

دستور أخلاقيات الصحة الإلكترونية

الرؤية

إن الغرض من دستور أخلاقيات الصحة الإلكترونية هو أن يتبين الناس في كل أنحاء العالم ما يمكن أن تفعله الإنترنت في مجال تدبير شؤون صحتهم وصحة من يتولون رعايتهم والعناية بهم، وذلك في ضوء فهمهم العميق لطبيعة المخاطر التي تحيق بهم.

المقدمة

لقد أخذت الإنترنت تغير الطريقة التي ينتهجها الناس في إعطاء المعلومات الصحية وفي تلقيها من الآخرين وإيتاء الرعاية الصحية. وعلى كل الذين يستخدمون الإنترنت لأغراض تتصل بالصحة - سواء كانوا من المرضى، أو المشتغلين بالرعاية الصحية أو المسؤولين عن إدارة شؤونها، أو الباحثين، أو الذين ينتكرون أو يبيعون المنتجات الصحية أو الخدمات الصحية، أو غير هؤلاء جميعاً ممن يعنيهم الأمر - أن يتضامنوا من أجل إيجاد البيئة المأمونة، وتعزيز قيمة الإنترنت بحيث تلبي احتياجات الرعاية الصحية.

ولما كان من شأن المعلومات، والمنتجات، والخدمات الصحية أن تحسن الصحة، كما أن من شأنها أن تلحق بها أشد الضرر، فإن هذا يوجب على المنظمات والأفراد الذين يقدمون المعلومات الصحية عبر الإنترنت، أن يكونوا موضع ثقة الناس، وأن تكون المادة التي يقدمونها جيدة المضمون رفيعة المستوى، وأن يراعوا حماية خصوصية المستفيدين من هذه المعلومات، وأن يلتزموا بالمعايير النازمة لأفضل الممارسات المثبتة في التجارة الإلكترونية الفورية، وفي الخدمات المهنية المقدمة عن هذا الطريق في مجال الرعاية الصحية.

والذين يستخدمون مواقع المعلومات الصحية على الإنترنت، يشاركون في تحمل المسؤولية، من حيث إثبات قيمة شبكة الإنترنت الصحية وسلامة استخدامها، وذلك عن طريق التعقل في استخدام المواقع، والمنتجات، والخدمات، وعن طريق تقديم المعلومات الارتجاعية الهادفة حول المعلومات والمنتجات والخدمات الصحية الإلكترونية الفورية.

تعريفات

المعلومات الصحية: تشمل المعلومات الخاصة بالحفاظ على المعافاة، والوقاية من الأمراض ومعالجتها، واتخاذ القرارات الأخرى المتصلة بالصحة والرعاية الصحية.

وهي تشمل كذلك المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات حول المنتجات الصحية والخدمات الصحية وهي قد تكون في شكل معطيات أو نصوص مكتوبة أو مسموعة، أو لقطات فيديو.

وقد تتضمن عناصر تعزيزية تتأتى من خلال البرمجة والتفاعل المتبادل.

المنتجات الصحية: وتتضمن الأدوية، والخدمات الطبية، وغير ذلك من السلع المستخدمة في تشخيص الأدواء والإصابات ومعالجتها، أو في الحفاظ على الصحة. وتشتمل المنتجات الصحية على الأدوية والأجهزة الطبية التي تخضع للإجازة الرسمية من قبل هيئات معنية، كإدارة الأغذية والأدوية في الولايات المتحدة، أو وكالة مراقبة الأدوية في المملكة المتحدة؛ بالإضافة إلى المكملات الفيتامينية والعشبية، وغيرها من المكملات الغذائية، والمنتجات الأخرى التي لا تخضع لهذا النوع من الرقابة الرسمية.

