

LA VISIÓN DE LOS RESPONSABLES DE WEBS MÈDICAS ACREDITADAS SOBRE LA UTILIDAD DE LOS SELLOS Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN

M.A. MAYER, A. LEIS

Departamento de Web Mèdica Acreditada. Programa de Calidad. Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. 08017 Barcelona. España.

Resumen. Los sellos de calidad constituyen una de las estrategias creadas con el objetivo de mejorar la calidad de las webs con información médica. Se ha estudiado en diversas ocasiones cómo perciben los usuarios de Internet dichos sellos, cómo los utilizan y el posible impacto que tienen en la calidad global de la información sanitaria en este medio. Existe sin embargo poca información sobre las razones por las que los responsables de webs médicas deciden solicitar sellos de acreditación o adherirse a programas de calidad. En este estudio precisamente se analizan las razones por las que dichos responsables solicitan la acreditación y la percepción que tienen en cuanto a los efectos o beneficios de la acreditación. La razón de mayor peso para la solicitud fueron los aspectos éticos y la presencia de sellos en las webs acreditadas se asocia a un aumento de las visitas recibidas.

1. Introducción

Los sellos de calidad y marcas de confianza concedidos por programas de acreditación, constituyen una de las estrategias propuestas con el objetivo de mejorar la calidad de las webs con información médica [1]. De forma habitual la atención se centra en la problemática asociada con la percepción y opiniones que los usuarios de Internet tienen de la existencia de estos sellos y de su utilidad [2,3]. Sin embargo, no se dispone de información sobre las razones que llevan a los responsables de webs sanitarias a solicitar sellos de acreditación o en la percepción que éstos tienen de la influencia que pueden tener en la calidad de las webs que promocionan. El objetivo de este estudio, es precisamente tener información sobre las opiniones y las percepciones de los responsables de webs médicas que solicitan la acreditación y las marcas o sellos de calidad.

2. Metodología

Se trata de un estudio observacional transversal basado en una encuesta autoadministrada [4]. La muestra diana de sujetos (un total de 220 personas) fueron las personas de contacto de las webs acreditadas por el programa de acreditación de Web Mèdica Acreditada del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona y que hasta el momento de inicio del estudio constaban en el registro de datos de WMA [5]. Durante un período de 2 meses se realizó la encuesta a través de un formulario de preguntas situado en una página web *ad hoc*, disponible en dos idiomas, español y catalán. Se envió un correo electrónico a las personas de contacto de las webs anteriormente definidas donde se daba información sobre el objetivo y características del estudio y se solicitaba la colaboración, incluyendo además los enlaces a las páginas web que contenían las dos versiones idiomáticas del formulario de la encuesta. Quince días después del primer mensaje, se reenvió el mensaje a aquellas personas que no habían respondido al primer envío con el objetivo de aumentar la tasa de respuesta. Tras esperar 30 días desde el primer envío, se cerró el período de recepción de encuestas y se procedió al análisis de los datos acumulados.

La encuesta constaba de un total de 11 preguntas en la que se valoraban diversos aspectos relacionados con la percepción sobre la utilidad y uso de los sellos de calidad en las webs acreditadas:

- En la primera pregunta se recogían datos referentes a las características del encuestado (género, edad, profesión, cargo en la organización, *URL* de la web). La segunda pregunta solicitaba la valoración de las razones por las cuales se había decidido solicitar la acreditación (razones comerciales, motivos ético-profesionales, exigencia externa, otras razones), en una escala 1 (mínima importancia) a 5 (máxima importancia). También se incluía un ítem abierto para comentarios sobre razones adicionales para solicitar la acreditación. En la tercera pregunta se solicitaba calificar, con una puntuación del 1 (nada satisfecho) hasta el 5 (plenamente satisfecho), el grado de satisfacción respecto a la gestión de WMA. En la cuarta se preguntaba sobre la existencia de otros sellos de calidad en la web del encuestado (HONCode, URAC, TRUSTe eHealth Seal, DobleU, pWMC) [6]. Las preguntas quinta y sexta pretendían obtener información (sí, no o no lo sé) sobre la percepción que tenía el encuestado respecto a la influencia que pudiera tener el hecho de disponer de un sello de acreditación, sobre la calidad de la web o el número de visitas que la web recibía por poseer dicho sello.
- Desde la séptima hasta la onceava pregunta, se pedían diversas valoraciones en cuanto al funcionamiento, gestión, plataforma web y criterios de acreditación de WMA en el momento de la encuesta. Finalmente, y de forma voluntaria, se daba la opción de que el encuestado proporcionara más detalles sobre su identidad y se le agradecía su participación.

