



SUSTAINS: Support User Access to Information and Services

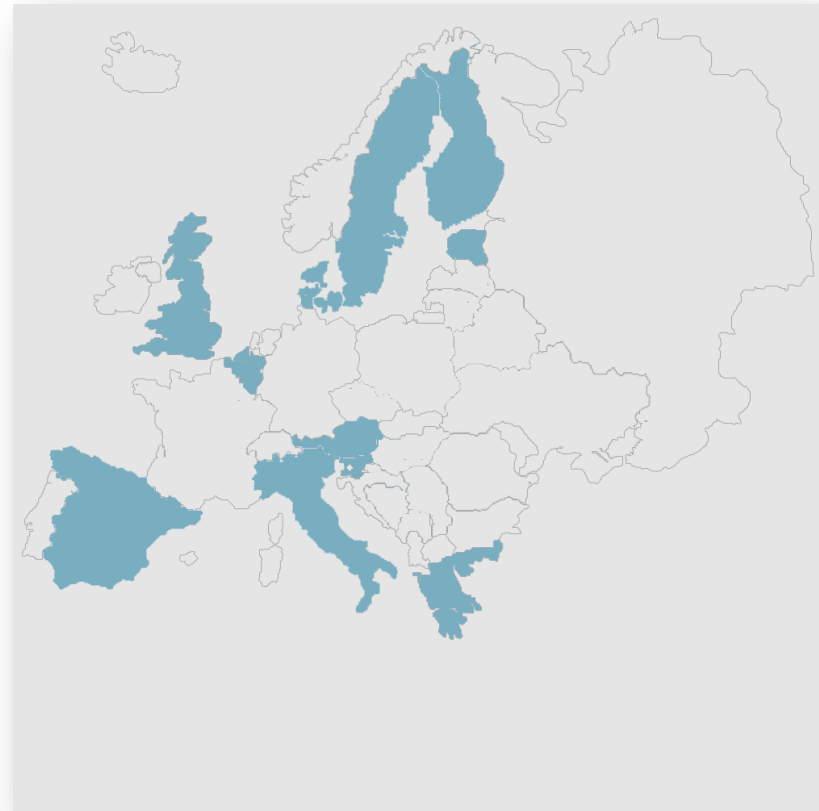
CIP-ICT-PSP nº 279206

Jornada Técnica «Humanización y Nuevas Tecnologías
en la Asistencia Sanitaria»

Barbastro, 13 Marzo 2015

Que es SUSTAINS

- SUSTAINS es un proyecto europeo, financiado parcialmente por el programa CIP-ICT PSP de la Comisión Europea
- Presupuesto de 7M€
- 16 socios (10 países + asociaciones)
- 11 pilotos
- 3 años (2012-2014)
- Comprometido con la implementación de la Key Action 13 de la Agenda Digital de Europa *“Llevar a cabo acciones piloto para equipar a los europeos con acceso en línea seguro a sus datos médicos de salud para el año 2015 y lograr para 2020 un amplio despliegue de servicios de telemedicina”*
- SUSTAINS comprende una cartera de servicios basados en dar a los ciudadanos el acceso en línea a sus registros electrónicos de salud



SUSTAINS busca **capacitar** a los pacientes mediante la provisión de **servicios online** para que sean capaces de tomar decisiones informadas sobre su salud, **tomar un rol activo** en su cuidado y colaborar efectivamente con el equipo medico **a través de las TICs**

Objetivos específicos:

1. **Capacitación de pacientes**

Hay una tendencia de los pacientes y publico en general de pedir información al Sistema Sanitario, pedir una segunda opción.. Propiciar el cambio de rol de un paciente pasivo a uno activo en la gestión de su propia salud.

2. **Resultados asistenciales/calidad de la asistencia**

Mejora de la calidad del cuidado mediante el desarrollo de la colaboración entre pacientes y profesional es sanitarios.

3. **Eficiencia y economía**

Incremento de la eficiencia y de la economía facilitando el acceso del ciudadano a un conjunto de servicios clínicos y administrativos.

4. **Otros**

Comprensión de los aspectos éticos y legales del acceso a los servicios por parte del ciudadano y en concreto a la HCD.

