

## **C15. CALIDAD EN CONTENIDOS WEB SOBRE SALUD: LA EXPERIENCIA DEL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE PÁGINAS WEB SANITARIAS**

Ángela Escobar-Ubreva. [angela.escobar@juntadeandalucia.es](mailto:angela.escobar@juntadeandalucia.es). M<sup>a</sup> Carmen Fernández-Bermejo. [mcarmen.fernandez.bermejo@juntadeandalucia.es](mailto:mcarmen.fernandez.bermejo@juntadeandalucia.es). Javier Ferrero-Álvarez-Rementería. [javier.ferrero@juntadeandalucia.es](mailto:javier.ferrero@juntadeandalucia.es). Thomas Esposito. [thomas.esposito@juntadeandalucia.es](mailto:thomas.esposito@juntadeandalucia.es)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Sevilla

### **Resumen/Abstract:**

La capacidad de acceso a las nuevas tecnologías y la demanda constante de información por parte de la ciudadanía ha llevado al aumento creciente de páginas web de contenido sanitario. Sin embargo, la calidad de la información proporcionada por estas páginas es muy variable.

Este estudio analiza el nivel de cumplimiento de criterios de calidad relacionados con la gestión de contenidos, promovidos por el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias, de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), en una muestra de sitios web de carácter sanitario.

Tomando una muestra aleatoria de sitios web sanitarios se analizó el grado de cumplimiento de criterios de calidad relacionados con el reconocimiento de las fuentes de información, autoría, selección, evaluación y actualización de información, recogidos en este Programa de Acreditación.

Teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de estos criterios se realizó un análisis crítico del manual en que se basaba este programa. Se examinaron las consultas más frecuentes de los usuarios y las discrepancias en las respuestas (en cuanto al cumplimiento de estándares). A partir de los resultados de esta primera fase, se puso en marcha la creación de un comité de expertos en la materia, con el propósito de analizar aspectos relacionados con la gestión de contenidos y enfatizar criterios dirigidos al control de calidad de estos para mejorar la confianza de los usuarios que usan los sitios web sanitarios.

En 2010, se diseñó un nuevo manual que refuerza criterios y evidencias para asegurar que las páginas web sanitaria que pasan por este programa de acreditación serán una fuente de información veraz, contrastada, fiable y adaptada a los perfiles de los usuarios finales.

La demanda de información sanitaria en Internet, requiere una continua actualización de recursos para mejorar la calidad de estos contenidos, haciendo necesaria la adopción de medidas de control y seguridad que den al usuario ciertas garantías.

Este manual refuerza evidencias relacionadas con aspectos formales y de contenido, contemplando una tipología variada de sitios web sanitarios por sus características y particularidades, que hacen difícil un tratamiento homogéneo. Sin embargo, este programa necesita promover campañas de divulgación para concienciar a la ciudadanía (para que conozca dónde debe consultar) y a los generadores de información (para que sean consciente de cómo publicar).

## ***The quality of web contents on health: experience of the Accreditation Program of Health Websites***

*Citizens' ability to access new technology and their constant demand for information produced an increase in the number of health websites. However, the quality of information provided by these sites is highly variable and allows unreliable contents and pages that are subject to specific interests to develop.*

*In a sample of personal websites, websites of public and private institutions, and health research organizations, the study analyzed the level of compliance with quality standards related to the content management, promoted by the Accreditation Program of Health Websites, of the Andalusian Agency for Health Care Quality (ACSA).*

*Taking a random sample of health content websites, the level of compliance was analyzed with a set of quality standards related to: the sources of information, authorship, selection, assessment and update of information, contained in this Accreditation Program of Health Websites.*

*Considering the level of compliance with these requirements a critical analysis of the standards handbook, which is the basis of the accreditation program, was carried out. The most frequent user queries and the discrepancies between responses (in terms of standards compliance) were examined.*

*From the results of this first phase, a committee of experts was set up, with the purpose of discussing matters related to content management and defining standards for the quality control of these contents aimed at increasing the reliability for users who use health websites.*

*In 2010, a new manual was designed to redefine standards and evidence in order to ensure that health websites analyzed by the accreditation program are sources of accurate, proven, reliable and user appropriate information.*

*The demand for online health information requires the continuous updating of resources to improve the quality of web contents and the adoption of control and security measures that give the user certain guarantees.*

