

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE MEDICINA

Departamento de Medicina Física y Rehabilitación.

Hidrología Médica



TESIS DOCTORAL

**Análisis y valoración de los contenidos científicos y de calidad relativos
a la hidrología médica que aparecen en las páginas web de los
balnearios españoles**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

María Jesús Pascual Segovia

Directores

**Josefina San Martín Bacaicoa
Francisco Maraver Eyzaguirre**

Madrid, 2018

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE MEDICINA

PROGRAMA DE DOCTORADO EN HIDROLOGÍA MÉDICA

DEPARTAMENTO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

HIDROLOGÍA MÉDICA



**ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS CIENTÍFICOS Y DE
CALIDAD RELATIVOS A LA HIDROLOGÍA MÉDICA QUE APARECEN EN
LAS PÁGINAS WEB DE LOS BALNEARIOS ESPAÑOLES**

MARÍA JESÚS PASCUAL SEGOVIA

MADRID 2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE MEDICINA

PROGRAMA DE DOCTORADO EN HIDROLOGÍA MÉDICA

DEPARTAMENTO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

HIDROLOGÍA MÉDICA



ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS CIENTÍFICOS Y DE CALIDAD RELATIVOS A LA HIDROLOGÍA MÉDICA QUE APARECEN EN LAS PÁGINAS WEB DE LOS BALNEARIOS ESPAÑOLES

AUTOR:

MARÍA JESÚS PASCUAL SEGOVIA

DIRECTORES DE LA TESIS DOCTORAL

DRA. JOSEFINA SAN MARTIN BACAICOA

DR. FRANCISCO MARAVER EYZAGUIRRE

MADRID 2015

A María y Ricardo, mis hijos
A Neme, mi madre
A la memoria de Filuche, mi padre
A Ricardo, mi marido

Agradecimiento

A mis hijos María y Ricardo por creer en mí y darme su apoyo incondicional, animándome en los momentos de desaliento y compartiendo las alegrías.

A mi madre por saber esperar.

A Ricardo, mi marido, por compartir conmigo la pasión por la Hidrología Médica.

Al profesor Ricardo Ruiz de Adana por su gran profesionalidad y disponibilidad sin límites.

A mi compañero de trabajo Luis, por sus valiosas aportaciones siempre a tiempo.

A Ricardo E, Natividad B, Luis G, Carmen M, Carlos SN, Juan Pedro G, Almudena T, Javier H, Adolfo M, Jesús R, Teresa H, Marisa P, Nieves B, Mercedes E, Isabel J, M^a Victoria G, Marta G, Carlos G, Benjamín H, Eloy P, Mayka J, Pilar D, Yolanda P, el grupo de expertos, que ha aportado su conocimiento en los diferentes aspectos de este proyecto.

A mis directores de Tesis la Profesora Josefina San Martín Bacaicoa y el Profesor Francisco Maraver Eyzaguirre, por haberme ayudado a cumplir uno de mis grandes sueños profesionales.

ABREVIATURAS

ACSA: Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación
AMA: American Medical Association
ANBAL: Asociación Nacional de Bañerios
CODETUR: Comunicación online de los destinos turísticos
CSS: Cascading Style Sheets
CVS: Comunidades Virtuales de Salud
eEurope: Código Comisión Europea
e-Health: Internet Health Coalition
FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias
HON: Health On the Net Foundation
HTML: HyperText Markup Language
HTTP: Hyper Text Transfer Protocol
ICTE: Instituto para la Calidad Turística Española
IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales
ISO: International Organization for Standardization
OMS: Organización Mundial de la Salud
OPS: Organización Panamericana de la Salud
Q: Normas de Calidad Turística
REGCESS: Registro General de Centros, Establecimientos y Servicios Sanitarios
SICTED: Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos
TAW: Test de accesibilidad Web
TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación
UNE: Una Norma Española
URL: Uniform Resource Locator
W3C: World Wide Web Consortium
WAI: Web Accessibility Initiative
WCAG: Web Content Accessibility Guidelines
WMA: Web Médica Acreditada
WWW: World Wide Web

ÍNDICE

Resumen / Abstract

Abreviaturas

| | | |
|----------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 17 |
| I.A. | Antecedentes y estado actual..... | 18 |
| I.A.1. | Internet y salud..... | 18 |
| I.A.2. | Calidad de sitios Web con información sanitaria..... | 20 |
| I.A.2.1. | Criterios de evaluación web de salud..... | 22 |
| 1. | Códigos de conducta..... | 22 |
| 1.1 | Código HON (HONcode)..... | 23 |
| 1.2 | Código eEurope 2002..... | 24 |
| 1.3 | American Medical Association (AMA)..... | 26 |
| 1.4 | Internet Health Coalition (e.Health)..... | 26 |
| 2. | Certificaciones..... | 27 |
| 2.1 | Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.. | 28 |
| 2.2 | Web Médica Acreditada..... | 33 |
| 3. | Cuestionarios..... | 33 |
| 3.1 | Cuestionario Bermúdez-Tamayo..... | 34 |
| I.A.2.2. | Accesibilidad Web..... | 34 |
| 1. | Herramientas de validación..... | 36 |
| 1.1 | Test de Accesibilidad Web (TAW)..... | 37 |
| 1.2 | HERA..... | 38 |
| 1.3 | Validadores de W3C..... | 38 |
| 2. | Legislación..... | 38 |
| 2.1 | Real Decreto 1494/2007..... | 38 |
| 2.2 | Norma UNE 139803:2012..... | 39 |
| I.A.3. | Hidrología Médica. Balnearios como centros sanitarios..... | 40 |
| I.A.3.1. | Real Decreto 1277/2003..... | 40 |
| I.A.3.2. | Registro General de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios (REGCESS)..... | 42 |
| I.A.4. | Termalismo Social..... | 43 |
| I.A.5. | Turismo de Salud..... | 45 |
| I.B. | Hipótesis de partida. Finalidad del estudio. Trabajos previos.... | 56 |

| | | |
|------|---|-----|
| II. | OBJETIVOS | 60 |
| | II.A. Objetivo general..... | 61 |
| | II.B. Objetivos específicos..... | 61 |
| III. | MATERIAL Y MÉTODOS | 62 |
| | III.A. Análisis y valoración de las páginas web..... | 63 |
| | Cuestionario Bermúdez-Tamayo..... | 64 |
| | Cuestionario 2009..... | 67 |
| | Adaptación entorno 2.0..... | 68 |
| | Competitividad digital..... | 68 |
| | Oferta asistencial en referencia al REGESS..... | 68 |
| | Tipo de certificaciones, sellos de calidad, códigos de conducta..... | 69 |
| | III.B. Consulta con expertos..... | 70 |
| IV. | RESULTADOS | 74 |
| | IV.A. Calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el Programa de Termalismo Saludable en el año 2015..... | 75 |
| | IV.B. Evolución de la calidad desde el año 2009 al 2015..... | 89 |
| | IV.C. Grado de adaptación al entorno 2.0. | 101 |
| | IV.D. Competitividad digital..... | 103 |
| | IV.E. Información sobre oferta asistencial en referencia REGCES..... | 106 |
| | IV.F. Tipo de certificaciones, sellos de calidad y códigos de conducta..... | 109 |
| | IV.G. Consulta con expertos..... | 112 |
| V. | DISCUSIÓN | 125 |
| VI. | CONCLUSIONES | 142 |
| VII. | BIBLIOGRAFÍA | 144 |
| | ANEXOS | 160 |
| | I. Documentación y resultados..... | 161 |
| | II. Índice de documentación..... | 198 |
| | III. Índice de figuras, gráficos y tablas..... | 199 |
| | IV. Glosario..... | 202 |

RESUMEN

RESUMEN

Los sitios web relacionados con la salud figuran actualmente entre los más visitados de Internet. Asegurar a los usuarios que los sitios web con contenidos en salud cumplen unos mínimos de calidad no es fácil. Hay diferentes entidades que han elaborado sellos de calidad, códigos de conducta, acreditaciones y recomendaciones que pueden ser adoptados por las distintas webs de salud. Sin embargo, actualmente no existe un consenso entre los autores sobre cuál es la mejor opción para su evaluación. La dificultad se complica en el caso de los balnearios ya que al estar considerados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad como “servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria”, los contenidos de las webs no son exclusivamente de salud, y diferenciar lo que es información sanitaria de lo que es publicidad e interés comercial puede ser difícil. De ahí la importancia de realizar estudios que permitan evaluar la calidad de la información en este campo. España cuenta con una importante red de balnearios y alrededor de un millón de usuarios acuden anualmente a ellos. Un porcentaje importante son personas mayores que reciben el tratamiento financiado con fondos públicos a través del programa de Termalismo Saludable del IMSERSO como un servicio complementario a las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social. Durante los 25 años que lleva funcionando el programa, quizás el cambio más significativo en lo que se refiere al campo de la Hidrología Médica, ha sido la supresión del informe o certificación médica. Hasta el año 2010, para ser beneficiario de las plazas se debían acreditar mediante informe o certificación médica que se precisaban los tratamientos termales y se carecía de contraindicación médica para la recepción de los mismos. En la actualidad la situación ha cambiado. Y aunque los requisitos son los mismos, se acreditan mediante declaración responsable de la persona solicitante. Esta modificación ha provocado que sean los usuarios quienes, además de escoger el balneario al que desean acudir, elijan el tipo de tratamiento que quieren recibir. Para que puedan decidir, deberán tener acceso a toda la información ya que en función del tipo de agua mineromedicinal cada balneario ofrece tratamientos diferentes. Previamente al cambio de la normativa, se realizó en 2009 el estudio donde se sustenta este trabajo. En él, se encontró que ninguna página web mostraba que estaba adherida a algún sello acreditador específico para webs de salud. No obstante, sí aparecían certificaciones de Calidad Turística que no incluyen estándares de seguridad sanitaria. Datos recientemente publicados confirman que el 35% de las personas mayores de 60 años han consultado en internet sobre médicos o clínicas. La información sobre salud debe estar acompañada de garantías de calidad y seguridad

Objetivos

General: Evaluar la calidad y describir las características de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable del Instituto de Mayores y Servicios Sociales en el año 2015 en relación a los contenidos relativos a la Hidrología Médica en

general. **Específicos:**1- Determinar la calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable en el año 2015 mediante un cuestionario validado para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos;2-Comparar la calidad general de las páginas web de los balnearios participantes en el programa de Termalismo Social 2009 y el programa Termalismo Saludable 2015;3-Examinar el grado de adaptación de las páginas web al entorno 2.0;4-Analizar la competitividad digital de las páginas webs;5-Conocer la oferta asistencial en referencia al Registro General de Centros Servicios y Establecimientos Sanitarios (REGCESS);6-Detallar el tipo de certificaciones, sellos de calidad y códigos de conducta que figuran en las páginas web;7-Identificar el tipo de información, a considerar para evaluar las páginas web adaptada al concepto de balneario como centro sanitario.

Material y Métodos

La población objeto de estudio ha sido la totalidad de las páginas web de los balnearios participantes en el programa de Termalismo Saludable 2005.

El estudio consta de dos partes. Un estudio observacional descriptivo de corte transversal basado en el análisis de las páginas web y una investigación cualitativa basada en la opinión de un grupo de expertos.

En la primera parte del estudio se incluyeron 88 páginas web (se descartaron tres que en el momento de la realización no estaban en funcionamiento). Las direcciones de los sitios web fueron localizadas a través del motor de búsqueda en Internet Google con una búsqueda simple utilizando el nombre del balneario según aparecía en la convocatoria. La recogida de información se realizó a través de evaluación manual y con herramientas de validación automática. El mismo evaluador analizó todas las páginas.

Para determinar la calidad de las páginas se ha utilizado el cuestionario para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos de Bermúdez-Tamayo. Para el estudio de la evolución de la calidad de las páginas se ha utilizado el mismo cuestionario que se diseñó en 2009 tomando como base normas internacionales y buenas prácticas en publicación y divulgación de información de salud.

La accesibilidad de los contenidos se ha indicado a través del icono que muestran las páginas. El grado de adaptación al entorno 2.0 se ha analizado a través de la presencia en la página de redes sociales y blogs. Para la competitividad digital se han utilizado las áreas de movilidad, posicionamiento y satisfacción del usuario a través de la herramienta Indicex. Tomando como referente la información que aparece en el Registro General de Centros, Establecimientos y Servicios Sanitarios se ha verificado la información relativa a la presencia de Médico Especialista en Hidrología Médica y la oferta de servicios autorizados por la información que aparece en las web. La presencia de códigos de conducta, certificaciones y sellos de calidad se ha revisado también de forma manual.

La consulta a expertos se realizó a través de correo electrónico. Participaron 21 expertos de 10 áreas distintas de conocimiento. Los expertos participantes fueron seleccionados por su alta

cualificación científico-técnica y conocimiento del tema objeto de investigación y todos alcanzaron resultados satisfactorios de desempeño en los valores del coeficiente de competencia.

El análisis estadístico se realizó con los programas SPSS 15.0 para Windows y Microsoft Excel 2013.

Resultados-Discusión

El dato más relevante es que ninguno de los 88 sitios webs evaluados alcanzó la puntuación máxima (19 puntos). Solo 24 (27,27%) sitios web mostraron calidad media (puntuación entre 7 y 13 puntos). Son 64 (72,72%) los sitios web que no cumplen los criterios mínimos de calidad y por tanto clasificados como de baja calidad (< 7 puntos). Al comparar los datos del año 2015 con el año 2009, observamos que todas las variables de los datos generales han mejorado en presencia con respecto a 2009, alcanzado porcentajes cercanos al 100%. Todas las páginas hacen referencia a sus tratamientos. Y también son ya mayoría aquellos que indican que tienen servicio médico y las propiedades del agua. Hay que resaltar el aumento referente a la información en el campo de la estética y cosmética que está presente en un porcentaje superior al 90% de las páginas balneario. La Protección de Datos y la Opinión del Usuario son datos cuya presencia ha aumentado considerablemente en los últimos 6 años. En cuanto a los datos referentes a la presencia de diferente idioma ha aumentado el uso del francés y el alemán. Son ya casi dos tercios los que utilizan multimedia para dar a conocer algunos de los aspectos del balneario. La red social mayoritaria en las páginas web de los balnearios es Facebook. Es también muy importante la presencia de Twitter. El 61,3% informan del servicio médico y el 13,63% dice en sus páginas web que tiene médico especialista en hidrología médica. Del total de las webs evaluadas 33 (37,5%) estaban adheridas a algún sello de acreditación. Ninguna lo estaba con sellos de calidad específicos para webs de salud. Respecto a la competitividad digital señalar que el 12% de las páginas son competitivas en movilidad y el 36% competitivas en posicionamiento. En lo referente a la Accesibilidad para el Contenido Web, solo dos páginas, aunque con diferente nivel, indican que cumplen con las directrices.

Respecto a la opinión de los expertos y en relación a las preguntas cerradas del cuestionario destacar la tendencia al consenso referente a la información sobre protección de datos y política de privacidad. Los responsables de las páginas webs que oferten servicios de salud deberán realizar esfuerzos por obtener las acreditaciones de organizaciones reconocidas a nivel mundial desde el punto de vista sanitario. Valorada la situación actual se propone unas variables de evaluación adaptada al concepto de balneario como centro de salud, basada en la opinión de un grupo de expertos de diferentes áreas del conocimiento

Conclusiones

- 1.-Ningún sitio web alcanzó la puntuación máxima en la valoración de calidad. Mostraron calidad media (puntuación entre 7 y 13 puntos) 24 (27,27%) sitios webs.
- 2.-El nivel de accesibilidad es muy bajo .Debería considerarse una adaptación para permitir el acceso a cualquier usuario independiente del grado de discapacidad.

3.- Ninguna página web presenta Códigos de conducta o acreditaciones específicas de web sanitarias. Esto permitiría al usuario identificarlas fácilmente.4.-Los criterios de evaluación del cuestionario de Bermúdez- Tamayo están validados para páginas web sanitarias. Las particularidades de los balnearios como centros sanitarios hace que aparezca la necesidad de elaborar criterios acorde a sus características.5.-Conocer las fortalezas y debilidades de las web evaluadas contribuye a mejorar el posicionamiento de los balnearios como centros sanitarios.

ABSTRACT

Health websites nowadays are among the most popular websites. However, it is not easy to ensure the users that the Health websites comply with a minimum of quality assurance. There are different entities that have developed seals of quality, codes of conduct, credentials and suggestions that can be adopted by the different Health websites. However, nowadays there is no agreement on which is the best choice to evaluate Health websites.

Analyzing health spa websites is even more difficult because they are considered as “health services integrated into a non-health organization”, the contents of these health spa websites not only have information about health, but also commercial interests, so to distinguish between both aspects could be really difficult. Therefore, it is important to carry out studies that allow the assessment of the quality of the information in this field.

Spain has important web of health spas, and about one million users visit them annually. Elderly people are the ones who most often receive a health spa treatment, which in their case is paid for by public funds from the IMSERSO. This organization has a program entitled “Healthy hydrotherapy” that works as a complementary service of the Social Security system. This program has been working for twenty five years and, maybe its biggest change, related to the medical hydrology field, has been the medical report elimination. Until 2010, in order to become a beneficiary of this program, the doctor had to report that each patient required the spa treatments and also had no contraindication. Nowadays, this condition has changed: a report from the doctor is no longer needed (although the requirements are the same). From 2010 on, a responsible declaration from the applicant is enough.

This new change has given the health spa users the power to choose the health spa and the treatment they want to receive. In order to make a good decision, they should have access to the whole information because according to its thermal waters, each health spa offers different treatments.

Before this policy changed, a study was carried out in 2009 to support this work. This study showed that none of the Health web pages adhered to any particular certifying seal for health websites. Nevertheless, Quality Tourist certifications appeared that did not include any standard for health safety.

Recently published data confirms that 35% of over 60 year olds have consulted internet about doctors or clinics. Health information should go together with quality assurance and safety.

Objectives

General: Quality evaluation and description of Spanish Health Spa websites' characteristics who participate in the (Institute For the Aging and Social Services) Healthy Thermal Therapy program, during the 2015 year in relation to the general relative contents of Medical Hydrology. **Specific:** 1- Determine the quality of the websites of the Spanish resorts participating in the program Healthy Cures in 2015 by a validated questionnaire to assess health websites according to European standards; 2 - Compare the websites quality of the spas that participated in the Social Cures

program at 2009 and the Cures Healthy program at 2015; 3 - Examine the degree of websites adaptation to the 2.0 environment;4 - Analyze the digital competitiveness of websites;5-Get to know the healthcare services according to the General Register of Centers, Services and Health Facilities (REGCESS);6 - Detail the sort of certifications, quality labels and codes of conduct contained in the web pages;7- Identify the sort of information to consider when evaluating websites by adapting the concept of spa as a health center.

Material - Method:

The object has been the total population of health spa websites who participated in the Healthy Hydrology Therapy 2005. The study has two parts.

A descriptive observational study of a cross section based in the websites analysis and a quality investigation based on a group of experts.

On the first part of the study 88 webpages were included (three pages were eliminated because at the time of the study these pages were not running) The websites' addresses were found through an internet search engine in Google, with a simple search using the health spa's name as it appeared in the summons. The information collection was done through a manual evaluation using automatic validating tools. All the pages were evaluated by the same evaluator. In order to determine the quality of these pages, a questionnaire used to evaluate medical websites according to European criteria formulated by Bermudez and Tamayo. For the study of quality evolution of the webpages, the same questionnaire designed in 2009 was used, taking the international policy and good practices published about health information as a basis. The degree of adaptation for the webpages around 2.0 has been analyzed through the presence in the web page of social networks and blogs. For digital competitiveness areas of mobility, positioning and user satisfaction through the Indicex tool has been used. Taking as reference the information that appears in the General Registry for Centers, Branches and Health Services, it has been verified the information relating to the presence of a doctor specializing in Medical Hydrology, and the offers or authorized services appearing on the web. The presence of conduct codes, certifications and quality seals have been also reviewed manually.

Experts were consulted by email. There were 21 experts participating in all 10 different areas of knowledge. The participating experts were selected due to their high qualifications in the science and technical areas and their knowledge in the topic that is the object of this investigation. They all reached satisfactory results achieving the coefficient values of competency. The statistical value was carried out through SPSS 15.0 programs for Windows and Microsoft Excel

2013

Results

The most relevant fact is that none of the 88 websites achieved the maximum score (19 points). Only 24 websites got medium quality (7-13 points). There are 64 websites (72.72%) that don't meet the minimum quality criteria so they have been classified as low quality websites (less than 7 points). Comparing the data from 2009 to the data from 2015 we can appreciate that all the

variables have improved, reaching almost 100%. Moreover, the majority of the health spas now show that they have medical services and their water properties. It is important to stand out that information about esthetic and cosmetic appears in more than 90% websites, which has increased in relation to 2009. Data protection and users opinions have also increased in the last 6 years. Regarding languages, French and German speakers have increased. Almost two thirds websites use multimedia format to publish health spa aspects.

Facebook is the social network most related to health spa websites. Twitter is also important. 61.3% inform about the medical service and only 13.63% shows that they have a specialist doctor. Only 33 websites (37.5%) were supported by any seal of quality. None of them were supported by seals of quality for health websites.

As far as competitiveness is concerned, 12% of the websites are competitive in mobility and 36% in positioning. Regarding accessibility for the website content, only two sites (although with different level), show that meet the guidelines.

In relation to the experts' opinions and relative to the closed questions of the survey, there is an agreement concerning data protection and privacy policies.

Being able to know the strong and weak points of the websites evaluated in this study will contribute to improve the positioning of health spas as sanitary centers. The ones in response of the websites that offer health services must exert themselves to obtain credentials from worldwide health societies. Having assessed the current situation, it is suggested an evaluation tool adapted to the health spa concept as a health center. This tool is based on opinions from experts on different areas of the knowledge.

Conclusions

1.-Any website has reached the highest score in the quality evaluation. 24 websites (27.27%) showed average quality (score between 7 and 13 points)

2.-The websites accessibility level is very low. An adaptation to allow access to any user regardless of the degree of disability should be considered.

3.-Any website has codes of conduct or health website accreditations. This would allow the user to identify this sort of websites easily.

4.-The Bermudez Tamayo questionnaire is validated for health websites. The special features of spas as health centers make necessary to develop criteria according to their singularity.

5.-Getting to know the strengths and weaknesses of the websites evaluated in this study helps to improve the positioning of spas as sanitary centers.

I. - INTRODUCCIÓN

I INTRODUCCIÓN

I.A. Antecedentes y estado actual

I.A.1. Internet y salud

Hasta hace poco, los profesionales sanitarios eran prácticamente la única fuente de información sanitaria fiable, pero Internet ha causado una gran revolución en este campo y hoy ofrece cantidades prácticamente ilimitadas de información. ¹

Sin embargo, hay que reconocer que no toda la información en Internet es fiable. Inevitablemente, la calidad de esta información puede variar de manera que cierta información puede ser engañosa o ser malinterpretada y perjudicar al usuario. Incluso puede conducir a solicitar tratamientos inadecuados. ²

La información debe tener en cuenta los principios científicos, su utilidad y pertinencia, el público al que va dirigida y los aspectos legales y de ética profesional. ³

Desde principios de la década de los 80, en España, al igual que en otros países de nuestro entorno, el interés por las redes informáticas ha ido creciendo. Desde entonces, Internet ha sabido hacerse un hueco en las vidas de millones de personas. Lo que en principio se presentaba como un simple sistema de comunicaciones diseñado en 1969, ha logrado convertirse hoy en el fenómeno socioeconómico por excelencia. ⁴

La World Wide Web, es decir, las páginas web, que son sólo una parte de Internet, surgieron en 1989. En España comienza a funcionar el primer servidor Web en 1993 en el ámbito universitario y es 1995 cuando aparece Internet

comercial. Hoy Internet está integrado en la rutina de la mayoría de los españoles y la digitalización es imparable.⁴

En el año 2014, España fue el país más conectado de Europa con 26,2 millones de usuarios (1,45 millones más que en 2013) ⁵ y ocupa el tercer puesto en el ranking de países cuyos habitantes dedican mayor parte de su tiempo a navegar por internet, un 86% frente al 95% y 87% de Japón y Australia, respectivamente, que van a la cabeza. ⁵

En la actualidad es indiscutible que los internautas acuden a la red para obtener información sobre temas sanitarios. Una de las características más destacadas de Internet es su casi ilimitada capacidad de albergar información, siendo decisión de cada usuario qué fuente de información consulta para los temas sanitarios y el valor que da a cada una de ellas.

En el último año casi la mitad de la población (el 45%) ha buscado información sobre clínicas o médicos por Internet. La información disponible en Internet sobre los profesionales sanitarios y los centros en los que trabajan influye en las decisiones que toman los pacientes. ⁶

Lo más habitual es consultar acerca de enfermedades (40%), seguido de nutrición y alimentación y estilos de vida saludables (16,8%), medicamentos (16%), información sobre centros, instituciones o centros de salud (3,8%), sobre prevención y promoción (3,7%) y sobre medicinas alternativas (3%). ⁶

I.A.2. Calidad de sitios web con información sanitaria

El crecimiento vertiginoso y descontrolado de los recursos de información en Internet es motivo de preocupación, en particular, para las autoridades sanitarias, que advierten sobre los peligros que entraña la diseminación de publicaciones sin un control de su calidad ⁷

Actualmente existe una gran cantidad de páginas web con información sanitaria. Este exceso de información, que podría considerarse como su mayor virtud, en la mayoría de las ocasiones, proviene de fuentes consideradas como poco fiables o poco rigurosas, lo que a su vez constituye su principal desventaja ⁸

Una de las características de Internet es la facilidad para publicar información, lo que hace que su calidad sea discutible, situación que en la información impresa es más difícil que se dé, por la existencia del comité editorial. Esta información no filtrada, presenta grandes inconvenientes para el usuario que no debemos olvidar que desea información asequible, en un lenguaje sencillo pero sobre todo, información fiable. Además de estos aspectos referentes a los contenidos, han aparecido otras variables que condicionan la calidad de la información. Una variable importante, característica de este medio y que le diferencia de los medios convencionales es la posibilidad de acceder a parcelas de información sin haber visto previamente el contexto. Esto es debido a la estructuración en hipertextos, de manera que se puede acceder a una página concreta que contenga una información determinada sin pasar por su página inicial en la que, normalmente, aparecen los datos de la persona o entidad que vierte la información ⁹

La calidad de la información de los sitios de salud disponibles en Internet es muy variable. Aunque no existe consenso entre los autores sobre el conjunto de principios y criterios a utilizar, es posible identificar elementos comunes en sus propuestas. ⁸

Debido a la naturaleza dinámica y cambiante de Internet, los recursos deberán ser reevaluados periódicamente para determinar si aún satisfacen los criterios.¹⁰

Con el volumen de información sanitaria disponible y la desigualdad en la calidad de la información sobre salud, los usuarios no saben seleccionar los recursos que les pueden ofrecer información sanitaria de calidad¹¹

La información puede definirse como un mensaje significativo que permite al receptor disminuir su incertidumbre acerca de un determinado fenómeno, de forma que estará, a partir de ese momento, en condiciones de adoptar decisiones adecuadas. La información está destinada a resolver determinados problemas, por lo que deberá estar disponible. Su utilidad está determinada por su mayor o menor contribución al proceso, entre otras cosas, de toma de decisiones. Es por ello un elemento esencial en todas las actividades sanitarias, ya sean asistenciales o no.¹²

La calidad es un término para el que cada persona o sector tiene su propia definición.

En 1989, la International Standardization Organization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Esta definición que gozó desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste.¹² Con la publicación de la nueva versión de la norma internacional ISO 9001-2015, referencia mundial para la gestión de la calidad, la International Standardization Organization habla de la capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables. Si antes la calidad era la mejor opción para diferenciarse de la competencia, hoy se transforman el concepto de gestión de la Calidad y es una exigencia estratégica para cada empresa que quiera ser reconocida en el mercado

I.A.2.1. Criterios de evaluación web de salud

Para evaluar la calidad de la información es necesario contar con unos criterios que permitan filtrar la información fiable y contrastada, de la que no lo es, teniendo en cuenta las particularidades de la páginas web como son los intereses comerciales, la falta de credibilidad, el fácil acceso y la escasa habilidad en la consulta por parte del usuario. Diversos autores han establecido unos criterios que deben cumplir estas páginas web. Algunas de las herramientas más utilizadas en el ámbito sanitario son los códigos de conducta, las guías de usuarios o los instrumentos de certificación y acreditación. Sin embargo, los especialistas no son capaces de determinar cuáles de ellas son las más efectivas¹³.

Para poder medir la calidad se necesitan unos criterios, a través de los cuales se podrá hacer la valoración. Los criterios son las herramientas o referentes con los cuales se mide la calidad. Son aspectos relevantes en torno al área a evaluar. Este aspecto relevante, se medirá para conocer su grado de cumplimiento.

En esta revisión se presentan una selección de códigos de conducta y sistemas de certificación relacionados con la evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria.

1. Códigos de conducta:

Los códigos de conducta son principios éticos que debe cumplir cualquier proveedor de información sanitaria en Internet y que están definidos por diferentes asociaciones sanitarias gubernamentales o no gubernamentales (universidades, profesionales de la salud,...)

Los códigos de conducta no tienen mecanismos de fiscalización de su cumplimiento, pero difunden reglas de reconocida aceptación en el mundo científico. Según algunos autores, los códigos de conducta deben ser el marco de referencia para los proveedores de información sanitaria ¹³

Los códigos éticos más relevantes para información sanitaria son los propuestos por diferentes sociedades y organizaciones: Health On the Net Foundation (HON), Comisión Europea, con el código eEurope, la American Medical Association (AMA) y la Internet Health Coalition (e-Health).

1.1 Código HON (HONcode):

Es la iniciativa de la Health On the Net Foundation. ¹⁴ Esta fundación se creó en 1995 en Ginebra (Ministerio de Salud de Suiza) y tiene como misión guiar a los usuarios hacia fuentes de información sobre salud que sean fiables, comprensibles, relevantes y de confianza. Esta acreditación describe ocho principios que debe tener un sitio web de información sanitaria: autoridad, complementariedad, confidencialidad, atribuciones, legitimación, información sobre la autoría del material, información sobre el patrocinio, honestidad en la política publicitaria y editorial.

Es gratuito y al exhibir el logo, existe el compromiso de respetar los principios y realizar los cambios apropiados cuando se requieran y de acuerdo a las decisiones de HONcode.

Actualmente realiza una revisión activa de las webs que se adhieren, y puede considerarse como un sistema de revisión por terceras partes.

La página web que voluntariamente acepte o cumpla estos principios podrá utilizar el logotipo HONCode y colocarlo en su página de inicio, con el fin de informar a los usuarios de que cumple unos principios básicos de calidad y certificándolo de este modo. Esta fundación acredita a todas las páginas web que cumplan con el código de conducta y es revisada periódicamente.

La solicitud se realiza a través de un formulario interactivo desde su página web

1.2 Código eEurope 2002:

La Comisión Europea estableció en 2002 ¹⁵ una serie de criterios de calidad sencillos sobre el que pudieran apoyarse los Estados miembros, así como los organismos públicos y privados, a la hora de desarrollar iniciativas sobre la calidad de los sitios web relacionados con la salud. Estos criterios deberían aplicarse además de la correspondiente legislación comunitaria.

Los criterios fueron elaborados para ser aplicables al desarrollo y mantenimiento de cualquier sitio relacionado con la salud, con independencia del tipo de información que contenga o de la audiencia a la que vaya destinada.

Los criterios son los siguientes: accesibilidad, rendición de cuentas, transparencia, protección de datos, autoridad y actualización de la información.

Accesibilidad: Además de garantizar que los datos sean correctos en los términos de las definiciones del proveedor del sitio, debe procurarse que el contenido de un sitio resulte accesible a las personas con discapacidades, incluidas las deficiencias sensoriales y las dificultades de aprendizaje.

Siempre que sea posible facilitar la interoperabilidad entre los distintos servicios y la prestación transfronteriza de servicios de salud basados en la web.

Rendición de cuentas: Con respecto a un sitio web se define como el sistema en virtud del cual una o más personas identificadas tienen el deber de responder en un plazo razonable a las preguntas y problemas planteados por los usuarios.

Transparencia: que el sitio exponga claramente cuál es su audiencia prevista y procure garantizar que tanto el estilo como la naturaleza de la información y su presentación resulten adecuados para la audiencia elegida.

Cuando se faciliten consejos o información sobre dolencias, estilos de vida o medicaciones particulares, debe resultar transparente para el usuario del sitio el

hecho de que los productores de los productos en él recomendados implícita o explícitamente hayan aportado financiación.

Protección de datos: Se consideran datos personales toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Los datos personales intercambiados en cualquier interacción electrónica entre un paciente y un proveedor de atención sanitaria o entre proveedores de atención sanitaria deben ajustarse a los requisitos de las directivas sobre protección de datos. El término tratamiento de datos personales se utiliza para «cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas o no mediante procedimientos automatizados, y aplicadas a datos personales, como la recogida, registro, organización, conservación, elaboración o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a los mismos, cotejo o interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción».

Autoridad: Si se utiliza un grupo variado de proveedores de contenidos (profesionales médicos, periodistas, testimonios personales, etc.), debe ser posible determinar claramente a qué categoría pertenece el proveedor de cada contenido. Si se citan datos científicos, el usuario debe poder identificar fácilmente sus fuentes. Si se ofrecen consejos, el proveedor del sitio debe incluir siempre una indicación de que los consejos facilitados por Internet, personalizados o no, no pueden sustituir la consulta en persona con un profesional de la salud

Actualización de la información: Si se facilitan datos específicos relacionados con la salud, debe comprobarse periódicamente la pertinencia de estos contenidos.

1.3 American Medical Association (AMA)

La Asociación de Médicos de los Estados Unidos (AMA) ha trabajado desde 1995 en la creación de unas directrices con el objetivo de guiar el desarrollo y el mantenimiento de los sitios web. Estas líneas de actuación Guidelines for medical and health information sites on the Internet: principles governing AMA web sites ¹⁶ se refieren a cuatro grandes ámbitos: principios aplicables a los contenidos, principios de publicidad y patrocinio, principios de privacidad y confidencialidad del sitio web y principios del comercio electrónico.

Además de elaborar una guía de recomendaciones sobre lo que deber ser la calidad de una web sanitaria y la comunicación electrónica con los pacientes, revisan las webs que se hallan relacionadas con dicha institución, contrastando la calidad de sus contenidos científicos con criterios similares a los de cualquier otra publicación científica.

