



Resultats del Procés de Participació Ciutadana La Meva Salut

Índex

- 01/** Resum executiu
- 02/** Context
- 03/** Objectius
- 04/** Metodologia
- 05/** Resultats
 - 5.1/** Resultats del Focus-Group
 - 5.2/** Resultats de la enquesta
- 06/** Conclusions

Índex d'annexos

- 01/** Guió de l'enquesta telemàtica
- 02/** Guió de l'enquesta de valoració de la sessió presencial



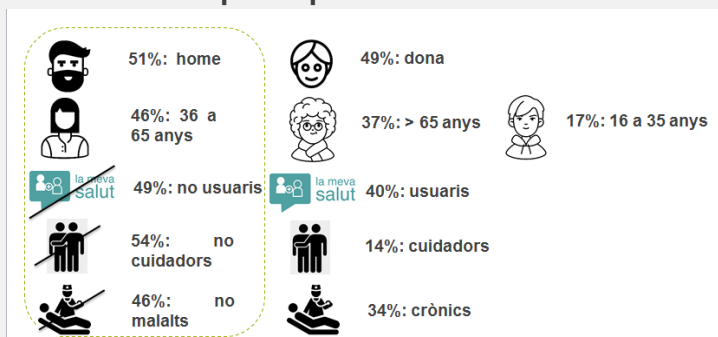
01/ Resum executiu

Al 2019 s'ha dut a terme un **procés de participació a la ciutadania** per conèixer la seva opinió, la valoració, les necessitats i les expectatives en relació a la LMS (un en format presencial i un altre en format telemàtic)



Format presencial

- **Objectius:** recollir la valoració, expectatives i necessitats de les persones en relació a l'espai digital de La Meva Salut, per tal de millorar-ne les seves funcionalitats i ampliar-ne els serveis.
- **Canal:** jornada de 3 h. a l'edifici Salvany del Departament de Salut
- **Participants:** 35 persones.
- **Perfil dels / de les participants:**



- **Dinàmica:** 3 grups de treball identificant oportunitats de millora i prioritats.

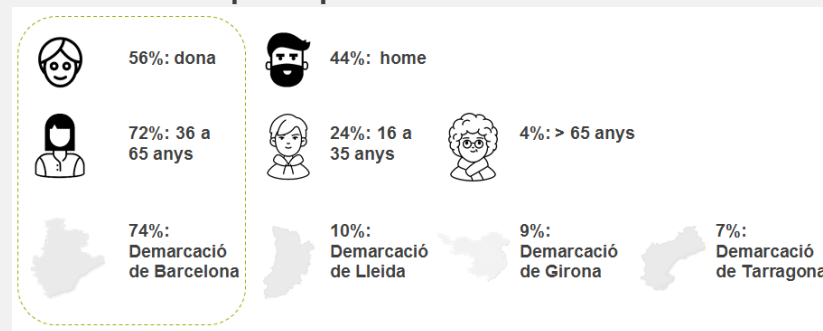


12/06/2019



Format telemàtic

- **Objectius:** fer el procés més eficient i accessible, ampliant les veus i les aportacions de la ciutadania.
- **Canal:** portal de participació de la Generalitat de Catalunya (participa.gencat.cat).
- **Participants:** 206 enquestes contestades, dels quals 93% (n=192) han accedit alguna vegada a LMS
- **Perfil dels / de les participants:**



- **Dinàmica:** enquesta de 15 preguntes relacionades amb satisfacció i serveis / funcionalitats de LMS.



Del 13/06/2019 al 04/07/2019

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS



Les opinions expressades per la ciutadania

Les àrees on hi ha hagut una major freqüència de comentaris (formulats tant en termes de punts febles, necessitats o propostes), es refereixen als següents àmbits:

- **Accessibilitat i usabilitat**
- **Serveis i funcionalitats**
- **Comunicació / divulgació de LMS i formació**

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS



A continuació es presenten aquelles iniciatives prioritzades i comentades pels/per les participants (tant en el format telemàtic com en el presencial):

● **ACCESSIBILITAT I USABILITAT :**

Destacat entre els punts febles al format presencial i top 10 al telemàtic

- ✓ **Dificultats per accedir la primera vegada**
- ✓ **Problemes amb la contrasenya** (caducitat, doble identificador...)
- ✓ **Problemes d'accés amb dispositius mòbils** (no es pot amb certificat digital, certificats no unificats...)

Propostes:

Amb pes considerable al format presencial i considerades com a urgents

- ✓ **Accés més àgil** (habilitar accés biomètric o altra com el reconeixement facial, rebaixar nivell de seguretat...)
- ✓ Que l'alta a la **TSI** doni **directament l'alta a LMS**
- ✓ **Canal web més amigable** (continguts més visuals i botons més grans)

La gran majoria (85%) dels participants al format telemàtic indiquen

- ✓ **Poder accedir a LMS d'una altra persona** que ho autoritzi

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS

SERVEIS I FUNCIONALITATS DE LMS :

Com a punts febles al format presencial i top 10 al telemàtic

- ✓ **Mancances d'informació clínica** (no hi és tot, manca informació històrica, no hi ha les imatges de les proves, no es poden carregar dades...)
- ✓ **eConsulta no desplegada a tots els proveïdors** (sobretot especialistes)
- ✓ **No totes les funcions estan operatives**
- ✓ **Dades no actualitzades de l'agenda**

Propostes:

La majoria de les propostes al format presencial, i també destacades com a importants

- ✓ **Incorporar imatge de proves, grup sanguini, al·lèrgies, virus, etc.**
- ✓ **Afegir consells de salut** i pautes de vida saludable
- ✓ **Crear alertes, avisos i notificacions** (informatiu / sanitari)

els participants al format telemàtic majoritàriament proposen (+ 80 %)

- ✓ Poder **demanar nova targeta** (inclou pagament de taxa)
- ✓ Poder **fer una reclamació**
- ✓ Parlar amb el professional sanitari (**eConsulta**)

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS

● **COMUNICACIÓ / DIVULGACIÓ DE LMS I FORMACIÓ :**

Amb poca presència entre els punts febles al format presencial però al top 10 del telemàtic

