

núm. 19

Servei de
Responsabilitat
Professional



CONSELL DE COL·LEGIS
DE METGES DE CATALUNYA

EDITA:
Col·legi Oficial
de Metges
de Barcelona

2 Definició,
importància
i implicacions
dels webs de
contingut
sanitari

4 Qüestions
polèmiques

6 Consells
pràctics

8 Contraportada
de professió

AGOST-OCTUBRE 2003

PROFESSIÓ

Qüestions polèmiques i consells pràctics

Les noves tecnologies en la medicina. Els webs de contingut sanitari

PRESENTACIÓ

La tecnologia avança a gran velocitat incorporant noves eines que complementen i amplien les possibilitats d'educació sanitària per a la població, donen accés a informació sobre salut, faciliten la comunicació entre els pacients i els metges i professionals de la salut, i permeten l'obtenció de segones opinions sobre una malaltia obrint camí a noves formes de relació entre els usuaris i aquests professionals sanitaris. També existeix una consciència generalitzada de la important contribució que les noves tecnologies de la informació i les comunicacions tenen en la nostra societat i, en particular, en els aspectes relacionats amb la salut i el benestar de les persones.

37

L'existència de més de cent mil pàgines web amb contingut mèdic i sanitari i el fet que més d'un 50 % dels usuaris que cerquen a Internet ho facin sobre aspectes relacionats amb la salut confirma aquests punts i que tenir una pàgina web és important i un fenomen a l'alça. Davant d'aquest món que és Internet i la constant renovació de plantejaments i fórmules per difondre informació científica a través de webs de contingut sanitari, es fa necessari en benefici de tots l'adopció de determinades mesures de control i seguretat que donin al ciutadà un mínim de garanties que els webs sanitaris gaudeixen d'una qualitat bàsica i que els professionals que els gestionen es fan responsables dels seus continguts i activitats.

La creació de webs de contingut sanitari ensopega, però, amb algunes incerteses jurídiques i ètiques que aquest document pretén aclarir, per generar en els mateixos professionals i ciutadans la confiança necessària en l'ús d'aquest mitjà. L'objectiu d'aquest quadern se centra, doncs, a orientar el professional en l'aplicació de les mesures necessàries que permetin proporcionar un servei de qualitat a través dels portals sanitaris, recomanant alhora les conductes que el protegeixin jurídicament.

Consell de Col·legis de Metges de Catalunya.

Secretaria Operativa: Passeig de la Bonanova, 47. 08017 Barcelona. Telèfon: 935 678 880. Fax 935 678 885
e-mail: resp_prof@comb.es • http://www.comb.es/publicacions_prof

1

Definició, importància i implicacions

Els portals sanitaris tenen com a objectiu principal subministrar serveis de salut destinats a mantenir el benestar de la societat o millorar el seu estat de salut en general i subministrar informació sanitària. Els usuaris d'aquests serveis són tant els professionals sanitaris com els pacients i ciutadans en general. Faciliten informació relacionada amb la salut de la població en general, bé per mantenir un adequat nivell de salut (nutrició, estil de vida, etc.), per informar sobre determinades malalties (sida, Alzheimer, etc.), com a mesura per prevenir-les o com a suport i orientació en el seu tractament.

Quan els destinataris o usuaris dels portals sanitaris són professionals sanitaris, el servei més demandat és la recerca d'informació, per complementar la seva tasca assistencial.

Les característiques i els continguts dels portals sanitaris són molt variats, i ofereixen, entre d'altres, directoris d'enllaços a recursos d'informació sanitària, cercadors generals o especialitzats, informació sobre malalties, processos o especialitats, directoris de centres sanitaris, professionals i institucions, revistes i llibres electrònics, notícies i novetats mèdiques, formació mèdica continuada, educació sanitària i serveis interactius (fòrums, xats, consulta virtual).