Medición del impacto y de los niveles de satisfacción entre ciudadanos, pacientes y profesionales sanitarios con los servicios

Servicios SUSTAINS

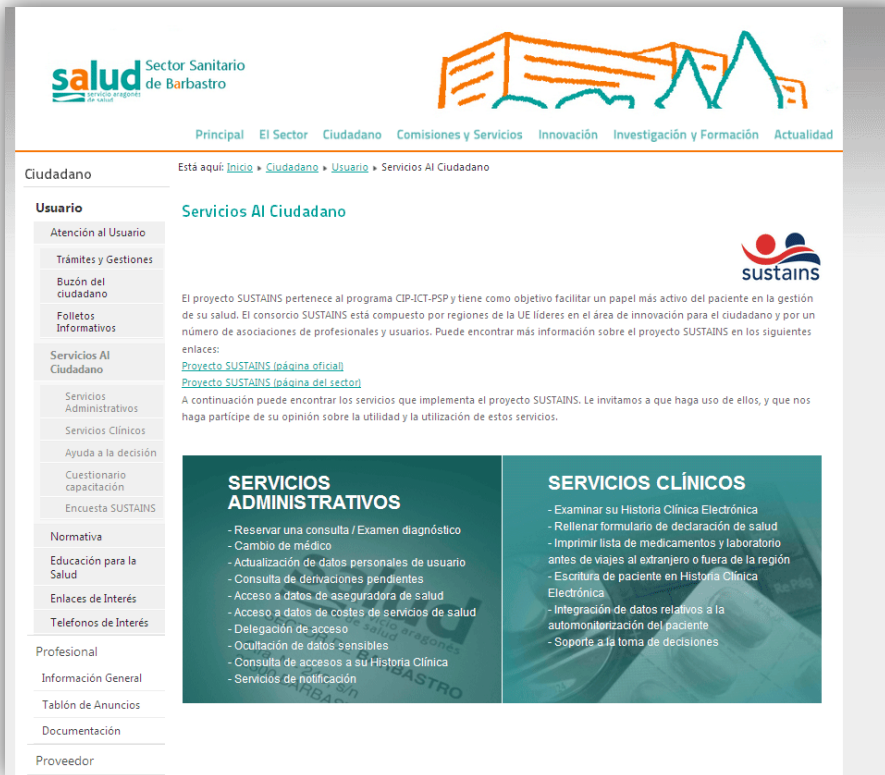
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Reservar una consulta
- Cambio de médico
- Actualizar teléfono y familiar de contacto
- Acceso a datos de aseguramiento
- Acceso a datos de costes de servicios de salud
- Delegación de acceso
- Consulta de derivaciones
- Servicios de notificación
- Consulta de traza
- Ocultar datos sensibles

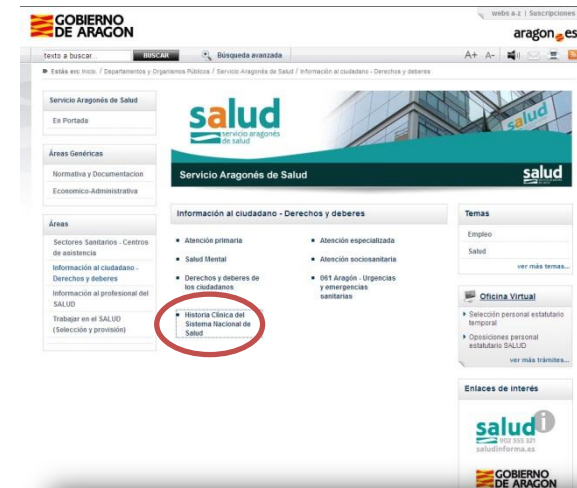
SERVICIOS CLÍNICOS

- Acceso a la Historia clínica electrónica
- Rellenar formulario de Declaración de Salud
- Impresión de lista de medicamentos e información de laboratorio
- Integración de los datos de telemonitorización en la historia
- Soporte a la toma de decisiones

