



GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE WMA

Contenidos elaborados por el Consejo Técnico de WMA

Un servicio del Colegio de Médicos de Barcelona.
Fecha última revisión: enero 2025.

Consejo Técnico de WMA:

Dr. Albert Casasa - Coordinador del documento
Dr. Òscar Solans - Coordinador del documento
Dr. Albert Gargallo
Dra. Beatriz Jiménez
Dr. Marc Tarín
Dr. Gustavo Tolchinsky
Dra. Carmen Torrejón
Dr. Roberto Seijas
Dra. Petra Vega

Con el soporte de:

Sr. Berenguer Camps - Responsable WMA
Sra. Maite Saigner - Secretaria Técnica WMA
Sra. Mercedes Martínez - Servicios jurídicos
Sección de Médicos E-Salut del Colegio
de Médicos de Barcelona.

Índice

Introducción	2
Webs acreditables	3
Descripción de las Buenas Prácticas de WMA.....	4
1. Identificación	4
2. Contenidos	5
3. Confidencialidad	7
4. Seguridad.....	7
5. Publicidad	8
6. Consulta virtual.....	10
7. Control y validación	11
8. No cumplimiento	11
Principios de Buena Práctica de WMA	12

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:

- **Código de Deontología del Consejo de Colegios de Médicos de Cataluña.**
- **Principios de buena práctica WMA.**
- **Documentos de posición del CoMB.**

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 los Principios de buena práctica WMA.

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 con sello WMA.

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

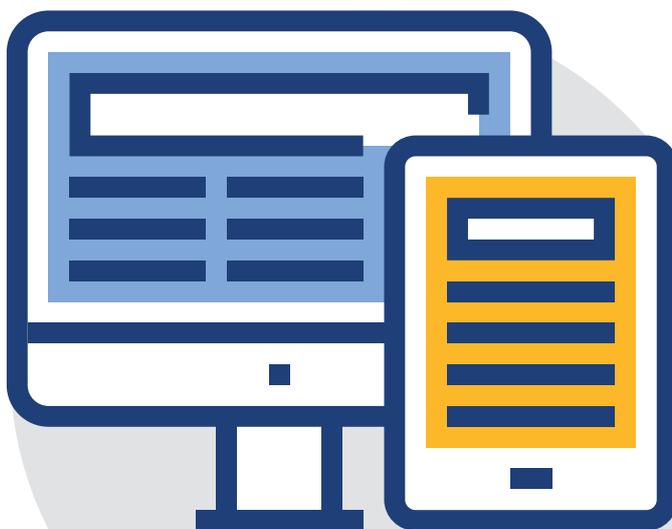
Webs acreditables

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 o colaborador médico de la web.

Estos sitios deberán tener relación con una profesión relacionada con el ámbito sanitario, formando parte de alguna de las siguientes tipologías de organizaciones relacionadas con la salud:

- Compañías farmacéuticas
- Administraciones públicas
- Organizaciones sin ánimo de lucro
- Centros asistenciales
- Compañías comerciales
- Universidades e instituciones educativas
- Asociaciones científicas, profesionales y de investigación
- Editoriales y medios de comunicación
- Webs profesionales personales
- Asociaciones de pacientes o grupos de soporte

En relación con las compañías comerciales, farmacéuticas, u otras, no serán acreditables los sitios de promoción de productos concretos.



Descripción de las Buenas prácticas de WMA



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 del 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.

Profesionales médicos que trabajen en el centro

Es necesario que estén identificados con nombre completo, especialidad, si procede y posición actual, número de colegiado y provincia de colegiación.

Información específica del 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 la web 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.

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..



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, sea esta acreditada o no, se debe informar sobre el nuevo dominio al que se accederá.

Venta de productos

No se permitirá la venta de productos dentro de la web acreditable, a menos que se haga en un espacio 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 con la web original, y en este entorno no figurará el sello de WMA.

Complementariedad

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

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, si procede, 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 una obligación legal que da seguridad a los usuarios. Se debe especificar este aviso de uso también en cada formulario de contacto, de acuerdo con la legislación vigente.

Confidencialidad

La web debe suscribir las leyes vigentes 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 actual referente a las medidas de seguridad correspondientes a datos de carácter personal en salud.

5

Publicidad

La publicidad médica debe respetar los valores de la profesión y no banalizar el acto médico, respetando los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Debe tenerse presente que la medicina tiene como finalidad la prevención y la curación y que no se trata de un bien de consumo, ni puede ser tratada como tal.

La información debe ser objetiva, prudente, verídica y fácilmente comprensible, sin promover falsas necesidades relacionadas con la salud y sin fomentar engañosas esperanzas de curación.

No se puede asegurar ni garantizar el resultado de la intervención o curación cierta y definitiva de una enfermedad.

Reforzando el principio de transparencia, debe quedar claro qué es publicidad y qué no. También deben explicitarse las fuentes de financiación.

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.

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.

Medicamentos y Productos sanitarios

No se podrá hacer mención a medicamentos ni productos sanitarios que necesiten la intervención del médico que realiza el diagnóstico, la prescripción, o el seguimiento del tratamiento.

