bid
textos universitaris de biblioteconomia i documentació
ISSN 1575-5886
DL B-19.675-1998
número 23
desembre de 2009
Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona

Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica

[Versió catalana]

M. Carmen Conesa Fuentes
Profesora
Universidad Católica San Antonio de Murcia
cconesa@pdi.ucam.edu

Enrique Aguinaga Ontoso
Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia
Profesor asociado de la Facultad de Medicina
Universidad de Murcia
aguinaga@um.es

Resumen [Abstract] [Resum]

A pesar de la juventud de Internet, existe una gran cantidad de páginas web con información sanitaria, lo que constituye un factor muy positivo. Ahora bien, en la mayoría de las ocasiones estos contenidos provienen de fuentes consideradas como poco fiables o poco rigurosas, lo que constituye su principal desventaja. Ante esta preocupación sobre la calidad de la información, diversos autores han presentado diferentes propuestas para afrontar el problema de la evaluación de la calidad en las páginas web, en especial, en el ámbito sanitario.

En este contexto, el objetivo de la presente revisión bibliográfica es presentar una selección de estudios, códigos de conducta y sistemas de certificación relacionados con la evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria. Las bases de datos consultadas fueron PubMed (de ámbito internacional), utilizando los términos *assessment information health Internet* y, dentro de las bases de ámbito estatal, Cochrane, LILACS, IBECS, IME (CSIC), Compludoc, Cuiden y BDIE, utilizando la ecuación de búsqueda *análisis información sanitaria Internet*. Así mismo se llevó a cabo una consulta en el buscador Doyma-Elsevier con los mismos términos.

Las propuestas de evaluación de la calidad de las páginas web se han agrupado en los siguientes apartados: estudios que describen criterios generales de calidad de una página web con información sanitaria, herramientas para evaluar las páginas web sanitarias (códigos de conducta y certificación), estudios que analizan diferentes instrumentos de evaluación de páginas web sanitarias y estudios realizados sobre los usuarios de las páginas web sanitarias.

No existe un consenso entre los autores de los diferentes instrumentos de evaluación de la calidad, sobre cuál es la más efectiva. Se deberían unificar los criterios de calidad para crear una herramienta que sea rápida y fácil de aplicar, incluso por el usuario no experimentado, que precisamente es el que con más frecuencia accede a este tipo de información.

1 Introducción

El aumento de los contenidos presentes en Internet es imparable, utilizándose como fuente de información por millones de usuarios, debido a varias características que tiene la red: rapidez, comodidad, accesibilidad, actualización, bajo coste e interactividad (Gagliardi; Jadad, 2002;

Kinm, 1999).

El porcentaje de población que utiliza Internet es cada vez mayor, siendo del 55 % en el caso de la Unión Europea y del 44 % en España. Centrándonos en la información sanitaria, hasta un 23 % de los internautas de la Unión Europea utiliza la página web para conseguir información sobre la salud, mientras que en España el porcentaje es del 28 % (INE, 2008).

A pesar de la juventud de Internet, esta red se ha convertido en una de las principales fuentes de información sanitaria (Jadad, 2001), ofreciendo una amplia cobertura con una accesibilidad muy rápida (Kinm, 1999; Gagliardi; Jadad, 2002).

Internet ha cambiado la forma de buscar información, tanto a usuarios como a investigadores, así como a los gestores de la información, favoreciendo el desarrollo de múltiples sitios web cuyas características de calidad y contenidos son muy variables. De hecho, es cada vez más difícil seleccionar la información y, sobretodo, que los resultados obtenidos sean de calidad (Jadad; Gagliardi, 1998).

Actualmente existe una gran cantidad de páginas web con información sanitaria. Este exceso de información, que podría considerarse como su mayor virtud, en la mayoría de las ocasiones, proviene de fuentes consideradas como poco fiables o poco rigurosas, lo que a su vez constituye su principal desventaja (Ramos, 2004).

Diversos autores han señalado que, aunque Internet nos ofrece acceso a revistas electrónicas, bases de datos, foros, listas de discusión, bibliotecas digitales, etc., este hecho no aumenta la eficacia en la gestión de la información sanitaria (Bravo, 2003; Azpilicueta et al., 2007; Gagliardi; Jadad, 2002). Teniendo en cuenta el volumen de información sanitaria disponible y la desigualdad en la calidad de la información sobre salud, los usuarios no saben seleccionar los recursos que les pueden ofrecer información sanitaria de calidad (Cifre, 2002; Miller; Derse, 2002).

Tal y como ponen de manifiesto diversos estudios (Col·legi Oficial de Metges de Barcelona, 2007; INE, 2007; Mayer, 2006; Berland et al., 2001; Jacob, 2002; Murray, 2001), existen páginas web sanitarias con apariencia creíble, pero que no ofrecen un buen nivel de fiabilidad dejando indefenso al usuario, y que obligan al profesional a discernir la credibilidad de la información que contienen (Higueras, 2007; Pérez; Revuelta, 2003; Sanz, 1998; Sanz, 1999; Impacciatore, 1997).