*Taking into account a varied typology of health websites, differentiated by characteristics and peculiarities that make a homogeneous treatment difficult, this standards handbook includes stronger evidence related to aspects of form and content. However, this program needs to promote campaigns to raise public awareness of where to search and for anyone who produces health information how to publish.*

**Palabras clave:** *calidad, información sanitaria, Internet, acreditación, health websites, quality, accreditation*

**IB, IG, BH**

## INTRODUCCIÓN

La capacidad de acceso a las nuevas tecnologías y la demanda constante de información por parte de la ciudadanía ha llevado al aumento creciente de páginas web de contenido sanitario. Sin embargo, la calidad de la información proporcionada por estas páginas es muy variable.

En 2005, la Agencia de Calidad Sanitaria, instrumento creado por la Consejería de Salud para impulsar y desarrollar las políticas de calidad en el Sistema Sanitario de Andalucía, comenzó la elaboración de un *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*, que vino a completar la oferta en materia de calidad y certificación que brinda la Agencia de Calidad Sanitaria. Como fundación pública se ha encargado, desde su creación a finales de 2002, de fomentar y propiciar la acreditación de calidad de los diferentes elementos que configuran el sistema sanitario: centros y unidades sanitarias, competencias de los profesionales sanitarios y la formación continuada que reciben. A estos tres programas se suma el de Acreditación de Páginas Web de contenido sanitario, dotando a la información web de un valor indiscutible en la sociedad actual que debe ser refrendado y avalado por un modelo de certificación riguroso.

Así, el *Programa de Acreditación de Páginas Web* generó su propio manual de estándares, encargado de facilitar el proceso de acreditación de páginas web de instituciones, profesionales, colectivos científicos y ciudadanos, etc. cuyo contenido fundamental fueran los temas de salud. Además desarrolló una aplicación web que diera soporte al proceso de acreditación: *ME\_jora W*.

El proceso de acreditación de páginas web sanitarias se establecía en 4 fases: solicitud, autoevaluación, evaluación y acreditación.

Solicitar la acreditación no se concibe como sinónimo de su obtención. El proceso de acreditación combina la información aportada por el solicitante y la revisión realizada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Una vez aceptada la oferta de servicios formulada por la Agencia de Calidad Sanitaria a aquellas páginas que reúnen los requisitos establecidos previamente por ésta, el responsable de la página web a acreditar tiene acceso a toda la información relativa a su proceso de acreditación, potenciándose con ello su autonomía, como gestor de su ruta de acreditación y la transparencia sobre todo el proceso.

La autoevaluación se plantea como la reflexión interna por parte del responsable del proceso de acreditación de la página web sanitaria sobre los estándares y evidencias de este programa de acreditación, con el propósito de verificar la existencia y la consiguiente implantación en su página web de los criterios recogidos en el programa.

Una vez completada la fase de Autoevaluación, se lleva a cabo la Evaluación, mediante la verificación del cumplimiento de los estándares y evidencias a partir de la

información recogida en la Autoevaluación, las evidencias detectadas procedentes de la observación directa de la página web sanitaria y la información obtenida con el uso de herramientas informáticas de chequeo y análisis.

La Agencia verifica la página web para la que se ha solicitado la acreditación, mediante la validación de estándares y evidencias concretas y el uso de herramientas de evaluación de aspectos tecnológicos, para comprobar el grado de cumplimiento de los criterios definidos en el *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*.

Concluida la Evaluación, la Agencia de Calidad Sanitaria envía a los responsables de la página web un informe de situación con los resultados de su proceso de acreditación, aspectos identificados como áreas de mejora y el grado de cumplimiento de estándares y evidencias definidos en el programa.

Aquellas páginas web cuyo informe de situación tengan un resultado positivo, obtienen la acreditación, que supondrá el reconocimiento y distintivo de calidad a través de un sello de acreditación otorgado durante un periodo de dos años, así como la inclusión en un registro de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía de páginas web acreditadas.

Una vez obtenida la Acreditación, comienza una fase de Seguimiento para verificar el mantenimiento en el tiempo del cumplimiento de los estándares y evidencias de este programa.



Figura 1. Fases del proceso del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de estándares en la primera versión del Manual de Acreditación de Páginas Web Sanitarias en Bloques, Aspectos y Criterios.