- ✓ **Desconeixement de LMS per part dels professionals mèdics**
- ✓ **Canal poc conegut i poc divulgat**

Propostes:

Destaca del recull al format presencial i valorades com a importants

- ✓ **Realitzar accions de comunicació i difusió de LMS** (a la ciutadania i a professionals)
- ✓ **Formació a ciutadans i obligatòria als professionals** sanitaris

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS



VISIÓ PER LMS EN EL FUTUR PRÒXIM:

els/les participants dels dos formats participatius (presencial i telemàtic) han coincidit en destacar que **LMS té potencial** per, en un futur pròxim:

- ✓ **Transformar la relació de la ciutadania amb el sistema sanitari** (més agilitat, menys burocràcia, més comoditat)
- ✓ **Potenciar una nova relació entre professional sanitari i pacient / ciutadania** (comunicació més fluida, relació més transparent i menys paternalista)
- ✓ **Personalitzar l'atenció** (amb informació, notificacions i alertes individualitzades)



Aquesta visió és coincident amb la prevista des del projecte i que té com a objectius *oferir serveis i funcionalitats orientats al model d'atenció centrat en la persona, afavorint la participació i la coresponsabilitat de la ciutadania en la promoció de la salut i prevenció de la malaltia.*

PRINCIPALS RESULTATS OBTINGUTS



SATISFACCIÓ DE LMS RECOLLIT AL FORMAT TELEMÀTIC:

existeix un **alt nivell de satisfacció** entre els/les participants que són **usuari/es de LMS**:

- ✓ **94% estan satisfets o molt satisfets amb LMS i,**
- ✓ **97% la recomanarien**

CONCLUSIONS

Els resultats obtinguts en ambdós formats del procés participatiu indiquen, per ordre d'importància i d'urgència, que **la ciutadania proposa:**



- Millores en l'**ACCÉS I USABILITAT**:
 - ✓ tràmit més senzill (*en cas de contrasenya cal fer-lo presencialment*)
 - ✓ eliminar caducitat contrasenya (*caduca cada any*)
 - ✓ accedir a l'espai d'una altra persona (*no disponible entre iguals*)
 - ✓ accés dispositius mòbils (*App no funciona amb certificat digital ni té els mateixos serveis*)
 - ✓ ...

- Millores en la **INFORMACIÓ CLÍNICA** facilitada:
 - ✓ disposar de tots els informes en temps i forma (*no tots els centres publiquen tot a HC3 ni a temps*)
 - ✓ disposar de les imatges radiològiques (*no disponible*)
 - ✓ carregar dades (*limitat a variables bàsiques i a través d'eConsulta si el professional ho fa*)
 - ✓ agenda integrada completa (*no tots els centres publiquen a HC3 tot ni a temps*)
 - ✓ afegir consells de salut, alertes, avisos i notificacions (*no disponible*)

CONCLUSIONS



- Milliores en **FUNCIONALITATS I SERVEIS:**
 - ✓ manca eConsulta especialistes (*no desplegada a tots els proveïdors ni a tota l'AP, ni a tots els professionals i sobretot pendent a especialistes*)
 - ✓ no totes les funcions estan operatives (*es mostren serveis de centres disponibles per a determinats ciutadans*)
- Milliores de **COMUNICACIÓ / DIVULGACIÓ I FORMACIÓ:**
 - ✓ comunicació a la ciutadania (*fins ara to baix: informació als centres –tríptics i cartell– i a la Web, alguna nota premsa i notícia als diaris*)
 - ✓ comunicació als professionals (*fins ara notícies a butlletins, publicació Web, fetes sessions territorials a les regions sanitàries amb diferents intensitats*)
 - ✓ fer formació a professionals sanitaris (*no dissenyat*)





La Meva Salut (LMS) és un espai digital segur que permet al ciutadà, a través d'una identificació digital, accedir a la seva informació personal de salut, fer consultes i realitzar tràmits electrònics.

LMS és un projecte del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb lideratge i direcció del Servei Català de Salut, que neix amb l'objectiu d'afavorir la coresponsabilitat i participació dels ciutadans en la prevenció i cura de la seva pròpia salut posant a la seva disposició, en tot moment, la seva informació de salut.

Objectius:

- Afavorir la participació i la coresponsabilitat dels ciutadans en la prevenció i cura de la pròpia salut.
- Esdevenir un espai on els ciutadans interactuïn en línia, mitjançant el seu ordinador o altres dispositius mòbils, amb el Departament de Salut, els seus organismes i les entitats proveïdores (hospitals, centres d'atenció primària, etc.).
- Ser un projecte en contínua evolució per a l'adopció de millores que posin a l'abast de la ciutadania informacions i funcionalitats per tenir cura de la seva salut.

Beneficis:

- Accés de manera senzilla, intuïtiva, segura i confidencial a la informació personal de salut, tot garantint els drets de la ciutadania.
- Disposició de la informació clínica personal, ordenada i classificada en un espai digital sense la necessitat d'haver de guardar informes i documents a casa.
- Accessibilitat a la informació des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.
- Possibilitat que el pacient pugui facilitar aquesta informació a altres professionals sanitaris que hagin de prestar-li assistència.
- Realització de tràmits digitals amb el sistema de salut.

Què conté LMS?

- En aquest espai es poden consultar les dades més rellevants que s'han incorporat a la història clínica compartida: informes clínics, diagnòstics, medicació vigent i vacunes que s'han generat en l'atenció assistencial.
- També es pot accedir de forma personalitzada a alguns serveis en línia, com l'eConsulta (que ja ofereixen molts professionals dels centres d'atenció primària), connectar-se a Tràmits Gencat o a d'altres entitats relacionades amb la salut de la ciutadania.

Com evolucionarà?

- Progressivament s'aniran incorporant altres funcionalitats que permetin la interacció i transacció amb el sistema de salut i es podrà personalitzar amb continguts específics segons els interessos personals.
- Aquest projecte està en evolució i s'hi van incorporant, de manera progressiva, les dades que procedeixen dels diferents centres de la xarxa sanitària pública.



La participació del professionals i de la ciutadania al Pla Director Funcional i Organitzatiu de LMS

En el context de l'elaboració del Pla Director Funcional i Organitzatiu de la LMS que pretén millorar i augmentar els serveis i funcionalitats, es va dur a terme un procés de indagació de la visió dels professionals i de la ciutadania.