Por lo tanto, para evaluar la calidad de la información es necesario contar con unos criterios que permitan filtrar la información fiable y contrastada, de la que no lo es, teniendo en cuenta las particularidades de la páginas web como son los intereses comerciales, la falta de credibilidad, el fácil acceso y la escasa habilidad en la consulta por parte del usuario (Merlo, 2003). Diversos autores han establecido unos criterios que deben cumplir estas páginas web. Por ejemplo, la información de las páginas web debe estar estructurada, clasificada y revisada, para que ofrezcan una información fiable (Jadad; Gagliardi, 1998).

Según Purcell, Wilson y Delamothe (2002), la responsabilidad del acceso y la evaluación de la información sanitaria depende del usuario, el cual deberá desarrollar una serie de habilidades y aprender a ser crítico, para poder evaluar los recursos web y discernir la información fiable de la que no lo es, según sus necesidades (Delamothe, 2000; Risk; Petersen, 2002; Nielsen, 2001; Ramos, 2004).

A la hora de evaluar la información sanitaria de calidad, nos encontramos con diversos problemas. Por un lado, la variabilidad de conceptos que existen de calidad y su carácter subjetivo (Mira; Pérez-Jover; Lozano, 2003; Sanz, 1998; Sanz, 1999); y, por otro lado, la diversidad de criterios o indicadores de calidad que están descritos en la bibliografía (Hain, 2002; Eysenbach; Köhler, 2002; Louro; González, 2001). Algunas de las herramientas más utilizadas en el ámbito sanitario son los códigos de conducta, las guías de usuarios o los instrumentos de certificación y acreditación. Sin embargo, los especialistas no son capaces de determinar cuáles de ellas son las más efectivas.

Aunque el médico sigue siendo la principal fuente de información para el paciente (seguido de las amistades) (Mira; Pérez-Jover; Lorenzo, 2004), Internet va ganado protagonismo como fuente de información sanitaria. El usuario debería conocer si los recursos proceden de sitios web donde ha habido una evaluación o un filtrado. Mientras que a los recursos digitales de

información no se les apliquen herramientas para evaluar su calidad, el usuario deberá determinar por sí mismo la credibilidad del recurso, lo que puede resultar una tarea imposible, ya sea debido a la carencia de conocimientos o al exceso de tiempo que debe invertir para ello (Olivan; Angós; Ullate, 2006).

Por todo lo anteriormente comentado, el objetivo de la presente revisión es presentar una selección de estudios, códigos de conducta y sistemas de certificación relacionados con la evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria.

2 Metodología

Para la obtención de las diferentes referencias citadas a lo largo de la presente revisión, se realizó una búsqueda en diferentes bases de datos sanitarias en febrero de 2008. Las bases de datos consultadas fueron PubMed (de ámbito internacional), utilizando los términos *assessment information health Internet* y, dentro de las bases de datos de ámbito estatal, Cochrane, LILACS, IBECS, IME (CSIC), Compludoc, Cuiden y BDIE, utilizando la ecuación de búsqueda *análisis información sanitaria Internet*. Así mismo, se llevó a cabo una consulta en el buscador Doyma-Elsevier con los mismos términos.

Como resultado de la búsqueda se obtuvieron 1.107 referencias en PubMed, una referencia en IME y cuatro en LILACS, mientras que en el resto de bases de datos y en el buscador DOYMA-Elsevier no se encontró ninguna referencia.

Debido a la escasez de trabajos en las bases de datos nacionales, se decide consultar a expertos en la materia y se decide reducir los términos de la búsqueda a *calidad Internet*, obteniendo entonces 52 referencias en LILACS, 32 referencias en IME (CSIC) y ninguna referencia en IBECS, Cochrane, Compludoc, Cuiden y BDIE. Además, en el buscador Doyma-Elsevier se obtuvieron 1.055 referencias.

Tras una revisión de todas las referencias encontradas, se aplicaron unos criterios de inclusión para diferenciar aquellos trabajos que trataban específicamente sobre la evaluación de la calidad de las páginas web sanitarias, de aquellas otras publicaciones que analizaban otros aspectos más generales, quedando un total de 85 referencias (tanto nacionales como internacionales).

3 Análisis

En la bibliografía analizada se encuentra una gran diversidad de propuestas para evaluar las páginas web sanitarias. Para una mejor comprensión se han agrupado en cuatro apartados: en primer lugar, los estudios que describen criterios generales de calidad de una página web con información sanitaria; en segundo lugar, las herramientas para evaluar las páginas web sanitarias (códigos de conducta y certificación); en tercer lugar, una serie de estudios que analizan diferentes instrumentos de evaluación de páginas web sanitarias; y, finalmente, los estudios realizados sobre los usuarios de las web sanitarias.