1.4. Internet Health Coalition (e- Health)

Este código ¹⁷ es el resultado de la "Cumbre de la e-Salud de Ética", que se desarrolló en Washington DC en el año 2000. La cumbre fue organizada por la Internet Healthcare Coalition y auspiciada por la Organización de la Salud / Organización Panamericana de la Mundial de la Salud (OMS / OPS).

Su objetivo es asegurar que todas las personas puedan darse cuenta de los beneficios de Internet para mejorar propia salud y la salud de las personas a su cargo confiando sin riesgo en la información que aparece en la red,

Agrupar sus principios bajo ocho categorías principales: la sinceridad; la honestidad; la calidad; consentimiento informado; privacidad; profesionalidad en el cuidado de la salud en línea; la colaboración responsable; y la rendición de cuentas.

La información de salud y los servicios de salud puede ser en forma de datos, texto, audio y / o video y puede mejorar a través de la programación y la interactividad

La información de salud Incluye información para mantenerse bien, prevención y manejo de la enfermedad, hacer otras decisiones relacionadas con la salud y la atención sanitaria y para la toma de decisiones acerca de los productos y servicios de salud

Los Productos de salud incluyen medicamentos, dispositivos médicos y otros bienes usados para diagnosticar y tratar enfermedades o lesiones, o para mantener la salud

Los servicios de salud incluyen atención específica, personal médico o asesoramiento; gestión de la historia clínica; la comunicación entre los profesionales de la salud y / o pacientes y planes de salud o aseguradores, o centros de salud con respecto a las decisiones de tratamiento, reclamaciones, facturación de servicios, etc. y otros servicios que ofrecen para apoyar la atención de la salud. Los servicios de salud también incluyen listas de correo, tableros de anuncios, salas de chat y otros lugares en línea para el intercambio de información de salud

2. Certificaciones:

Ambos tipos de herramientas, códigos de conducta y sistemas de certificación, definen un conjunto de principios que deben ser considerados en los sitios web de salud. Tras su aplicación comprometen a los responsables de su cumplimiento y muestran al usuario (a través de un sello acreditado) la garantía de que un sitio web específico cumple con ciertos principios de calidad.

En España, destacan el sistema de acreditación de webs certificadas por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía y la Web Médica Acreditada puesta en marcha por el Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

2.1 Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) ¹⁸

Se creó en el año 2002. Con la finalidad de fomentar la cultura de calidad y seguridad en el ámbito de la salud y el bienestar social y para promover actuaciones que permitan la generación de conocimiento sobre calidad.

Todo el proceso de certificación de una página web se hace a través de una plataforma informática, facilitando el proceso de la manera más cómoda y personalizada posible. Solicitar la certificación no es sinónimo de su obtención, dado que este proceso combina la información aportada por el solicitante a través de una autoevaluación y la revisión que realiza la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Para que un sitio web pueda pasar a la fase de Evaluación y pueda ser certificado, se han de cumplir al menos el 100 % de los estándares obligatorios y el 80 % o más de los estándares del Grupo I

La certificación de páginas web sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria contempla, actualmente, tres niveles de certificación, con una vigencia de cinco años.

Para la concesión del sello de calidad es requisito imprescindible la aceptación del Código Ético. Con la incorporación del sello de calidad se inicia el procedimiento de inclusión en el registro de páginas web certificadas por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Este programa de certificación está dirigido a organizaciones, instituciones o profesionales que ofrecen recursos y/o servicios vinculados a la salud en Internet, y que incluyen (aunque no se limitan):

Organizaciones e instituciones públicas, englobadas dentro del concepto “suministradoras de atención sanitaria”, tales como hospitales, dispositivos de asistencia primaria, sistemas de emergencias sanitarias, dispositivos de cuidados para personas de la tercera edad, etc.

Organizaciones e instituciones privadas, con o sin ánimo de lucro, suministradoras de atención sanitaria, tales como hospitales, dispositivos de asistencia y cuidados, dispositivos de cuidados para personas de la tercera edad, etc.

Páginas web sanitarias diseñadas y mantenidas por profesionales de salud, bien a título individual o con cualquier tipo de asociación entre diversos profesionales o grupos de usuarios.

Organizaciones, instituciones o profesionales suministradores de servicios, recursos e información de contenido esencialmente sanitario a través de Internet u otros medios electrónicos.

Organismos institucionales del sector salud (intergubernamentales, gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, locales o regionales).

Asociaciones de pacientes.

Entidades de investigación del sector de la salud.

Los estándares para páginas web sanitarias están estructurados en cuatro bloques identificados con un código de colores:

Bloque I: Derechos de los usuarios

Bloque II: Gestión de la información

Bloque III: Contenidos sanitarios y prestación de servicios

Bloque IV: El centro asistencial como parte del Sistema Sanitario

Cada uno de los bloques se divide, a su vez, en criterios, constituyendo hasta un total de 15 criterios sobre cuyos contenidos se hace un breve resumen a continuación:

I. Derechos de los usuarios

Este primer bloque recoge 4 criterios relacionados con la presentación de los contenidos en el sitio web, adaptándose a su audiencia y ofreciendo ciertas garantías de uso:

1. Audiencia prevista. El sitio web sanitario debe orientar y adaptar sus contenidos y servicios, el lenguaje empleado y su aspecto visual a la audiencia a la que se dirige.

2 Usabilidad. Este criterio analiza si un sitio web tiene en cuenta en su diseño y presentación criterios que permiten que el sitio web pueda ser usado de forma eficiente, eficaz y satisfactoria. Comprende los siguientes aspectos: navegación, legibilidad y diseño visual, redacción, rotulado y organización de contenidos.

3 Accesibilidad. En términos generales, el criterio de accesibilidad incluye estándares que contemplan cómo el sitio web sanitario garantiza la utilización y el acceso a la información a profesionales sanitarios, pacientes y/o usuarios, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. El criterio de accesibilidad incluye estándares vinculados con los siguientes aspectos: nivel de conformidad, perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad, robustez y acceso.

4. Confidencialidad-Privacidad. Estos estándares están relacionados con acciones específicas y procedimientos requeridos para respetar la privacidad de cualquier transacción de contenido o de datos relativos a usuarios de un sitio web sanitario.

La intención de este conjunto de estándares es la de asegurar que se respeta el derecho de los usuarios a ser informados sobre cómo van a ser usados sus datos personales y, dado su carácter especialmente sensible, la obligación de proteger la privacidad de los mismos.

II. Gestión de la información.

El Bloque II recoge estándares vinculados a la credibilidad de un sitio web sanitario, como fuente de contenidos de información fiable. Reúne los siguientes criterios:

1. Transparencia y honestidad. Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad del sitio web sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información acerca de la salud. El sitio web debe proporcionar información de su propio contexto (logotipo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable) y declarar todas sus fuentes de financiación. El criterio Transparencia y Honestidad incluye estándares vinculados con los siguientes aspectos: Propiedad del sitio web. Financiación y patrocinio. Finalidad y objetivo.

2. Credibilidad. Los estándares relacionados con la credibilidad tratan de observar los mecanismos que utiliza el sitio web sanitario para aumentar las garantías sobre la calidad de sus contenidos de información y de sus servicios, mediante la transparencia e identificación de sus responsables y la creación de canales de comunicación con los mismos. El criterio credibilidad incluye estándares vinculados con: Garantía. Interactividad.

3. Política editorial. Las páginas web sanitarias deben incorporar estándares que exploren el conjunto de procedimientos utilizados por el sitio web para seleccionar y publicar contenidos de información. Dado que la política editorial constituye una de las bases fundamentales para facilitar el logro de los objetivos de un sitio web sanitario, debe facilitar a los usuarios información suficiente en cuanto a sus criterios de selección y evaluación de contenidos, para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre la información que el sitio web provee. Los estándares de la política editorial están vinculados con: responsabilidad y rendición de cuentas, términos de uso y publicidad.

4. Elementos de relación con los usuarios del sitio web. Este criterio analiza el conjunto de elementos que puede incorporar el sitio web para propiciar la interacción con los usuarios a través de las tecnologías de colaboración interactivas. Atiende a los siguientes aspectos: relación con los usuarios, herramientas colaborativas (CVS) y otras herramientas sociales.

III. Contenidos sanitarios y prestación de servicios

El Bloque III contiene criterios relacionados con la calidad percibida por los usuarios del sitio web sanitario en relación a la información y servicios que se proporciona, la actualidad de la misma, la pertinencia de las fuentes de información y el reconocimiento de su autoría.

Este bloque se analiza bajo tres criterios: atribución de contenidos, actualización de la información y prestación de servicios electrónicos.

1. Atribución de contenidos. Este criterio observa los procedimientos definidos por el sitio web sanitario destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y la autoría de los contenidos utilizados para conformar el sitio web sanitario. Este criterio engloba los estándares vinculados con: fuentes de la información facilitada, autoría y referencias.

2. Actualización de la información sanitaria. Conjunto de acciones y procedimientos realizados por el consejo editorial de un sitio web sanitario destinados a publicar la mejor información disponible, la más detallada y más actual, teniendo en cuenta los cambios constantes que sufre la información sanitaria. Fecha de actualización de la información.

3. Prestación de servicios electrónicos. Este criterio asegura la existencia y seguimiento por el sitio web sanitario de un código de conducta referido a la problemática concreta de la prestación de servicios electrónicos en el ámbito de la salud.

IV. El centro asistencial como parte del Sistema Sanitario

Este bloque recoge criterios relacionados con los principales contenidos que debe recoger un sitio web de un centro sanitario, con carácter asistencial y solo es aplicable a páginas web de centros, servicios y unidades sanitarias de carácter asistencial.

1. Identidad y responsabilidad. Se tienen en cuenta los procedimientos que garantizan que el sitio web de un centro sanitario de carácter asistencial ofrezca un diseño consistente con una única identidad y cuyos contenidos estén avalados por la dirección del centro o entidad correspondiente. Identidad y Responsabilidad.

2. Estructura y organización de la actividad del centro. El sitio web del centro sanitario debe poner a disposición de la ciudadanía información relativa a su estructura y a la actividad diaria llevada a cabo en el centro. Organización del centro. Servicios y prestaciones. Sistemas de calidad y resultados.

3. La ciudadanía, centro del sistema sanitario. Este criterio recoge estándares que tienen en cuenta que los procedimientos y la atención sanitaria prestada consideren y respeten los derechos del paciente. Atención a la ciudadanía. Derechos de la ciudadanía. Información y documentación de interés para el paciente.

4. Los profesionales. El sitio web dentro del centro sanitario debe actuar como punto de apoyo para los profesionales en su actividad laboral y en la mejora de sus competencias profesionales. Atención al profesional. Formación al profesional.

2.2 Web Médica Acreditada.

Web Médica Acreditada (WMA) ¹⁹ es una iniciativa del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona y se puso en funcionamiento en julio de 1999.

Se basa en la aplicación del Código de Conducta creado por WMA a través de la revisión activa de las webs que se incluyen en el programa de acreditación. Una vez se han cumplido los requisitos exigidos se acredita la web y se concede un sello de acreditación que lo certifica. El código de conducta contiene los siguientes criterios:

Identificación: autoría, institución y responsables de la web.

Contenidos: actualización y fuentes de información de los contenidos.

Confidencialidad: las medidas de confidencialidad seguidas por la web y los datos de los usuarios.

Control y validación: utilización de forma adecuada del sello de calidad concedido.

Publicidad y fuentes de información.

Consulta virtual (Documento de la Comisión Deontológico).

Incumplimiento y responsabilidades: detección de problemas en los servicios ofrecidos por la web.

3. Cuestionarios

Dentro de la literatura consultada, hay que destacar la recopilación que realiza Conesa y Fuentes ²⁰ de este tema haciendo una descripción de los cuestionarios específicos de evaluación de los sitios web con información sanitaria.

De los cuatro cuestionarios específicos, destaca el Cuestionario Bermúdez-Tamayo por estar validado para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos.

3.1 Cuestionario Bermúdez-Tamayo.

Bermúdez-Tamayo en su artículo “Cuestionario para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos” ²¹ de 2006 describe el cuestionario.

El cuestionario está diseñado a partir de los criterios del código de conducta e-Europe 2002, comparándolos con los del AMA, Summit, e-Health Code of Ethics,. Las dimensiones estudiadas fueron la transparencia y la ausencia de conflicto de intereses, autoría, protección de datos, actualización, responsabilidad y accesibilidad. Para la elaboración del cuestionario definitivo, elaboró un cuestionario preliminar, donde midió la fiabilidad, efectuó los ajustes necesarios para el diseño definitivo evaluando nuevamente la fiabilidad utilizando 26 sitios web por parte de 3 investigadores.

Obtuvo una fiabilidad aceptable ($\kappa = 0,60$) para 12 de los 18 criterios incluidos. Los aspectos menos concordantes fueron actualización ($\kappa = 0,310$) y accesibilidad (búsqueda de contenidos y acceso para discapacitados). Obtuvo, por tanto un cuestionario con una fiabilidad aceptable y que describiremos más adelante al ser el instrumento que utilizaremos en este trabajo.

I.A.2.2. Accesibilidad Web

Hablar de Accesibilidad Web es hablar de un acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.²²

Con esta idea de accesibilidad nace la Iniciativa de Accesibilidad Web, conocida como WAI (Web Accessibility Initiative). Se trata de una actividad desarrollada por el W3C, cuyo objetivo es facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad Web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas Web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en este área.

La idea principal radica en hacer la Web más accesible para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. Partiendo de esta idea, una página accesible lo sería tanto para una persona con discapacidad, como para cualquier otra persona que se encuentre bajo circunstancias externas que dificulten su acceso a la información ²³

Para hacer el contenido Web accesible, se han desarrollado las denominadas Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG), cuya función principal es guiar el diseño de páginas Web hacia un diseño accesible, reduciendo de esta forma barreras a la información. WCAG consiste en 14 pautas que proporcionan soluciones de diseño y que utilizan como ejemplo situaciones comunes en las que el diseño de una página puede producir problemas de acceso a la información. Las Pautas contienen además una serie de puntos de verificación que ayudan a detectar posibles errores.

Cada punto de verificación está asignado a uno de los tres niveles de prioridad establecidos por las pautas.²⁴

Prioridad 1: son aquellos puntos que un desarrollador Web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios no podrían acceder a la información del sitio Web.

Prioridad 2: son aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información para ciertos grupos de usuarios.

Prioridad 3: son aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían ciertas dificultades para acceder a la información.

En función a estos puntos de verificación se establecen los niveles de conformidad: ²³

Nivel de Conformidad "A": todos los puntos de verificación de prioridad 1 se satisfacen.

Nivel de Conformidad "Doble A": todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2 se satisfacen.

Nivel de Conformidad "Triple A": todos los puntos de verificación de prioridad 1,2 y 3 se satisfacen.

Las pautas describen cómo hacer páginas Web accesibles sin sacrificar el diseño, ofreciendo esa flexibilidad que es necesaria para que la información sea accesible bajo diferentes situaciones y proporcionando métodos que permiten su transformación en páginas útiles e inteligibles.

La accesibilidad Web engloba muchos tipos de discapacidades, incluyendo problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla.

La Web es un recurso muy importante para diferentes aspectos de la vida: Es muy importante que la Web sea accesible para así proporcionar un acceso equitativo e igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad. Una página Web accesible puede ayudar a personas con discapacidad a que participen más activamente en la sociedad.

La Web ofrece a aquellas personas con discapacidad una oportunidad de acceder a la información y de interactuar.

Otra consideración importante es que la accesibilidad Web es un requisito establecido por ley.

1. Herramientas de validación ²⁵

Hay herramientas de evaluación que ayudan a realizar evaluaciones de accesibilidad ²⁵. No obstante, ninguna herramienta en sí misma puede determinar si un sitio cumple o no las pautas de accesibilidad. Para determinar si un sitio Web es accesible, es necesaria la evaluación humana.

Algunas veces las personas con discapacidad, para interactuar con la Web, utilizan software de ayuda denominado tecnologías asistidas.

Cuando una página web es accesible no presenta barreras que dificulten su acceso, independientemente de las condiciones del usuario.

Además reduce el tiempo de carga de las páginas web y la carga del servidor web al separar el contenido de la información sobre la presentación de una página web mediante CSS se logra reducir el tamaño de las páginas web y, por tanto, se reduce el tiempo de carga de las páginas web.

También aumenta la usabilidad de la página web permitiendo indirectamente que la página pueda ser visualizada desde cualquier navegador.

Como decíamos al principio, la evaluación de la accesibilidad de una página web puede realizarse aplicando herramientas, que permitan una validación automática del contenido web desarrollado y su adecuación a las pautas WCAG pero a pesar de ser una inestimable ayuda en la evaluación de la accesibilidad de los sitios web, hay que tener en cuenta que las herramientas automáticas están lejos de ser infalibles y tienen ciertas limitaciones, pudiendo dar falsos positivos (considerar como error algo que no lo es) o no detectar algunos errores que el usuario debe revisar manualmente

1.1 Test de Accesibilidad Web (TAW) ²⁶

Es una herramienta para el análisis de la accesibilidad de sitios web, alcanzando de una forma integral y global a todos los elementos y páginas que lo componen.

Proporciona una versión que funciona en línea al que se le puede pasar una dirección de internet donde se haya publicado la página que se está desarrollando. También tiene otra versión descargable mediante la cual se puede comprobar la accesibilidad de un proyecto de página web que se esté desarrollando en el disco duro de nuestro ordenador.

Versión online: <http://www.tawdis.net/taw3/cms/es>

Descarga: <http://www.tawdis.net/taw3/cms/es/herramientas/desktop.html>

1.2 HERA²⁶

HERA es útil para revisar la accesibilidad de las páginas web de acuerdo con las recomendaciones de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0). Realiza un análisis automático previo de la página e informa si se encuentran errores (detectables en forma automática) y qué puntos de verificación de las pautas deben ser revisados manualmente.

Dirección: <http://www.sidar.org/hera/index.php.es>

1.3 Validadores de W3C ²⁶

El consorcio de estándares web W3C proporciona herramientas para validar el código HTML y CSS generado para una web es correcto según las gramáticas publicadas. Aunque no se refiere puramente a la accesibilidad, las directrices de accesibilidad indican que el HTML y CSS debe ser correcto y validado.

Validador de HTML: <http://validator.w3.org/>

Validador de CSS: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

2. Legislación

Actualmente, en muchos países existen leyes y normas para que cualquier usuario pueda hacer uso de forma adecuada de las nuevas tecnologías. Las normas de accesibilidad deben de ser cumplidas por parte de las empresas, y no sólo por la administración del estado.

En España, las leyes a considerar en cuestión de accesibilidad web son:

2.1 Real Decreto 1494/2007

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, vigente actualmente, que aprueba el Reglamento sobre las Condiciones Básicas para el Acceso de las Personas

con Discapacidad a las Tecnologías, Productos y Servicios relacionados con la Sociedad de la Información y Medios de Comunicación social.²⁷

2.2 Norma UNE 139803:2012

La Norma UNE Norma UNE 139803:2012 sobre requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web ²⁸ que establece los requisitos de accesibilidad para los contenidos web. Referencia completamente las Pautas de Accesibilidad para el contenido web WCAG2.0 de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio de la Web (W3C) por lo tanto hay una equivalencia directa entre ellas. La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas ha suscrito un acuerdo con AENOR para la distribución gratuita de esta norma a través del Portal de Administración Electrónica.

1. A.3. Hidrología médica. Balnearios como centros sanitarios

I.A.3.1 Real Decreto 1227/2003

Con publicación en España del Real Decreto 1227/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios”²⁹ quedan definidos los Balnearios como “Servicios Sanitarios integrados en organizaciones cuya principal actividad no es sanitaria”.

Los Balnearios están clasificados como centros sanitarios C3. A modo de ejemplo se incluyen en este apartado, además de los balnearios, los servicios sanitarios de prisiones, empresas y residencias de la tercera edad.

En el mismo Decreto se define el Servicio sanitario como “una unidad asistencial, con organización diferenciada, dotada de los recursos técnicos y de los profesionales capacitados, por su titulación oficial o habilitación profesional, para realizar actividades sanitarias específicas”. Y resalta que “puede estar integrado en una organización cuya actividad principal puede no ser sanitaria”.

Respecto a la principal actividad de un Centro Termal, la realidad es que depende del posicionamiento empresarial, pero siempre de manera preponderante desde una triple vertiente, ya sea: sanitaria, socio-sanitaria o de turismo de salud. Aunque lo más frecuente es que atienda a todas las demandas de los usuarios y segmentos de mercado.³⁰

En un estudio realizado en noventa y tres centros balnearios españoles, todos los Establecimientos Balnearios, excepto uno, desarrollaban su actividad en el campo sanitario y, en menor proporción, en el socio-sanitario; y todos, excepto uno, lo hacían en el de Turismo de Salud.³¹

Respecto a la oferta asistencial, el Real Decreto recoge que los centros sanitarios podrán estar integrada por uno o varios de los servicios o unidades asistenciales que describe en su Anexo II.

En concreto, la oferta asistencial que hace referencia a los Balnearios corresponde a la denominada como “U.58: Hidrología” y está definida como “unidad asistencial en la que un médico especialista en Hidrología Médica es responsable de la utilización de aguas mineromedicinales y termales con fines terapéuticos y preventivos para la salud”.

La estrategia de la Organización Mundial de la Salud sobre medicina tradicional 2014- 2023 ³² incluye dentro de las prácticas para el próximo decenio a la medicina termal. En ella se recuerda que los conocimientos y cualificaciones de los profesionales influyen directamente en la seguridad del paciente y que la responsabilidad de proteger la salud de sus habitantes y velar por la seguridad corresponde a cada uno de los gobiernos. Añade la necesidad de que los consumidores de todo el mundo dispongan de información e instrumentos que les permitan acceder a tratamientos adecuados, seguros y eficaces.

La cura balnearia constituye una parte de la terapéutica que utiliza como agente medicamentoso las aguas mineromedicinales, aplicadas en el lugar de emergencia, el balneario. Su utilidad hoy en día es indiscutible como factor coadyuvante en el tratamiento de distintos procesos patológicos, y de importancia trascendente en la prevención, tratamiento y rehabilitación de cuadros patológicos de evolución crónica de aparato locomotor, respiratorio, digestivo, urinario, procesos dermatológicos, estrés, astenia, síndrome de fatiga crónica, etc. Es una alternativa eficaz frente a otros tratamientos. Puede ser incluso más eficaz, menos costosa y mejor tolerada ³³

I.A.3.2 Registro General de Centros, Establecimientos y Servicios Sanitarios del Ministerio de Sanidad (REGCESS).

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, ofrece al ciudadano el acceso al Registro General de centros, establecimientos y servicios sanitarios del Ministerio de Sanidad (REGCESS). ³⁴

El sistema REGCESS es una aplicación web que permite consultar la información existente en el “Registro general de centros, establecimientos y servicios sanitarios” a través de la web de Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (<http://regcess.msssi.es/regcessWeb/inicioBuscarCentrosAction.do>)

Se trata de una aplicación de libre acceso.

El Registro General de centros, establecimientos y servicios sanitarios se crea por Real Decreto 1277/2003 por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios (art. 5.1). Es de carácter público e informativo y contiene las decisiones en materia de autorizaciones de funcionamiento, modificación y, en su caso, instalación y cierre de los centros, servicios y establecimientos sanitarios concedidas por las respectivas administraciones sanitarias de las comunidades autónomas y ciudades con Estatuto de Autonomía, quienes facilitan la información para su actualización.

Las comunidades autónomas se responsabilizarán de facilitar la información necesaria para mantener permanentemente actualizado el mencionado registro, que se gestionará bajo la responsabilidad del Ministerio de Sanidad y Consumo. El Registro general de centros, servicios y establecimientos sanitarios tiene carácter público e informativo.

I.A.4 Termalismo Social

El Termalismo Social se crea en España en 1989 (BOE 5 abril 1989)³⁵ como “un servicio complementario a las prestaciones del sistema de la Seguridad Social para prestar asistencia en los establecimientos termales a las personas mayores que por prescripción facultativa la precisen”.

Hasta la convocatoria del año 2009³⁶, para ser beneficiario de las plazas del Programa de Termalismo Social se debían acreditar mediante informe o certificación médica que se cumplían los siguientes requisitos textuales:

1. *Ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social, por los conceptos de jubilación e invalidez, en todo caso, y por el concepto de viudedad o de otras pensiones, únicamente cuando el beneficiario haya cumplido los 60 años de edad.*
2. *No padecer alteraciones de comportamiento que impidan la convivencia en los establecimientos, ni enfermedad infecto-contagiosa.*
3. *Poder valerse por sí mismo para las actividades de la vida diaria.*
4. ***Precisar los tratamientos termales solicitados y carecer de contraindicación médica para la recepción de los mismos.***
5. *Alcanzar, de conformidad con la baremación establecida, la puntuación que le permita acceder a uno de los balnearios y turnos solicitados.*

Los requisitos establecidos en los apartados 2), 3) y 4) se acreditarán mediante informe o certificación médica (Anexo III), que se unirá a la solicitud (Anexo II).

Desde el año siguiente y hasta la actualidad la situación ha cambiado. En la convocatoria de 2010³⁷ aunque los requisitos son los mismos, estos se acreditarán al IMSERSO mediante declaración responsable efectuada por la persona solicitante:

Los requisitos establecidos en los apartados 2, 3 y 4 se acreditarán al Imsero mediante declaración responsable efectuada por la persona solicitante y, en su caso, por su cónyuge (ambas declaraciones se cumplimentarán en el anexo II - reverso).

El Programa de Termalismo Social tiene un fuerte impacto en la reducción del gasto farmacéutico y se ha constatado que una parte significativa de las personas que participan se sienten más “sanas” con la realización de los tratamientos termales.³⁸

Además, el ambiente que se crea favorece el establecimiento de nuevas relaciones sociales y la participación en actividades que elevan su estado anímico.

Desde la convocatoria del año 2015 se denomina Termalismo Saludable.³⁹

En agosto de 2015, se actualiza la Orden de 1989 que regulaba este programa. Como novedad se incrementan los posibles usuarios del programa y se asimilan a los del Programa de Turismo.⁴⁰

1. A.5. Turismo de Salud

El **Turismo de Salud** es el proceso por el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquel en el que reside. El motivo del viaje es la búsqueda de estos servicios de salud. ⁴¹

Una parte del turismo de salud es el turismo médico. Según la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE) de la que España es miembro, en su estudio Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review) ⁴², el **turismo médico** es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico, a la vez que se visita el destino y se realizan actividades propias de un turista.

El turismo de salud va más allá del turismo médico. Para la consultora McKinsey & Company⁴³, el turismo de salud se enmarca en cuatro áreas específicas: medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar

Más recientemente, la consultoría sanitaria a nivel mundial Deloitte ⁴⁴, en el Estudio de Mercado sobre Turismo Sanitario que realiza en 2013, introduce el término balneario y define el Turismo Sanitario como el desplazamiento de pacientes fuera del país de origen con la motivación principal o secundaria de recibir un tratamiento en el que participa personal sanitario, independientemente del marco de provisión de los servicios, que podrá ser hospitalario, residencial o balneario.

La expresión “turismo de salud” ha sido tan utilizada como denostada y tradicionalmente se ha incluido a todo tipo de pacientes desplazados. Para que el turismo de salud tenga lugar, el motivo del viaje debe ser la búsqueda de servicios de salud. Los turistas o residentes internacionales que reciben servicios de salud en un país del cual no son ciudadanos pero que no se desplazaron por este motivo no son considerados turistas de salud. Se trata del extranjero que

reside en España o del turista que acude a recibir un servicio médico debido a un accidente o enfermedad sobrevenida. Tiene que haber voluntad de viajar y voluntad de tratamiento ⁴² y aunque la movilidad de pacientes dentro de España es una realidad, se considera que ha de ser transfronterizo

En estos momentos estamos asistiendo al cambio de paradigma del turismo de salud. Hace unos años, este tipo de turismo tenía connotaciones negativas, por la asociación al uso fraudulento por parte de extranjeros de los servicios públicos de salud. Sin embargo, actualmente se está entendiendo como un producto turístico que puede ser clave para la economía española durante los próximos años.

España reúne las mejores condiciones para convertirse en una potencia internacional, ya que cuenta con una elevada calidad de la atención sanitaria, reconocida mundialmente, a la que se une una alta disponibilidad de tratamientos, medicamentos y métodos de última generación. Junto a esto, el bajo coste relativo de sus servicios y la accesibilidad de sus centros, presentan a nuestro país como uno de los destinos mejor posicionados⁴⁴.

Según el Plan del Turismo Español Horizonte 2020 el turismo de salud y bienestar se encuentra en un momento de crecimiento y se están realizando inauguraciones y reaperturas de establecimientos balnearios o estaciones termales, centros de talasoterapia o SPA junto a la presencia de turistas de mediana edad, que viajan en pareja o con amigos y sin ningún motivo de salud en particular, sino que lo hacen buscando el relax y el distanciamiento de sus ciudades de residencia⁴⁵.

Todas las fuentes consultadas coinciden en que el turismo de salud es tendencia creciente mundial. Sin embargo, nuestro país no lidera la recepción de turistas internacionales con esta motivación ⁴⁴.

España ha alcanzado, en el primer trimestre de 2015, un nuevo récord en el gasto turístico realizado por los turistas internacionales, al registrarse un 7% más que en el mismo periodo de 2014 ⁴⁶

Según la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR), realizada por la Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo durante el año 2014 ⁴⁶ y relativos al gasto que realizan en España los visitantes no residentes en nuestro país, el número de visitantes cuyo motivo principal del viaje era tratamiento de salud descendió con respecto al año anterior un 35%.

Respecto a la procedencia de los turistas internacionales⁴⁶, nos encontramos que en 2014, Francia Alemania y Reino Unido son los principales países desde los que se acceden a los servicios tipo balneario/talasoterapia. Cataluña, Canarias y Andalucía son las principales Comunidades Autónomas de destino.

La consultora DBK, en su último estudio publicado en marzo de 2015 Análisis del Sector Balnearios ⁴⁷, señala el repunte de la facturación de las estaciones termales en 2014 que creció un 2,3% en 2014, hasta situarse en 225 millones de euros, poniendo de este modo fin a un período de cinco años de caídas. La mejora de la renta disponible de las familias, y con ello el incremento del número de viajeros alojados y pernoctaciones en hoteles, explican el citado aumento. En el año 2014, en este sector operaron 116 estaciones termales, que reunieron una oferta global propia de 130 establecimientos hoteleros, con capacidad para unos 19.000 huéspedes.

En los últimos años, propiciado por los cambios sociales y las situaciones de estrés a las que se encuentra sometida la sociedad actual se ha ampliado la oferta de balnearios. La oferta no responde solo a un fin terapéutico, sino como opción para darse un respiro y pasar unos días de descanso y puesta en forma. No obstante, aproximadamente el 65% de los usuarios de balnearios lo hace por motivos terapéuticos⁴¹.

España cuenta con una importante red balnearios. En la actualidad (datos actualizados 2015, Observatorio Nacional del Termalismo) ⁴⁸, hay en funcionamiento 113 balnearios distribuidos en las diferentes Comunidades Autónomas.



FIGURA 1: Balnearios en funcionamiento y distribución autonómica. Año 2015.
(Facilitada por observatorio del termalismo)

Se podría decir que los balnearios han sido los impulsores del turismo de salud ya que se contemplaban como un lugar en el que pasar unos días de descanso en un alojamiento turístico y con la manutención incluida y que además, se podía tratar una dolencia o prevenirla a la vez que se obtienen el descanso y la atención.⁴¹

En función del tipo de agua que se ofrece en cada uno de los balnearios, se puede ofrecer al paciente un tratamiento diferente.

Además de estos tratamientos terapéuticos, en casi todos los balnearios existen servicios de muy diferente índole como terapia corporal, facial, masajes, dieta sana, tratamiento “anti-aging”, etc. La búsqueda del bienestar y aprovechamiento del tiempo de ocio, junto a la creciente preocupación por la estética y hábitos

saludables, puede ser uno de los motivos por el que se ha producido el auge por estos tratamientos.

Para la mayoría de expertos de turismo de salud, la disponibilidad de alojamiento y vuelos directos entre el país emisor y el destino es esencial para asegurar la demanda.

Contamos con una amplia oferta de transporte e infraestructura con conexiones aéreas y de comunicación dentro del destino

En España la mayoría de los balnearios suelen disponer de alojamiento propio de elevada calidad.

A mediados de los años 90 el sector turístico junto con la Administración Pública Española, decide apostar por un cambio estratégico para adaptarse a los cambios en la demanda e impulsar la Calidad como herramienta competitiva. En apoyo de esta necesidad y al objeto de atender la demanda del propio sector empresarial en su necesidad de diferenciarse por la calidad, la Administración Turística del Estado decide apostar por el concepto de Calidad Turística Española. La Marca Q es el elemento más visible y es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos.

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), se constituyó en el año 2000. Es un organismo privado, independiente, sin ánimo de lucro, reconocido en todo el ámbito nacional y el encargado de administrar y gestionar en exclusiva la Marca Q emitiendo la correspondiente actualización para su uso y vigilando la adecuada utilización

Los balnearios, como cualquier empresa de servicios turísticos, intentan adaptarse a la demanda de los clientes cada vez más exigentes y sofisticados para conseguir su satisfacción y poder así sobrevivir en un contexto en el que tienen que competir con otros productos turísticos. La calidad turística ha pasado de ser considerada como una característica de valor añadido a configurarse

como una estrategia del sector turístico español ante los nuevos retos que se plantean el mercado actual ⁴⁹.

El sistema de Gestión de la Calidad tiene normas de calidad específicas para cada uno de los subsectores turísticos, que definen el proceso, los estándares de servicio y los requisitos de calidad del mismo; En el caso de los balnearios la norma aplicable es la UNE 186001:2009 “Establecimientos Balnearios. Requisitos para la prestación del servicio”⁵⁰.

Por tanto se aplica a aquellos establecimientos sanitarios autorizados que están dotados de los medios adecuados y utilizan las aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, con fines terapéuticos y preventivos.⁵¹

Si el balneario dispone de instalación hotelera el Instituto para la Calidad Turística Española obliga a auditar conjuntamente con la norma UNE 182001:2008 “Hoteles y Apartamentos Turísticos. Requisitos para la prestación del servicio”, obteniendo una doble distinción ⁵².

La norma UNE 182001:2008 “Hoteles y Apartamentos Turísticos” establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al alojamiento en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos.

