



PONENCIA:
**“ANÁLISIS DE SITIOS WEBS DE HOSPITALES NACIONALES
CON CRITERIOS DE CALIDAD SANITARIOS”
COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y SALUD**

Doctorando:
D. Salvador Doblás Arrebola

INTRODUCCION

Con el avance de las nuevas tecnologías, un gran número de hospitales del país no quieren quedar al margen del empleo de sitios web para dirigirse a sus públicos y tener cada vez más una mayor presencia en la red, gracias a las características propias del medio que lo favorecen: facilidad de uso, acceso, edición de contenidos, interactividad, transmisión de la información. Por ello en muchos hospitales nacionales e internacionales cada vez mas, están proliferando la creación de espacios web en Internet, en algunos casos por la imperante necesidad de comunicación de las empresas, públicas y/o privadas y en otros, por que Internet se ha convertido en un medio de masas, y en el caso concreto de los sitios web de hospitales, son cada vez más visitados.

Un problema existente en muchos casos es que son realizadas por personal no cualificado y poco profesionales, sin tener en cuenta como se transmite la información y cuales son los criterios de calidad exigidos, por ello sería interesante establecer un método de evaluación de la calidad de los sitios/ portales web de los hospitales es España.

OBJETIVOS:

General:

Establecer un método de evaluación propio de análisis de sitios webs **específicos para hospitales**, introduciendo **criterios de calidad** exigidos por diferentes organizaciones e instituciones nacionales e internacionales.

- **Determinar** que se entiende por **calidad** para sitios **web sanitarios** (hospitales)
- **Estudiar** el conjunto de **principios básicos** que envuelven a la **calidad**.

Específicos:

Determinar que se entiende por **usabilidad** web

- **Estudiar** el conjunto de **principios básicos** que envuelven la **usabilidad**.
- **Diseñar** un proceso de **evaluación** mediante un **test heurístico** para asignar una puntuación a la **usabilidad** de todo un espacio web.

Determinar que se entiende por **accesibilidad** web

- **Estudiar** el conjunto de **principios básicos** que envuelven la **accesibilidad**.
- **Análisis sistémico** y detallado de las características y las tareas que los usuarios realizan en un sitio web y de cómo la interfaz facilita o dificulta las tareas.
- **Evaluar** la facilidad de acceso y navegación para personas discapacitadas, según las normativas. (UE va a exigir).

METODOLOGIA:

Fase I

A.- Análisis inicial de aproximación para determinar el estado en que se encuentran las páginas (primera toma de contacto) web/portales de los diferentes hospitales nacionales:

B.- Plantilla sin criterios de calidad (Grupo de investigación Comunicación Institucional en Andalucía, 2004).

C.- Elaboración de listado de Hospitales de España con sitio web en la red. (Fuente: Diario Médico).

D.- Selección de 10 hospitales de forma aleatoria por comunidad autónoma y con los siguientes criterios:

Ser un Hospital Universitario (importancia y características similares)

Ser web de inicio del hospital, no de un servicio determinado.

En la actualidad se han evaluado los siguientes hospitales: **Hospital Universitario Reina Sofía, Hospital Universitario Juan Canalejo, Hospital Universitario Gregorio Marañón, Hospital Vall de Hebrón, Hospital Universitario de Canarias entre otros.**

Fase II

A- Análisis de 30 hospitales de forma aleatoria por comunidad autónoma y con los mismos criterios reseñados en la **Fase I**.

B.-Plantilla , incorporando además criterios de: De **Calidad**, de **Usabilidad**, De **Accesibilidad**.

HOSPITALES NACIONALES CON PAGINAS WEB (fuente Diario Médico)

ANDALUCIA

Centro Hospitalario Carlos Haya. Málaga

<http://www.carloshaya.net>

Hospital Ciudad de Jaen. Servicio de Cardiología

http://www.arrakis.es/~pagola/cpv_sci.htm

Hospital Costa del Sol. Marbella

<http://www.hcs.es>

Hospital de Minas de Riotinto. Huelva. Grupo de especialistas del SAS.