3.1 Criterios generales de calidad

Existen diversos trabajos donde se describen los diferentes criterios que se deben de tener en cuenta para establecer la calidad de una página web sanitaria.

En uno de los primeros (Silberg; Lundberg; Musacchio, 1997) se describe la información sanitaria como excesiva y de inadecuada calidad y se resalta la importancia del control de calidad en las páginas web que la contienen. En el texto se propone aplicar una serie de normas de cumplimiento a la información sanitaria en Internet. Son las siguientes:

- Información sobre los autores (su afiliación, sus credenciales, etc.)
- Referencias y fuentes de todo el contenido (deben estar listados claramente, así como la información del copyright).

- Identificación del sitio, financiación y anunciantes.
- Actualización.

Simultáneamente, Harris (1997) desarrolló un juego de criterios llamado lista CARS (*credibility*, *accuracy*, *reasonableness* y *support*) que permite facilitar la operación de separar la información de calidad de aquella que no lo es. Este autor además recomienda qué tipo de actitud tomar ante una búsqueda de información sanitaria en la red y sugiere observar una postura de reto, adaptación, enfoque permanente y evaluación.

Eysenbach y Diepgen (1998) argumentan que la información debe producirse, validarse y difundirse de forma que involucre a sus consumidores, a fin de garantizar una práctica no autoritaria y que garantice el acceso de todos a la información en salud de alta calidad en Internet.

Unos años más tarde, Fallis y Fricke (2002) estudiaron diferentes páginas web con información sanitaria (concretamente, de pediatría) y buscaron aquellos atributos que estuvieran asociados con una elevada calidad de los contenidos sanitarios. Para ellos, las páginas web con mayor calidad se caracterizaban por la presencia del logotipo de certificación de calidad (HONCode), por usar un dominio tipo ".org", y por la indicación de copyright en la misma página. Por el contrario, aquellos criterios que no fueron predictivos de calidad eran el nombre del autor, la actualización y la presencia de publicidad.

En un trabajo más reciente (Ramos, 2004) se definen cuatro criterios que se deben identificar en el análisis de la información obtenida (autoría de la página web, contenido y tipo de información, fecha de creación y actualización, y arquitectura informacional).

3.2 Herramientas para evaluar páginas web sanitarias

3.2.1 Códigos de conducta

Los códigos de conducta son unos principios éticos que debe cumplir cualquier proveedor de información sanitaria en Internet y que están definidos por asociaciones sanitarias gubernamentales o no gubernamentales (universidades, profesionales de la salud, laboratorios, etc.).

Martín y Carnicero (2002) los definen como "un conjunto de principios que sirven como guía para los proveedores a la hora de ofrecer información sanitaria en Internet. Estos principios obligan a que el proveedor realice diversas aclaraciones, como posibles intereses comerciales, etc.".

Los códigos de conducta no incluyen mecanismos de fiscalización de su cumplimiento, aunque ejercen una función informativa muy importante, difundiendo entre los sitios web reglas de reconocida aceptación en el mundo científico. Según algunos autores, los códigos de conducta deben ser el marco de referencia para los proveedores de información sanitaria (Martín; Carnicero, 2002; Winker et al., 2000).

Las sociedades y organizaciones que han propuesto los códigos éticos más relevantes para información sanitaria son: la American Medical Association (AMA), la Internet Health Coalition (e-Health), Health On the Net Foundation (HON) y la Comisión Europea, con el código e-Europe.

— American Medical Association (AMA)

La asociación de médicos de los EUA (AMA) ha trabajado desde 1995 en la creación de unas directrices con el objetivo de guiar el desarrollo y el mantenimiento de los sitios web de dicha asociación. Estas líneas de actuación *Guidelines for medical and health information sites on the Internet: principles governing AMA web sites* (Winker et al., 2000) se publicaron cinco años más tarde y se refieren a cuatro grandes ámbitos: principios aplicables a los contenidos, principios de publicidad y patrocinio, principios de privacidad y confidencialidad del sitio web, principios del comercio electrónico.

— Internet Health Coalition (e- Health)

Desde 1997, esta coalición está integrada por todo tipo de proveedores de información en las áreas de salud (universidades, editores, laboratorios, asociación de pacientes, etc.) Aporta guías claras en la evaluación de recursos web sobre salud, aplicándose a sitios web, publicaciones electrónicas revisadas, grupos de discusión, etc. Define tres aspectos a tener en cuenta cuando evaluamos la información sobre salud en Internet. Son los siguientes:

- Aspectos éticos: candor, honestidad, calidad, consentimiento informado, privacidad, profesionalismo en la atención de salud en línea, asociación responsable y responsabilidad.
- Aspectos de la información: velocidad, primera impresión, apariencia general, navegabilidad, utilización de gráficas, sonido, vídeo, contenido e información, actualidad y disponibilidad de mayor información.
- Aspectos de la navegación: autor, accesibilidad, exactitud/confiabilidad, oportunidad, disponibilidad, comprensibilidad, consistencia, continuidad, imágenes, legibilidad, originalidad, participación del paciente y amenidad.

