

Web Mèdica Acreditada. Programa de acreditación de webs sanitarias del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

Miquel A. Mayer
Director de Web Mèdica Acreditada.
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona

1. El uso de Internet y la salud

La utilización de Internet como fuente de información general y sanitaria por parte tanto de profesionales, como de usuarios de salud y pacientes, es cada vez más amplia. Millones de personas en todo el mundo buscan información sanitaria en la Red, sobre enfermedades y sus tratamientos, acerca de medicamentos y medidas diversas de prevención y diagnóstico e incluso consejos médicos a través de la consulta virtual. La calidad de esta información es extraordinariamente variable, desde información científica y basada en la evidencia hasta remedios caseros o de muy dudoso origen, cuyo uso inadecuado puede derivar en efectos nocivos para salud.

La creciente facilidad por parte de la población en general en el uso de Internet, la comodidad que conlleva acceder a múltiples servicios y fuentes de información que ofrece la Red de una forma rápida desde cualquier lugar y momento, favorece el que cada vez sea más frecuente por parte de los usuarios y pacientes la búsqueda de información sanitaria en la Red. Existen diversos estudios y trabajos que resaltan que entre un 40% y un 80% de los usuarios de Internet realizan consultas sobre temas médicos y su número sigue en aumento.

No existen datos concretos que indiquen, por el uso y acceso a esta información, qué efectos podrá tener realmente en la salud de los usuarios, pacientes y sus familiares así como en la salud pública en general, ni de qué forma y grado está modificando la relación médico-paciente tradicional. En un estudio realizado “*on line*” sobre usuarios habituales de Internet por la Health on the Net Foundation (HON) en el que se valoraba la manera en la que utilizaban estos usuarios la información obtenida en la Red, en un 69% de los casos el usuario y/o paciente comentaba con su médico habitual esta información.

Diversos trabajos han realizado un análisis de los múltiples indicadores y metodologías que han utilizado diferentes propuestas para intentar establecer y aplicar unos criterios en la evaluación de webs de contenido sanitario. Las conclusiones más importantes que podemos extraer de estos estudios son que existe una disparidad extraordinaria en la definición de lo que debemos considerar calidad y los criterios o indicadores que debemos utilizar para establecerla, así como diversidad en la metodología para operativizar su aplicación, como señala Eysenbach et al. en su trabajo sobre herramientas de evaluación de webs de contenido sanitario.

De ahí la importancia de seguir realizando estudios que permitan relacionar de una forma más directa la calidad de la información y sus posibles efectos sobre los usuarios de Internet, así como conocer con más detalle qué factores influyen en la forma en que estos usuarios utilizan la información obtenida y así desarrollar herramientas que mejoren su educación sanitaria en relación con el uso de Internet.

2. Los Sellos de calidad como estrategia de mejora

Reflejando la importancia y preocupación que este tema suscita, la Unión Europea como institución supranacional, estableció en el año 2000 un grupo de trabajo para la elaboración de unos criterios de calidad que deberían cumplir las webs de contenido sanitario, estableciendo un punto de referencia común a partir del cual las diferentes actores que trabajan en estos temas puedan adaptar las recomendaciones a las necesidades y características propias de cada organización y país. El documento definitivo con dichas recomendaciones se publicó en el año 2002.

Se han planteado diferentes estrategias para poder garantizar de alguna forma la calidad de contenidos de webs sanitarias con el fin de encontrar soluciones que orienten tanto a los profesionales como a los usuarios de salud sobre el correcto uso de este extraordinario entorno de información. Las soluciones propuestas son diversas, como por ejemplo favorecer la formación de los propios usuarios de Internet que les capacite para un mejor conocimiento de este entorno y de un uso más eficiente de las técnicas de búsqueda de información, o aconsejando de forma activa por parte de los profesionales a los pacientes aquellos recursos que son de calidad, ofreciendo guías de uso para la correcta valoración de las webs visitadas y quizás el procedimiento más utilizado en los últimos años, elaborando guías de recomendaciones, códigos de ética y de conducta para los desarrolladores por parte de organizaciones independientes, que en muchas ocasiones se acompañan de la incorporación en las webs sanitarias de diferentes tipos sellos de calidad que indiquen la confianza, calidad y validez de la información y de sus responsables.