Bloques	Aspectos	Criterios	Estándares
Bloque I. Derecho de los usuarios	Accesibilidad y Usabilidad	Acceso	1 esencial 1 avanzado
		Audiencia prevista	1 avanzado
		Usabilidad	1 avanzado
	Confidencialidad-Privacidad	Intimidad y protección de datos	4 esenciales
Bloque II. Gestión de la información	Transparencia y honestidad	Propiedad del sitio web	1 esencial
		Financiación y patrocinio	1 avanzado
		Finalidad y objetivos	1 avanzado
	Credibilidad	Garantía	1 esencial
		Interactividad	1 avanzado
	Política Editorial	Responsabilidad y rendición de cuentas	1 esencial
		Enlaces	1 avanzado
Navegación		1 avanzado	
Bloque III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios	Actualización de la información	Fecha de actualización de la información	1 esencial
	Atribución de contenidos	Fuente de información facilitada	1 esencial
		Autoría y referencias	1 avanzado
	Prestación de servicios electrónicos y publicidad	Prestación de servicios electrónicos y publicidad	4 esenciales

Tabla I. Resumen de estándares del Manual v.1 de Páginas Web Sanitarias

Para que una página web pudiera obtener el sello de acreditación, debía cumplir el 100% de los estándares esenciales y el 50% de los estándares avanzados.

## OBJETIVOS

Este estudio analiza el nivel de cumplimiento de criterios de calidad relacionados con la gestión de contenidos, promovidos por el *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*, de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), en una muestra de sitios web de carácter sanitario.

## MATERIAL Y MÉTODOS

En una primera fase, para analizar el grado de cumplimiento de criterios de calidad relacionados con el reconocimiento de las fuentes de información, autoría, selección, evaluación y actualización de información, recogidos en el *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*, se tomó una muestra aleatoria de 15 páginas web sanitarias de la geografía española que ya contenían algún distintivo de calidad web.

Para llevar a cabo este análisis se elaboró un cuestionario de 19 preguntas seleccionadas a partir de los estándares de tipo esencial y avanzado pertenecientes al Bloque II y III de este Programa de Acreditación, que directamente estaban relacionadas con el objeto de estudio, como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Bloque II. Gestión de la información</b>
<b>Transparencia, Honestidad y Credibilidad</b>
<b>ES 8 03.01_00. La página web sanitaria proporciona información clara sobre la propiedad del sitio web.</b>
¿Proporciona la página web información sobre la propiedad del sitio web en su página de inicio?
¿Se identifica la titularidad de la institución y/o la identidad del profesional(s) sanitario responsable del sitio web?
<b>ES 8 03.02_00. La página web sanitaria proporciona información de contexto sobre su fuente de financiación.</b>
¿Proporciona la página web sanitaria información sobre su fuente de financiación?
<b>ES 8 03.03_00. La página web sanitaria proporciona información sobre sus objetivos, finalidad y propósito.</b>
¿Aparecen expresados en la página de inicio los objetivos y finalidad del sitio web?
¿Declara el sitio web que: "la información proporcionada en [el nombre del sitio web] ha sido planteada para apoyar, no reemplazar, la relación que existe entre un paciente / visitante de este sitio web y su médico"?
<b>ES 8 04.01_00. La página web sanitaria identifica sus responsables.</b>
¿Identifica el sitio web sus responsables?
¿Se identifica el currículum y la cualificación del responsable del sitio web y de los profesionales que prestan servicios (en su caso)?
<b>Política Editorial</b>
<b>ES 8 05.01_00. La página web sanitaria publica su política editorial.</b>
¿Se identifica en la política editorial el procedimiento utilizado para seleccionar los contenidos de la página web?
¿Posee la página web mecanismos de "rendición de cuentas" o posibilidad de que el usuario remita su opinión sobre la información publicada al responsable del sitio web?
¿Posee la página web mecanismos de "responsabilidad de supervisión adecuada" o posibilidad de que el usuario reciba una respuesta del responsable del sitio web?
¿Existe un aviso sobre la responsabilidad de los contenidos?
¿Existe un aviso de precauciones para usuarios no expertos?
<b>ES 8 05.02_00. La página web tiene un procedimiento editorial para identificar de forma clara los hiperenlaces (externos/internos) y garantizar que los enlaces son funcionales.</b>
¿Distingue la política editorial entre hiperenlaces externos a otras web y enlaces internos?
<b>Bloque III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios</b>
<b>Actualización de la Información</b>
<b>ES 8 06.01_00. La información sanitaria contiene la fecha de la última actualización realizada.</b>
¿Proporciona la web sanitaria las fechas de actualización, de publicación en la web y de revisión de los contenidos?
<b>Atribución de Contenidos</b>
<b>ES 8 07.01_00. La página web reconoce las fuentes de información en las que se apoya para publicar contenidos de información sanitaria.</b>
¿Proporciona el sitio web nombre, logo, y referencias del sitio en cada documento?
¿Se identifica claramente la fuente de los contenidos de información? (es decir, nombres de los individuos, organización, institución, organismo, o proveedor/productor comercial).
<b>ES 8 07.02_00. Existe un proceso editorial definido respecto a la autoría y citación de contenidos de información sanitaria.</b>
¿Proporciona la página web sanitaria referencias (cita completa) para cada documento publicado?
¿Están especificados en la política editorial, los principios de copyright y de propiedad intelectual aplicables a los contenidos publicados en el sitio web?

