

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Entitats Proveïdores SISCAT

Fundació TIC Salut Social

M	A	2	0
P	A	1	9

MAPA DE TENDÈNCIES



TIC Salut Social
Tecnologia, innovació
i transformació digital.



Generalitat
de Catalunya

Informació general de l'enquesta	4
Contacte	4
Agraïments	4
Introducció	5
<i>BLOCS:</i>	
Serveis TIC	6
La Meva Salut	8
Participació del ciutadà i relació amb les TIC	10
Visió de futur	12
<i>ANNEX:</i>	
Recull de gràfics	14
Entitats que han participat en l'enquesta	34

Informació general de l'enquesta

- Període de recollida de dades:
juny – octubre 2018
- Taxa de resposta:
72 Entitats Proveïdores o EP (~ 61% del global del SISCAT)
- Perfils dels responents:
Responsables d'Atenció a la ciutadania dels centres sanitaris
- Línies assistencials:
Atenció Primària, Atenció Hospitalària, Atenció Sociosanitària
i Atenció a la Salut Mental

Contacte

Bústia Mapa de Tendències:

✉ mapatendencies@ticsalutsocial.cat

☎ +34 93 553 26 42

Equip Mapa de Tendències:

Lourdes Rodriguez. Responsable // Francesc López. Suport

Agraïments

Volem agrair la col·laboració a tots els responsables d'Atenció a la Ciutadania de les EP del SISCAT que han col·laborat en la creació i resposta d'aquesta enquesta.

Introducció

L'any 2007 la Fundació TIC Salut Social realitza per primera vegada el Mapa de Tendències, un estudi anual per determinar el grau d'implantació i ús de les TIC en el conjunt dels centres proveïdors del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT). Aquesta investigació es realitza a través d'un qüestionari online.

El passat abril de 2018, la Fundació TIC Salut Social va convocar una jornada per reunir als Responsables d'Atenció a la Ciutadania d'una desena d'entitats proveïdores amb l'objectiu de dissenyar una enquesta que complementés el tradicional diagnòstic dels Responsables de Sistemes d'Informació.

La jornada va consolidar l'enquesta a partir de la qual vam demanar a les Entitats Proveïdores (EP) del SISCAT la seva col·laboració. La participació final va ser del ~ 61% (72 EP) i ha pretès servir per tenir una visió de la percepció dels responsables en cinc àmbits: Serveis TIC, La Meva Salut, Participació del ciutadà, Relació TIC i ciutadà i visió de futur.

El document que teniu entre mans mostra els resultats més rellevants on es reflecteix com d'interessant és la participació del Responsable d'Atenció a la Ciutadania en el món sanitari del nostre territori.

Gràcies pel temps que dediqueu a fer el Mapa de Tendències possible.

Josué Sallent Ribes

Director

SERVEIS TIC

Considerem entre aquests serveis tots aquells que d'alguna manera poden facilitar o ajudar en l'experiència que té el pacient en l'àmbit de les tecnologies de la informació i comunicació en el nostre sistema sanitari.

Els resultats de l'enquesta ens indiquen el següent:

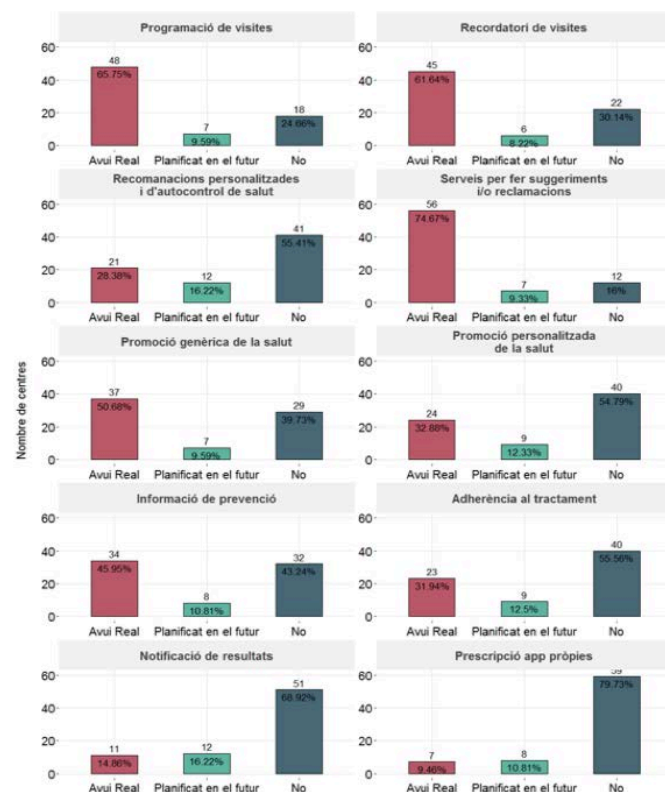


El 80% de les entitats proveïdores que han participat comenten que han reduït la utilització de paper a la seva entitat gràcies a haver augmentat el volum o la possibilitat de fer gestions per internet.



D'aquest percentatge anterior, entre el 50% i el 70%, respon que es tracta principalment de gestions administratives com consultes assistencials per telèfon o recordatori de cites per SMS.

En el gràfic següent podem observar a més, els serveis més habituals que es presten principalment: a través d'aplicacions mòbils, online o per telèfon (SMS o veu):



En conclusió, observem que els serveis TIC són un clar suport en la gestió sanitària del nostre territori segons les dades recollides, però que es pot augmentar, millorar i fomentar un millor ús de les TIC en aquest aspecte.

LA MEVA SALUT

La Meva Salut (LMS) és un espai digital personal, de consulta i de relació que permet a la ciutadania disposar de la seva informació personal de salut, serveis i inclou també la informació que s'ha generat per l'atenció sanitària que se li hagi prestat en algun dels centres assistencials públics com ara: el pla de medicació vigent, les vacunes administrades, els diagnòstics, els informes clínics i els resultats de les proves i les exploracions complementàries. També permet fer tràmits i gestions en un entorn segur.

El nombre d'usuaris a La Meva Salut incrementa un 37,82% respecte el 2017, supera ja els 450.000 usuaris. A més, a partir del 15 d'octubre de 2018 es permet l'accés a les dades de salut dels menors de 16 anys.



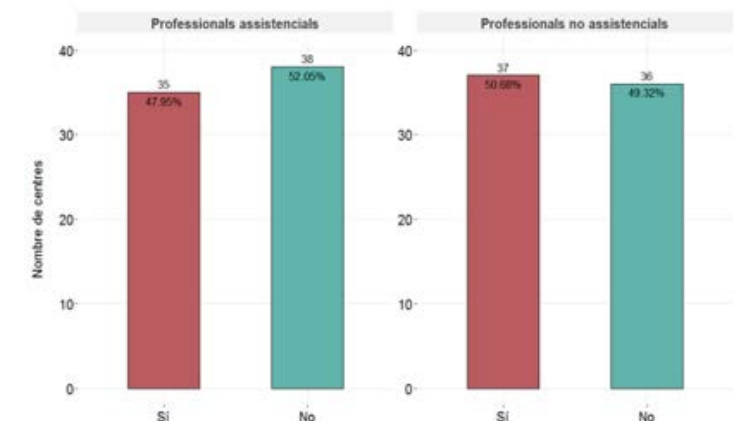
Així doncs, La Meva Salut no deixa de créixer en número d'usuaris cada any. Es considera una eina molt útil per al ciutadà. Per això cada vegada són més els centres que promociónen l'acreditació i ús de LMS a la ciutadania com també fan formació als ciutadans i als professionals de la salut.

Segons les dades obtingudes de l'enquesta:

✓ El 100% dels enquestats respon que els serveis de LMS els hi suposa una eina de gran utilitat. Com també els hi semblaria interessant incorporar d'altres serveis com són: la informació d'altres i baixes mèdiques o fer gestions de consultes d'atenció a la ciutadania.

✓ Cal destacar també que el 63% dels centres que han donat resposta, comenten que fan promoció de l'acreditació i ús de LMS així com també un 26% fan sessions formatives per als ciutadans per tal de fomentar l'ús d'aquesta eina.

✓ La formació a professionals dels centres de LMS es veu reflectit en un 50% (veure gràfic següent).