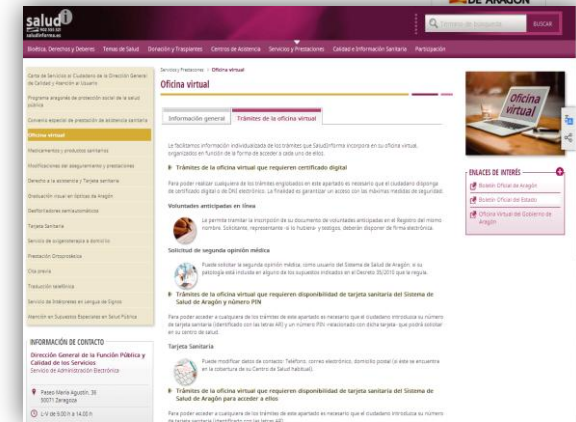
- Servicios ofertados a toda la población de Aragón
- Accesibles a través de la pagina web del SALUD
 - Acceso unificado: sectorbarbastro.salud.aragon.es/sustains
 - SALUD Informa
 - Pagina del SALUD



The screenshot shows the 'Sector Sanitario de Barbastro' website. At the top, there's a navigation bar with 'Principal', 'El Sector', 'Ciudadano', 'Comisiones y Servicios', 'Innovación', 'Investigación y Formación', and 'Actualidad'. Below this, a 'Ciudadano' section is active, showing 'Está aquí: Inicio > Ciudadano > Usuario > Servicios Al Ciudadano'. A sidebar on the left lists various services like 'Atención al Usuario', 'Trámites y Gestiones', 'Buzón del ciudadano', etc. The main content area is titled 'Servicios Al Ciudadano' and contains text about the SUSTAINS project, its goals, and how to use the services. There are two large blue boxes at the bottom: 'SERVICIOS ADMINISTRATIVOS' (listing services like reserving consultations, changing doctors, etc.) and 'SERVICIOS CLÍNICOS' (listing services like examining electronic history, filling out forms, etc.).



The screenshot shows the 'GOBIERNO DE ARAGON' website. The header includes 'aragon.es' and a search bar. The main navigation menu lists 'Servicio Aragón de Salud', 'Áreas Genéricas', and 'Áreas'. The 'Áreas' section is expanded, showing 'Servicios Sanitarios - Centros de asistencia', 'Información al ciudadano - Derechos y deberes', and 'Trabajar en el SALUD'. The 'Información al ciudadano - Derechos y deberes' section is highlighted with a red circle, containing sub-sections like 'Atención primaria', 'Atención especializada', 'Salud Mental', 'Atención sociosanitaria', 'Derechos y deberes de los ciudadanos', and 'Historia Clínica del Sistema Nacional de Salud'.



The screenshot shows the 'salud.aragon.es' website. The header includes 'salud.aragon.es' and a search bar. The main navigation menu lists 'Inicio', 'Trámites y Gestiones', 'Centros de Atención', 'Servicios y Prestaciones', and 'Gestión de Información Sanitaria'. The 'Oficina virtual' section is highlighted, containing information about the virtual office, including 'Trámites de la oficina virtual', 'Voluntades entregadas en línea', and 'Solicitud de segunda opinión médica'. There are also links to 'ENLACES DE INTERÉS' and 'INFORMACIÓN DE CONTACTO'.