En una encuesta realizada en el año 2002 por la Health on the Net Foundation (HON), un 59% de los participantes estaría a favor de la certificación o acreditación de las páginas web, frente a un 25.3% que estaría en desacuerdo.

Existen diferentes niveles de acreditación y control de calidad, las más elementales se limitan a proporcionar unos criterios de calidad recomendados para las webs de contenido sanitario, propugnando unos códigos de ética y conducta a los que, de forma voluntaria, se adhieren los responsables de la web. Un sistema más sofisticado consiste en garantizar la calidad del formato y los contenidos de una web mediante una revisión sistemática por parte de una organización independiente.

Entre las primeras de estas iniciativas, podríamos destacar la propuesta de la muy extendida HON, que actualmente realiza una revisión activa de las webs que se adhieren, y puede considerarse como un sistema de revisión por terceras partes. Otras iniciativas que se caracterizan por la adhesión no controlada a un código de conducta son Hi-Ethics y la Internet Healthcare Coalition. En el otro extremo nos encontramos con iniciativas, como la de la American Medical Association (AMA) que, además de elaborar una guía de recomendaciones sobre lo que deber ser la calidad de una web sanitaria y la comunicación electrónica con los pacientes, revisan las webs que se hallan relacionadas con dicha institución, contrastando la calidad de sus contenidos científicos con criterios similares a los de cualquier otra publicación científica.

En España, destaca el sistema de acreditación Web Médica Acreditada que fue puesto en marcha por el Colegio Oficial de Médicos de Barcelona en el año 1999, y que se ha consolidado como referente de calidad para webs de habla española y catalana. Esta iniciativa, tal y como queda reflejado en una reciente encuesta publicada en 2005 por la Health on the Net Foundation, se halla en el quinto lugar entre los sistemas de acreditación y marcas de calidad de webs sanitarias más conocidos mundialmente y, en tanto que parte de la iniciativa europea MedCIRCLE, se constituye como el cuarto sello o marca de calidad más conocida.

3. Web Médica Acreditada

3.1. Aspectos generales

Web Médica Acreditada (WMA) surgió como iniciativa del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona (COMB) y se puso en funcionamiento en julio de 1999.

El Colegio Oficial de Médicos de Barcelona, siguiendo la tradición iniciada años antes de desarrollar y apoyar iniciativas basadas en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, fue consciente de la importancia que iban a tener estas herramientas en el quehacer diario de la profesión médica, entre los usuarios de salud y pacientes a los que da servicio y en la sociedad en general, y por tanto la necesidad de regular de alguna forma el desarrollo de estos servicios que podrían comenzar a cambiar la relación médico-paciente entendida y basada tradicionalmente en el contacto y seguimiento de los pacientes cara a cara.



Figura 1. Página principal de Web Médica Acreditada.

El equipo que trabaja en WMA es multidisciplinar y está formado por médicos, abogados, comité deontológico, informáticos y diseñadores web. Se basa en la aplicación del Código de Conducta creado por WMA a través de la revisión activa de las webs que se incluyen en el programa de acreditación (paso 1 de la figura 2). Una vez se han cumplido los requisitos exigidos se acredita la web y se concede un sello de acreditación (un código HTML) que certifica esta acreditación y que contiene información sobre la misma (paso 2 de la figura 2). El código de conducta contiene los siguientes criterios:

- Identificación: autoría, institución y responsables de la web.
- Contenidos: actualización y fuentes de información de los contenidos.

- Confidencialidad: las medidas de confidencialidad seguidas por la web y los datos de los usuarios.
- Control y validación: utilización de forma adecuada del sello de calidad concedido.
- Publicidad y fuentes de información.
- Consulta virtual (Documento de la Comisión Deontológica).
- Incumplimiento y responsabilidades: detección de problemas en los servicios ofrecidos por la web.

En la figura 2 se muestra de forma simplificada el proceso de acreditación de Web Médica Acreditada. Actualmente se han recibido más de 900 solicitudes y existen más de 400 webs acreditadas.