PARTICIPACIÓ DEL CIUTADÀ I RELACIÓ AMB LES TIC

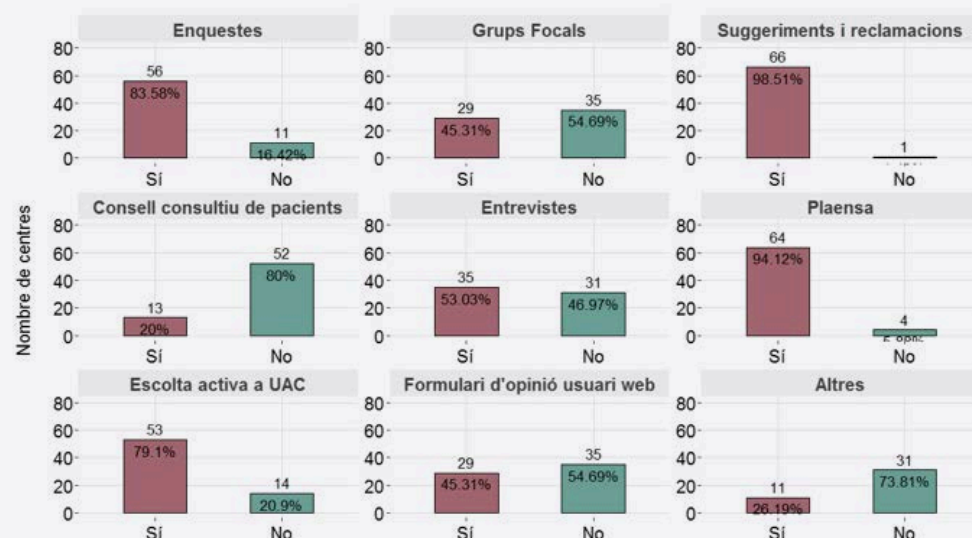
Cada vegada hi ha una tendència més conscient de tenir en compte l'experiència del pacient en l'entorn sanitari i és per aquest motiu que la participació ciutadana és un valor important en l'avaluació de la gestió i millora sanitària i cada vegada és més rellevant i necessari tenir en compte per seguir avançant en tots els aspectes vinculats en salut.

En relació a la participació dels ciutadans als centres i segons els resultats obtinguts de l'enquesta, el número de queixes (12%) i agraïments (14%) no presenta un augment significatiu degut a l'adopció de noves tecnologies, com podria ser per exemple l'enviament d'un correu electrònic facilitant a l'usuari el no haver d'anar al centre per fer un suggeriment.

Pel que fa a l'experiència de l'usuari i la seva interacció amb el centre, els resultats ens indiquen que la tendència és la de mantenir una utilització majoritària d'eines reactives en lloc de les proactives. És a dir, reclamacions o enquestes de satisfacció més que grups focals o entrevistes que es podrien potenciar amb la utilització de les TIC (veure gràfic següent).



Avaluació de l'experiència del ciutadà respecte a l'atenció rebuda:



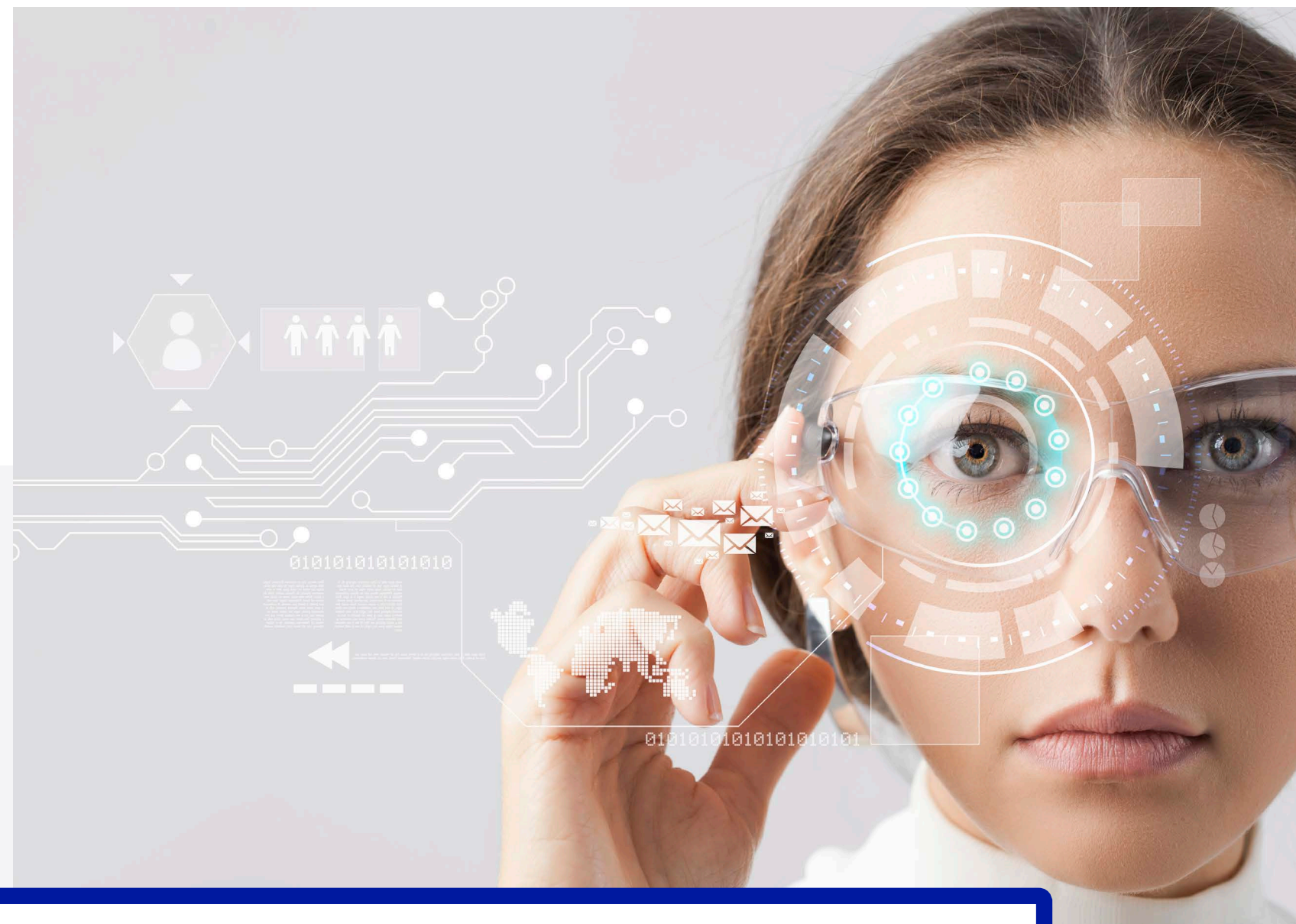
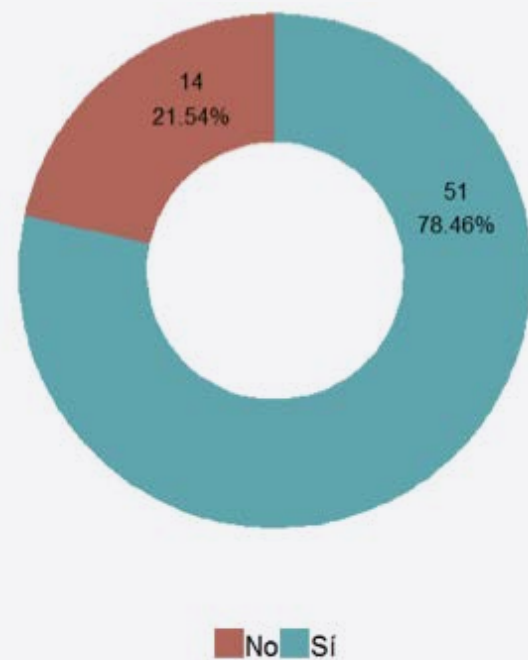
Per concloure, el 21% dels centres han comentat que desenvolupen programes d'incentivació d'eines tecnològiques tant entre els propis professionals dels centres com entre els ciutadans. Per tant, encara queda recorregut de millora en aquest àmbit també i segur que anirà evolucionant considerablement en els propers anys per la gran importància de situar el pacient al centre del procés sanitari.