En un estudio llevado a cabo en 29 balnearios de los 33 certificados a nivel nacional con la Marca "Q de Calidad Turística" en el año 2010 con el objetivo de conocer el nivel de implementación de factores críticos de la calidad en los balnearios de cara a poder determinar posteriormente una serie de puntos fuertes y áreas de mejora de la Gestión de la Calidad Total, el nivel de implantación presentó un grado de implantación superior al 77%⁵³. La gestión de los procesos y la política/planificación de la calidad configuran los puntos fuertes detectados en los balnearios españoles. Los resultados demuestran que en los balnearios analizados la dirección está altamente implicada en el proceso de implantación de la Q de Calidad Turística, dirigiéndolo y revisando su eficacia. Asimismo, los administradores se encargan de comunicar activamente su

compromiso de calidad a los empleados y animan a éstos a que ayuden a implantar los cambios necesarios en la organización, reconociendo los esfuerzos y los logros alcanzados por sus empleados⁵⁴.

Una norma de calidad es un instrumento de gestión que establece unos criterios cuyo cumplimiento aseguran una correcta gestión del establecimiento. Las normas establecen mecanismos que detectan los posibles fallos y plantean la forma de solventarlos. Cuando un establecimiento cumple estos requisitos y supera una auditoria externa que avale este cumplimiento, se certifica. La “Q de Calidad Turística” que es la marca con la que se reconoce a los establecimientos que cumplen los estándares en España.

La Marca Q cumple con una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados⁵⁵:

Prestigio: la Marca demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.

Diferenciación: la Marca sólo podrá obtenerse por aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos por la Norma de Calidad de Servicios.

Fiabilidad: porque los mecanismos utilizados para evaluar el cumplimiento o no de los requisitos solicitados por las Normas son independientes del propio sector y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.

Rigor: porque para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo establecidas en los Reglamentos y Normas.

La imagen de la Marca Q de Calidad Turística Española, con el sello correspondiente, comienza a ser reconocida a nivel nacional e internacional, tanto por el consumidor como por los operadores.

En la actualidad, según la información contenida en la página web Instituto para la Calidad Turística Española, www.ictes.es hay 34 balnearios certificados con la “Q” de Calidad Turística

El modelo Q no incluye estándares de seguridad sanitaria.

Uno de los retos a los que se debe enfrentar el turismo de salud, y que lo diferencia de otros productos turísticos, es que se pone en juego la salud de los usuarios.

La Directiva 2011/24/UE⁵⁶, sobre la aplicación de los derechos de los pacientes en la atención sanitaria transfronteriza, entró en vigor el 24 de abril de 2011 con el objetivo de facilitar el acceso a una atención sanitaria transfronteriza segura y de alta calidad. La Directiva codifica la abundante jurisprudencia del Tribunal de Justicia sobre la aplicación de la atención sanitaria y complementa los derechos que ya tienen los ciudadanos a escala de la UE gracias a los Reglamentos. El Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero⁵⁷, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza viene a incorporar al ordenamiento jurídico español lo establecido en la Directiva.

Ambas normas, Directiva y Reglamentos, se aplican en los Estados Miembros de la Unión Europea y al Espacio Económico Europeo. Con ellas se garantiza la movilidad de los pacientes, se establecen reglas para facilitar su acceso a una asistencia sanitaria segura y de alta calidad, respetando plenamente las responsabilidades de cada país en la organización y prestación de dicha asistencia. El ciudadano que opta y recibe Asistencia Sanitaria Transfronteriza abonará los gastos que se deriven de la misma. Posteriormente podrá solicitar el reembolso de dichos gastos en su país de afiliación.

La libertad de obtener asistencia sanitaria debe estar acompañada de garantías de calidad y seguridad. Como garantía para los usuarios de que se cumplen los requisitos sanitarios mínimos en España, los centros que realizan algún tipo de tratamiento que pueda incidir en la salud, deben disponer de autorización para abrir al público y prestar asistencia. Los balnearios están registrados como Servicios Sanitarios integrados en una organización no sanitaria ⁵⁷

Las instituciones de salud que busquen ofertar servicios de salud a turistas internacionales deberán realizar esfuerzos por obtener las acreditaciones de organizaciones reconocidas a nivel mundial

La acreditación de la Joint Commission International ⁵⁸ es uno de los factores clave para promover el turismo sanitario. Uno de los requisitos que deben cumplir los centros acreditados es verificar la validez de la titulación de los profesionales sanitarios que trabajan en la organización, pues la formación de los profesionales es un condicionante clave de la calidad de la asistencia prestada. La Fundación para la Acreditación y el Desarrollo Asistencial (FADA) es representante de la JCI en España. En su página web se da información sobre los centros acreditados.

Para que puedan elegir con conocimiento, los pacientes deberán tener acceso a toda la información que deseen sobre las condiciones en las que van a recibir la atención sanitaria.

Las vías de comercialización del turismo de salud más importantes en la actualidad son, por este orden: Internet, facilitadores médicos, prescripción médica en país de origen, turoperadores y agencias de viaje y aseguradoras.

En España, las actuaciones de promoción y comercialización de la salud a nivel internacional tienen muy poco recorrido. Las plataformas de turismo de salud son, en general, iniciativas recientes⁴¹.

La feria de turismo líder en el mercado español y referente en el ámbito internacional FITUR lanzó en 2015 la primera edición de FITUR Salud, plataforma de referencia para la promoción del turismo de salud.

El Clúster Español de Turismo de Salud, que opera a través de la marca comercial de 'Spaincares', agrupa a las entidades turísticas y sanitarias más representativas del país, entre las que se encuentra la Federación Nacional de Clínicas Privadas, la Asociación Nacional de Balnearios, la Federación Empresarial de la Dependencia, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y la Confederación Española de Agencias de Viaje.

La Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) está compuesta actualmente por 60 Balnearios. La base fundamental de sus asociados es disponer de Aguas Minero-Medicinales declaradas de Utilidad Pública⁵⁹.

‘Spaincares’ ha firmado acuerdos con la Escuela de Organización Industrial, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y la Secretaría de Estado de Turismo. En virtud de dichas alianzas, se han establecido líneas de actuación en diversos ámbitos, referidas al fomento de España como destino de turismo de salud y a la captación de pacientes extranjeros. A través de la plataforma web del Clúster www.spaincares.com ⁶⁰ se pueden seleccionar los tratamientos médicos, por ejemplo, de hidroterapia en los balnearios en función del problema de salud. Una vez introducidos los criterios de búsqueda se puede elegir el idioma, la zona de España o el centro en la que desea ser tratado y se puede contactar directamente con él a través de la web para cerrar los detalles del tratamiento. También se pueden contratar estancias en balnearios para familiares o para la recuperación tras otros tratamientos médicos.

En esta plataforma web del Clúster se puede obtener la relación de los Balnearios disponibles.

Las TIC se han ido consolidando en el sector turístico y son muchas las personas que adquieren servicios turísticos a través de Internet, hasta el punto de poder hablar de un nuevo "e-turista". Siendo conscientes del desvío del público hacia el mundo virtual, será necesario conocer con mayor precisión cuales son los mejores canales de distribución ⁶¹.

El "nuevo" usuario de servicios turísticos: ahora quiere "crear" su propio producto turístico, compara fácilmente los productos, calidades y precios que le ofrecen otras empresas, quiere tener acceso a las reservas. Destacan los "productos/viajes a medida". También ha influido la propia tecnología: potentes motores de búsqueda, herramientas o plataformas que permiten la confección de estos nuevos productos en tiempo real, comprobar disponibilidades y confirmar las reservas⁶¹.

Respecto del tipo de información y la calidad de la gestión de servicios en Internet se han propuesto los códigos de conducta, a través de las etiquetas de calidad, para educar y ayudar a los usuarios ⁶²

Según datos de Deloitte, los pacientes viajan al extranjero para recibir atención médica y tratamientos, por lo general debido a que ciertos procedimientos médicos no están disponibles, no son accesibles, o tienen mayores costes en su propio país de origen. Como principales motivaciones en la toma de decisión identifican el ahorro de costes, la calidad de la atención sanitaria, las listas de espera, la capacidad para permanecer en el anonimato y mantener la privacidad en el extranjero, la afinidad cultural en términos de idioma, comida y de religión, o la proximidad geográfica⁴⁴.

En las publicaciones consultadas se llama la atención sobre la falta de datos sobre la satisfacción y los resultados de este tipo de turismo centrándose siempre que sea posible en la evidencia ⁶³. Hay autores que van más allá y plantean una serie de dilemas éticos y morales entre los que destaca el impacto desde el planteamiento económico que supone en el gasto público al regreso a casa a la hora de financiar el tratamiento de las complicaciones ⁶⁴ y efectos secundarios⁶⁵. Y el planteamiento de cuestiones de identidad en relación a la percepción que los turistas de salud tiene sobre sí mismos y se ven como consumidores, pacientes, o compradores ⁶⁶.

Por tanto, en la medida que la experiencia de consumo es personal y subjetiva, el balneario debe llevar a cabo una planificación y desarrollo de las políticas y estrategias de comunicación adecuadas para lograr establecer la relación idónea entre el producto ofrecido y el mercado potencial.

I.B. Hipótesis de partida. Finalidad del estudio. Trabajos previos que avalan la hipótesis de partida.

El uso de Internet para buscar la información de salud continúa creciendo rápidamente, pero no está claro su impacto en la atención de salud ⁶⁷. Estudios realizados para evaluar los efectos de esta información han demostrado que internet puede ser tremendamente influyente ⁶⁸ tanto en la adopción de estilos de vida saludables ^{69,70} como en la adopción de estilos de vida no saludables ⁷¹.

La influencia que la calidad y los contenidos de las webs pueden tener en la salud justifica la pertinencia de este trabajo ⁷².

Los sitios web relacionados con la salud figuran actualmente entre los más visitados de Internet. Asegurar a los usuarios que los sitios web con contenidos en salud cumplen unos mínimos de calidad no es fácil.

Hay diferentes entidades que han elaborado sellos de calidad, códigos de conducta, acreditaciones y recomendaciones que pueden ser adoptados por las distintas webs de salud. Sin embargo actualmente no existe un consenso entre los autores sobre cuál es la opción más efectiva para su evaluación.

La dificultad se complica en el caso de los balnearios que al estar considerados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, como “Servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria”, los contenidos de las webs no son exclusivamente de salud y diferenciar lo que es información sanitaria de lo que es publicidad e intereses comerciales, en ocasiones, puede ser complicado.

Con la intención de testar la situación que presentaban las páginas webs de los balnearios participantes en el programa de termalismo social del IMSERSO, en el año 2009 realizamos un estudio ⁷³ donde se evaluaron sus páginas webs. Encontramos que ninguna página web mostraba logotipos de acreditaciones en salud. El 26% si lo hacía con certificaciones de calidad turística. Solo en el 4,22% de las páginas aparecía información sobre la fecha de actualización. En el

87,32 se informaba del tipo de tratamientos, en el 80,28% aparecían las indicaciones del tratamiento termal y en el 46,47% aparecía información sobre las propiedades de las aguas mineromedicinales. Frente a esto encontramos que en el 19,71% se informaba del Servicio Médico.

Esto en nuestro entorno es muy importante ya que en España aproximadamente un millón de usuarios acuden anualmente a los Balnearios. Un porcentaje importante son mayores que reciben el tratamiento financiado con fondos públicos a través del programa de Termalismo Social del IMSERSO como servicio complementario a las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social.

El Termalismo Social se crea en España en 1989 .Durante estos más de 25 años, ha cambiado el nombre y pasado a denominarse Termalismo Saludable, pero el cambio más significativo en lo que se refiere al campo de la Hidrología Médica, ha sido la supresión del informe o certificación médica para acreditar, entre otras condiciones, que se “precisan los tratamientos termales solicitados y se carece de contraindicación médica para la recepción de los mismos”.

Desde el año 2010 y hasta la actualidad la situación ha cambiado y en este momento aunque los requisitos son los mismos, estos se acreditan al IMSERSO mediante declaración responsable efectuada por la persona solicitante

Estos cambios provocan que sea el usuario quien, además de elegir el balneario al que desea acudir, elija el tipo de tratamiento que quiere recibir antes de llegar. Para que pueda elegir, deberá tener acceso a toda la información sobre las condiciones en las que van a recibir la atención sanitaria.

En el último año casi la mitad de la población (el 45%) ha buscado información sobre clínicas o médicos por Internet y ésta ha influido en las decisiones que toman sobre dónde acudir. Datos recientemente publicados confirman que las personas mayores de 60 años se han lanzado a la llamada salud 2.0 reconociendo que el 35% ha consultado en internet sobre médicos o clínicas.

Ante estas perspectivas los balnearios deben ser conscientes del potencial que supone Internet para poder interactuar con su público objetivo. Si los usuarios pueden acceder a su web con rapidez y navegar con facilidad, y comprueban que está actualizada, que la información es completa y fiable, está presentada de forma visualmente atractiva y utiliza un lenguaje sencillo y comprensible ⁷⁴ se incrementa la posibilidad de que prefieran esa página y confíen más en ella.

Con estas consideraciones planteamos como **hipótesis de partida** que las páginas web de los balnearios españoles tienen una calidad insuficiente para aportar información sobre los servicios de salud que ofertan al usuario en el campo de la hidrología médica en general.

Conocer las fortalezas y debilidades de las web evaluadas contribuirá a mejorar el posicionamiento de los balnearios como centros sanitarios.

Con un impacto económico superior a los 117 millones de euros en 2014 y una valoración general del tratamiento termal superior a la valoración general de la estancia hotelera, está justificado dinamizar el desarrollo del sector del termalismo en España, desde la perspectiva de su contribución no solo al desarrollo socioeconómico de los lugares en los que se localizan las aguas mineromedicinales sino también desde la perspectiva de la salud.

Desde el año 2014 con la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2011/24/UE, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, se podrá acudir a otro país para recibir asistencia, que podrá ser prestada por servicios públicos o privados.

La libertad de obtener asistencia sanitaria en el conjunto de la Unión Europea debe estar acompañada de garantías de calidad y seguridad. El sistema de salud en España está muy bien considerado a nivel europeo. Esto supone una gran oportunidad para los balnearios españoles ya que si cumplen los requisitos de cada país podrían ofrecer determinadas terapias, en función de las características de sus aguas minero-medicinales.

La calidad de la información sanitaria en Internet es muy discutible. La realidad muestra que la mayoría de usuarios de Internet con un nivel medio de formación carece de criterios para seleccionar los recursos sobre medicina y salud en internet con garantías suficientes ⁷⁵.

El problema no sólo reside en el torrente de información, sino también en el comportamiento de quienes lo originan. Por eso el presente trabajo sienta las bases para que los responsables del sitio puedan considerar la información derivada de esta investigación como un valor añadido para las estrategias de comunicación que podrán utilizar a través de las páginas web de los balnearios con la finalidad general de la protección al usuario en el campo de la salud.

II.- OBJETIVOS

I. OBJETIVOS

II.A OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la calidad y describir las características de los sitios webs de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable del Instituto de Mayores y Servicios Sociales en el año 2015

II.B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar la calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable en el año 2015 mediante un cuestionario validado para evaluar sitios web sanitarios según criterios europeos.
2. Comparar la calidad general de las páginas web de los balnearios participantes en el programa de Termalismo Social 2009 y el programa Termalismo Saludable 2015.
3. Examinar el grado de adaptación de las páginas web al entorno 2.0
4. Analizar la competitividad digital de las páginas webs.
5. Conocer la oferta asistencial en referencia al Registro General de Centros Servicios y Establecimientos Sanitarios (REGCESS).
6. Detallar el tipo de certificaciones, sellos de calidad y códigos de conducta que figuran en las páginas web.
7. Identificar el tipo de información, a considerar para evaluar las páginas web adaptada al concepto de balneario como centro sanitario.

III MATERIAL Y MÉTODOS

III. MATERIAL Y MÉTODOS

Este trabajo consta de dos partes:

III.A. Análisis y Valoración de las páginas web

III.B Consulta con Expertos

III.A. Análisis y Valoración de las páginas webs

Para analizar y valorar las páginas web se ha realizado un estudio descriptivo, observacional, de corte transversal basado en el análisis del contenido de las páginas.

La población diana objeto del estudio han sido todas las páginas web de los balnearios participantes en el programa de Termalismo Saludable del IMSERSO del año 2015.

La recogida de datos de las webs se ha realizado durante los meses de junio y julio de 2015.

En la convocatoria de IMSERSO³⁹ se ofertan plazas en 105 establecimientos hoteleros asignadas a 91 balnearios diferentes. En los nueve balnearios que contaban con más de un establecimiento el sitio web era el mismo. Se descartaron tres páginas web porque en el momento de realizar el estudio no estaban en funcionamiento. Con este criterio de exclusión se incluyeron en el estudio 88 páginas web.

Las direcciones de los sitios web de cada balneario han sido localizadas a través del motor de búsqueda de contenido en Internet Google realizando una

búsqueda simple con el nombre del balneario según aparecía en la convocatoria. Las URLs se encuentran especificadas en el apartado ANEXO I.

La técnica de recogida de información se realizó mediante evaluación manual y validación automática, utilizando una serie de herramientas según cada caso y que se detallarán a continuación.

Un solo evaluador analizó todas las páginas web con el fin de evitar la subjetividad y la variación interobservador a la hora de analizar las páginas estudiadas.

El análisis estadístico se realizó con los programas SPSS 15.0 para Windows y Microsoft Excel 2013.

Siguiendo el orden del objetivo específico enumerado se describen las herramientas seleccionadas para su estudio:

Objetivo 1:

Cuestionario Bermúdez –Tamayo ²¹

Para determinar la calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable, se eligió el **cuestionario Bermúdez –Tamayo** que evalúa los sitios web sanitarios según criterios europeos. Se presenta el modelo del cuestionario en el ANEXO I

El cuestionario contiene seis variables de doble respuesta y con diferentes ítems cada una. La puntuación máxima que se puede obtener es de 19 puntos.

Se evalúan las siguientes variables:

1ª.- Transparencia y ausencia de conflictos de intereses: con cinco criterios a valorar:

1. Nombre de la persona u organización responsable del sitio web.
2. Dirección electrónica o física del responsable del sitio web.

3. Especificación del propósito u objetivo del sitio web.
4. Especificación de la población(es) a la que está dirigido.
5. Especificación de las fuentes de la financiación para el desarrollo o mantenimiento del sitio web: ayudas, patrocinadores, publicidad no lucrativa, voluntaria.

2ª.- Autoría: con dos criterios a valorar

6. Declaración de las fuentes de la información de los documentos revisado para los 3 documentos más accesibles.
7. Fecha de la publicación del documento. Revisado para los 3 documentos más accesibles.

3ª.- Protección de datos personales: con único criterio a valorar

8. Descripción de la forma de protección de información referente a una persona natural identificada o identificable y la forma de procesamiento de datos.

4ª.- Actualización de la información: con único criterio a valorar:

9. Descripción del procedimiento de actualización de la información. Debe poner la última fecha.

5ª.- Responsabilidad: con cuatro criterios a valorar:

10. ¿Hay una dirección de correo electrónico de contacto a la que poder enviar comentarios o sugerencias (webmaster), u otra posibilidad de contactar con el responsable del sitio web?
11. En caso de ofrecer un servicio de consultas on-line relacionadas con la salud ¿Dan la cualificación de los profesionales?
12. Política editorial - Declaración del procedimiento utilizado para la selección del contenido
13. Política editorial - Declaración del procedimiento utilizado para la selección de enlaces de calidad.

6ª. - **Accesibilidad:** con seis criterios a valorar:

14. Facilidad de encontrar los contenidos.

15. Facilidad para efectuar búsquedas.

16. Facilidad de lectura (legibilidad, visibilidad).

17. Tamaño de letra apropiado, color de contraste.

Calificar de 1 a 5: 1 peor cumplimiento (0,2) y 5 mayor (1)

18. Lenguaje se adecua al destinatario.

Calificar de 1 a 5: 1 peor cumplimiento (0,2) y 5 mayor (1)

19. Accesibilidad para personas con discapacidades y dificultades de aprendizaje. Revisar sello de calidad.

Para el análisis estadístico se asignó un punto a cada ítem con respuesta afirmativa. La puntuación máxima es de 19 puntos. Las puntuaciones para cada dimensión fueron:

- Transparencia: 5 puntos
- Autoría: 2 puntos
- Protección de datos: 1 punto
- Actualización de la información: 1 punto
- Responsabilidad: 4 puntos
- Accesibilidad: 6 puntos

Siguiendo los criterios de Conesa Fuentes²⁰ se calificó una página como de:

- "Elevada calidad" si supera el 70% de la puntuación total del cuestionario (puntuación > 13 puntos)
- "Media calidad" (entre 7 y 13 puntos)
- "Baja calidad" si la puntuación obtenida es menor del 30% del total (< 7 puntos).

Posteriormente se han valorado los resultados agrupando las variables del cuestionario **Bermúdez-Tamayo** siguiendo los criterios de Conesa Fuentes ²⁰ en dos grupos más generales:

- 1.- Aspectos de forma: incluye los criterios de transparencia y ausencia de conflictos de intereses, protección de datos personales y accesibilidad.
- 2.- Aspectos de contenido: incluye los criterios de autoría, procedimiento de actualización de la información y responsabilidad.

Objetivo 2:

Cuestionario modelo 2009: Evolución de la calidad de las páginas webs de los balnearios participantes en el programa de Termalismo del 2009 y 2015.

Previo a la realización de este trabajo y con la intención de testar la situación, realizamos un estudio en el año 2009 ⁷³ donde se evaluaron las páginas webs de los balnearios participantes en el programa de termalismo Social del IMSERSO durante ese año.

En ese momento se puso de manifiesto que la información que mostraban las páginas web no se encontraba al mismo nivel de desarrollo.

Para comparar y evaluar su situación actual, se seleccionaron las páginas web de los 71 balnearios participantes en ambas convocatorias y cuyas URLs se encuentran especificadas en el apartado ANEXO I

Se utilizó el mismo cuestionario modelo 2009, metodología propia, que se diseñó tomando como base normas internacionales y buenas prácticas en publicación y divulgación de información. El modelo utilizado puede consultarse en el apartado ANEXO I.

El cuestionario agrupa la información en cuatro apartados:

1. Información general: dirección, mapa de localización geográfica, teléfono/fax, e-mail, antecedentes históricos.
2. Información sobre salud: servicio médico, prevención, composición del agua, propiedades, indicaciones, contraindicaciones, tratamientos, Instalaciones del balneario, investigación, fisioterapia.
3. Otras informaciones: estética-cosmética, ocio, deportes.
4. Calidad: acreditación, actualización, política de privacidad, protección de

datos, opinión del usuario, idiomas, multimedia.

La valoración se calculó a través del cumplimiento de cada una de las variables (si 1; no 0).

En ambos años, la información fue recogida por el mismo investigador

Objetivo 3:

Adaptación al Entorno 2.0

Para valorar el grado de adaptación de las páginas webs al entorno 2.0, se analizó la presencia de herramientas que facilitan la interacción con los usuarios en la página web: redes sociales. Se realizó un análisis descriptivo de las diferentes redes.

Objetivo 4:

Nivel de competitividad digital.

De forma automática introduciendo la dirección web y a través de la herramienta gratuita Índicex ⁷⁶ se valoran tres áreas de medición:

1. Posicionamiento: Hace referencia al lugar que ocupa en los buscadores para que el público la encuentre fácilmente
2. Movilidad: En referencia a la adaptación de la web al teléfono y Tablet para que los usuarios puedan verla en entorno móvil
3. Experiencia de usuario: Informa de la percepción de los visitantes en relación al cumplimiento de sus expectativas al navegar por la página.

Se realizó un análisis descriptivo y se clasificaron las webs en:

Competitivos: Favorecen una buena estrategia digital

No competitivos: No favorecen una buena estrategia digital

Mejorables: Según el análisis realizado, podrían optimizarse para favorecer aún más la estrategia digital

Objetivo 5:**Información sobre oferta asistencial en referencia al REGCES**

Revisión manual de cada sitio web .Se toma por referente la información de la página web del Registro General de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios ³⁴ del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad <http://regcess.msssi.es/regcessWeb/inicioBuscarCentrosAction.do>

Se realizó un análisis descriptivo de la oferta de servicios autorizados.

Objetivo 6:**Tipo de certificaciones, sellos de calidad y códigos de conducta**

Revisión manual de cada sitio web valorando su presencia a través del icono que muestran las páginas. Se realizó un análisis descriptivo

III.B Consulta con Expertos

Objetivo 7

Identificar el tipo de información, a considerar para evaluar las páginas web adaptada al concepto de balneario como centro sanitario a través de la opinión de un grupo de expertos.

Para el reclutamiento de los expertos se han seguido los siguientes pasos:

Elaboración de un listado inicial de personas que cumplen los requisitos para ser expertos en alguno de los contenidos de este trabajo.

Respecto a la definición de experto, se ha elegido la definición que utilizan García Valdés y Suarez Marín ⁷⁷ y donde se define como tal a “aquel cuya formación y experiencia previa le ha permitido alcanzar un dominio sobre un asunto que excede el nivel promedio de sus iguales, y que está en disposición de exponer sus opiniones sobre dicho asunto para que sean utilizadas como juicios conclusivos. Se le considera apto para emitir criterios certeros, por quien se los solicita”

Para la **invitación** a participar en el estudio se contactó personalmente con cada uno de ellos (por teléfono si estaban en localizaciones geográficas distantes) explicándoles los objetivos del estudio y la metodología a seguir y consultado su interés para participar.

El primer paso en la selección del grupo de expertos fue fijar como criterio fundamental de selección la competencia de los candidatos para el área seleccionado. Las características esenciales de los expertos seleccionados estaban dadas por su **currículo** (formación, pertenencia a centro o grupo de trabajo con actividad actualmente vinculada al objetivo del estudio, más de cinco años de experiencia profesional y capacitación específica reconocida por haber impartido docencia).

Del panel de expertos, se recoge nombre, datos de contacto (correo electrónico y teléfono), centro o grupo de trabajo al que pertenecen, tipo de docencia impartida y años de experiencia en el puesto de trabajo.

Para afinar su selección, se aplicó el denominado “**coeficiente de competencia experta**” o **coeficiente K**. A través de una autoevaluación y previo a valorar el cuestionario propiamente dicho, cada experto ha valorado su nivel de información y argumentación sobre el tema por el que ha sido consultado. Se ha utilizado la metodología elaborada por el Comité Estatal para la Ciencia y la Técnica de Rusia aprobada en febrero de 1971 y que ha sido actualizada e incorporado en diferentes trabajos⁷⁸. Se calculó de acuerdo con la opinión del candidato sobre su nivel de conocimiento acerca del problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios. (ANEXO I).

Se pidió marcar con una X, en una escala creciente de 1 al 10, el valor que se corresponde con **el grado de conocimiento o información** que tienen sobre el tema. Y se calculó el coeficiente de Conocimiento o Información (kc).

Posteriormente, se valoraron los aspectos que influyen sobre el **nivel de argumentación** (ka) en el tema de estudio, pidiendo al experto que evaluara el grado de influencia que una serie de fuentes habían tenido en el conocimiento que poseía al respecto, marcando con una X según corresponda en un nivel alto, medio o bajo.

La **competencia del experto o Coeficiente K** se midió desde el coeficiente K, mediante la fórmula siguiente: $K = \frac{1}{2} (kc + ka)$. La interpretación del coeficiente de competencia (K) fue el siguiente:

Si $0,8 < K < 1.0$ entonces el coeficiente de competencia es alto.

Si $0,5 < K < 0,8$ entonces el coeficiente de competencia es medio.

Si $K < 0,5$ entonces el coeficiente de competencia es bajo.

Se establece que cuando K se encuentra entre los valores de 0.8 y 1 ($0.8 < K < 1$) es confiable la selección realizada. Pueden aceptarse hasta niveles de competencia media.

kc, es el coeficiente de conocimiento que tiene el experto sobre la temática que se aborda, el cual se calcula mediante la autovaloración del propio experto en una escala del 0 al 10 y multiplicado por 0.1 El valor 0 indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa, el valor 1 indica pleno conocimiento de la referida problemática. Entre estas evaluaciones límites hay nueve 9 intermedias

El coeficiente de argumentación, ka, hace referencia a la fundamentación de los criterios del experto. Se determina como resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir del siguiente patrón:

| Fuentes de argumentación o fundamentación | Alto | Medio | Bajo |
|--|------|-------|------|
| Análisis teóricos realizados por usted | 0.3 | 0.2 | 0.1 |
| Su experiencia obtenida | 0.5 | 0.4 | 0.2 |
| Trabajos de autores nacionales | 0.05 | 0.05 | 0.05 |
| Trabajos de autores extranjeros | 0.05 | 0.05 | 0.05 |
| Su conocimiento del estado del problema en el extranjero | 0.05 | 0.05 | 0.05 |
| Su intuición | 0.05 | 0.05 | 0.05 |

El cuestionario sometido a la opinión de los expertos en la primera ronda fue el mismo cuestionario que se utilizó para evaluar las páginas webs en el año 2009 y que ha servido para comparar y evaluar su situación actual en este trabajo.

Se agruparon las variables en torno a 4 bloques: información general (dirección postal, mapa de localización geográfica, teléfono /fax, correo electrónico, antecedentes históricos), información sobre salud (servicio médico, propiedades del agua, indicaciones terapéuticas, tratamientos termales, instalaciones, contraindicaciones, composición del agua, promoción de la salud y prevención de la enfermedad , investigación, servicio de fisioterapia). Otras informaciones (actividades de ocio, actividades deportivas, estética/cosmética). Calidad

(Logotipo de certificación, Actualización de los contenidos, política de privacidad, protección de datos, multimedia, idiomas).

El cuestionario que se sometió en la primera consulta al criterio del experto, se dividió en tres partes. En la primera se valoró el perfil del experto. En la segunda se solicitó la valoración en una escala de 1 al 5 el grado de acuerdo/desacuerdo con las variables del cuestionario. Siendo 1 inadecuado y 5 muy adecuado. En la tercera parte se recogieron mediante respuesta abierta las aportaciones de los expertos.

El análisis estadístico **de las puntuaciones realizadas por los expertos**, se realizó con los programas SPSS 15.0 para Windows y Microsoft Excel 2013.

Se llevó a cabo mediante la determinación de los parámetros: media, desviación típica, valores máximos y mínimos. La desviación nos señaló el grado de dispersión en las respuestas (si los expertos se hallan más o menos en torno a las cifras de la media o no).

Con la valoración de la competencia de los expertos, los resultados estadísticos y las aportaciones de cada experto, se pasó a la segunda consulta en el mismo mes de la primera.

El cuestionario sometido a la opinión de los expertos en la segunda ronda, fue el mismo cuestionario de la primera, al que se le añadieron las sugerencias aportadas por los expertos. El cuestionario modificado fue devuelto al grupo para una segunda ronda de consulta solicitando el nivel de acuerdo o desacuerdo con las variables de la nueva propuesta. Cada experto recibió información de los resultados obtenidos en la primera consulta.

Nuevamente la consulta se llevó a cabo de una manera anónima y por vía electrónica.

IV. RESULTADOS

IV. RESULTADOS

IV.A

Calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el Programa de Termalismo Saludable en el año 2015

Realizados los estudios sobre la calidad de los sitios web de los balnearios españoles participantes en el programa de Termalismo Saludable en el año 2015 mediante un cuestionario validado para evaluar sitios web sanitarios con criterios europeos y de acuerdo con los objetivos para responder a nuestra hipótesis, pasamos a presentar los resultados que hemos obtenido.

El modelo del cuestionario puede consultarse en el ANEXO I

Para facilitar la observación hemos elaborado el siguiente gráfico donde expresamos el porcentaje de la puntuación total

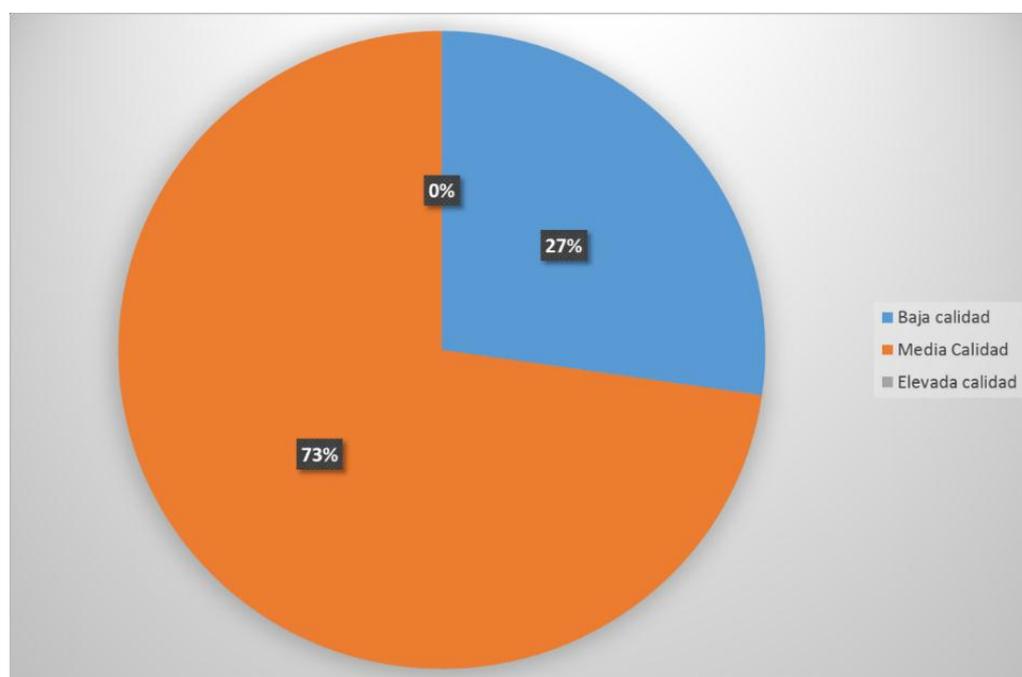


Gráfico nº1: Puntuaciones totales cuestionario Bermúdez- Tamayo

Como se observa en el gráfico 1, el dato más relevante es que ninguno de los 88 sitios web evaluados alcanzó la puntuación máxima (19 puntos) ni la puntuación de elevada calidad (puntuación >13 puntos).

Solo 24 (27,27%) sitios webs mostraron calidad media (puntuación entre 7 y 13 puntos). Destacan un sitio web con la puntuación máxima de 10 puntos y otro con 9,4 puntos.

Son 64 (72,72%) los sitios web que no cumplen los criterios mínimos de calidad y por tanto clasificados como de baja calidad (< 7 puntos). Cinco sitios web han obtenido menos de dos puntos.

Más adelante, en la **Tabla 1a, Tabla 1b y Tabla 1c se presenta**, ordenada de mayor a menor, **la puntuación total de cada sitio web** obtenida en el cuestionario de Bermúdez-Tamayo.