Participació del professionals



Participació de la ciutadania 2 canals de comunicació



Sessió de participació amb **professionals que treballen directament amb LMS.**

Es va realitzar el 30/11/18

2018



Sessió de participació amb **professionals que treballen a la xarxa assistencial.**

Es va realitzar el 08/01/19

2019

Abast del document

Participació ciutadana en format presencial (Jornada).

Es va realitzar el 12/06/19



Participació ciutadana en format telemàtic, a través de l'espai participa.gencat.cat.

Del 13/06/2019 al 04/07/2019





03/ Objectius

Objectiu estratègic del procés participatiu de la ciutadania

Conèixer l'opinió, la valoració, les necessitats i les expectatives de la ciutadania en relació a la LMS

Objectius específics



Recollir la valoració, expectatives i necessitats de la ciutadania en relació al projecte de LMS, per a incorporar-les al projecte



Aprofundir en les aportacions dels i les participants i identificar propostes concretes

S'obre un canal de participació de la ciutadania: a partir d'una sessió presencial i d'un espai telemàtic obert a tota la ciutadania

Objectiu del format presencial (Jornada)



- Aprofundir en les aportacions dels/de les participants mitjançant una dinàmica que es cristal·litzi en propostes i suggeriments.
- Garantir la participació de col·lectius estratègics mitjançant la convocatòria directa i específica, centrada en les característiques dels/ de les participants triats a l'ús.



12/06/2019

Objectiu del format telemàtic



- Fer el procés més eficient i accessible, ampliant les veus i les aportacions de la ciutadania.
- Fer el procés més viu, de caràcter més obert, adreçat a tota la ciutadania, a través l'espai telemàtic de participació de la Generalitat de Catalunya.



Del 13/06/2019 al 04/07/2019



04/ Metodologia



Per la realització de la modalitat presencial, s'ha dut a terme un procés en 3 etapes:

1) Reclutament dels/de les participants

2) Convocatòria dels/de les participants

3) Realització de la Jornada

Reclutament realitzat per mitjà de diferents unitats integrants de l'equip de treball:

- Programa Pacient i Cuidador expert (Direcció general de Planificació en Salut).
- Consell Consultiu de Pacients de Catalunya (adscrit a la Secretaria d'atenció sanitària i participació).
- Gerència d'Atenció Ciutadana
- Xarxa de contactes de l'equip de treball.
- Xarxa assistencial.

Amb els següents criteris:

- Paritat entre binomi home/dona i la variable de l'edat (16-35 anys, 36-65 anys i més de 65 anys).
- Ser usuari/a i no usuari/a de l'eina digital.
- Ser cuidador/a (s'hi inclou el perfil de mare/pare) i no cuidador.
- Tenir una malaltia crònica i no tenir una malaltia crònica.

S'ha considerat adient incloure persones:

- D'entre 16-20 anys, per a ser un col·lectiu del que es disposa molt poca informació fins al moment.
- 3 perfils de certa expertesa en el maneig de les TIC.



Per la realització de la modalitat presencial, s'ha dut a terme un procés en 3 etapes:

1) Reclutament
dels/de les
participants

2) Convocatòria dels/de
les participants

3) Realització de
la Jornada

En total es van identificar els següents segments de participants:

	Usuaris LMS		No usuaris LMS		Cuidadors		No cuidadors		Malalts crònics		No malalts crònics		
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	
16-35	1				1	1			1	1			1
		1			1		1		1		1		1
	1		1		1		1		1		1		1
36-65		1			1		1		1		1		1
	1		1		1		1		1		1		1
		1			1		1		1		1		1
>65	1		1		1		1		1		1		1
		1			1		1		1		1		1
	1		1		1		1		1		1		1
	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	

A causa dels les limitacions temporals existents en el procés de reclutament, no s'han pogut disposar de candidats per totes les persones identificades en la segmentació anterior. S'ha aconseguit convocar i assegurar la participació de cada un dels segments identificats, encara que amb una n menor.

La invitació institucional es va realitzar per correu electrònic amb informació d'interès general sobre la Jornada inclosa en una Guia.



Per la realització de la modalitat presencial, s'ha dut a terme un procés en 3 etapes:

1) Reclutament dels/de les participants

2) Convocatòria dels/de les participants

3) Realització de la Jornada (1/2)

• SESSIÓ ÚNICA amb la següent AGENDA:

16.00 h. Plenari inicial (Sala d'actes)	<ul style="list-style-type: none">Benvinguda institucional als i les participantsIntroducció a La Meva SalutExplicació de la metodologia participativa
16.45 h. Dinàmica de participació	<ul style="list-style-type: none">Trasllat a les sales de treballInici del treball en grup
18.50 h. Plenari final (Sala d'actes)	<ul style="list-style-type: none">Retorn de les principals conclusions de cadascun dels grups als i les participantsCloenda institucional
19.00h. Fi	<ul style="list-style-type: none">Fi de la sessió

PARTICIPANTS:

- En total, han participat en la sessió 35 persones.
 - S'han constituït **3 grups** per a la part de la **dinàmica de treball en grup** prevista a l'agenda.
 - 2 dels grups tenien un total de 12 participants cadascun i el tercer grup, un total de 11 participants.

ROLS EQUIP MODERADOR:

- 3 rols implicats :
 - Rol dinamitzador: conducció del debat entorn a les dinàmiques plantejades.
 - Rol relator: aixeca acta de les aportacions realitzades
 - Rol observador: Complementa al dinamitzador amb la seva expertesa, de cara a la resolució de qualsevol dubte i/o conflicte.



Per la realització de la modalitat presencial, s'ha dut a terme un procés en 3 etapes:

1) Reclutament
dels/de les
participants

2) Convocatòria dels/de
les participants

3) Realització de
la Jornada (2/2)

- **Dinàmiques participatives de la sessió presencial:**

- **Treball en grup** (tres grups) amb les següents dinàmiques:

- **Dinàmica de treball 1: Debat oportunitats de millora**

- Valoració actual de LMS: Quins són els punts forts i febles de LMS?
- Necessitats: Quines són les necessitats a les que LMS creieu que hauria de donar resposta com a usuari/es?
- Preferències de futur: Com imagineu que podria ajudar LMS en el dia a dia de la gent en un futur pròxim?