VISIÓ DE FUTUR

Finalment, es recull la visió de futur dels elements més disruptius en el binomi ciutadà-tecnologia dins l'àmbit de la salut. S'identifiquen d'una banda, la no presencialitat (amb els seus pros i contres) i l'augment en l'ús de dispositius com els wearables o les apps.

Cal destacar també que quasi el 80% dels centres enquestats han declarat que estarien interessat en potenciar un espai per informar als ciutadans sobre els serveis TIC dels que disposen.

Interès per incloure espais als centres adreçats a donar informació als ciutadans sobre serveis TIC



En conseqüència, el rol del ciutadà-pacient en la gestió de la salut, i la gestió i propietat de les dades esdevenen elements transcendents en el procés de transformació del sistema dels serveis assistencials. La integració i gestió de la informació, provinent de diferents fonts, tot preservant la privacitat de les dades dels ciutadans, esdevé un dels cavalls de batalla cabdals en els propers anys. Es constata, doncs, que la visió de les entitats proveïdores que han col·laborat en aquest Mapa de Tendències està molt alineada amb les innovacions tecnològiques del sector i les línies d'actuació del Departament de Salut.

BLOCS:

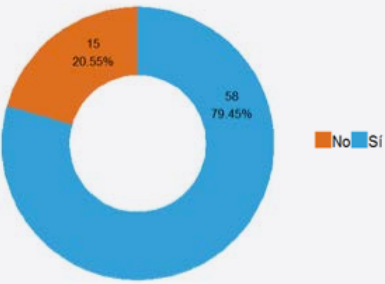
Serveis TIC	16
La Meva Salut	18
Participació del ciutadà i relació amb les TIC	24
Visió de futur	32
Entitats que han participat en l'enquesta	34

Serveis TIC

A quin tipus d'informació/serveis concedeix o concedirà accés als ciutadans/pacients particulars?

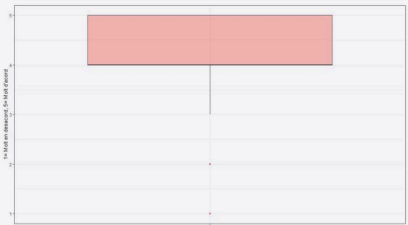


L'ús de les eines citades a la pregunta anterior ha reduït la utilització de paper a la seva entitat?

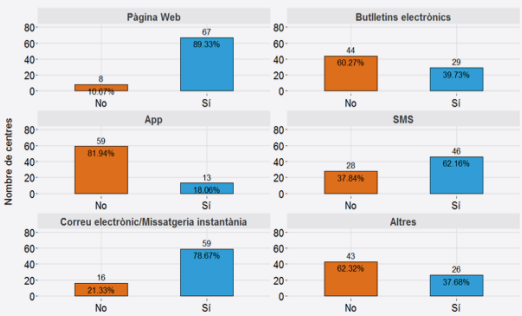


Creu que aquestes eines encara tenen potencial per reduir l'ús del paper als centres?

(1= Molt en desacord; 5 = Molt d'acord)



Quina d'aquestes eines utilitza per connectar-se amb el ciutadà?

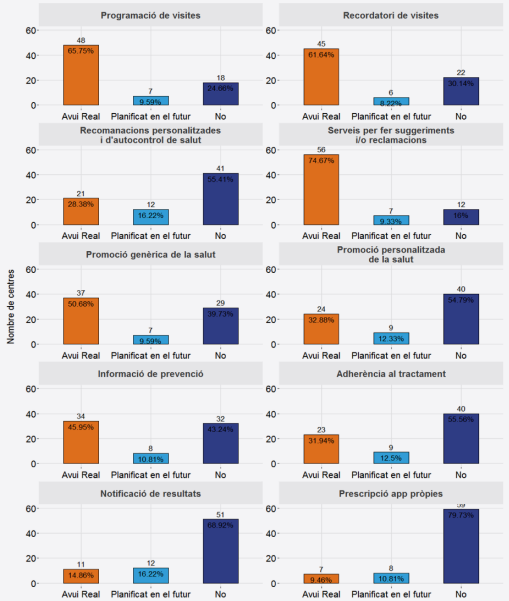


Disposa d'alguna altra eina? En cas afirmatiu, digui quina.

ALTRES:

- Trucades telefòniques (9 EP)
- Xarxes socials (8 EP)

Quins serveis presta, actualment, amb aquestes eines?



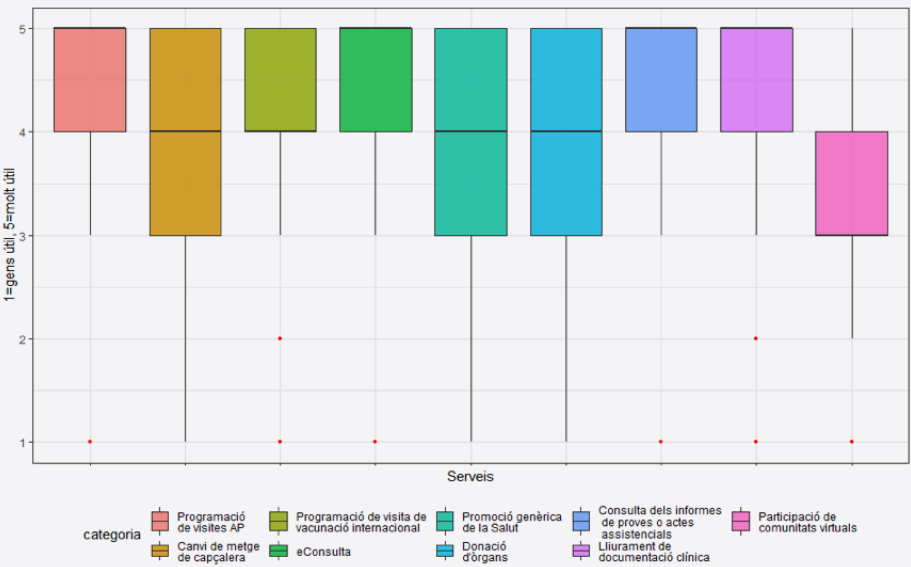
Presta algun altre tipus de servei? En cas afirmatiu, digui quin.

ALTRES:

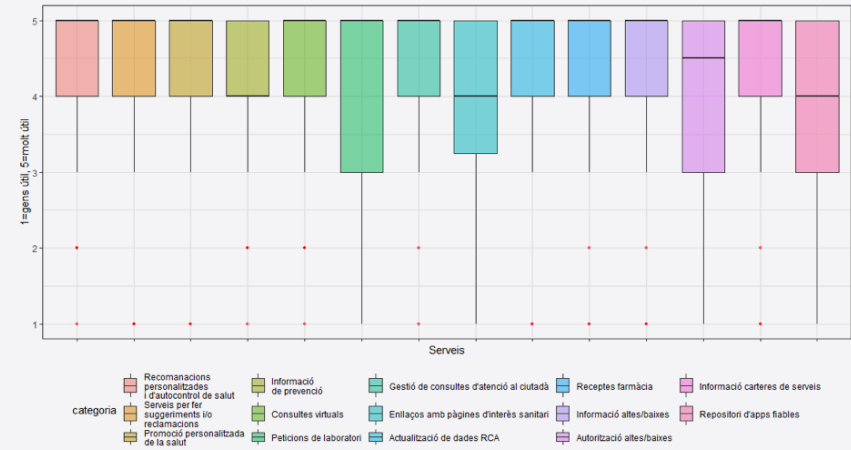
- Formació per promoure el contacte telemàtic (programació de cita electrònica)
- Informació sobre la disponibilitat de serveis d'interès per als usuaris (com per exemple ubicació de farmàcies de guàrdia) i sobre el funcionament del propi centre

La Meva Salut

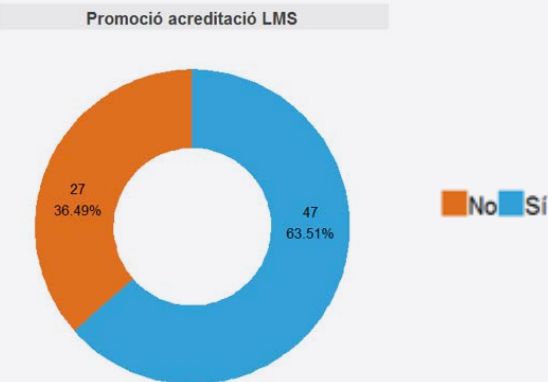
Com d'útils li semblen cadascun dels següents serveis de LMS?