A continuación se muestra el número y porcentaje de sitios web que han puntuado en cada uno de los apartados del cuestionario:

| Criterios | Nº de sitios Web y % |
|---|-----------------------------|
| Transparencia y ausencia de conflictos de intereses | 88 (100%) |
| Protección de datos personales | 47 (53,40) |
| Accesibilidad | 88 (100%) |
| Autoría | 9 (10,27%) |
| Actualización de la información | 2 (2,27%) |
| Responsabilidad | 35 (39,77%) |

Si analizamos individualmente cada uno de los criterios del cuestionario Bermúdez-Tamayo con el fin de evaluar si los sitios web prestan mayor atención a unos criterios que otros, nuestros datos indican que los criterios más considerados fueron el de la Transparencia y ausencia de conflictos de intereses y el de la Accesibilidad, seguidos, en este orden, por los de Protección

de datos personales, Responsabilidad, Autoría y Actualización de la información. A continuación se presentan, las puntuaciones medias, valores máximo y mínimo y el número de sitios web con las puntuaciones y **porcentajes del grado de cumplimiento o no de los diferentes criterios** que componen el cuestionario:

| Criterios (puntuación máxima que se puede obtener en cada criterio del cuestionario) | Puntuación obtenida | | | Puntuación | Nº de sitios y % |
|---|---------------------|-----------------|-----------------|------------|------------------|
| | Media | Valores máximos | Valores mínimos | | |
| Transparencia y ausencia de conflictos de intereses (puntuación máxima:5) | 1,87 | 4 | 1 | 5 | 0 |
| | | | | 4 | 5 (4,54%) |
| | | | | 3 | 13(14,67%) |
| | | | | 2 | 30(40,90%) |
| | | | | 1 | 34(38,63%) |
| | | | | 0 | 0 |
| Autoría (puntuación máxima:2) | 0,12 | 2 | 0 | 2 | 2(2,27%) |
| | | | | 1 | 7(7,95%) |
| | | | | 0 | 79(89,77%) |
| Protección de datos (puntuación máxima:1) | 0,53 | 1 | 0 | 1 | 47(53,40%) |
| | | | | 0 | 41(46,50 %) |
| Actualización información (puntuación máxima:1) | 0,02 | 1 | 0 | 1 | 2(2,27%) |
| | | | | 0 | 86(97,72%) |
| Responsabilidad (puntuación máxima:4) | 0,42 | 2 | 0 | 4 | 0 |
| | | | | 3 | 0 |
| | | | | 2 | 2(2,27%) |
| | | | | 1 | 33(37,5%) |
| | | | | 0 | 53 (60,22%) |
| Accesibilidad (puntuación máxima:6) | 2,05 | 4 | 0,4 | >4 | 0 |
| | | | | 4 | 2(2,27%) |
| | | | | 3<4 | 28(31,81%) |
| | | | | 2<3 | 32(36,36%) |
| | | | | 1<2 | 13(14,77%) |
| | | | | 0<1 | 13(14,77%) |

Al considerar los valores otorgados a cada uno de los criterios del cuestionario observamos el diferente nivel de cumplimiento.

Solo los criterios de transparencia y accesibilidad son cumplido por todos los sitios web aunque en ninguno de ellos se alcanza la puntuación máxima (5 y 4 respectivamente).

En el criterio de transparencia la puntuación media obtenida (1,87), está por debajo del valor medio de esta variable (2,5).

En el criterio de accesibilidad la puntuación media obtenida (2,05) también está por debajo del valor medio otorgado a esta variable (3).

Solo se alcanza el valor máximo en los criterios de autoría (por el 2,27% de los sitios web) y en el criterio de protección de datos (por el 53,40% de los sitios).

Destacar que solo en el criterio de protección de datos la puntuación media obtenida (0,53) está por encima del valor medio otorgado a esta variable (1).

En la Tabla 2a, Tabla 2b y Tabla 2c está recogida la puntuación total obtenida por cada sitio web en cada uno de los apartados del cuestionario de Bermúdez-Tamayo

Tras medir la calidad global de cada sitio web con la puntuación total obtenida en el cuestionario de Bermúdez-Tamayo, posteriormente y siguiendo el criterio de Conesa Fuentes como ya se ha explicado en el apartado de metodología, se han agrupado las seis variables en otras dos: **aspectos de forma y aspectos de contenido.**

Aspectos de forma: Incluye los criterios de transparencia y ausencia de conflicto de intereses, protección de datos personales y accesibilidad.

El resultado más destacable, como hemos visto anteriormente, es que todos los sitios web analizados, cumplen la **variable transparencia y ausencia de conflicto de intereses**. Destacar que el 10,22% especifica las fuentes de financiación y el 11,36% especifica el propósito u objetivo del sitio web.

A continuación se muestra el número y porcentaje de sitios web que han puntuado en cada uno de los ítems del criterio de transparencia y ausencia de conflictos de intereses del cuestionario:

| Criterio de transparencia y ausencia de conflictos de intereses | Nº de sitios Web y % |
|--|-----------------------------|
| Nombre del responsable de la página | 30 (30,09%) |
| Dirección electrónica o física del responsable de la página | 80 (90,90%) |
| Especificación propósito u objetivo de la página | 10 (11,36%) |
| Especificación población a la que está dirigida | 37 (42,04%) |
| Especificación de las fuentes de financiación de la web | 9 (10,22%) |

En la Tabla 3a, Tabla 3b y Tabla 3c está recogida la puntuación obtenida por cada sitio web en cada de los apartados que componen el criterio de transparencia del cuestionario (ANEXO I)

En referencia al resto de los ítems, en el **criterio de protección de datos** personales observamos que 47 (53,40%) sitios web cumplen este requisito describiendo la forma de protección de información referente a la identificación personal y la forma de procesamiento de datos.

Puede verse en la Tabla 4a, Tabla 4b y Tabla 4c la puntuación obtenida por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales (ANEXO I).

Si valoramos los criterios de **accesibilidad**, también todos los sitios web han puntuado en este apartado y nuestros datos revelan que el 32,95% ha conseguido la mitad de la puntuación de este criterio (3 puntos). Una página web ha alcanzado la puntuación de 4.

Como puede verse a continuación, cuando analizamos los diferentes criterios de accesibilidad, en general, destacan los sitios web por su puntuación en el apartado de facilidad de lectura, ya que el 75% cumple este criterio.

Por el contrario, el ítem de accesibilidad para personas con discapacidad fue el aspecto de este criterio con peor valoración ya que solo 2 de los 88 sitios mostraban sellos de calidad.

La presencia de sellos de calidad se analizará con más detalle en el apartado correspondiente.

| Criterio de accesibilidad | Nº de sitios Web y % |
|---|-----------------------------|
| Facilidad de encontrar los contenidos | 24 (27,27%) |
| Facilidad para efectuar las búsquedas | 16 (18,88%) |
| Facilidad de lectura | 66 (75%) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de letra apropiado, color de contraste | 88 (100%) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje se adecua al destinatario | 88 (100%) |
| Sellos | 2 (2,27%) |

En la Tabla 5a, Tabla 5b y Tabla 5c aparece la puntuación obtenida por cada sitio web en el criterio de accesibilidad (ANEXO I).

Aspectos de contenido: incluyen los criterios de autoría, procedimiento de la actualización de la información y responsabilidad.

Respecto a la variable de **autoría** solo se cumple en el 10,22% de los casos por lo que resulta un bajo grado de cumplimiento que se manifiesta en los dos ítems que componen esta variable.

Destacamos que dos páginas han obtenido la puntuación máxima.

| Criterio de autoría | Nº de sitios Web y % |
|---|-----------------------------|
| Declaración de las fuentes de información de los documentos | 9 (10,22%) |
| Fecha de publicación del documento | 2(2,27) |

La puntuación obtenida por cada sitio web en el criterio de autoría puede verse en Tabla 6a, Tabla 6b y Tabla 6c (ANEXO I).

Cuando analizamos el **procedimiento de actualización de información** solo dos páginas (2,27%) tienen la fecha de actualización mientras que en 86(97,72%) no figuraba este dato.

Ninguno de los sitios web evaluados mostraba el proceso por el cual se realiza la actualización.

La puntuación obtenida por cada sitio web en el criterio de actualización puede verse en Tabla 7a, Tabla 7b y Tabla 7c (ANEXO I).

Respecto a la **responsabilidad**, última variable relativa al aspecto de calidad de contenido nos encontramos que aunque el 39,77% cumple este criterio, la puntuación total es muy baja. Ya que si valoramos parcialmente cada uno de los ítems que lo componen solo información de contacto con el webmáster (35,22%) y consultas online (7,94%) son los que puntúan.

La puntuación máxima conseguida es de dos puntos y corresponde solo a dos páginas.

| Criterio de responsabilidad | Nº de sitios Web y % |
|---|-----------------------------|
| Contacto webmáster | 31(35,22%) |
| Consultas on-line salud | 7 (7,95%) |
| Procedimiento selección contenido | 0 |
| Procedimiento selección enlaces calidad | 0 |

Puede verse la puntuación obtenida por cada sitio web en el criterio de responsabilidad en la Tabla 8a, Tabla 8b y Tabla 8c (ANEXO I)

A continuación se presenta la puntuación total obtenida por cada sitio web (y la puntuación obtenida en cada uno de los apartados que se valoran en el cuestionario:

Tabla 1a: Puntuación total de cada sitio web según el cuestionario de Bermúdez Tamayo

| Dirección URL de la página | TOTAL |
|---|-------|
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 10 |
| http://www.balneario.net | 9,4 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 8,8 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 8,2 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 8,2 |
| http://www.ladamaverde.com/ | 8,2 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 8,2 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 8,2 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 8,2 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 8 |
| http://www.balneariprats.com | 8 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 8 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 8 |
| http://www.balneariocervantes.com | 7,8 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 7,8 |
| http://balneariodavila.com/ | 7,6 |
| http://balneariodezujar.es/ | 7,4 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 7,4 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 7,4 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 7,2 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 7,2 |
| http://www.hotelbienestarbalseariogravalos.com/ | 7,2 |
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 7 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 7 |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 6,8 |
| http://www.balneariodealange.com | 6,6 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 6,2 |
| http://www.elsalugral.com | 6,2 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 6,2 |
| http://www.balneario.com/ | 6 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 6 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 6 |

Tabla 1b: Clasificación de cada sitio web según puntuación total en el cuestionario de Bermúdez-Tamayo

| Dirección URL de la página | TOTAL |
|---|-------|
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 5,8 |
| http://www.balneariogranchotellassalinas.com/ | 5,8 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 5,6 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 5,6 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 5,4 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 5,2 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 5,2 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 5,2 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 5,2 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 5,2 |
| http://www.augasantas.es | 5,2 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 5 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 5 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 5 |
| http://www.hotelbalneari.com | 5 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 5 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 5 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 5 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 5 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 4,8 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 4,8 |
| http://www.termesorion.cat | 4,8 |
| www.termesmontbrio.com | 4,6 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 4,4 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 4,2 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 4 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 4 |
| http://www.banosdelrobledillo.com/ | 4 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 4 |
| http://www.hbcompostela.com/ | 4 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 4 |
| http://www.leana.es/ | 4 |

Tabla 1c: Clasificación de cada sitio web según puntuación total en el cuestionario de Bermúdez-Tamayo

| Dirección URL de la página | TOTAL |
|---|-------|
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 3,8 |
| http://www.balnearititus.com/ | 3,8 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 3,8 |
| https://www.balneariodeguitiriz.com | 3,6 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 3,4 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 3,2 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 3,2 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 3,1 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 3 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 3 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 3 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 3 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 2,8 |
| http://balneariodecarbaino.com | 2,8 |
| http://www.balneariofuencaiente.com/fuencaiente/ | 2,6 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 2,6 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 2,6 |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ | 2,2 |
| http://www.balneariovilasdelturbon.com/es/ | 2,2 |
| http://balneariodearino.com/ | 1,8 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 1,8 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 1,8 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 1,6 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 1,6 |

Tabla 2a: Puntuación total obtenida en cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web

| Dirección URL de la página | Transparencia | Autoría | Protección Datos | Actualización | Responsabilidad | Accesibilidad | TOTAL |
|---|---------------|---------|------------------|---------------|-----------------|---------------|-------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 7 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,4 | 3,4 |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,2 | 2,2 |
| http://balneariodezujar.es/ | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,4 | 7,4 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,2 | 6,2 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,4 | 7,4 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,4 | 7,4 |
| http://www.balneariovilasdelatubon.com/es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,2 | 2,2 |
| http://balneariodearino.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 1,8 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,2 | 8,2 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,2 | 4,2 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,2 | 3,2 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,2 | 5,2 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2,2 | 5,2 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2,8 | 5,8 |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2,8 | 6,8 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,2 | 8,2 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 8 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,2 | 3,2 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 2,8 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1,8 | 4,8 |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 2,6 |
| http://www.balneariocervantes.com | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,8 | 7,8 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1,8 | 4,8 |
| http://www.banosdelrobletillo.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 2,6 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| http://www.balnearioetortillo.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1,8 | 3,8 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 1,8 |
| http://www.balneariogranothotellassalinas.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,8 | 5,8 |
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3,2 | 8,2 |

Tabla 2b: Puntuación total obtenida cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web

| Dirección URL de la página | Transparencia | Autoría | Protección Datos | Actualización | Responsabilidad | Accesibilidad | Total |
|---|---------------|---------|------------------|---------------|-----------------|---------------|-------|
| http://www.balnearititus.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0,8 | 3,8 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,4 | 4,4 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,2 | 5,2 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| http://www.balneariprats.com | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 8 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2,2 | 7,2 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| http://www.termesorion.cat | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,8 | 4,8 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3,2 | 7,2 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0,6 | 2,6 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3,2 | 8,2 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1,8 | 3,8 |
| www.termesmontbrio.com | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 4,6 |
| http://www.hotelbalneari.com | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 8 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,8 | 7,8 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 8 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1,6 | 5,6 |
| http://www.balneario.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2,6 | 5,6 |
| http://www.balneariodealange.com | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2,6 | 6,6 |
| http://www.balneario.net | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3,4 | 9,4 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,2 | 5,2 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,2 | 5,2 |
| http://www.elsalugral.com | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,2 | 6,2 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 6 |
| http://www.hbcompostela.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,2 | 8,2 |
| ww.balneariodeguitiriz.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,6 | 3,6 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,2 | 8,2 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3,1 |
| http://www.augassantas.es | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3,2 | 5,2 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 5,4 |
| http://balneariodecarballino.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 2,8 |

Tabla 2c: Puntuación total obtenida cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web

| Dirección URL de la página | Transparencia | Autoría | Protección Datos | Actualización | Responsabilidad | Accesibilidad | Total |
|---|---------------|---------|------------------|---------------|-----------------|---------------|-------|
| http://www.caldaria.es/laias/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,2 | 6,2 |
| http://balneariodavila.com/ | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,6 | 7,6 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 1,8 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| http://www.hotelbienestarbaleariogravalos.com/ | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,2 | 7,2 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| http://www.leana.es/ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 1,6 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,8 | 8,8 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 1,6 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 7 |

IV.B

Evolución de la información de las páginas webs de los balnearios participantes en el programa de Termalismo desde 2009 a 2015.

En el Programa de Termalismo Social del año 2009 participaron 90 establecimientos hoteleros repartidos entre 80 balnearios diferentes.

Se descartan tres páginas web por no estar operativa en el momento del estudio. Se estudiaron, por tanto, las 77 páginas web (ANEXO I)

En el programa de Termalismo Saludable de 2015 participaron 91 balnearios. También se descartaron tres páginas web por no estar operativa en el momento del estudio.

Se estudiaron las 71 páginas que coinciden en ambos periodos y que se relacionan en el ANEXO I

La distribución de las páginas web en ambos momentos del estudio es el siguiente:

| Termalismo Social 2009 | | Termalismo Saludable 2015 | | Coincidentes 2009 y 2015 |
|---------------------------|---------|------------------------------|---------|-----------------------------|
| Participan | Estudio | Participan | Estudio | |
| 80 | 77 | 91 | 88 | 71 |

Información General:

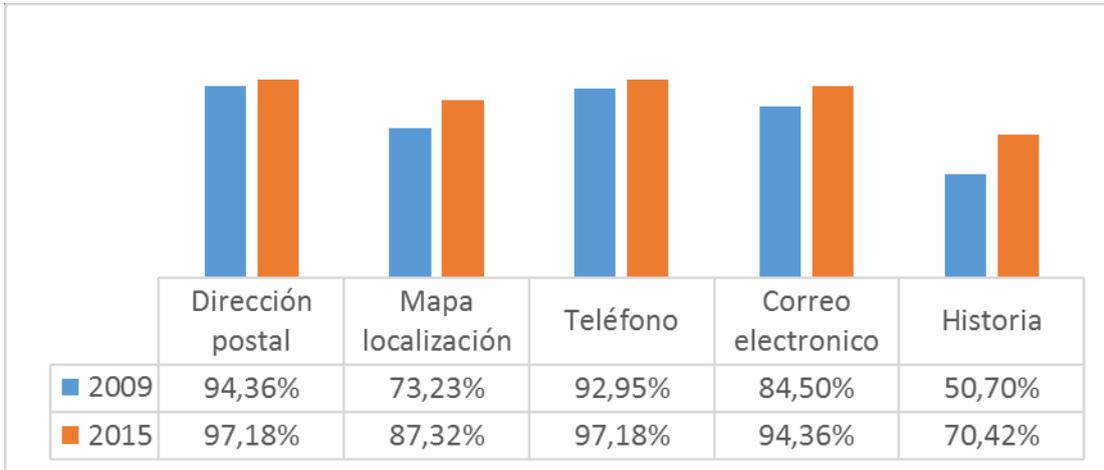


Gráfico 2: Comparativa Información General 2009-2015

Podemos observar en el gráfico que todas las variables de los datos generales han mejorado en presencia con respecto a 2009, alcanzando porcentajes cercanos al 100%.

La mejora es más evidente en el mapa de localización ya que casi el 90% de las webs lo incluyen en su página y en la referencia a la información sobre la historia del balneario el porcentaje de aumento ha sido cercano al 100%.

Información sobre salud:

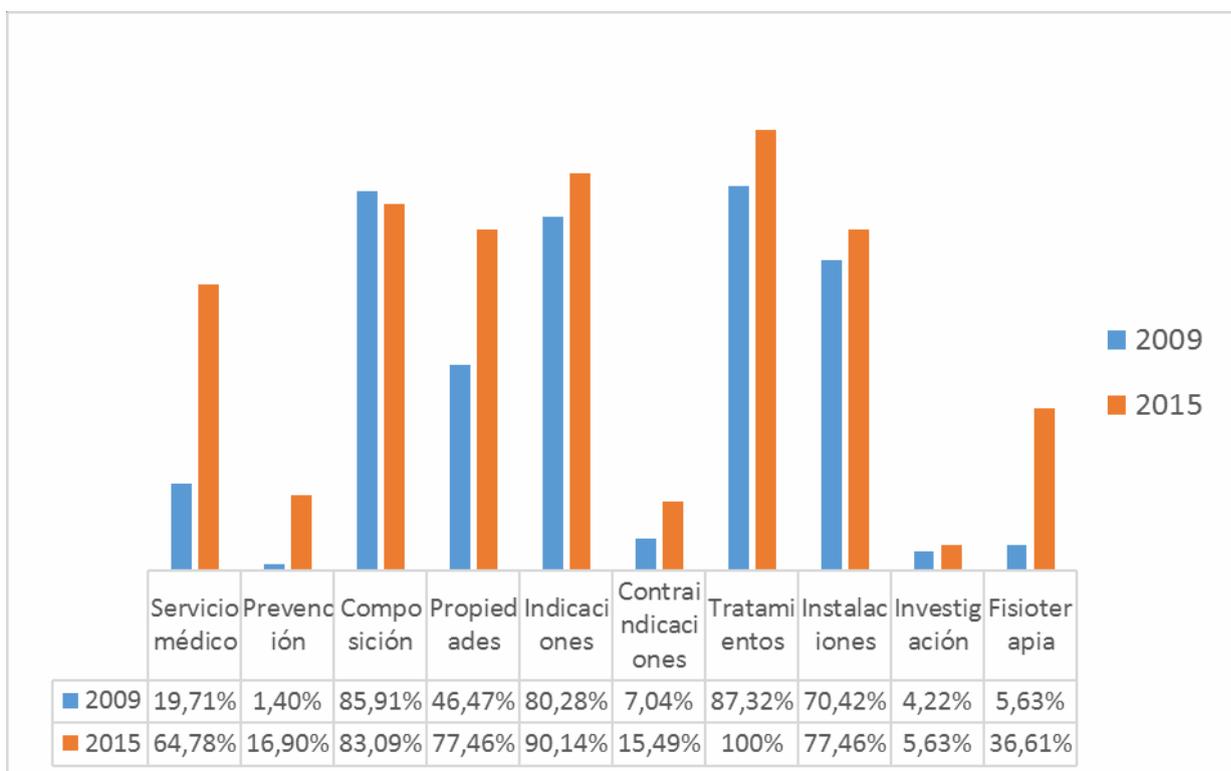


Gráfico 3: Comparativa Información salud 2009-2015

En el **grafico 3** Podemos observar que todos los datos han experimentado un aumento muy importante de su presencia en las páginas web. Como vemos en relación al estudio de 2009 prácticamente todos los datos han mejorado.

Podemos ver que todas las páginas hacen referencia a sus tratamientos (100%) y que en 2015 son mayoría las páginas que indican que tienen servicio médico (64,78%) y recogen las propiedades del agua (77,46%).

Es también muy valorable que la prevención, antes casi inexistente en las páginas web durante 2009, comienza a ser más significativa. Sin embargo, la investigación sigue estando poco presente aún en 2015 (5,63%).

Información del apartado otros servicios

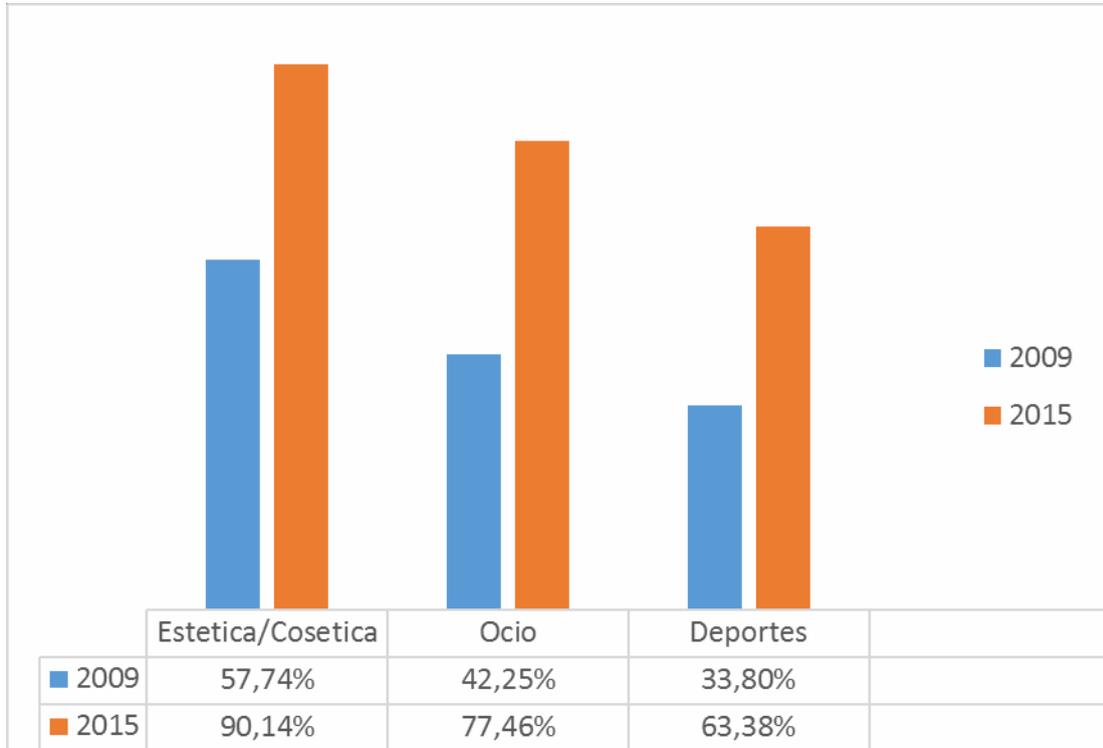


Gráfico 4: Comparativa Información Otros Servicios 2009-2015

Hay que resaltar el aumento referente a la información en el campo de la estética y cosmética que está presente en un porcentaje superior al 90% de las páginas balneario.

La referencia al ocio y al deporte ha ganado también en presencia, aunque como vemos en el gráfico en menor representación

Información del apartado calidad

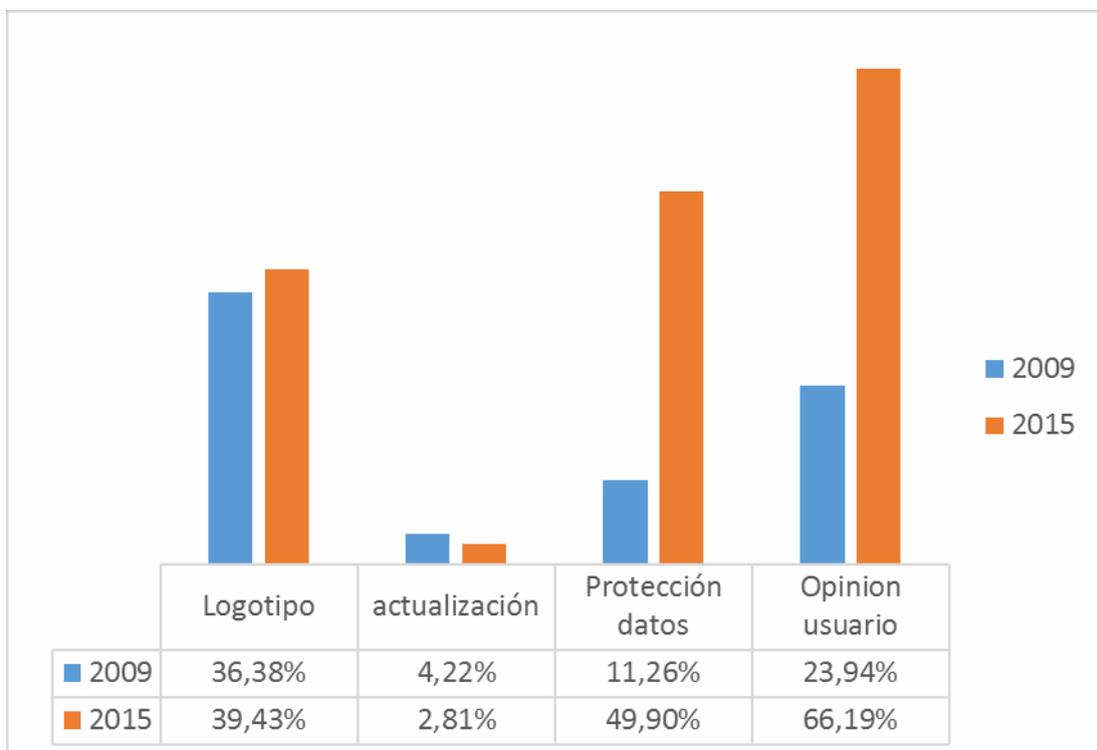


Gráfico 5: Comparativa Información calidad 2009-2015

La presencia de la Protección de Datos y la Opinión del Usuario ha aumentado considerablemente en los últimos 6 años.

La opinión del usuario, como vemos en el gráfico 5, se recoge en dos tercios de las páginas y prácticamente la mitad de las webs recogen en sus páginas la referencia a la protección de datos de los usuarios.

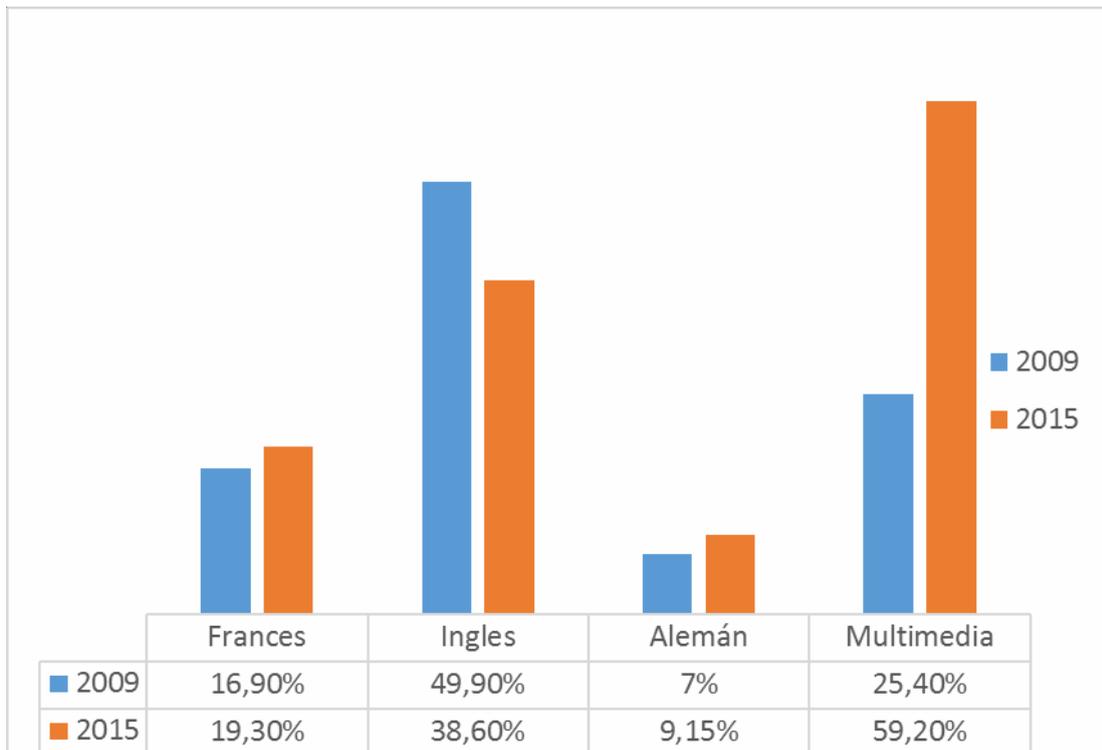


Gráfico 6: Comparativa idiomas e Información multimedia 2009-2015

En cuanto a los datos referentes a la presencia de diferentes idiomas y multimedia, son menos las páginas web que utilizan el inglés y, han aumentado las que utilizan el francés y el alemán.

Son ya casi dos tercios las que utilizan multimedia para dar a conocer algunos de los aspectos del balneario

A continuación mostraremos la comparativa de cada una de las variables en ambos periodos.

Comparación de resultados: comparación Información General

| Dirección postal 2009 | | | Dirección postal 2015 | | |
|-------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 4 | 5,63 | NO | 2 | 2,81 |
| SI | 67 | 94,36 | SI | 69 | 97,18 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Mapa localización 2009 | | | Mapa localización 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 19 | 26,76 | No | 9 | 12,67 |
| SI | 52 | 73,23 | SI | 62 | 87,32 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Teléfono 2009 | | | Teléfono 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 5 | 7,04 | NO | 2 | 2,81 |
| SI | 66 | 92,95 | SI | 69 | 97,18 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Correo electrónico 2009 | | | Correo electrónico 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 11 | 15,49 | NO | 4 | 5,63 |
| SI | 60 | 84,5 | SI | 67 | 94,36 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Historia 2009 | | | Historia 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 35 | 49,29 | NO | 21 | 29,57 |
| SI | 36 | 50,7 | SI | 50 | 70,42 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

Comparación de resultados: Comparación Información relacionada con la salud

| Servicio médico 2009 | | | Servicio médico 2015 | | |
|----------------------|------------|------------|----------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 57 | 80,28 | NO | 25 | 35,21 |
| SI | 14 | 19,71 | SI | 46 | 64,78 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Prevención 2009 | | | Prevención 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 70 | 98,59 | NO | 59 | 83,09 |
| SI | 1 | 1,4 | SI | 12 | 16,9 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Composición 2009 | | | Composición 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 10 | 14,08 | NO | 12 | 16,9 |
| SI | 61 | 85,91 | SI | 59 | 83,09 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Propiedades 2009 | | | Propiedades 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 38 | 53,52 | NO | 16 | 22,53 |
| SI | 33 | 46,47 | SI | 55 | 77,46 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Indicaciones 2009 | | | Indicaciones 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 14 | 19,71 | NO | 7 | 9,85 |
| SI | 57 | 80,28 | SI | 64 | 90,14 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

| Contraindicaciones 2009 | | | Contraindicaciones 2015 | | |
|-------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 66 | 92,95 | NO | 60 | 84,5 |
| SI | 5 | 7,04 | SI | 11 | 15,49 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Tratamientos 2009 | | | Tratamientos 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 9 | 12,67 | SI | 71 | 100 |
| SI | 62 | 87,32 | | | |
| Total | 71 | 100 | | | |
| Instalaciones 2009 | | | Instalaciones 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 21 | 29,57 | 0 | 16 | 22,53 |
| SI | 50 | 70,42 | 1 | 55 | 77,46 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Investigación 2009 | | | Investigación 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 68 | 95,77 | 0 | 67 | 94,36 |
| SI | 3 | 4,22 | 1 | 4 | 5,63 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Fisioterapia 2009 | | | Fisioterapia 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 67 | 94,36 | 0 | 45 | 63,38 |
| SI | 4 | 5,63 | 1 | 26 | 36,61 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

Resultados Comparación: Otros servicios

| Estética /Cosmética 2009 | | | Estética /Cosmetica2015 | | |
|--------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| No | 30 | 42,25 | 0 | 7 | 9,85 |
| Si | 41 | 57,74 | 1 | 64 | 90,14 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Ocio 2009 | | | ocio 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 41 | 57,74 | NO | 16 | 22,53 |
| Si | 30 | 42,25 | SI | 55 | 77,46 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Deporte 2009 | | | Deporte 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 47 | 66,19 | NO | 26 | 36,61 |
| Si | 24 | 33,8 | SI | 45 | 63,38 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

Resultados Comparación: Calidad

| LOGOTIPO /ACREDITACIÓN 2009 | | | LOGOTIPO /ACREDITACIÓN 2015 | | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 45 | 63,38 | NO | 43 | 60,56 |
| SI | 26 | 36,61 | SI | 28 | 39,43 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Actualización 2009 | | | Actualización 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 68 | 95,77 | NO | 69 | 97,18 |
| SI | 3 | 4,22 | SI | 2 | 2,81 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Protección datos 2009 | | | Protección de datos 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 63 | 88,73 | NO | 36 | 50,7 |
| SI | 8 | 11,26 | SI | 35 | 49,29 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Opinión usuarios 2009 | | | Opinión de usuarios 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 54 | 76,05 | NO | 24 | 33,8 |
| SI | 17 | 23,94 | SI | 47 | 56,19 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

| Francés 2009 | | | Francés 2015 | | |
|-----------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 59 | 83,1% | NO | 71 | 80,7% |
| SI | 12 | 16,9% | SI | 17 | 19,3% |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Ingles 2009 | | | Ingles 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 42 | 59,1 | NO | 54 | 61,4% |
| SI | 29 | 49,9 | SI | 34 | 38,6% |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Alemán 2009 | | | Alemán 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 66 | 93% | NO | 80 | 90,9% |
| SI | 5 | 7% | SI | 8 | 9,15 |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |
| Multimedia 2009 | | | Multimedia 2015 | | |
| | Frecuencia | Porcentaje | | Frecuencia | Porcentaje |
| NO | 53 | 74,6 % | NO | 29 | 40,8% |
| SI | 18 | 25,4% | SI | 42 | 59,2% |
| Total | 71 | 100 | Total | 71 | 100 |

IV.C

Grado de adaptación de las páginas webs al entorno 2.0

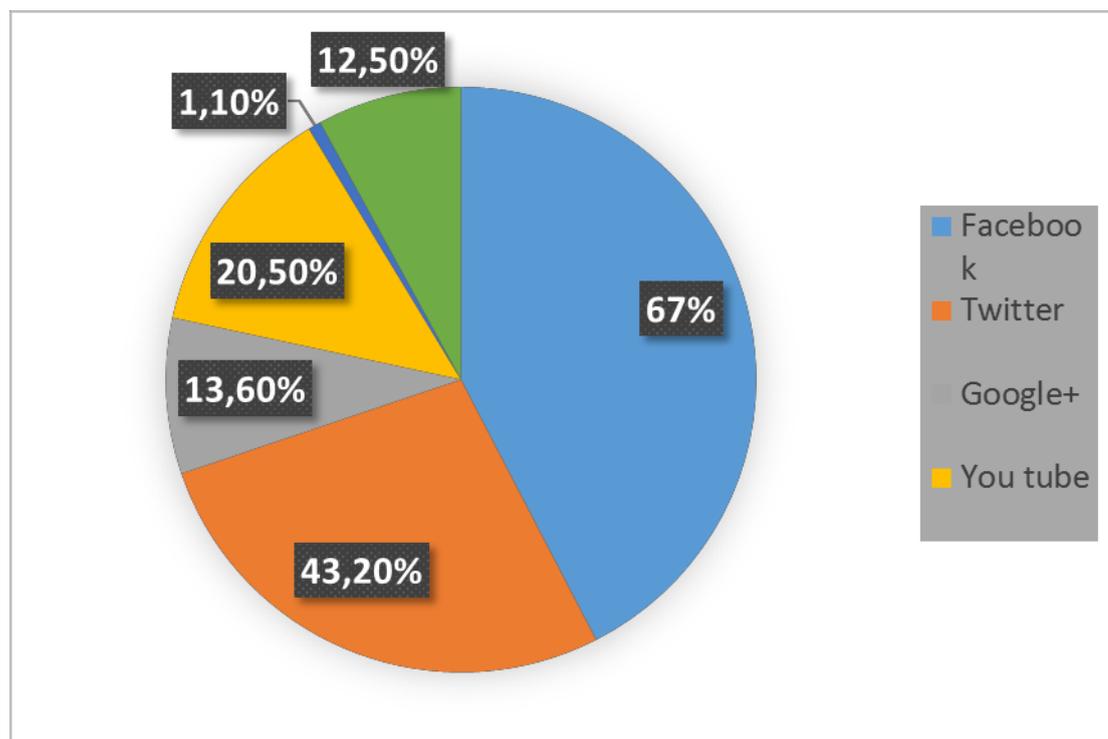


Gráfico 7: Grado de adaptación entorno 2.0

Al valorarla incorporación de herramientas web 2.0 como medida de innovación, en 67 páginas (76.13%) encontramos enlace a diferentes redes sociales.

