
Principios de buena práctica de WMA

Contenidos elaborados por el Consejo Técnico de WMA



Índice

Introducción	2
Webs acreditables	3
Principios de buena práctica de WMA.....	4
1. Identificación	4
2. Contenidos.....	5
3. Confidencialidad.....	6
4. Seguridad.....	6
5. Publicidad y financiación	7
6. Consulta virtual.....	8
7. Control y validación.....	10
8. No cumplimiento.....	10

Consejo Técnico de WMA:

Dr. Albert Casasa - Coordinador del documento
Dr. Òscar Solans - Coordinador del documento
Dra. Beatriz Jiménez
Dr. Javier Marco
Dr. Gustavo Tolchinsky - Secretario CoMB
Dra. Petra Vega

Con el apoyo de:

Sr. Berenguer Camps, Responsable WMA
Sra. Maite Saigner, Secretaria Técnica WMA

Con el apoyo de la Sección de Médicos
E-Salut del Colegio de Médicos de
Barcelona.

Introducción

Web Médica Acreditada (WMA) es un programa de acreditación del Colegio de Médicos de Barcelona (CoMB) que tiene como objetivo la **mejora de la calidad de la información sanitaria en Internet**, en beneficio de profesionales y usuarios del sistema de salud.

Las webs de contenido sanitario que lo deseen tienen la **posibilidad de adherirse voluntariamente** al programa, comprometiéndose a respetar las reglas de conducta ética y deontológica deseables para la comunidad médica bajo el principio del respeto y el cumplimiento de:

- **El Código de Deontología del Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña.**
- **Los Principios de buena práctica establecidos en el presente documento.**
- **Documento de posición del CoMB en relación a la publicidad de la actividad médica.**

A partir de las solicitudes de adhesión, WMA inicia un **proceso transparente, riguroso y participado por evaluadores independientes** de revisión de las webs que deseen obtener el sello de calidad de WMA. En este proceso, WMA da soporte, si es necesario, a las webs de contenido sanitario para el cumplimiento de los criterios establecidos.

El proceso, en caso de resultado de evaluación final positiva, culmina con el otorgamiento del sello de WMA, por el que se acredita que la web que se adhiere al sistema WMA ha seguido el procedimiento definido y cumple los criterios establecidos en estos **Principios de buena práctica**.

Se constituye así una **comunidad de webs sanitarias de confianza**, comprometidas con el respeto a los principios éticos y los conocimientos que comúnmente aprueba la comunidad científica.

WMA monitoriza las webs acreditadas velando por el cumplimiento de los principios establecidos mediante un sistema de notificaciones fácil por parte de los usuarios y una red centinela que audita aleatoriamente las webs.

WMA entiende el sistema de acreditación como un proceso dinámico, y **velará por tanto para la actualización y adaptación de los Principios de buena práctica** establecidos en este documento, de acuerdo con la volatilidad de los formatos, contenidos e interrelaciones con los usuarios que generan las webs.

Webs acreditables

Se **podrán adherir al programa** de calidad y certificación del Colegio de Médicos de Barcelona todos aquellos sitios que tengan claramente identificada una **representación médica en forma de responsable médico o colaborador médico de la web.**

En relación a las compañías comerciales o farmacéuticas, u otros, **no serán acreditables los sitios de promoción de productos concretos.**

Estos sitios deberán tener relación con una profesión sanitaria descrita en la **Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias**, formando parte de alguna de las siguientes tipologías de organizaciones relacionadas con la salud:



Principios de buena práctica de WMA

1. Identificación

WMA quiere impulsar la transparencia de las webs acreditadas. Las webs que se adhieran deben proporcionar información básica de los responsables de los contenidos.

