de aplicar.

MATERIAL Y MÉTODOS

En **MeSH Database** se introdujo el término *website* eligiendo entre los resultados *patient portals*, escogiendo, dentro de las opciones, *standards*. A continuación, se introduce el término *quality*, eligiendo el término *quality control* de entre los 131 resultados. Se eligió, dentro de las opciones, *methods* y *standars*. Se usó el operador booleano AND (*patient portals/standards/methods* AND *quality control*). Al realizar la búsqueda no se obtiene en **Pubmed** ningún artículo con esos términos.

Se intentó de nuevo con los términos *internet, health* eligiendo *education*, y *quality control* eligiendo *standars* (*internet* AND *health/education* AND *quality control/standards*) sin resultado en Pubmed.

Al realizar la búsqueda con *patient portals* AND *internet/standards*, *patient portals* AND *methods* AND *quality control* y *patient portals* AND *quality control*, tampoco se consiguió ningún resultado.

Se redujo la búsqueda a *patient portals*, obteniendo 150 resultados, sin encontrar ningún artículo relacionado con el tema.

Quality control AND *internet* AND *health*, consiguió 23 artículos, ninguno de los cuales estaba relacionado con el tema.

Quality standars information health internet, usando el operador booleano AND, consiguió 1.603 resultados. Se redujo la búsqueda en los últimos 5 años obteniendo 446 artículos. Al reducirlo en el último año (desde el 1 de enero de 2017 hasta la actualidad) se obtienen 120 artículos, de los cuales sólo 2 están relacionados con el objetivo de la búsqueda:

- *An objective scoring system to evaluate the credibility of health related websites*, sólo valora las páginas web de salud desde el punto de vista de los profesionales sanitarios y no de la población general. EgészségKommandó, sistema de puntuación de páginas web médicas húngaras. Artículo en húngaro por lo que se descarta⁹.

- *The Doctor Versus the Internet: Effects of Low-, Medium-, and High-Quality Websites on Intentions to Follow the Doctor's Advice*, el cual no se tiene acceso al artículo completo¹⁰.

La búsqueda en **Google Académico** con los mismos términos (*quality standards information health internet*) y limitando los resultados en el último año (2018), se consiguen 22.200 resultados. Al reducir los resultados al idioma español y quitando las patentes y las citas, se obtienen 209 resultados, ninguno de los cuales está relacionado con el tema que se busca. Al realizar la búsqueda en español con los términos *criterios de calidad de páginas web de salud*, acotando los resultados en el 2018, se obtienen 7.190 resultados.

La búsqueda en la biblioteca **Cochrane Plus** con los términos *criterios AND calidad AND web AND salud*, obtienen 203 resultados no relacionados con el tema.

Se buscó información en **Guiasalud.es**, con los términos *criterios calidad páginas web de salud* consiguiendo 2.925 resultados. En el segundo de los artículos que se obtiene, *Información para pacientes y ciudadanos. Recursos. Calidad de la información sobre salud disponible en la red*, se consiguen encontrar la existencia de sellos de calidad, códigos de conducta y acreditaciones para certificar la validez de la información y de sus responsables¹¹.

A partir de aquí, se realiza una búsqueda dirigida, a través de **Google**, usando las webs de los autores de las diferentes escalas. Así, se buscan los criterios de calidad que aparecen en:

- Los diferentes códigos de conducta (eEuropa2002¹⁴, HON^{14, 15, 16, 17}, Internet Health Coalition^{6, 12, 18, 19, 20} y AMA^{6, 12, 21}).
- Instrumentos de certificación (ACSA²², WMA²³, HON^{14, 24}, MedCIRCLE^{6, 25, 26, 27}, URAC^{6, 28}, OMS²⁹).
- Las guías de comprobación por el usuario (DISCERN³⁰ y Net Scoring^{14, 31, 32}).

RESULTADOS

Tras la revisión bibliográfica, se llega a la conclusión de que no hay consenso internacional en cuanto a unos mínimos criterios de calidad que deban presentar las páginas web de salud. Lo que existen son **códigos de conducta** creados por diferentes comisiones, fundaciones, coaliciones y asociaciones; **instrumentos** para evaluar las páginas web de salud que lo soliciten, otorgando un sello de calidad; y **guías de comprobación por el usuario**¹².

1.- Códigos de conducta

Existen diferentes códigos de conducta entre los que destacan¹³:

eEuropa 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud¹⁴

Consiste en una iniciativa de la Comisión Europea en el año 2002 donde se estableció un conjunto básico de criterios de calidad para páginas con contenidos de salud para aplicación por todos los países de la Unión Europea, siempre teniendo en cuenta el carácter mundial de internet. Se realizó tras reuniones con 60 participantes de los Estados miembros, Noruega, Suiza y EEUU y una consulta pública realizada a través de internet.

Los criterios elaborados fueron:

- Transparencia y honradez. Supone encontrar con facilidad el nombre y dirección fiscal o electrónica del/los responsables del sitio, la finalidad y los objetivos de la página web, la definición de la audiencia a la que va dirigida y la transparencia en cuanto a las fuentes de financiación.
- Autoridad. Reseñar las fuentes de información usadas, la fecha de publicación y los proveedores de la información contenida. Si los proveedores son sólo profesionales médicos, debe estar reflejado claramente y ser respetado en todo momento. Si se ofrecen consejos,

siempre se debe incluir una aclaración en la que se explique que los consejos nunca “pueden sustituir la consulta en persona de un profesional de la salud”.