- **Dinàmica de treball 2: Priorització de millores**

- 3 gomets verds per identificar les propostes més importants a implementar.
- 3 gomets vermells per identificar les propostes més urgents a implementar.



- **Posada en comú final**, on el relator de cada grup ha exposat els "Titulars més destacats".

- **Finalització de la sessió:**

- S'ha sol·licitat a tots els/les participants la seva opinió (per mitjà d'una enquesta).



Població diana:

Persones residents en diferents àmbits de Catalunya, tant usuaris/es com no usuaris/es de LMS que vulguin fer arribar les seves idees, necessitats, aportacions i punts de vista sobre el nou model de LMS.

Documents de suport:

A la pàgina de participa.gencat.cat es col·locava a disposició de la ciutadania una explicació de LMS, en suport vídeo i en text.



Comunicació del procés telemàtic:

El CatSalut ha decidit no fer una comunicació massiva del procés de participació telemàtica.



Del 13/06/2019 al 04/07/2019.



05/ Resultats



A continuació es presenten els resultats obtinguts en els 3 grups de treball, al voltant de les següents preguntes:

- 1) en la seva opinió, quins són els **punts febles** de LMS ?,
- 2) en la seva opinió, quines són les **necessitats** existents? i,
- 3) quines **propostes faria per evolucionar / millorar** LMS?

Els resultats es presentaran de la següent manera:

N Correspon al **nombre d'idees** llançades pels/per les participants al voltant de cada categoria



Correspon al nombre de vots que ha obtingut cada categoria respecte a la seva **importància** (en el cas de la pregunta 3)



Correspon al nombre de vots que ha obtingut cada categoria respecte a la seva **urgència** (en el cas de la pregunta 3)

En aquest informe es presenta el contingut dels resultats de la sessió sense cap alteració al seu contingut.

05/ Resultats

Modalitat presencial: metodologia de presentació dels resultats

- A la Jornada Presencial, es van debatre idees de forma espontània al voltant de 4 categories comuns a tots els debats:

Accessibilitat, Usabilitat, Continguts/ Serveis, Formació/ Difusió

A més, en el cas de les propostes es van identificar propostes al voltant de l'**Eficiència, Seguretat i temes Tècnics/ Tecnològics.**



- Per debat, s'identifica a continuació el **nombre d'idees sorgides al voltant de cada gran categoria** debatuda, identificant, **en negreta** la categoria que ha tingut més al·lusions espontànies (n idees al voltant de cada categoria)

Nombre d'idees en debat			
	Pregunta 1. Punts Febles	Pregunta 2. Necessitats	Pregunta 3. Propostes
Accessibilitat	13	3	7
Usabilitat	4	4	5
Continguts/ serveis	8	20	18
Formació/ Difusió	1	5	12
Aspectes tecnològics / tècnics	3	-	6
Eficiència	-	-	3
Seguretat	1	-	-



DEBAT 1: PUNTS FEBLES

N_{TOTAL}
IDEES 30



CATEGORIA: ACCESSIBILITAT

13



Existència de dificultats per accedir

5

- Dificultat per accedir la primera vegada
- Es demanen moltes dades per accedir



Existència de problemes amb la contrasenya

4

- Per actualitzar la contrasenya
- La contrasenya caduca



Existència de problemes d'accés amb dispositius

2

- Problemes d'accés amb l'*app* i l'ordinador
- No permet l'accés multidispositiu



Existència de doble identificador

1



Els certificats digitals no estan unificats

1



DEBAT 1: PUNTS FEBLES

N_{TOTAL}	30
IDEES	



CATEGORIA: CONTINGUTS/ SERVEIS

8



Existència de mancances a nivell de l'historial clínic

4

- No inclou tota la informació clínica
- No es pot accedir a l'historial clínic produït fora de Catalunya
- No consten totes les proves dins de l'historial clínic
- L'usuari/a no pot carregar dades



L'eConsulta no es troba disponible en tots els proveïdors

1



No es troben dades d'un/a altre/a usuari/a al mateix perfil

1



No es disposen de recursos de salut mental

1



El llenguatge no es fàcilment comprensible

1



DEBAT 1: PUNTS FEBLES

N^{TOTAL}	30
IDEES	



CATEGORIA: USABILITAT

4



És una eina poc visual

1



És una eina poc entenedora

1



No es troba l'accés per concertar una cita prèvia

1



És necessari sortir de l'*app* per canviar d'usuari

1



DEBAT 1: PUNTS FEBLES

N_{TOTAL}	30
IDEES	



CATEGORIA: TECNOLOGIA/ ASPECTES TÈCNICS

3



Existència de incidències tecnològiques (compatibilitat amb dispositius)

2



No es disposa de suport tècnic en cas de incidències

1



CATEGORIA: FORMACIÓ/ DIFUSIÓ

1



Desconeixement de la LMS per part dels professionals mèdics

1



CATEGORIA: SEGURETAT

1



La pàgina WEB de la LMS no es considera segura

1



DEBAT 2: NECESSITATS

N_{TOTAL} 32
IDEES



CATEGORIA: CONTINGUTS/ SERVEIS

20



Accedir a tot l'historial mèdic (proves incloses) amb informació comprensible

5



Tenir la possibilitat de realitzar eConsulta amb especialistes i metge de capçalera

3



Rebre notificacions, avís al perfil quan hi hagi noves informacions

3



Disposar dels resultats de les proves més aviat

1



Disposar d'informació personalitzada

1



Poder sol·licitar informes mèdics que no apareixen a LMS

1



Poder sol·licitar visites amb infermeria

1



DEBAT 2: NECESSITATS

N_{TOTAL}
IDEES **32**



CATEGORIA: CONTINGUTS/ SERVEIS

20



Disposar de pautes d'alimentació saludable

1



Disposar de informació respecte a les voluntats anticipades

1



Realitzar la renovació de les receptes a través de la LMS

1



Poder avaluar l'atenció rebuda als centres sanitaris

1



Poder gestionar les baixes (partes de confirmació) per la LMS

1



DEBAT 2: NECESSITATS

N_{TOTAL}	32
IDEES	



CATEGORIA: FORMACIÓ/ DIFUSIÓ

5



Suport per part del teixit associatiu a fer formació i disseminació del canal entre col·lectius (disposar de voluntaris)