— Health on the Net Foundation(HON)

Esta fundación se creó en 1995 en Ginebra (Ministerio de Salud de Suiza) y tiene como misión guiar a los usuarios hacia fuentes de información sobre salud que sean fiables, comprensibles, relevantes y de confianza. El HON dispone además de un programa de acreditación de bases de datos, que se comentará más adelante. El HONCode describe ocho principios que debe tener un sitio web de información sanitaria: autoridad, complementariedad, confidencialidad, atribuciones, legitimación, información sobre la autoría del material, información sobre el patrocinio, honestidad en la política publicitaria y editorial. La página web que voluntariamente acepte o cumpla estos principios podrá utilizar el logotipo HONCode y colocarlo en su página de inicio, con el fin de informar a los usuarios de que cumple unos principios básicos de calidad y certificándolo de este modo. Esta fundación acreditará a todas las páginas web que cumplan con el código de conducta, esta acreditación será revisada periódicamente.

— Código e-Europe de la Comisión Europea

La Comisión Europea estableció en 2002 una serie de criterios de calidad que tienen como objetivo guiar a las autoridades sanitarias, asociaciones y otros proveedores, para que los implementen en sus sitios web sanitarios de manera apropiada, según su audiencia y teniendo en cuenta su entorno cultural. Estos criterios son de carácter obligatorio para todas las páginas web sanitarias de los países miembros de la Unión Europea. Son los siguientes: transparencia y honradez, autoridad, intimidad y protección de datos, actualización de la información, rendición de cuentas y accesibilidad.

3.2.2 Certificación

La Asociación Española de Normalización y Certificación define *certificación* como "la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas" (AENOR, 2002).

A continuación se describen diversas entidades que certifican a páginas web con información sanitaria.

— Web Médica Acreditada (WMA)

Se trata de un programa de acreditación del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona, que se inició en 1999, sin ánimo de lucro e independiente, es la más utilizada a nivel español. El objetivo de la WMA es mejorar la calidad de la información sanitaria en Internet, asesorando a las páginas web que se adhieran, en base a las recomendaciones de este sistema de acreditación.

De forma voluntaria, los responsables de las páginas web de contenidos sanitarios pueden solicitar el sello de acreditación de WMA. Siguiendo el código de conducta de WMA, se

estudian las características de las páginas web y se realizan las recomendaciones pertinentes para que se ajusten a este código.

En el momento en el que una página web es acreditada por la WMA, se le concede el sello de acreditación y éste es colocado en la página principal de la misma, adoptando desde ese momento el compromiso por parte de los profesionales de aquella página web de continuar cumpliendo y adaptándose a las normas de conducta del código y de seguir unos criterios éticos y científicos que garanticen unos mínimos de calidad.

Las normas básicas que tienen que cumplir las páginas web sanitarias para poder obtener el sello de acreditación son:

- Identificación de los responsables sanitarios de la página web, con datos tales como el nombre, la especialidad y actividad profesional habitual.
- Estructura comprensible y de fácil uso.
- Fecha de actualización de la página web visitada.
- Fuentes de información de los documentos que se presentan, así como la fecha de realización y quien ha elaborado esta información.
- Si existe la posibilidad de hacer consultas a través de la página web, ésta nunca sustituirá a la consulta médica personalizada.
- Si da la posibilidad de pedir información para resolver cualquier duda que el usuario pueda tener respecto a la página web y sus contenidos.
- Existencia de un aviso sobre qué tratamiento recibirán los datos que se obtengan del usuario, a través de los formularios existentes en sus páginas, asegurando la confidencialidad de los mismos.

— MedCIRCLE

Es un proyecto financiado por la Unión Europea, iniciado en el 2002, dirigido por un consorcio de tres portales europeos sobre salud, concretamente de España, Alemania y Francia. Dichos portales trabajan en la evaluación y en la acreditación de páginas web sanitarias. El portal español es el anteriormente citado del Colegio de Médicos de Barcelona (COB/WMA). MedCIRCLE utiliza el lenguaje HIDDEL (*Health Information*, *Disclosure*, *Description* y *Evaluation Language*) (Mayer, 2006), que permite la incorporación de metadatos que contienen información sobre la descripción de distintos aspectos relativos a la página web (como por ejemplo, el nombre, el correo electrónico de contacto, la autoría, la fecha de actualización, etc.).

El sistema de acreditación para la obtención del sello de calidad de MedCIRCLE pasa por tres niveles:

- Nivel 1: en el que el proveedor de la información realiza una autoevaluación y descripción de la página web.
- Nivel 2: en el que un experto no médico evalúa la página web comprobando la información aportada.
- Nivel 3: en el que un profesional médico elabora un informe sobre la página web.