- Intimidad y protección de datos.
- Rendición de cuentas. Dar la posibilidad al usuario para dar su opinión, que los enlaces sean con personas o entidades dignas de confianza.
- Accesibilidad en relación a la facilidad de búsqueda, lectura, etc.

[HONcode de Health on the Net Foundation](#)^{14, 15, 16, 17}

Creada en 1995, es el código de conducta más antiguo de todos. HON es una organización internacional, sin ánimo de lucro, con status de ONG y con sede en Suiza. Sus principales patrocinadores son el cantón de Ginebra, el Hospital Universitario de Ginebra, el Instituto de Bioinformática suizo y Sun Microsystems. El HON, además, dispone de un sistema de certificación con sellos de calidad que se explicará más adelante.

El código de conducta de HON se basa en:

- HC1-Autoridad. Indicar la cualificación de los autores. Si son profesionales médicos o, en caso contrario, explicarlo con claridad.
- HC-2 Complementariedad. Explicar de forma clara que todo lo escrito en la web no puede sustituir la consulta en persona entre el médico y el paciente.
- HC-3 Confidencialidad y privacidad de los datos aportados por el usuario a la página web.
- HC-4 Atribución. Referencia a la fuente de información.
- HC-5 Justificación o legitimación. Cualquier producto, medicamento o servicio debe ser avalado por información científica contrastada y claramente referenciada.
- HC-6 Transparencia. La información de contacto debe estar presente y accesible.
- HC-7 Fuentes de financiación. Transparencia en cuanto a si existen fuentes de financiación y cuáles son.
- HC-8 Honestidad en la política editorial.

Es una coalición independiente sin ánimo de lucro, creada en 1997 para promover la elección de información de calidad sobre salud en internet. Dentro de sus miembros se encuentran representantes de todos los sectores de los espacios de salud en internet, incluido asociaciones de consumidores, laboratorios, asociaciones de pacientes, universidades, editores de contenido sanitario, profesionales sanitarios, funcionarios del gobierno relacionados con sanidad, etc.

Su código ético o de conducta se basa en los siguientes principios:

1. Simplicidad en los contenidos, actualización y bajo criterios científicos. Importante la fecha de creación del artículo.
2. Honestidad. Claridad en la información del contenido utilizado para promover la venta de productos o servicios de salud y en la eficacia o beneficios de los productos o servicios proporcionados por la página web.
3. Calidad. La información debe ser precisa, fácil de entender y actualizada, para que los usuarios puedan emitir sus propios juicios sobre la información de la salud, los productos o servicios sanitarios.
4. Consentimiento informado. Hay que respetar el derecho de los usuarios a elegir si sus datos personales se recopilen o compartan con consentimiento previo.
5. Privacidad de los datos.
6. Profesionalidad en el cuidado de la salud on-line. Los profesionales sanitarios que realicen asesoramiento médico en línea deben cumplir los códigos éticos que rigen cada profesión, explicando que esto no sustituye al consejo del médico.
7. Asociación responsable. Los profesionales u organizaciones con los que se unen deben ser fiables. Además, los patrocinadores no deben influir en el contenido de la página web.
8. Responsabilidad. Dar la oportunidad que los usuarios puedan dar su opinión mediante un e-mail de contacto.

Es una organización de médicos de Estados Unidos creada en 1995. Tiene los siguientes principios:

- Definición del contenido. Deben estar claramente identificados los autores y fuentes de información.
- Propiedad de la página web. Entre ellos, datos de la página web y responsables, inversores, alianzas estratégicas, afiliaciones, indicadas claramente en la pantalla de inicio o accesible mediante un enlace en la misma pantalla. También debe estar especificada la propiedad de los derechos de autor del contenido específico, tanto en la pantalla como en los documentos impresos de la página web.
- Visualización de la página web. Es necesario que se expliquen los requisitos técnicos para una mejor visualización de la página web.
- Acceso, pago y privacidad. Se debe explicar fácilmente cómo se accede, si precisa contraseña para acceder a algunos contenidos, si es preciso pago por visionado e información sobre privacidad y confidencialidad.
- Publicidad y financiación.
- Calidad en el contenido. Con fecha de publicación, actualizaciones, autoría y fuentes de información.
- Enlace internos y externos. Comprobar que los enlaces internos y externos a otras páginas funcionen correctamente.
- Descarga en PDF. Si se pueden descargar archivos en formato PDF, debe ser accesible y fácil de realizar.
- Facilidad de uso. Incluir un mapa de la página web para poder orientarse desde todos los temas y acceder fácilmente al contenido que se quiere leer.

2.- Instrumentos de certificación

Los instrumentos de certificación se basan, fundamentalmente, en la evaluación de la página web y posterior certificación mediante un sello de calidad que debe aparecer en la página de inicio de la web. Sólo se obtienen cuando los responsables de la página web de salud, **de forma voluntaria**, se adhieren al programa y se comprometen a respetar los principios de la agencia de certificación.

Actualmente, en España, existen dos agencias de certificación de calidad de páginas web de salud:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) ²²

Se creó en el año 2002 y es una organización pública adscrita a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Consiste en una herramienta que certifica la calidad y seguridad en el ámbito de la salud, tanto de centros y unidades sanitarias, como de profesionales sanitarios y de formación continuada. Dentro de los programas de certificación se encuentra también uno para páginas web de salud.

La distribución de los estándares de dicho programa es:

- 1- Derechos de los usuarios. En la que se incluye: especificar la audiencia a la que va dirigida la información de la página web y la correcta accesibilidad de la misma para el usuario. Por otro lado, también será necesario preservar la confidencialidad y privacidad de los datos obtenidos de los usuarios.
- 2- Gestión de la información. Transparencia y honestidad en la información de la página web, credibilidad de su contenido, política editorial clara y la presencia de elementos de relación con los usuarios del sitio web.
- 3- Contenidos sanitarios y prestación de servicios. Atribución de los contenidos, actualización de la información con la fecha de publicación, fuentes de información y prestación de servicios electrónicos.