Testimoniales

Está prohibido el uso de testimonios de profesionales o autoridades sanitarias, o de personas famosas o conocidas por el público en la publicidad y promoción de productos sanitarios, de medicamentos, y en la publicidad de técnicas o procedimientos médicos o quirúrgicos ligados a la utilización de productos sanitarios.

Por el contrario, es posible el uso de testimonios de pacientes reales o ficticios en la publicidad de la actividad sanitaria, si bien los límites a su uso lo encontraremos en las normas que regulan la publicidad y en el Código de Deontología, y, por tanto:

- El médico no podrá utilizar el testimonio del paciente para dar publicidad o promocionar actividades o productos que le vienen prohibidos a él por su condición.
- El testimonial no podrá estar referido a la promoción de técnicas o procedimientos médicos o quirúrgicos ligados a la utilización de productos sanitarios.
- Las manifestaciones que pueda hacer el paciente deben ajustarse a la normativa sobre publicidad, en el sentido de que no se podrán generar falsas expectativas o inducir al consumo, ni realizar manifestaciones que incumplan la normativa deontológica o profesional.
- El paciente deberá dar su consentimiento, teniéndose en cuenta, si más allá del consentimiento del paciente al ofrecer su testimonio, éste está justificado, desde la perspectiva del respeto a su derecho a la intimidad.



6

Consulta virtual

En el caso de que la web ponga a disposición de sus usuarios algún servicio de consulta virtual o telemedicina se seguirán para su evaluación las recomendaciones contenidas en el Cuaderno de la Buena Praxis (Q37):“ **TELEMEDICINA Cómo y cuándo utilizarla en la práctica asistencial**”, entre las que, de forma no limitativa, se pueden destacar las siguientes:

- El uso de las tecnologías de la información aporta diversidad en los modelos de comunicación con el paciente, pero no se puede considerar sustitutivo de la genuina relación médico-paciente, y por tanto debe utilizarse para facilitar, realzar y potenciar esta relación.
- La utilización de la consulta virtual o telemedicina 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.
- Los pacientes tienen características diferentes y preferencias personales, por lo que, para mantener una relación médico-paciente adecuada, debe decidirse conjuntamente cuál es el modelo preferente.
- Como acto médico, la opción de la telemedicina debe garantizar el derecho a la autonomía del paciente, el secreto profesional, la protección de los datos de carácter personal, la intimidad y la confidencialidad.
- Las herramientas de telecomunicación y telemonitorización deben utilizarse en entorno de trabajo clínico y deben cumplir la normativa de seguridad y protección de datos.
- Los profesionales sanitarios que utilizan la telemedicina están sometidos al mismo régimen de autorizaciones y normativa que la medicina prestada en entornos presenciales.
- La consulta virtual no podrá sustituir a la presencial cuando ésta sea necesaria para la atención adecuada del paciente.
- Se debe ofrecer información sobre el coste y detalles de este servicio (identificación del médico responsable, duración y número de consultas que incluye el servicio, etc.) en la propia 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 secretaría 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 de detectar 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.

Principios de BUENA PRÁCTICA WMA



IDENTIFICACIÓN MÉDICA

El contenido siempre estará avalado por un responsable o colaborador médico. Los miembros del cuadro médico estarán capacitados para el ejercicio.



ACTUALIZACIÓN

Los contenidos de la web estarán actualizados y se mostrará la fecha de la última actualización.



CONFIDENCIALIDAD

Cualquier información relacionada con consultas personales seguirá el principio básico de confidencialidad y subscribirá las leyes vigentes sobre confidencialidad de datos.



PUBLICIDAD

La publicidad se diferenciará claramente de la información asistencial y siempre respetará los valores de la profesión sin banalizar el acto médico. Tampoco promoverá falsas necesidades relacionadas con la salud ni fomentará esperanzas engañosas de curación.



SELLO WMA

Con el fin de formar comunidad, siempre se mostrará el logotipo del sello Web Médica Acreditada en un lugar destacado de la página principal.



CONTENIDOS

Los contenidos siempre estarán comúnmente aceptados por la comunidad científica, y se velará para evitar información inadecuada. La información será veraz y clara, basada en fuentes objetivas, fiables, identificables y susceptibles de ser contrastadas.



COMPLEMENTARIEDAD

La información mostrada en la web siempre será considerada complementaria y en ningún caso substituirá la adquirida por el usuario mediante su médico o equipo médico habitual.



TELEMEDICINA

La telemedicina será utilizada para facilitar, realzar y potenciar la relación médico-paciente, manteniendo el respeto mutuo, la independencia del juicio clínico, la autonomía del paciente y el secreto profesional. No podrá substituir al acto médico presencial.



TESTIMONIALES

Las opiniones publicadas de pacientes se ajustarán a la normativa sobre publicidad, sin generar falsas expectativas o inducir al consumo, ni hacer manifestaciones que incumplan con la normativa deontológica o profesional.



**WEB
MÉDICA
ACREDITADA**



Web Médica Acreditada

Colegio de Médicos de Barcelona

Paseo de la Bonanova, 47

08017 Barcelona - España

+34 93 567 88 88 Ext. 1289

<http://wma.comb.cat>

wma@comb.cat