En 9 páginas (10,22%) hay presencia de una sola red y en 54 páginas (61,36%) coexisten dos o más redes sociales

Como muestra el grafico 7, encontramos que la red social mayoritaria en las páginas web es Facebook (67%). También es importante la presencia de Twitter (43,20%). El resto de redes tienen menor presencia y son por orden de frecuencia nos encontramos con Youtube (20,50%), Google + (13,60%) y Tuenti (12,50%). Llama la atención el escaso porcentaje de páginas web que utilizan LinkedIn (1,10%).

Resaltar que 7 páginas (7,95%) cuentan además con la presencia de un Blog con contenidos irregularmente actualizados y como veremos más adelante, en 2 (2,27%) páginas nos encontramos con TripAdvisor.

A continuación presentamos el grado de penetración de cada una de las redes sociales antes mencionadas

| Total 88 | SI | Porcentaje | NO | Porcentaje | LOGO |
|----------|----|------------|----|------------|---|
| Facebook | 59 | 67,0% | 29 | 33,0% |  |
| Twitter | 38 | 43,2% | 50 | 56,8% |  |
| Google + | 12 | 13,6% | 76 | 86,4% |  |
| Youtube | 18 | 20,5% | 70 | 79,5% |  |
| LinkedIn | 1 | 1,1% | 87 | 98,9% |  |
| Tuenti | 11 | 12,5% | 77 | 87,5% |  |

Respecto a la presencia de otras redes sociales encontramos los siguientes resultados:

| TOTAL:88 | Presencia | LOGO | TOTAL:88 | Presencia | LOGO |
|----------|-----------|---|-----------|-----------|---|
| Vimeo | 1 (1,1%) |  | Pinterest | 4 (2,27%) |  |
| Flickr | 2 (2,27%) |  | Instagram | 2 (2,27%) |  |

IV.D Competitividad digital

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| MOVILIDAD COMPETITIVO | MOVILIDAD MEJORABLE | MOVILIDAD NO COMPETITIVO |
| 11(12%) | 39 (34%) | 43(49%) |
| POSICIONAMIENTO COMPETITIVO | POSICIONAMIENTO MEJORABLE | POSICIONAMIENTO NO COMPETITIVO |
| 32(36%) | 53(60%) | 3(4%) |
| EXPECTATIVAS USUARIO COMPETITIVO | EXPECTATIVAS USUARIO MEJORABLE | EXPECTATIVAS USUARIO NO COMPETITIVO |
| 0 | 55 (62%) | 33(38%) |

Al valorar la competitividad digital de las páginas, observamos que ninguna página es competitiva en relación al grado de satisfacción de las expectativas del usuario.

La adaptación al entorno móvil es también uno de los puntos en los que deben mejorar ya que el 49% son páginas no competitivas en este campo.

El posicionamiento está un paso por delante. Solo el 4% son webs no competitivas.

Como podemos observar a continuación, las acciones de mejora deben ir encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios que interactúan con la web.

| | POSICIONAMIENTO Y MOVILIDAD COMPETITIVO | EXPECTATIVAS USUARIO MEJORABLE | EXPECTATIVAS USUARIO NO COMPETITIVO |
|---|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| http://www.balneariovilasdelturnon.com/es/ | x | x | |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | x | x | |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | x | x | |
| http://www.balneario.net | x | | x |
| http://balneariodavila.com/ | x | | x |
| http://www.hotelbienestarbaleariogralos.com/ | x | x | |
| http://www.balneariodearchena.com/ | x | x | |

Los tres gráficos siguientes muestra el grado de competitividad de las páginas en los criterios de posicionamiento (gráfico 8), movilidad (gráfico 9) y satisfacción y expectativas del usuario (gráfico 10):

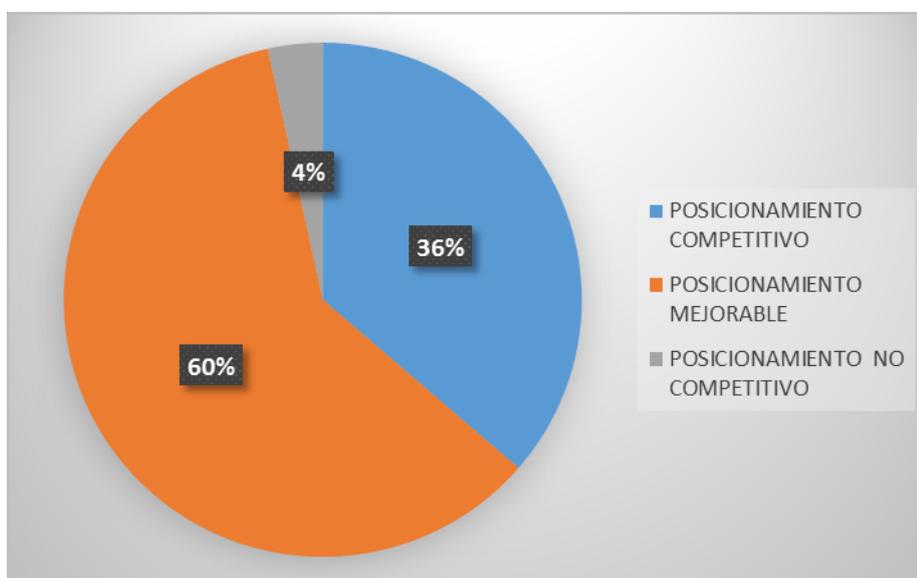


Gráfico 8 : Posicionamiento web

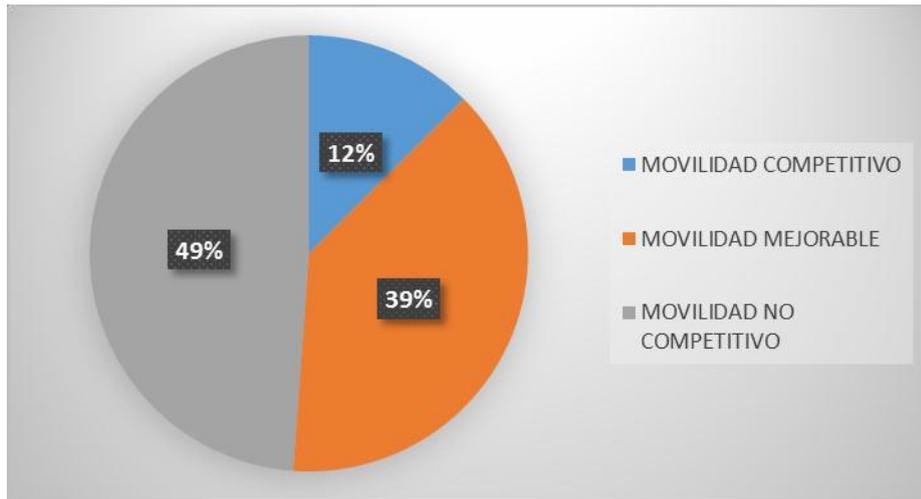


Gráfico 9: Movilidad web

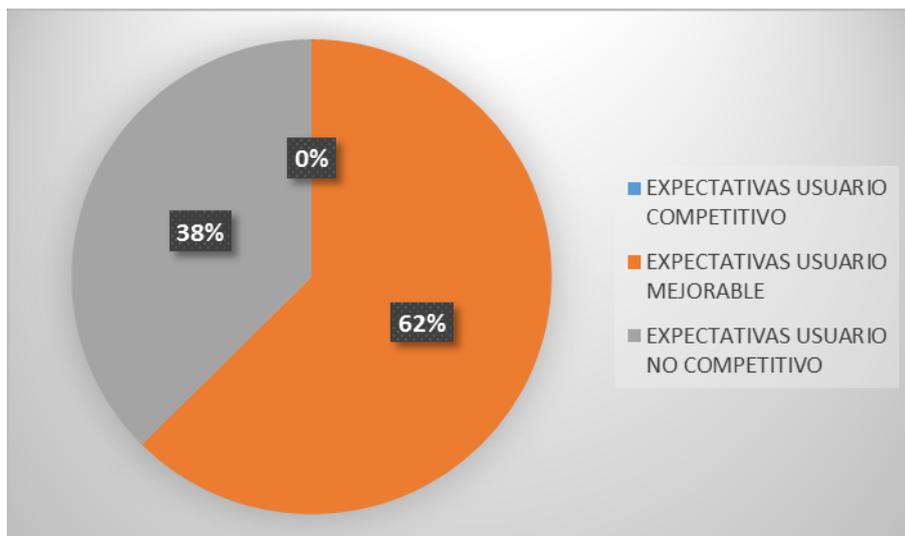


Gráfico 10: Satisfacción expectativas del usuario

IV. E

Información sobre la oferta asistencial en referencia al REGCESS

A continuación presentamos el número y tipo de **servicios autorizados y que se muestran en el REGCESS en relación a las páginas web estudiadas.**

| | | | | | | | |
|-----------------------|--|--------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Servicios Autorizados | U.1 Medicina general/ de familia | U.58 Hidrología | U.59 Fisioterapia | U.2 Enfermería | U.900 Otras unidades asistenciales | U.13 Medicina interna | U.48 Medicina estética |
| REGCESS | 44 | 35 | 34 | 16 | 16 | 4 | 2 |
| Servicios Autorizados | E2 Botiquines | U.47 Cirugía estética | U.46 Cirugía plástica y reparadora | U.57 Rehabilitación | U.72 Obtención muestras | U.84 Depósito medicamentos | Consultorio Atención Primaria |
| | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

De los 78 balnearios que figuran en el REGCESS, 44,87%% tienen servicio autorizado como U.58 Hidrología Medica

Páginas webs que informan de la presencia de la figura del Médico Especialista en Hidrología Medica en el Balneario.

De los balnearios autorizados en REGCESS para U.58 Hidrología Medica informan en la web que tienen medico hidrólogo 11(31,42%)

Del total de las 88 páginas estudiadas el 61,3% (54) informan del servicio médico y el 13,63% dice en sus páginas web que tiene médico especialista en hidrología médica .Cuatro de estos (33,33%) dan el nombre del facultativo.

A continuación presentamos la información que aparece en cada una de las páginas en relación al servicio médico y a los profesionales especialistas Hidrología Médica

| Información REGCESS de cada URL | Servicio medico | Especialista Hidrología | Nombre Médico |
|---|-----------------|-------------------------|---------------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 1 | | |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ | 1 | | |
| http://balneariodezujar.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 1 | | |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariovilasdelatubon.com/es/ | 1 | | |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 1 | | |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 1 | | |
| http://www.balnearioseron.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 1 | 1 | 1 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariodetus.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ | 1 | | |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 | 1 | |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 1 | | |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 1 | | |

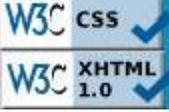
| Información REGCESS de cada URL | Servicio Médico | Especialista Hidrología Medica | Nombre Médico |
|---|-----------------|--------------------------------|---------------|
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 1 | | |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 1 | | |
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 | | |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 1 | | |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariprats.com | 1 | | |
| http://www.termesorion.cat | 1 | 1 | 1 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 1 | 1 | 1 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 1 | | |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 | | |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 1 | | |
| http://www.balnearioverche.com/ | 1 | | |
| http://www.balneario.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariodealange.com | 1 | 1 | 1 |
| http://www.balneario.net | 1 | | |
| http://www.balneariobaños.com/ | 1 | | |
| http://www.hbcompostela.com/ | 1 | | |
| ww.balneariodeguitiriz.com | 1 | | |
| http://www.augassantas.es | 1 | | |
| http://www.balneariodemolgas.com | 1 | | |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 1 | | |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 1 | | |
| http://www.balneariodecaldelas.com/ | 1 | | |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 1 | 1 | |
| http://www.leana.es/ | 1 | | |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 1 | 1 | |
| http://www.balneariocestona.com/ | 1 | | |

IVF

Tipo de certificaciones, sellos de calidad y códigos de conducta que figuran en las páginas webs.

Del total de las webs evaluadas 32 (36,36 %) estaban adheridas a algún sello de acreditación.

A continuación podemos observar el **Tipo de sello de acreditación y número de Webs adheridas**

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 10 |
|  |  |  |  |  |
| 1 | 7 | 2 | 1 | 1 |

Ninguna página web presenta sellos de calidad específicos para webs de salud.

Respecto a los sellos relacionados con calidad turística, se ha encontrado que:

- La Marca Q de Calidad Turística estaba presente en 21 páginas web. (65,62%). La marca Q es otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española
- Una página presentaba el sello de Compromiso de Calidad Turística en destinos, otorgado por SICTED y basado en el concepto integral de destino

para conseguir un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino.

- Una página presenta la certificación de Villa Termal Excelente que otorgada la Federación Española de Municipios

En 10 páginas web (30,33%) aparece el sello de Certificación de sistemas de gestión de la calidad, ISO 9001. Además, en una página aparecía el sello de Certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental.

En lo referente a la Accesibilidad para el Contenido web, solo dos páginas, aunque con diferente nivel, indican que cumplen con las directrices.

Una página muestra el logotipo de reconocimiento por el Patrimonio Mundial de la UNESCO como sitio de una gran riqueza natural y cultural que pertenece a toda la humanidad e integrado en el conjunto arqueológico de la zona.

El logotipo de la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) está presente en 7 (21,21%) de las páginas evaluadas

Respecto a otros logos, llama la atención que dos páginas muestran como Certificado de excelencia el logotipo de TripAdvisor® la mayor web de viajes del mundo

La iniciativa de Health On the Net (HONcode) confianza en la información médica y sobre salud no está presente en ninguna página web.

A continuación podemos observar la distribución de la presencia de estos logotipos en las páginas web estudiadas:

| Dirección URL de la página | Logotipo | Q | Normas ISO | Otros | Accesibilidad |
|---|----------|---|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 1 | | | | |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 1 | 1 | | Balnearios de España | |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balnearioseron.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 1 | | 9001:2008 | Villa Termal excelente | |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 1 | 1 | 9001 | Balnearios de España | |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 1 | | 9001:2008 | Balnearios de España | |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 | 1 | | Balnearios de España | |
| http://www.balneariovichycatalan.com/ | 1 | | | TripAdvisor® | |
| http://www.hotelsantvicenc.com | 1 | | 9001:2008 | | |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.termesmontbrio.com/ | 1 | | | TripAdvisor® | |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 1 | | | Balnearios de España | |
| http://www.balnearioverche.com/ | 1 | 1 | 9001 | | |
| http://www.balneario.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariodealange.com/ | 1 | | 9001 y 14001 | Patrimonio Mundial Unesco | |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.elsalugral.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 1 | | 9001 | Compromiso Calidad Turística | W3C XHTML y W3C CSS |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 1 | 1 | | | |
| http://balneariodelugo.com/ | 1 | 1 | | Balnearios de España | |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 1 | | 9001 | | |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 1 | | 9001:2000 | | |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 1 | 1 | Calidad ambiental | | |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 1 | 1 | | | W3C XHTML, W3C CSS y W3C WAI-AA |
| http://www.balneariocestona.com/ | 1 | 1 | 9001 | Balnearios de España | |

IV.G Consulta con expertos

Resultados selección expertos

Se identificaron 23 posibles candidatos. Cuando se contactó con ellos y se les informo sobre los objetivos del estudio y la metodología a utilizar, todos aceptaron colaborar y no pusieron ninguna objeción.

El tiempo transcurrido entre la remisión del primer cuestionario y la recepción del segundo, fue de treinta días. La bibliografía consultada califica el resultado como optimo en aquellas consultas que emplean un tiempo inferior a dos meses.

La consulta se llevó a cabo de una manera anónima haciendo uso del correo electrónico

Los expertos seleccionados tienen una reconocida experiencia profesional avalada por su alta cualificación científico-técnica y conocimiento del tema objeto de investigación.

El tema de estudio requiere de la participación de individuos expertos en distintas áreas de conocimiento.

Como se puede apreciar a continuación, en la caracterización de los expertos que participan en la consulta, los 21 expertos seleccionados procedían titulaciones académicas diferentes y son expertos en 10 campos relacionados directamente con la temática de investigación.

Respecto al centro de trabajo, 16 (76. %) pertenecen a empresas públicas y su ámbito de actuación fue: Administración General del Estado 1 (6,25%), Administración Autonómica 2 (12,5%) y Administración local 13 (8,25%). Desarrollan su labor profesional en empresas privadas 5 (24%).

Todos ellos tenían más de 10 años de antigüedad en el puesto de trabajo que estaban desempeñando en el momento de la consulta y por el que se les elige como expertos en la materia.

Además habían impartido docencia universitaria o estaban reconocidos como formadores internos dentro de su empresa.

Caracterización de los expertos que participaron en la consulta

| Nº | Centro de Trabajo | Titulación académica | Experiencia profesional actual- años | Docencia | Experto |
|----|-----------------------------------|--|--|------------------------|--|
| 1 | Administración Local | Técnico Empresas de Actividades Turísticas | Organización Eventos +10 años | Formador interno | Turismo |
| 2 | Administración General del Estado | Técnico Empresas de Actividades Turísticas | Calidad +10 años | Formador interno | Turismo |
| 3 | Administración Local | Química | Webmáster páginas Webs salud +10 años | Formador Interno | Nuevas Tecnologías |
| 4 | Administración Local | Ingeniería Informática | Monitorización y explotación de datos +10 años | Formador Interno | Nuevas Tecnologías |
| 5 | Administración Local | Enfermería | Atención al Ciudadano, sugerencias y reclamaciones + 10 años | Formador Interno | Atención al ciudadano/ sugerencias y reclamaciones |
| 6 | Administración Local | Enfermería | Realización y valoración de encuestas satisfacción usuarios +10 años | Formador Interno | Atención al ciudadano/ sugerencias y reclamaciones |
| 7 | Administración Local | Enfermería | Realización y valoración de encuestas satisfacción usuarios +10 años | Formador Interno | Atención al ciudadano/ sugerencias y reclamaciones |
| 8 | Administración Local | Trabajo Social | Atención a mayores +10 años | Profesor Universitario | Atención al ciudadano/ sugerencias y reclamaciones |
| 9 | Administración Autonómica | Medicina | Experto en Bioética y Derecho Sanitario +10 años | Profesor Universitario | Ética |
| 10 | Empresa privada | Medicina | Experto en Bioética y Mediador Sanitario, +10 años | Profesor Universitario | Ética |
| 11 | Empresa privada | Medicina | Especialista en Hidrología Médica +10 años | Profesor Universitario | Hidrología Médica |

Caracterización de los expertos que participaron en la consulta

| Nº | Centro de Trabajo | Titulación académica | Experiencia profesional actual- años | Docencia | Experto |
|----|-------------------------|----------------------|--|------------------------|-----------------------------------|
| 12 | Empresa privada | Medicina | Especialista en Hidrología Médica +10 años | Formador interno | Hidrología Médica |
| 13 | Empresa privada | Periodismo | Comunicación y Salud +10 años | Profesor Universitario | Información y comunicación social |
| 14 | Administración Autónoma | Periodismo | Radio +10 años | Profesor Universitario | Información y comunicación social |
| 15 | Administración Local | Diseño Gráfico | Diseño grafico +10 años | Formador Interno | Diseño/ Marketing |
| 16 | Empresa Privada | Ingeniería de Montes | Marketing sanitario e internacionalización empresarial +10 años | Profesor Universitario | Diseño/ Marketing |
| 17 | Administración Local | Medicina | Evaluador Acreditado EFQM +10 años | Formador Interno | Calidad |
| 18 | Administración Local | Medicina | Experto cuadro de mando +10 años | Formador Interno | Calidad |
| 19 | Administración Local | Medicina | Expertos en auditorias de seguridad de ficheros de datos personales +10 años | Formador Interno | Protección datos |
| 20 | Administración Local | Medicina | Experto en auditorias de seguridad de ficheros de datos personales +10 años | Formador Interno | Protección datos |
| 21 | Administración Local | Medicina | Experto en Inspección y control de establecimientos con incidencia en salud pública: Balnearios Urbanos. y Centros de SPA +10 años | Formador Interno | Medio Ambiente |

Todos alcanzaron resultados satisfactorios de desempeño en los valores del coeficiente de competencia (alto 19 expertos y 2 expertos medio) para estudiar, analizar, dar criterios válidos y confiables sobre el trabajo elaborado tal como se aprecia a continuación Por tanto, todas las opiniones fueron tenidas en cuenta al ser el coeficiente de competencia promedio de prácticamente todos los expertos alto.

Resultado del procesamiento para la determinación del coeficiente de competencia de los expertos

| Experto | COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO $K_c = n (0,1)$ n: Rango seleccionado por el experto | COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN $K_a = a n_i = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6)$ n _i : Valor correspondiente a la fuente de argumentación i (1 hasta 6) | COEFICIENTE DE COMPETENCIA $K = 0.5 (K_c + K_a)$ | |
|---------|--|--|---|-------|
| 1. | 0,9 | 0,9 | 0,9 | ALTO |
| 2. | 0,8 | 0,8 | 0,8 | ALTO |
| 3. | 0,9 | 0,9 | 0,9 | ALTO |
| 4. | 0,8 | 1 | 0,9 | ALTO |
| 5. | 0,8 | 1 | 0,9 | ALTO |
| 6. | 0,6 | 0,8 | 0,7 | MEDIO |
| 7. | 0,9 | 0,8 | 0,85 | ALTO |
| 8. | 0,9 | 1 | 0,95 | ALTO |
| 9. | 0,9 | 0,9 | 0,9 | ALTO |
| 10. | 0,9 | 1 | 0,95 | ALTO |
| 11. | 1 | 1 | 1 | ALTO |
| 12. | 0,6 | 0,6 | 0,6 | MEDIO |
| 13. | 0,7 | 0,9 | 0,8 | ALTO |
| 14. | 1 | 1 | 1 | ALTO |
| 15. | 0,7 | 1 | 0,85 | ALTO |
| 16. | 0,9 | 1 | 0,95 | ALTO |
| 17. | 1 | 1 | 1 | ALTO |
| 18. | 0,8 | 1 | 0,9 | ALTO |
| 19. | 0,8 | 0,9 | 0,85 | ALTO |
| 20. | 0,7 | 1 | 0,85 | ALTO |
| 21. | 0,7 | 0,9 | 0,8 | ALTO |

Se obtuvo una amplia tasa de respuesta. De los 23 expertos identificados, 2 desistieron de participar una vez que recibieron el cuestionario; Devolvieron el primer cuestionario cumplimentado 21 (91.30%). En la segunda ronda se recibió respuesta de 19 (90,47%).

La tasa de respuesta obtenida fue superior al 90%. Esta tasa arroja una alta validez al estudio

Resultados primera consulta:

Evaluados los cuestionarios cumplimentados, hemos obtenido los siguientes datos para las **preguntas cerradas**:

La puntuación media obtenida en todos los ítems es igual o superior 4.

Destacar que la presencia de información sobre Instalaciones, Teléfono / Fax e Indicaciones terapéuticas es donde se ha obtenido menor grado de dispersión sobre la media en las respuestas de los expertos.

| Variables que han recibido la puntuación media más alta | Nº expertos que realiza valoración | Puntuación mínima | Puntuación máxima | Puntuación Media | Desviación Típica |
|---|------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Instalaciones | 20 | 3 | 5 | 4,7 | 0,5 |
| Teléfono /Fax | 20 | 3 | 5 | 4,6 | 0,5 |
| Indicaciones terapéuticas | 19 | 3 | 5 | 4,6 | 0,5 |

El grado más alto de dispersión entre las respuestas de los expertos lo encontramos en la valoración de la información sobre protección de datos opinión del usuario, investigaciones científicas, política de privacidad, multimedia e idiomas. Todas presentan respuestas extremas con una valoración del grado de adecuación que va de inadecuado (1) a muy adecuado (5).

| Puntuación que ha recibido cada variable | Nº expertos | Puntuación mínima | Puntuación máxima | Puntuación Media | Desviación Típica |
|--|-------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Protección de datos | 21 | 1 | 5 | 4,3 | 1,1 |
| Opinión del usuario | 20 | 1 | 5 | 4 | 1,1 |
| Investigaciones científicas | 19 | 1 | 5 | 3,5 | 1,1 |
| Política de privacidad | 21 | 1 | 5 | 4,1 | 1 |
| Multimedia | 20 | 1 | 5 | 3,7 | 1 |
| Idiomas | 20 | 1 | 5 | 3,5 | 1 |

Los datos obtenidos de las **preguntas abiertas** nos dan idea de la gran implicación de los expertos. Se han recibido 36 sugerencias aportadas por 13 de los 21 expertos lo que supone una participación de 61.90 %.

Destaca la propuesta relativa a la información referente a ofertas y tarifas ya que cuatro expertos han coincidido en su propuesta. La posibilidad de realizar reservas a través de la web y de participar en redes sociales ha sido propuesta por tres de los expertos. También ha habido coincidencia de dos expertos, en las propuestas de información sobre restauración y alojamientos y en la posibilidad de que la web informe de los resultados de encuestas de satisfacción de los usuarios que acuden al balneario.

Llama la atención que dos expertos propongan información sobre descripción de los tratamientos haciendo referencia a los beneficios para la salud. En la encuesta aparecía como “información sobre tratamientos termales”.

El resto de las propuestas aunque fue realizada por uno solo expertos, creímos conveniente incluirla para la segunda consulta. La variedad de profesiones de los expertos podría enriquecer el resultado obtenido

| Sugerencias más frecuentes aportadas mediante texto libre | Nº expertos |
|--|--------------------|
| Tarifas y ofertas | 4 |
| reservas on-line a través de la web | 3 |
| enlace a redes sociales | 3 |
| información sobre restauración y alojamiento | 2 |
| resultados encuestas de satisfacción usuarios | 2 |
| Descripción de los tratamientos : como se realizan , en qué consisten y los beneficios para la salud | 2 |

En el apartado “información resultados primera consulta” del ANEXO I pueden observarse la puntuación recibida por cada variable.

Resultados segunda consulta:

Respecto a la **Información sobre salud**, llama la atención, excepto en la información sobre tratamientos termales, el grado de dispersión entre la valoración de los expertos.

Esta dispersión se hace más marcada al valorar la información sobre investigaciones científicas, contraindicaciones y sobre el servicio de fisioterapia.

| INFORMACION SOBRE SALUD | Instalaciones | Indicaciones terapéuticas | Tratamientos Termales | Servicio médico | Propiedades agua | Contraindicaciones | Composición agua | Promoción y Prevención | Servicio de fisioterapia | Investigaciones científicas |
|-------------------------|---------------|---------------------------|-----------------------|-----------------|------------------|--------------------|------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| N | 18 | 17 | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 17 | 18 |
| Media | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 3,5 | 3,5 | 3,3 |
| Mediana | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Desv. típ. | 0,7 | 0,7 | 0,5 | 0,9 | 0,6 | 1,1 | 0,9 | 0,9 | 1 | 1,2 |

Los resultados de la valoración respecto a los ítems del apartado de **información general**, en esta segunda consulta son los siguientes:

| INFORMACION GENERAL | Teléfono /Fax | | Mapa localización geográfica | | e-mail | | Dirección postal | | Antecedentes históricos | |
|---------------------|---------------|-----|------------------------------|-----|--------|-----|------------------|-----|-------------------------|-----|
| | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª |
| Consulta | | | | | | | | | | |
| N | 20 | 18 | 20 | 17 | 20 | 18 | 20 | 16 | 20 | 18 |
| Media | 4,7 | 4,7 | 4,5 | 4 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 3,8 | 3,1 |
| Mediana | | 5 | | 4 | | 4 | | 5 | | 3 |
| Desv. típ. | 0,5 | 0,4 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,7 | 0,9 | 0,8 | 0,8 |

Como podemos observar, en ambas consultas el grado de adecuación de los diferentes aspectos de este criterio se ha mantenido en una puntuación media de bastante adecuado (4) y adecuado (3).

En ambas consulta el ítem antecedente históricos presenta la misma dispersión.

Sobre la información del **criterio calidad** hay que destacar la tendencia al consenso referente a la información sobre **protección de datos y política de privacidad** entre los resultados de ambas consultas.

| | Protección de datos | | Política de privacidad | |
|------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------|
| | 1 consulta N=21 | 2 consulta N=19 | 1 consulta N=21 | 2 consulta N=19 |
| Media | 4,3 | 4,21 | 4,1 | 4 |
| Mediana | | 4 | | 4 |
| Desv. típ. | 1.1 | 0,78 | 1 | 0,94 |
| Mínimo | 1 | 3 | 1 | 2 |
| Máximo | 5 | 5 | 5 | 5 |

Respecto a los resultados obtenidos de la valoración de la presencia de **logotipo de certificación, actualización de contenidos y opinión usuario** observamos que la dispersión en ambas consultas es la misma aunque en la segunda consulta encontramos variación en cuanto a la valoración que ha pasado del grado de “bastante adecuado” a “adecuado” en la información referente al logotipo y a la opinión del usuario. Se mantiene como “bastante adecuado” en lo referente a la actualización de contenidos.

| | Logotipo certificación | | Actualización contenidos | | Opinión usuario | |
|-------------|------------------------|-----|--------------------------|-----|-----------------|-----|
| | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª |
| Nº consulta | | | | | | |
| N | 20 | 18 | 20 | 18 | 20 | 18 |
| Media | 4,1 | 3,6 | 4,4 | 4 | 4 | 3,7 |
| Mediana | | 4 | | 4 | | 4 |
| Desv. típ. | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 1,1 | 1,1 |

La oferta de los contenidos en diferentes idiomas y la presencia de contenidos multimedia ha obtenido una valoración media de “adecuado” en ambos casos y como puede comprobarse a continuación hay menos dispersión de los valores extremos entre la primera y segunda consulta:

| | Idiomas | | Multimedia | |
|-------------|---------|-----|------------|-----|
| | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª |
| Nº consulta | | | | |
| N | 19 | 18 | 20 | 18 |
| Media | 3,5 | 3,5 | 3,7 | 3 |
| Mediana | | 4 | | 3 |
| Desv. típ. | 1 | 0,9 | 1 | 0,8 |

Respecto a la **Información del apartado otros** del cuestionario de preguntas cerradas, la valoración media de los tres ítems por los expertos ha sido de “adecuado” y como puede verse a continuación prácticamente no hay variación respecto a lo que plantearon inicialmente en relación a las actividades de ocio, deportivas y los tratamientos de estética y cosmética.

| | Actividades de ocio | | Actividades deportivas | | Estética/ cosmética | |
|-------------|---------------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|
| | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª | 1ª | 2ª |
| Nº Consulta | | | | | | |
| n | 20 | 18 | 20 | 18 | 20 | 16 |
| Media | 3,4 | 3,1 | 3,3 | 3,0 | 3,1 | 3,1 |
| Mediana | | 3 | | 3 | | 3 |
| Desv. típ. | 0,8 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 0,7 | 0,9 |

En la valoración de las **aportaciones realizadas en texto libre**, se presentan los resultados obtenidos en las **cuestiones planteadas por más de un experto**, excepto los referentes a la descripción de los tratamientos por poder corresponderse con uno de los ítems de las preguntas cerradas.