3. Resultados

Como resultado del primer envío se obtuvieron 82 respuestas del total de webs incluidas en el estudio (37%). Posteriormente tras el segundo *mailing* se incrementaron hasta un total de 123 encuestas útiles y por tanto un 55.9% del total de responsables de webs acreditadas hasta ese momento participaron finalmente en el estudio. Dadas las tasas de respuesta que se acostumbran a obtener en estudios que utilizan diseños similares y que en un meta-análisis realizado por Cook et al. son del orden del 40%, se puede considerar que en nuestro estudio hemos obtenido una tasa de respuesta satisfactoria [7].

La distribución por géneros de los encuestados fue de un 87% de hombres frente a un 13% de mujeres, con una edad media de 42,5 años y una desviación típica de 8,7 años, así como una mediana de 43 años y un rango de edades que iba desde los 23 años hasta los 72 años. La distribución de hombres y mujeres en el grupo de responsables que respondió la encuesta y los que no lo hicieron, no presentaba diferencias estadísticamente significativas ($p=0,515$). El perfil profesional de las personas que respondieron a la encuesta era mayoritariamente médico (83%). El 17% restante correspondía a diferentes profesiones (farmacéuticos, diplomados en enfermería, informáticos, economistas, periodistas, un psicólogo, documentalista, trabajador social y sociólogo).

Respecto a las preguntas que hacían referencia a las razones por las que se había solicitado la acreditación de WMA, en la mayoría de los casos se alegó la motivación ética y profesional como la razón más importante ya que más de un 87% contestaron con una puntuación de 4 o

5, resultando una puntuación media de 4,44 y una desviación típica de 0,89 (ver figura 1). La exigencia externa (como la necesidad de obtener financiación) se puntuó, en cambio entre 1 y 2 en un 73% de los casos, obteniendo una puntuación media de 1,64 y una desviación típica de 1,1. Las puntuaciones atribuidas a la influencia de razones de mercado o comerciales (de promoción o imagen) para solicitar el sello de acreditación se distribuyó de forma irregular entre las diferentes puntuaciones, con una media de 2,95 y una desviación típica de 1,4.

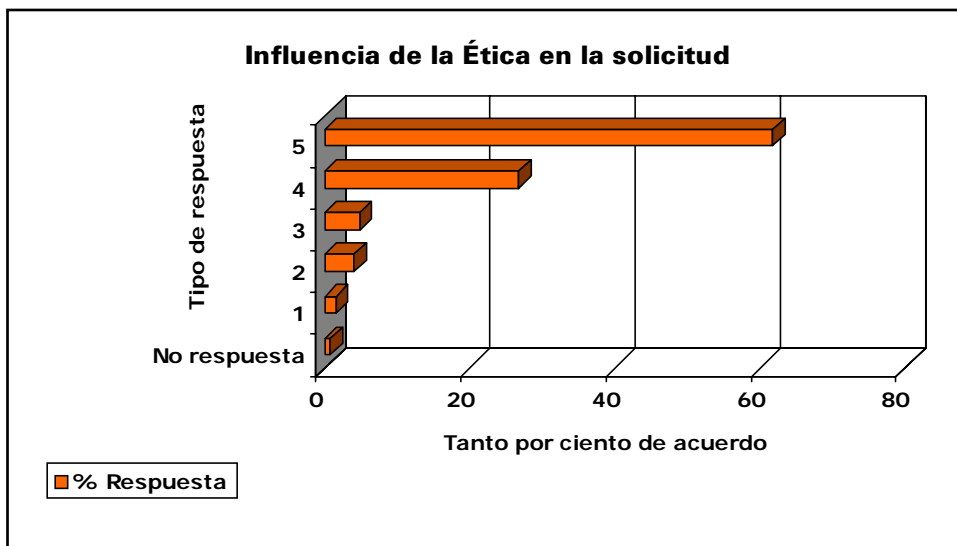


Figura 1. Influencia de la ética en la solicitud de la acreditación

El 62% de las webs que respondieron a la encuesta presentaban algún otro sello de calidad (ver figura 2), siendo el sello de la iniciativa HONCode el que aparecía con mayor frecuencia (46,3%). Un 19,5% de las webs presentaban el sello pWMC que junto con el anterior eran los más frecuentes con gran diferencia. Merece ser señalado que en el 13% de los casos coincidían los sellos WMA, HONCode y pWMC, y que un 26% de las webs presentan un mínimo de 3 sellos.