الخدمات الصحية: تشمل الرعاية أو المشورة الطبية الشخصية النوعية، وحفظ السجلات الطبية، والتواصل بين مقدمي الرعاية الصحية وبين المرضى، وخطط أو جهات التأمين الصحي؛ والاتصال مع مرافق الرعاية الصحية في ما يختص بقرارات المعالجة، وطلبات التعويض، وإصدار الفواتير لقاء الخدمات، وما إلى ذلك. هذا، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المقدمة بهدف دعم الرعاية الصحية.

وتشتمل الخدمات الصحية، كذلك، على الكشوف، ولوحات الإعلانات، وخدمات المحادثة الحاسوبية، وغير ذلك من المواقع الحاسوبية المخصصة لتبادل المعلومات الصحية.

والخدمات الصحية، مثلها كمثل المعلومات الصحية، قد تكون في شكل معطيات أو نصوص مكتوبة، أو مرئية، أو لقطات فيديو، أو تكون في هيئة عناصر تعزيزية تتأتى من خلال البرمجة والتأثير.

ولأي شخص يستعمل الإنترنت لأسباب تتصل بالصحة الحق في أن يتوقع من المنظمات والأفراد الذين يقدمون المعلومات الصحية، والمنتجات الصحية، والخدمات الصحية عبر النظام الحاسوبي، أن يحافظوا على المبادئ الإرشادية التالية:

الصدق والإخلاص

ينبغي للذين يستعملون الإنترنت لأسباب تتصل بالصحة، أن يكونوا قادرين على الحكم بأن المواقع التي يزورونها، والخدمات التي يستعملونها أهل للتصديق والثقة. لذلك ينبغي أن تبين المواقع بوضوح ما يلي:

- من الذي يملك الموقع أو الخدمة أو من له مصالح مالية ملحوظة بهما.
 - ما هو الغرض من وجود الموقع أو الخدمة. يحدّد على سبيل المثال ما إذا كان الغرض تنقيفياً فحسب، أم أن الغرض هو بيع المنتجات أو الخدمات الصحية، أم أنه يوفر رعاية أو مشورة طبية شخصية.
 - أي علاقة (مالية، أو مهنية، أو شخصية، أو سواها) يعتقد شخص معقول أن من المحتمل أن تؤثر في قدرته على فهم المعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي يوفرها الموقع.
- وعلى سبيل المثال،** إذا كان للموقع جهات ترعاه أو تشارك فيه، فمن هي تلك الجهات، أو أولئك الشركاء، وهل هم الذين يقدمون المادة التي يحتويها الموقع؟

(1) اعرض
المعلومات التي
لو عرفها
المستهلكون (أي
المستهلكون)
منها) لكان لها
تأثير محتمل في
فهمهم أو في
استعمالهم
للموقع
الحاسوبي، أو
في شراء أو
استعمال
المنتجات أو
الخدمات

الأمانة

ينبغي للذين يلتصون الحصول على المعلومات الصحية من الإنترنت أن يعرفوا أن المنتجات والخدمات المعروضة موصوفة بصدق، وأن المعلومات التي يتلقونها لا تقدّم إليهم بطريقة مضللة. ينبغي أن تنسّم المواقع بالأمانة والاستقامة.

- في كل ما تقدّمه على سبيل الترويج من المنتجات أو الخدمات الصحية.
 - في أي ادعاء حول نجاعة أو أداء أو فوائد المنتجات أو الخدمات.
- وعلى المواقع أن تميّز بوضوح بين المحتوى الذي يقصد منه ترويج أو بيع منتج أو خدمة أو تنظيم، وبين المحتوى التنقيفي أو العلمي.

(2) كن صادقاً لا مضللاً

الجودة

(3) اعرض المعلومات الصحية الدقيقة السهلة الفهم والحديثة

حتى يتسنى للناس أن يتخذوا القرارات الحكيمة حول صحتهم فإنهم يحتاجون، بل ولهم الحق في أن يتوقعوا أن تزودهم مواقع الإنترنت بالمعلومات الدقيقة الموثقة وبالمنتجات والخدمات العالية الجودة.