Identificación

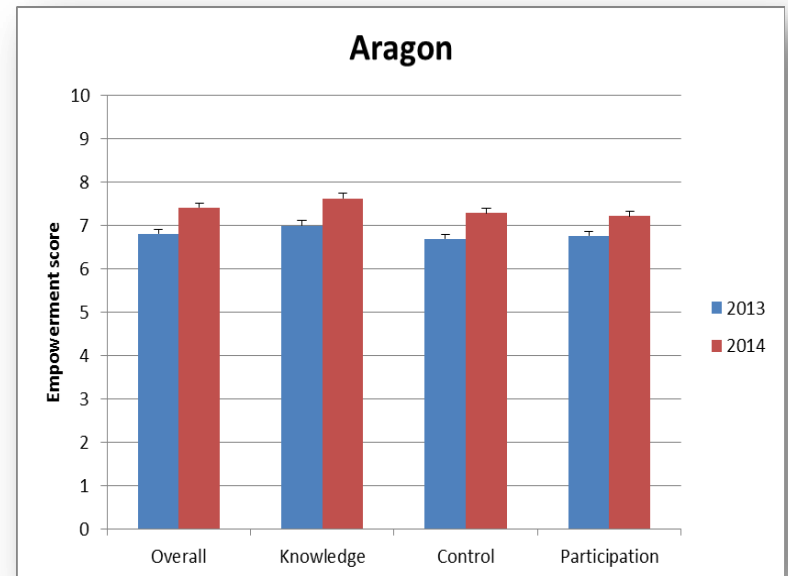
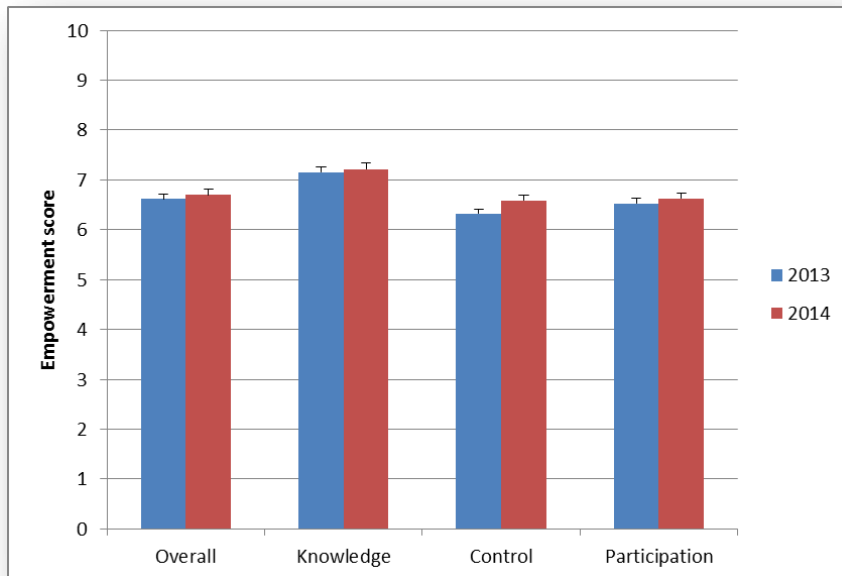
- Estos servicios están accesibles online, por lo tanto, desde cualquier punto a través de las redes, con **autenticación**
- Métodos de identificación
 - Identificación débil: [CIA, apellidos]
Ej. reserva de citas en AP
 - Identificación media: [CIA, apellidos, PIN] proporcionado por AP.
Ej. Actualización de datos
 - Identificación segura: Certificado digital.
Ej. Acceso a los servicios clínicos.



- Impacto en la capacitación de los usuarios
 - Cuantitativa: Cuestionarios a los usuarios
 - Cualitativa: Focus groups
- Satisfacción con el uso de los servicios
 - De usuarios
 - De profesionales
- Económica

• Capacitación

- En el grosor de muestra se ven **ligeras diferencias en la capacitación** de los pacientes antes y después (all $p > 0.6$).
 - Limitaciones: duración del proyecto, muestra no controlable, frecuencia de uso..
- Los usuarios que han utilizado habitualmente los servicios demuestran una mayor capacitación principalmente en el dominio de «control» (auto responsabilidad de gestionar su salud/más control).



- **Capacitación**

- El grupo más «capacitado» es el de crónicos ya que usan más los servicios. ($F_{2,159} = 6.71; p = 0.01$).

Figure 3 Differences between patients with and without chronic disease in the 2014 PES survey. Means and s.e.m.