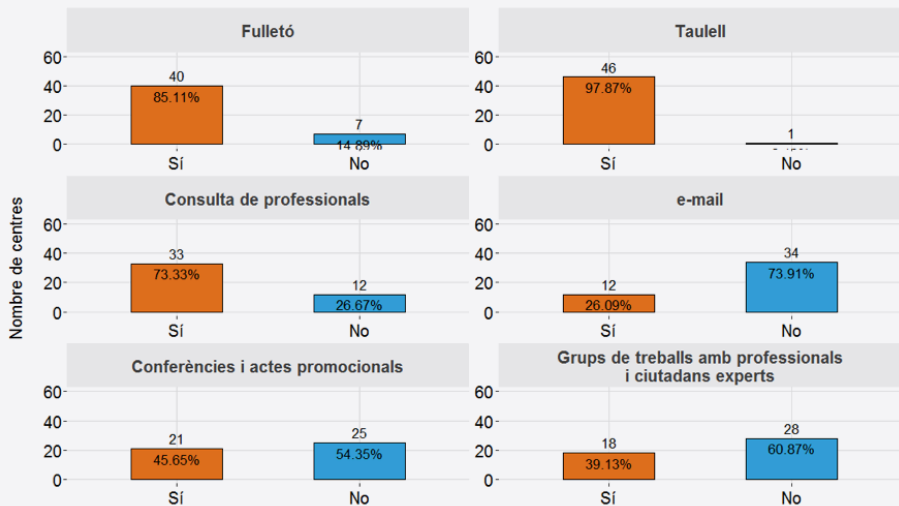
Com d'útils li semblarien cadascun dels següents serveis de LMS?



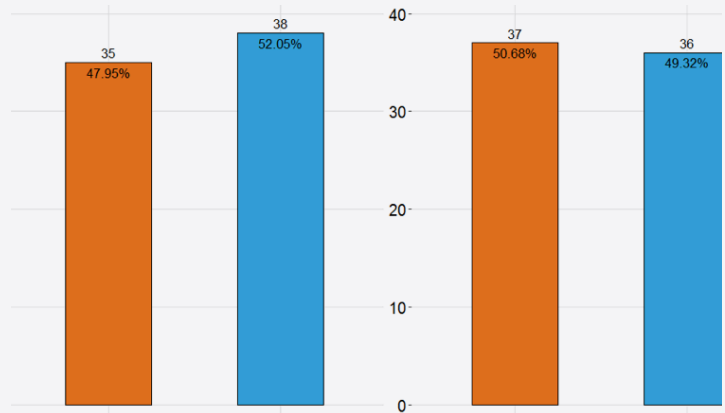
El seu centre està promovent l'acreditació i ús de LMS?



Des d'on s'està promovent l'acreditació i ús de LMS?

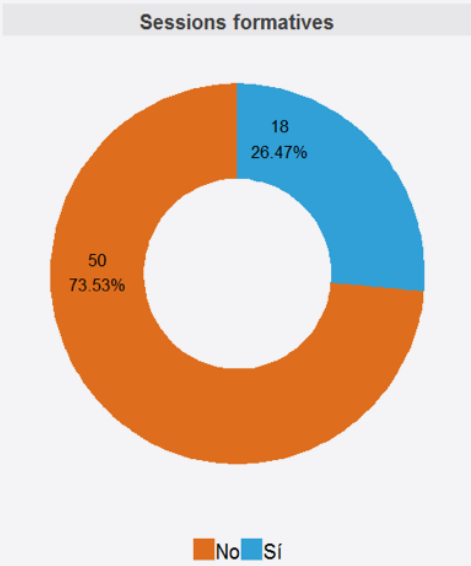


Heu fet sessions formatives per a professionals sobre LMS?

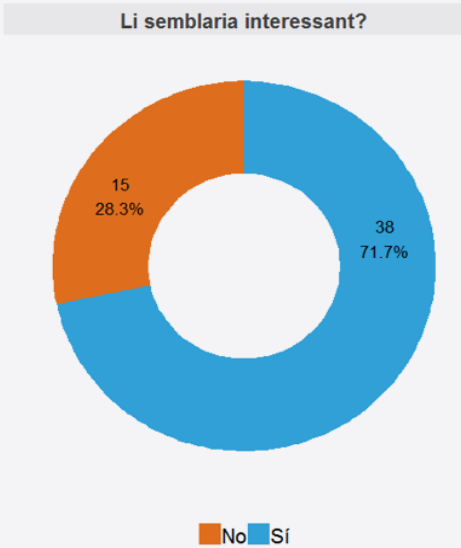


La Meva Salut

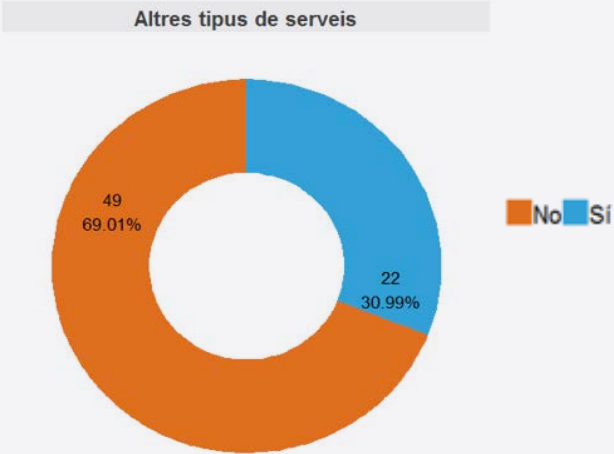
Heu fet sessions formatives al seu centre per als ciutadans sobre LMS?



En cas que hagi respost “No” a la pregunta anterior, li semblaria interessant fer-ho?



Creu que LMS hauria de garantir algun altre tipus de servei?



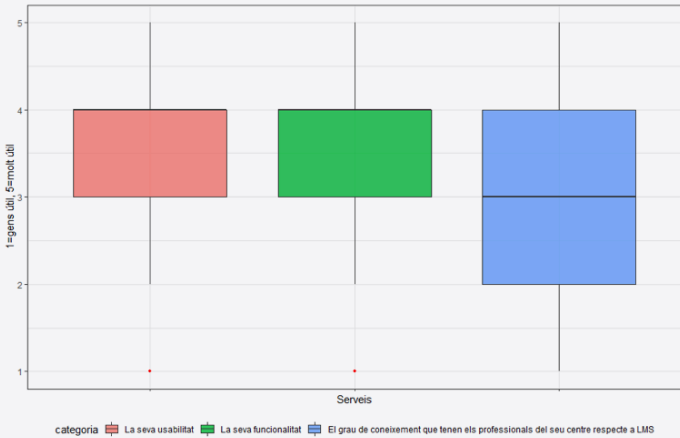
En cas afirmatiu, quin?

ALTRES TIPUS DE SERVEIS

- Consulta de les llistes d'espera
- Sol·licitud del centre per part de l'usuari on desitgi rebre atenció
- Informació online sobre el món salut
- Informació parts de baixa i serveis d'alta
- Justificants de visites, intervencions i proves diagnòstiques que es realitzen els usuaris
- Gestió de cites hospitalàries, proves complementàries, i lliure elecció de professionals d'atenció especialitzada

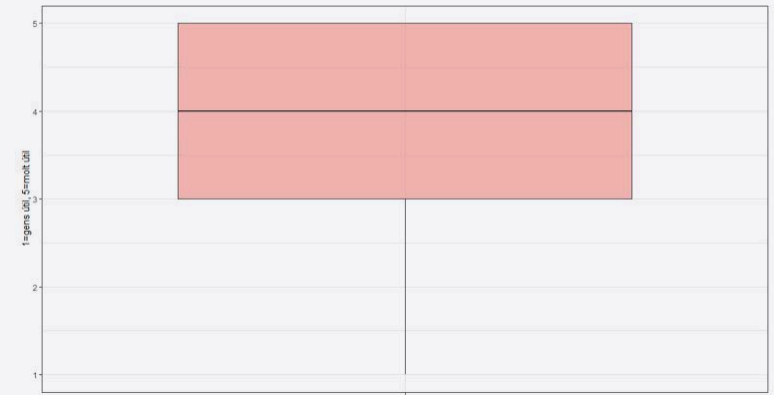
En relació a LMS, valori de l'1 al 5

(1= Molt en desacord; 5 = Molt d'acord):