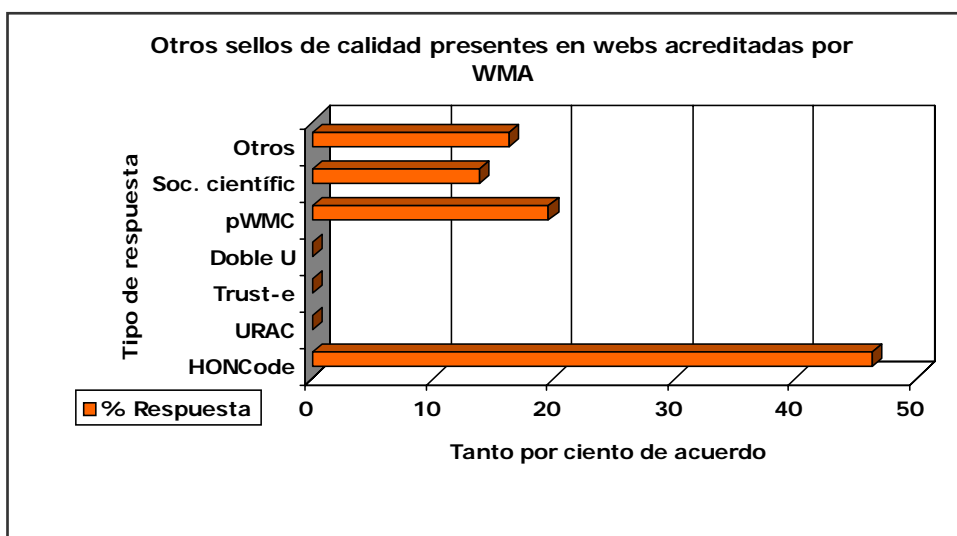


Figura 2. Sellos de calidad presentes en webs acreditadas por WMA

En un 80,5% de los casos se afirmó que el hecho de incorporar un sello de calidad contribuía a mejorar la calidad de la web, mientras que el 19,5% restante no lo sabía o no creía en esta influencia (ver figura 3). Otras razones que se apuntaron como importantes para solicitar un sello de calidad (pregunta abierta en la encuesta), fueron la opinión de que la posesión del sello de calidad confiere calidad, seriedad y prestigio a la web, así como confianza y credibilidad de cara a los usuarios potenciales que la visitan. Un 33% de los encuestados afirmó que había observado un aumento de visitas a su web por el hecho de poseer un sello de calidad, un 20% declaró no haber observado dicho aumento, mientras que un 47% declaró desconocer la existencia de dicha relación.