La proliferació de pàgines web amb contingut sanitari i les peculiaritats d'Internet, com són la interactivitat, la possibilitat de personalitzar les relacions amb els usuaris, i la facilitat per publicar i actualitzar els continguts, permeten millorar la informació i, en definitiva, la qualitat de l'atenció sanitària. Malgrat això, aquests mateixos factors i la transcendència que per a la salut poden tenir aquests continguts, suposa l'aparició d'uns riscos que s'han d'evitar. També, la informació de salut a Internet pot produir una falsa seguretat en els pacients que en l'exercici de la seva autonomia pot conduir-los a decisions equivocades o fins i tot perilloses, tenint en compte, a més a més, que la informació a Internet presenta una gran variabilitat i en moltes ocasions es requereix un elevat nivell de formació per entendre-la.

Això, i el fet que Internet s'hagi convertit en un dels mitjans de comunicació més utilitzats i que amb l'accessibilitat dels servidors web (software) qualsevol pugui crear una pàgina web i publicar qualsevol tipus d'informació que serà accessible als usuaris, fa necessari promoure l'elaboració i seguiment de codis de conducta en considerar que són un instrument d'autoregulació especialment apte per adaptar els diversos preceptes legals i ètics a les característiques del sector.

Aquests sistemes d'acreditació de pàgines web de contingut sanitari –com el segell de web mèdica acreditada del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (COMB)– han desenvolupat tasques molt positives en crear compromisos de qualitat en la comunitat científica i clínica, que s'han concretat en segells d'acreditació de qualitat, en els quals el professional i l'usuari confien per valorar positivament un web sobre medicina o altres aspectes de la salut.

Per tant, és necessari assumir un paper actiu per millorar la qualitat de la informació sobre salut a Internet i que els metges que acceptin o ofereixin qualsevol tipus de servei professional a través d'Internet, exigeixin al responsable del web que sol·liciti l'acreditació de la pàgina web a Web Mèdica Acreditada (<http://wma.comb.es>) del COMB. Això permet la identificació del metge, la constatació d'uns mínims estàndards ètics, i ajuda a resoldre de forma col·legiada els dilemes i problemes ètics que puguin sorgir amb l'ús d'aquesta eina. En el fons, es tracta d'aprofundir en l'autoregulació professional i garantir serveis mèdics de qualitat a la xarxa.

D'aquesta manera, la qualitat de les pàgines web ve determinada per l'acompliment d'una sèrie de requisits:

Autoria: constància clara de les fonts d'informació i les dates de publicació. Nom i credencials dels proveïdors de la informació de la pàgina web.

Actualització: continguts actuals, indicant la darrera data d'actualització. Fitxes de continguts.

Transparència i honestedat: del proveïdor de la pàgina web, de la finalitat i objectiu d'aquesta, de totes les fonts de finançament i de l'audiència prevista.

Intimitat i protecció de dades: definició clara, d'acord amb la legislació sobre protecció de dades, de la política de respecte a la intimitat i protecció de dades, i del sistema de tractament de dades personals.

Accessibilitat: el disseny de la pàgina ha de garantir la navegació sense confusions, comprensible, ràpida, clara i senzilla.

Els aspectes jurídics més rellevants derivats de la utilització dels portals sanitaris són les condicions legals per a la prestació de serveis; la contractació de béns i serveis; la divulgació de continguts i la protecció jurídica de l'usuari.

Així, l'aplicació del règim de drets reconeguts constitucionalment, així com per les diferents normatives sanitàries, amb les modulacions o adaptacions que pugui requerir la utilització de mitjans electrònics, és inqüestionable en la prestació de serveis sanitaris mitjançant l'ús de noves tecnologies de la informació i les comunicacions. Han de ressaltar-se els drets al respecte de la personalitat, dignitat humana, intimitat, a la informació, a la confidencialitat, etc.

Conseqüentment, els serveis dirigits als pacients han de complir les següents condicions:

- 1 Garantir la confidencialitat dels pacients o usuaris de la pàgina.
- 2 Mai han de constituir la base de la relació metge/pacient. Només es poden constituir com a complement de la consulta tradicional.
- 3 La publicitat, cobrament per serveis o qualsevol altra activitat econòmica, hauran d'estar clarament identificats.
- 4 La informació dirigida al pacient/ciutadà ha d'estar basada en les millors evidències científiques.
- 5 La informació ha de presentar-se de forma clara, accessible, comprensible, sistematitzada i actualitzada.