<http://www.arrakis.es/~flaportai/>

Hospital de Motril. Granada

<http://www.arrakis.es/~hmotril/aniversario.htm>

Hospital Reina Sofía. Córdoba.

<http://www.hospitalreinasofia.org>

Hospital Universitario San Cecilio

<http://cecilio.hsc.sas.cica.es/enlaces/frame2.htm>

Hospital Universitario de Puerto Real de Cádiz. Urgencias y emergencias.

<http://personal.redestb.es/carabano/>

Hospital Virgen de la Macarena. Sevilla

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hvm/>

Hospital Virgen de las Nieves de Granada

<http://www.hospitalvirgendelasnieves.org/index.php/>

ARAGON

Hospital General Obispo Polanco. Teruel.

<http://www.opolanco.es>

Hospital Clínico Universitario "Lozano Blesa"

<http://www.hcu-lblesa.es>

Hospital Universitario Miguel Servet

<http://www.msc.es/insalud/hospitales/miguelservet/index.html>

Hospital San Jorge

<http://www.msc.es/insalud/hospitales/sanjorge/home.htm>

Policlínica Sagasta. Zaragoza

<http://www.policlinicasagasta.com/>

ASTURIAS

Hospital de Cabueñes

<http://www.hcabuenes.com/flash/portada/portada1024.htm>

Hospital Central de Asturias

<http://www.hca.es/>

Hospital de Oriente de Asturias. Fundación Francisco Grande Covián

<http://www.hosp-covian.org/>

Hospital San Agustín de Avilés

<http://www.hsa.es>

BALEARES

Hospital Son Dureta.

<http://www.redestb.es/neurocirugia/servicio/sondureta.htm>

CANARIAS

Hospital Clínica Roca. Gran Canaria

http://www.intercom.es/clinica_roca/

Hospital Nuestra Señora de la Candelaria. Tenerife. Consulta Reumatología

<http://www.arrakis.es/~arvreuma>

Hospital Nuestra Señora de la Candelaria. Tenerife. Servicio de Urgencias

<http://www.comtf.es/urgencias/>

Hospital Psiquiátrico de Tenerife.

<http://www.arrakis.es/~hpt>

Hospital Universitario de Canarias.

<http://www.hecit.es>

CANTABRIA

Hospital Marqués de Valdecilla. Santander

<http://www.humv.es/>

Hospital de Laredo

<http://www.msc.es/insalud/hospitales/hlrd/index.htm>

CASTILLA LA MANCHA

Complejo hospitalario de Toledo

<http://www.cht.es/>

Hospital Albacete

<http://www.chospab.es>

Hospital General "La Mancha Centro". Alcázar de San Juan

<http://members.tripod.com/~smihgmc/webmi1.html>

Hospital Nacional de Parapléjicos. Toledo

<http://www.hnpj.insalud.es>

Hospital Nuestra Señora del Prado. Talavera de la Reina.

<http://www.hospital-prado.org/>

Hospital Santa Bárbara. Puertollano.

<http://www.hsbarbara.com>

Hospital Universitario de Guadalajara

<http://www.hugu.es/>

Hospital Virgen de la Luz

<http://www.arrakis.es/~hvluz.informatica/>

CASTILLA LEON

Hospital General Yagüe. Burgos.

<http://www.hgy.es>

Hospital de León. Servicio de Cardiología.