2



Disposar de sessions de formació per aprendre a utilitzar LMS

1



Que els professionals i la ciutadania coneguin més LMS

1



Disposar de punts de informació i ajuda per utilitzar LMS

1



DEBAT 2: NECESSITATS

N_{TOTAL}
IDEES

32



CATEGORIA: USABILITAT

4



Que els texts siguin més fàcils d'entendre

1



Incloure en la cita prèvia una casella per indicar la raó de la sol·licitud

1



Que la sessió es tanqui automàticament

1



Que LMS sigui més visual

1



CATEGORIA: ACCESIBILITAT

3



Accedir a LMS amb formes alternatives (ex. biomètricament)

1



Canviar d'usuari sense tenir que sortir de l'app

1













Rebre un avís de caducitat de la contrasenya amb antelació

1














DEBAT 3: PROPOSTES

	N idees	N vots importància	N vots urgència
	51		
 CATEGORIA: CONTINGUTS/ SERVEIS	18	16	7
 Incorporar en l'historial clínic des de de diagnòstic per la imatge i dades com les del grup sanguini, al·lèrgies, virus, etc...	2	1	0
 Afegir consells de salut i pautes de vida saludable	2	0	0
 Crear un sistema d>alertes i notificacions (informatiu/ sanitari) per als/les usuaris/es	2	2	0
 Reforçar l'àmbit de la salut mental a la LMS	1	4	2
 Ampliar el servei d'eConsulta a especialistes	1	2	1
 Donar accés a l'historia clínica completa	1	2	0
 Possibilitar la trucada automàtica en cas d'urgència (s'afegiria un botó vermell)	1	1	2











DEBAT 3: PROPOSTES

	N idees	N vots importància	N vots urgència
	51		
 CATEGORIA: CONTINGUTS/ SERVEIS	18	16	7
 Homogeneïtzar als continguts	1	2	0
 Incloure la possibilitat de realitzar preguntes específiques	1	1	2
 Donar la possibilitat a l'usuari/a de carregar dades	1	1	0
 En el cas de malalties minoritàries, permetre al centre expert penjar l'historial clínic de l'usuari/a	1	0	0
 Disposar d'un servei de consulta mèdica en un terme de 24 hores	1	0	0
 Disposar d'un full de recepta recurrent (per malalts crònics)	1	0	0
 Incloure sistemes d'avaluació dels professionals sanitaris	1	0	0
 Oferir informació personalitzada	1	0	0



DEBAT 3: PROPOSTES

	N idees	N vots importància	N vots urgència
 CATEGORIA: FORMACIÓ/ DIFUSIÓ	51		
 Realitzar accions de comunicació i difusió de LMS (dirigits a la ciutadania i a professionals sanitaris)	6	11	2
<ul style="list-style-type: none"> • Novetats a LMS • Beneficis de l'ús de LMS • Difondre LMS als canals de televisió i radio, a les xarxes socials i a les centres sanitaris • Canviar el llenguatge utilitzat (menys clínic i més divulgatiu) 			
 Impartir formació als/ les usuaris/es	4	3	3
<ul style="list-style-type: none"> • Impartir xerrades (amb voluntaris) per a aquells / aquelles que tinguin dificultat per utilitzar LMS • Impartir cursos (amb voluntaris) en instituts escolars (ESO), amb la participació del Departament de Salut • Realitzar una demostració vídeo per als/les usuaris/es 			
 Realitzar formació (obligatòria) als professionals sanitaris	2	1	1



DEBAT 3: PROPOSTES

N idees N vots importància N vots urgència

51



CATEGORIA: ACCESSIBILITAT

7

3

23



Possibilitar un accés més àgil, tant a l'*app* com a la web

6

3

23

- Accedir biomètricament o per altra via com el reconeixement facial (per no haver de recordar usuari i contrasenya)
- Accedir per diferents dispositius
- Rebaixar el nivell de seguretat per accedir



Possibilitar que l'alta a la TSI doni directament l'alta a LMS

1

0

0



DEBAT 3: PROPOSTES

N idees N vots importància N vots urgència

51



CATEGORIA: TECNOLOGIA/ ASPECTES TÈCNICS

6

1

0



Oferir suport tècnic *online* (per xat o correu electrònic)

4

0

0



Evolucionar l'eina per possibilitar la interoperabilitat amb altres *apps* de salut

1

1

0



Assegurar la compatibilitat per diferents dispositius

1

0

0



CATEGORIA: USABILITAT

5

4

8



Fer el canal web més amigable (amb continguts més visuals i botons grans)

3

3

7



Avaluar (de forma obligatòria) cada sessió (*pop-up*)

1

1

0



Incloure un espai per indicar la raó de sol·licitud de cita per que es triï la urgència de la mateixa