Col·lisions amb interessos comercials, problemes de confidencialitat i atemptats contra la propietat intel·lectual són altres potencials riscos de l'ús d'Internet en l'activitat sanitària que s'han de minimitzar amb l'aplicació de les mesures que aquest quadern exposa.

es pot incloure contingut publicitari a les pàgines web?

Sí. Això no obstant, el contingut publicitari dels portals sanitaris s'haurà d'ajustar a l'establert pel Reial Decret 1907/1996, sobre publicitat i promoció comercial de productes, activitats o serveis amb pretesa finalitat sanitària. Aquesta norma sotmet la publicitat i propaganda comercials a criteris de veracitat en allò que afecta la salut, per limitar tot allò que pugui constituir un perill per a aquesta.

En tot cas, és requisit imprescindible distingir notòriament el contingut publicitari que s'inclougi a les pàgines web respecte al material informatiu, de manera que quedi clar que aquesta informació és publicitària i no de continguts.

També s'ha d'indicar clarament, quan s'escaigui, que la publicitat és una font de finançament de la pàgina web, i mostrar per a això una breu descripció de la política publicitària adoptada pels responsables del web.

com s'articula la confidencialitat de la informació general dels usuaris dels portals sanitaris?

Com a norma general, cal dir que la prestació de serveis sanitaris a través de mitjans electrònics resta sotmesa a les mateixes condicions o requisits exigits per les normes reguladores d'aquesta activitat.

Així, el desenvolupament d'activitats i serveis sanitaris a través d'Internet, ha de respectar el règim general dels drets reconeguts a l'usuari per la legislació sanitària, entre ells el dret a la intimitat i la confidencialitat, articulant-se la seva protecció, amb independència del mitjà emprat, a través de la legislació penal, de la normativa civil sobre protecció de la intimitat personal i familiar, i de la regulació en matèria de protecció de dades de caràcter personal (L.O 15/1999). Per tant, quan se sol·liciti informació personal dels usuaris, l'ús que se'n faci només pot estar d'acord amb els propòsits indicats prèviament a l'usuari. Aquests han de ser informats abans de la recollida, utilització i difusió de qualsevol informació relativa a ells, amb l'objectiu que puguin decidir sobre la conveniència o no de proporcionar aquestes dades. Per prendre aquesta decisió, els usuaris han de conèixer fonamentalment qui patrocina el web, el seu propòsit, si la informació serà emmagatzemada i per qui, amb quina finalitat serà utilitzada, si serà cedida a tercers, així com la possibilitat de modificar i cancel·lar aquestes dades. Més que cap altre tipus de pàgina



(continua
a la pàgina següent)

→
(continuació de
la pàgina anterior)

web que proporcioni informació per Internet, les pàgines web mèdiques s'han d'adherir a estrictes codis de privacitat personal per protegir la informació mèdica personal, de l'accés il·legítim de terceres persones.

Els pacients i les persones amb interès en aspectes mèdics particulars han de sentir-se segurs quan obtenen la informació i usen recursos de la pàgina web, sense la preocupació que aquest ús serà identificat amb ells sense el seu consentiment.

Per tot això, les pàgines web han de prendre mesures tècniques per garantir la seguretat dels seus servidors i de protegir-se contra la divulgació i accés de la informació privada, d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

quines obligacions recauen sobre els portals sanitaris que presten serveis de la informació?

Tot servei prestat per via electrònica a petició individual del destinatari així com els serveis no remunerats pels seus destinataris, en la mesura que constitueixin una activitat econòmica per al prestador de serveis –entenen aquest com la persona física o jurídica que proporciona un servei de la societat de la informació– restarà afectat per la nova Llei de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (Llei 34/2002).

Aquesta normativa obliga el prestador de serveis a notificar al Registre Mercantil o altre registre públic en què es trobin inscrits, almenys un nom de domini o adreça d'Internet.