<http://www.mrbit.es/~coreleon/>

Hospital de León

http://www.mrbit.es/~coreleon/hos_leon.htm

Hospital General de Soria: Servicio de Radiodiagnóstico
<http://usuarios.lycos.es/RADIOLOGIA/hospital/index.htm>

Hospital Nuestra Señora de Sonsoles. Ávila.
<http://www.hnss.org>

Hospital Virgen de la Concha. Zamora
<http://www.redestb.es/ciza>

CATALUÑA

Centro Médico Teknon

<http://www.cetir.es/teknor/>

Centro Oftalmológico Barraquer

<http://www.co-barraquer.es/>

Clínica Augusta Fremap

<http://www.fremap.es/accitrab/asisanit/asishosp/caugusta.htm>

Clínica de Vic

www.clinivic.com

Clínica Sant Josep

<http://www.chucm.org/clini1.htm>

Corporación Parc Taulí

www.cspt.es

Hospital Clínico de Barcelona

<http://www.csc.es/hc>

Hospital de Figueres.

<http://www.hospitaldefigueres.com/>

Hospital General de Granollers. Servicio de Diagnóstico por la Imagen.

<http://www.geocities.com/HotSprings/Spa/5328/>

Hospital del Mar

<http://www.xtec.es/centres/a8058118/>

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

<http://www.santpau.es>

Hospital San Gervasio

<http://www.inforesidencias.com/webs/sant-gervasi/>

Hospital San Jaume de Olot

<http://www.hospiolot.com/>

Hospital San Juan de Dios

<http://www.hsjdbcn.org/>

Hospital Universitario Arnau de Vilanova. Lleida.

<http://www.arnau.scs.es>

Hospital Universitario Germans Trias i Pujol. Barcelona

<http://www.hugtip.scs.es>

Hospital Vall d'Hebrón

<http://www.vhebron.es>

Instituto Dexeus

<http://www.idexeus.es/>

Instituto Guttmann

<http://www.guttmann.com/>

COMUNIDAD VALENCIANA

Hospital Clínico Universitario de Valencia

<http://www.meditex.es/matoses>

Hospital de Denia: Servicio de Medicina Interna

<http://www.terra.es/personal8/medinterna/home.htm>

Hospital de Onteniente

<http://www.san.gva.es/>

Hospital de La Ribera. Alzira

<http://www.hospital-ribera.com>

Hospital General Alicante

<http://www.san.gva.es/centros/hgalica/home.htm>

Hospital General Universitario. Valencia.

<http://www2.san.gva.es/hguv/>

Hospital La Fe. Servicio de Farmacia. Valencia

<http://www.interbook.net/personal/jpguitian/html>

Hospital Malva-Rosa

<http://www.san.gva.es/>

Hospital de Xàtiva

<http://www.a13.san.gva.es/>

Hospital Universitario. Servicio de Cardiología. Alicante

<http://www.icarhos.net/>

Hospital Virgen de los Lirios. Alcoy.

<http://www.a14.san.gva.es/hos>

EXTREMADURA

Hospital Infanta Cristina. Badajoz. Servicio de Medicina Nuclear

<http://www.medicinanuclear.org>

Hospital Virgen del Puerto. Plasencia

<http://personal.telefonica.terra.es/web/hospitalplasencia/>

Unidad de investigación. Cáceres

<http://www.hspa.es/>

GALICIA

Complejo Hospitalario Juan Canalejo

<http://www.canalejo.org>

Complejo Hospitalario de Orense

<http://www.cristalp.es/>

Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela

<http://www.sergas.es/chus/>

Complejo Hospitalario Xeral-Calde. Lugo.

<http://www.xeral-calde.org/>

Fundación Hospital Verín

<http://www.stnet.es/fhv/>

Fundación Pública Hospital "Virxe da Xunqueira"