Web Médica Acreditada (WMA)²³

Consiste en un programa de acreditación creada por el Colegio de Médicos de Barcelona. Si la página web sigue la acreditación, deberá poner en la página inicial de la web el sello de calidad de WMA (*imagen 1*).

Entre los principios de buena práctica se encuentran:

- 1- Identificación. Con correo electrónico de contacto, identificación clara del responsable médico de la web y, dentro del aviso legal de la web, una breve descripción de la misma.
- 2- Contenidos. Los autores de los contenidos deben tener relación con alguna de las profesiones sanitarias. Fuentes y actualización de los datos, complementariedad, estructura fácil de la web, evidencia de la información (aceptada por la comunidad científica). Además, debe explicar claramente el público al que va dirigido y los objetivos de la página web.
- 3- Confidencialidad. Política de uso de datos, especificar si hay zonas de acceso restringido y cómo se puede entrar a ellas.
- 4- Seguridad. Encriptar los datos personales del usuario.
- 5- Publicidad y financiación.
- 6- Consulta virtual. Debe basarse en las recomendaciones del documento elaborado por el Colegio de Médicos de Barcelona “*Las nuevas tecnologías en la medicina. El correo electrónico*”.

Health Of the Net (HON)^{14,24}

El proveedor de la página web, de forma voluntaria, realiza una solicitud oficial y se compromete a seguir de forma estricta los principios de calidad de HON. Tras una valoración por el equipo de la fundación y siempre que respete los principios de calidad, recibe el sello (*imagen 2*) que debe exhibir en un lugar destacado de la página de inicio de la web como certificación de garantía para con la información sobre salud que aporta.

De forma aleatoria, el equipo de HON realiza comprobaciones de los abonados para garantizar la continuidad de la calidad.

Es un proyecto financiado por la Unión Europea pilotada dentro del proyecto MedCERTAIN, iniciado en el año 2002. Está compuesto por cuatro socios: el Colegio de Médicos de Barcelona, AQUMED (Asociación Médica Alemana), Dept. of Clinical Social Medicine (AKS) de la Universidad de Heidelberg de Alemania y CISMef dependiente de la Universidad de Ruán en Francia.

Este proyecto se basa en la utilización del llamado lenguaje HIDEEL “*Health Information, Disclosure, Description and Evaluation Language*” que permite la incorporación de metadatos que contienen información sobre varios aspectos de la página web, compartiendo ese lenguaje para una mejor comprensión y uso en internet.

Utilization Review Accreditation Commission (URAC)^{6, 28}

Este sistema es el más usado en Estados Unidos. Se fundó en 1990. Se obtiene el sello de acreditación de URAC ([imagen 3](#)) una vez ha sido evaluada la página web y si presenta los siguientes requisitos:

- 1- Divulgación del propietario de la página web, política editorial, fuentes de financiación, conflictos de intereses, **política de protección de menores**, enlaces y política promocional. Es el único sistema que incluye la protección de menores en sus principios de calidad.
- 2- Contenido de salud. Claridad de los beneficios terapéuticos, política editorial clara, no información engañosa o falsa, calidad en la interacción con un profesional de salud, principios éticos de profesionales de salud que trabajan en la web.
- 3- Enlaces. Notificarlos, que sean apropiados y de calidad.
- 4- Privacidad y seguridad.
- 5- Responsabilidad. Que el usuario pueda dejar comentarios y quejas, intentando resolver las quejas.
- 6- Ética del sitio web.

Organización Mundial para la Salud (OMS)²⁹

El Comité Consultivo Mundial sobre Seguridad de las Vacunas (GACVS), dependiente de la OMS, creó unos criterios de calidad para páginas web de salud exclusivamente con información sobre vacunología:

- 1- Autoridad de las fuentes.
- 2- Atribución. Cita de las fuentes, con enlace cuando sea posible.
- 3- Exactitud. Basada en investigaciones objetivas y científicas.
- 4- Actualización.
- 5- Proceso de selección de la información.
- 6- Calidad de la redacción.

3.- Guías de comprobación por el usuario

Son guías de evaluación de la calidad administradas y dirigidas al usuario que es el que se encarga de realizarlas.

DISCERN³⁰

Es una herramienta de evaluación de calidad de las páginas web, únicamente en relación a la elección de tratamiento.

Se basa en plantear al usuario 16 preguntas relacionadas con la calidad de la página web:

- 1- ¿Son claros los objetivos?
- 2- ¿Alcanza sus objetivos?
- 3- ¿Son realistas o apropiadas las respuestas?
- 4- ¿Están claras las fuentes de información usadas?
- 5- ¿Está clara la fecha de publicación y/o actualización?
- 6- ¿Es equilibrada e imparcial?
- 7- ¿Da detalles sobre fuentes de apoyo e información?
- 8- ¿Se hace referencia a áreas de incertidumbre?
- 9- ¿Describe cómo es cada tratamiento?
- 10- ¿Describe los beneficios de cada tratamiento?
- 11- ¿Describe los riesgos de cada tratamiento?
- 12- ¿Explica qué podría ocurrir si no se trata?
- 13- ¿Describe cómo la elección de cada tratamiento afecta a la calidad de vida?
- 14- ¿Está claro que hay más de un tratamiento?
- 15- ¿Proporciona apoyo para la toma de decisiones compartidas?
- 16- En función de todas las respuestas antes evaluadas, la calidad general de la publicación con respecto a las opciones de tratamiento es: baja, moderada o alta.