— Utilization Review Accreditation Commission (URAC)

El sistema URAC, fundado en 1990, es el sistema de acreditación más usado en los Estados Unidos. Esta Comisión desarrolló en 2001 un programa de acreditación de páginas web sanitarias. Este proceso de acreditación se basa en unos aspectos de funcionamiento de la página web que solicita la acreditación, denominados *website standard*, y que se corresponden con 95 ítems agrupados en 8 apartados: avisos, contenidos informativos sanitarios y servicios de envío, enlaces, privacidad, seguridad, responsabilidad, políticas y procedimientos, comité de revisión de calidad.

También se valoran los aspectos técnicos. A la página web acreditada se le incluirá el sello de acreditación de URAC. Es importante destacar que entre sus criterios se contemplan exigencias específicas sobre protección de menores, puesto que no aparece en los otros sistemas de acreditación.

— Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Es una agencia creada por la para promocionar y garantizar la calidad y la mejora continua de todos los servicios de salud. Dentro de sus funciones se englobaría la certificación de páginas web con información sanitaria.

— Organización Mundial para la Salud (OMS)

Dentro de los programas de evaluación de la Organización Mundial para la Salud, el Comité Consultivo Mundial sobre Seguridad de las Vacunas (GACVS), estableció unos criterios para adherirse a las buenas prácticas informativas en las páginas web sanitarias. Estos indicadores contemplaban los siguientes ámbitos: criterios esenciales (relativos a la credibilidad), contenido (criterios importantes), accesibilidad (criterios prácticos) y diseño (criterios deseables). Hay que destacar que, por un lado, estas normas se refieren exclusivamente a páginas web con información sobre vacunología; y, por otro lado, que la acreditación por parte de este Comité (GACVS) no otorga un logotipo a la página web acreditada, sino que se menciona por escrito y se incluye un enlace a la página web de dicho Comité (GACVS).

3.3 Estudios empíricos

En el año 1998, Jadad y Gagliardi hicieron una revisión sobre los instrumentos utilizados en Internet para la evaluación de páginas web sanitarias. Concretamente, evaluaron la validez y la fiabilidad de 47 herramientas para medir la calidad de la información sanitaria. La conclusión más importante a la que llegaron fue que ninguno de los 47 instrumentos analizados estaba acreditado. Posteriormente, estos mismos autores realizaron una actualización del anterior estudio describiendo un total de 51 instrumentos para evaluar la calidad y comprobaron que la mayoría de esos instrumentos (los del primer y segundo estudio) no estaban operativos (Gagliardi; Jadad, 2002).

Risk y Dzenowagis (2001) analizaron las iniciativas existentes para mejorar la calidad de la información sanitaria en inglés y realizaron un análisis comparativo entre ellas. Según estos autores, en la evaluación de la información sanitaria se deben aplicar unos criterios mínimos a partir de los cuales se elaboran tres tipos de acciones a seguir para que la página web sanitaria sea de calidad: códigos de conducta, certificación por terceros y evaluación basados en herramientas.

En otro trabajo similar (Bernstman et al., 2005) se efectuó una revisión de los instrumentos utilizados para la evaluación de las páginas web sanitarias y se encontró que tan sólo el 29 % de los instrumentos evaluados explicitaban criterios de calidad y que sólo dos estudios evaluaron la fiabilidad de dichos instrumentos.

Otro método para evaluar la calidad de una página web es la información a la que puede acceder un usuario general. En este sentido, Berland (2001) evaluó la información disponible en Internet para no profesionales sobre cuatro temas (cáncer de mama, depresión, obesidad y asma infantil) en buscadores en inglés y en español. Según este estudio, la cobertura de la información relevante fue pobre e inconsistente, aunque el nivel de exactitud fue generalmente bueno. Por otro lado, también se puso de manifiesto que todas las páginas en español para su comprensión requieren un nivel de educación elevado o una buena comprensión lectora.

3.4 Estudios sobre usuarios de información sanitaria

La California HealthCare Foundation (CHCF) ha definido tres tipos de usuarios de información sanitaria: las personas sanas, los diagnosticados recientemente y los enfermos crónicos y sus cuidadores, cada uno de ellos hace un uso diferente de las páginas web. La persona sana realiza búsquedas esporádicamente sobre enfermedades a corto plazo, embarazo y medidas de prevención. Los pacientes que han recibido un diagnóstico reciente llevan búsquedas intensivas de información específica sobre su enfermedad y valoran la facilidad de acceso a esa información, así como la posibilidad de encontrar toda la información que pueda ser de interés. Finalmente, los enfermos crónicos y sus cuidadores llevan a cabo búsquedas periódicas de nuevos tratamientos, consejos nutricionales y terapias alternativas (Martín;

Carnicero, 2002).