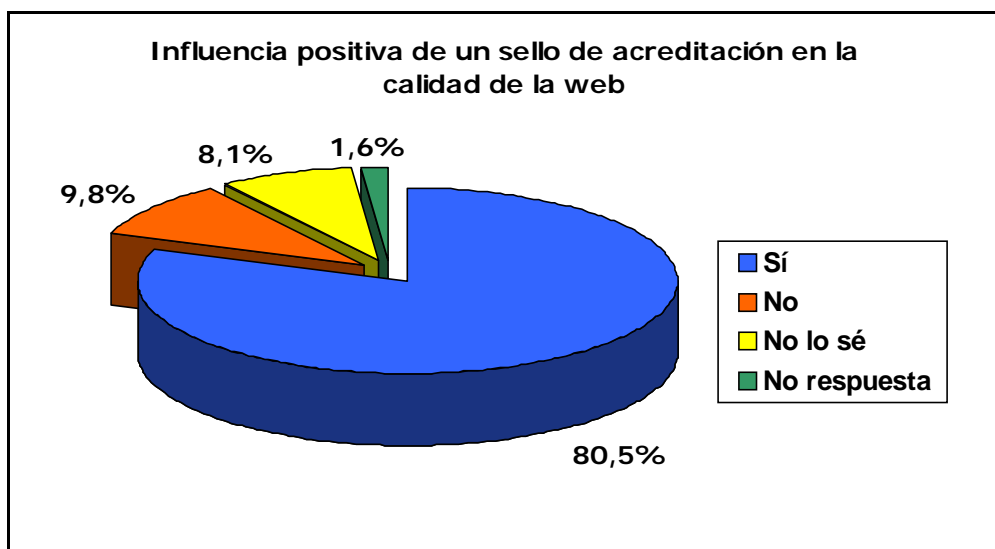


Figura 3. Influencia positiva del sello en la calidad de la web que lo posee

En referencia al grado de satisfacción global sobre el sello de calidad WMA medido en una escala 1-5 en la que el valor máximo corresponde a la máxima satisfacción, las puntuaciones mostraron una media de 4,23 con una desviación estándar de 0,596. Un dato a destacar es que el 80% de los encuestados calificó el sistema con los valores 4 o 5 en la escala de satisfacción. En cuanto a la pregunta que hacía referencia a la opinión sobre el formato y contenido de la web de WMA, únicamente 17 encuestados hicieron algún comentario y en la mayoría de los casos se consideró el diseño correcto de la web, si bien se sugirieron algunas mejoras como la inclusión un buscador interno, una mayor información sobre las webs acreditadas o más precisión en las palabras clave asociadas a cada web, habiéndose incorporado actualmente.

En relación con la pregunta relativa a los procedimientos de acreditación se realizaron sugerencias puntuales respecto a la inclusión de webs de enfermería, la inclusión de un *checklist* para facilitar la autorrevisión de la web, mayor agilidad en el proceso de acreditación y un mayor número de controles periódicos para mantener la acreditación. En referencia a la necesidad de realizar la evaluación externa de los contenidos científicos de la web, un 56,9% estaba de acuerdo frente a un 22% que no lo creía necesario. Un 18,7% respondió no saber si era necesario o no.

4. Discusión y conclusiones

El primer dato que llama la atención, es el hecho de que la gran mayoría de responsables o personas de contacto de las webs acreditadas eran mayoritariamente hombres lo que coincide con el hecho de que existe todavía una clara predominancia del sexo masculino en el interés sobre temas tecnológicos y en el desempeño de determinadas tareas y cargos de responsabilidad entre diferentes profesiones como la Medicina. Aunque la gran mayoría de responsables que realizaron la encuesta sean médicos y que esto sea lo esperable teniendo en cuenta el hecho de que WMA está dirigida actualmente a estos profesionales, es de destacar que sean estos mismos profesionales los que realizan la solicitud y se establecen como persona de contacto, lo que parece indicar una implicación muy directa en todo lo que se refiere a la realización de la web y que no delegan dichas responsabilidades en otros profesionales como informáticos o diseñadores de webs, que en otros ámbitos acostumbran a actuar como intermediarios. Sin embargo, y a pesar de lo dicho, hay que señalar que un 20% de los casos las personas de contacto no son profesionales médicos, indicando la composición multidisciplinar de al menos algunos equipos que participan en la elaboración y gestión de las páginas web sanitarias. Ello debe hacernos pensar en las posibles aportaciones de otros profesionales, a la hora de elaborar nuevas propuestas, actividades y criterios de acreditación.

El grado de satisfacción por la gestión de WMA es muy elevado aunque podría estar sesgado por el hecho de que responder a la encuesta ya implica un interés y una predisposición positiva por participar y aportar opiniones y por tanto por el propio sistema de acreditación, aflorando un sesgo característico de las encuestas, el llamado “efecto del voluntario”[8]. El gran número de webs que presentan más de un sello de calidad demuestra el interés o la necesidad por parte de las webs acreditadas de disponer de diversas certificaciones ya que todavía no existe un estándar de calidad universalmente aceptado para la elaboración de webs sanitarias. Es destacable que las razones de mayor peso para decidir solicitar un sello de calidad sean los aspectos éticos y profesionales, y no otros aspectos como presiones externas, imagen o compromisos. Esto puede presuponer que los profesionales sanitarios (responsables de la mayoría de webs sanitarias) tienen la percepción de que dichos servicios deberían estar regulados por una institución o colegio profesional de referencia, y este convencimiento impulsaría tanto la solicitud del sello como la aceptación de las recomendaciones o indicaciones realizadas por un sistema de acreditación (WMA) que se halla en la misma esfera profesional.