Elaborado por la Universidad de Rouen, en Francia, se trata de un cuestionario en línea con 49 criterios divididos en 8 categorías:

- 1- Credibilidad y calidad del contenido. Aportar el nombre, logotipo y referencias de la institución. Nombre del autor, referencias documentales y fuentes de financiación. Conflictos de intereses y posibles influencias. Actualización de la información. Comité editorial. Existencia de un comité científico o un administrador. Ortografía correcta y calidad de la traducción, en el caso de que se realice.
- 2- Contenidos. Exactitud y validez científica, citas de las fuentes originales, facilidad de acceso por la web y velocidad de carga del sitio.
- 3- Enlaces. Especificados y de calidad.
- 4- Diseño. Diseño de la web, calidad de la impresión, legibilidad del texto e imágenes fijas y en movimiento.
- 5- Interactividad. Opción de que los usuarios puedan dejar comentarios. Rastreabilidad de la información.
- 6- **Aspectos cuantitativos**. Poder realizar estadística a partir de datos generados por el tráfico en la web como uso de la web, número de documentos visualizados, número de citas en prensa, etc. Es la única guía en la que se exige este criterio.
- 7- Aspectos deontológicos. Responsabilidad profesional, respeto del secreto médico y confidencialidad.
- 8- Accesibilidad. En relación al uso, de búsqueda de información, facilidad de lectura de los documentos, etc.

DISCUSIÓN

Actualmente no existe ningún listado común de criterios de calidad que oriente al usuario sobre si la información que está leyendo en una página web a la que ha accedido para consultar alguna duda, preocupación o información acerca de su salud o la de los suyos, es correcta y puede fiarse de ella o, por el contrario, puede ser peligroso seguir sus recomendaciones.

Internet es actualmente una de las fuentes de información más importantes a las que la población de todo el mundo recurre para resolver sus dudas relacionadas con la salud, porque es muy accesible, rápido, de bajo coste y, en ocasiones, interactivo.

La gran información que existe en internet hace que, para el usuario no ducho en temas de sanidad, le resulte muy difícil diferenciar y hacer la elección adecuada. Es cierto que la responsabilidad de esa elección recae en el propio usuario, pero también es cierto que las distintas Administraciones tienen cierta responsabilidad en cuanto al control de la calidad de la información que se ofrece en internet para, de esa manera, conseguir una Educación para la Salud online de calidad.

La alternativa a la revisión de la calidad de las páginas web de salud es dejar al usuario desprotegido y hay que recordar que el usuario puede tener la forma de un adolescente con problemas. Un ejemplo de ello ha sido la página web “Ana y Mía” en la que se daba consejos sobre cómo perder peso, sobre todo dirigida a personas con trastornos de la conducta alimentaria. No hay legislación al respecto que proteja al ciudadano.

La solución se antoja compleja. ¿Cómo poner puertas al campo? Y ¿cómo ayudar a la población mundial entera, con su variabilidad cultural, de idiomas y de creencias?

Se ha podido comprobar, durante este trabajo, que existen multitud de asociaciones, fundaciones, comisiones, coaliciones, etc., que tienen sus propios códigos de conducta con los que valoran y evalúan la calidad de las páginas web de salud para una buena información sanitaria online. Sin embargo, el material está muy disperso y poco accesible para el usuario de a pie.

Además, en cuanto a los instrumentos de certificación, el obtener el sello de calidad va a depender de si el proveedor de la página web pide, de forma voluntaria, que se le valore su página.

Como se puede visualizar en la [tabla 1](#), hay una serie de estándares comunes que se observan en prácticamente todos los casos. Entre ellos, la transparencia, la confidencialidad y la profesionalidad. Sin embargo, dar la opción al usuario de poder opinar o realizar preguntas no lo incluye HON ni URAC y la accesibilidad, no la incluye HON, URAC ni IHC.

Tener enlaces externos e internos de calidad se encuentra dentro de los criterios de calidad de AMA, URAC y Net Scoring, pero no en el resto.

A parte, una característica que es de gran importancia, como la protección a la infancia, sólo la presenta URAC, que no tiene el criterio de accesibilidad y el de opinión del usuario.

Sólo Net Scoring tiene, como criterio de calidad, el uso de los datos generados a través del tráfico de la página web.

Como se puede comprobar a través de la citada [tabla 1](#) y del análisis realizado, no hay ninguna escala que sea totalmente completa. Net Scoring se aproxima, pero le falta el criterio de protección a la infancia.

CONCLUSIONES

Tras la realización de este análisis se llega a varias conclusiones.

- El ciudadano, actualmente ávido de información, sigue acudiendo al profesional sanitario para encontrar información sobre su salud. Sin embargo, cada vez más, la búsqueda de esta información se realiza a través de internet. Esto puede ser una oportunidad de realizar una **Educación para la Salud más generalizada** y llegar a más población, consiguiendo transmitir una información de calidad que, a pesar de ser indirecta, pueda ser bidireccional, si se da al usuario la posibilidad de realizar preguntas.
- Por otro lado, la gran cantidad de información sobre salud que se obtiene como resultado de cualquier búsqueda sobre temas de salud en internet, conlleva una **gran variabilidad en su calidad**. Para que el ciudadano pueda discriminar la información fiable de la poco fiable se considera necesario el aprendizaje de habilidades específicas.
- Esas habilidades se consiguen **conociendo los diferentes criterios de calidad** que debe tener una página web de salud para considerarla una buena fuente de información. Esos criterios de calidad se encuentran en las diferentes herramientas e instrumentos que certifican esa calidad y en los códigos de conducta que diferentes asociaciones han creado. Sin embargo, esta información está muy dispersa y no hay **ningún consenso internacional** que lo unifique, a pesar de que hay criterios que se repiten en todas ellas.
- Por todo esto, se observa la necesidad de realizar un **compendio de los requisitos mínimos** que debería cumplir una página web para considerar la información, que en ella se encuentra, como de calidad. Además, debe ser sencillo de aplicar y fácil de entender para el usuario de internet.