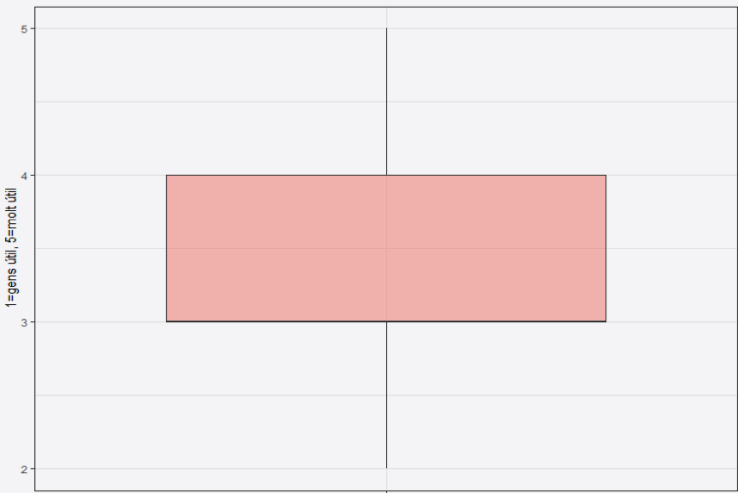


La Meva Salut

Estaria d'acord en centralitzar l'atenció al pacient en un portal únic?



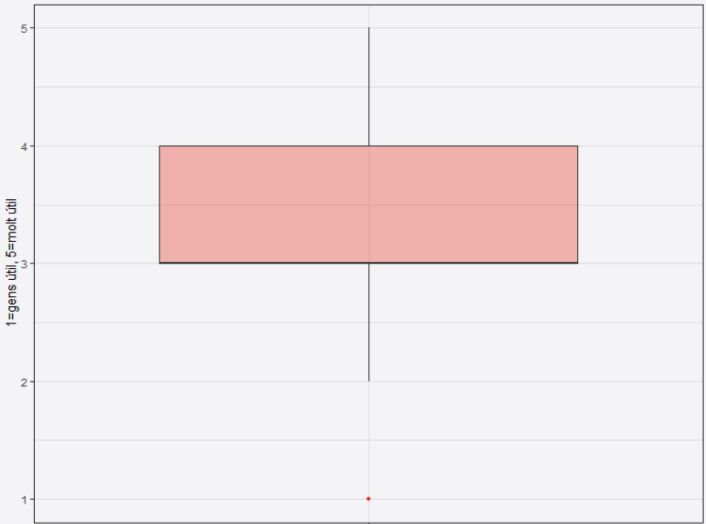
El ciutadà percep l'eConsulta com una eina útil?



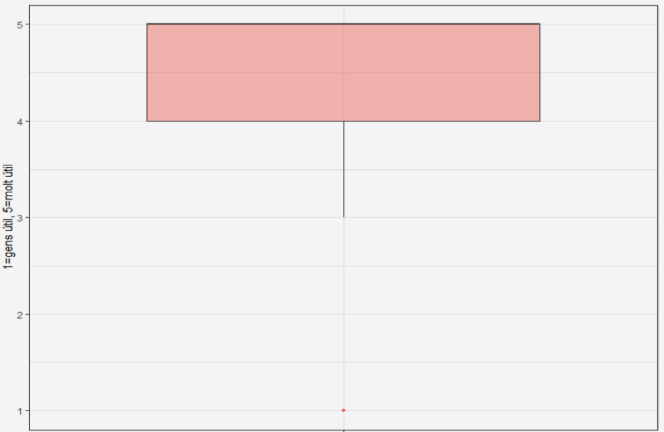
Disposa d'e-consulta?



El professional percep l'eConsulta com una eina útil?

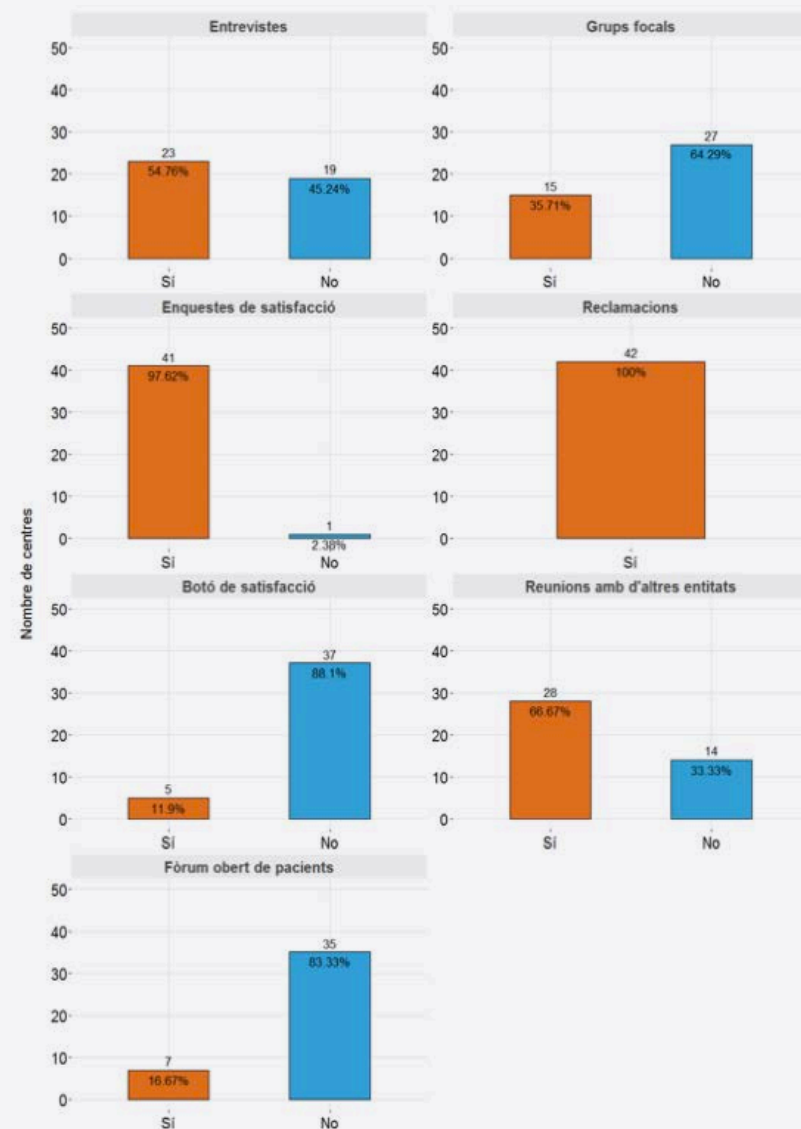


El centre promou l'ús de l'eConsulta?

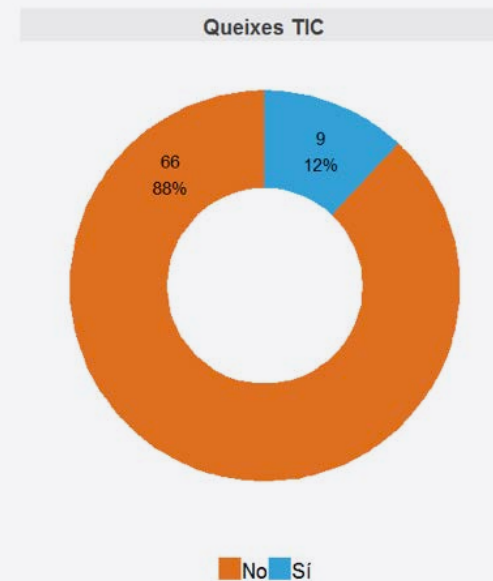


Participació del ciutadà i relació amb les TIC

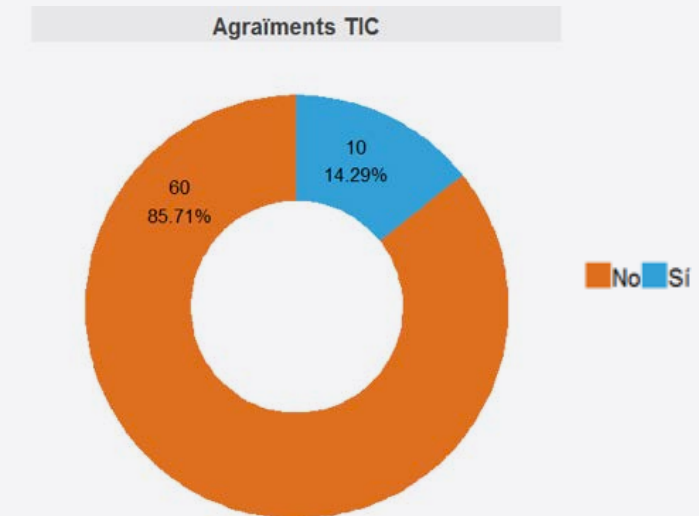
A la seva entitat, de quina manera s'avalua l'experiència del ciutadà respecte a l'atenció rebuda?