Tabla II. Cuestionario para medir el grado de cumplimiento de los criterios de calidad del Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

De la muestra seleccionada se obtuvo la siguiente información:

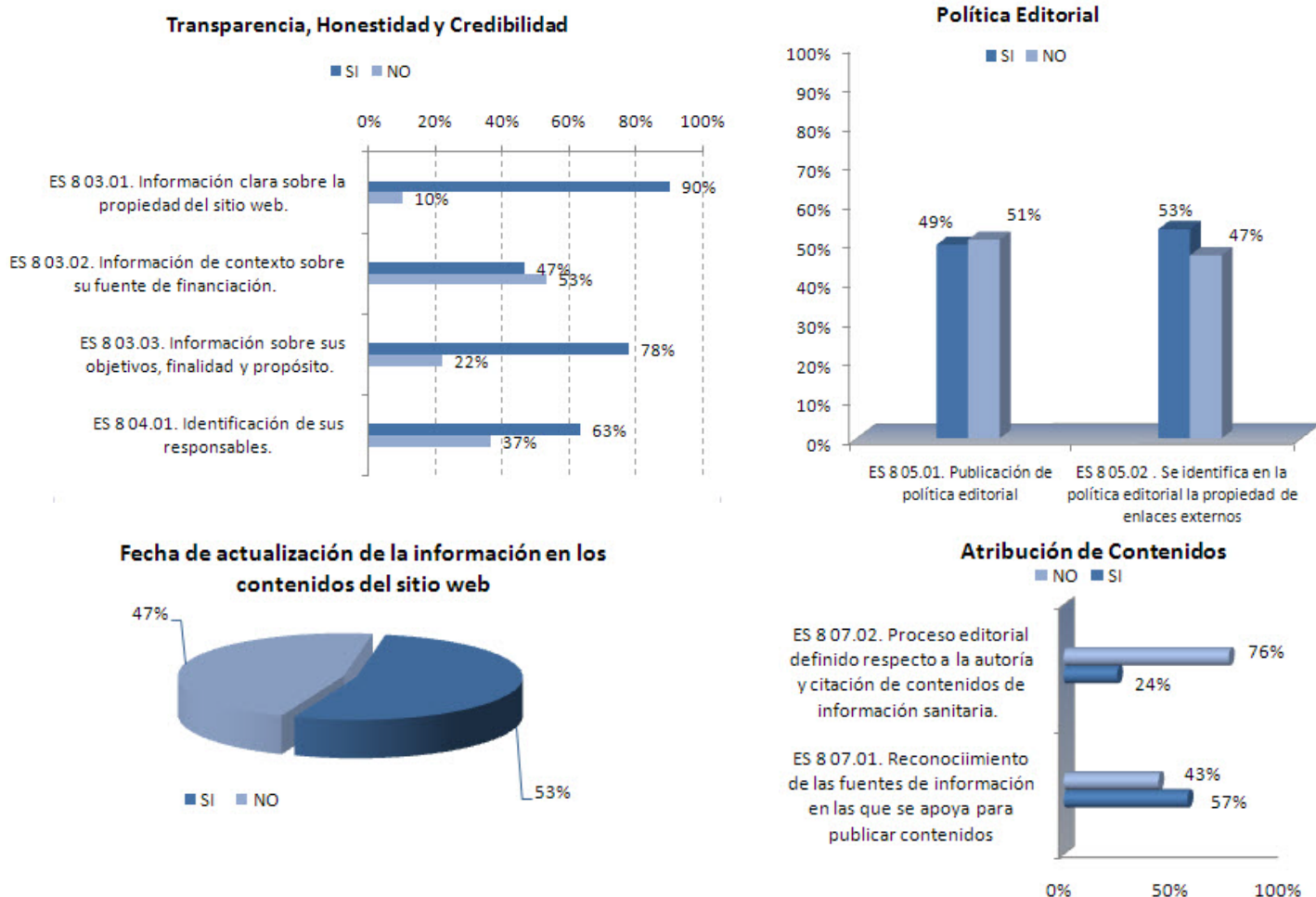


Figura 2. % Cumplimiento de los criterios: Transparencia, Honestidad, Credibilidad, Política Editorial, Actualización Información y Atribución de Contenidos

Como se observa en las figuras, se destaca un elevado porcentaje de no cumplimiento de los criterios referentes a:

- Política Editorial: como media un 48% de las páginas web no cumplían con el criterio.
- Actualización de la Información: un 47% de las páginas web no reflejaban la fecha de actualización de sus contenidos.
- Reconocimiento de las Fuentes de Información: el 43% de las páginas web no citaban sus fuentes de información en las que se apoyaban para publicar los contenidos de la web.

En una segunda fase, se realizó un análisis crítico del manual en que se basaba este programa de acreditación, teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de estos criterios tanto en la muestra aleatoria analizada anteriormente como en las páginas web que habían pasado por el programa o estaban en proceso de acreditación. En esta parte del estudio, se examinaron las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios de



este programa y las discrepancias en las respuestas obtenidas durante la evaluación de este proceso (en cuanto al cumplimiento de estándares).