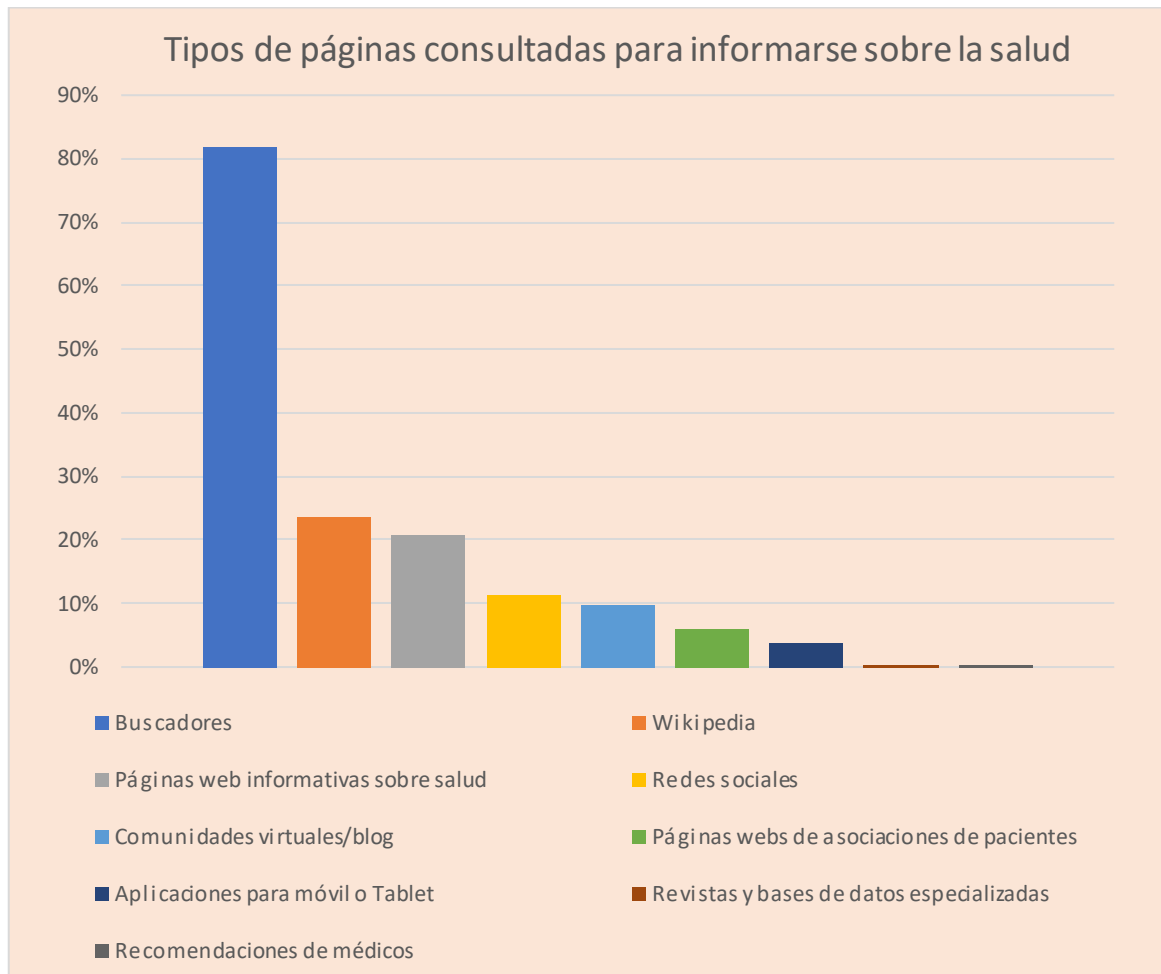
Realizando una comparación de los criterios usados en las diferentes herramientas y códigos de conducta encontrados, se **crea una propuesta de cuestionario** que pueda usar el usuario de forma sencilla.

¿ME PUEDO FIAR DE LA INFORMACIÓN DE SALUD DE ESTA PÁGINA WEB?