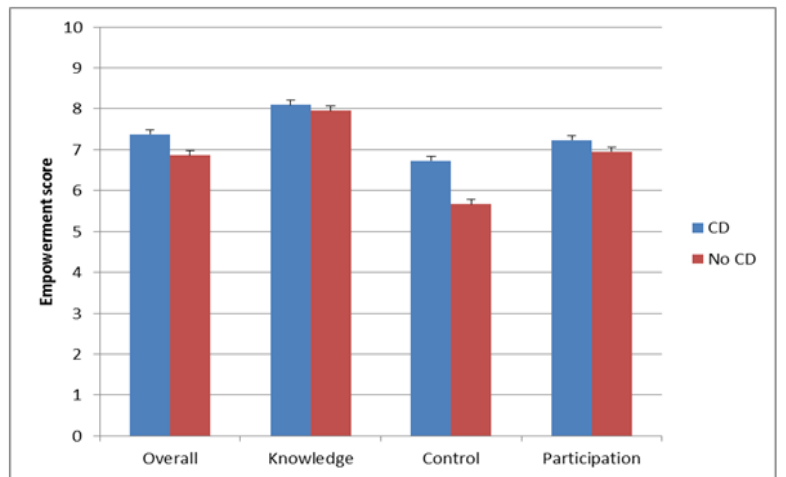
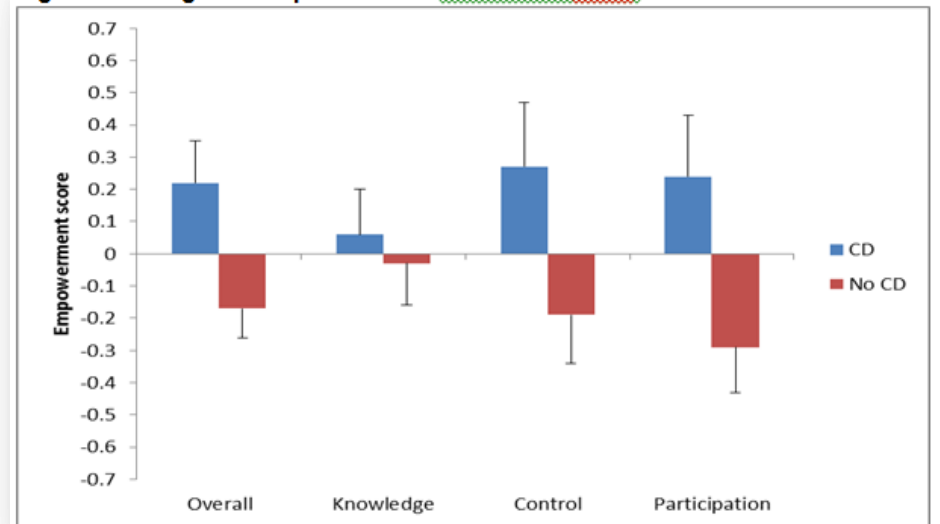
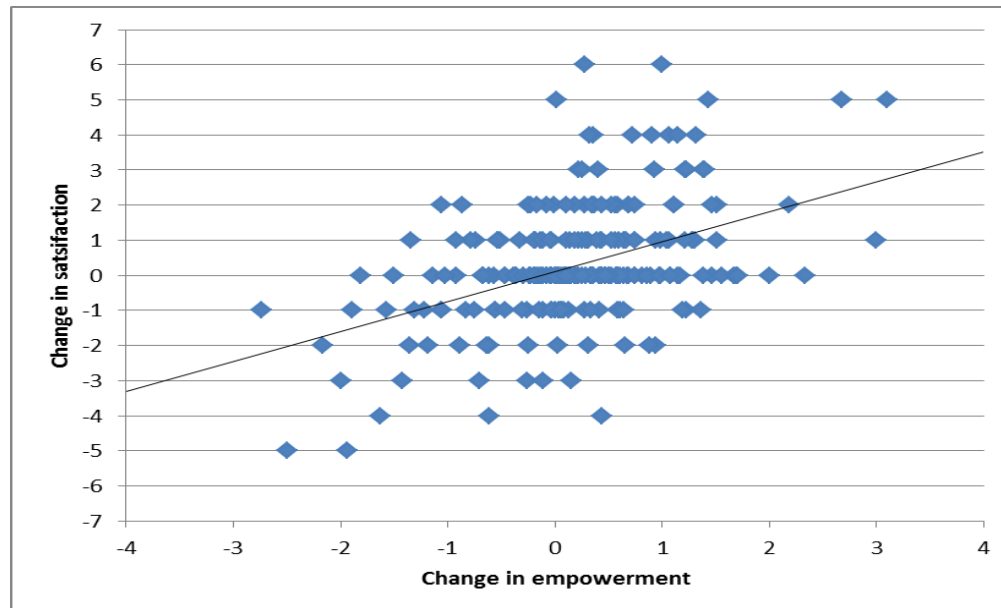


Figure 4 Changes in empowerment. Means and s.e.m.