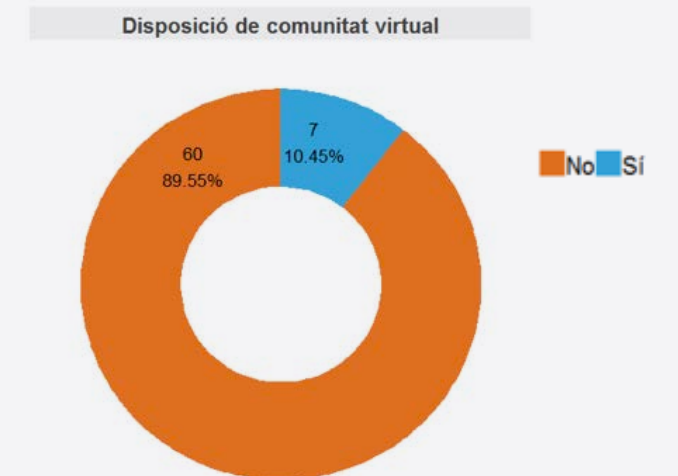
L'adopció de noves TIC en l'entorn de la seva entitat, ha fet que incrementi el nombre de queixes?



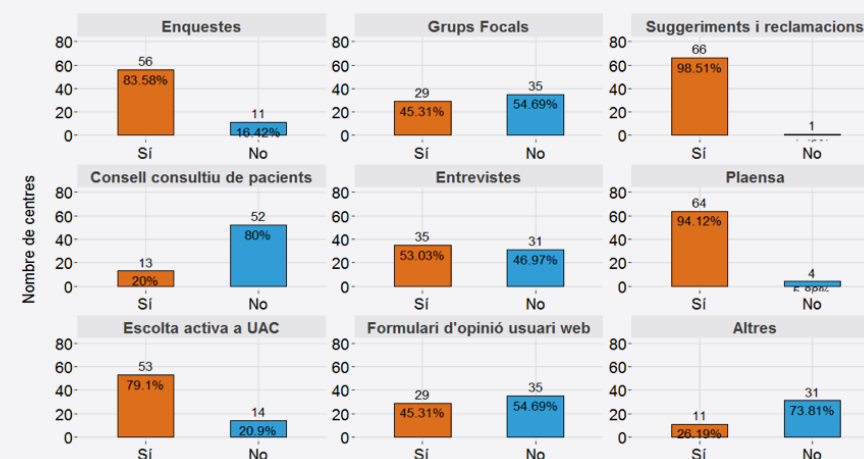
L'adopció de noves TIC en l'entorn de la seva entitat, ha fet que incrementi el nombre d'agraïments?



Disposa d'una comunitat virtual pròpia específica del seu centre?



De quina manera avalua l'experiència del ciutadà?



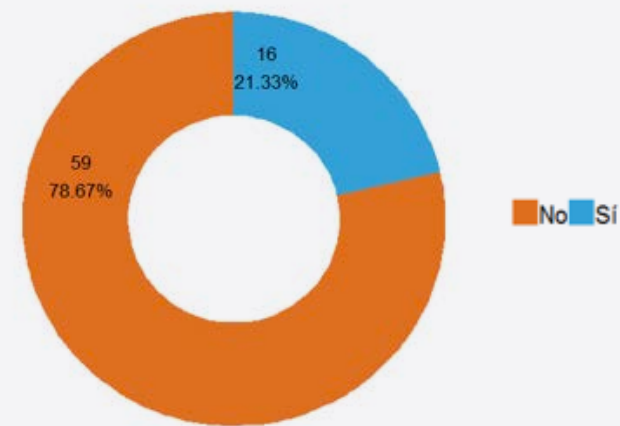
Si la resposta és no, creu que seria útil?

- Si (28 EP)
- No (8 EP)

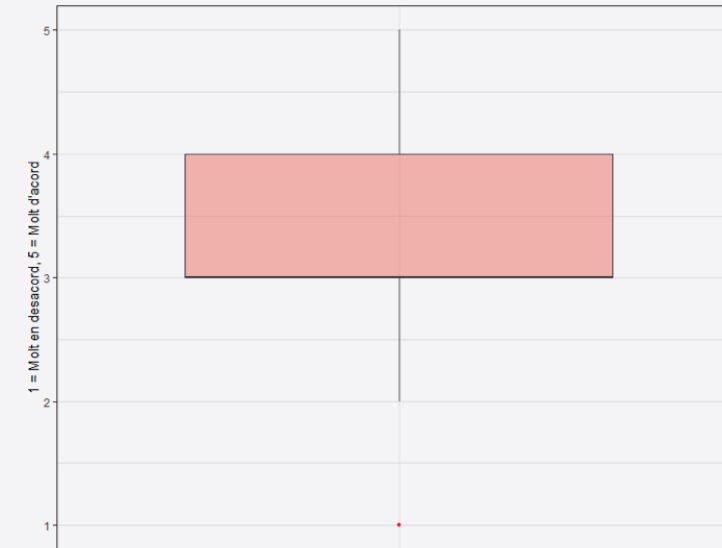
Participació del ciutadà i relació amb les TIC

Desenvolueu programes d'incentivació d'eines tecnològiques?

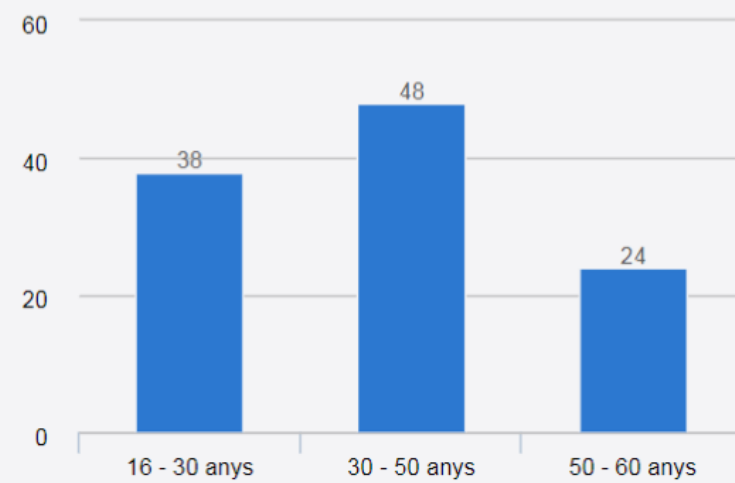
Programes d'incentivació d'eines tecnològiques



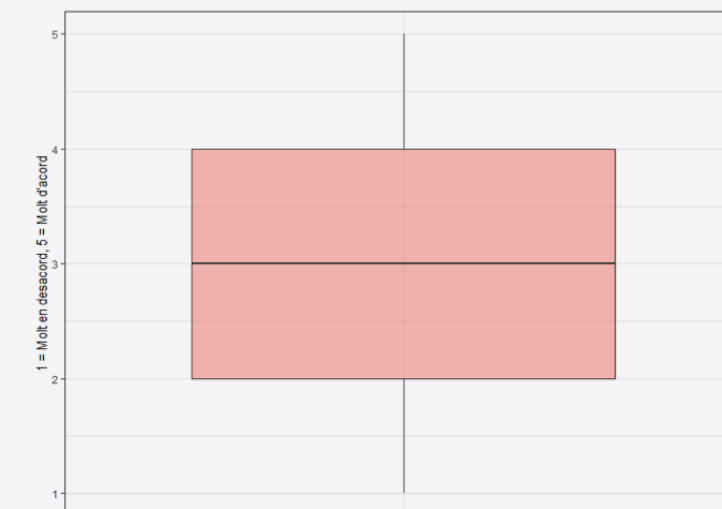
El centre promou activament l'ús de les TIC en la provisió de salut?