وبغية ضمان دقة المعلومات والخدمات التي توفرها مواقع الإنترنت الصحية، ينبغي أن تبذل الجهود المخلصة لتحقيق ما يلي:

- أن تقيّم المعلومات تقييماً صارماً وعادلاً؛ بما في ذلك المعلومات المستعملة في وصف المنتجات والخدمات.
- أن توفر المعلومات التي تتسجم مع أفضل البيانات المتاحة.
- أن يُضمن عند تقديم الرعاية أو المشورة الطبية بصورة شخصية أن تكون هذه الرعاية وهذه المشورة صادرتين عن طبيب ممارس مؤهل.
- أن يبين بوضوح ما إذا كانت المعلومات تستند إلى دراسات علمية، أو إجماع خبراء، أم على خبرة مهنية أو رأي شخصي.
- أن يكون هنالك إقرار بأن بعض القضايا لا يزال موضع خلاف وجدل. وفي هذه الحالات ينبغي بذل الجهود المخلصة لعرض كافة الجوانب المعقولة بطريقة منصفة ومتوازنة.

ومثال ذلك: نصح المستفيدين بأن ثمة علاجات بديلة لحالة صحية معينة كالجراحة والمعالجة بالأشعة في حال سرطان.

وينبغي للمعلومات والخدمات أن تكون من السهولة بحيث يفهمها المستفيدون ويستعملونها. وينبغي للمواقع نفسها أن تعرض المعلومات وتصف المنتجات أو الخدمات بوضوح.

- أن تكون لغة العرض واضحة سهلة القراءة وملائمة للمستفيدين الذين يعينهم الأمر.

كأن يتم العرض **مثلاً** بالطرق الملائمة ثقافياً وباللغة أو اللغات الأساسية للجمهور المستهدف للموقع.

- أن يتم العرض بطريقة تستوفي الاحتياجات الخاصة التي قد تكون لدى المستفيدين.

كأن يتم العرض **مثلاً** بحرف كبير أو عن طريق القنوات السمعية بالنسبة للمستفيدين المصابين بضعف الإبصار.

وعلى المواقع التي تقدّم المعلومات للأغراض التثقيفية أو العلمية في المقام الأول، أن تضمن استقلال سياسة التحرير والممارسات التي تنتهجها؛ وذلك بالتأكيد على أن محرري مضمون الموقع هم وحدهم الذين يقررون المادة التحريرية وأن لهم صلاحية رفض الإعلان عن أمور يرون أنها لا تناسب الموقع.

وللمستفيدين الحق في أن يتوقعوا أن المعلومات التي يتلقونها هي أحدث المعلومات. وينبغي للمواقع أن تبين بوضوح:

- متى بدأ الموقع بنشر المعلومات التي يقدّمها الموقع (مع بيان رقم الإصدارة التي يراها المستفيد إذا كانت قد أجريت أي تعديلات على المعلومات منذ نشرها أول مرة).

- تاريخ أحدث مراجعة للمعلومات أجراها الموقع.

- ما إذا كان الموقع قد أجرى تغييرات جوهرية في المعلومات المقدّمة، وإذا كان الأمر كذلك، فمتى كان آخر تحديث لهذه المعلومات.

يحرص الأفراد على أن تكون لديهم القدرة على الحكم بأنفسهم على نوعية المعلومات الصحية التي يجدونها على الإنترنت. ولذلك فعلى المواقع أن تصف بوضوح وبدقة كيف تم تحضير المعلومات للموقع، وذلك من خلال إعلام المستفيدين بما يلي:

- ما هي المصادر التي استعملها الموقع أو مقدّم المادة العلمية، مع ذكر

قدّم المعلومات التي يحتاج إليها المستفيدون في إصدار أحكامهم الخاصة حول المعلومات أو المنتجات أو الخدمات الصحية التي يقدمها الموقع

المراجع أو صلات الوصل مع تلك المصادر.