El mayor grado de dispersión se obtuvo en el aspecto de información sobre los resultados encuestas de satisfacción usuarios. La valoración media fue de “adecuado”

Y donde menos dispersión encontramos es en la valoración de los apartados de información sobre tarifas y ofertas (“muy adecuado”), enlaces a redes sociales (“adecuado”).

| | Tarifas y ofertas | Reservas on-line | Información restauración alojamiento | Enlace a redes sociales | Resultados encuestas de satisfacción usuarios |
|------------|-------------------|------------------|--------------------------------------|-------------------------|---|
| | N=18 | N=19 | N=19 | N=19 | N=19 |
| Media | 4,38 | 4,26 | 3,89 | 3,47 | 3,57 |
| Mediana | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Desv. típ. | 0,77 | 0,8 | 0,87 | 0,77 | 1,16 |
| Mínimo | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| Máximo | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Por ser **contenidos directamente relacionados con la Hidrología Médica** queremos presentar los resultados relativos a las siguientes sugerencias aportadas mediante texto libre: información referente a diferenciar los balnearios de los spa y balnearios urbanos, informar referente a que son lugares para tratamiento médico y la Información sobre la especialización del servicio médico en Hidrología. En los tres casos, la información en estos campos se consideró como “adecuada”.

No se recogen los datos referentes a la Información sobre actividades de promoción de la salud y contraindicaciones tratamientos por corresponderse con dos de los ítems de las preguntas cerradas.

| N=19 | Diferencia entre balnearios, balnearios urbanos y SPA | Informar de que son lugares para tratamiento médico | Información sobre la especialización del servicio médico en Hidrología |
|------------|---|---|--|
| Media | 3,68 | 3,89 | 3,78 |
| Mediana | 3 | 4 | 4 |
| Desv. típ. | 1,15 | 1,14 | 1,22 |
| Mínimo | 2 | 1 | 2 |
| Máximo | 5 | 5 | 5 |

También queremos resaltar, por ser **criterios de calidad en las páginas web de salud** como hemos visto en el Cuestionario Bermúdez-Tamaño, la diferencia encontrada en la valoración en cuanto a los ítems de información referente a la accesibilidad y a la selección del tipo de letra y color (legibilidad por la facilidad de lectura).

Como puede verse a continuación, se ha encontrado una valoración media de “bastante adecuado” en el ítem accesibilidad y de “adecuado” en el ítem selección del tipo de letra y color.

Encontramos mayor homogeneidad en la valoración por los expertos del grado de adecuación de información sobre la accesibilidad web

| N=19 | Accesibilidad web | Selección del tipo de letra y color |
|------------|-------------------|-------------------------------------|
| Media | 4,1 | 3,42 |
| Mediana | 4 | 3 |
| Desv. típ. | 0,8 | 1,26 |
| Mínimo | 3 | 1 |
| Máximo | 5 | 5 |

Los resultados del resto de las variables obtenidas a partir de la opinión de los expertos como texto libre se presentan agrupadas en cuatro áreas para intentar ajustar a la lista de variables que considera la Organización Mundial de Turismo acerca de los contenidos que deben tener las páginas web turísticas óptimas y que se recoge en el proyecto CODETUR ⁷⁹ con la denominación de **Índice de Calidad Web Turística**.

Este índice está basado en doce parámetros que se agrupan en torno a las siguientes cuatro áreas: aspectos técnicos sobre el diseño de la página (arquitectura, posicionamiento y usabilidad/accesibilidad), aspectos comunicativos relacionados con la descripción general, la calidad y cantidad de la información aportada (página de inicio, idiomas y cantidad/calidad del contenido), aspectos relacionales relativos a la interactividad con el usuario

(interactividad, web social y comunicación móvil) y aspectos persuasivos vinculados a la comercialización e imagen de marca (capacidad persuasiva, imagen de marca y comercialización).

En primer lugar presentaremos los **aspectos técnicos** y cómo podemos observar la valoración media se corresponde con “poco adecuado” y son las características de este apartado las que han sido peor valorados. Destacar que el ítem de resultado y fechas de inspecciones oficiales que ha obtenido una valoración media de “adecuado” es donde más dispersión se encuentra en la puntuación por los expertos.

| N 18 | Resultados y fechas de inspecciones oficiales | Posicionamiento Web sector turístico y de | Referencia de la web por otros operadores y empresas del sector | Alianzas con otros sectores |
|------------|---|---|---|-----------------------------|
| Media | 3 | 2,8 | 2,7 | 2,7 |
| Mediana | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Desv. Típ. | 1,3 | 1,0 | 0,9 | 0,9 |

En el segundo apartado hemos englobado los elementos que se podrían corresponder con la **categoría persuasivos**. Aquí la valoración media por los expertos ha sido de “adecuada” excepto para el apartado de galerías fotográficas que además de ser valorado como de “bastante adecuado” es donde menos dispersión se encuentra en la valoración de los expertos.

| N 18 | Galería fotografía instalaciones | Menús adaptados necesidades de salud | Oferta tratamientos individualizados | URL página Web | Visitas virtuales | Naturaleza captación del agua | Climatoterapia |
|------------|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------|-------------------|-------------------------------|----------------|
| Media | 4 | 3,7 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,4 |
| Mediana | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Desv. Típ. | 0,5 | 1,1 | 1,1 | 1,0 | 0,9 | 1,0 | 0,7 |

Por otra parte se estudian los **elementos relacionales** que no han sido presentados anteriormente. La valoración media ha sido de adecuado, pero como podemos observar hay una desigual dispersión entre las puntuaciones de los expertos principalmente en lo referente al formulario de consentimiento informado y a la información sobre la valoración de la higiene del centro.

| N 18 | Formulario contacto dudas | Formulario consentimiento informado | Persona de contacto | Valoración higiene del centro |
|------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| Media | 3,4 | 3,3 | 3,7 | 3,4 |
| Mediana | 3,5 | 4 | 4 | 4 |
| Desv. Típ. | 0,7 | 1,4 | 0,9 | 1,1 |

Finalmente detallamos las características de los **aspectos comunicativos**. El aspecto que ha sido mejor valorado por los expertos ha sido el referente a la información sobre la temporada de apertura del centro que ha sido valorada como “bastante adecuada”. En el otro extremo, el aspecto que ha obtenido peor valoración media ha sido el referente a la necesidad de que la información este segmentada por la edad de los usuarios.

Entre ambos extremos destacar que la información referente a la autoría de los contenidos aunque ha sido valorada con una puntuación media de “adecuado” es donde encontramos mayor dispersión entre la valoración de los expertos. Criterio este a valorar en las acreditaciones de web sanitarias.

| N 18 | Temporada de apertura | Medios transporte | Preguntas frecuentes | Servicios autorizados | Otros servicios prestados | Fecha autorización del centro | Autoría contenidos | Información segmentada por edad de usuarios |
|------------|-----------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|---|
| Media | 4,1 | 3,7 | 3,5 | 3,5 | 3,3 | 3,2 | 3,1 | 2,7 |
| Mediana | 4 | 4 | 3 | 3,5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Desv. Típ. | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 0,9 | 0,9 | 1,0 | 1,07 | 0,8 |

V.- DISCUSION

V. DISCUSION

El objetivo de esta investigación fue evaluar la calidad y describir las características de los sitios web de los balnearios españoles que participan en el programa de termalismo saludable del IMSERSO en 2015.

Calidad de los sitios web:

El cuestionario utilizado ha sido el desarrollado por Bermúdez et al. (21) en 2006. Su elección ha sido motivada por ser un método que engloba criterios muy diferentes y relevantes de calidad, y además relativamente fácil de aplicar. Este cuestionario evalúa criterios similares a los que se pueden evaluar con otras herramientas. Por ejemplo, contiene criterios referidos en los códigos de conducta como el código HonCode (14).

Al evaluar la calidad de las páginas web resulto relevante conocer que el 27,27% de los sitios mostraba calidad media .Destacando que solo un sitio web había superado la mitad de la puntuación posible.

Los sitios web de mayor calidad en nuestro estudio quedan muy alejaos de la puntuación máxima que podían obtener (ver Tablas 1a, 1b y 1c).

No se han encontraron estudios publicados que aborden la evaluación de las páginas web de los balnearios con criterios sanitarios.

Aunque es difícil hacer comparaciones con nuestra investigación, conviene destacar que los trabajos de Conesa ²⁰ donde también se utilizó el cuestionario Bermúdez-Tamayo al evaluar los sitios web con información sanitaria también aparecía baja calidad en las páginas web analizadas.

De la Torre Barbero ⁸⁰ en 2012 también utilizó el mismo cuestionario. Al evaluar las páginas web de los colegios oficiales y sociedades científicas obtuvo una calificación de “calidad media” y en las páginas institucionales pertenecientes a los hospitales andaluces niveles de calidad media-alta.

En la bibliografía existen numerosos estudios que evalúan la calidad del sitio web enfocados a una patología concreta ⁸¹, (nutrición y trastornos de la conducta alimentaria...) o sobre alguna parte de la medicina^{82, 83} (información sobre medicamentos, unidades de cuidados intensivos...), en los cuales se concluye que la calidad, aunque con desigual cumplimiento de las pautas establecidas, es en general media alta.

Estos estudios evalúan la calidad de sus sitios web a través de medios diferentes al test de Bermúdez et al, por ejemplo el código e-Europe 2002 ⁸¹. Otros estudios utilizan criterios diferentes en cada caso por lo que es difícil hacer comparaciones entre dichos estudios y el nuestro ⁷².

Además, y en la línea del presente trabajo, otros autores se han centrado en la evaluación de sitios web de información sanitaria general, aplicando 4 códigos de conducta: Código del Proyecto «e-Europe 2002, Código de la American Medical Association (AMA), Código del Health Summit Working Group y e-Health Code of Ethics y han encontrado una concordancia entre evaluadores aceptable para los 4 códigos.⁸⁴

Respecto al criterio de **Transparencia y ausencia de conflictos** de intereses hay que destacar que más del 90% indicaban claramente una dirección electrónica o física de responsable de la página, lo que coincide también con otros autores que muestran en sus estudios un buen cumplimiento de este criterio. ^{20, 80}.

La especificación de las fuentes de financiación al contrario de lo que sucede en otras publicaciones ⁸⁰ que es muy escasa, en nuestro caso prácticamente la mitad de nuestras páginas web hace referencia a ello.

En ambas dimensiones del **criterio de autoría** nuestros resultados muestran un bajo grado de cumplimiento (10%) al contrario de los resultados obtenidos por De la Torre ⁸⁰ al evaluar las páginas web de enfermería y hospitales del Sistema Público de Andalucía que está cercano al 80%.

La **protección de datos personales**, que en el ámbito sanitario es un aspecto básico y que solo se cumple en el 53% de las páginas está por encima de los resultados que se obtienen en otros trabajos del ámbito sanitario.

Además y según encontramos en la bibliografía, los aspectos relacionados con la privacidad y confidencialidad son de los más valorados por los usuarios a la hora de seleccionar sus búsquedas de internet ⁸⁵

Al valorar el **criterio de actualización de la información respecto y al respecto de la** fecha de actualización de la web nuestros resultados reflejan que el cumplimiento de este criterio es prácticamente nulo. Este hecho reduce la credibilidad y utilidad de la información ofrecida, ya que la información cambia casi a diario, y más aún en temas relacionados con la salud. Según la bibliografía consultada ⁸⁰ existe una relación significativa con páginas de mayor calidad si la actualización es menor a 2 años

Respecto al criterio de **responsabilidad** observamos que la mayor parte de los sitios web no cumplían con este criterio en la evaluación. El ítem sobre si hay una dirección de contacto con el webmáster que en otros contextos de salud ⁸⁰ alcanza el 100%, en nuestro caso solo se cumple en el 30% de las páginas.

En otros trabajos que han estudiado la **accesibilidad** en las páginas web de los hospitales públicos españoles ⁷² más de la mitad de las páginas que estudiaron no cumplían los criterios. En consecuencia, las paginas evaluadas de los balnearios y sobre todo las que no cumplen ningún criterio de accesibilidad, deben incrementar sus niveles para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices para que la información pueda ser

utilizada por los usuarios independientemente de los equipos informáticos utilizados.

De acuerdo con otros autores ^{72, 80} y a la vista de lo que nuestros resultados sugieren ponemos de manifiesto que aún, no se considera la accesibilidad como un criterio prioritario a la hora del diseño de los sitios web, ya no solo como compromiso ético, sino para cumplir la legislación.

Evolución de la calidad:

Al comparar los datos del año 2015 con el año 2009, observamos que todas las variables de los datos generales han mejorado en presencia con respecto a 2009, alcanzado porcentajes cercanos al 100%.

Estos datos están en concordancia con los resultados obtenidos en otros trabajos que aunque indican un cumplimiento dispar de los diferentes criterios de calidad evaluados los resultados evolucionaron de manera positiva en la segunda fase del estudio dos años después ⁸⁰.

Todas las páginas hacen referencia a sus tratamientos. Y también son ya mayoría aquellos que indican que tienen servicio médico y las propiedades del agua.

En nuestro caso esto es sin duda una ventaja, ya que abre camino para una posible acreditación como web sanitarias.

Hay que resaltar el aumento referente a la información en el campo de la estética y cosmética que está presente en un porcentaje superior al 90% de las páginas. Unido al incremento de la oferta de actividades de ocio y deporte es sin duda una información acorde al incremento del sentir de la población en un contexto donde el cuidado y la búsqueda de hábitos saludables va en aumento.

En cuanto a la presencia de diferente idioma ha aumentado el uso del francés y el alemán y esto es sin duda una oportunidad para la internacionalidad del sector en el campo de la salud. En el ámbito de la comunicación turística, la utilización

de varios idiomas permite acceder a los turistas procedentes de diversos mercados emisores como se describe en el informe sobre sitios web turísticos de las comunidades autónomas españolas.⁷⁹

Grado de adaptación al entorno 2.0:

El término “Web 2.0” surgió hace aproximadamente diez años y hace referencia a un cambio de orientación donde la web deja de ser estática y unidireccional y se convierte en una plataforma dinámica centrada en el usuario, permitiéndole no sólo formar parte de la conversación, sino generar su propio contenido, compartir y crear comunidad, convirtiéndole en el protagonista.

En un reciente estudio realizado por la Universidad Politécnica de Valencia⁸⁶ para conocer la presencia de internet en los balnearios de Andalucía se ha encontrado que el 40% de ellos opta por abrir cuenta en 3 o 5 redes, el 20% entre 1 y 2, mientras que otro 20% lo hace entre 6 y 8. Un 20% no creyó necesario abrir ningún perfil en redes sociales. Datos muy similares a los obtenidos en este trabajo.

Respecto al uso de los medios sociales Facebook y Twitter en los balnearios de Galicia Facebook y Twitter destacan, como en nuestro trabajo, como redes sociales generalistas y Booking y Tripadvisor como Redes Sociales Virtuales Profesionales.⁸⁷

Respecto a ser Facebook la red social más utilizada, nuestros datos también coinciden con los presentados en el Congreso Internacional de Comunicación Social el año pasado sobre los Establecimientos Termales de la Región del Norte de Portugal⁸⁸ y donde se pone de manifiesto que los balnearios utilizados también prefieren Facebook para promocionar su negocio.

Pero nuestros resultados contrastan con los obtenidos por Calvo-Calvo⁷² en hospitales de gran tamaño donde sólo 7 (13,2%) de los hospitales estudiados tenían presencia en alguna red o medio social, como Twitter, Facebook,

YouTube, Flickr o en blogs, y disponían enlaces a esos medios sociales desde sus webs.

El "turismo 2.0" es una realidad y desde el punto de vista del "viajero 2.0", el cliente tiene a su alcance no sólo toda la información oficial disponible sino la generada por otros usuarios (incluyendo multimedia , valoraciones y reviews), cuenta con excelentes herramientas de comparación a la hora de decidirse, y además es consciente de su influencia en la empresa al hacerle saber no sólo a ellos sino al mundo entero cuando está insatisfecho. Desde el punto de vista del destino o proveedor, no sólo es un gran reto, sino que es una gran oportunidad: aquellos que no se han volcado en la transparencia, en la excelencia, y, en definitiva, en aportar valor al usuario, han visto cómo sus resultados a corto plazo y su reputación se desintegraban y como apunta en el informe Internet y turismo: el campo de batalla cinco años después del boom 2.0 ⁸⁹ · las redes sociales como plataformas publicitarias, no centradas en el usuario sino en hacer negocio han fracasado. La información que proporciona el ofertante es también decisiva de aquí la importancia del contenido que el mismo profesional puede generar las plataformas online.

Competitividad digital:

Para valorar la competitividad de las páginas web, como hemos comentado en el apartado de metodología, hemos utilizado la herramienta gratuita Índicex ⁷⁶

Índicex, evalúa ,en la misma acción, las páginas web en tres áreas que consideramos interesantes (Movilidad, Experiencia de usuario y competitividad) y ofrece además recomendaciones de mejora.

Aunque la herramientas mas utilizada para medir el posicionamiento sean Page Rank también es una herramienta muy discutidas por los expertos por darse el caso de manipulaciones, debido a la importancia comercial que tiene aparecer entre los primeros resultados del buscador.

Según revela el Informe Doctoralia sobre salud e Internet 2015 ⁹⁰, dirigido por la Universitat Oberta de Catalunya el 62% de los pacientes consulta en Internet opiniones sobre médicos antes de visitarse y el 40% ya interactúa por correo electrónico con su médico, enfermero o centro médico.

Para este estudio hay una nueva generación de pacientes con los que es imprescindible conectar. Son los que utilizan internet, el móvil y cualquier otro tipo de tecnología para informarse sobre su patología o conseguir una mejora en su estado de salud y bienestar.

La aparición del paciente digital ha planteado nuevos retos a todos los agentes implicados en el cuidado de la salud, lo que, evidentemente, también involucra a los balnearios.

Este informe plantea una interesante diferenciación sobre el perfil del paciente digital, al referirse a él como ePaciente, mPaciente y wPaciente. El *ePaciente* es la persona que utiliza internet para cuestiones relacionadas con la salud (el 90% de los encuestados), el *mPaciente* es el que recurre al uso de aplicaciones móviles para gestionar, medir o hacer un seguimiento de temas relacionados con su salud y bienestar (el 35%) y el *wPaciente* es el que ha incorporado los wearables a su vida (el 14% de los consultados en el estudio). Pero lo interesante del informe, más que el canal empleado, es que hace referencia a qué tipo de persona está detrás de cada una de estas categorías. Así, sabemos que son los jóvenes quienes en mayor medida utilizan el móvil y otros dispositivos, como los wearables, aunque estos últimos tienen mayor acogida entre los hombres que entre las mujeres (ellas prefieren el teléfono móvil), mientras que el nivel de empleo de internet para buscar información sobre salud aumenta a medida que aumenta la edad del usuario y también sus afecciones, pues el ePaciente se caracteriza por tener peor estado de salud que los otros dos perfiles.

Internet ha llegado a los móviles de manera masiva, construyendo un nuevo paradigma de uso y haciendo que, si se utiliza de la manera adecuada, cualquier empresa pueda estar presente en el día a día de millones de personas. Las nuevas funcionalidades que permiten los smartphones: geolocalización, billetes en formato bidi, inclusión de realidad aumentada, y nuevos métodos de pago y no solo por las búsquedas hacen que todo lo que podamos decir sobre la importancia de la adaptación de la web a la movilidad es poco.

Conectar con el usuario y dirigir una estrategia de éxito hacia el paciente requiere conocerle. Según los datos del estudio SiE ⁵, una de cada tres personas consulta el móvil cada 5 minutos y el tiempo de acceso a medios digitales utilizado en dispositivos de movilidad, smartphone y tablet, supera al empleado con el ordenador. Datos que contrastan con nuestros resultados ya que solo el 12% de nuestras paginas son competitivas a nivel de movilidad.

Información sobre oferta asistencial:

Similar al encontrado por nosotros son los datos de un estudio realizado sobre la evaluación de las paginas web de los hospitales ⁷² que muestran que no se identifica correctamente a los profesionales sanitarios que ejercen en los hospitales. La identificación del personal médico y de enfermería con cargo y nombre solo aparece en el 30,2% de las web de los hospitales. En nuestro caso solo el 13,63% informa de la presencia de profesional especialista en Hidrología Médica y de estos el 33,33% da el nombre del facultativo.

Hay que señalar que aunque la mayoría de hospitales ⁷² presenta su cartera de servicios general, menos de la tercera parte de hospitales presentan la cartera de servicios por especialidades. En nuestro caso menos del 50% de las paginas web informa de que cuenta con servicio autorizado como U.58 Hidrología Médica tal como figura en el REGCESS.

A este respecto, estamos de acuerdo con Díaz y Chaín ⁹¹, al considerar que es necesario que los hospitales informen sobre qué servicios especializados y actividades se realizan en ellos, así como de los datos de la actividad asistencial

y de los índices de resultados de dicha actividad, siendo la web el lugar idóneo para obtener esa información. Conocer el éxito asistencial de un centro sanitario y de sus profesionales, es fundamental para los usuarios y constituye una información muy apreciable cuando una persona busca una segunda opinión médica o quiere hacer uso de la libre elección de médico especialista, por lo que las al igual que las webs de hospitales deberían incluir la cartera de servicios por especialidades y resultados de la actividad asistencia también deberían hacerlo los balnearios.

Como vimos en el apartado de Introducción, se abren grandes oportunidades para los balnearios si cumplen con los requisitos establecidos en la Directiva Europea Transfronteriza. Uno de los requisitos es cumplir con las especificaciones médicas recomendadas en el país al que pertenezcan los potenciales turistas de salud. Uno de estos requisitos es que se realice en un centro sanitario y que este este acreditado. Internet es la vía principal de comercialización en salud . Una página web que facilite la oportuna información en este campo es una buena plataforma al exterior.

Tipo de certificaciones, sellos de calidad y código de conducta:

La Marca Q de Calidad Turística estaba presente en 21 páginas web. (65,62%). Este dato es superior al encontrado al valorar la presencia en internet de los balnearios de Andalucía ⁸⁶ donde solo el 25% acredita esta certificación. Respecto a los sellos de Certificación de sistemas de gestión de la calidad, ISO, nuestros datos también arrojan mejores resultados. El 30,33% de nuestras páginas presenta estas certificaciones ISO y solo aparece en el 8% de los balnearios andaluces. Ambos trabajos se han realizado en el mismo año.

Los resultados de Alvarez Garcia ⁵⁴ en 2014 para calcular el nivel de implantación de la calidad en los balnearios españoles demuestran que en los balnearios analizados la dirección esta altamente implicada en el proceso de implantación de la Q de Calidad Turística, dirigiéndolo y revisando su eficacia.

Del total de las webs evaluadas es este trabajo 36,36 % estaban adheridas a algún sello de acreditación aunque ninguna a sellos de calidad específicos de web de salud.

Nuestros resultados son peores que los obtenidos por Calvo ⁷² al analizar las webs de los hospitales y donde 4 (7,55%) estaban adheridas a algún sello acreditador de calidad específico para webs de Salud. Aunque el cumplimiento de este criterio podría ser de importancia relativa no se debe olvidar que los hospitales son instituciones encargadas de la prestación de asistencia sanitaria especializada, que deben asegurar y acreditar una alta calidad, reconocida por organismos externos, tanto asistencial como organizacional, lo que también debería incluir a sus espacios web. En este sentido estamos de acuerdo con el autor y creemos que sería conveniente que las webs de balnearios estén adheridas a códigos y normas de calidad específicas para webs sanitarias, pues estos son recomendaciones y criterios de calidad propuestos para el desarrollo y el contenido de los sitios web, que sirven como una herramienta de autoevaluación para los proveedores de las webs y cumplen una función educativa tanto para esos proveedores como para los usuarios.

Coincidimos con Hernandez-Rabanal ⁹² cuando afirma que , este mecanismo no garantiza que el contenido de las webs sea completamente fiable. Los organismos certificadores evalúan que los sitios web cumplen unos principios mínimos que tienen que ver con aspectos editoriales, pero no focalizan su atención en el contenido.

Según Mayer ⁹³ hay usuarios que, en el momento de escoger un sitio web u otro, se fijan en el diseño, otros en la mención de los responsables de la web. La variedad de criterios es tan grande, que aún no se han encontrado unos indicadores estables y universales que ayuden al usuario a reconocer una información de calidad, fiable, efectiva o segura. La mayoría de individuos, cuando buscan información sanitaria en Internet, utilizan los buscadores más populares, y de entre los recursos que éstos les proponen, sólo seleccionan los que aparecen en las primeras posiciones. De eso se deduce que el análisis crítico y la valoración reflexiva del contenido pasan a un segundo plano.

Consulta con expertos:

El método de consulta con expertos ha sido ampliamente utilizado en numerosos estudios y ámbitos de conocimiento.

Como ventaja de este método es que reúne el conocimiento de un grupo de participantes que pueden estar geográficamente dispersos y que pueden participar por la vía del correo electrónico con la consecuente disminución en los costos.

De este método se ha criticado la dificultad para establecer el grado de experiencia de los miembros. En nuestro trabajo esto se ha solucionado utilizando el **“coeficiente de competencia experta” o coeficiente K.**⁷⁸

Todos los expertos alcanzaron resultados satisfactorios de desempeño en los valores del coeficiente de competencia (alto 19 expertos y 2 expertos medio) para estudiar, analizar, dar criterios válidos y confiables sobre el trabajo elaborado tal como se aprecia en el apartado de resultados. Por tanto, todas las opiniones fueron tenidas en cuenta.

Estudios realizados por investigadores de la Rand Corporation, señalan que si bien parece necesario un mínimo de siete expertos no es aconsejable recurrir a más de 30 expertos, pues la mejora en la previsión es muy pequeña y normalmente el incremento en coste y trabajo de investigación no compensa la mejora.

Como apuntábamos en el apartado de resultados, el tiempo transcurrido entre la remisión del primer cuestionario y la recepción del segundo, fue de treinta días. La bibliografía consultada califica el resultado como óptimo en aquellas consultas que emplean un tiempo inferior a dos meses.

La tasa de respuesta obtenida fue superior al 90%. Esta tasa arroja una alta validez al estudio por tanto tendremos en cuenta los resultados obtenidos para poder ponderar resultados y poder validar en un futuro un cuestionario que nos

permita evaluar las páginas web de los balnearios con un criterio acorde a un centro sanitario con las características del balneario.

Respecto a la opinión de los expertos y en relación a las preguntas cerradas del cuestionario destacar la tendencia al consenso referente a la información sobre protección de datos y política de privacidad. Dato acorde al aumento que se ha obtenido al estudiar la evolución de las páginas web en los dos periodos y que como comentábamos anteriormente de gran importancia en el campo de la salud.

Respecto a las preguntas abiertas tras observar los resultados obtenidos en las cuestiones planteadas por más de un experto: tarifas y ofertas, reservas on-line, información sobre restauración y alojamiento, enlace a redes sociales y resultados encuestas de satisfacción usuarios comprobamos que estos indicadores coinciden con criterios de calidad con los que se evalúan web de turismo en el proyecto CODETUR⁷⁹

Los resultados obtenidos en los datos que hemos agrupado referentes a la información sobre los contenidos directamente relacionados con la Hidrología Médica: diferencia entre balnearios, balnearios urbanos y spa, información de que son lugares para tratamiento médico e información sobre la especialización del servicio médico en hidrología han sido valorados como adecuados.

Esto contrasta respecto a los resultados referentes a las tendencias del turismo de balnearios en Andalucía ⁹⁴, donde se realiza también una consulta a expertos y estos están de acuerdo en que son ventajas competitivas en el turismo de balnearios la identificación de balneario con turismo, esparcimiento y relax e identificación de balneario con belleza.

Limitaciones:

Respecto a las **limitaciones**, queremos decir que este estudio solo se refiere a las páginas web de los balnearios participantes en el Programa de Termalismo Saludable del año 2015, por lo que los resultados pueden variar en el resto de los balnearios de España.

Como hemos recogido en el apartado de introducción y según los datos facilitados por el Observatorio del Termalismo, durante el año 2015 hay 113 balnearios en funcionamiento y en el programa de Termalismo Saludable han participado 91 (estudiamos 88 por descartar 3 que no tenían la página web operativa). Aunque este no era nuestro objetivo, esto supone que hemos analizado el 80,53%.

La investigación se ha realizado en la temporada de apertura (junio y julio). Desconocemos, aunque suponemos que sí, que el resto del año las páginas web siguen operativas.

Creemos importante apuntar que este trabajo, como todos los que evalúan sitios web tiene unas limitaciones específicas debidas a la propia naturaleza dinámica y cambiante de Internet: rápido y fácil cambio que supone la creación de contenidos en este medio y las diferentes rutas de acceso a los mismos.

La situación actual puede diferir en mayor o menor medida dependiendo de los cambios que hayan experimentado los sitios web analizados durante el lapso de tiempo transcurrido desde la fecha del análisis. Una página web puede ser incorporada, retirada o modificada en cualquier momento ⁸².

También, hay que considerar que alguna información que se evalúan en las webs, a veces no es fácilmente apreciables debido a la falta acuerdo sobre dónde debe aparecer, por lo que no es posible poder garantizar de forma absoluta su ausencia en las web estudiadas ⁸³.

No obstante, estas limitaciones no afectan a la validez de nuestro trabajo porque como apuntábamos anteriormente son debidas a la propia naturaleza de internet y los datos se han obtenido con el máximo rigor científico.

Aplicación práctica:

La aplicación práctica de esta investigación reside en que sus resultados deberían considerarse como una oportunidad de mejora, que invite a los gestores de los balnearios a considerar un cambio en el desarrollo de sus webs. En este sentido, sería conveniente que las web de los balnearios se adheriesen a códigos y normas de calidad específicas para web sanitarias.

Sin olvidar que los balnearios son servicios sanitarios donde se presta asistencia sanitaria especializada y que están integrados en organizaciones cuya principal actividad no es sanitaria, sus páginas web deben tener en cuenta la necesidad del internauta, potencial usuario por motivo de salud, de informarse manteniendo en sus páginas los recursos que al cliente puedan servirle para obtener información.

Fortalezas:

No se han encontrado estudios publicados que aborden la evaluación de las páginas web de los balnearios con criterios sanitarios.

La principal fortaleza de esta investigación estriba en que al no estar estos aspectos determinados previamente se ha contado con el conocimiento y la experiencia de un grupo de expertos para que aporten su opinión sobre los contenidos de estas páginas para que, además de cumplir con la legislación, reúnan suficientes criterios de calidad y contengan información relevante para el usuario y poder conformar, en un futuro, los aspectos a valorar.

Se ha efectuado una evaluación exhaustiva de los sitios web incorporando el valor añadido de poder haber evaluado el cambio que han experimentado las páginas web de los balnearios en los últimos seis años por coincidir con la supresión del informe de certificación médica para acceder al Programa de Termalismo Saludable en España.

Y como signo de modernidad nos hemos centrado en establecer el nivel de impacto del fenómeno de las Web 2.0 y la adaptación a dispositivos móviles en las páginas.

Además, es un estudio sin sesgo de subjetividad y carente de posible variación intraoperador en la recogida de datos, al ser su autor el que evaluó todas las webs.

Cumplimiento de hipótesis y objetivos:

La hipótesis enunciada y los objetivos planteados se han cumplido.

Se ha corroborado nuestra hipótesis inicial donde planteábamos que las páginas web de los balnearios españoles tienen una calidad insuficiente para aportar información sobre los servicios de salud que ofertan al usuario en el campo de la hidrología médica en general.

La importancia teórica y práctica de la investigación realizada ha abierto el camino para futuras investigaciones.

Investigaciones futuras:

Finalmente, queda añadir la oportunidad de continuación de este estudio. Los posibles estudios susceptibles de realizar a partir de este trabajo van encaminadas a ampliar la dimensión del mismo. Como **propuesta de investigaciones futuras**, nos planteamos llevar a cabo una investigación que nos permita elaborar y validar un cuestionario para acreditar las páginas web con los resultados obtenidos de la consulta con expertos que hemos realizado.

Un cuestionario que acorde a las particularidades de los establecimientos termales como centros sanitarios pueda generalizarse su empleo para acreditar la calidad de los sitios web de los balnearios españoles. En una página web

sobre salud los contenidos deben cumplir unos estándares de calidad y seguridad.

Una página web funciona como escaparate de los servicios que se proporcionan. Las páginas web de los balnearios podrían ser identificadas como “sitio web sanitario” y formarían parte de los diferentes catálogos de páginas web de salud acreditadas aumentando su visibilidad y accesibilidad. Las web de los balnearios con sellos de acreditación sanitaria serían más útiles y confiables y podrían ofrecer a los usuarios un espacio de información sobre salud avalado por la objetividad de los estándares.

VI. CONCLUSIONES

VI. CONCLUSIONES

- Ningún sitio web alcanzó la puntuación máxima en la valoración de calidad. Mostraron calidad media (puntuación entre 7 y 13 puntos) 24 (27,27%) sitios webs.
- El nivel de accesibilidad es muy bajo .Debería considerarse una adaptación para permitir el acceso a cualquier usuario independiente del grado de discapacidad.
- Ninguna página web presenta Códigos de conducta o acreditaciones específicas de web sanitarias. Esto permitiría al usuario identificarlas fácilmente.
- Los criterios de evaluación del cuestionario de Bermúdez- Tamayo están validados para páginas web sanitarias. Las particularidades de los balnearios como centros sanitarios hace que aparezca la necesidad de elaborar criterios acorde a sus características.
- Conocer las fortalezas y debilidades de las web evaluadas contribuye a mejorar el posicionamiento de los balnearios como centros sanitarios.