En relació a la comunicació amb el centre, l'usuari menor de seixanta anys domina suficientment les TIC?

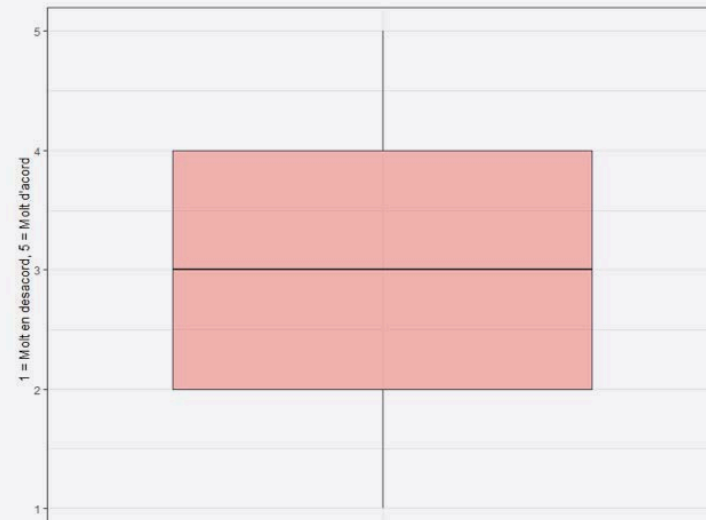


El centre dedica esforços en ajudar a l'usuari a entendre i manejar les TIC?

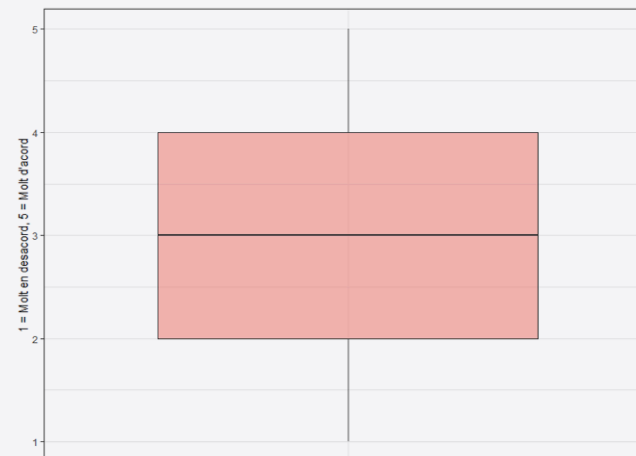


Participació del ciutadà i relació amb les TIC

La tecnologia del centre està adaptada a tot tipus d'usuari?

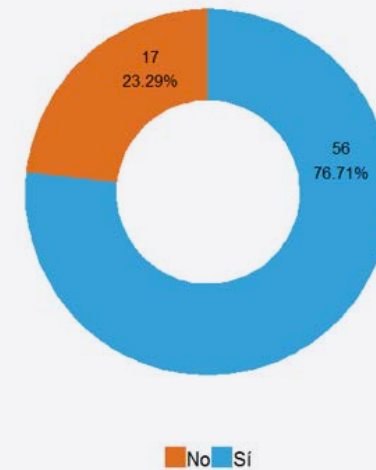


El meu centre s'aproxima al que es coneix com "Hospital sense cues"?



Creu que les TIC poden ajudar a tendir cap al model "Hospital sense cues"?

Hospital sense cues

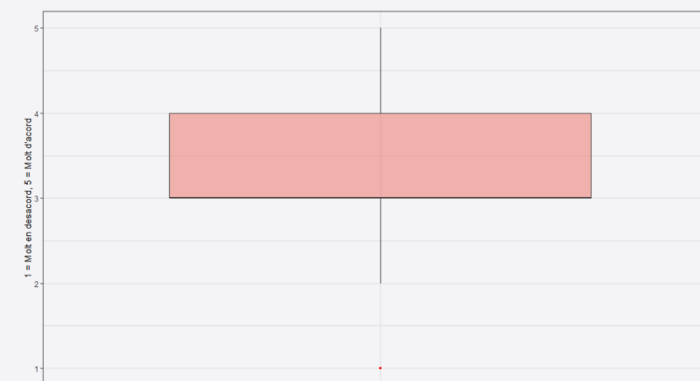


En cas afirmatiu, de quina manera?

COMENTARIS

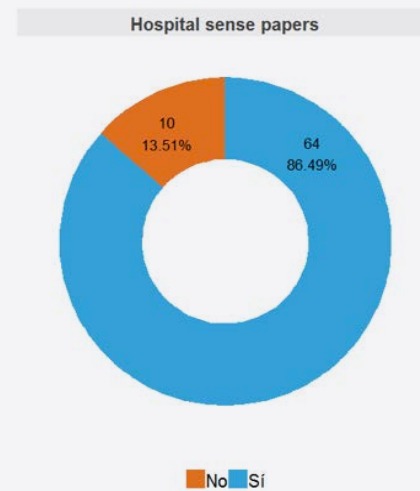
- Gestions online on es potencia l'autogestió del propi usuari (com per exemple notificacions i/o cites prèvies) (19 EP)
- Gestió de cues i esperes (5 EP)

El meu centre s'aproxima al que es coneix com "Hospital sense papers"?



Participació del ciutadà i relació amb les TIC

Creu que les TIC poden ajudar a tendir cap al model "Hospital sense papers"?



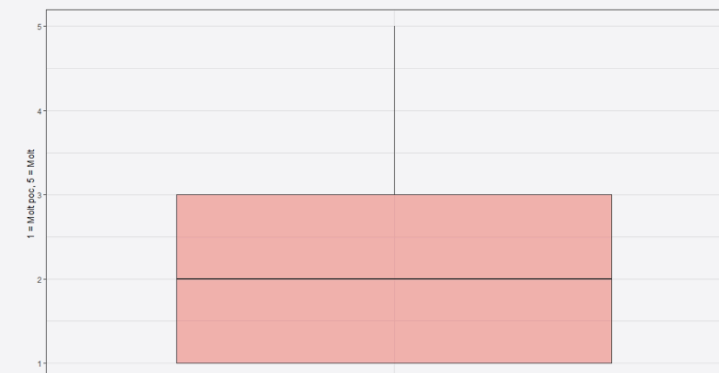
En cas afirmatiu, de quina manera?

COMENTARIS

- Digitalització de la documentació (19 EP)
- Informatització de processos i tècniques (6 EP)
- Gestions i consultes online (5 EP)

Creu que l'increment en l'ús de les xarxes socials ha canviat la relació entre el seu centre i el pacient?

(1: molt poc, 5: molt)

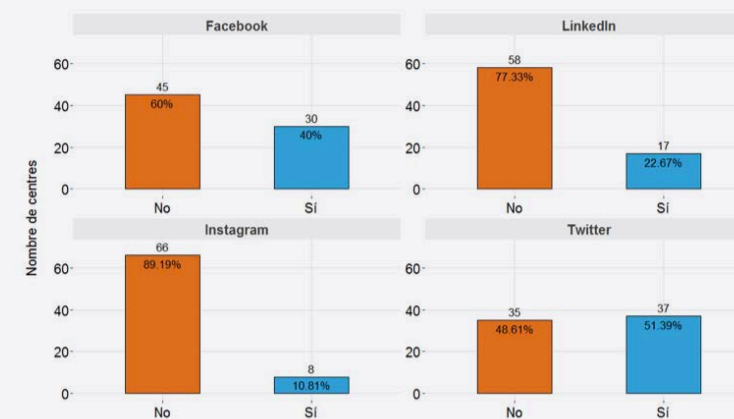


De quina manera?

COMENTARIS

- Redueix el nombre de visites presencials, els usuaris disposen de la informació dels centres a través de les xarxes socials (8 EP)

Disposa de les següents xarxes socials/ professionals corporatives?