- كيفية تقييم الموقع للمادة العلمية وما هي المعايير المعتمدة لهذا التقييم، بما في ذلك بيان الأساس الذي يعتمد عليه الموقع حينما يقرر إقامة صلات نوعية مع المواقع أو الخدمات الأخرى. ويتم ذلك، **مثلاً** عن طريق تقديم وصف لهيئة تحرير الموقع وسياساته.

وحينما تكون المنتجات أو الخدمات الصحية خاضعة للقوانين والأنظمة الحكومية، فإن على المواقع أن تُعلم المستفيدين بما إذا كانت هذه المنتجات (كالأدوية والخدمات الطبية) قد حظيت بموافقة الجهات القانونية المعنية، كإدارة الغذاء والدواء في الولايات المتحدة، أو وكالة مراقبة الأدوية في المملكة المتحدة.

الموافقة المستنيرة (المبنية على الاطلاع على الحقائق والمخاطر المحتملة)

إن للذين يستخدمون الإنترنت لأسباب تتصل بالصحة الحق بأن يحاطوا علماً بأنه قد يتم تجميع المعطيات الشخصية، وبالتالي لهم الحق أن تكون لهم الخيرة في ما إذا كانوا يوافقون على جمع معطياتهم الشخصية، وما إذا كانوا يسمحون باستعمالها أو مشاركتها للآخرين. كما أن لهم حق الاختيار والموافقة والمراقبة، حول توقيت وكيفية المشاركة الفعالة في علاقات تجارية في هذا المجال.

وعلى مواقع الإنترنت أن تبيّن بوضوح:

- أن ثمة أخطاراً محتملة قد تتعرض لها خصوصية المستفيدين. **ومثال ذلك** أن منظمات أخرى أو أفراداً آخرين قد يتمكنون من جمع المعطيات الشخصية حينما يقوم أحدهم بزيارة موقع من المواقع، دون معرفة من ذلك الموقع؛ أو أن بعض السلطات الإقليمية (كالاتحاد الأوروبي مثلاً) يتشدد في حماية الخصوصية الفردية أكثر من سواه.
 - ولا يجوز لمواقع الإنترنت أن تجمع أو تستعمل أو تتقاسم المعطيات الشخصية بدون **موافقة إيجابية خاصة** ممن يستعمل الموقع. ولضمان تفهم الذين يستعملون الموقع واتخاذهم القرار بعد المعرفة والاطلاع، حول تقديم معطياتهم الشخصية، على المواقع المعنية أن تبيّن الأمور التالية بدقة ووضوح.
 - ما هي المعطيات التي يتم جمعها عندما يزور المستفيدون الموقع، سواء كانت تخص - مثلاً - الأجزاء التي يزورها المستفيد على الموقع، أو تخص اسم المستفيد وعنوانه الإلكتروني، أو كانت معطيات خاصة بصحة المستفيد أو حول مشترياته عبر الحاسوب؟
 - من الذي يجمع المعطيات؟
 - هل هو الموقع نفسه مثلاً، أم هو طرف ثالث؟
 - كيفية استخدام الموقع لهذه المعطيات.
- لتساعد الموقع، **مثلاً**، على توفير خدمات أفضل لمن يستخدم الموقع، أم كجزء من دراسة علمية، أم لتقديم رعاية أو مشورة طبية محددة وفق

(4) احترام حق المستفيدين في اتخاذ القرار فيما إذا كان جمع معطياتهم الشخصية أو استعمالها أو مشاركتها للآخرين مسموحاً

الصفات الشخصية للمستخدم.

- ما إذا كان الموقع يتقاسم المعطيات، على علم منه، مع المنظمات أو الأفراد الآخرين، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي المعطيات التي يتقاسمها.
- ما هي المنظمات أو من هم الأفراد الذين يتقاسم الموقع معهم المعطيات، وكيف يتوقع أن تستخدم الجهات المتقاسمة معه هذه المعطيات.