VII. BIBLIOGRAFIA

VII. BIBLIOGRAFIA

1. - Hartzband P, Groopman. Untangling the Web — Patients, Doctors, and the Internet. [Internet] 2010, [consultado 14 diciembre 2014];362:1063-1066. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp0911938>
2. - Marcinkiewicz M. Mahboobi H. The Impact of the internet on the Doctor-Patient Relationship. AMJ [Internet] 2009, [consultado 19 de diciembre de 2014]; Disponible en <http://amj.net.au/index.php?journal=AMJ&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=69&path%5B%5D=220>
- 3.- Bessell TL1, 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 [Internet] 2002, [consultado 19 de diciembre de 2014];Mar;5(1):28-37 Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11906539?report=abstract>
- 4.- SANZ, MA. Fundamentos históricos de la Internet en Europa y en España. "Boletín de Red IRIS", [Internet] 1998 [consultado 19 de diciembre de 2014] Disponible en <http://www.rediris.es/difusion/publicaciones/boletin/45/enfoque2.html>
5. - Fundación Telefónica .Sociedad de la Información en España 2014 [Internet] .Barcelona Editorial Ariel; 2015. [consultado 19 de marzo de 2015] Disponible en http://www.fundaciontelefonica.com/arte_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/?itempubli=323
- 6.- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones. Los ciudadanos ante la e-salud. [Internet].2012; [consultado 19 de marzo de 2015] Disponible en http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/pr_ciudadanos_esanidad.pdf

7.- Núñez Gudás M. Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet. Rev. cuba. inf. cienc. salud [Internet] 2002, vol.5, n.5 [consultado 19 de enero de 2015] ; Disponible en <http://eprints.rclis.org/5136/1/criterios.pdf>

8.- Ramos Sánchez E. Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet .Rev. cuba. inf. cienc. salud [Internet] 2004, vol.12, n.2 [consultado 9 de enero de 2015] ; Disponible en <http://eprints.rclis.org/5022/1/Criterios.pdf>

9.-Ávila de Tomasa JF, Portillo B, Pajares JM. Calidad en la información biomédica existente en Internet. Aten Primaria [Internet] 2001[consultado 11 de noviembre de 2014]; 28 (10); [674-679] .Disponible en [http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet? f=10&pident_articulo=13023745&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=27&ty=43&accion=L&origen=zona_delectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=27v28n10a13023745pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?f=10&pident_articulo=13023745&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=27&ty=43&accion=L&origen=zona_delectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=27v28n10a13023745pdf001.pdf)

10.- Salvado JA, Angós JM, Fernández MJ. Criterios para evaluar la calidad de las fuentes de información en Internet, Scire [Internet] 1999 [consultado 1 de noviembre de 2014]; 5(2): [99-113].Disponible en <http://tecno.unsl.edu.ar/Tecno/Tecno%202-09/CLASE%205/apuntes/Criterios%20para%20evaluar%20la%20calidad%20de%20la%20informacion%20en%20Internet.pdf>

11.- Miller TE1, Derse AR. Between strangers: the practice of medicine online. Health Aff (Millwood). [Internet] 2002 [consultado 1 de noviembre de 2014]; 21(4): [168-79].Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12117127>

12.- Maldonado C. Gestión de la información sanitaria: una herramienta en la calidad asistencial. Rev. Arg. Doc. Biomed. [Internet] 2004 [consultado 1 de noviembre de 2014]; 1: [13-18]. Disponible en <http://www.sai.com.ar/abba/pdfs/radb/04.pdf>

13.- Conesa MC. Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica. BiD [Internet] 2009. [Consultado 1 de noviembre de 2014]; 23. Disponible en <http://bid.ub.edu/23/conesa2.htm>

14. - *hon.ch*, Fundación Health on the Net.[sede Web]. [Fecha actualización 3 de junio 2013; consultado 1 de noviembre de 2014]. Disponible en https://www.hon.ch/HONcode/Conduct_sp.html

15.- eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud, Comisión de las Comunidades Europeas. [sede Web]. [Fecha actualización 29 de noviembre 2002; consultado 1 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://wma.comb.es/Upload/Documents/eEurope2002.pdf>

16.- Guidelines for Medical and Health Information Sites on the Internet Principles Governing AMA Web Sites. JAMA [Internet] 2000 Vol 283, No. 12 consultado 11 de noviembre de 2014]; Disponible en <http://www.ebm.lib.ulg.ac.be/prostate/pdf/siteweb.pdf>

17. - Mack, J. "The Internet Healthcare Coalition." Journal of Medical Internet Research. [Internet] 2000. [consultado 11 de noviembre de 2014]; Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761844/>

18.- Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Manual de Estándares Páginas Web Sanitarias [monografía en Internet]. 2014 [consultado 11 de mayo de 2015]. Disponible en http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/export/sites/acsa/.content/galerias/documentos/documentos-certificacion/PaginasWeb/Manual_estandares_paginas_web_sanitarias_8_1_03.pdf

19.- Colegio de Médicos de Barcelona. Web Médica Acreditada. [sede Web]. [consultado 1 de noviembre de 2014].Disponible en <http://wma.comb.es/es/home.php>

20.- Conesa MC. Información de la calidad de los sitios web con información sanitaria en castellano. [tesis doctoral].Murcia , 2010. Disponible en <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10916/ConesaFuentes.pdf?sequence=1>

21.- Bermúdez-Tamayo C, Jiménez-Pernett J, García-Gutiérrez JF, Azpilicueta I, Silva-Castro MM, Babio G, Plazaola J. Cuestionario para evaluar páginas web sanitarias según criterios europeos. Aten Primaria 2006; 38(5):268-274 [consultado 11 de febrero 2013]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-cuestionario-evaluar-sitios-web-sanitarios-13092985>

22.- W3C España. Guía Breve de Accesibilidad Web [sede Web]. [consultado 10 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>

23.- W3C. WAI: estrategias, pautas, recursos para hacer la Web accesible a personas con discapacidad. [sede Web]. [Fecha actualización septiembre 2005; consultado 10 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility>

24.- Universidad de Alicante. Niveles de adecuación de WCAG 2.0. [sede Web]. [consultado 10 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=niveles-2.0>

25.- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.Guía de validación de accesibilidad web [monografía en Internet].2014. [consultado 18 de mayo de 2015]. Disponible en <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/documentacio>

26.- Ministerio de Educación Cultura y Deportes. Instituto Nacional de Tecnologías educativas y de formación del profesorado. [sede Web]. [consultado 7 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://www.ite.educacion.es/accesibilidad/index.php?subseccion=14>

27.- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. BOE núm. 279 (21- 11-2007). Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/21/pdfs/A47567-47572.pdf>

28.- Norma UNE 139803:2012 sobre requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web. Disponible en: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0032576#.VklOKjZdHIU>

29.- Real Decreto 1227/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios. BOE núm. 254 (23-10- 2003). Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2003/10/23/pdfs/A37893-37902.pdf>

30.- Vázquez-Illá J. Estrategias competitivas para el sector balneario. En: Hidrología Médica. F. Maraver en Congreso Internacional del Agua – Termalismo y Calidad de Vida. Campus da Auga, Ourense, Spain, 2015. Disponible en http://cidat.webs.uvigo.es/docs/SP_2.1.pdf

31.- Corvillo I, Aguilera I, Martín A. La reeducación funcional en los Establecimientos Balnearios españoles Anales de hidrología médica. [Internet]. 2008-2010 [consultado 10 de febrero de 2014] (3): [45-60]. .Disponible en <http://revistas.ucm.es/index.php/ANHM/article/view/38574/37300>

32.- Organización Mundial de la Salud. Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2014-2026. [Monografía en Internet]. 2013 [consultado 7 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21201es/s21201es.pdf>

33.- Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias. Técnicas y Tecnologías en Hidrología Médica e Hidroterapia en Informe de Evaluación nº50. [Monografía en Internet]. 2006 [consultado 23 de marzo de 2014]. Disponible en <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=13/12/2012-e64c677197>

34.- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad. Registro General de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios (REGCESS: Manual de uso, definiciones y glosario de términos. [monografía en Internet].2015 [consultado 23 de marzo de 2014].Disponible en: <http://regcess.msssi.es/regcessWeb/descargaManualAction.do?org.apache.struts.taglib.html.TOKEN=f692a838d9ec1383649741cc768e7e83>

35.- Orden de 15 de marzo de 1989 por la que se establece y regula el Servicio de Termalismo Social del Instituto Nacional de Servicios Sociales BOE núm. 81 (5-04-1989). Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/1989/04/05/pdfs/A09776-09778.pdf>

36.- Resolución de 4 de diciembre de 2008, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Social.
BOE núm.301 (15/12/2008). Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2008/12/15/pdfs/A50347-50355.pdf>

37.- Resolución de 10 de diciembre de 2009, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Social
BOE núm.300 (14/12/2009). Disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/2009/12/14/pdfs/BOE-A-2009-20066.pdf>

38.- IMSERSO. Los Balnearios. La respuesta a su bienestar y salud. [monografía en Internet]. [consultado 23 de octubre de 2015].Disponible en: <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/pdf-balnearios.pdf>

39.- Resolución de 9 de diciembre de 2014, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Saludable

BOE núm.301 (13/12/2014). Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2014/12/13/pdfs/BOE-A-2014-12999.pdf>

40.- Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio, por la que se regula el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. BOE núm.190 (10/08/2015). Disponible en

<https://www.boe.es/boe/dias/2015/08/10/pdfs/BOE-A-2015-8941.pdf>

41.-Escuela de Organización Industrial. Estudio sobre el turismo de salud en España. [Monografía en Internet]. 2013 [consultado 23 de mayo de 2014]. Disponible en http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Eje3/Documents/turismo_salud_espana.pdf

42.-Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review Organización para la Cooperación al Desarrollo (OCDE). Neil Lunt, Richard Smith, Mark Exworthy, Stephen T. Green, Daniel Horsfall and Russell Mannion. 2011 Disponible en <http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>

43. - The Mckinsey Quarterly : Mapping the market for medical travel [monografía en Internet] 2008 Disponible en <http://www.heal-wheel-india.com/white-pappers/McKinsey-Report-Medical-Travel.pdf>

44.-Deloitte.Estudio de Mercado de Turismo Sanitario.2011 Disponible en http://elmedicointeractivo.com/resources/files/2013/6/21/1371816925009Turismo%20Sanitario_Medios.pdf

45.- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio Plan del Turismo Español Horizonte 2020 [Monografía en Internet]. 2007 [consultado 2 de mayo de 2015]. Disponible en [http://www.tourspain.es/es-es-VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan_Turismo_Espa%C3%B1ol_Horizonte_2020.pdf](http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan_Turismo_Espa%C3%B1ol_Horizonte_2020.pdf)

46.-Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos .Encuesta de gasto turístico (Egatur) 2007 [consultado 23 de octubre de 2015]. Disponible en <http://estadisticas.tourspain.es/es-ES/Paginas/default.aspx>

47.- DBK. Segundo estudio Sectores Balnearios. Marzo 2015 [consultado 23 de octubre de 2015]. Disponible en <http://www.dbk.es/es/estudios/16195/summary>

48.- Observatorio Nacional de Termalismo y desarrollo rural [sede Web]. [consultado 10 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://observatoriotermalismo.org/>

49.- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Sevilla. Dossier sobre calidad turística 2012. [consultado 10 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://www.juntadeandalucia.es/turismoycomercio/documentacion/143346443.pdf>

50.- UNE 186001:2009 Establecimientos balnearios. Requisitos para la Prestación del servicio. Disponible en <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0044412#.VkuLQTZdHIU>

51.- Elementos de seguridad en la prestación de servicio en balnearios según la norma UNE 186001:2009. Disponible en http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=5d2cfb71-dd3c-4427-9552-d7281a6c9902&groupId=10128

52.- UNE 182001:2008 Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para e servicio. Disponible en

<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0041220#.Vk3hs15vFEc>

53.- Álvarez J, B del Río Rama MC, Fraiz JA, Vila M. Balnearios certificados norma UNE 186001:2009 .En: Descubriendo nuevos horizontes en administracion: XXVII Congreso Anual AEDEM, Universidad de Huelva, 5, 6 y 7 de junio de 2013 / coord. 2013. [consultado 23 de octubre de 2015]. Disponible en

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4399028>

54.- Álvarez J. Nivel de implementación de la calidad en los balnearios españoles Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. [Internet] 2014. [Consultado 1 de noviembre de 2015]. 12 (2): [259-280] Disponible en

http://www.pasosonline.org/Publicados/12214/PS0214_01.pdf

55.- Instituto para la Calidad Turística Española. Calidad Turística [sede Web] [Consultado 1 de noviembre de 2014]. Disponible en

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

56.- Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de marzo de 2011 relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza. Diario Oficial de la Unión Europea. Disponible en

<https://www.boe.es/doue/2011/088/L00045-00065.pdf>

57.- Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza, y por el que se modifica el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación. BOE, nº34, (08-02-2014) .Disponible en

<https://www.boe.es/boe/dias/2014/02/08/pdfs/BOE-A-2014-1331.pdf>

- 58.- Fundación para la acreditación y el desarrollo asistencial. [sede Web] [Consultado 1 de noviembre de 2014]. Disponible en <http://www.acreditacionfada.org/index.php?page=organizaciones-acreditadas>
- 59.- Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) [sede Web] [Consultado 1 de noviembre de 2014] Disponible en www.balnearios.org/
- 60.- Spaincares [sede Web] [Consultado 1 de noviembre de 2015]. Disponible en www.spaincares.com
- 61.- Paniza A, Aparicio JP. Nuevas fórmulas de comercialización "on line" de servicios turísticos. [Monografía en Internet]. Comares,2013; [consultado 23 de octubre de 2014]. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=541910>
62. - Lunt N, Hardey M, Mannion R. Nip, tuck and click: medical tourism and the emergence of web-based health information. OpenMed Inform J [Internet]. 2009; [consultado 2 de septiembre de 2014]; 3. Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2874214/>
- 63.-Lunt, Neil et al. Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad. Maturitas, [Internet]. 2010 [consultado 23 de marzo de 2014]. 66 (1) Pages 27–32 Disponible en [http://www.maturitas.org/article/S0378-5122\(10\)00044-7/abstract](http://www.maturitas.org/article/S0378-5122(10)00044-7/abstract)
64. - Jeevan R, Armstrong A. Cosmetic tourism and the burden on the NHS. J Plast Reconstr Aesthet Surg [Internet]. 2008 [consultado 23 de marzo de 2014]; 61(12): [1423–4]. Disponible en [http://www.jprasurg.com/article/S1748-6815\(08\)01006-1/pdf](http://www.jprasurg.com/article/S1748-6815(08)01006-1/pdf)
65. - Karshier H. German doctors protest against 'organ tourism'. BMJ [Internet]. 1996 [consultado 23 de marzo de 2014]; 313 Disponible en <http://www.bmj.com/content/313/7068/1282.2>

66. - Wachter R. The dislocation of US medicine—the implication of medical outsourcing. N Engl J Med [Internet]. 2006[consultado 23 de marzo de 2014]; 354[661–5]. Disponible en <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp058258>

67.- Murray E1, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, White M, Zapert K, Turner R. The impact of health information on the internet on the physician-patient relationship: patient perceptions. Arch Intern Med. [Internet] 2003. [Consultado 5 diciembre 2014]. Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12885689>

68.- JIverson SA1, Howard KB, Penney BK Am Osteopath Assoc. 2008 Dec;108(12):699-711.

Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19075034>

69.- Marin-Torres V, Valverde J, Sánchez I, Sáenz del Castillo MI, Polentinos-Castro E, Garrido I. Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. Aten Primaria [Internet] 2013; 1(45). [consultado 15 diciembre 2014]. Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-internet-como-fuente-informacion-salud-pacientes-atencion-90185335>

70.- Valente T. Network Interventions. Science. [Internet] 2012; 337. [consultado 15 diciembre 2014]. Disponible en <http://www.sciencemag.org/content/337/6090/49>

71.- Murray E1, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, White M, Zapert K, Turner R. The impact of health information on the internet on the physician-patient relationship: patient perceptions.-Arch Intern Med. [Internet] 2003; 163(14). [consultado 15 diciembre 2014]. Disponible en <http://archinte.jamanetwork.com/article.aspx?articleid=215906>

72.- Calvo-Calvo MA. Calidad y características de los sitios web de los hospitales españoles de gran tamaño. Revista Española de Documentación Científica [Internet] 2014 7(1), [consultado 5 septiembre 2015]. Disponible en <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/835/1069>

73.- Pascual MJ, Espinosa R, Espinosa MJ. Análisis de las páginas web de los balnearios participantes en el programa de termalismo social del IMSERSO en el año 2009. Bol Soc Esp Hidrol Med. 2010; XXV (2):77-78

74.- Gilberto J, Mira J, Pérez-Jover V, Tomás O. En qué se fijan los internautas para seleccionar páginas web sanitarias. Rev Calidad Asistencial. [Internet] 2005; 20(7):385-90 [consultado 15 diciembre 2014]. Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-en-que-se-fijan-los-13081933>

75.- González T. Nuevas tendencias en los sitios web de salud y medicina 2006 [Internet]. "Hipertext.net", núm. 4, [consultado 1 mayo 2014]. Disponible en <http://www.hipertext.net>

76.- Índice de competitividad digital. Índicex [sede Web]. [Consultado 1 de agosto de 2015]. Disponible en <https://bankiaindicex.com/>

77.- García M, Suarez, M. El método Delphi para la consulta a expertos en la investigación científica. Rev. cub. salud pública. [internet] 2013; 39(2): 253-267 [consultado 1 mayo 2014]. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556007>

78.-Cabero J, Barroso J. La utilización del juicio de experto para la evaluación de tic: el coeficiente de competencia experta. Revista de Pedagogía [internet] 2013; 65(2): 25-38. [consultado 1 mayo 2014]. Disponible en https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/24562/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 79.- Fernández J, Vinyals S, López M. Calidad de los sitios web turísticos oficiales de las comunidades autónomas españolas. BiD [internet] 2013; 31. [consultado 15 enero 2014]. Disponible en <http://bid.ub.edu/pdf/31/es/fernandez2.pdf>
- 80.-Torre MJ, Evaluación de las páginas web de enfermería y hospitales del sistema público de Andalucía. [Tesis Doctoral].Universidad de Cordoba 2012. Disponible en <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/10659/774.pdf?sequence=1>
- 81.-González-Soltero R, Blanco M J, Biscaia J M, Mohedano RB, Grille-Mariscal M, Blanco MA. Análisis del contenido, posicionamiento y calidad de páginas web en español relacionadas con la nutrición y los trastornos de la conducta alimentaria. Nutr Hosp. [internet] 2015;31(3) [consultado 15 mayo 2015]. Disponible en http://www.aulamedica.es/gdcr/index.php/nh/article/viewFile/8122/pdf_7929
- 82.- Jiménez J, García J, Bermúdez-Tamayo C. Evaluación de sitios web con información sobre medicamentos. Aten Primaria. [internet] 2009; 41(7):360-366 [consultado 15 mayo 2015]. Disponible en http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/33353/1/JimenezPernett_InformacionMedicamentos.pdf
- 83.- Navarro-Arnedo JM. Análisis de las páginas web de las Unidades de Cuidados Intensivos de España. Enferm Intensiva. [internet] 2009; 20(4):148-158 [consultado 15 mayo 2015]. Disponible en http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet? f=10&pident_articulo=13146020&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=142&ty=53&accion=L&origen=zonalectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=142v20n04a13146020pdf001.pdf

84.- Azpilicueta I, Bermúdez-Tamayo C, Silva M, Valverde I, Merino I, Ayestara M et al. Adecuación a los códigos de conducta para información biomédica en internet de sitios web útiles para el seguimiento farmacoterapéutico. Gac Sanit. [internet] 2007;21(3):204-9.[consultado 15 mayo 2015]. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/ga/v21n3/original3.pdf>

85. - Eysenbach G. Towards quality management of medical information on the internet: evaluation, labelling, and filtering of information. BMJ [internet] 1998; 317. [consultado 10 febrero 2015]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.317.7171.1496>

86.- Pesaresi MM. (2015). Estudio de la presencia en Internet de los balnearios de Andalucía. Análisis y propuesta de mejora. [Trabajo fin de Grado]. Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en <https://riunet.upv.es/handle/10251/55426>

87.- Sanchez E. El uso de los medios sociales facebook y twitter en los balnearios de Galicia. [sede Web] Asociación de Expertos Científicos de Turismo . Disponible en <http://www.aecit.org/el-uso-de-los-medios-sociales-facebook-y-twitter-en-los-balnearios-de/congress-papers/93/>

88.- VI Congreso Internacional Latino de Comunicación Social. La Laguna. Diciembre 2014 La promoción de los establecimientos termales en la Región Norte de Portugal en Facebook. [internet]. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/282183171_La_promocion_de_los_establecimientos_termales_en_la_Region_Norte_de_Portugal_en_Facebook

89.- Internet y turismo: el campo de batalla cinco años después del boom 2.0 2013. [sede Web] Hosteltur Disponible en <http://www.hosteltur.com/>

90.- Primer Informe Doctoralia Salud e Internet 2015. Universitat Oberta de Catalunya Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo.[consultado 30 octubre 2015].Disponible en <http://insights.doctoralia.es/informe-doctoralia-sobre-salud-e-internet-2015/>

91.- Díaz, A; Chaín, C. Contenidos de las Web de los hospitales españoles: un aspecto pendiente de discusión y unificación. Acimed, [internet]. vol. 17(1). [consultado 3 octubre 2014]. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v17n1/aci04108.pdf>

92.-Hernandez-Rabanal C. Educación digital y comportamiento responsable:tratamientos de referencia para mejorar la calidad de la información medico-sanitaria en Internet. 2013 Bid, [internet]. 31 [consultado 3 octubre 2014]. Disponible en <http://bid.ub.edu/es/31/hernandez2.htm>

93.-Mayer, M. A. "Acreditar webs de contenido sanitario, ¿necesidad imposible?". (2001). Medicina Clínica, [internet]. vol. 116, n.º 13, p. 496-497. [consultado 3 octubre 2014]. Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-acreditar-webs-contenido-sanitario-necesidad-imposible-12004199>

94.-Anaya RM.Diagnostico y tendencias del turismo de balnearios en Andalucía. [Tesis].Universidad de Málaga.2011 Disponible en <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5077/TD%20de%20Rosa%20Mar%C3%ADa%20Anaya%20Aguilar.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO I.

Documentación y resultados

1.-URL de las páginas web participantes en el estudio 2015

| URL de las páginas web participantes en el estudio 2015 |
|---|
| http://www.balneariosannicolas.es/ |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ |
| http://www.balnearioalhamadegrana.com/ |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ |
| http://balneariodezujar.es/ |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ |
| http://www.balneariosanandres.com/ |
| http://www.balneariovilasdelturbon.com/es/ |
| http://balneariodearino.com/ |
| http://www.balneariomanzanera.com/ |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ |
| http://www.termaspallares.com/es/ |
| http://www.balnearioseron.com/ |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ |
| http://www.balneariosicilia.com/ |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ |
| http://www.balneariodealceda.es/ |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ |
| http://www.balneariolierganes.com/ |
| http://www.balneariolahermida.com/ |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ |
| http://www.balneariodebenito.es/ |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ |
| http://www.balneariodetus.com/ |
| http://www.balneariofuencaiente.com/fuencaiente/ |
| http://www.balneariocervantes.com |
| https://www.balneariocarlostercero.com/ |
| http://www.banosdelrobedillo.com/ |
| http://www.balneariolaspalmeras.es |
| http://www.balneariodecorconte.es/ |
| http://www.balnearioretortillo.com/ |
| http://www.balnearioledesma.com/ |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ |
| http://www.ladamaverde.com/ |

| URL de las páginas web participantes en el estudio 2015 |
|---|
| http://www.balnearititus.com/ |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ |
| http://www.balnearibroquetas.com/ |
| http://www.termesvictoria.com/ |
| http://www.balneariprats.com |
| http://www.hotelbalnearioivichycatalan.com |
| http://www.balnearifontvella.cat/ |
| http://www.termesorion.cat |
| http://www.caldesdeboi.com/ |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es |
| https://www.balneariocomaruga.com/ |
| ww.termesmontbrio.com |
| http://www.hotelbalneari.com |
| http://www.balneariodebenassal.com/ |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ |
| http://www.balneariovillavieja.com/ |
| http://www.balnearioverche.com/ |
| http://www.balneario.com/ |
| http://balneariofuentepodrida.es/ |
| http://www.balneariodealange.com |
| http://www.balneario.net |
| http://www.balneariobaños.com/ |
| http://www.balneariodebrozas.com/ |
| http://www.elsalugral.com |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ |

| URL de las páginas web participantes en el estudio 2015 |
|---|
| http://www.hbcompostela.com/ |
| http://www.balneariodecarballo.com/ |
| ww.balneariodeguitiriz.com |
| http://www.balneariodelugo.com/ |
| http://www.balnearioriopambre.com/ |
| http://www.augasantas.es |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ |
| http://www.balneariodemolgas.com |
| http://balneariodecarballino.com |
| http://www.caldaria.es/laias/ |
| http://www.caldaria.es/lobios/ |
| http://www.balnearioacuna.com/ |
| http://balneariodavila.com/ |
| http://www.termasdecuntis.es/ |
| http://www.balneariolatoja.es/ |
| http://www.balneariodabrea.com/ |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ |
| http://www.hotelbienestarbalseariogravalos.com/ |
| http://www.balneariodearchena.com/ |
| http://www.leana.es/ |
| http://www.sanvirilahoteles.com |
| http://www.balneariodefitero.es/ |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ |
| http://www.casavicentepallotti.com/ |
| http://www.balneariocestona.com/ |

2.-URL de los balnearios participantes en el programa Termalismo Saludable 2015 y en el estudio Termalismo Social 2009

| Dirección URL de las páginas Termalismo Saludable 2015 y Termalismo Social 2009 |
|---|
| http://www.balneariosannicolas.es/ |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ |
| http://www.balneariosanandres.com/ |
| http://www.balneariovilasdelatubon.com/es/ |
| http://www.balneariomanzanera.com/ |
| http://www.termaspallares.com/es/ |
| http://www.balnearioseron.com/ |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ |
| http://www.balneariosicilia.com/ |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ |
| http://www.balneariodealceda.es/ |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ |
| http://www.balneariolierganes.com/ |
| http://www.balneariolahermida.com/ |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ |
| http://www.balneariodebenito.es/ |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ |
| http://www.balneariodetus.com/ |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ |
| http://www.balneariocervantes.com |
| https://www.balneariocarlostercero.com |
| http://www.balneariodecorconte.es/ |
| http://www.balnearioetortillo.com/ |
| http://www.balnearioledesma.com/ |
| http://www.balneariogranchotellassalinas.com/ |
| http://www.ladamaverde.com/ |

| Dirección URL de las páginas Termalismo Saludable 2015 y Termalismo Social 2009 |
|---|
| http://www.balnearititus.com/ |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ |
| http://www.balnearibroquetas.com/ |
| http://www.termesvictoria.com/ |
| http://www.balneariprats.com |
| http://www.termesorion.cat |
| http://www.caldesdeboi.com/ |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ |
| http://www.balneariovillavieja.com/ |
| http://www.balnearioverche.com/ |
| http://www.balneario.com/ |
| http://balneariofuentepodrida.es/ |
| http://www.balneariodealange.com |
| http://www.balneario.net |
| http://www.balneariobaños.com/ |
| http://www.balneariodebrozas.com/ |
| http://www.elsalugral.com |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ |
| http://www.hbcompostela.com/ |
| http://www.balneariodecarballo.com/ |
| http://www.balneariodelugo.com/ |
| http://www.balnearioriopambre.com/ |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ |
| http://www.balneariodemolgas.com |
| http://balneariodecarballino.com |
| http://www.caldaria.es/laias/ |
| http://www.caldaria.es/lobios/ |
| http://www.balnearioacuna.com/ |
| http://balneariodavila.com/ |
| http://www.termasdecuntis.es/ |
| http://www.balneariodabrea.com/ |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ |
| http://www.balneariodearchena.com/ |
| http://www.leana.es/ |
| http://www.sanvirilahoteles.com |
| http://www.balneariodefitero.es/ |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ |
| http://www.casavicentepallotti.com/ |
| http://www.balneariocestona.com/ |

3.-Cuestionario Bermúdez –Tamayo: para evaluar páginas web sanitarias según criterios europeos

| TRANSPARENCIA Y AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES |
|--|
| 1. Nombre de la persona u organización responsable de la página Web. |
| 2. Dirección electrónica o física del mismo del responsable de la página Web. |
| 3. Especificación del propósito u objetivo de la página Web |
| 4. Especificación de la población(es) a la que está dirigido. |
| 5. Especificación de las fuentes del financiamiento para el desarrollo o mantenimiento del website: Ayudas, patrocinadores, publicidad no lucrativa, voluntaria. |
| AUTORÍA |
| 6. Declaración de las fuentes de la información de los documentos. Revisarlo para los 3 documentos más accesibles. Primer documento: Segundo documento: Tercer documento: |
| 7. Fecha de la publicación del documento. Revisarlo para los 3 documentos más accesibles. Primer documento: Segundo documento: Tercer documento: |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES |
| 8. Descripción de la forma de protección de información referente a una persona natural identificada o identificable y la forma de procesamiento de datos. |

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

9. Descripción del procedimiento de actualización de la información. Última fecha.

RESPONSABILIDAD

10. ¿hay una dirección de correo electrónico de contacto a la que poder enviar comentarios o sugerencias (Web máster), u otra posibilidad de contactar con el responsable de la página?

11. En caso de ofrecer un servicio de consultas on-line relacionadas con la salud ¿Dan la calificación de los que las brindan? Seleccionar “parcialmente” si mencionan un equipo multidisciplinar, sin otra especificación.

12. Política editorial – Declaración del procedimiento utilizado para la selección del contenido.

13. Política editorial – Declaración del procedimiento utilizado para la selección de enlaces de calidad.

ACCESIBILIDAD.

14. Facilidad de encontrar los contenidos.

15. Facilidad para efectuar búsquedas. Considere si tiene buscador para el sitio, mapa web, flexibilidad de la búsqueda, forma de ordenar las páginas encontradas.

16. Facilidad de lectura (legibilidad, visibilidad).

17. Tamaño de letra apropiado, color de contraste.

18. Lenguaje se adecua al destinatario.

19. Accesibilidad para personas con discapacidades y dificultades de aprendizaje. Revisar sello WSC u otros sellos de calidad.

4.-Cuestionario 2009

| URL: | Presencia Si 1:No 0 |
|--|---------------------|
| INFORMACIÓN GENERAL | |
| P1.1 Dirección postal. | |
| P1.2 Mapa de localización geográfica. | |
| P1.3 Teléfono/fax. | |
| P1.4 E-mail. | |
| P1.5 Historia del balneario. | |
| INFORMACIÓN SOBRE SALUD | |
| P1.6 Instalaciones del balneario. | |
| P1.7 Servicio médico. | |
| P1.8 Prevención de enfermedades. | |
| P1.9 Composición del agua. | |
| P1.10 Propiedades del agua. | |
| P1.11 Indicaciones terapéuticas. | |
| P1.12 Contraindicaciones terapéuticas. | |
| P1.13 Tratamientos termales. | |
| P1.14 Investigaciones científicas. | |
| P1.15 Servicio de Fisioterapia. | |
| OTRAS INFORMACIONES | |
| P1.16 Estética /Cosmética. | |
| P1.17 Actividades de ocio. | |
| P1.18 Actividades deportivas | |
| CALIDAD | |
| P1.19 Logotipo de acreditación. | |
| P1.20 Actualización de los contenidos. | |
| P1.21 Política de privacidad. | |
| P1.22 Protección de datos. | |
| P1.23 Opinión del usuario. | |
| P1.24 Idiomas. | |
| P1.25 Multimedia. | |

5.-Modelo carta primera consulta expertos

Estimado

Me gustaría que como experto en....., participe en el estudio “**Análisis y valoración de los contenidos científicos y de calidad relativos a la Hidrología Médica que aparecen en las páginas Web de los balnearios españoles**”.

La participación consistirá en contestar a dos correos electrónicos con la mayor sinceridad posible. Sus datos y opiniones serán confidenciales en todo momento y únicamente serán utilizados con fines académicos y científicos.

La **Hidrología Médica** es una especialidad médica de carácter oficial creada en 1.955 y de ámbito no hospitalario. Para formarse en esta especialidad es necesario ser licenciado en Medicina, superar la prueba estatal MIR y cursar la formación en la Escuela Profesional de Hidrología Médica e Hidroterapia de la Universidad Complutense de Madrid, único centro acreditado de formación de especialistas en España.

En España aproximadamente un millón de usuarios acuden anualmente a los Balnearios. Un porcentaje importante de estos tratamientos esta financiados con fondos públicos (el programa de Termalismo Social del IMSERSO es un servicio complementario a las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social que facilita la asistencia a las personas mayores que la necesitan).

En el último año casi la mitad de la población (el 45%) ha buscado información sobre clínicas o médicos por **Internet**. Los datos confirman que la información disponible en Internet influye en las decisiones que se toman sobre dónde acudir y que las personas mayores de 60 años se han lanzado a la llamada salud 2.0 reconociendo que el 35% ha consultado sobre médicos o clínicas (COM Salud, 2015)

En muchas de las millones de páginas y sitios web no existe ningún tipo de control de calidad. Por lo tanto, para evaluar la **calidad de la información** es necesario contar con unos criterios que permitan filtrar la información fiable y contrastada, de la que no lo es, teniendo en cuenta las particularidades de la páginas web como son los intereses comerciales, la falta de credibilidad, el fácil acceso y la escasa habilidad en la consulta por parte del usuario (Merlo, 2003).

En el año 2009 realizamos una evaluación de las páginas web de los Balnearios participantes en el programa de Termalismo Social del IMSERSO y encontramos que la información y servicios que mostraban no se encontraban al mismo nivel de desarrollo. Pocas páginas ofrecían información relacionada con la prevención, investigación y sobre contraindicaciones de la cura termal. Menos de la mitad ofrecían información específica sobre el servicio médico y aunque si aparecían certificaciones de Calidad Turística, no se encontró ningún balneario que en su página web mostrara alguna certificación de salud.

Históricamente, los balnearios han liderado el turismo de salud, ya que estos establecimientos han reunido desde el siglo XIX en sus instalaciones a todos aquellos turistas que planificaban sus vacaciones desde la perspectiva de la salud (20 minutos, 2011). El turismo de salud incluye una gran diversidad de servicios de salud e implica a dos industrias, la salud y el turismo, que tradicionalmente han estado poco unidas.

Los **Balnearios** figuran en el Registro General de centros, establecimientos y servicios sanitarios del Ministerio de Sanidad y Consumo como “Servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria”.

La denominación “**Balneario**” implica tres condiciones imprescindibles: aguas mineromedicinales, instalaciones adecuadas para el uso de esta agua y Servicio Médico.

Las características del agua marcan la diferencia entre Balnearios (aguas mineromedicinales) y SPA (agua que no tiene ninguna característica especial).

Internet va ganando protagonismo como fuente de información sanitaria y el usuario debería conocer si los sitios web que consulta son fiables. El cuestionario que se adjunta al correo forma parte de la consulta a un grupo de expertos para la construcción y validación de un cuestionario que permita conocer si las páginas web de los balnearios españoles tienen contenidos suficientes para aportar información sobre los servicios de salud que ofertan al usuario. Actualmente no existe un consenso entre los autores de los diferentes instrumentos de evaluación sobre cuál es el más efectivo. Con este fin solicito su colaboración teniendo en cuenta que sus opiniones serán de gran valor en este trabajo de investigación para validar o rectificar la propuesta inicial. La respuesta puede hacerla respondiendo a este correo

Próximamente recibirá información sobre los resultados del estudio.