Una encuesta de actitudes del consumidor acerca de los sitios web en salud realizada en los Estados Unidos en el año 2000 por la propia CHCF, señala que el usuario no profesional de páginas sanitarias muestra una serie de características comunes, como son la preocupación por la confidencialidad de la información, recelo de la ética de muchos de los sitios de Internet dedicados a salud, inseguridad sobre la protección legal de sus datos sanitarios y confusión sobre quién debería regular la información sanitaria en Internet, si es que debiera regularse (California HealthCare Foundation, 2000).

Aunque hay pocos estudios realizados sobre los usuarios de información sanitaria en la página web, Wilson y Risk (2002) proponen que los usuarios aprendan a ser más críticos con la información buscada, igual que se ha aprendido con los medios impresos, es decir, utilizando los mismos instrumentos: conociendo el autor de la información, qué aspecto tiene la publicación y a quién podemos acudir para una información más completa.

Eysenbanch y Köhler (2002) estudiaron a los usuarios centrándose en como buscaban y valoraban la información sanitaria en Internet. Según este trabajo, los usuarios suelen encontrar la información, aunque tardan más tiempo del necesario. También observaron que los usuarios daban poca importancia a los sellos de calidad de las páginas web y que utilizaban mal las herramientas de búsqueda.

En la página web *Andalucía Investiga* (2007), de la Junta de Andalucía, se ha organizado un grupo representativo de los usuarios no expertos para evaluar la utilidad, accesibilidad y calidad informativa de las páginas web sanitarias de la Junta, para identificar los principales problemas u obstáculos que los usuarios encuentran cuando hacen uso de los servicios interactivos, al tiempo que para medir también la eficacia y satisfacción de los usuarios sobre la información que se les aporta y el modo de obtenerla. Esta iniciativa, puede ser de gran utilidad aunque desafortunadamente todavía no se han publicado los resultados.

Finalmente, hay que recordar que existe una Asociación de Usuarios de Internet en España, (AUI), cuyos objetivos son: promover el desarrollo de Internet, proteger y defender los intereses y los derechos de los usuarios de Internet y de las nuevas tecnologías y fomentar el buen uso de Internet.

4 Conclusiones

Todos los trabajos citados anteriormente describen una serie de criterios que se deben tener en cuenta en la evaluación de las páginas web con información sanitaria. Y, aunque muchos artículos coinciden en la descripción de los mismos criterios, las metodologías en cuanto a procedimiento, puntuación de indicadores, aplicación etc., no son siempre muy explícitas.

La idea de crear una autoridad o un sistema de acreditación general de contenidos, para toda la red es un proyecto muy complejo si tenemos en cuenta diversos factores que caracterizan a Internet, como por ejemplo el inmenso número de páginas web existentes y su crecimiento exponencial, la variabilidad en cuanto a los criterios que se consideran adecuados para su evaluación en función de los evaluadores implicados y la proliferación de estos sistemas de acreditación.

Otros factores que influyen a la hora de acreditar o certificar contenidos web son el gran dinamismo que comportan Internet y la propia medicina, que hacen difícil el hecho de poder mantenerse al día respecto al control de esa información (Mayer, 2001).

Desde hace unos años, una serie de agrupaciones, organizaciones y sociedades interesadas en la veracidad de la información han desarrollado diferentes instrumentos (HONCode, URAC, etc.), que al utilizarse en la página web determinan un nivel mínimo de calidad tanto del contenido de la información, como de los aspectos formales del recurso web. La aplicación de los criterios descritos en estos instrumentos por el webmaster tendrá como consecuencia la creación de páginas web fiables que ofrezcan garantías para el usuario que consulte información sanitaria.

La aplicación de los instrumentos descritos anteriormente es beneficiosa tanto para el webmaster como para el usuario. Para el webmaster porque verá cumplido uno de sus objetivos que es que el mayor número de usuarios posibles visite la página web; y, para el usuario porque siempre accederá a las páginas web sanitarias que sean fiables y de calidad.

En conclusión, según nuestra opinión, es necesario unificar todas las recomendaciones o criterios de calidad que deben cumplir las páginas web sanitarias para ser consideradas de calidad, también sería necesario que la página web informara al usuario si la página web que está viendo se adhiere a un código de conducta y creemos que se debería de especificar si los contenidos científicos y divulgativos de la página web sehan contrastado y validado. Por tanto se debería de elaborar una herramienta fácil de aplicar por el usuario, para evaluar la calidad de una página web, y adiestrar al usuario para que desarrolle un sentido crítico y así poder diferenciar una página web sanitaria fiable de la que no lo es.

Bibliografía

AENOR (2002). "¿Qué es la certificación?". <http://www.aenor.es/desarrollo/certificacion/quees/queescertificacion.asp>. [Consulta: 22/10/2009].

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (2009). <http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria>. [Consulta: 22/10/2009].

American Medical Association (AMA) (2009). <http://www.ama-assn.org/>. [Consulta: 22/10/2009].

Azpilicueta Cigotitabengoa, I. et al. (2007). "Adecuación a los códigos de conducta para información biomédica en Internet de sitios web útiles para el seguimiento farmacoterapeútico". *Gaceta sanitaria*, nº 21, v. 3, p. 204−209.