Correo electrónico de contacto

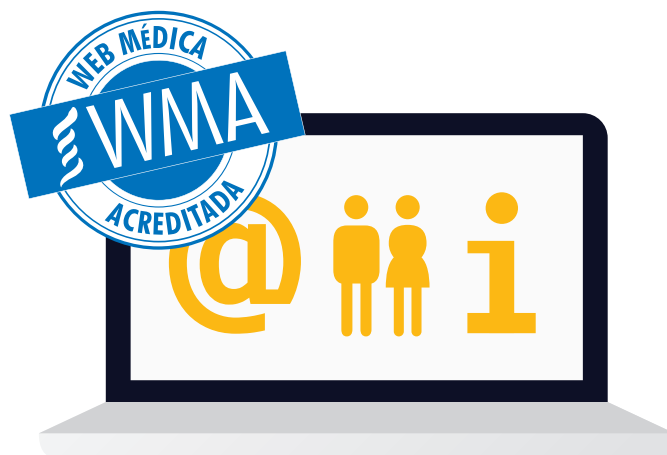
Presencia de correo electrónico, que sea visible y fácilmente accesible. Debe estar activo, por lo tanto, se comprobará su buen funcionamiento. **También debe existir dirección de correo electrónico de la persona responsable de la página.**

Persona o institución responsable de la web

Se debe poder identificar correctamente a la persona o institución responsable de la web. También es necesario que esté identificado el **responsable médico de la web**, con nombre, especialidad y posición actual, número de colegiado y provincia de colegiación. Esta persona deberá cumplimentar y firmar un documento adhiriéndose a los Principios de buena práctica de WMA.

Información específica de la web

Dentro del **aviso legal** debe haber una breve descripción de la web, y se tiene que especificar el tipo de web y su nombre, incluyendo la url y el país de registro del dominio. Se incluirán las **palabras clave que describan la temática** de la web y se mostrarán, si los hay, otros sellos de calidad.



2. Contenidos

Los contenidos de la web deben tener relación con alguna de las profesiones sanitarias. La información disponible en línea no puede reemplazar, en ningún caso, una visita médica, sino que la puede complementar.

Fuentes y actualización de los datos

Es necesario que aparezca **información sobre la autoría de los documentos** y/o las fuentes de información generales de la web, así como que los datos mostrados en la web estén actualizados.

En la página de inicio se debe poder identificar claramente cuál es la **última fecha de actualización global** de la web, mediante las fechas de últimas noticias, fecha global o últimas publicaciones.

Complementariedad

Hay que especificar que la **información expuesta no reemplaza la del médico** o equipo médico habitual de la persona que visite la web.

Estructura de la web

La **estructura debe ser fácil** de entender por el visitante, el menú de la web debe estar claramente estructurado y se diferenciarán inequívocamente los enlaces internos de los externos. Siempre que exista algún enlace externo hacia otra web, esté esta acreditada o no, se debe informar sobre el nuevo dominio al que se accederá.

Evidencia de la información

Los **contenidos** deben estar comúnmente **aceptados por la comunidad científica**, y se tendrá cuidado de que no haya información inadecuada. Se valorará que existan referencias claras de los resultados de la investigación científica y artículos publicados.

Otros aspectos que se tendrán en cuenta

Es necesario que se declare la **misión y los objetivos de la página web, el público al que va dirigido y, en su caso, que esté traducida a diferentes idiomas**. En este supuesto, no será necesaria la traducción completa en todos los idiomas, pero sí la de los apartados clave (aviso legal, política de protección de datos, contacto) o más relevantes.

3. Confidencialidad

Cualquier información relacionada con consultas personales debe seguir el principio básico de confidencialidad.

Política de uso de los datos de los usuarios

El hecho de especificar esta política en la web es un aspecto muy importante para dar seguridad a los usuarios. Se debe **especificar este aviso de uso también para cada formulario de contacto.**

Confidencialidad

La web debe suscribir las leyes vigentes en Cataluña sobre confidencialidad de datos.

Zonas restringidas

Si la web que solicita la acreditación contiene secciones de acceso restringido, **deberá facilitar a WMA algún sistema de acceso** que sea válido mientras dure el proceso de acreditación. WMA garantiza que no difundirá ni utilizará este sistema para procesos distintos al de la acreditación.

4. Seguridad

Encriptación de los datos

La web deberá garantizar que todos **los datos de salud que se envíen** mediante alguna página de la propia web **viajarán de forma segura**, cumpliendo con la normativa de la **Autoridad Catalana de Protección de Datos** referente a las medidas de seguridad correspondientes a datos de carácter personal en salud.