<http://www.sergas.es/hospitaldecee/>

Maternidad Nuestra Señora de Belén

<http://www.arrakis.es/~roncor/>

MADRID

Centro de Prevención y Rehabilitación Fremap

<http://www.fremap.es/accitrab/asisanit/asisanit.htm>

Centro San Juan de Dios

<http://www.sanjuandedios-oh.es/betica/paginas/ciempozuelos/indice.html>

Clínica Cemtro

<http://www.centro.es>

Clínica Fuensanta

<http://www.grupofuensanta.com>

Clínica La Milagrosa

<http://www.lamilagrosa.com>

Clínica Moncloa

<http://www.clinicamoncloa.es>

Clínica Puerta de Hierro

<http://www.cph.es/>

Fundación Hospital Alcorcón

<http://www.fhalcorcon.es/>

Fundación Jiménez Díaz

<http://www.fjd.es/>

Hospital Carlos III

<http://www.hcarlosiii.com>

Hospital Clínico San Carlos

<http://www.msc.es/insalud/hospitales/hcsc//home.htm>

Hospital Gregorio Marañón

<http://www.hggm.es/>

Hospital Universitario Gregorio Marañón: Laboratorio de Genética

http://www.geocities.com/~maorera/ho_es2n.htm

Hospital de Madrid

<http://www.hospitaldemadrid.com>

Hospital monográfico Asepeyo

<http://www.asepeyo.es>

Hospital Ramón y Cajal

<http://www.hrc.es>

Hospital Ruber

<http://www.ruber.es>

Hospital Ruber Internacional

<http://www.ruberinternacional.es>

Hospital Universitario La Paz

<http://www.hulp.insalud.es>

Hospital Universitario de la Princesa

<http://www.hup.es>

Hospital Universitario Príncipe de Asturias

<http://www.msc.es/insalud/hospitales/hupa/default.htm>

MURCIA

Hospital General Universitario. Murcia.

Servicio de Cardiología.

Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia.
<http://www.arrixaca.huva.es/>

NAVARRA

Clínica Universitaria de Navarra
<http://www.unav.es/cun>

PAIS VASCO

Hospital de Cruces

<http://www.cruces.net>

Hospital de Bermeo

<http://www.hospitalbermeo.org>

Hospital Comarcal del Bidasoa

http://www.i2000.es/hospital_bidasoa

Hospital Psiquiátrico Aita Menni. Mondragón

<http://www.aita-menni.org/>

Hospital Psiquiátrico de Zamudio

<http://www.osakidetza-svs.org/osakidetza/cas/agenda/public/hzam/cas/>

Hospital de Zumárraga

<http://www.hospitalzumarraga.org/>

Policlínica Gipuzkoa

<http://www.policlinicagipuzkoa.com>

ANÁLISIS INICIAL DE APROXIMACIÓN

Calidad de la información sanitaria en Internet

Las grandes instituciones sanitarias, entre ellas los hospitales, ofrecen unos servicios de información sanitaria en Internet todavía muy incompletos.

Hay muchos métodos para evaluar la calidad de la información sanitaria en las webs, que han fracasado en su mayoría, en parte debido a la gran variabilidad que presenta la información sanitaria.

PLANTILLA DE ANÁLISIS DE SITIOS WEB SIN CRITERIOS DE CALIDAD

LOCALIZACIÓN				
	SI		NO	
1. ¿Se corresponden el nombre de la página y la empresa?				
2. Es fácilmente reconocible?				
3. ¿Se puede poner esta web como página de inicio?				
4. Tiempo de descarga:	(0-5 seg.)	(6-15 seg.)	(>15 seg.)	
DISEÑO				
1. Espacio útil en la home page:	<10%	20-50%	>50%	
2. Espacio útil en las páginas interiores	<10%	20-50%	>50%	
3. ¿Destacan unos contenidos sobre otros?				
4. ¿Coinciden los colores de la página con los de la imagen corporativa de la empresa?				
5. ¿Se modifica el diseño y/o el color de la web cuando se dirige a un público objetivo concreto?				
Jóvenes				
3ª Edad				
Mujeres				
6. Hay algún elemento corporativo de la empresa en la página?				
Logotipo				
Marca de agua				