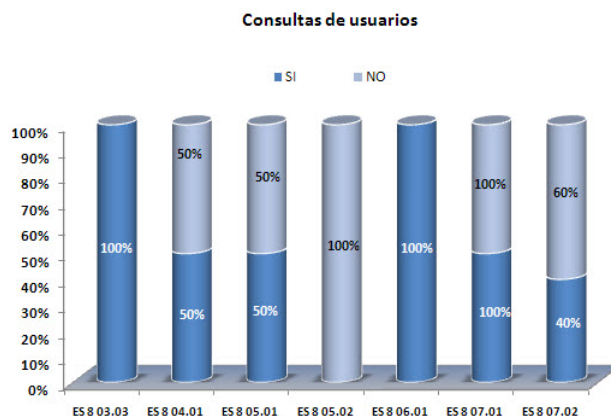


Figura 3. Grado de cumplimiento de los estándares con respecto a las consultas realizadas en la fase de Autoevaluación

## RESULTADOS.

Partiendo de los resultados obtenidos durante el estudio y de una revisión bibliográfica exhaustiva de la materia, se plantea la elaboración de un nuevo manual más completo y que reforzara los elementos relacionados con la gestión de contenidos y política editorial, donde los responsables del proceso de acreditación aportarían pruebas que justificaran las respuestas dadas durante la fase de Autoevaluación. También se reforzarían las evidencias planteadas con un banco de ejemplos y referencias.

Por ello, para llevar a cabo la elaboración de este nuevo manual, durante el año 2009 se puso en marcha un comité de expertos en la materia con el propósito de abarcar todos los ámbitos específicos recogidos en cada uno de los bloques que configuraban el manual hasta el momento.

En 2010, sale a la luz una nueva versión del manual que refuerza criterios y evidencias para asegurar que las páginas web sanitaria que pasaran por este programa de acreditación fueran una fuente de información veraz, contrastada, fiable y adaptada a los perfiles de los usuarios finales.

Los elementos que refuerzan el nuevo manual en cuanto a los contenidos están incluidos en los Bloques II, III y IV, ya que el Bloque I se reservaría a aspectos formales relacionados con la accesibilidad, la usabilidad y arquitectura de la información del sitio web.