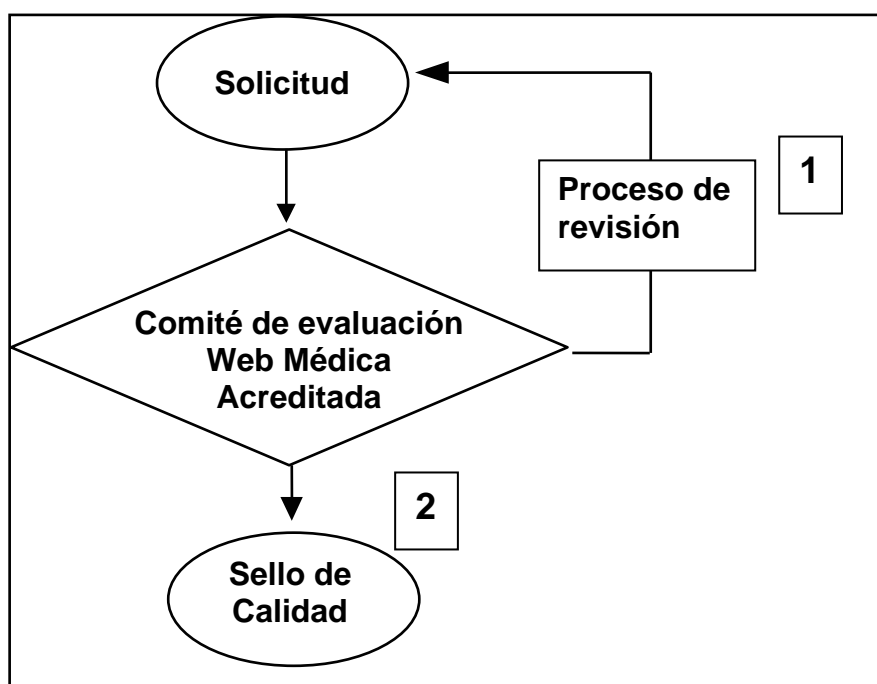


Figura 2. Esquema general de proceso de acreditación de Web Médica Acreditada.

3.2. Proyectos europeos que participa

La actividad de WMA se enmarca en dos niveles. Por un lado desarrollando toda la actividad que le es propia, explorando nuevas herramientas fundamentalmente informáticas y de seguridad así como realizando una revisión continuada de los criterios de calidad que se aplican en el proceso de acreditación, incorporando aquellos aspectos que la evolución natural de Internet conlleva y de los servicios que se ofrecen a través de la Red, como pueden ser la ampliación o redefinición de criterios de usabilidad o de aspectos relacionados con la accesibilidad. Por otro lado, WMA colabora con otras iniciativas análogas internacionales, con el fin de contribuir al desarrollo genérico de Internet y en propuestas de estandarización en dicho entorno tecnológico y social. Mediante el proyecto MedCIRCLE (Collaboration for Internet Rating, Certification, Labeling and Evaluation of Health Information of the Semantic Web) que desarrolló un conjunto de estándares para webs sanitarias y la utilización de metadatos, WMA adquirió la experiencia necesaria para participar en proyectos europeos como QUATRO y MedIEQ. Colabora actualmente con el grupo de investigación en salud de la Universidad Oberta de Catalunya, Psinet, también participando en el proyecto "Acreditación de Contenidos de Salud en Internet" (ACSI) enmarcado en el programa de investigación PROFIT (2004-2007) en colaboración con la Organización Médica Colegial de España (OMC) y el Consejo General de Colegios de Diplomados de Enfermería de España y ha coordinado el grupo de trabajo

sanitario de la Agencia de Calidad en Internet (IQUA) del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

3.2.1 Quality Assurance and Content Description (QUATRO)

Se inició en 2005 en el marco del programa europeo "Safer Internet" con el propósito de ofrecer herramientas que ayuden a los usuarios a encontrar en Internet la información que necesitan, filtrando la información que no ofrece suficiente confianza. QUATRO hará posible que los proveedores de contenidos, motores de búsqueda, filtros y sellos o marcas de calidad, utilicen un sistema común para intercambiar y verificar información. La mayoría de los componentes necesarios ya existen, pero este nuevo proyecto demostrará, a través de una plataforma basada en metadatos, cómo pueden combinarse para el beneficio tanto de los proveedores de información como de los usuarios. Una de las propuestas de QUATRO, es promover la incorporación de un icono en los motores de búsqueda acompañando a aquellas webs localizadas al realizar una búsqueda que poseen sellos que verifican su calidad y/o en las que se ha realizado una descripción de sus contenidos. El sistema ayudará a los usuarios a interpretar los sellos y por ejemplo tendrá la capacidad de filtrar aquellos contenidos potencialmente peligrosos para los niños y luchar contra el correo no deseado (*spam*).