Otros					<input checked="" type="radio"/>	
CONTENIDO						
1. ¿ Es multimedia?	Si		No			<input checked="" type="radio"/>
2. Contiene	Audio	Video	Infografía	Otros		
3. ¿Contiene elementos interactivos?						
Chat					<input checked="" type="radio"/>	
Foro					<input checked="" type="radio"/>	
Encuestas					<input checked="" type="radio"/>	
Otros					<input checked="" type="radio"/>	
4. ¿Almacena informaciones interiores? DINÁMICAS						
5. ¿Ofrece links con las páginas relacionadas u otros enlaces de interés?						
		<input checked="" type="radio"/>				
6. En caso de que la página ofrezca links ¿existen enlaces vacíos?						
		<input checked="" type="radio"/>				
7. ¿Ofrece algún modo de contactar con la empresa?						
	E-mail		Teléfono	D.p.		<input checked="" type="radio"/>
8. ¿Ofrece algún instrumento que agilice la búsqueda de información completa?						
	Mapa web		Buscador	Otros		<input checked="" type="radio"/>
9. ¿Cada cuanto tiempo se actualiza la información?						
	Al día	3 días aprox.	1 semana	+1 sem.		<input checked="" type="radio"/>
10. Protagonismo del /de los responsables de la empresa						
	Gran protagonismo	Moderado		Sin protagonismo		<input checked="" type="radio"/>
11. Ofrece marcador de número de visitantes?						
					<input checked="" type="radio"/>	

Gabinete de comunicación:						
1. ¿Tiene el gabinete una sección propia en la página?						<input checked="" type="radio"/>
2. En el caso de existir esta sección, ¿resulta sencillo identificar su acceso?						
3. En caso de existir este acceso, ¿está restringido al público en general?						
4. ¿Qué contenidos tiene esta sección?						
	Comunicados	Dossier prensa	Revista prensa	Otros		
5. ¿Existe la posibilidad de contactar específicamente con el gabinete?						

FUENTE: Grupo de investigación *Comunicación Institucional en Andalucía*, 2004.

BIBLIOGRAFIA

Web Content Accessibility Guidelines 1.0: W3C Recommendation 5-May-1999. Disponible en [http:// www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505/wai-pageauth.pdf](http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505/wai-pageauth.pdf). [31 de junio de 2003].

Nielsen J. Usabilidad. Diseño de sitios web. Madrid: Prentice Hall; 2000.

García Rojo M. El punto de vista del usuario profesional: calidad del contenido. En Informe luces y sombras de la Información de salud en internet. 2002. Disponible en: [http:// www.seis.es/informes/2002/default.htm](http://www.seis.es/informes/2002/default.htm).

González Guitián C., Louro González A., Serrano Peña J. El portal sanitario. Características generales. Como desarrollar los servicios de un portal sanitario. En Informe luces y sombras de la información de salud en internet. 2002. Disponible en: [http:// www.seis.es/informes/2002/default.htm](http://www.seis.es/informes/2002/default.htm).

España 2002: Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España. Madrid: Fundación Retevisión; 2002.

Ramos Herrera I.M. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación al BVS Adolec Mexico. 2003. Disponible en: [http:// www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol 11 1 03/aci01103.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11103/aci01103.htm) [2 de junio de 2003]

Comisión de las Comunidades Europeas. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. eEurope 2002: criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. Bruselas, 29.11.2002.

Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. eEurope 2002: accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenido. Bruselas, 25.09.2001.

Salvador Doblas Arrebola.

salvador.doblas.sspa@juntadeandalucia.es

Premio II Jornadas Doctorales de Andalucía, Sevilla 2004.

Miembro Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas.

Miembro de Asociación de Relaciones Públicas y Protocolo en la Administración. ARPPA.

Miembro Grupo de Investigación Comunicación Institucional en Andalucía.

Doctorando en Comunicación Organizacional y Salud.

Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas.

Diplomado en Ciencias del Trabajo.

Diplomado en Informática de Gestión.

Especialista en Informática Clínica.

Unidad de Investigación Clínico Experimental.

Unidad de Imagen Corporativa.

Hospital Regional Universitario Carlos Haya.

Málaga.