### *La Gestión de la información (Bloque II)*

La calidad percibida por los usuarios de páginas web sanitarias se ve afectada por la garantía de la información que se ofrece y por la honestidad del sitio web. Los productos y servicios que provee el sitio deben describirse de manera clara y merecen la confianza de los usuarios que buscan esta información.

Para que una página web se acredite con el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias debe cumplir una serie de evidencias esenciales relacionadas con la



información sobre la propiedad del sitio web, entre ellas, la identificación de los propietarios en la página principal del sitio, un logotipo identificativo en la cabecera de todas las páginas e información complementaria sobre el sitio.

En cuanto al patrocinio, la página web sanitaria debe proporcionar información sobre sus fuentes de financiación y sobre los posibles conflictos de intereses de los propietarios o titulares del sitio y todos aquellos que poseen responsabilidad sobre los contenidos publicados en el propio sitio o mediante enlaces.

La página web debe favorecer su credibilidad mediante la publicación de la identidad de sus responsables, identificar a los autores, editores y responsables de los contenidos.

Para que sea posible la comunicación de los usuarios con los responsables de la página web se debe identificar una dirección de correo electrónico que permita establecer contacto con autores, editores y/o responsables del sitio.

En la política editorial, como descripción del conjunto de procedimientos utilizados por la página web para seleccionar y publicar los contenidos de información, debe identificarse de manera clara el procedimiento utilizado para seleccionar los contenidos, declarar el grado de admisión de responsabilidad respecto al uso de los contenidos del sitio y que la información proporcionada nunca reemplazará la relación entre paciente/usuario y profesional sanitario.

Bloque	Criterios	Aspectos
<b>II. Gestión de la Información</b>	Transparencia y honestidad	Propiedad del sitio web
		Financiación y patrocinio
		Finalidad y objetivo
	Credibilidad	Garantía
		Interactividad
	Política editorial	Responsabilidad
		Enlaces
		Términos de uso
	Elementos de relación con los usuarios del sitio web	Relación con los usuarios
		Herramientas colaborativas: Comunidades virtuales de salud, redes sociales, blogs y wikis
		Otras herramientas de la web social

Tabla III. Criterios relacionados con la Gestión de la Información en el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

Como novedad, atendiendo a las herramientas de la web social que propician la interacción entre el sitio web y los usuarios, se debe informar acerca de las normas de moderación para estos espacios de intercambio y participación. En la política editorial

se deben indicar los criterios de control o exclusión sobre contenidos y comportamientos ilícitos en estas plataformas o comunidades virtuales.

Del mismo modo, los profesionales que participen u ofrezcan sus servicios en estas comunidades virtuales deben identificarse por su nombre y función y reconocer la posible existencia de conflictos de intereses.

Si estas comunidades están abiertas a participación de menores, el sitio web debe definir un procedimiento de admisión y funcionamiento.

Además, la página web sanitaria debe declarar la responsabilidad de los mensajes publicados en estas comunidades virtuales y un compromiso para no distribuir la información publicada por los usuarios con algún fin comercial o publicitario.

### *Contenidos sanitarios y prestación de servicios (Bloque III)*

En este bloque se definen aspectos que garantizan el reconocimiento de las fuentes de información y autoría de los contenidos, la actualidad de la información publicada y describen los procedimientos relacionados con una prestación de servicios de garantía y bajo un código de conducta.

Entre las evidencias que se consideran imprescindibles para alcanzar la acreditación, se encuentran las siguientes:

La página web debe proporcionar información sobre los posibles conflictos de intereses de los autores o responsables de los contenidos y sobre su publicación en el propio sitio o mediante enlaces.

Se deben identificar las fuentes de contenido específico en cada documento, incluyendo, como mínimo, autor o responsable, cualificación, título y fecha.

En cada documento o sección de la página web debe indicarse la fecha de publicación o revisión.

Si la página web presta directamente servicios sanitarios se debe garantizar el respeto a las obligaciones éticas de sus profesionales con los pacientes/usuarios, describiendo los términos y condiciones de la interacción con estos y las limitaciones de la atención en salud derivadas de la relación-interacción *online*.

Si se ofrecen opciones de comercio electrónico, la página web debe mostrar los datos de inscripción registral de la entidad responsable que ofrece estos servicios. Además se declararán de forma clara estas condiciones comerciales.

Finalmente, las transacciones comerciales se tendrán que realizar en un entorno seguro y la página web sanitaria advertirá sobre ello.