També, proveir l'usuari, de manera fàcil, directa i gratuïta, d'informació del nom o denominació social, dades d'inscripció registral, de l'autorització administrativa, si aquesta fos preceptiva per a la prestació de serveis, dades de titulació professional, número d'identificació fiscal, preus del producte o servei, i els codis de conducta a què estan adherits.

Així mateix, s'obliga el prestador de serveis a retenir les dades de connexió i tràfic generades durant la prestació del servei, col·laborar amb els òrgans jurisdiccionals o administratius quan se'ls requereixi, complir amb les obligacions contractuals en matèria d'informació, etc., i prohibeix l'enviament de comunicacions publicitàries o promocionals per qualsevol via de comunicació electrònica, sense el consentiment del destinatari.

Per a l'elaboració de webs sanitaris de qualitat i segurs

Amb caràcter general:

- 1 Fer constar la identificació dels responsables sanitaris del web; el nom, especialitat i activitat professional habitual.
- 2 Fer constar la data d'actualització del web; indicar l'antiguitat de la informació continguda al web.
- 3 El web ha de tenir una estructura entenedora i de fàcil ús.
- 4 Els documents i la informació que es presentin al web s'han d'acompanyar de la data de realització, autoria i font d'informació.
- 5 Si existeix la possibilitat de fer consultes mèdiques a través del web, fer constar explícitament que aquestes sempre constitueixen una segona opinió i mai poden substituir la visita presencial.
- 6 Fer constar a la pàgina principal, preferiblement, una adreça de correu electrònic de contacte que permeti la possibilitat de demanar qualsevol tipus d'informació o resoldre dubtes sobre el web.
- 7 Fer constar un avís sobre què es farà amb les dades que es demanen a l'usuari a qualsevol formulari present al web per assegurar-ne la confidencialitat.
- 8 La publicitat ha de quedar clarament separada de la informació presentada al web.
- 9 Sempre és recomanable l'adhesió i obtenció d'un segell de qualitat recolzat per institució solvent.
- 10 El web ha de tenir una estructura que permeti l'accés de forma clara a les diferents seccions i parts, així com a webs externs, no donant lloc a possibles confusions sobre la identitat i origen del material al qual s'accedeix.
- 11 Als enllaços presents en el web i que ens porten a webs externs s'ha d'especificar, amb el nom de l'enllaç, a quin web accedirem. Sempre que sigui possible seria molt recomanable l'existència d'un petit comentari sobre el web a què accedirem.
- 12 L'enllaç intern del web que ens porti a una altra secció que formi part d'aquest mateix web, però que té un domini propi, es considerarà que es tracta d'un altre web diferent i, per tant, l'acreditació d'aquesta estarà sotmesa a una nova sol·licitud i procés d'acreditació.

- 13** D'acord amb les Normes d'Ètica Mèdica vigents, les Webs Mèdiques Acreditades han d'acceptar el principi de confidencialitat i secret en tot allò que faci referència a les dades i a la informació que els pacients enviïn o es discuteixi professionalment, a través de qualsevol canal de comunicació disponible a la xarxa, explicitant aquest aspecte en tots els formularis de què es facin ús. En el moment en què es faci l'enviament d'algun tipus de dades de l'usuari a través del web s'ha d'especificar quin sistema segur per al tractament de dades s'està utilitzant i quin ús es farà d'aquestes dades.
- 14** És requisit imprescindible que el contingut publicitari, en qualsevol format, s'inclogui a les Webs Mèdiques Acreditades, que es distingeixi notòriament respecte del material informatiu, ja sigui a través de les aplicacions publicitàries adaptades a aquest mitjà electrònic de forma general, com bànners fixos i mòbils, o especificant-ho quan pugui presentar-se en forma de notícia o de qualsevol altra manera que pogués crear confusions o dubtes en el sentit que aquesta informació sigui publicitària i no de continguts.
- Quan el web sol·licitant estigui patrocinat o es financi totalment o parcialment a través d'un esponsor, caldrà identificar la font amb claredat en un lloc preeminent.