3.2.2. MedIEQ

El Proyecto Europeo MedIEQ se inició a principio del 2006 con la financiación de la Comisión Europea bajo el programa de DG-SANCO de Salud Pública. El proyecto se centra en temas de calidad de webs médicas y establece el camino a la automatización de los procesos de calidad de dichas webs mediante tecnología de rastreo y el análisis de contenidos web, extracción multilingüe de información, recursos semánticos y sellos de calidad para webs médicas.

MedIEQ continúa desarrollando el trabajo realizado en proyectos previos como en el área de la acreditación de webs médicas (MedCIRCLE, MedCERTAIN, WRAPIN) y en estándares de sellos de calidad (QUATRO). Basándose en la situación actual de la tecnología en estos campos, MedIEQ ofrecerá herramientas para rastrear Internet para localizar webs médicas en siete idiomas europeos y poder verificar su contenido en función de una serie de criterios de calidad comprensible para los buscadores.

En el contexto de MedIEQ, se prevén dos aplicaciones, correspondientes a dos tipos de mecanismos de etiquetado representados por la participación en el proyecto de Idos organizaciones médicas (WMA i AQUAMED). La primera aplicación de MedIEQ se refiere a la necesidad de una constante monitorización de las webs ya acreditadas comparando la nueva información obtenida de las páginas webs con la información almacenada en la base de datos y en el sello de acreditación. La segunda aplicación de MedIEQ se refiere a la identificación de nuevas webs médicas, en áreas temáticas específicas, su caracterización en relación a determinados criterios, y la identificación y filtrado de determinadas web basándose en sus características, y su organización en directorios con la idea de facilitar su acceso al público en general.

4. Conclusiones

Es pronto para saber el impacto que estos sistemas pueden tener en la mejora y en el apoyo al mejor conocimiento y uso de la información sanitaria y deberá investigarse con otros estudios el verdadero efecto en la salud de la población y su conjunción con las nuevas tecnologías de metadatos y web semántica que se están desarrollando. Los colegios sanitarios profesionales tienen un papel fundamental, a la hora de orientar cómo deben desarrollarse de la forma ética y legal más adecuada, las nuevas formas de relación con los pacientes que están conformándose con las tecnologías de la comunicación. Los verdaderos beneficiados serán el público en general y los usuarios de salud y pacientes en la utilización de Internet. La

colaboración con gobiernos, instituciones sanitarias, asociaciones de pacientes, organizaciones científicas y con todos aquellos profesionales implicados en la comunicación es fundamental y garantizará el éxito de todos los esfuerzos que se están realizando en este campo.

La calidad y efectividad futura de las webs sanitarias puede depender del uso de estos nuevos recursos tecnológicos, incluyendo una nueva generación de herramientas inteligentes. La web semántica entendida como una extensión del concepto actual de web, permite una mayor estructuración de la información, elaborando relaciones entre los recursos y los contenidos con la finalidad de mejorar la interoperabilidad entre personas y máquinas. La web semántica aplicada a las iniciativas que están realizando la revisión de los contenidos y la descripción de las características de las webs de contenido sanitario, puede constituir una interesante aportación que dote de un mejor conocimiento a los usuarios sobre el tipo de información a la que están accediendo; permitiendo que esta información pueda ser utilizada por motores de búsqueda "que entenderán" mejor lo que los usuarios realmente están buscando y obtendrán una información más elaborada, descriptiva y detallada del contenido de las webs objeto de búsqueda.

Bibliografía

American Medical Association [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.ama-assn.org/>

Anderson JG. How Internet is transforming the physician-patient relationship. Medscape TechMed [serie en Internet] 2001;1(3).Disponible en: <http://www.medscape.com/viewarticle/415047>.