ومثال ذلك توضيح ما إذا كان الموقع سوف يتقاسم المعطيات الشخصية للمنتفعين مع غيره من المنظمات والأفراد، وما هو الغرض من ذلك، وهل يبين صراحة أن المعطيات الشخصية سوف يتم تقاسمها مع منظمات أو أفراد في بلدان أخرى.

- الحصول على موافقة إيجابية من المنتفعين على جمع أو استعمال أو تقاسم المعطيات الشخصية بالطرق الموصوفة آنفاً.

ومثال ذلك، جمع واستعمال المعطيات الشخصية لزائر الموقع في البحوث العلمية، أو لأسباب تجارية، كإرسال المعلومات حول المنتجات أو الخدمات الجديدة للمنتفع نفسه، أو تقاسم معطياته الشخصية مع منظمات أخرى أو أفراد آخرين.

- ماذا يترتب على زائر الموقع عندما يرفض أن يقدم معطيات شخصية؟

فقد يترتب على ذلك العواقب هذه **على سبيل المثال**، أنه لن يكون بمقدور الموقع أن يصطنع المعلومات ويكيفها وفق احتياجات هذا الزائر الشخصية؛ أو قد لا يستطيع الزائر نفسه أن يدخل إلى كل صفحات الموقع. ومواقع "التجارة الإلكترونية" ملزمة بأن توضح لمستخدمي الموقع متى يصبحون على وشك الدخول في صفقة تجارية، وبأن تحصل على الموافقة الإيجابية المحددة من المستخدمين للموقع على اشتراكهم في تلك الصفقة التجارية.

الخصوصية

(5) احترام الالتزام بحماية خصوصية المنتفع

للذين يستعملون الإنترنت لأسباب تتصل بالصحة، الحق في أن يتوقعوا إبقاء المعطيات الشخصية، التي يقدمونها، في سرية تامة. فالمعطيات الشخصية الصحية على وجه الخصوص قد تكون بالغة الحساسية، وقد يترتب على الكشف عنها بصورة غير ملائمة عواقب سيئة. ومن أجل حماية المستخدمين، على المواقع التي تجمع المعطيات الشخصية، أن تلتزم بما يلي:

- اتخاذ الخطوات المعقولة لمنع الوصول إلى المعطيات الشخصية أو استعمالها بدون ترخيص.
ويتم ذلك، على سبيل المثال، باستخدام طرق التخبئة (التجفير) لحماية المعطيات، وحماية الملفات بكلمة السر، أو استعمال برمجيات الحماية الملائمة لحماية كافة العمليات التي تدخل في إطارها المعطيات الشخصية الطبية أو المالية للمستخدمين.
- أن تيسر للمستخدمين مراجعة المعطيات الشخصية التي سبق لهم أن أعطوها، وأن تتيح لهم إمكانية تحديثها أو تصحيحها كلما كان ذلك مناسباً.
- أن تتبني آليات عمل معقولة لنتبع مجريات استعمال المعطيات الشخصية. ويتم ذلك، مثلاً، باستعمال ما يسمى "مسارب التفتيش" التي تكشف عن الذي اطلع على المعطيات ووقت حدوث ذلك.
- أن تبين كيف يخزن الموقع المعطيات الشخصية للمستخدمين ومدة تخزين تلك المعطيات.
- وفي حال "تنكير" المعطيات الشخصية (أي عندما يحذف من الملف اسم المستفيد أو عنوانه الإلكتروني، أو البيانات الأخرى التي قد تحدد هويته) فإن على المواقع أن تضمن عدم إمكانية الربط بين تلك المعطيات وبين صاحبها الأصلي.

