

El control de la calidad de la información de webs de salud va más allá en internet

Quality Control of Information on Health-Related Content Websites Goes Further on the Internet

Sra. Editora:

Hemos leído con interés el editorial titulado «Salud e internet: más allá de la calidad de la información», en el que se plantea la evolución y los retos que la sociedad ha experimentado en su camino hacia la eSalud. Consideramos de importancia realizar algunas reflexiones sobre la utilidad de disponer de mecanismos de control de la calidad de la información en internet, en referencia a lo que se apunta en dicho editorial en el sentido de que «cualquier intento de control de calidad estará abocado al fracaso»¹.

El concepto y los procesos asociados a la calidad se originaron también coincidiendo con el desarrollo industrial y en los años recientes han experimentado grandes cambios que permiten situarlos como elemento fundamental en las organizaciones, y asimismo deben considerarse diversos niveles y definiciones de calidad. Por ejemplo, aplicados a la atención sanitaria, la Organización Mundial de la Salud define la calidad como «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso»². Esto significa que los médicos y todos los profesionales sanitarios debemos ofrecer, en cualquiera de las formas y procesos de atención sanitaria —y por lo tanto también en los servicios e información ofrecidos a través de internet—, garantías sobre dicha atención a través de un control de la calidad que debe constituirse en una prioridad. En el caso que nos ocupa, es esencial entender el control de calidad de la información en su conjunto, teniendo en cuenta los principios científicos a los que debe ajustarse dicha información, su utilidad y su pertinencia, el público al que va dirigida, así como los aspectos legales y de ética profesional que deben acompañar a cualquier actividad médica, para adaptarse a las necesidades de los pacientes, los profesionales y el propio sistema sanitario.

En cuanto al control de la calidad de la información en internet, debemos destacar dos iniciativas que llevan en funcionamiento más de 10 años. La más extendida internacionalmente es la *Health on the Net Foundation*, establecida en Suiza en 1996. En España, la más conocida desde hace años según las encuestas³ es el programa de calidad de Web Médica Acreditada (WMA) del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona, que se inició en 1999 y del que son responsables directos los autores de esta carta. Dichas iniciativas ofrecen diversas herramientas, desde una perspectiva integral de servicio a la sociedad, con unos objetivos comunes: la mejora de la calidad de la información médica y el acceso de los usuarios a la red de forma más segura. Estas herramientas se basan en asesorar a los

responsables de las páginas web, mediante un proceso de revisión, sobre cómo deben ofrecer los servicios de salud a través de internet siguiendo las recomendaciones legales de la sociedad de la información y los aspectos éticos de la profesión⁴, y además proporcionar al público en general elementos de educación para la salud (como el «Decálogo de usuarios de internet» de WMA) o incorporando utilidades de filtrado de información para acceder a webs de calidad (como las aplicaciones basadas en web semántica desarrolladas por WMA)⁵. Además estas iniciativas fomentan la participación activa de la comunidad de usuarios de internet, que actúa como observatorio.

Una visión de conjunto, integradora y flexible de la atención sanitaria y de las tecnologías de la información debe incluir todos y cada uno de los elementos disponibles que la conforman y obtener el máximo beneficio de su aplicación. El control de la calidad de la información en internet es uno más de los elementos que debemos tener en cuenta para seguir ofreciendo las garantías, la profesionalidad y la seguridad que los entornos de eSalud deben cumplir, adaptándose a las necesidades de todos los que participan en este escenario en continuo cambio.

Miguel A. Mayer^{a,b,*} y Angela Leis^a

^aDepartamento de Web Médica Acreditada, Colegio Oficial de Médicos, Barcelona, España

^bPrograma de Investigación en Informática Biomédica (GRIB), IMIM-Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España

* Autor para correspondencia:

Correo electrónico: mmayer@comb.cat (M.A. Mayer).

On-line el 25 de noviembre de 2011

BIBLIOGRAFÍA

- Lupiáñez-Villanueva F. Salud e internet: más allá de la calidad de la información. *Rev Esp Cardiol.* 2011;64:849-50.
- Ramírez D. Grupo de Gestión de la Calidad de SEMERGEN, 2005. Definición e introducción a los modelos de calidad asistencial [citado 2 Sep 2011]. Disponible en: <http://www.semergen.es/semergen/microsites/opinion/opinion5/definicion.pdf>
- Health on the Net Foundation. Analysis of the 9th HON Survey of Health and medical internet users. Winter 2004-2005 [citado 2 Sep 2011]. Disponible en: <http://www.hon.ch/Survey/Survey2005/res.html>
- Mayer MA, Leis A, Sanz F. Información de salud en internet y sellos de confianza como indicadores de calidad: el caso de las vacunas. *Aten Primaria.* 2009;41:534-44.
- Mayer MA, Karampiperis P, Kukurikos A, Karkaletsis V, Stamatakis K, Villarroel D, et al. Applying semantic Web technologies to improve the retrieval, credibility and use of health-related web resources. *Health Informatics J.* 2011;17:95-115.