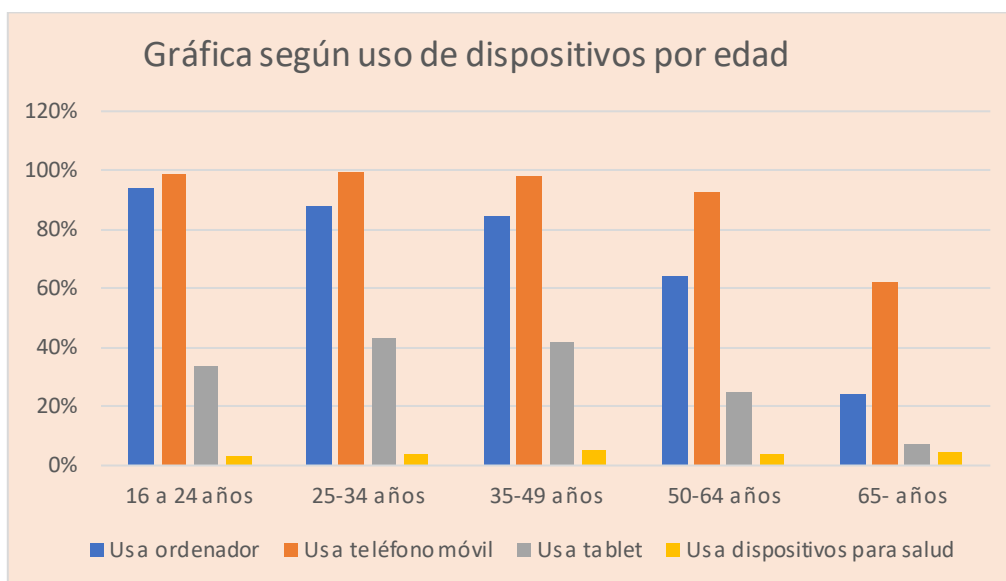
Antes de seguir las recomendaciones sobre salud de una página web que haya encontrado en internet, es importante saber si esa información es segura o no. Y ¿cómo se puede saber? Si responde SÍ a las siguientes preguntas, puede fiarse, pero siempre pensando que nunca puede sustituir a las indicaciones de un profesional sanitario.

1. ¿Está claramente escrito el/los responsables de la página web y sus autores?
2. ¿Los autores son profesionales sanitarios?
3. ¿Se entiende claramente los contenidos y están escritos sin faltas de ortografía?
4. ¿Está explicado la fuente de financiación de la página web? Desconfiar de las que están financiadas por empresas con posible influencia sobre los contenidos, como laboratorios, empresas privadas, etc.
5. ¿Está claro a quién va dirigida la información de la página web?
6. ¿Es fácil su acceso?
7. ¿Está actualizada la información con fecha de creación de cada uno de los artículos?
8. ¿Está bajo la política de privacidad y protección de datos?
9. ¿Los enlaces a otras páginas son a páginas de calidad?
10. ¿Se da la opción de ponernos en contacto con el responsable para dar nuestra opinión o realizar preguntas? ¿Responden a nuestras preguntas?

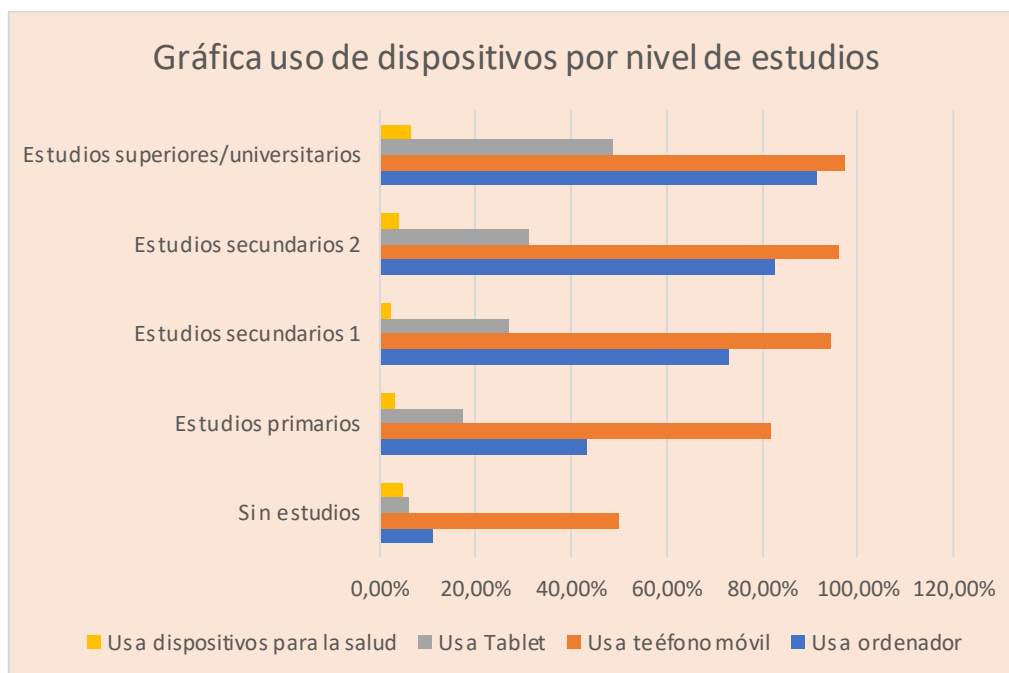
GRÁFICAS



Gráfica 1. Datos: Estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y la aplicación de las TI en el ámbito sanitaria. Edición 2015. Los pacientes y la e-Sanidad. Elaboración propia.



Gráfica 2. Datos: Estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y la aplicación de las TI en el ámbito sanitaria. Edición 2015. Los pacientes y la e-Sanidad. Elaboración propia.



Gráfica 3. Datos: Estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y la aplicación de las TI en el ámbito sanitaria. Edición 2015. Los pacientes y la e-Sanidad. Elaboración propia.



Imagen 1. Sello de calidad de WMA



Imagen 2. Sello de calidad de HON



Imagen 3. Sello de calidad de URAC

TABLA

	Transparencia	Accesibilidad	Confidencialidad	Opinión del usuario	Profesionalidad	Aspectos cuantitativos	Protección infancia	Enlaces calidad
e-Europa 2002	X	X	X	X	X			
HONcode	X		X		X			
IHC	X		X	X	X			
AMA	X	X	X		X			X
A.C.S. Andalucía	X	X	X	X	X			
WMA	X	X	X	X	X			
URAC	X		X		X		X	X
Net Scoring	X	X	X	X	X	X		X

Tabla 1. Comparación de criterios de calidad. Elaboración propia.
(Bibliografía: 6, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32)

CONFLICTO DE INTERESES

La autora declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todo el equipo del Diplomado en Salud Pública 2018, por haberme enseñado una parte muy importante de la medicina que no conocía y a mis tutores, Dr. Luis Lozano Mera y Dr. Gustavo González Ramírez, por su paciencia.