Baur C, Deering MJ. Proposed frameworks to improve the quality of health web sites: review. MedGenMed [serie en Internet]. Sep 26 2000. Disponible en: <http://medscape.com/Medscape/GeneralMedicine/journal/2000/v02.n05/mgm0926.baur/mgm0926.baur-01.html>.

Berners-Lee T, Hendler J, Lassila O. The Semantic Web. Sci Am 2001; 5: 28-37.

CISMeF (Catalogue et Index des Sites Médicaux Francophones) [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.chu-rouen.fr/cismef/>.

Comisión de las comunidades europeas. eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud [monografía en Internet]. Disponible en: http://europa.eu.int/information_society/europe/ehealth/doc/communication_acte_es_fin.pdf.

Fox S. Pew Internet & American Life Project. Health Information on line. May 17, 2005 [monografía en Internet]. Disponible en: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Healthtopics_May05.pdf

García Rojo M. El punto de vista del usuario profesional: calidad del contenido. . En: Luces y sombras de la información de salud en Internet. Pamplona: Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS); 2002. p. 37-54.

Health on the Net. Excerpt of the 8th HON's survey of health and medical Internet users [página principal en Internet]. Disponible en: http://www.hon.ch/Survey/8th_HON_results.html.

Hi-Ethics, Inc. Health Internet Ethics: Ethical Principles for Offering Internet Health Services to Consumers [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.hiethics.com/Principles/index.asp>.

Kohler C, Darmoni SD, Mayer MA, Roth-Berghofer T, Fiene M, Eysenbach G. MedCIRCLE - The Collaboration for Internet Rating, Certification, Labelling, and Evaluation of Health Information. *Technology and Health Care, Special Issue: Quality e-Health. Technol Health Care* 2002; 10(6): 515.

Martín-Sánchez F, Carnicero J. La información de salud en Internet. Cómo mejorar su calidad desde la perspectiva de los principales agentes implicados. En: *Luces y sombras de la información de salud en Internet*. Pamplona: Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS); 2002. p. 37-54.

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

Mayer MA, Álvarez MJ, Santos R, Leis A. ¿Está accediendo a una web sanitaria de confianza? Guía de recomendaciones para el acceso a webs sanitarias de calidad para usuarios de Internet. *Actas IX Congreso Nacional de Internet, Telecomunicaciones y Movilidad. Mundo Internet 2004*. Madrid: Asociación de usuarios de Internet; 2004. p. 504-506.

Mayer MA, Karkaletsis V, Stamatakis K, Leis A, Villarroel D, Thomeczek C et al. MedIEQ – Quality Labelling of Medical Web Content Using Multilingual Information Extraction. En: *Medical and Care Compunetics 3*. L. Bos et al. (Eds). IOS Press. Proc ICMCC Event 2006: 183-190.

Mayer MA, Karkaletsis V, Archer P, Ruiz P, Stamatakis K, Leis A. Quality Labelling of Medical Web Content. *Quality to Health Information: an international perspective. Health Informatics Journal* 2006;12:81-87.

Mayer MA, Leis A, Ruíz P. Navegando por Internet: los sellos de calidad y la web semántica pueden ser un camino para encontrar el oro que reluce. *Aten Primaria* 2004; 34(7): 383.

MedCIRCLE (MedPICS Certification and Ratingn of Trustworthy Health Information on the Net) [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.medcertain.org>.

Risk A, Dzenowagis J. Review of Internet Health information quality initiatives. *J Med Internet Res* 2001; 3(4): e28.

The UK's gateway to high quality Internet resources in Health and Medicine (OMNI) [página principal en Internet]. Disponible en: <http://omni.ac.uk/>.

Web Médica Acreditada [página principal en Internet]. Disponible en: <http://wma.comb.es>.

Wilson P. How to find the good and avoid the bad or ugly:a short guide to tools for rating quality of health information on the Internet. *BMJ* 2002; 321: 598-602.

Winker MA, Flanagan A, Chi-Lum B, White J, Andrews K, Kennett RL, DeAngelis CD, Musacchio RA. Guidelines for medical and health information sites on the Internet. *JAMA* 2000; 283(12): 1600-1606.

World Wide Web Consortium (W3C) [página principal en Internet]. Disponible en: <http://www.w3.org>.