الاحتراف في مجال تقديم الرعاية الصحية الإلكترونية الفورية

على الأطباء، والمرضى، والصيادلة، والمعالجين، وكل من عداهم من المتخصصين في الرعاية الصحية، الذين يقدمون الرعاية أو المشورة الطبية الشخصية النوعية الإلكترونية الفورية أن يراعوا الأمور التالية:

- الالتزام بالديتاتير الأخلاقية التي تحكم مهنتهم كمارسين في العلاقات التي كانت ستقوم بينهم وبين الآخرين كما لو كانوا وجهاً لوجه.
- عدم إحداث الضرر.
- وضع مصالح المرضى والعلاء في المقام الأول.
- الحفاظ على أسرار المرضى.
- التبيين الواضح لما إذا كان هناك أي نوع من أنواع الدعم المادي أو الرعاية المادية أو الحوافز المالية، أو أي معلومات أخرى، قد تؤثر في إدراك دور المهني الذي يقدم الخدمات، أو فهم الخدمات المقدمة نفسها.
- التبيين الواضح لمقدار أي أجور قد تترتب لقاء المشورة الإلكترونية الفورية، ولكيفية دفع قيمة الخدمات المقدمة.
- إطاعة القوانين والأنظمة ذات الصلة، بما في ذلك القوانين الناظمة لإجراءات الترخيص المهني ووصف الدواء.

يمكن للإنترنت أن تكون وسيلة قوية تساعد على تلبية احتياجات الرعاية الصحية للمرضى، ولكن ينبغي للمستفيدين منها أن يفهموا أيضاً أن لها حدوداً لا تتجاوزها. وعلى المتخصصين في الرعاية الصحية الذين يمارسون عملهم على الإنترنت أن يقوموا بما يلي بكل دقة ووضوح:

- أن يعرفوا بأنفسهم وأن يعلموا المرضى أو العلاء بالمكان الذي يمارسون فيه عملهم، وأن يبينوا وثائق اعتمادهم في المهنة التي يمارسونها.

(6) احترام الالتزامات الأخلاقية الأساسية تجاه المرضى والعلاء

وأحط المرضى والعلاء علماً بحدود الرعاية الصحية الإلكترونية الفورية وعرفها لهم

- أن يبيّنوا حدود وشروط التعامل الإلكتروني الفوري معهم. كأن يبيّنوا مثلاً، ما إذا كان المتخصصون في الرعاية الصحية سيقدمون المشورة العامة حول حالة صحية بعينها، أم أنهم سيقدمون توصيات نوعية أو يحيلون المريض أو العميل إلى جهات أخرى؛ أو أن يبيّنوا ما إذا كان المتخصصون في الرعاية الصحية قادرين أم غير قادرين على وصف الأدوية اللازمة لحالات بعينها، وما إذا كانوا سيقومون بوصف هذه الأدوية بالفعل أم لا.
- أن يبذلوا جهوداً مخصصة لفهم الظروف الخاصة للمريض أو العميل، وأن يساعدوه على استعراض مصادر الرعاية الصحية المتوافرة محلياً.
ومثال ذلك، أن يساعدوا المريض أو العميل على أن يحدد ما إذا كان علاجه متاحاً داخل حدود مجتمعه المحلي، أم أن العلاج لا يتوافر إلا خارج حدود هذا المجتمع.
- أن يعطوا تعليمات واضحة حول رعاية المتابعة كلما كان ذلك ملائماً أو ضرورياً.
وعلى المتخصصين في الرعاية الصحية الذين يقدمون الخدمات أو المشورة الطبية الشخصية عبر الشبكة الحاسوبية أن يلتزموا بما يلي:
الوصف الدقيق الواضح للعوائق التي تحدّ من قيمة التشخيص الإلكتروني الفوري ومن صحة إعطاء توصيات المعالجة الإلكترونية الفورية.
ومثال ذلك، أن على مقدّمي الخدمة أن يؤكدوا أنه لما كان المتخصصون في تقديم الرعاية الصحية الإلكترونية الفورية لا يستطيعون فحص المريض عن بُعد، فإن من الأهمية بمكان أن يقوم المرضى بوصف ما يحتاجونه من الرعاية الصحية بكل ما أمكنهم من الوضوح.