Aunque más del 50% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con las revisiones anuales de las webs para su reacreditación, sorprende el alto porcentaje, casi un 40%, que manifestó desconocer la idoneidad en la realización de este control lo que podría indicar un desconocimiento de las implicaciones e importancia de realizar este control. En lo que se refiere a la necesidad de realizar una revisión de los contenidos científicos de la web, que al igual que WMA en las diversas iniciativas de acreditación o no se efectúa o únicamente se valoran aspectos generales de estos contenidos, sorprende que un 22% no la creyeran necesaria y que un 18,7% no tuvieran una opinión formada al respecto frente a un 56,9% que sí lo consideraron necesario. Esto podría relacionarse con la percepción por parte de los responsables de las webs, en lo que respecta a los contenidos científicos, que al ser elaborados por ellos mismos o por sus equipos de profesionales se garantiza su calidad e idoneidad y que por tanto no se hace necesaria una revisión externa de dichos contenidos científicos.

En referencia a las consideraciones que se realizan sobre la idoneidad de los criterios utilizados en WMA y las posibles modificaciones y/o ampliaciones, sorprende que se apunten criterios ya incluidos en WMA, lo que indicaría un desconocimiento de las recomendaciones de WMA y que podría indicar la necesidad de una mayor información sobre estos temas, así como del funcionamiento y el significado de los criterios de evaluación utilizados. Algunos comentarios también hacían hincapié en la necesidad de contemplar aspectos concretos sobre accesibilidad, sobre los que se requiere mayor sensibilización [9]. Otros comentarios recibidos hacían mención a otro tema de controversia, la conveniencia de que el sistema de acreditación sea a su vez acreditado y sometido a una evaluación periódica [10].

Agradecimientos

Al Profesor Ferran Sanz del Departamento de Ciencias Experimentales de la Universidad Pompeu Fabra por sus orientaciones para la realización del estudio, al Colegio de Médicos de Barcelona y a todos los responsables de webs acreditadas que participaron desinteresadamente respondiendo a la encuesta. El desarrollo de la publicación se ha basado en la investigación realizada en la tesis doctoral del primer autor de este trabajo.

Referencias

- [1] Mayer MA, Leis A, Ruiz P. Label Validation and User Notification Based on Semantic Web Technologies: a Quality Step Further on the Internet. En: Medical Informatics in Enlarged Europe. Bryden JS et al. (Eds). IOS Press. *Proc EFMI*. 168-173 (2007).
- [2] Shon J, Marshall J, Musen MA. The impact of displayed awards on the credibility and retention of web site information. *Proc AMIA Symp* 794-798 (2000).
- [3] Fogg BJ, Marshall J, Laraki O, Osipovich A, Varma C, Fang N et al. What makes web sites credible? A report on a large quantitative study. *CHI* **3(1)**, 61-68 (2001).
- [4] Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria* **31(8)**, 527-38 (2003).
- [5] Mayer MA, Leis A, Sarrias R, Ruiz P. Web Médica Acreditada Guidelines: Reliability and Quality of Health information on Spanish-language websites. En: R. Engelbrecht et al (Eds). Connecting Medical Informatics and Bioinformatics. MIE 2005. *Proc MIE* (CD-ROM). Geneve, Switzerland. **Vol I (1)**, 1287-92 (2005).
- [6] HONCode. Health on the Net Foundation (HON) [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.hon.ch>
- [7] Cook C, Heath F, Thompson RL. A meta-analysis of response rates in web- or internet-based surveys. *Educ Psychol Meas*. **60(6)**, 821-836 (2000).
- [8] Mayer MA. *Evaluación de los sistemas de acreditación de webs sanitarias. La experiencia de Web Médica Acreditada [tesis]*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; ISBN: 978-84-690-3932-8 (2006).
- [9] Mayer MA, Leis A. La accesibilidad de las webs médicas acreditadas en España y Sudamérica y su situación actual. En: Los sistemas de información sanitarios: construyendo la realidad. *Actas del VIII Congreso Nacional de Informática de la Salud*. Inforsalud Madrid, 125-30 (2005).
- [10] Terry NP. Rating the "Raters": Legal exposure of trustmark authorities in the context of consumer health informatics. *J Med Internet Res* **2(3)**, e18 (2000).