Muchas gracias por adelantado

Firma y teléfono

6.-Cuestionario primera consulta

PRIMERA CONSULTA

CUESTIONARIO INICIAL “Análisis y valoración de los contenidos científicos y de calidad relativos a la Hidrología Médica que aparecen en las páginas Web de los balnearios españoles”.

| I.-PERFIL | | | | | | | | | | |
|--|------|-------|------|---|---|---|---|---|---|----|
| EXPERTO | | | | | | | | | | |
| 1.- En una escala creciente de 1 al 10 señale con una X, el grado de conocimiento o información que tiene Usted como experto en Comunicación y Salud | | | | | | | | | | |
| NOMBRE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |
| 2.- Valore y señale con una X, el grado de influencia que han tenido en su conocimiento sobre la comunicación en el ámbito de la salud las siguientes fuentes. | | | | | | | | | | |
| FUENTES | ALTO | MEDIO | BAJO | | | | | | | |
| Análisis teóricos realizados por usted | | | | | | | | | | |
| Su experiencia. | | | | | | | | | | |
| Trabajos de autores nacionales. | | | | | | | | | | |
| Trabajos de autores extranjeros. | | | | | | | | | | |
| Su conocimiento del estado del tema en el extranjero. | | | | | | | | | | |
| Su intuición sobre el tema. | | | | | | | | | | |

II.-ASPECTOS A EVALUAR

P1.- Respecto a la información que ha de tener una página WEB de un balneario, señale con una X el grado de adecuación de los siguientes aspectos.

(Valorar de 1 al 5)

| INFORMACIÓN GENERAL | INADECUADO 1 | POCO ADECUADO 2 | ADECUADO 3 | BASTANTE ADECUADO 4 | MUY ADECUADO 5 |
|--|-----------------|--------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| P1.1 Dirección postal. | | | | | |
| P1.2 Mapa de localización geográfica. | | | | | |
| P1.3 Teléfono/fax. | | | | | |
| P1.4 E-mail. | | | | | |
| P1.5 Historia del balneario. | | | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE SALUD | | | | | |
| P1.6 Instalaciones del balneario. | | | | | |
| P1.7 Servicio médico. | | | | | |
| P1.8 Prevención de enfermedades. | | | | | |
| P1.9 Composición del agua. | | | | | |
| P1.10 Propiedades del agua. | | | | | |
| P1.11 Indicaciones terapéuticas. | | | | | |
| P1.12 Contraindicaciones terapéuticas. | | | | | |
| P1.13 Tratamientos termales. | | | | | |
| P1.14 Investigaciones científicas. | | | | | |
| P1.15 Servicio de Fisioterapia. | | | | | |

| OTRAS INFORMACIONES | INADECUADO 1 | POCO ADECUADO 2 | ADECUADO 3 | BASTANTE ADECUADO 4 | MUY ADECUADO 5 |
|------------------------------|-----------------|--------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| P1.16 Estética /Cosmética. | | | | | |
| P1.17 Actividades de ocio. | | | | | |
| P1.18 Actividades deportivas | | | | | |

| CALIDAD | INADECUADO 1 | POCO ADECUADO 2 | ADECUADO 3 | BASTANTE ADECUADO 4 | MUY ADECUADO 5 |
|--|-----------------|-----------------------|---------------|---------------------------|----------------------|
| P1.19 Logotipo de acreditación. | | | | | |
| P1.20 Actualización de los contenidos. | | | | | |
| P1.21 Política de privacidad. | | | | | |
| P1.22 Protección de datos. | | | | | |
| P1.23 Opinión del usuario. | | | | | |
| P1.24 Idiomas. | | | | | |
| P1.25 Multimedia. | | | | | |

P 2.-Cuestiones que agregaría y que no se han incluido en las categorías anteriores

P.3- Sugerencias, comentario o críticas.

Gracias por su valioso aporte a la investigación

7.-Información resultados primera consulta

| Puntuación que ha recibido cada variable | Nº expertos que han realizado la valoración | Puntuación mínima | Puntuación máxima | Puntuación Media | Desviación Típica |
|--|---|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Instalaciones | 20 | 3 | 5 | 4,7 | 0,5 |
| Teléfono /Fax | 20 | 3 | 5 | 4,6 | 0,5 |
| Indicaciones terapéuticas | 19 | 3 | 5 | 4,6 | 0,5 |
| Tratamientos Termales | 19 | 3 | 5 | 4,6 | 0,6 |
| Mapa de localización geográfica | 20 | 3 | 5 | 4,5 | 0,6 |
| e-mail | 20 | 2 | 5 | 4,5 | 0,8 |
| Servicio médico | 19 | 3 | 5 | 4,5 | 0,6 |
| Dirección postal | 20 | 3 | 5 | 4,4 | 0,7 |
| Propiedades del agua | 19 | 3 | 5 | 4,4 | 0,6 |
| Contraindicaciones | 19 | 2 | 5 | 4,4 | 0,9 |
| Actualización de los contenidos | 20 | 2 | 5 | 4,4 | 0,9 |
| Protección de datos | 21 | 1 | 5 | 4,3 | 1,1 |
| Composición del agua | 19 | 3 | 5 | 4,2 | 0,7 |
| Promoción y Prevención y | 18 | 3 | 5 | 4,1 | 0,9 |
| Servicio de fisioterapia | 19 | 3 | 5 | 4,1 | 0,6 |
| Logotipo de certificación | 20 | 3 | 5 | 4,1 | 0,9 |
| Política de privacidad | 21 | 1 | 5 | 4,1 | 1 |
| Opinión del usuario | 20 | 1 | 5 | 4 | 1,1 |
| Antecedentes históricos | 20 | 3 | 5 | 3,8 | 0,8 |
| Multimedia | 20 | 1 | 5 | 3,7 | 1 |
| Investigaciones científicas | 19 | 1 | 5 | 3,5 | 1,1 |
| Idiomas | 20 | 1 | 5 | 3,5 | 1 |
| Actividades de ocio | 20 | 2 | 5 | 3,4 | 0,8 |
| Actividades deportivas | 20 | 2 | 5 | 3,3 | 0,7 |
| Estética/cosmética | 20 | 1 | 4 | 3,1 | 0,7 |

| | Sugerencias aportadas mediante texto libre | Nº expertos que hacen cada sugerencia |
|----|--|---------------------------------------|
| 1 | Tarifas y ofertas | 4 |
| 2 | Reservas on-line a través de la web | 3 |
| 3 | Enlace a redes sociales | 3 |
| 4 | Información sobre restauración y alojamiento | 2 |
| 5 | Resultados encuestas de satisfacción usuarios | 2 |
| 6 | Descripción de los tratamientos : como se realizan , en qué consisten y los beneficios para la salud | 2 |
| 7 | Preguntas frecuentes | 1 |
| 8 | Formulario de contacto para dudas | 1 |
| 9 | Resultados y fechas de inspecciones oficiales | 1 |
| 10 | Oferta de tratamientos individualizados | 1 |
| 11 | Menús adaptados por necesidades de salud | 1 |
| 12 | Galería de fotografías de las instalaciones | 1 |
| 13 | Selección del tipo de letra y color para que sea fácil de leer | 1 |
| 14 | Formulario para consentimiento informado en caso de efectos secundarios y tratamientos con riesgo | 1 |
| 15 | Medios de transporte para llegar | 1 |
| 16 | Accesibilidad web | 1 |
| 17 | Fecha autorización | 1 |
| 18 | Temporada de apertura | 1 |
| 19 | Persona de contacto | 1 |
| 20 | URL página Web | 1 |
| 21 | Naturaleza de la captación | 1 |
| 22 | Climatoterapia | 1 |
| 23 | Servicios autorizados | 1 |
| 24 | Otros servicios | 1 |
| 25 | valoración higiene del centro | 1 |
| 26 | Posicionamiento Web sector turístico y de salud | 1 |
| 27 | referencia de la web por otros operadores y empresas del sector | 1 |
| 28 | información segmentada por edad de usuarios | 1 |
| 29 | alianzas con otros sectores | 1 |
| 30 | información sobre actividades de promoción de la salud | 1 |
| 31 | Diferenciar de spa y balnearios urbanos | 1 |
| 32 | informa de que son lugares para tratamiento médico | 1 |
| 33 | contraindicaciones | 1 |
| 34 | visitas virtuales | 1 |
| 35 | Información sobre si el servicio médico está especializado en Hidrología Médica | 1 |
| 36 | Autoría de los contenidos | 1 |

| Nº de sugerencias propuestas por cada experto | |
|---|-------------------|
| Experto | Nº de sugerencias |
| 1 | 5 |
| 2 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 0 |
| 5 | 0 |
| 6 | 0 |
| 7 | 0 |
| 8 | 1 |
| 9 | 1 |
| 10 | 1 |
| 11 | 0 |
| 12 | 0 |
| 13 | 16 |
| 14 | 2 |
| 15 | 4 |
| 16 | 0 |
| 17 | 2 |
| 18 | 1 |
| 19 | 1 |
| 20 | 5 |
| 21 | 0 |

8.-Modelo carta segunda consulta

Buenos días,

Para la selección final de las variables me gustaría que participase en una segunda y última consulta del estudio **“Análisis y valoración de los contenidos científicos y de calidad relativos a la Hidrología Médica que aparecen en las páginas webs de los balnearios españoles”**.

La participación consistirá en contestar a este correo electrónico con la mayor sinceridad posible. Sus datos y opiniones serán confidenciales en todo momento y únicamente serán utilizados con fines académicos y científicos.

En el archivo adjunto nº1 están los resultados de la primera consulta.

En la TABLA I figuran las puntuaciones totales y las puntuaciones medias que recibió cada variable por el grupo de los 21 expertos que ha participado en el estudio. En la TABLA II se incluye las 36 sugerencias que se han aportado mediante texto libre y el número de expertos que las ha propuesto. En la TABLA III el nº de sugerencias propuesta por cada experto.

En el archivo adjunto nº 2, se muestran los diferentes puntos de la nueva propuesta y le agradecería que volvieses a valorar los ítems y las sugerencias que mediante texto libre han resultado de la primera consulta.

La valoración se realizará nuevamente puntuando como: Muy Adecuado (5), Bastante Adecuado (4), Adecuado (3), Poco Adecuado (2), Inadecuado (1).

Si lo considera, a la vista de los resultados puedes confirmar o modificar su opinión inicial.

La respuesta puede hacerla respondiendo a este correo

En breve recibirá información de los resultados finales.

9.-Cuestionario segunda consulta

SEGUNDA CONSULTA: “Análisis y valoración de los contenidos científicos y de calidad relativos a la Hidrología Médica que aparecen en las páginas webs de los balnearios españoles”.

NOMBRE:

| VALORE Y SEÑALE CON UNA X | INADECUADO (1) | POCO ADECUADO (2) | ADECUADO (3) | BASTANTE ADECUADO (4) | MUY ADECUADO (5) |
|---|-------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------------|
| Instalaciones | | | | | |
| Teléfono /Fax | | | | | |
| Indicaciones terapéuticas | | | | | |
| Tratamientos Termales | | | | | |
| Mapa de localización geográfica | | | | | |
| e-mail | | | | | |
| Servicio médico | | | | | |
| Dirección postal | | | | | |
| Propiedades del agua | | | | | |
| Contraindicaciones | | | | | |
| Actualización de los contenidos | | | | | |
| Protección de datos | | | | | |
| Composición del agua | | | | | |
| Promoción y Prevención | | | | | |
| Servicio de fisioterapia | | | | | |
| Logotipo de certificación | | | | | |
| Política de privacidad | | | | | |
| Opinión del usuario | | | | | |
| Antecedentes históricos | | | | | |
| Multimedia | | | | | |
| Investigaciones científicas | | | | | |
| Idiomas | | | | | |
| Actividades de ocio | | | | | |
| Actividades deportivas | | | | | |
| Estética/cosmética | | | | | |
| Tarifas y ofertas | | | | | |
| Reservas on-line | | | | | |
| Enlace a redes sociales | | | | | |
| Información sobre restauración y alojamiento | | | | | |
| Resultados encuestas de satisfacción usuarios | | | | | |
| Preguntas frecuentes | | | | | |
| Formulario de contacto para dudas | | | | | |
| Resultados y fechas inspecciones oficiales | | | | | |

| VALORE Y SEÑALE CON UNA X | INADECUADO (1) | POCO ADECUADO (2) | ADECUADO (3) | BASTANTE ADECUADO (4) | MUY ADECUADO (5) |
|---|---------------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Oferta de tratamientos individualizados | | | | | |
| Menús adaptados por necesidades de salud | | | | | |
| Galería de fotografías de las instalaciones | | | | | |
| Selección del tipo de letra y color para fácil lectura | | | | | |
| Formulario para consentimiento informado en caso de efectos secundarios y tratamientos con riesgo | | | | | |
| Medios de transporte para llegar | | | | | |
| Accesibilidad web | | | | | |
| Fecha autorización del centro | | | | | |
| Temporada de apertura | | | | | |
| Persona de contacto | | | | | |
| URL página Web | | | | | |
| Naturaleza de la captación del agua | | | | | |
| Climatoterapia | | | | | |
| Servicios autorizados | | | | | |
| Otros servicios prestados | | | | | |
| Valoración higiene del centro | | | | | |
| Posicionamiento Web sector turístico y de salud | | | | | |
| Referencia de la web por otros operadores y empresas del sector | | | | | |
| Información segmentada por edad de usuarios | | | | | |
| Alianzas con otros sectores | | | | | |
| Diferenciar los balnearios de spa y balnearios urbanos | | | | | |
| Informar de que son lugares para tratamiento médico | | | | | |
| Visitas virtuales | | | | | |
| Información sobre la especialización del servicio médico en Hidrología | | | | | |
| Información sobre la autoría de los contenidos | | | | | |

Tabla 3a Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses

| Dirección URL de la página | Nombre responsable página | Dirección responsable página | Especificación propósito | Especificación población dirige | fuentes financiación | Total Transparencia |
|---|---------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------|
| http://www.balneariosannicolos.es/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodegraena.es/Oferas/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://balneariodezujar.es/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariovilasdelatubon.com/es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.hotelbalnearioahamadearagon.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| http://www.balneariodepuente viesgo.com/ | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| http://www.banosdelobledillo.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |

Tabla: 3b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermudez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses

| Dirección URL | Nombre responsable | Dirección responsable | Especificación propósito | Especificación población | Fuentes financiación | Total Transparencia |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.ladamaverde.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearititus.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariprats.com | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.hotelbalnearioivichycatalan.com | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.termesorion.cat | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| www.termesmontbrio.com | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.hotelbalneari.com | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneario.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodealange.com | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneario.net | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.elsalugral.com | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Tabla: 3c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermudez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses

| | Nombre Responsable | Dirección Responsable | Especificación propósito | Especificación población | Fuentes financiación | Total Transparencia |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|
| http://www.hbcompostela.com/ | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| www.balneariodeguitiriz.com | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.augassantas.es | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| http://www.balneariodecarballino.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodavila.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| http://www.hotelbienestarbalea-riogavalos.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.leana.es/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |

Tabla 4a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales

| Dirección URL de la página | TOTAL PROTECCIÓN DE DATOS |
|---|------------------------------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 0 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 0 |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ | 0 |
| http://balneariodezujar.es/ | 1 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 1 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 1 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 1 |
| http://www.balneariovilasdelturbon.com/es/ | 0 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 1 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 1 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 0 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 0 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 0 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 1 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 0 |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 0 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 1 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 0 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 0 |

Tabla 4b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales

| Dirección URL de la página | TOTAL protección datos |
|---|---------------------------|
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 1 |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ | 0 |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 1 |
| http://www.banosdelrobletillo.com/ | 1 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 0 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 0 |
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 1 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 0 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 1 |
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 |
| http://www.balnearititus.com/ | 1 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 0 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 1 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 |
| http://www.balneariprats.com | 1 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 1 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 1 |
| http://www.termesorion.cat | 1 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 1 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 1 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 1 |
| www.termesmontbrio.com | 1 |
| http://www.hotelbalneari.com | 0 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 1 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 1 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 0 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 1 |
| http://www.balneario.com/ | 1 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 0 |
| http://www.balneariodealange.com | 1 |

Tabla 4c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermudez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales

| Dirección URL de la página | TOTAL Protección datos |
|---|---------------------------|
| http://www.balneario.net | 1 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 1 |
| http://www.elsalugral.com | 1 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 1 |
| http://www.hbcompostela.com/ | 1 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 1 |
| ww.balneariodeguitiriz.com | 0 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 1 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 0 |
| http://www.augassantas.es | 1 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 0 |
| http://balneariodecarballino.com | 0 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 0 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 0 |
| http://balneariodavila.com/ | 0 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 1 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 1 |
| http://www.hotelbienestarbalseariogralos.com/ | 1 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 1 |
| http://www.leana.es/ | 1 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 1 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 0 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 0 |

Tabla 5a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermudez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad.

| Dirección URL de la página | Facilidad encontrar contenidos | Búsquedas | Lectura | Tamaño letra | Lenguaje | Sello | Total Accesibilidad |
|---|--------------------------------|-----------|---------|--------------|----------|-------|---------------------|
| http://www.balneariosannicolos.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,8 | 0 | 2,4 |
| http://www.balneariodegraena.es/Oferas/ | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 0,6 | 0 | 1,2 |
| http://balneariodezujar.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,8 | 0 | 2,4 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,8 | 0 | 3,4 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 0,8 | 0 | 2,6 |
| http://www.balneariovilasdelaturbon.com/es/ | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 0,6 | 0 | 1,2 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,6 | 0,2 | 0 | 0,8 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3,0 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,4 | 0 | 2,0 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3,0 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 1 | 0 | 0 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 2,8 |
| http://www.balnearioliorganes.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 2,8 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,4 | 0 | 2 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 0,4 | 0 | 1,2 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,6 | 0 | 0,8 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 1,8 |
| http://www.balneariofuencaliente.com/fuencaliente/ | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0,6 |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 2,8 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 0 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 1,8 |
| http://www.banosdelrobletillo.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,6 | 0 | 1 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0,6 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3 |
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 1,8 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,4 | 0 | 0,8 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 1 | 1 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 3,8 |

Tabla 5b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad.

| Dirección URL de la página | Facilidad encontrar contenidos | Busquedas | Lectura | Tamaño letra | lenguaje | Sello | Total Accesibilidad |
|---|--------------------------------|-----------|---------|--------------|----------|-------|---------------------|
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balnearititus.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,4 | 0 | 0,8 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 0,6 | 0 | 2,4 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balneariprats.com | 1 | 1 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 4 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,6 | 0 | 1 |
| http://www.termesorion.cat | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,4 | 0 | 1,8 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,8 | 0 | 3,2 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balnearies/aigua-termal | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0,6 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| https://www.balneariocoma-ruga.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 1,8 |
| www.termesmontbrio.com | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0,6 |
| http://www.hotelbalneari.com | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2,0 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 1 | 1 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 4 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 1 | 1 | 1 | 0,2 | 0,6 | 0 | 3,8 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,2 | 0,4 | 0 | 1,6 |
| http://www.balneario.com/ | 0 | 1 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 0,8 | 0 | 2,6 |
| http://www.balneariodealange.com | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 0,8 | 0 | 2,6 |
| http://www.balneario.net | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,8 | 0 | 3,4 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.elsalugral.com | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 | 1 | 0 | 0,6 | 0,4 | 0 | 2 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 1 | 3 |

Tabla 5c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad.

| Dirección URL de la página | Facilidad encontrar contenidos | Búsquedas | Lectura | Tamaño letra | Lenguaje | Sello | Total Accesibilidad |
|---|--------------------------------|-----------|---------|--------------|----------|-------|---------------------|
| http://www.hbcompostela.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,6 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| ww.balneariodeguitiriz.com | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 0,8 | 0 | 2,6 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 2,2 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 0 | 1 | 0 | 0,6 | 0,4 | 0 | 2 |
| http://www.augassantas.es | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,2 | 0 | 0,4 |
| http://balneariodecarballino.com | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,4 | 0 | 0,8 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://balneariodavila.com/ | 0 | 1 | 1 | 1 | 0,6 | 0 | 3,6 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 | 1 | 1 | 0,6 | 0,4 | 0 | 3 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,4 | 0 | 0,8 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.hotelbienestarbalseariogravalos.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,6 | 0,6 | 0 | 3,2 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 0 | 1 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3 |
| http://www.leana.es/ | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 2 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0,4 | 0 | 0,6 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 1 | 0 | 1 | 0,2 | 0,6 | 1 | 3,8 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 | 0 | 0 | 0,4 | 0,2 | 0 | 0,6 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 1 | 0 | 1 | 0,4 | 0,6 | 0 | 3 |

Tabla 6a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de autoría.

| Dirección URL de la página | Declaración de las fuentes de la información. | Fecha publicación documento | TOTAL AUTORIA |
|---|---|-----------------------------|---------------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioalhamadegrana.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodegraena.es/Oferas/ | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodezujar.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariovilasdelturbon.com/es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioascaldasdebesaya.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariolierganes.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioalahermida.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioaesperanza.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariofuencaiente.com/fuencaiente/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariocervantes.com | 0 | 0 | 0 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.banosdelrobledillo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioaspalmeras.es | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioetortillo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioedesma.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 0 | 0 | 0 |

Tabla 6b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de autoría.

| Dirección URL de la página | Declaración de las fuentes de información. | Fecha publicación documento | TOTAL AUTORIA |
|---|--|-----------------------------|---------------|
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 | 1 | 2 |
| http://www.balnearititus.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariprats.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termesorion.cat | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 1 | 0 | 1 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 | 0 | 1 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termesmontbrioc.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalneari.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 1 | 1 | 2 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneario.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 1 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodealange.com | 1 | 0 | 1 |
| http://www.balneario.net | 1 | 0 | 1 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.elsalugral.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 0 | 0 | 0 |

Tabla 6c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de autoría.

| Dirección URL de la página | Declaración de las fuentes de información. | Fecha publicación documento | TOTAL AUTORIA |
|---|--|-----------------------------|---------------|
| http://www.hbcompostela.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| ww.balneariodeguitiriz.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.augassantas.es | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodecarballedo.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldaria.es/laia/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodavila.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 0 | 0 | 0 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbienestarbalseirogravalos.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.leana.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 0 | 0 | 0 |

Tabla 7a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información.

| Dirección URL de la página | Actualización información |
|---|---------------------------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 0 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 0 |
| http://www.balneariodegraena.es/Ofertas/ | 0 |
| http://balneariodezujar.es/ | 0 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 0 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 0 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 0 |
| http://www.balneariovilasdelatubon.com/es/ | 0 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 0 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 0 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 0 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 0 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 0 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 0 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 0 |
| http://www.balnearioliorganes.com/ | 0 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 0 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 0 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 0 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 0 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 0 |
| http://www.balneariofuentcaliente.com/fuentcaliente/ | 0 |
| http://www.balneariocervantes.com | 0 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 0 |
| http://www.banosdelrobledillo.com/ | 0 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 0 |

Tabla 7b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información.

| Dirección URL de la página | Actualización información |
|---|---------------------------|
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 0 |
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 0 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 0 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 0 |
| http://www.ladamaverde.com/ | 1 |
| http://www.balnearititus.com/ | 0 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 0 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 0 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 |
| http://www.balneariprats.com | 0 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 0 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 0 |
| http://www.termesorion.cat | 0 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 0 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 0 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 0 |
| https://www.balneariocomaruga.com/ | 0 |
| https://www.termesmontbrio.com | 0 |
| http://www.hotelbalneari.com | 0 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 0 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 0 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 0 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 0 |
| http://www.balneario.com/ | 0 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 0 |
| http://www.balneariodealange.com | 0 |
| http://www.balneario.net | 0 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 0 |
| http://www.elsalugral.com | 0 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 |
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 0 |
| http://www.hbcompostela.com/ | 0 |

Tabla 7c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información.

| Dirección URL de la página | Actualización información |
|---|---------------------------|
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 0 |
| http://www.balneariodeguitiriz.com | 0 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 0 |
| http://www.balnearioriopambre.com/ | 0 |
| http://www.augasantas.es | 0 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 0 |
| http://balneariodecarballino.com | 0 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 0 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 0 |
| http://balneariodavila.com/ | 0 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 0 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 0 |
| http://www.hotelbienestarbalneariogravalos.com/ | 0 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 0 |
| http://www.leana.es/ | 0 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 0 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 0 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 0 |

Tabla 8a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad

| Dirección URL de la página | Contacto webmaster | Consultas on-line salud | Procedimiento selección contenido | Procedimiento selección enlaces | TOTAL Responsabilidad |
|---|--------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| http://www.balneariosannicolas.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodechiclana.net/es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioalhamadegranada.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodegraena.es/Oferentas/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodezujar.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodelanjaron.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodealicun.com/es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariosanandres.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariovilasdelturbon.com/es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariodearino.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariomanzanera.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termaspallares.com/es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioseron.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelavirgen.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariosicilia.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodeparacuellos.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodealceda.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariolascaldasdebesaya.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioliorganes.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariolahermida.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodepuenteviesgo.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodebenito.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariolaesperanza.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelaconcepcion.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodetus.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariofuencaiente.com/fuencaiente/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariocervantes.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| https://www.balneariocarlostercero.com | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.banosdelrobedillo.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariolaspalmeras.es | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodecorconte.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioretortillo.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioledesma.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariogranhotellassalinas.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabla 8b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermudez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad

| Dirección URL de la página | Contacto webmaster | Consultas on-line salud | Procedimiento selección contenido | Procedimiento selección enlaces | TOTAL Responsabilidad |
|---|--------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| http://www.ladamaverde.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearititus.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearicaldetes.cat/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearibroquetas.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.termesvictoria.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariprats.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelbalneariovichycatalan.com | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balnearifontvella.cat/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.termesorion.cat | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldesdeboi.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelsantvicenc.com/balneari-es/aigua-termal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbalneariderocallaura.com/es | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| https://www.balneariocoma-ruga.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| www.termesmontbrio.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelbalnari.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodebenassal.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodemontanejos.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariovillavieja.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balnearioverche.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneario.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://balneariofuentepodrida.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodealange.com | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneario.net | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| http://www.balneariobaños.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodebrozas.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.elsalugral.com | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.fuentesdeltrampal.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabla 8c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad

| Dirección URL de la página | Contacto webmáster | Consultas on-line salud | Procedimiento selección contenido | Procedimiento selección enlaces | TOTAL Responsabilidad |
|---|--------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| http://www.balneariovalledeljerte.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hbcompostela.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodecarballo.com/ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodeguitiriz.com | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodelugo.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariopambre.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.augassantas.es | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldaria.es/arnoia/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodemolgas.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://balneariodecarballino.com | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.caldaria.es/laias/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.caldaria.es/lobios/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balnearioacuna.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://balneariodavila.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.termasdecuntis.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariolatoja.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodabrea.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| https://www.balnearioarnedillo.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.hotelbienestarbalneariogravalos.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.balneariodearchena.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.leana.es/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.sanvirilahoteles.com | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariodefitero.es/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.hotelbalnearioareatza.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| http://www.casavicentepallotti.com/ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| http://www.balneariocestona.com/ | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

ANEXO II

Índice de documentación

| | |
|--|-----|
| 1.-URL de las páginas web participantes en el estudio 2015..... | 161 |
| 2.-URL de los balnearios participantes en el programa Termalismo Saludable 2015 y en el estudio Termalismo Social 2009..... | 164 |
| 3.-Cuestionario Bermúdez –Tamayo: para evaluar páginas web sanitarias según criterios europeos..... | 166 |
| 4.-Cuestionario 2009..... | 168 |
| 5.-Modelo carta primera consulta expertos | 169 |
| 6.-Cuestionario primera consulta..... | 171 |
| 7.-Información resultados primera consulta..... | 174 |
| 8.-Modelo carta segunda consulta..... | 177 |
| 9.-Cuestionario segunda consulta..... | 178 |

ANEXO III

Índice de figuras, gráficos y tablas

FIGURAS:

| | |
|--|----|
| FIGURA 1: Balnearios en funcionamiento y distribución autonómica. Año 2015..... | 48 |
|--|----|

GRÁFICOS:

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1: Puntuaciones totales cuestionario Bermúdez-Tamayo..... | 75 |
| Gráfico 2: Comparativa Información General 2009-2015 | 90 |
| Gráfico 3: Comparativa Información Salud 2009-2015..... | 91 |
| Gráfico 4: Comparativa Información Otros Servicios 2009-2015 | 92 |
| Gráfico 5: Comparativa Información calidad 2009-2015..... | 93 |
| Gráfico 6: Comparativa idiomas e información multimedia 2009-2015 | 94 |
| Gráfico 7: Grado de adaptación entorno 2.0 | 101 |
| Gráfico 8: Posicionamiento web..... | 104 |
| Gráfico 9: Movilidad web..... | 105 |
| Gráfico10: Satisfacción expectativas del usuario | 105 |

TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1a: Puntuación total de cada sitio web según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo | 84 |
| Tabla 1b: Puntuación total de cada sitio web según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo | 85 |
| Tabla 1c: Puntuación total de cada sitio web según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo | 86 |
| Tabla 2a: Puntuación total obtenida en cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web | 87 |
| Tabla 2b: Puntuación total obtenida en cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web | 88 |
| Tabla 2c: Puntuación total obtenida en cada uno de los apartados según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web | 89 |
| Tabla 3a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses | 164 |
| Tabla 3b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses | 165 |
| Tabla 3c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de transparencia y conflicto de intereses | 166 |
| Tabla 4a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales | 167 |
| Tabla 4b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales | 168 |
| Tabla 4c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de protección de datos personales | 169 |
| Tabla 5a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad | 170 |
| Tabla 5b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad | 171 |
| Tabla 5c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de accesibilidad | 172 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 6a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información..... | 173 |
| Tabla 6b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de autoría | 174 |
| Tabla 6c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de autoría | 175 |
| Tabla 7a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información..... | 176 |
| Tabla 7b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información..... | 177 |
| Tabla 7c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de actualización de la información..... | 178 |
| Tabla 8a: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad | 179 |
| Tabla 8b: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad | 180 |
| Tabla 8c: Puntuación obtenida según el cuestionario de Bermúdez-Tamayo por cada sitio web en el criterio de responsabilidad | 181 |

ANEXO IV

Glosario

Accesibilidad web: Conjunto de acciones que tienen como objetivo lograr que un sitio web esté disponible para el mayor número de personas posibles, independientemente de sus conocimientos o capacidades y de las características técnicas del dispositivo utilizado en el acceso al sitio web.

Actualización de la información sanitaria: Conjunto de acciones y procedimientos, realizados por los responsables de los contenidos de un sitio web sanitario, destinados a publicar la mejor información disponible, en cuanto al nivel de calidad, autoridad y pertinencia de las fuentes documentales de la información proporcionada

Atribución de contenidos: Conjunto de procedimientos definidos en la política editorial del sitio web sanitario destinados a garantizar el reconocimiento de las fuentes de información y de la autoría de contenidos utilizados para conformar este sitio.

Código de Conducta Ético: Documento formal que estipula ciertas reglas de conducta ética que un sitio web sanitario se compromete a respetar

Confidencialidad-Privacidad: Desarrollo de actuaciones y procedimientos requeridos para garantizar la privacidad de cualquier transacción con contenido o datos relativos a pacientes y/o usuarios visitantes de un sitio web sanitario, incluyendo su identidad personal.

Contenido, estructura y presentación del documento: El contenido de un documento se refiere a lo que se dice al usuario a través del idioma, las imágenes, los sonidos, las películas, las animaciones. La estructura de un documento es cómo se organiza lógicamente. La presentación de un documento es cómo éste es mostrado.

Contenido equivalente: Un contenido es “equivalente” a otro cuando ambos cumplen la misma función o propósito en la presentación al usuario. Por ejemplo, el texto “Luna llena” debe transmitir la misma información que una imagen de la luna llena cuando se presenta al usuario.

- Texto equivalente: Contenido textual que puede ser presentado al usuario a través de un sintetizador de voz, braille o un texto mostrado visualmente.

- Equivalentes no textuales: Contenido no textual que puede ser presentado al usuario a través de diversos medios, por ejemplo, una descripción auditiva de una presentación visual, un vídeo de una persona contando una historia utilizando el lenguaje de signos como un equivalente para la historia escrita, etc.

Datos personales: Término que se utiliza en las directrices de la Unión Europea con arreglo a la definición de la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de datos, designando toda información sobre una persona física identificada o identificable. Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social

Enlace (link o hiperenlace): En la web, una dirección o URL que apunta a otro documento en el mismo servidor o en cualquier servidor remoto.

Financiación: Tal como se utiliza en las directrices de la Unión Europea, este término incluye cualquier apoyo financiero, material o en especie facilitado por cualquier organización o individuo para el desarrollo o mantenimiento del sitio web.

Hoja de estilo: Una hoja de estilo (CSS) es un conjunto de instrucciones que especifican la presentación de un documento. Pueden tener tres orígenes diferentes: pueden estar escritas por los que proporcionan el contenido, creadas por los usuarios o construidas en las aplicaciones de usuario.

Mapa del sitio: Elemento que proporciona una visión global de la organización de un sitio web.

Página web sanitaria: Cualquier fuente electrónica con contenidos sobre la salud, comercio, conectividad y/o prestación de servicios sanitarios.

Política editorial: Descripción del conjunto de procedimientos utilizados por el sitio web para seleccionar y publicar los contenidos de información. La política editorial es el resultado del trabajo del consejo editorial del sitio web y constituye una de las bases fundamentales para facilitar el logro de los objetivos de este sitio, por lo que debe facilitar a los usuarios información suficiente para que ellos puedan elaborar sus propios juicios sobre los contenidos o los servicios que el sitio web provee.

Sello de confianza: Etiqueta, logo o representación visual que indica que un sitio web sanitario cumple con un cierto número de requisitos, principios y prácticas de una determinada institución independiente, que emite el sello como elemento fundamental para aportar confianza a los usuarios.

Transparencia y honestidad: Conjunto de elementos que refuerzan la credibilidad del sitio web sanitario, al hacer una definición clara de la finalidad y de los objetivos del proveedor de la información relacionados con la salud. El sitio web proporcionará información de su propio contexto (logotipo, nombre y dirección física o electrónica de la persona o entidad responsable) y declarará todas sus fuentes de financiación.

Usabilidad web: Disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

Usuario: Cualquier persona u organización que utiliza una aplicación telemática

Website (sitio web): Una serie de páginas web interconectadas, que generalmente incluyen una página principal y páginas localizadas en el mismo servidor, creadas y mantenidas como una colección de información por una persona, grupo u organización

MARIA JESUS PASCUAL SEGOVIA

Noviembre 2015