Bloque	Criterios	Aspectos
<b>III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios</b>	Atribución de contenido	Fuentes de la información facilitada
		Autoría y referencias
	Actualización de la información	Fecha de actualización de la información
	Prestación de servicios electrónicos y publicidad	Prestación de servicios electrónicos y publicidad

Tabla IV. Criterios relacionados con los Contenidos Sanitarios y la Prestación de Servicios en el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

#### ***El centro como parte del Sistema Sanitario Público (Bloque IV)***

Este último bloque, de forma novedosa, abarca criterios relacionados con los principales contenidos que debe recoger un sitio web de carácter asistencial y, especialmente, público.

Estos portales, por su carácter institucional, deben poner a disposición de la ciudadanía información relativa a su estructura y a la actividad llevada a cabo en los centros sanitarios, informando acerca de la organización y su estructura, así como de los servicios y prestaciones que ofrecen.

Como centros asistenciales públicos deben identificar elementos que tengan en cuenta a los pacientes y respeten sus derechos, además de proporcionar información de interés para sus usuarios: horarios, cartera de servicios, etc.

Por otro lado, se debe tener en cuenta a los profesionales que trabajan en los centros y que utilizan el sitio web como apoyo a su actividad laboral, por lo que deben recoger información y servicios que favorezcan las condiciones de trabajo de estos profesionales y proporcionar información para que puedan mejorar sus competencias, como el acceso a la información científica.

Bloque	Criterios	Aspectos
<b>IV. El centro como parte del Sistema Sanitario Público</b>	Identidad y responsabilidad	Identidad
		Responsabilidad
	Estructura y organización de la actividad del centro	Organización del centro
		Servicios y prestaciones
		Sistemas de Calidad y resultados
	La Ciudadanía, centro del sistema sanitario	Atención a la ciudadanía
		Derechos de la ciudadanía
		Información y documentación de interés para el paciente
	Los Profesionales	Atención al Profesional
		Formación al Profesional

Tabla V. Criterios relacionados el Centro como parte del Sistema Sanitario Público en el Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias

Como importante novedad, la nueva versión del *Manual de acreditación de páginas web sanitarias* estima necesario la consideración de tres niveles de acreditación: avanzado, óptimo y excelente, en consonancia a otros programas de acreditación puestos en marcha por la Agencia de Calidad Sanitaria y ya mencionados anteriormente.

Estos niveles permitirán a las páginas web sanitarias seguir un camino hacia la mejora continua, propiciando la posibilidad de subir de nivel.

En última instancia, la concesión de un sello de calidad abalado por una entidad pública debería suponer un elemento para acrecentar la confianza de los usuarios que visitan estos sitios.

Aunque el sello sea otorgado por una administración pública andaluza, el *Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias* tiene un carácter universal, poniéndose a disposición de cualquier organización de ámbito público y privado que desee acreditar la calidad de sus páginas web con contenido sanitario.

### **CONCLUSIONES.**

La demanda de información sanitaria en Internet requiere una continua actualización de recursos para mejorar la calidad de estos contenidos, haciendo necesaria la adopción de medidas de control y seguridad que den al usuario ciertas garantías.

Esta nueva versión del manual refuerza evidencias relacionadas con aspectos formales y de contenido, contemplando una tipología variada de sitios web sanitarios por sus características y particularidades, que hacen difícil un tratamiento homogéneo.

Sin embargo, este programa necesita promover campañas de divulgación para concienciar a la ciudadanía (para que conozca dónde debe consultar) y a los generadores de información (para que sean consciente de cómo publicar).

### **REFERENCIAS**

Conesa Fuentes, M.C; Aguinaga Ontoso, E. (2009). *Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica*. En: BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació, 23. Disponible en: <http://www.ub.es/bid/23/conesa2.htm>

*Manual de Acreditación de Páginas Web Sanitarias*. [ME 8 I\_02]. Sevilla: Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, 2010

*Programa de Acreditación de Páginas Web Sanitarias. Manual de estándares*. [ME 8 I\_01]. Sevilla: Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, 2005

*Guía de MedlinePlus para una búsqueda saludable en Internet* (2010). En: Medline Plus Bethesda: U.S. National Library of Medicine; 2010. Disponible en: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/healthywebsurfing.html>