5. Publicidad y financiación

Reforzando el principio de transparencia, debe quedar claro qué es publicidad y qué no. También se tienen que explicar las fuentes de financiación.

Publicidad

Es perfectamente lícita la obtención de ingresos mediante patrocinadores, pero en todo momento debe **quedar claro cuando hay un contenido patrocinado, y diferenciar la información publicitaria de la información científica.**

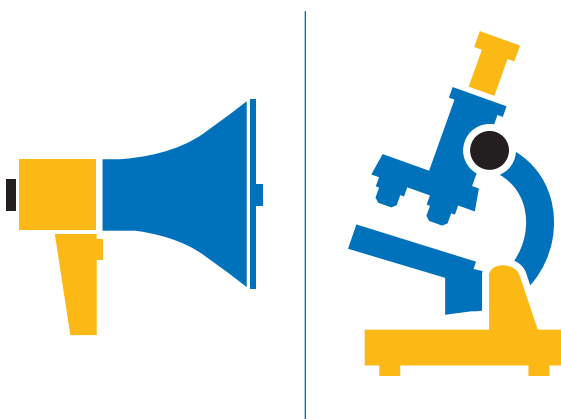
En caso de ilustrar con fotografías de aparatos o productos médicos la web, se deberá indicar si estas fotografías son equipo real o forman parte de la publicidad.

Financiación

En el caso de financiación o patrocinio, este debe estar claramente identificado, incluyendo la identidad de las organizaciones comerciales y no comerciales que hayan contribuido con fondos, servicios o material en la web. En su caso, **la política de financiación de la web debe quedar claramente reflejada.**

Venta de productos

No se permitirá la venta de productos dentro de la web acreditable, a menos que es haga en un espacio de la web claramente diferenciado. En este sentido, la venta de productos siempre debe aportar al usuario una experiencia de navegación inequívocamente diferente (colores, tipografía, diseño) en relación a la web original, y en este entorno no figurará el sello de WMA.



6. Consulta virtual

En el caso de que la web ponga a disposición de sus usuarios algún servicio de consulta virtual, se seguirán para su evaluación las recomendaciones tratadas en el documento *“Las nuevas tecnologías en la medicina. El correo electrónico”* elaborado por la **Comisión de Deontología del CoMB** y publicado en el Cuaderno de Profesión núm. 18, donde se establecen las **recomendaciones que deben seguir los médicos con el tratamiento de los pacientes a través del correo electrónico**, u otras plataformas o servicios web de comunicación entre profesionales y pacientes.

Se mencionan a continuación y de manera no limitativa:

1. La utilización de la **consulta virtual no debe interferir con los principios básicos de la relación médico-paciente**, que son el respeto mutuo, la independencia del juicio clínico, la autonomía del paciente y el secreto profesional.

2. Las **nuevas tecnologías** de la información **nunca han de suplir los contactos personales** que son la base de la relación médico-paciente. Así, el correo electrónico y otras formas de comunicación electrónica solo deberían utilizarse para facilitar, realzar y potenciar esta relación interpersonal.

3. La consulta hecha por correo electrónico a su médico por un paciente conocido, con historia clínica abierta y activa, sobre alguna circunstancia sobrevenida en el curso del proceso asistencial, **es una consulta virtual plenamente aceptable**, incluso cuando incluye modificación del tratamiento o nuevas prescripciones.

4. Contrariamente, **las consultas realizadas solicitando diagnósticos**, así como las prescripciones farmacológicas realizadas en el transcurso de una “consulta virtual” sin visita física previa, **no son aceptables éticamente** y, además, el médico se expone a un riesgo de responsabilidad civil y penal.

5. El médico debe velar por la confidencialidad del contenido del correo electrónico recibido de sus pacientes de la misma manera que cualquier otra forma de comunicación médico-paciente. Por tanto, **la correspondencia electrónica deberá recibir tratamiento confidencial**.

6. Igualmente se ha de tener cuidado con la **identificación correcta del enfermo** antes de dar su respuesta a cualquier pregunta formulada por correo electrónico.

7. Toda la **correspondencia electrónica entre el médico y su paciente debe estar documentada en la historia clínica** y, por tanto, se tiene que guardar una copia en papel cuando la historia clínica también lo sea.