- **Capacitación**

- Cuanto más capacitados, más satisfacción con la relación con sus profesionales sanitarios. ($r = 0.44$)



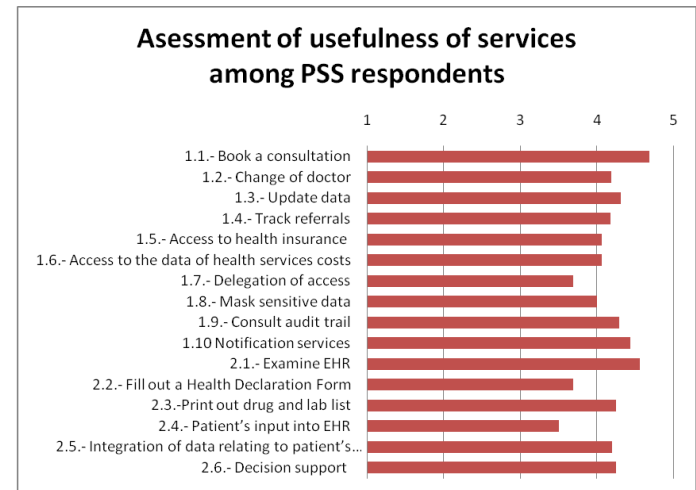
- **Capacitación**

- Se reconoce la utilidad de los servicios, independientemente de su uso
- En el dominio «participación», se sienten más preparados para afrontar las visitas, con preguntas preparadas y concretas, mejor comunicación con sus médicos.
- Usuarios reconocen que la comprensión del lenguaje de los profesionales ha impactado positivamente en la relación con sus equipo de atención.

- **Satisfacción** de ciudadanos

- Servicios **administrativos** en general **fáciles** de usar.
- Servicios **clínicos**, **dificultad** en el uso, principalmente por la necesidad de poseer y utilizar certificado digital
- Consideran los **servicios muy útiles** para poder gestionar su propia salud.
 - *Los más valorados son reservas de citas, consultar su HCD, servicios de notificación. En Europa éxito hacer preguntas a profesionales.*

- Usuarios no preocupados por la privacidad



Resultados

- **Satisfacción de profesionales**
 - Principalmente, **desconocimiento** de que sus usuarios pueden utilizar estos servicios
 - Mayoritariamente desconocen si sus usuarios han mejorado en la gestión de su propia salud, aunque reconocen que **han mejorado en el conocimiento** de su estado.
 - **Impacto positivo en la relación** con sus pacientes
 - No creen que haya habido un aumento de la carga de trabajo.
- **Impacto Económico:**
 - Ahorros económicos, principalmente en tiempo. De pacientes y de profesionales.

Lecciones aprendidas

Estrategia apropiada



- Alianzas en la organización
- Priorización de servicios según necesidades percibidas
- Implantación de servicios de acuerdo a la evaluación de los pilotos



Promoción del uso de servicios

Necesidad de campañas de comunicación para promocionar el uso



Crear cultura

Unidad de Innovación

Sector Sanitario de Barbastro

Hospital de Barbastro

Ctra. Nacional 240 s/n,

Barbastro, Spain

Tel: +549 011

<http://sectorbarbastro.salud.aragon.es/innovacion>

Rosana Anglés

Innovation and New Technologies Technique

rangesb@salud.aragon.es

Ext. 549.065

Dr. Juan I. Coll Clavero

Innovation and New Technologies Responsible

icoll@salud.aragon.es

Modesto Sierra

Innovation and New Technologies Technique

msierrac@salud.aragon.es



Cuestiones para debate

- Comunicación de malas noticias
- Acceso por parte de menores
- Impacto de la ocultación de informes
- Escritura por parte del paciente en la HCD
- Servicio de preguntas a profesionales
- Freno de las organizaciones profesionales (ej. Suecia)