También agradezco a mi familia, que me ha apoyado en todo momento.

ACLARACIONES DE LA AUTORA

La autora declara que, cuando en el presente trabajo se utilicen las palabras “ciudadano”, “usuario” y otros términos en masculino, se refiere al término general, sin la especificación de género.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arranz, J.; Internet, Pediatría y la Web 2.0. XIX Jornadas de Pediatría de Álava. 23 de noviembre de 2007. [6 de agosto de 2018] Disponible en:
<http://www.avpap.org/documentos/jornadas2007/internet.pdf>
2. Trigo Aranda, V. Historia y evolución de Internet. ACTA [Internet] 2004 [6 de agosto de 2018]; 33: 22-32. Disponible en:
https://www.acta.es/medios/articulos/comunicacion_e_informacion/033021.pdf ISSN: 1888-6051
3. Conesa Fuentes, MC.; Aguinaga Ontoso, E.; Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica. Bid [internet] Elsevier. Diciembre 2009; 23: [Consultado 01 agosto 2018] Disponible en: <http://bid.ub.edu/23/conesa2.htm> ISSN 1575-5886. DOI 10.1344/105.000001506
4. Los ciudadanos ante la e-sanidad. Opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de las TI en el ámbito sanitario. Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España. Abril 2016. 27-60; 190-193 [Consultado 10 julio 2018] Disponible en: http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los_ciudadanos_ante_la_e-sanidad.pdf
5. Perfil sociodemográfico de los internautas. Análisis de datos INE 2017. Febrero 2018. Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Ministerio de Economía y Empresa. Gobierno de España. [Consultado 3 agosto 2018]. Disponible en:
<http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/Perfil%20sociodemogr%C3%A1fico%20de%20los%20internautas%202017.pdf>

6. Conesa Fuentes, MC., Aguinaga Ontoso, E., Hernández Morante, JJ.; Evaluación de la calidad de las páginas web sanitarias mediante un cuestionario validado. Aten Primaria. [ClinicalKey internet]2011 [1 de agosto de 2018]; 43 (1): 33-40. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0212656710000715.pdf?locale=es_ES. DOI: 10.1016/j.aprim.2010.01.007
7. Winker, MA.; Flanagan, A., Chi-Lum, B., White, J., Andrews, K., Kennelt, RL., DeAngelis, CD., Musacchio, RA.; Guidelines for medical and health information sites on the internet: principles governing AMA web sites. American Medical Association. JAMA. [Pubmed] 22 de marzo de 2000. [6 de agosto de 2018]. 283 (12): 1600-1606. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/192531>. DOI: 10.1001/jama.283.12.1600
8. Falcón Romero, M., Luna Ruiz-Cabello, A.; Alfabetización en salud: concepto y dimensiones. Proyecto europeo de alfabetización en salud. Revista de Comunicación y Salud [internet]. 2012 [7 de agosto de 2018], 2(2): 91-98. Disponible en: <http://revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/35/42> ISSN: 2173-1675 (electrónico).
9. Horváth, T., Matics, K., Meskó, B.; An objective scoring system to evaluate the credibility of health related websites. Rendszer az egészségügyi weboldalak hitelesítésére. Orvosi Hetilap (internet). 25 marzo 2018 [6 de agosto de 2018]. 159 (13), 511-519. Disponible en: <https://akademiai.com/doi/pdf/10.1556/650.2018.31000> ISSN 1788-6120. DOI: 10.1556/650.2018.31000
10. Sivakumar, G., Mares, ML.; The Doctor Versus the Internet: Effects of Low-, Medium-, and High-Quality Websites on Intentions to Follow the Doctor's Advice (El Doctor Versus Internet: Efectos de los sitios web de baja, media y alta calidad sobre las intenciones de seguir las indicaciones del médico). Health Commun. Diciembre 2017 [6 de agosto de 2018]; 32(12): 1454-1462. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27767346>. DOI [10.1080/10410236.2016.1228030](https://doi.org/10.1080/10410236.2016.1228030).

11. Guíasalud.es. Biblioteca de Guías Prácticas Clínicas del Sistema Nacional de Salud.
[Internet]. Información para pacientes y ciudadanos. Recursos. Calidad de la información sobre salud disponible en la red. [1 de agosto de 2018] Disponible en:
http://portal.guiasalud.es/web/guest/busquedas?p_p_id=EXT_3&p_p_lifecycle=0&p_p_stat e=maximized&p_p_mode=view&EXT_3_struts_action=%2Fext%2Fcontenidos%2Fvista_Previa&EXT_3_contenidoId=14075&EXT_3_version=1.6&EXT_3_languageId=es_ES
12. Ramos Sánchez, E. Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en internet. ACIMED [Scielo, internet]. Marzo-abril 2004; 12(2) [Consultado 3 julio 2018] Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200004 ISSN 1024-9435
13. Bermúdez Tamayo, C., Jiménez Pernet, J., García Gutiérrez, JF., Azpilicueta Cengotitobengoa, I., Silva Castro, MM., Babio, G., Plazaola Castaño, J. Cuestionario para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos. [Elsevier internet] 19 de diciembre de 2005. [6 de agosto de 2018]. Aten Primaria. 2006;38(5): 268-274. Disponible en:
<http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-cuestionario-evaluar-sitios-web-sanitarios-13092985> DOI: 10.1157/13092985
14. Comunicación de la comisión al consejo, al parlamento europeo, al comité económico y social y al comité de las regiones. eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. Comisión de las comunidades europeas. Bruselas 29 de noviembre de 2002. [2 de agosto de 2018]
15. Boyer, C., Frossard, C., Gaudinat, A., Hanbury, A., Falquet, G.; How to sort trustworthy health online information? Improvements of the automated detection of HONcode criteria. CENTERIS- International conference on ENTERprise information systems. ProjMAN. HCist. Noviembre 2017, Barcelona: Elsevier. Procedia Computer Science 121 (2017) 940-