Especialment caldrà tenir en compte i identificar:

- 1** **La titularitat** (institució i professional o professionals sanitaris que en són responsables fent constar com a mínim dades com col·legiació, especialitat i activitat professional i, si és possible, un petit currículum amb les principals activitats formatives i professionals). En el cas que es faci qualsevol forma de consulta virtual serà necessària la identificació de tots els professionals que formen part de l'equip.
- 2** **Adreça i e-mail de contacte** de forma clara i en lloc prominent al web, i es recomana que estigui situat a la home. Aquest e-mail permetrà als visitants demanar informació o aclariments sobre qualsevol qüestió relacionada amb el web.
- 3** **Els continguts;** posar la data d'actualització del web ja que encara que no indica amb certesa si les informacions específiques contingudes estan al dia, sí que ens indica una actualització general. Aquesta s'haurà de fer constar preferiblement a la home, i cal fer constar de manera explícita l'autor, les cites bibliogràfiques que haguessin documentat el treball, indicant la data d'edició i d'actualització si s'escau. Si l'equip de professionals està perfectament identificat, com també quins documents són produïts per aquest equip, no caldrà especificar-ne nominalment els autors.

En referència al contingut procedent d'altres fonts informatives, serà requisit imprescindible citar-ne la titularitat (nom de l'entitat, per ex.) i l'adreça d'Internet de l'entitat o document que es cita sempre que sigui possible; en cas que no sigui així, s'haurà d'explicitar el fet que no es disposa d'aquesta informació.

la contra portada de professió

NÚMEROS JA PUBLICATS:

1. Document del Consentiment Informat. 2. Assistència a menors. Adolescents i maltractaments. 3. La informatització de les dades personals, administratives i mèdiques. 4. Risc de l'efecte 2000 en l'àmbit sanitari. 5. El treball en equip. Responsabilitats. 6. La recepta mèdica. 7. Les relacions amb els Tribunals de Justícia. 8. Fer de metge a l'hospital. Àrea d'urgències. 9. Fer de metge a l'hospital. Serveis Centrals. 10. Fer de metge quan el pacient és metge o familiar de metge. 11. Sobre l'activitat pericial. 12. Informes i certificats. 13. Guies de pràctica clínica. 14. Fer de metge a l'hospital. Àrea Quirúrgica i Crítics. 15. Fer de metge a l'hospital: Hospitalització i Farmàcia. 16. Reaccions adverses a medicaments. 17. Transport sanitari. 18. Les noves tecnologies en la medicina. El correu electrònic.

PRÒXIMES QÜESTIONS QUE TRACTAREM:



**Altes hospitalàries.
Forçoses i voluntàries**



**Els metges i la conducció
de vehicles**



**Atenció Primària
i Hospitals: cooperació**



**Fer de metge a l'hospital:
Consultes externes**

NOTA: Ordre de publicació per determinar

L'ESPAI DEL PROFESSIONAL

La Junta de Govern del COMB, COMT, COMLL, COMG us demanen la vostra col·laboració en la proposta dels temes que voldríeu que fossin tractats en pròxims números de PROFESSIÓ.

Ompliu les referències següents amb les vostres dades.

NOM:

COGNOM:

NÚM. COL-LEGIAT:

COL-LEGI DE:

(MAJÚSCULES)

Temes proposats:

1: (MAJÚSCULES)

2: (MAJÚSCULES)

3: (MAJÚSCULES)

Envieu una còpia d'aquest formulari a: Consell de Col·legis de Metges de Catalunya. Secretaria operativa: Passeig de la Bonanova, 47. 08017 Barcelona. També podeu fer-nos arribar les vostres propostes per e-mail: resp_prof@comb.es, per fax al 935 678 885 o bé per telèfon al 935 678 880.

44



MEDIORASSE

Corredoria d'Assegurances
del Col·legi Oficial de Metges

TOTS ELS SERVEIS D'ASSEGURANCES

PER COBRIR ELS RISCOS:

- Personals
- Professionals
- Econòmics i patrimonials dels metges

... amb els avantatges de:



MUTUAL MÈDICA
de Catalunya i Balears