



Resultats del Procés de Participació Ciutadana La Meva Salut (LMS)

Resum executiu

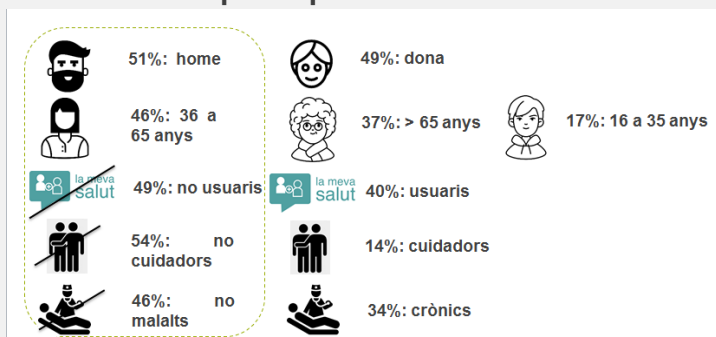
Octubre 2019

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.

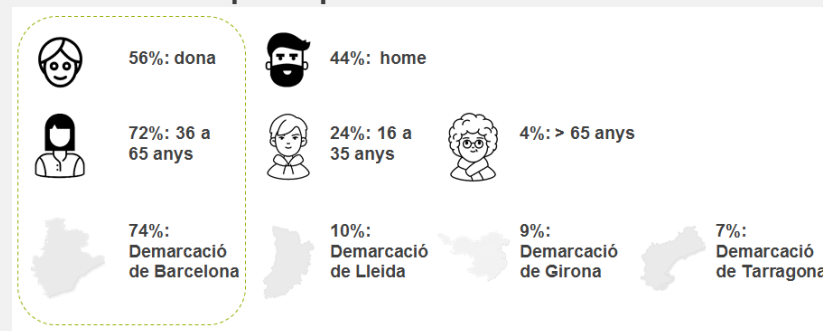


12/06/2019



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*)