949. [3 agosto 2018]. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917323244>
16. Wikipedia: Health on the Net Foundation. [Internet]. St. Petersburg (FL): Wikimedia Foundation, Inc. 2001 [consultado el 1 de agosto de 2018]. Disponible en:
https://es.wikipedia.org/wiki/Health_On_the_Net_Foundation
17. Health on the Net (HON). [Internet] [Consultado el 6 de agosto de 2018] Disponible en:
<https://www.hon.ch/en/>
18. Mack, J.; The Internet Healthcare Coalition. J Med Internet Res. 5 de marzo de 2000 2(1):e3
Disponible en: www.ncbi.nlm.nih.gov DOI: 10.2196/jmir.2.1.e3
19. Mack, J.; The Internet Healthcare Coalition, e-Health Ethics and the Role of Education. The e-Health Colloquium. 20-25 agosto 2000. Harvard University, Cambridge, MA.
[Consultado 6 de agosto de 2018] Disponible en:
<http://www.virsci.com/HealthCoalitionDeck.pdf>
20. Rippen, H., Risk, A. e-Health Code of Ethics. J Med Internet Res. 2000 [NCBI, PMC internet]; 2(2):e9. [Consultado el 8 de agosto de 2018] Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761853/> DOI 10.2196/jmir.2.2.e9
21. Winker, MA., Flanagan, A., Chi-Lum B.; White, J., Andrews, K., Kennet, RL. and et. Guidelines for Medical and Health Information Sites on the Internet. Principles Governing AMA Web Sites. [Consultado 4 de agosto de 2018] JAMA. 200;283(12):1600-1606.
Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/192531> DOI:
10.1001/jama.283.12.1600
22. Manual de estándares. Páginas web sanitarias. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. Junta de Andalucía. Enero 2014.
[Consultado 7 junio 2018]. Disponible en:
<https://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/archivo/me-8-1-03-manual-de-estandares-paginas-web-sanitarias.pdf>

23. Principios de buena práctica de WMA (Web Médica Acreditada). Contenidos elaborados por el Consejo Técnico de WMA. Febrero 2015. Colegio de médicos de Barcelona.
[Consultado 5 julio 2018] Disponible en:
<http://wma.comb.es/Upload/Documents/PrincipiosBuenaPracticaWMA.pdf>
24. Web HON [Consultada 7 de agosto de 2018] [Internet] Disponible en:
https://www.hon.ch/HONcode/Webmasters/HONcode_membership.html
25. MedCIRCLE. [Internet] [Consultado el 8 de agosto de 2018] Disponible en:
<http://www.medicircle.org/index.php>
26. Mayer, MA., Darmoni, SJ., Fiene, M., Eysenbach, G., Sarrias, R., Köler, C., Roth-Berghofer, TR., Gelabert M.; Información de calidad en internet: el proyecto MedCIRCLE. IX Congreso Nacional de Informática Médica. Informed 2002 Pp. 217-220. [Consultado el 8 de agosto de 2018] Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/225070300_Informacion_de_calidad_en_internet_el_proyecto_MedCIRCLE
27. Mayer Pujadas, MA., Leis Machín, A., Ruiz Pérez, P. Navegando por Internet: los sellos de calidad y la web semántica pueden ser un camino para encontrar el oro que reluce. Atención Primaria 2004 [Cartas al director] [Elsevier internet];34(7); 383. [8 de agosto de 2018]
Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-navegando-por-internet-los-sellos-13067780>
28. Urac. Setting the Standard Transforming Healthcare. Code of Conduct. [8 de agosto de 2018]
Disponible en: <https://www.urac.org/code-conduct> y
https://www.urac.org/sites/default/files/standards_measures/pdf/Health%20Web%20Site%20v3.1%20Standards%20at%20a%20Glance%20copy.pdf
29. Iniciativa global sobre la seguridad de las vacunas. OMS. Contenido (criterios importantes de calidad de la información). [Internet] [8 de agosto de 2018] Disponible en:
www.who.int/vaccine_safety/good_vs_sites/content/es/

30. Shepperd, S.; Charnock, D., Needham, G.; Gann, R.; The DISCERN handbook. Quality criteria for consumer health information on treatment choices. Junio 1998. University of Oxford and The British Library. [Consultado 27 julio 2018] Disponible en: <http://www.discern.org.uk/discern.pdf> . ISBN 1857753100
31. Darmoni, S.J., Lerous, V., Thirian, B., Santamaria, P., Gea, M.; Net Scoring: criterios de qualité de l'information de sante sur l'internet. Pp.: 29-49. Disponible en: <http://www.chu-rouen.fr/l@stics/fichiers/Darmoni1999b.pdf>
32. CISMef. Catalogue et Index des Sites Médicaux de langue Française. Net Scoring. [Internet] [8 de agosto de 2018] Disponible en: http://www.chu-rouen.fr/page/DOC_6286