Berland, G. et al. (2001). "Health information on the Internet: accessibility, quality and readability in English and Spanish". *JAMA*, no. 285, v. 20, p. 2612−2621.

Bermúdez-Tamayo, C. et al. (2006). "Cuestionario para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos". *Atención primaria*, nº 38, v. 5, p. 268−274.

Bernstman, E. V. et al. (2005). "Instruments to assess the quality of health information on the world wide web: what can our patients actually use?". *International journal of medical informatics*, no. 74, p. 13−19.

Biblioteca Virtual en Salud (2009). *LIS-España: sitios saludables*. <http://lis.isciii.es/xml2html/xmlListT.php?xml[]=lis-Regional/E/define.xml&xml[]=lis-Regional/E/defineContent.xml&xsl=lis-Regional/home.xsl>. [Consulta: 22/09/2009].

Bravo, R. (2003). "La transferencia del conocimiento científico y su transformación en una mejor práctica clínica". *XVII Jornadas de salud pública y administración sanitaria*. Granada.

California Healthcare Foundation (2000). *Ethics survey of consumer attitudes about health web sites*. *Conducted by cyber dialogue* (January). <http://www.chcf.org/documents/consumer/surveyreport.pdf>. [Consulta: 22/10/2009].

Central Santé (2005). *Net scoring: critères de qualité de l'information de santé sur l'Internet*. *Dernière mise à jour le 07 janvier 2005 (version 4). Cette version a été partiellement révisée en mai 2001.* <http://www.chu-rouen.fr/netscoring/>. [Consulta: 22/09/2009].

Cifre, J. R. (2002). "Calidad de información médica en Internet". *I Congreso Latinoamericano de Internet en Medicina*.

Codina, L. (2006). *Evaluación de calidad en sitios web: metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorías*. <http://www.lluiscodina.com/metodos/metodos2006.doc>. [Consulta: 22/10/2009].

Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (2007). "Web Mèdica Acreditada". <http://wma.comb.es/esp/presentacio.htm>. [Consulta: 22/10/2009].

Comissió Europea (2002). "e-Europe 2002: criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud". <http://www.google.es/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=2&ved=0CA4QFjAB&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Finformation_society%2Feeurope%2Fehealth%2Fdoc%2Fcommunication_acte_es_fin.pdf&ei=Kt8LS87FMcz44Aa9-qmDBA&usg=AFQjCNHn9j0OFS0TpgH9wYHn3oOPesOOKA&sig2=seKws2d4KR8jgRf9f24p5A>. [Consulta: 22/09/2009].

Delamothe, T. (2000). "Quality of websites: kitemarking the west wind". *BJM*, no. 321, p. 843−844.

DISCERN: quality criteria for consumer health information. <http://www.discern.org.uk/>. [Consulta: 22/10/2009].

Eysenbach, G.; Diepgen, T. (1998). "Towards quality management of medical information on the Internet: evaluation, labelling, and filtering of information". *BJM*, no. 317 (November), p. 1496−1502.

Eysenbach, G.; Köhler C. (2002). "How do consumers search for and appraise health information on the World Wide Web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews". *BJM*, no. 9, v. 324 (7337), p. 573−577.

Fallis, D.; Fricke, M. (2002). "Indicators relating to information for managing fever in children in the home". *Journal of the American medical informatics association*, no. 9, p. 73−79.

Gagliardi, A.; Jadad, A. (2002). "Examination of instruments used to rate quality of health information on the Internet: chronicle of a voyage with an unclear destination". *BJM*, no. 324, p. 569−573.

Hain, T. (2002). "Improving the quality of health information: the contribution of C-H-I-Q". *Health expectations*, no. 5, p. 270−273.

Harris, R. (1997). "Evaluating Internet research sources". *VirtualSalt*. <http://people.biola.edu/faculty/mattr/APA/Evaluating%20Websites.pdf>. [Consulta: 22/10/2009].

Health on the Net Foundation (2006). *HONcode*. <http://www.hon.ch/HONcode/index_sp.html>. [Consulta: 22/10/2009].

Higueras Callejón, C. et al. (2007). "Calidad de la información para pacientes en español a través de Internet". <http://www.bioetica-debat.org/contenidos/PDF/2007/calinfpacientes.pdf>. [Consulta: 22/10/2009].

Impacciatore, P. et al. (1997). "Reliability of health information for the public on the world wide web: systematic survey of advice on managing fever in children at home". *BJM*, no. 314, p. 1875−1879.

INE. *Instituto Nacional de Estadística*. <http://www.ine.es/> [Consulta: 22/10/2009]

Jacob, J. (2002). "Consumer access to health care information: its effect on the physician-patient relationship". *Alaska med*, no. 44, p. 75−78.

Jadad, A.; et al. (2001). "Internet use among physicians, nurses, and their patients". *JAMA*, vol. 286, No. 12, (September 26).