- مساعدة المرضى الذين يتعاملون معهم كمرضى إلكترونيين على أن يفهموا متى يمكن، أو متى يتعذر ومتى لا يجوز تقديم المشورة الإلكترونية الفورية، وحلولها محل التعامل وجها لوجه مع مقدم الرعاية الصحية.

التشارك المبني على تحمل المسؤولية

ينبغي أن تتوافر لدى الناس الثقة من أن المنظمات والأفراد الذين يقدمون خدمات عبر الإنترنت يتعهدون بأن يقصروا مشاركتهم على المنظمات والأفراد الموثوقين. وسواء كانت مواقع الشبكة استثمارية أم غير استثمارية، فإن عليها أن تلتزم بما يلي:

(7) **تأكد من أن المنظمات والمواقع التابعة لها جديرة بالثقة**

- بذل الجهود المعقولة، لكي تضمن أن كلاً من الجهات الممولة، أو الشركاء، أو الجهات التي تتفرع عن هاتين الفئتين، ملتزم بالقوانين النافذة، ويتمتع بنفس المعايير الأخلاقية التي تلتزم بها المواقع نفسها.
- الإصرار على أن الجهات الممولة، الحالية أو المرتقبة، لا تؤثر في الطريقة التي تعرض بها نتائج البحث التي تحتوي على معلومات نوعية تصف كلمات مفتاحية أو موضوعات هامة.

وعلى هذه المواقع أيضاً أن تبين للمستخدمين بكل وضوح:

- ما إذا كان الربط القائم بينها وبين المواقع الأخرى يستهدف الحصول على المعلومات فحسب، أم أنه نوع من التصديق على مضمونها.
- متى يحين خروجهم من الموقع،

ويكون ذلك **مثلاً** باستخدام الشاشات الانتقالية.

المحاسبة

يريد الناس أن يكونوا على ثقة من أن المنظمات والأفراد الذين يقدمون المعلومات أو المنتجات أو الخدمات الصحية على الإنترنت، يحملون اهتمامات المستفيدين على محمل الجد، وأن المواقع تبذل جهوداً مخصصة لكي تضمن أن ممارساتها سليمة أخلاقياً. ولذلك فعلى مواقع الصحة الإلكترونية أن تلتزم بما يلي:

- أن تبين للمستخدمين بوضوح كيفية الاتصال بصاحب الموقع أو الخدمة، وبالفريق المسؤول عن تدبير شؤون الموقع أو الخدمة، أو بإحدى هاتين الجهتين على أقل تقدير.

ومثال ذلك، كيفية الاتصال بمدير محدد (أو أكثر)، أو بممثلي خدمة العملاء، المخولين سلطة معالجة المشكلات.

- أن توفر لزوار المواقع الوسائل السهلة الاستعمال التي تمكنهم من إعطاء معلوماتهم الارتجاعية حول الموقع ونوعية معلوماته، أو منتجاته، أو خدماته.
- أن تدرس الشكاوى الواردة من المنتفعين على الفور، وأن تستجيب لها في أسرع وقت ممكن وبالشكل الملائم.
- وعلى المواقع أن تشجع المنتفعين على إخطار مدير أو مديري الموقع، أو ممثلي خدمة العملاء، عندما يرون في تصرفات الفروع أو الشركاء التجاريين أو غير التجاريين للموقع، بما في ذلك المواقع التي تقيم صلة مع هذا الموقع، خرقاً للقانون أو انتهاكاً للمبادئ الأخلاقية.

على مواقع الصحة الإلكترونية أن تقدم للمنتفعين وصفاً واضحاً للسياسات التي تعتمد عليها لأغراض المراقبة الذاتية، كما أن عليها أن تشجع على التماس الحلول المبتكرة للمشكلات التي تنشأ بين العاملين في المواقع والفروع المرتبطة بها.

(8) أتح فرصة جيدة للمستفيدين كي يزودوا الموقع بالمعلومات الارتجاعية

وأخيراً راقب التزام المواقع بدستور أخلاقيات الممارسات الإلكترونية للخدمات الصحية