8. La respuesta a solicitudes de **segundas opiniones clínicas por correo electrónico** se entienden como **legalmente y éticamente admisibles**, a pesar de la ausencia de visita médica previa, siempre que se informe al paciente que esta opinión no es un acto médico y que no sustituye un diagnóstico previo. Para emitir esta segunda opinión, el médico se asegurará de que dispone de datos suficientes y tiene la certeza de su calidad.

Además, hay que tener en cuenta los siguientes puntos en el caso de la consulta virtual:

Límites del servicio y remuneración

Debe existir aviso referente a los **límites y uso de este servicio e informar si la e-consulta es remunerada o no**. Y ello, tanto para una e-consulta entre paciente-profesional como para una consulta virtual para profesionales.

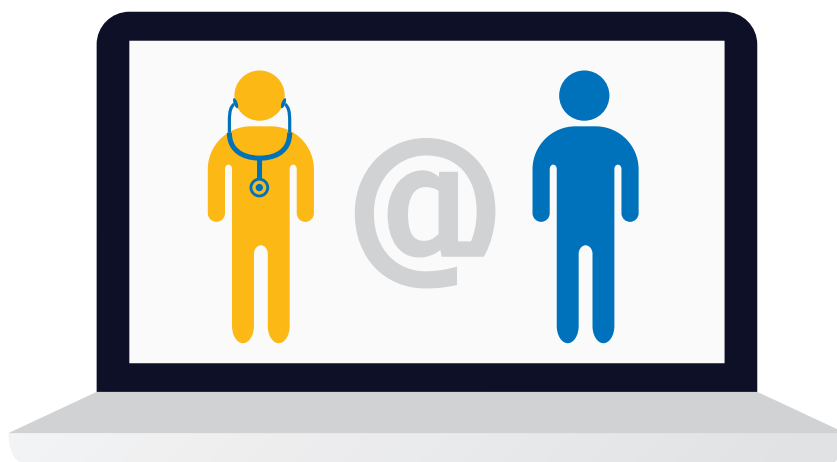
Identificación

Tanto en el caso de e-consulta para pacientes como para profesionales es necesaria la **identificación del responsable del servicio**.

Chats y news

En el caso que la web disponga de un **servicio de chat o news**, de la misma manera que con la e-consulta, hay que seguir los criterios de límites del servicio propuestos en el punto anterior, y **debe estar identificado claramente el moderador**.

El responsable último de la moderación del foro o chat debe ser el responsable médico de la web.



7. Control y validación

Las webs a las que se otorgue el Sello se indexarán en el apartado “Índice de webs médicas acreditadas” de Web Médica Acreditada. Al mismo tiempo, las páginas principales de éstas están obligadas a ubicar el logotipo de Web Médica Acreditada en un lugar destacado. Este Sello incorpora el enlace a la versión electrónica de esta normativa que se encuentra publicada en la web de WMA.

En la página de WMA existe un apartado de contacto, dirigido a la secretaria técnica WMA y al que podrá dirigirse cualquier usuario que desee confirmar la autenticidad o validez de la acreditación, obtener más información o efectuar alguna denuncia ante el incumplimiento de alguna de las cláusulas del Sello de Web Médica Acreditada.

En el caso de que se realicen cambios en la dirección de la web o correo electrónico de contacto de la persona responsable o en la estructura y/o secciones y servicios que ofrece la web, será necesaria la comunicación de éstos a WMA.

8. No cumplimiento

En caso que se detecte un uso inadecuado del sello, un incumplimiento del Código de Deontología, de los presentes Principios de buena práctica, de los documentos de posición del CoMB que estén relacionados con la web, o de la legislación vigente, **WMA se reserva el derecho de retirar el sello WMA**, estableciendo la imposibilidad de la web que haya incumplido de volver a solicitar la adhesión al programa durante un año a contar desde la retirada del sello.





Web Médica Acreditada
Colegio de Médicos de Barcelona
Passeig de la Bonanova, 47
08017 Barcelona - España
+34 93 567 88 88 Ext. 1289
<http://wma.comb.es>
wma@comb.cat