Jadad, A.; Gagliardi, A. (1998). "Rating health information on the Internet. Navigating to knowledge or to Babel?". *JAMA*, no. 279, p. 611−614.

Junta de Andalucía (2007). *Andalucía investiga.* <http://www.andaluciainvestiga.com/espanol/noticias/8/1494.asp>. [Consulta: 22/10/2009].

Kinm, P. et al. (1999). "Published criteria for evaluating health related web sites review". *BJM*, no. 318, p. 647−649.

Louro González, A.; González Guitian, C. (2001). "Portales sanitarios para la atención primaria". *Atención primaria*, nº 27, p. 346−350.

Martín Sánchez, F.; Carnicero Giménez de Azcárate, J. (2002). "La información de salud en Internet: cómo mejorar su calidad desde la perspectiva de los principales agentes implicados". *IV Informe SEIS*. Pamplona.

Mayer Pujadas, M. A. (2001). "Acreditar web de contenido sanitario, ¿necesidad imposible?". *Medicina clínica*, nº 116, v. 13, p. 496−497.

Mayer Pujadas, M. A. (2006). "Web médica acreditada. Programa de acreditación de web sanitarias del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona". En: *Jornada sobre la acreditación de calidad de los sitios web de salud*. *Barcelona, 9 de octubre 2006.* <http://wma.comb.es/Upload/Documents/Mayer_WMA_nethealth_36.pdf>. [Consulta: 22/10/2009].

Merlo Vega, J. A. (2003). "La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas. Recursos informativos: creación, descripción y evaluación". *Sociedad de la información*, nº 8, p. 101−110.

Miller, T. E.; Derse, A. R. (2002). "Between strangers: the practice of medicine online". *Health affairs*, no. 21, p. 168−179. <http://content.healthaffairs.org/cgi/content/full/21/4/168>. [Consulta: 22/10/2009].

Mira, J. J.; Pérez-Jover, V. S.; Lorenzo, S. (2003). "Difusión de resultados asistenciales: ventajas e inconvenientes de los *rapport cards*". *Revista de calidad asistencial*, nº 18, p. 209−224.

Murray, E. et al. (2001). "Randomised controlled trial of an interactive multimedia decision aid on benign prostatic hypertrophy in primary care". *BJM*, no. 323, p. 493−496.

Nielsen, J.(2001). *Usabilidad: diseño de sitios web*. Madrid: Prentice-Hall.

Oliván, S.; Angós, J. A.; Ullate, J. M. (2006). "¿Evaluar la calidad de los recursos web o simplemente filtrarlos?". *Documentación de las ciencias de la información*, nº 24, p. 105−126.

Pérez Sánchez, L.; Revuelta Domínguez, F. I. (2003). "La accesibilidad en los sitios web de instituciones públicas españolas". En: *IV Congreso Iberoamericano de Informática en la Educación Especial*. <http://web.usal.es/~fird/docs/accesibilidad_instituciones.pdf>. [Consulta: 22/10/2009].

Purcell, G. P.; Wilson, P.; Delamothe, T. (2002). "The quality of health information on the Internet". *BJM*, no. 324, p. 557−558.

Ramos Sánchez, E. (2004). "Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet". *ACIMED*, nº 12, v. 2, p. 1−10.

Risk, A.; Dzenowagis, J. (2001). "Review of Internet health information quality initiatives". *Journal of medical Internet research*, vol. 3, no. 4: e28 (Dec. 26).

Risk, A.; Petersen, C. (2002). "Health information on the Internet: quality issues and international initiatives". *JAMA*, no. 287, p. 2713−2715.

Sanz, A. (1998)". Publicidad de medicamentos y productos milagro en Internet". *Farmacia clínica*, nº 15, p. 243−247.

Sanz, A. (1999). "Calidad de la información de medicamentos en Internet: evaluación de la información al paciente sobre antirretrovíricos". *Atención farmacéutica*, nº 1, p. 64−69.

Silberg, V. M.; Lundberg, G. D.; Musacchio, R. A. (1997). "Assessing, controlling, and assuring the quality of medical information on the Internet: *caveant lector et viewor* - let the reader and viewer beware". *JAMA*, no. 277, v. 15, p. 1244−1245.

Wilson, P.; Risk, A. (2002). "How to find the good and avoid bad or ugly: a short guide to tools for rating quality of health information on the Internet". *BMJ*, no. 324, v. 598, p. 602.

Winker, M. A. et al. (2000). "Guidelines for medical and health information sites on the Internet". *JAMA*, v. 283, no. 12, p. 1600−1606.

Fecha de recepción: 15/07/2009. Fecha de aceptación: 26/09/2009.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, desembre de 2009
http://www.ub.edu/biblio • Comentaris

Recomanar • Citació • Estadístiques • Metadades
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de Creative Commons
Política de privadesa
UB • Facultat • BiD