1

0

1



DEBAT 3: PROPOSTES

N idees N vots importància N vots urgència

51  



CATEGORIA: EFICIÈNCIA

3 1 0



Comunicar a l'usuari/a la importància de LMS per alliberar les llistes d'espera

1 1 0



Assignar horaris de eConsulta als professionals sanitaris

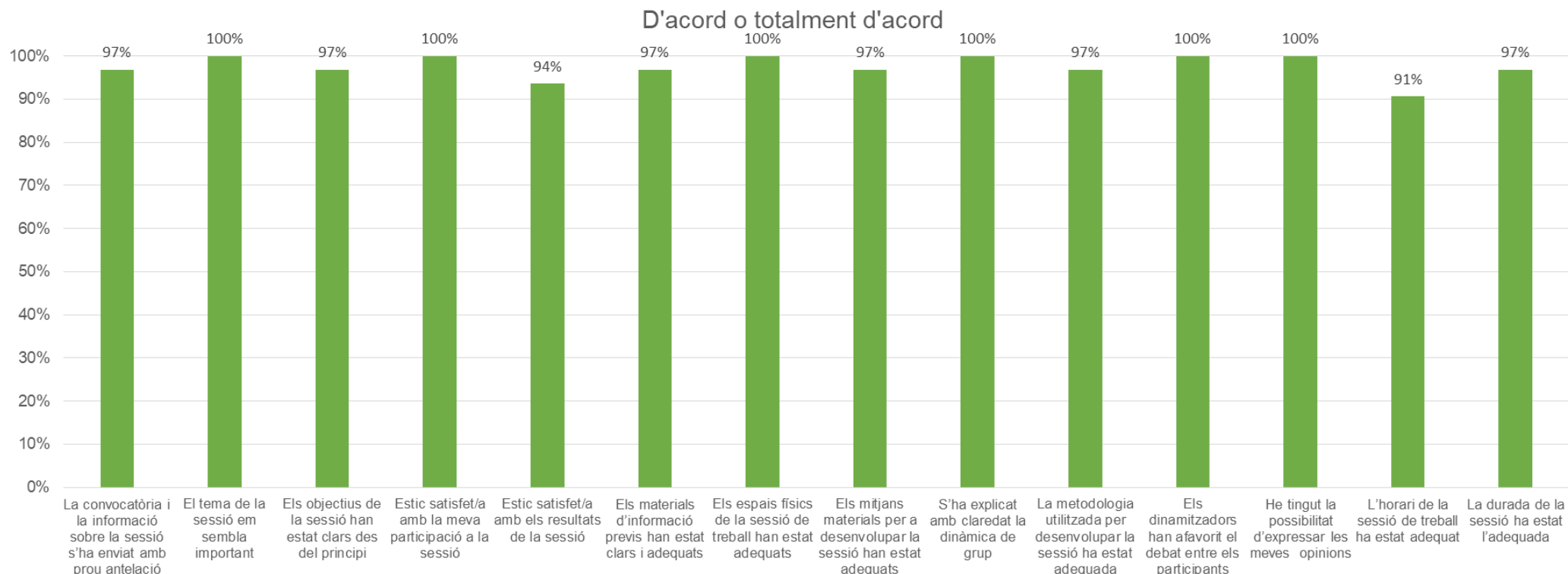
1 0 0



Vincular l'ús de la LMS als objectius dels professionals sanitaris

1 0 0

En l'enquesta de satisfacció realitzada per avaluar la sessió presencial, més de 90% dels/de les participants han valorat molt positivament els ítems inclosos, tal com es pot observar en el gràfic:



Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:



● **Total de participants: 206, dels quals 93% (n=192) han accedit alguna vegada a LMS**

● **Perfil dels/de les participants:** el perfil més freqüent de participant és de dona, d'edat entre els 36 i els 65 anys, resident a la demarcació de Barcelona



56%: dona



44%: home



72%: 36 a 65 anys



24%: 16 a 35 anys



4%: > 65 anys



74%:
Demarcació
de Barcelona



10%:
Demarcació
de Lleida



9%:
Demarcació
de Girona



7%:
Demarcació
de Tarragona

Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:



GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LMS:

- El **89% (n=183)** dels/de les participants indiquen que el seu **grau de satisfacció amb la LMS és satisfactori o molt satisfactori.**
- Entre els/les participants que han accedit a LMS, **94% (n=180)** indiquen que el seu **grau de satisfacció amb LMS és satisfactori o molt satisfactori.**



RECOMENACIÓ DE LMS:

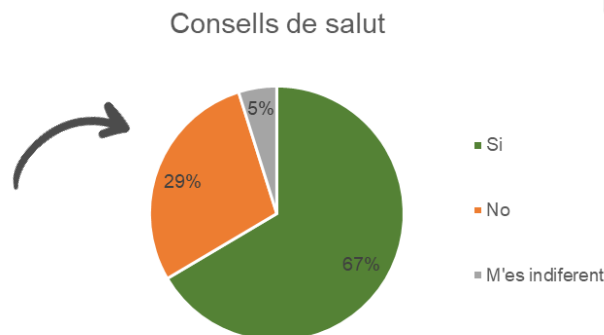
- El **98%** dels/de les participants **recomanarien LMS.**
- Entre els/les participants que han accedit a LMS, **97% (n=187)** recomanarien LMS.

Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:



CONSELLS D'HÀBITS DE VIDA SALUDABLES

- **67%** dels/de les participants considerarien d'utilitat trobar consells d'hàbits de vida saludables
- Entre els/les participants que han accedit a LMS, **65%** dels/de les participants considerarien d'utilitat trobar consells d'hàbits de vida saludables



Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:

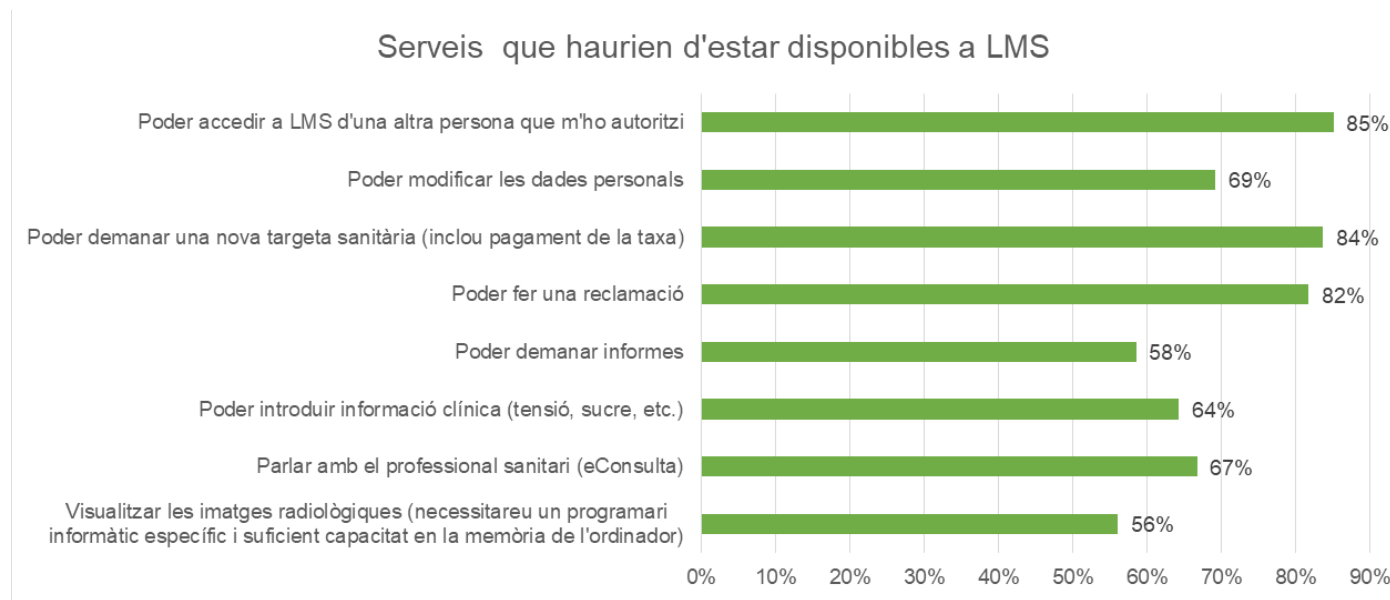


IDENTIFICACIÓ DE SERVEIS/ FUNCIONALITATS



Més del **80%** dels/de les participants a l'enquesta consideren que a LMS haurien d'estar disponibles els **següents serveis**:

- 1) Poder accedir a LMS d'una altra persona que m'ho autoritzi (85%),
- 2) Poder demanar una nova targeta sanitària (84%) i,
- 3) Poder fer una reclamació (82%).



No s'han identificat diferències en la resposta entre els/les participants que havien accedit a LMS.

Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:

A continuació, es presenten els **10 punts forts i febles manifestats pels/per les participants amb més freqüència** (pregunta de resposta oberta)



RÀNKING PUNTS FORTS LMS

1. Possibilitat d'accés a informes clínics, resultats d'analítiques i proves
2. Disponibilitat d'una agenda de visites, analítiques i proves
3. Opció d'accedir al pla de medicació i descarregar les receptes electròniques
4. eConsulta
5. Facilitat d'ús i d'accés (accés des de qualsevol lloc i dispositiu)
6. Permet estalviar temps de desplaçament/ comoditat
7. Possibilitat de demanar cita prèvia
8. Poder accedir al pla de medicació
9. Poder sincronitzar l'agenda amb el calendari de *Google*
10. Facilitat d'ús



RÀNKING PUNTS FEBLES LMS

1. Procés d'identificació i accés difícil (s'hauria de poder accedir amb el *Touch* o amb una contrasenya més fàcil i no haver de canviar de contrasenya tantes vegades)
2. No es disposa de tot l'històric clínic (alguns informes no es poden veure o no són introduïts pel centre, genera desconfiança. No es poden demanar informes)
3. No poder accedir a proves de diagnòstic per la imatge
4. Baixa usabilitat (poc intuïtiu i amigable)
5. No disposar d'eConsulta amb especialistes
6. Manca de integració amb alguns proveïdors i xarxes (salut mental)
7. Manca d'accés a l'històric de persones tutelades
8. Canal poc conegut i poc divulgat
9. No totes les funcions estan operatives
10. Dades desactualitzades (de l'agenda)



Es van obtenir els següents resultats en la modalitat telemàtica:



LMS EN UN FUTUR PRÒXIM



Les respostes donades pels/per les participants a la pregunta “**En un futur pròxim, com podria ajudar La Meva Salut en el dia a dia de les persones?**” (pregunta de resposta oberta), s'engloben principalment en **3 grans categories**:

1

POTENCIAR UNA NOVA RELACIÓ ENTRE PROFESSIONAL SANITARI I PACIENT / CIUTADANIA

- Possibilitar l'existència d'una comunicació més fluida i àgil amb el professional sanitari i viceversa
- Fomentar la transparència, possibilitant al pacient l'accés a tot l'historial clínic. S'inclou l'accés a les notes del professional o a informació intercanviada amb altres professionals
- Tenir la possibilitat de realitzar consultes virtuals

2

CONTRIBUIR A PERSONALITZAR L'ATENCIÓ AMB MÉS INTERACTIVITAT AMB EL PACIENT

- Donar consells personalitzats segons la patologia / situació de la persona
- Incloure alertes i notificacions (assistencials i administratives): dates de visites o proves, recordatoris de medicació, recordatoris de vacunes, etc.
- Monitorització remota de pacients (sobre tot, gent gran o pacients amb malalties cròniques)

3

REDUIR LA CÀRREGA ADMINISTRATIVA I LA BUROCRACIA PER DONAR UN SERVEI MÉS CÒMODE I ÀGIL A LA CIUTADANIA

- Obtenir volants de proves diagnòstiques periòdiques
- Gestionar les baixes i les altes
- Obtenir l'actualització del pla de medicació si no hi ha canvis



06/ Conclusions

Es destaca que la major part dels/de les participants que han accedit a LMS alguna vegada (94%) estan **satisfets o molt satisfets amb LMS** i **97% la recomanarien** (resultats obtinguts a partir del procés de participació realitzat a través de *participa@gencat.cat*).

Tant per la via telemàtica com per la presencial, els/les participants han coincidit en **destacar els següents serveis/funcionalitats de LMS:**



Disponibilitat d'informes i resultats d'analítiques i proves i agenda dels mateixos:

Encara que sigui un dels serveis més valorats pels/per les participants, es recomana:

- ✓ Posar a disposició tots els informes i resultats (sobre tot, els resultats de diagnòstic per la imatge)
- ✓ Millorar el llenguatge (més comprensible)
- ✓ Actualitzar les dades de l'agenda



eConsulta:

Aquest és un dels serveis més valorats pels/per les participants, però es recomana:

- ✓ Estendre'l a tots els proveïdors i nivells assistencials
- ✓ Fer-lo arribar també als professionals d'infermeria
- ✓ Donar la possibilitat de realitzar consultes per videoconferència



Accés al pla de medicació i a descarregar les receptes electròniques:

Aquesta funcionalitat és molt valorada encara que es trobaria d'utilitat poder renovar les receptes sempre que no es donin canvis en el tractament farmacològic

Tant per la via telemàtica com per la presencial, els/les participants han coincidit en **destacar la necessitat de millorar els següents àmbits:**