VÉASE CONTENIDO RELACIONADO:

DOI: 10.1016/j.recesp.2011.10.006

DOI: 10.1016/j.recesp.2011.06.014

doi:10.1016/j.recesp.2011.09.010

El control de la calidad de la información de webs de salud va más allá en internet. Respuesta

Quality Control of Information on Health-Related Content Websites Goes Further on the Internet. Response

Sra. Editora:

La preocupación de los profesionales por la calidad de la información en internet ha sido una constante desde los orígenes de esta tecnología. En 1998, *JAMA* publicó una revisión sobre los

instrumentos para controlar la calidad de la información en internet¹. Las conclusiones de ese artículo cuestionaron tanto los objetivos como la necesidad de este tipo de instrumentos, dado que lo importante es el uso que los ciudadanos hagan de la información. En este sentido, es importante destacar la escasez de evidencia científica sobre la relación entre la información sobre salud disponible en internet y su impacto negativo en la salud de los usuarios².

Posteriores revisiones sistemáticas de este tipo de instrumentos constataron su proliferación y las dificultades de consenso tanto sobre el concepto de calidad como sobre los criterios utilizados^{3,4}.

Además de estas dificultades formales, Adams et al⁵ han sintetizado las siguientes críticas hacia este tipo de instrumentos. En primer lugar, se cuestiona el conocimiento que los usuarios de internet puedan tener de este tipo de iniciativas. En segundo lugar, que los usuarios conozcan este tipo de instrumentos no garantiza en ningún caso la comprensión de la información. En tercer lugar, se constata la facilidad de reproducir o adquirir este tipo de instrumentos sin autorización de sus emisores. En cuarto lugar, los procesos de adquisición de este tipo de instrumentos han sido criticados en ocasiones por la falta de transparencia y los intereses de los actores implicados. Estas críticas indican que este tipo de instrumentos ha facilitado identificar y resaltar los problemas relacionados con la calidad de la información en internet, pero no resolverlos, ya que, como señalan algunos autores^{6,7}, estas iniciativas han demostrado una dudosa efectividad en relación con la finalidad para la que fueron diseñadas.

Todo esto hace necesaria la evolución de las iniciativas de control de la calidad hacia estrategias que faciliten que organizaciones sanitarias, profesionales y ciudadanos hagan realidad las tremendas potencialidades que ofrece el uso de internet como fuente de información sobre salud⁸. Estas nuevas estrategias tienen que tener en cuenta la naturaleza tecnológica y social de internet⁹ y centrar la atención en los usos de la información y no sólo en sus aspectos formales^{10,11}. En este sentido, la experiencia acumulada en las estrategias de «control» puede ser de gran utilidad para las nuevas estrategias de «uso».

Francisco Lupiáñez-Villanueva

*Departamento de Ciencias de la Información y la Comunicación,
Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, España*

Correo electrónico: flupianez@uoc.edu

On-line el 12 de diciembre de 2011

BIBLIOGRAFÍA

- Jadad AR, Gagliardi A. Rating health information on the Internet: navigating to knowledge or to Babel? *JAMA*. 1998;279:611-4.
- Bessell TL, McDonald S, Silagy CA, Anderson JN, Hiller JE, Sansom LN. Do Internet interventions for consumers cause more harm than good? A systematic review. *Health Expect*. 2002;5:28-37.
- Bernstam EV, Shelton DM, Walji M, Meric-Bernstam F. Instruments to assess the quality of health information on the World Wide Web: what can our patients actually use? *Int J Med Inform*. 2005;74:13-9.
- O'Grady L. Future directions for depicting credibility in health care web sites. *Int J Med Inform*. 2006;75:58-65.
- Adams SA, De Bont AA. More than just a mouse click: research into work practices behind the assignment of medical trust marks on the World Wide Web. *Int J Med Inform*. 2007;76:S14-20.
- Seale C. New directions for critical internet health studies: representing cancer experience on the web. *Sociol Health Illn*. 2005;27:515-40.
- Burkell J. Health information seals of approval: what do they signify? *Information Communication & Society*. 2004;7:491-509.
- Deshpande A, Jadad AR. Trying to measure the quality of health information on the internet: is it time to move on? *J Rheumatol*. 2009;36:1-3.
- Castells M. Informacionalismo, redes y sociedad red: una propuesta teórica. En: Castells M, editor. *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza; 2006. p. 27-78.
- Adams SA. Revisiting the online health information reliability debate in the wake of "web 2.0": an inter-disciplinary literature and website review. *Int J Med Inform*. 2010;79:391-400.
- Colledge A, Car J, Donnelly A, Majeed A. Health information for patients: time to look beyond patient information leaflets. *J R Soc Med*. 2008;101:447-53.

VÉASE CONTENIDO RELACIONADO:
DOI: [10.1016/j.recesp.2011.09.010](https://doi.org/10.1016/j.recesp.2011.09.010)

doi:[10.1016/j.recesp.2011.10.006](https://doi.org/10.1016/j.recesp.2011.10.006)