Visió de futur

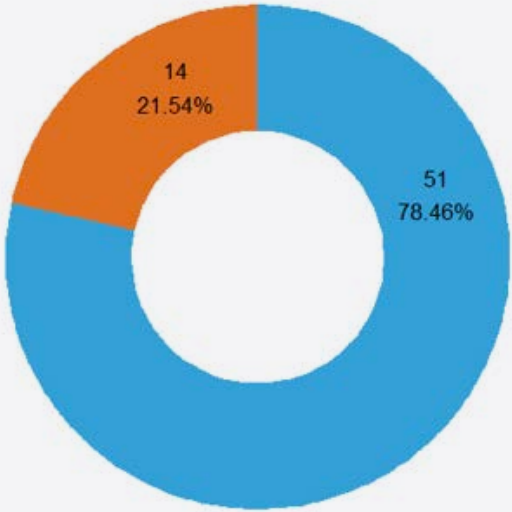
Imagini un escenari sense restriccions operatives ni pressupostàries. Quin és el primer canvi tecnològic que impulsaria a la seva entitat?

COMENTARIS

- Digitalització global dels processos als centres (3 EP)
- Incrementar l'ús d'aplicacions mòbils (9 EP)
- Incrementar i potenciar les gestions online
- Millorar els equipaments i xarxes de les organitzacions
- Disposició de dades del ciutadà d'altres proveïdors de salut (privats)

Creu que seria interessant incloure un espai al seu centre adreçat a donar informació als ciutadans sobre les TIC que ofereix el seu centre o que pot fer servir el ciutadà (ex. LMS, apps de salut, etc.)?

Espai TIC



No Sí

A continuació es mostren les entitats que han participat en l'enquesta, per línies assistencials:

Centre	Atenció Primària	Atenció Hospitalària	Atenció Sociosanitària	Atenció a la Salut Mental
AECT - HOSPITAL DE Cerdanya	No	Sí	Sí	No
ASSOCIACIÓ CENTRE HIGIENE MENTAL LES CORTS	No	No	Sí	No
ASSOCIACIÓ CENTRE HIGIENE MENTAL NOU BARRIS	No	No	Sí	No
ASSOCIACIÓ DE SALUT MENTAL HORTA GUINARDÓ	No	No	Sí	No
ATENCIÓ PRIMÀRIA ALT CAMP, S.L.P.	Sí	No	No	No
BADALONA SERVEIS ASSISTENCIALS	Sí	Sí	Sí	Sí
CENTRE PSICOTERÀPIA BARCELONA, S.A.	No	Sí	Sí	No
CENTRE SANITARI DEL SOLSONÈS, F.P.C.	Sí	No	Sí	Sí
CENTRE SOCIOSANITARI CAN TORRAS	No	No	No	Sí
CLÍNICA BARCELONETA, S.A.U.	No	No	No	Sí
CLÍNICA GIRONA	No	Sí	No	No
CLÍNICA NTRA. SRA. DE GUADALUPE, S.A.	No	No	No	Sí
CLÍNICA SANT ANTONI	No	No	No	Sí
CLÍNICA TERRES DE Ponent, S.L.	No	Sí	No	No
CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ	Sí	Sí	Sí	Sí
CONSORCI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT BARCELONA ESQUERRA	Sí	No	No	No
CONSORCI HOSPITALARI DE VIC	No	Sí	Sí	Sí
CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA	Sí	Sí	Sí	Sí
CONSORCI SANITARI DE TERRASSA	Sí	Sí	Sí	Sí
CONSORCI SANITARI DEL GARRAF	No	Sí	No	Sí
CONSORCI SANITARI DEL MARESME	Sí	Sí	Sí	Sí
CONSORCI SANITARI INTEGRAL	Sí	Sí	No	Sí
CONSORCI SOCIOSANITARI DE VILAFRANCA DEL Penedès	No	Sí	No	No
CONSORCI SOCIOSANITARI RICARD FORTUNY	No	No	No	Sí
EAP DRETA DE L'EIXAMPLE, S.L.P.	Sí	No	No	No
EAP OSONA SUD ALT CONGOST, S.L.P.	Sí	No	No	No
EAP POBLE SEC, S.L.P.	Sí	No	No	No
EAP SARRIÀ, SLP	Sí	No	No	No
EBA VALLCARCA, S.L.P.	Sí	No	No	No
EQUIP ASSISTÈNCIA PRIMÀRIA VIC, S.L.P.	Sí	No	No	No
EQUIP D'ATENCIÓ PRIMÀRIA BARCELONA – SARDENYA, S.L.P.	Sí	No	Sí	No
FUNDACIÓ CASAL DE CURACIÓ	No	No	No	Sí
FUNDACIÓ HOSPITAL COMARCAL SANT BERNABÉ	No	Sí	No	Sí
FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	No	Sí	No	Sí
FUNDACIÓ HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU DE MARTORELL	No	Sí	No	No

Centre	Atenció Primària	Atenció Hospitalària	Atenció Sociosanitària	Atenció a la Salut Mental
FUNDACIÓ PRIVADA CASAL D'ASSISTÈNCIA BENÈFICA PUIG - REIG	No	No	No	Sí
FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL ASIL DE GRANOLLERS	No	Sí	Sí	Sí
FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE LA SANTA CREU DE VIC	No	No	No	Sí
FUNDACIÓ PRIVADA RESIDÈNCIA SANTA SUSANNA	No	No	No	Sí
FUNDACIÓ PUIGVERT	No	Sí	No	No
FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ	Sí	Sí	No	Sí
FUNDACIÓ SANITÀRIA DE MOLLET	No	Sí	Sí	Sí
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	No	Sí	Sí	Sí
FUNDACIÓ SOCIOSANITÀRIA DE MANRESA - HOSPITAL SANT ANDREU	No	Sí	No	Sí
GESTIÓ DE SERVEIS SANITARIS	Sí	Sí	Sí	Sí
GESTIÓ PIUS HOSPITAL DE VALLS	No	Sí	No	Sí
GRUP PERE MATA	No	Sí	Sí	Sí
HESTIA PALAU, S.L.U	No	No	Sí	Sí
HOSPITAL DE CAMPDEVÀNOL	Sí	Sí	No	Sí
HOSPITAL DE SANT CELONI, F.P.	No	Sí	No	Sí
HOSPITAL DE VILADECANS	No	Sí	No	No
HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ	No	No	Sí	Sí
HOSPITAL SAGRAT COR DE MARTORELL	Sí	Sí	Sí	Sí
HOSPITAL SANT RAFAEL	No	Sí	Sí	No
HOSPITAL UNIVERSITARI DOCTOR JOSEP TRUETA DE GIRONA	Sí	Sí	No	No
HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON	No	Sí	Sí	No
INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA	No	Sí	No	No
INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT ²	Sí	No	No	No
INSTITUT D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	Sí	Sí	Sí	Sí
MURALLES SALUT, S.L.P.	Sí	No	No	No
MÚTUA DE TERRASSA	Sí	Sí	Sí	Sí
PARC SANITARI SANT JOAN DE DÉU	No	Sí	Sí	Sí
POLICLÍNICA COMARCAL DE EL VENDRELL	No	No	No	Sí
PROJECTES SANITARIS I SOCIALS, S.A.	Sí	No	Sí	Sí
PRYTANIS HOSPITALET CENTRE SOCIOSANITARI	No	No	No	Sí
RESIDENCIA GERIÀTRICA L'ESTADA	No	No	No	Sí
SANT BOI CENTRE SOCIOSANITARI	No	No	No	Sí
SANT JOAN DE DÉU SERVEIS SOCIOSANITARIS, FUNDACIÓ PRIVADA	No	No	No	Sí
SERVEIS DE SALUT INTEGRATS DEL BAIX EMPORDÀ	Sí	Sí	No	Sí
SERVICIS CLÍNICOS, S.A.U.	No	No	No	Sí
SOCIOSANITARI BALAGUER, S.L. - HESTIA BALAGUER	No	No	Sí	Sí
SERVEIS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA ALT Penedès	Sí	No	No	No

²L'Institut Català de la Salut és una entitat amb una gran dimensió, de manera que la seva resposta s'ha dividit per les demarcacions que la conformen
Pot haver canviat algun tipus de línia assistencial o nom d'entitat durant el darrer any



Fundació TIC Salut Social | www.ticsalutsocial.cat

Departament de Salut | **Generalitat de Catalunya**

Parc TecnoCampus Mataró Maresme - Torre TCM3

Av. Ernest Lluch, 32, 6a planta | 08302 Mataró

Tel: + 34 93 553 26 42