Accessibilitat i usabilitat

Encara que hi ha alguns/es participants (per la via telemàtica) que han comentat que consideraven l'accés fàcil, existeixen moltes opinions respecte a la necessitat de millorar (i amb molta urgència) aquest àmbit en els següents nivells:

- ✓ Procés d'identificació i d'accés (que es considera difícil)
- ✓ Accés des de diferents dispositius (iniciativa que consideren urgent)
- ✓ Permís d'accés a l'espai de terceres persones amb autorització
- ✓ Reducció de les gestions burocràtiques presencials

A nivell de usabilitat, es considera que LMS hauria de ser més intuïtiva i amigable



Comunicació / divulgació i formació:

- ✓ Els/les participants consideren que s'ha de reforçar la comunicació i divulgació de LMS entre la ciutadania i als professionals sanitaris
- ✓ A més, consideren important i urgent impartir formació als/a les usuaris/es i formació i als professionals sanitaris (per a aquest últims, obligatòria)

Tant per la via telemàtica com per la presencial, els/les participants han coincidit en **destacar que LMS pot servir, en un futur pròxim per:**



Potenciar una nova relació entre professional sanitari i pacient / ciutadania:

- ✓ Comunicació més fluida entre professionals sanitari i pacient/ cuidador i vice-versa



Personalitzar l'atenció

- ✓ Donar consells personalitzats en funció de la situació del pacient/ ciutadà/ana,
- ✓ Enviar notificacions i avisos (clínic o administratiu)
- ✓ Realitzar monitorització remota



Transformar la relació entre el sistema sanitari i la ciutadania

- ✓ Més àgil
- ✓ Menys burocràtica
- ✓ Més còmoda (sense desplaçaments ni esperes)



The illustration features a large central clipboard with a red clip at the top. The clipboard contains a checklist with three items: the first has a red checkmark, the second has a red checkmark, and the third has a red question mark. To the right of the clipboard is a magnifying glass. Below the clipboard is a red bag. To the left, a person is holding a white sign with five green stars. To the right, a person is holding a red mug. The background is a blue sky with white clouds and a blue ground with green bushes. A central white box with a dashed green border contains the text 'Annexes'.

Annexes



1. Sexe

- Dona
- Home
- No binari

2. Edat

- 16 – 35 anys
- 36 – 65 anys
- Més de 66 anys

3. Lloc de naixement

- Catalunya
- A la resta de l'Estat espanyol
- A la resta d'Europa
- A la resta del món

4. Ciutadania i/o àmbit de l'associacionisme

- A títol individual
- Entitat de pacients
- Entitat de voluntariat
- Altres entitats socials (juvenils, gent gran, immigrants, dones, etc.)

5. Àmbit territorial. On viviu?

6. Considereu que fer activitats de participació ajuda a millorar el sistema de salut?

- Sí
- No
- No ho sé

7. Tornaríeu a participar en una activitat d'aquest tipus?

- Sí
- No
- No ho sé

8. Com heu accedit a La Meva Salut?

- Amb certificat digital
- Amb codi d'usuari/contrasenya
- No hi he accedit mai

9. Quins d'aquests serveis creieu que haurien d'estar disponibles a La Meva Salut? (podeu marcar més d'una opció)

- Visualitzar les imatges radiològiques (necessitareu un programari informàtic específic i suficient capacitat en la memòria de l'ordinador)
- Parlar amb el professional sanitari (eConsulta)
- Poder introduir informació clínica (tensió, sucre, etc.)
- Poder demanar informes
- Poder fer una reclamació
- Poder demanar una nova targeta sanitària (inclou pagament de la taxa)
- Poder modificar les dades personals
- Poder accedir a LMS d'una altra persona que m'ho autoritzi
- Altres (especifiqueu-los)

10. Consideraríeu d'utilitat trobar-hi consells d'hàbits de vida saludables?

- Sí
- No
- No ho sé

11. Quins són els punts forts de La Meva Salut ?

12. Quins són els punts febles de La Meva Salut ?

13. En un futur pròxim, com podria ajudar La Meva Salut en el dia a dia de les persones?

14. Recomendaríeu a altres persones que demanin l'accés a La Meva Salut?

- Sí
- No
- No ho sé

15. Valoreu el grau de satisfacció amb La Meva Salut

- Molt satisfactori
- Satisfactori
- Poc satisfactori
- Gens satisfactori

16. Comentaris:



1. Sexe

- Dona
- Home
- No binari

2. Edat

- 16 – 35 anys
- 36 – 65 anys
- Més de 66 anys

3. On teniu establerta la vostra residència

4. Ciutadania i/o àmbit de l'associacionisme

- A títol individual
- Entitat de pacients
- Entitat de voluntariat
- Altres entitats socials (juvenils, gent gran, immigrants, dones, etc.)

5. Considereu que fer activitats de participació ajuda a millorar el sistema de salut?

- Sí
- No
- No ho sé

6. Tornaríeu a participar en una activitat d'aquest tipus?

- Sí
- No
- No ho sé

7. En relació al procés participatiu, en quina mesura esteu d'acord amb cadascuna d'aquestes afirmacions?

En relació al procés participatiu

La convocatòria i la informació sobre la sessió s'ha enviat amb prou antelació

El tema de la sessió em sembla important

Els objectius de la sessió han estat clars des del principi

Estic satisfet/a amb la meua participació a la sessió

Estic satisfet/a amb els resultats de la sessió

En relació als recursos utilitzats

Els materials d'informació previs han estat clars i adequats

Els espais físics de la sessió de treball han estat adequats

Els mitjans materials per a desenvolupar la sessió han estat adequats

En relació a la dinàmica del grup

S'ha explicat amb claredat la dinàmica de grup

La metodologia utilitzada per desenvolupar la sessió ha estat adequada

Els dinamitzadors han afavorit el debat entre els/les participants

He tingut la possibilitat d'expressar les meves opinions

L'horari de la sessió de treball ha estat adequat

La durada de la sessió ha estat l'adequada

8. Si heu valorat alguna de les respostes amb "totalment en desacord" o "en desacord", expliqueu-nos breument per què.

9. Si teniu algun comentari de millora, feu-lo aquí.

10. Comentaris:

