

The way towards large scale deployment of eHealth: where do patients stand?

The **SUSTAINS** project Basque Country pilot

*EPF e-health seminar
January 23rd 2013
Hotel Bloom, Brussels*

*Josu Xabier Llano Hernaiz
Sustains Project
Basque Country*

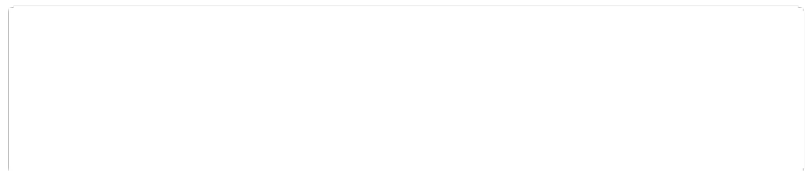
SUSTAINS

Support USers To Access INformation and Services

- Three-year european project
- Partially funded by the Competitiveness and Innovation framework Programme - ICT strand- Policy Support Programme (PSP)
- Participants: 16 partners from 11 European regions committed to give patients' access to Electronic Health Records (EHR) and other related web services
- http://ec.europa.eu/information_society/apps/projects/factsheet/index.cfm?project_ref=297206
- <http://sustainsproject.eu/>

The Sustains Consortium includes

- 2 national bodies from Estonia and Slovenia
- 1 local-level body from Asolo – Veneto Region (IT).
- 4 European-level organisations, including EPF.
- 8 regional-level bodies from the following regions:
 - Uppsala County, (SE project leader)
 - Region of South Denmark (DK)
 - Aragón (ES)
 - Scotland (UK)
 - Thessaly and Central Greece (GR)
 - South Karelia (FI)
 - Norrbotten (SE)
 - Basque Country (ES)

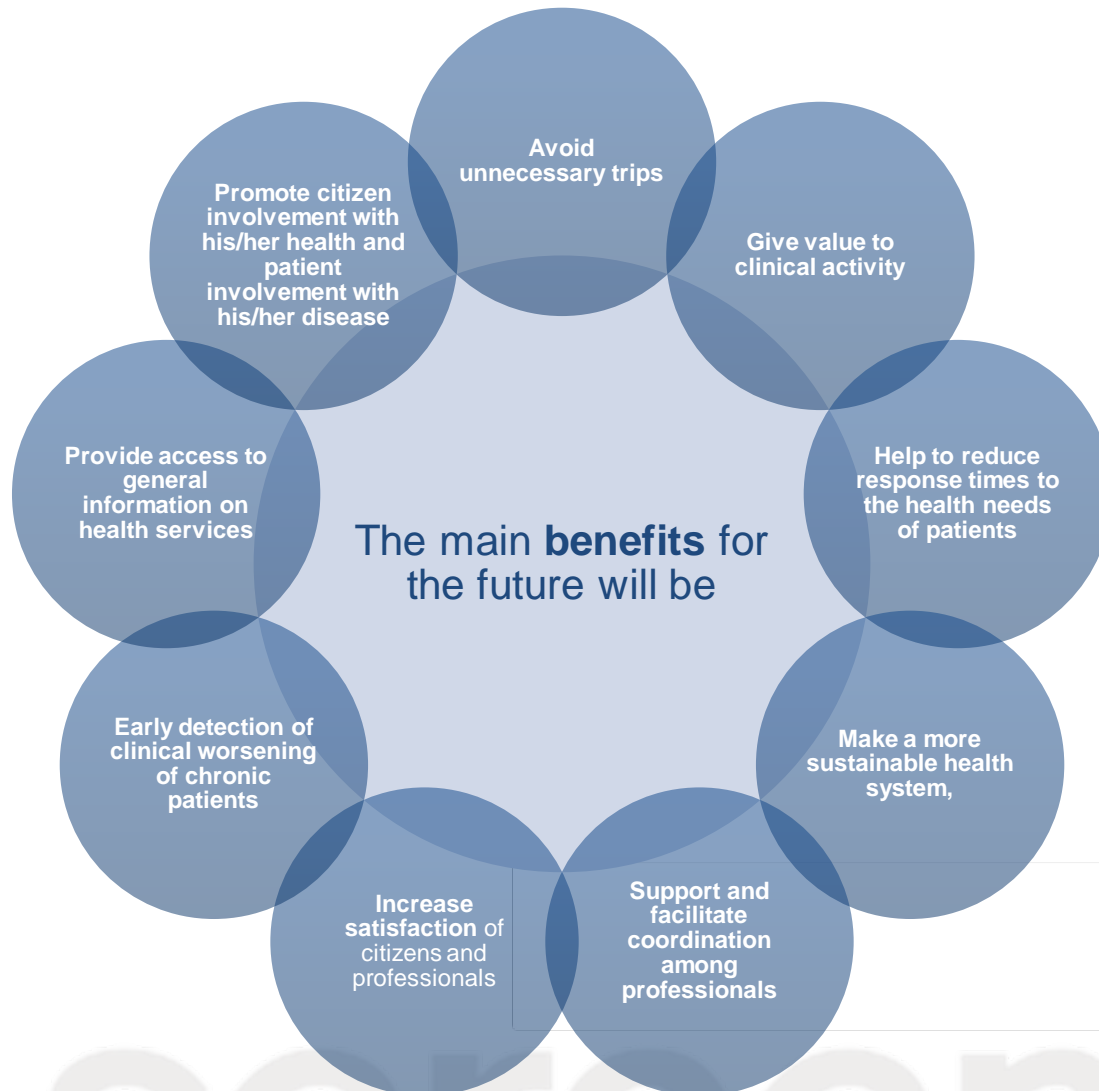


Main objectives

- SUSTAINS aims to measure the impact of a wide range of administrative and clinical services for patients based on patients' access to EHR on the three areas below:
 - **Empowerment of patients:** There is a growing tendency by patients and the public to question information from the health system, ask for a second opinion, demand respect and dignity in their treatment, expect convenience, etc.
 - **Medical results:** Progress in treatment especially of chronic diseases need efficient and continuous contact between the patient and the professionals in order to achieve optimal medical result.
 - **Efficiency and economy:** With the new treatments available, and the growing demand from patients/public, there is a need for improved efficiency and economy.

Expected impact on patients

- Empower of patients to act as more active players in the management of their health as opposed to passive receivers of healthcare services.
- Better informed patients, and users in general, about their health and therefore they will be able to make more conscious decisions about treatment and lifestyles in collaboration with the healthcare professionals looking after them.



O-sarean

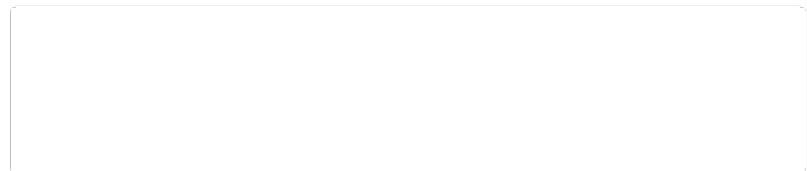
Basket of Services

Administrative services

- Book or rebook a consultation/diagnostic exam
- Pay a service fee
- Change GP (when moving or similar)
- Update phone number and name of close relative
- Consult audit trail
- Access to health insurance data
- Access to the data of health services costs
- Delegation of access to family or carer
- Mask sensitive data
- Track referrals to specialist or diagnostic examination
- Notification services (reminders, sms...)
- Consent for export of EHR data to epSOS Patient Summary

Clinical services

- Examine the EHR
- Ask a question to a physician/nurse
- Fill out a Health Declaration Form
- Print out drug and lab list before traveling
- Patient's input into EHR
- Integration of data relating to patient's self-monitoring
- Decision support

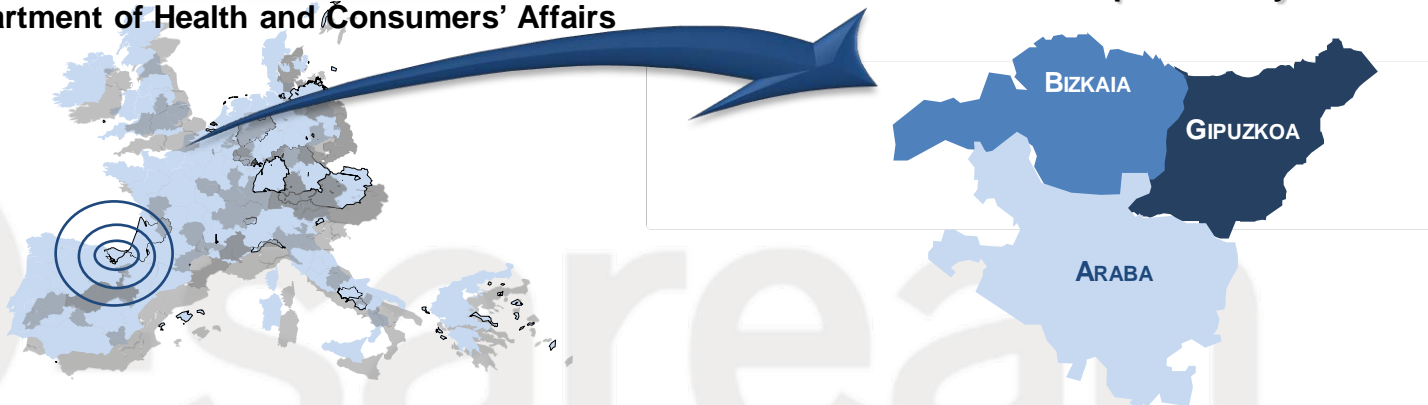


Facing new Challenges: who and where are we?

Some figures...

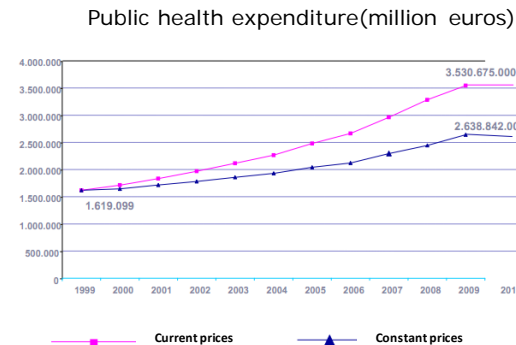
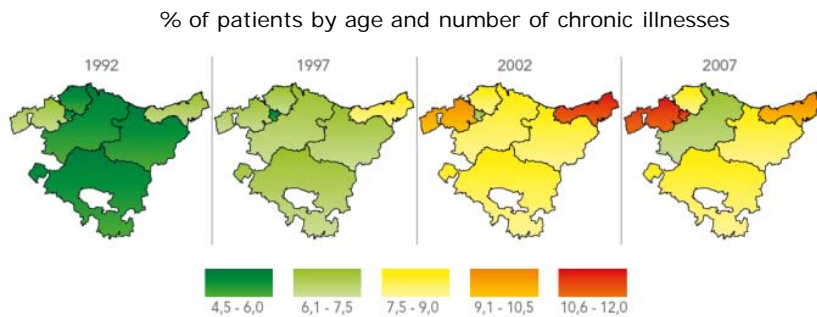
- ✓ **Population (2011): 2.183.615 inhabitants**
≥65 years: 17.81%
- ✓ **Life expectancy at birth (2009) 78,6 for men and 85,7 for women.** The Basque Country's position is one of the highest in the world, after Japan and Hong Kong.
- ✓ **Infant Mortality Rate (2009): 3,1 ‰**

Source: Registry of Mortality.
Department of Health and Consumers' Affairs



Facing new Challenges: It is time to do more with less

The total health expenditure has increased while chronic disease prevalence and complexity is growing as population ages.



New challenges undertake...

- **To contain the growth of public health expenditures** under strict fiscal consolidation policies while servicing an ever increasing demand.
- **To address quality, safety and adequacy** gaps in health services.
- **Basque Country is one of European regions with the highest proportion of elderly**, it also addresses an **increasing incidence of chronic pathologies**:
 - ✓ **80% of patient interactions** with the public health system are related to **chronic diseases**
 - ✓ Chronic patients **drive around 77% of the total Health expenditure**
 - ✓ Health expenditure on current trends **is expected to double by 2020**.

14 Strategic projects to tackle Chronicity in the Basque Country



The Strategy for chronic illnesses aspires to substantially improve the lives of patients and carers, health professionals and citizens



The Health Department of the Basque Country has defined five strategic policies:

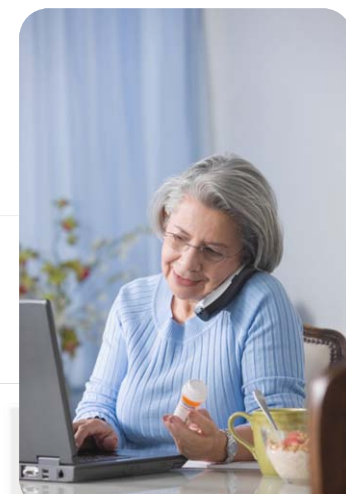
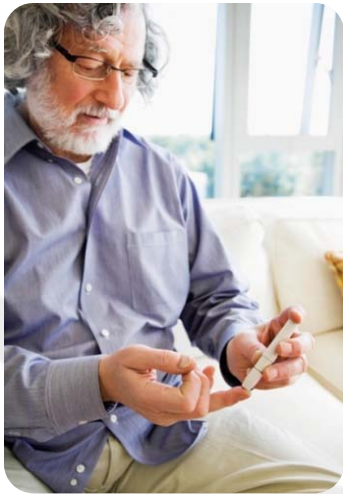
- I** Focus on stratified population health
- II** Promotion and Prevention of chronic illnesses
- III** Responsibility and autonomy for patients
- IV** Continuous care for the chronic patient
- V** Efficient interventions adapted to the patient's needs

These policies have been materialized through 14 strategic projects:



Osarean

Multichannel Health Service Centre



Osarean Multichannel Health Service Centre



Actors in the Basque Country

- **Department of health and consumers' affairs of the Basque country:** it's the local health authority with responsibilities over policy and regulation, public health, health planning, insurance and financing of the public health system.
- **Osakidetza** is the public health service provider in the Basque Country, entirely financed by the Basque Government. Osakidetza runs:
 - 320 Primary Health Centers
 - 12 Acute Hospitals (4,278 beds) and 4 Chronic Care Hospitals (524 beds)
 - Mental Health: Three regional networks with 4 psychiatric hospitals, (777 beds) and 2 Contracted Long term Mental hospitals
- **Osatek:** is a public corporation of the Department of Health and Consumers' Affairs, created in 1992 with the aim of becoming a reference in the field of diagnostic imaging. Nowadays the main activities of Osatek are: Management, administration and operation of diagnostic imaging services to cutting-edge technology, research and teaching, development and implementation of new services based on ICTs.



Osarean

Mission

To set up a technological platform, based on ICTs, which allows multi-channel interaction for all the citizens of the Basque Country with the health system, enabling procedures, simplifying the life of the citizens and adding more value to the clinical work of the health professionals.



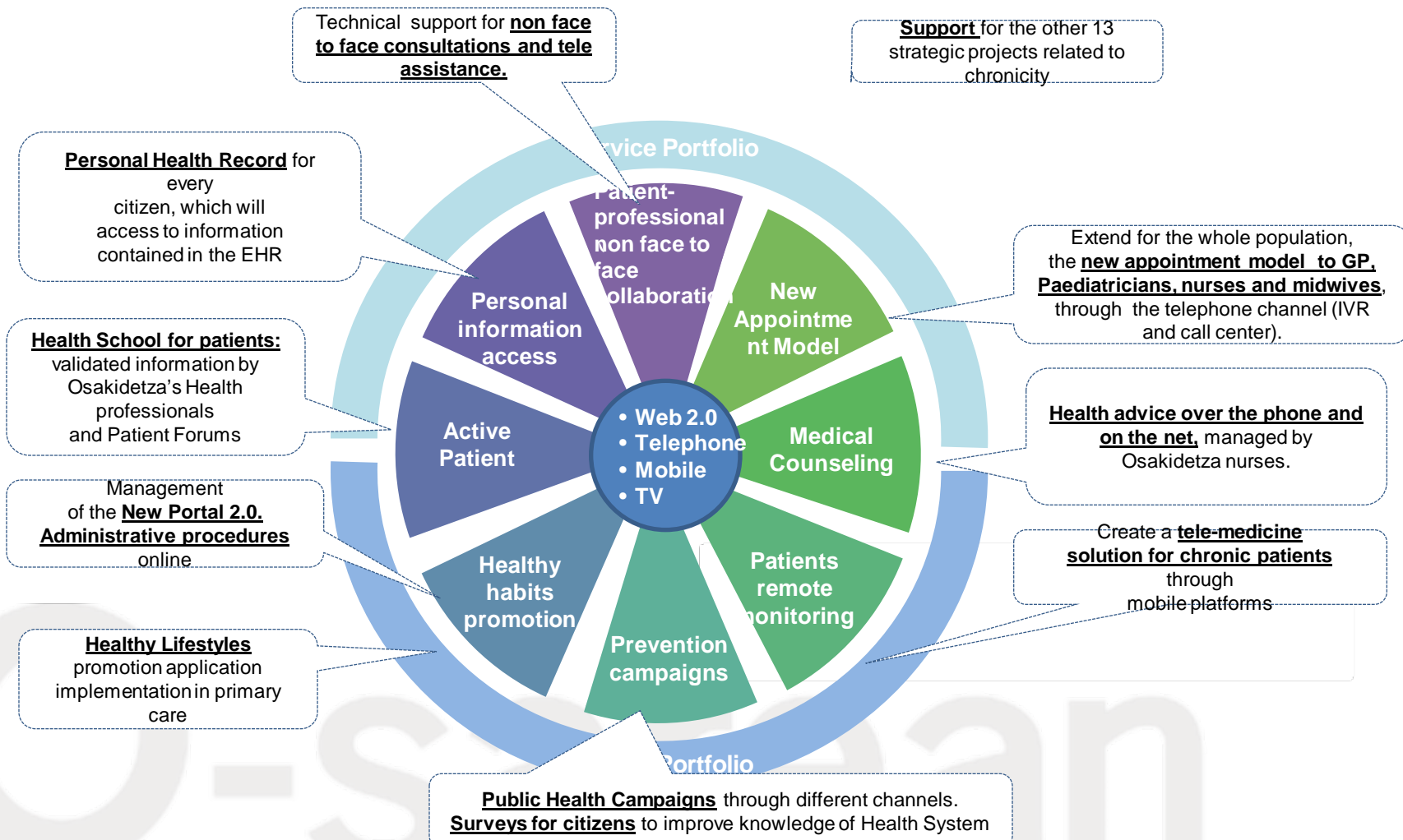
Vision

This model includes a new vision of the roles of health professionals, citizens and patients which consists of the co-responsibility, and thus, the active patient concept is inherent to the health system transformation process, where patients have virtual spaces and social networks of knowledge and interaction.

Objectives

- 1 To improve **quality of life** of the whole populations on the whole and of the patient particularly
- 2 To turn **citizens into active agents** of the Basque public health system
- 3 To improve the **quality** of health care delivered and to **motivate health professionals**
- 4 To improve the **efficiency** of the Basque Public Health System
- 5 To contribute to the **equity** in the Basque Public Health System

Service portfolio for the Multi-channel Health Service Center





Te ayudamos a encontrar lo que buscas

Ahora mucho más fácil para solicitar cita con tu médico

TEMAS DE SALUD	MI CARPETA DE SALUD	CAMPAÑAS Y PROGRAMAS
<p>Salud Enfermedad Adicciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Dieta sana > Hábitos saludables > Plan vasco de actividad física > Práctica vida saludable > Vacunas > Salud en la infancia > Embarazo, parto y post parto > Salud y alimentos > Salud poblacional > Salud en los viajes > Salud y estética > <p>acceder a Mi Osakidetza</p>	<p>Desde aquí podrás consultar de forma segura y confidencial tu información sanitaria: informes, medicación, próximas citas... y acceder a contenidos de interés para tu salud.</p> <p>acceder a mi carpeta de salud</p> <hr/> <p>El consejo de la semana</p> <p>Realizar 30 minutos de actividad física todos los días, seguir una dieta de tipo mediterráneo y no fumar, es la mejor manera de asegurarte beneficios para tu salud.</p> <p>leer todo el consejo</p>	<p>¡Cuidate! En esta sección encontrarás información sobre las campañas y programas que se están llevando a cabo en Osakidetza. Con ellas se pretende contribuir a la mejora de la salud.</p> <p>ver todas las campañas</p> <hr/> <p>Información destacada</p> <ul style="list-style-type: none"> Blog de la cronicidad Programa VIH SIDA Donaciones Donación de Sangre <p>acceder a más destacados</p>

- Tu oficina virtual de salud
- Cita previa
 - Consejo Sanitario
 - Paciente Activo
 - Centros y farmacias
 - Trámites administrativos

- Preguntas frecuentes
- Consultas de mi salud y mi familia
 - Sobre mi historia de salud
 - Cómo pedir cita previa
- ver mas preguntas frecuentes
- BUEN GOBIERNO**

Osakidetza en redes sociales: Siguenos en Facebook Siguenos en Twitter

<p>Todos los servicios de Osakidetza en Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> Cita Previa Tu Correo TSE Solicitud tarjeta individual sanitaria Modificación datos tarjeta Cambio de Médico Segunda Opinión Médica Datos de bajas Expedientes asistenciales Quejas y reclamaciones Receta electrónica Registro de voluntades anticipadas 	<p>Acerca del Sistema Sanitario Público Vasco</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Sanitario Público Vasco Osakidetza Estrategia reto de la cronicidad Departamento de sanidad y consumo 	<p>Conforme:</p> <p>XHTML 1.0 CSS 3 WCAG 2.0</p> <p>OSAKIDETZA EUSKO JAURLARITZAREN GOBERNUA DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO</p>
--	--	--

<p>Temas de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Vida saludable Salud y mujer Cuidados para la diabetes Salud sexual Cáncer de mama Dieta sana Ejercicio y deporte Dejar de fumar 	<p>Lo más consultado</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa del cáncer de mama Cuidado bucodental Consulta de informes médicos Administración electrónica Información sociosanitaria Drogodependencias Cribado neonatal Cirujía y estética 	<p>Temas de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> Calendario de vacunas Plan de actividad física Programa de VIH Listado de vacunaciones Salud poblacional Primeros auxilios 	<p>Enlaces de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> Asociación de diabetes de Euskadi Estrategia de cronicidad Colegios profesionales de farmacia Asociación contra el tabaco
--	--	--	---



Accessing to my Personal health folder



Orain El portal de la
Sanidad Pública Vasca

euskadi.net

es | eu |

Contacto | Ayuda | Mapa Web | Accesibilidad | Profesionales Osakidetza

Introduce texto a buscar 

Búsqueda
avanzada

Ciudadanía

Mapa Web

Profesional

Empresa

Osakidetza te responde
902 20 30 20

Estás en: Inicio > Ciudadanía > Mi Osakidetza

Identificación de usuarios

CARPETA DE SALUD

Tengo certificado digital

Si dispones de una tarjeta digital, introdúcela en el lector de tarjetas y pulsa "Confirmar".
Una vez finalizadas tus operaciones, recuerda sacar tu certificado digital del lector. Y para mayor seguridad, cierra todas las ventanas de tu navegador de Internet.

Certificados soportados

E-DNI



ONA



Si deseas más información [pulsa aquí](#)

Confirmar

¿Cómo me conecto con mi certificado digital?

Tengo TIS (opción login/password)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

Usuario*

Clave*

Confirmar

¿Cómo obtener mi usuario?

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo acceder a Mi Osakidetza?
¿Qué seguridad tiene el certificado digital?

Checking my personal data

Osakidetza | Orain El portal de la Sanidad Pública Vasca | euskadi.net

es | eu | Contacto | Ayuda | Mapa Web | Accesibilidad | Profesionales Osakidetza | Introduce texto a buscar | Búsqueda avanzada

Ciudadanía | Mapa Web | Profesional | Empresa | Osakidetza te responde 902 20 30 20

Estás en: Mi Osakidetza > Mis Datos Personales de Filiación

CARPETA DE SALUD

Mi Osakidetza

Mostrar menú completo

Presentación

Mis Datos Personales de Filiación

Mis informes

Mi historia clínica

Próximas citas

Mis trámites

Mi Osakidetza | Mis datos Personales

A continuación te mostramos la información actualizada de tus datos. Te sugerimos que la revises para asegurarnos que es la correcta


Nombre	JOSE MARIA
Primer apellido	GIL
Segundo apellido	ASCORRA
Número de asegurado	407774302388
Número de TIS	141414
Fecha de nacimiento	08/10/1946
Teléfono habitual	099153021
Teléfono trabajo	
Teléfono móvil	
Correo electrónico	
Médico asignado	TOMAS LARRAZABAL INTXAUSTI
Centro de referencia	SAN VICENTE - BARAKALDO


Preguntas frecuentes

- ¿Qué seguridad tiene el certificado digital?
- ¿Por qué los documentos descargados carecen de validez oficial?
- ¿Cómo busco un informe en particular?
- ¿A dónde llegan mis sugerencias?


En caso de que algún dato no sea correcto, por favor, rellena los campos en el siguiente

Taking a look at my Hospital Discharge Clinical Reports





El portal de la
Sanidad Pública Vasca



es | eu

[Contacto](#) | [Ayuda](#) | [Mapa Web](#) | [Accesibilidad](#) | [Profesionales Osakidetza](#)

🔍

[Búsqueda avanzada](#)

Ciudadanía
Mapa Web
Profesional
Empresa

Osakidetza te responde
902 20 30 20

Estés en: [Inicio](#) > [Ciudadanía](#) > [Mi Osakidetza](#)

CARPETA DE SALUD

Mi Osakidetza

☰ Mostrar menú completo

Presentación

Mis Datos Personales de Filiación

Mis informes

- De alta
- De radiología
- De anatomía patológica
- De atención primaria

Mi historia clínica

Próximas citas

Mis trámites

Mi Osakidetza | Informes de alta

A continuación te mostramos los informes de alta de diferentes centros. Selecciona un centro y consulta tus informes.

Fecha desde

Centro a consultar

Todos
▼

Fecha hasta

Buscar

Se muestran 1-10 de un total de 13 informes disponibles.

Última fecha	Centro	Tipo	Informe
10/02/2012	LAS CARRERAS C.	Medica	
11/02/2012	LAUKIZ C.	Voluntaria	
12/02/2012	LA CUADRA-GUENES C.	Exitus	
13/02/2012	LABASTIDA C.	Traslado	
14/02/2012	CASCO VIEJO VITORIA C.S.	Medica	
15/02/2012	LA ARBOLEDA C.	Voluntaria	
16/02/2012	CAMPEZO C.S.	Exitus	
17/02/2012	LA BALUGA-SOPUERTA C.	Traslado	
18/02/2012	BUSTURIA - MURUETA C.S.	Medica	
19/02/2012	LAFUEBLA DE LABARCA C.	Voluntaria	

Ver TODOS

Siguiete

Algunos informes no están disponibles en formato online. Para saber más llama al 902 20 30 20

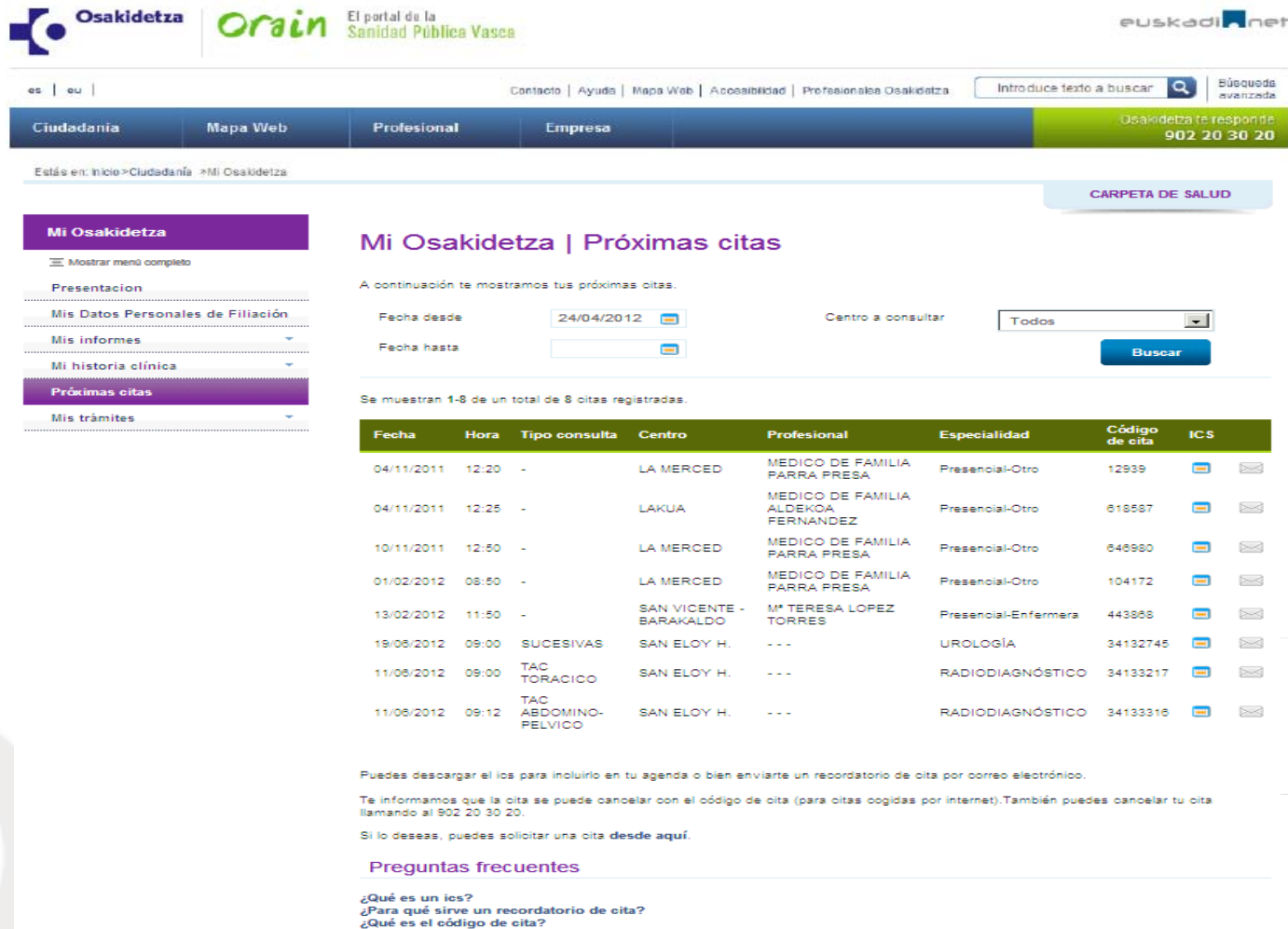
Preguntas frecuentes

¿Qué es un informe de alta?

¿Por qué los documentos descargados carecen de validez oficial?

Browsing into My Personal Health Folder

Reviewing my next appointments



Osakidetza | **Orain** El portal de la Sanidad Pública Vasca

es | eu | Contacto | Ayuda | Mapa Web | Accesibilidad | Profesionales Osakidetza

Introduce texto a buscar Búsqueda avanzada

Ciudadanía | Mapa Web | Profesional | Empresa | Osakidetza te respalda 902 20 30 20

Estás en: Inicio > Ciudadanía > Mi Osakidetza

MI OSAKIDETZA

- Mostrar menú completo
- Presentación
- Mis Datos Personales de Filiación
- Mis informes
- Mi historia clínica
- Próximas citas**
- Mis trámites

Mi Osakidetza | Próximas citas

A continuación te mostramos tus próximas citas.

Fecha desde: 24/04/2012 Centro a consultar: Todos

Fecha hasta:

Se muestran 1-8 de un total de 8 citas registradas.

Fecha	Hora	Tipo consulta	Centro	Profesional	Especialidad	Código de cita	ICS
04/11/2011	12:20	-	LA MERCED	MEDICO DE FAMILIA PARRA PRESA	Presencial-Otro	12939	
04/11/2011	12:25	-	LAKUA	MEDICO DE FAMILIA ALDEKOA FERNANDEZ	Presencial-Otro	618587	
10/11/2011	12:50	-	LA MERCED	MEDICO DE FAMILIA PARRA PRESA	Presencial-Otro	646980	
01/02/2012	08:50	-	LA MERCED	MEDICO DE FAMILIA PARRA PRESA	Presencial-Otro	104172	
13/02/2012	11:50	-	SAN VICENTE - BARAKALDO	Mª TERESA LOPEZ TORRES	Presencial-Enfermera	443888	
19/06/2012	09:00	SUCESIVAS	SAN ELOY H.	---	UROLOGÍA	34132745	
11/06/2012	09:00	TAC TORACICO	SAN ELOY H.	---	RADIODIAGNÓSTICO	34133217	
11/06/2012	09:12	TAC ABDOMINO-FELVICO	SAN ELOY H.	---	RADIODIAGNÓSTICO	34133316	

Puedes descargar el ics para incluirlo en tu agenda o bien enviarte un recordatorio de cita por correo electrónico.


Te informamos que la cita se puede cancelar con el código de cita (para citas cogidas por internet). También puedes cancelar tu cita llamando al 902 20 30 20.

Si lo deseas, puedes solicitar una cita **desde aquí**.


Preguntas frecuentes

- ¿Qué es un ics?
- ¿Para qué sirve un recordatorio de cita?
- ¿Qué es el código de cita?


Looking and Downloading a RX report



Osakidetza



El portal de la
Sanidad Pública Vasca



es | eu |

[Contacto](#) | [Ayuda](#) | [Mapa Web](#) | [Accesibilidad](#) | [Profesionales Osakidetza](#)

🔍

[Búsquedas avanzadas](#)
Osakidetza te responde 902 20 30 20

[Ciudadanía](#)

[Mapa Web](#)

[Profesional](#)

[Empresa](#)

[Osakidetza te responde 902 20 30 20](#)

Estás en: Inicio > Ciudadanía > Mi Osakidetza

Mi Osakidetza

Mostrar menú completo

Presentación

Mis Datos Personales de Filiación

Mis informes

- De alta
- De radiología
- De anatomía patológica
- De atención primaria

Mi historia clínica

Próximas citas

Mis trámites

Mi Osakidetza | Informes de radiología

A continuación te mostramos los informes de radiología de diferentes centros. Selecciona un centro y consulta tus informes.

Fecha desde

Fecha hasta

Centro a consultar

Buscar

Se muestran 1-10 de un total de 13 Informes disponibles. [Ver TODOS](#)

Última fecha	Centro	Médico solicitante	Detalle	Informe
10/02/2012	LAS CARRERAS C.	García Perez	Placa de rayos	
11/02/2012	LAUKIZ C.	Lopez Gutierrez	Placa de rayos	
12/02/2012	LA CUADRA-GUENES C.	Romero Pina	Placa de rayos	
13/02/2012	LABASTIDA C.	Vazquez Remunan	Placa de rayos	
14/02/2012	CASCO VIEJO VITORIA C.S.	Ibarretxe Olarizu	Placa de rayos	
15/02/2012	LA ARBOLEDA C.	Ramírez Otadui	Placa de rayos	
16/02/2012	CAMPEZO C.S.	Pulido Gutierrez	Placa de rayos	
17/02/2012	LA BALUGA-SOPUERTA C.	Martínez Suarez	Placa de rayos	
18/02/2012	BUSTURIA - MURUETA C.S.	Ormaetxea Salazar	Placa de rayos	
19/02/2012	LAPUEBLA DE LABARCA C.	Sojo Olarte	Placa de rayos	

[Siguinte](#)

Algunos informes no están disponibles en formato online. Para saber más llama al 902 20 30 20

[Preguntas frecuentes](#)

¿Qué es un informe de radiología?
¿Por qué los documentos descargados carecen de validez oficial?



Estás en: Inicio»Mis Datos Personales de Filiación

Mi Osakidetza

Mostrar menú completo

Presentación
[Mis Datos Personales de Filiación](#)
[Mis informes](#)
[Mi historial clínica](#)
[Próximas citas](#)
[Gestión de Crónicos](#)
[Registro de Parámetros y cuestionarios](#)
[Histórico de parámetros](#)
[Próximas citas](#)
[Mis trámites](#)
[Medir mis parámetros](#)

CARPETA DE SALUD

Mi Carpeta de Salud | Gestión de Crónicos

En la Hora de Medición debes añadir la hora exacta a la que te realizaste la medición. Si tienes cualquier duda, por favor, contacta con tu enfermero/a

Parámetro	Unidad	Valor	Intervalo Medición	Hora Medición	?
Insulina	mg	5,45	[Hora Desde] – [Hora límite]	15:30	Enviar>>
Temperatura	°C	37,5	[Hora Desde] – [Hora límite]	17:45	Enviar>>
Sat. de Oxígeno	mmHg	200	[Hora Desde] – [Hora límite]	20:00	Enviar>>

Envía los datos al gestor.

[Atrás](#)


En el caso de enviar por error datos incorrectos, ya sean parámetros o cuestionarios, no podrá modificarlos a través del aplicativo de registro, deberá ponerse en contacto telefónico con su enfermero/a para modificar los valores erróneos



Estás en: Inicio » Mis Datos Personales de Filiación

Mi Osakidetza

Mostrar menú completo

Presentación

Mis Datos Personales de Filiación

Mis informes

Mi historial clínica

Próximas citas

Gestión de Crónicos

Registro de Parámetros y cuestionarios

Histórico de parámetros

Próximas citas

Mis trámites

Medir mis parámetros

Mi Carpeta de Salud | Gestión de Crónicos

CARPETA DE SALUD

Selección de parámetro:

Insulina

Unidad

mg

Selección de fecha:

Desde

17/06/2011

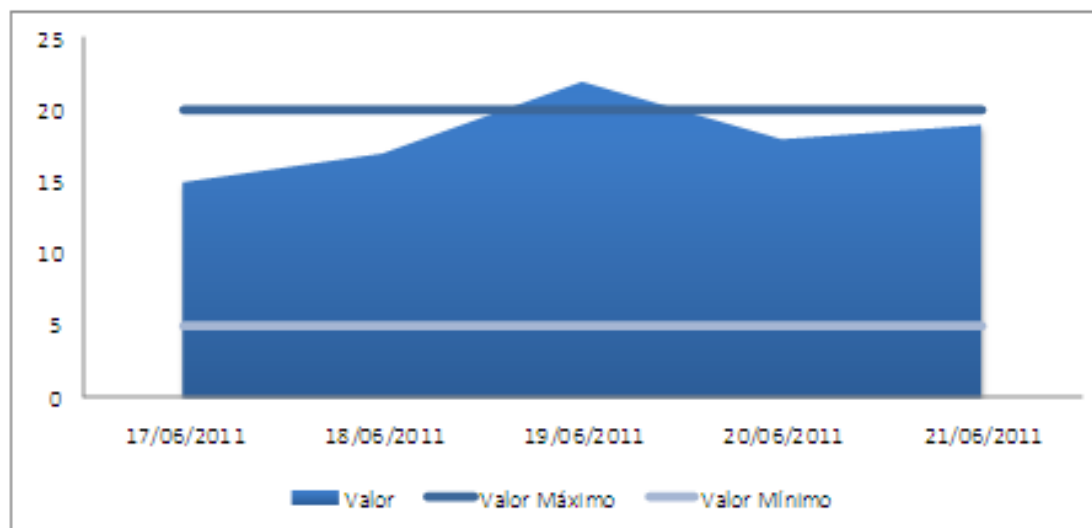
Hasta

30/06/2011

Buscar

Tabla Histórico

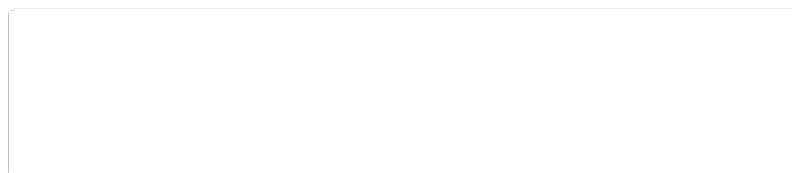
Gráfica Evolución



Descargar PDF

Main user involvement actions carried out

- Social Research: FARAPI (2010)
- Focus Group: SUSTAINS (2011)
- Stakeholders meetings, actors maps and user usability tests: ERGOLAB (2012)
- On-line Courses for users
- Dissemination actions



Social Research: FARAPI 2010



MAIN OBJECTIVE

- Identify the needs of potential web users and the and specify web contents

Specific objectives

- Identify the issues that are the subject of doubts and questions by both, the user- and health professionals of the region of Bilbao
- Provide a classification of possible demands to give criteria for web design.
- Identify the functions that must contain the web (inform, assist, advise, etc ...)
- Identify obstacles and constraints to implementation and use of the website.

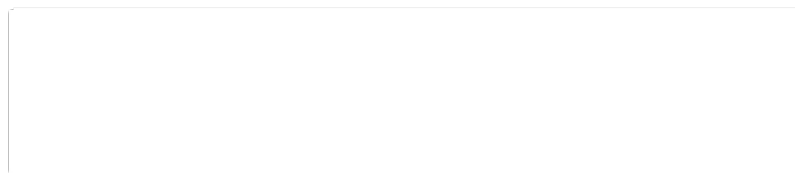


- **Individual interviews:**

- > Caregiver (Basic use of ICT)
- > Blind and health professional (no use of ICT)
- > Professional (active 2.0 user)
- > Professionals (Basic use of ICT)
- > Chronic patient (Discouraged about ICT)
- Elderly man and woman (not active user of ICT)
- Seniors Couple
- Cancer patient's husband

Group Discussions:

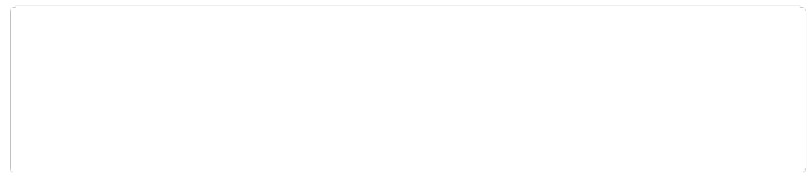
- Group 01: patients and family associations. Neighborhood associations.
- GROUP 02: citizenship. Carers, people with chronic diseases
- GROUP 03: Osakidetza professionals with different profiles



Observational studies (onsite observation
+interview):

Primary care centers in Bilbao

- > Basurto / Altamira
- > Indautxu
- > Old Town



Barriers and constraints found in the study

Mistrust

- Chronic patient: “Just want to get rid of us, as they lack infrastructure take you where they want”

Fear of dehumanization, loss of personal contact

- Representative of the association neighborhood of Altamira, group associations: “I see the web page complicated. What people demand is personal attention, not through a computer. Might be good for appointment, for general information for existing services...There are many pages... but for the time of care...the treatment must be personal

Lack of interest

- Individual interview: “I like it a lot but for me it has come too late... I'm lazy... I have no patience, has come late. Neither course or anything, I step, I step
- Man 84 years old “All new technologies are a breakthrough for me, for my age ... I have no interest... but it would not cost for me, isn't it?”
- Personal interview :“I do not need it...”
- Elderly person: “All that is better is great but we do not use, just know exist but ... We use the mobile and it's not too complicated. The elderly do not have way to do that”

Insecurity

- Individual interview, outsider: “But the doctor would receive the mail? Does she have time? ... I do not know. A doctor who wants to answer by email I see he has no time. In addition, I have it very close and I prefer to approach

Focus Group Basque Country

General information

Date of the focus group: 2nd May 2012

Place of the focus group: Bilbao, Basque Country

Moderators: 2 researchers of Tecnalía with experience in the application of user involvement techniques (focus group, brainstorming, interviews...)

Recruitment methodology: contacts per e-mail and personal interviews, starting point were members of Bioef and contact network

Total number of participants: 14

Patients/citizens focus group: 7

- Patients: 4
- Citizens: 2
- Informal carers: 1

Health professionals focus group: 7

- Doctors: 4
- Nurses: 2
- Pharmacists: 1



Focus Group Basque Country

General Conclusions

- Services considered **useful/very useful** (ease of accessing “your” personal data, also when you are not at your region)
- **Efficiency of health professionals** will increase (they will be discharged from administrative tasks with no added value)
- Regarding **accessibility**, perception is that a high percentage of elderly people won't benefit directly from this services
- Regarding **usability**, must be improved (too many letters on the screen, many access points to the same place and several services are difficult to find)
- EHR **should not include** subjective assessment of health professionals and information on all acute diseases (cold, flu...)
- Reports and information containing **bad news** should be available at the EHR once the patient has been informed by the health professional, in any case before



Focus Group Basque Country

Expectations, perceived benefits and risks


- **Main foreseen risks:** Lack of security and confidentiality
- **Relationship between patients and professionals**
 - (patients) **will be better**, even though there is a risk to lose the face-to-face consultations
 - (health professionals) relationship won't change so much (not at least in the next few years and in the case of chronic patients)
- Accessibility to health professionals will increase, as a consequence, **quality of healthcare will be increased**
- Availability of these services will make possible the **patient empowerment** and to **take shared decisions** between patients and health professionals.

Usability assesment in ICT projects

Objective:

- Design systems that can understand the expectations and needs of users and technologists .
- Transfer some personalized and useful information to business and system developers agents, so it can help to make the right decisions for functional improvement and information system usability.
- Promote the information society by developing actions which can promote citizen participation to co-create, define, design, develop joint solutions.

- **Stakeholders meetings**
- **Actors Maps**
- **Focus Groups**
 - Number of Focus Groups conducted: 15
 - Number of people attending the focus groups: 162 (102 women, 60 men)
 - Questionnaires filled out: 162
- **User tests:** This is a test conducted in 'laboratory', trying to reproduce as faithfully as the context of a user's actual use. Besides individual interviews were conducted with each of the users as well as type Test SUS (System Usability Scale) for each of the users in order to measure the user experience of the Personal Health Folder both qualitatively and quantitatively.
 - Number of user tests conducted: 13
 - Number of interviews: 13
 - Number of Test SUS (System Usability Scale) made: 13



**eSALUD, servicios
online de Osakidetza**
Accede al curso gratuito online




Curso: eSALUD - Windows Internet Explorer
http://moodle.kzgunea.net/course/view.php?id=159

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Kits bici eléctrica Sitios sugeridos Hotmail gratuito Get more Add-ons Noticias Populares Apple Google Maps Wikipedia Yahoo! YouTube

Josu Xabier Llano Hernaiz - ... SUSTAINS - EPF Project Overview Curso: eSALUD


 **eSALUD**

KZgunea ► OSAREAC

Actividades


- Libros
- Descargar el curso en formato PDF
- Descargar el curso en formato PDF

Creative Commons




Puede [descargarse](#) este curso en formato moodle.

E-SALUD

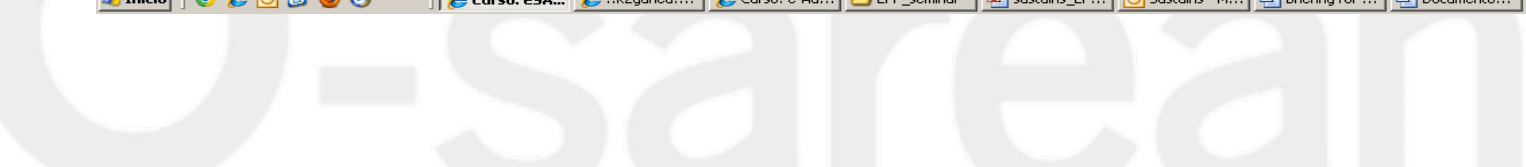
 El curso eSalud tiene como objetivo facilitar a la ciudadanía el aprendizaje en el uso de los nuevos servicios on-line y la utilización de los diferentes canales de comunicación que ofrece el Sistema Sanitario Público Vasco.

Temario del curso

- MI CARPETA DE SALUD**
Aprende a utilizar "Mi Carpeta de Salud", tu espacio personal con servicios on-line que desde Osakidetza ponen a tu disposición.
 Mi Carpeta de Salud
- GLOSARIO DEL CURSO "E-SALUD"**
Glosario del curso donde se definen algunos de los términos más importantes.

Internet 100%

Inicio Curso: eSA... ::KZgunea... Curso: e-Ad... EPF_seminar sustains_EP... Sustains - M... Briefing for ... Documento... Traductor d... 22:42



Communication Actions

Acciones de comunicación realizadas

Leaflets

Osakidetza

Solicitud de cita

Para una mejor atención podrás concertar tu cita con:

- Tu médico, para diagnosticar o evaluar tus problemas de salud.
- Tu enfermero/a, seguimiento de tu enfermedad crónica, aplicación de curados, curas, inyecciones y entrega de recetas.
- Tu pediatra, para atender a tus hijos.

Cita no presencial

Para tu comodidad, cuando así lo consideres, en lugar de desplazarte al centro de salud, podrás solicitar que nuestros profesionales se pongan en contacto contigo vía telefónica.

La forma más sencilla y rápida para solicitar tu cita: Internet
www.osakidetza.euskadi.net

Una nueva aplicación de sencillo manejo que te permitirá seleccionar día, hora y hora de llegada en la hora día que mejor te convenga. Además, el sistema te enviará un recordatorio por sms o correo electrónico para que no olvides acudir a tu cita.

Consejo Sanitario

Para tu tranquilidad ponemos en marcha un nuevo servicio de Consejo Sanitario, en el que recibes atención telefónica por parte de un equipo de profesionales sanitarios que te ayudan a resolver tus dudas sobre los problemas de salud más frecuentes.

24 horas al día, 365 días al año

Nuevos números telefónicos de contacto:
 ☎ 902 20 30 20 | 944 20 30 20
 Nuevo sistema de cita en internet:
www.osakidetza.euskadi.net

¿Cómo funciona el nuevo sistema de atención telefónica?

Inicialmente te contestará el sistema telefónico automático, que estará operativo 24 horas al día, los 365 días del año. Un sistema con el que tendrás que familiarizarte por lo que te recomendamos tranquilidad y paciencia en las primeras llamadas. El sistema también te permitirá ser atendido por un operador/a en horario disponible.

Cuando realices tu primera llamada te recomendamos que tengas a mano tu tarjeta sanitaria o DNI.

La primera vez que lo utilices, el sistema te consultará tu preferencia de idioma para ser atendido, euskera o castellano, que quedará guardado para tu próxima comunicación telefónica.

Una vez elegido el idioma, el sistema te preparará cuatro opciones entre las que tendrás que seleccionar la que más se adapte a tu necesidad, hasta número pueden ser publicados directamente desde el teclado de tu terminal telefónica:

- Urgencia o aviso al domicilio
- Una cita
- Consejo Sanitario
- Otra opción: Cambio de día de especialista o cuando necesites consultar al Área de atención al cliente.

Tu opinión nos importa

Puedes hacer todo tipo de sugerencias de mejora por correo electrónico al nº 944 10 00 01
osareon.sugerecias@osakidetza.net
osareon.irabokizunak@osakidetza.net

Posters

1

Osakidetza

Orain

Orain errazagoa, orain erraginkorragoa. Ahora más sencillo, ahora más eficaz.

☎ 902 20 30 20 | 944 20 30 20

www.osakidetza.euskadi.net

Egunean 24 orduz, urteko 365 egunetan
 24 horas al día, 365 días al año

2

Osakidetza

Orain

Zure zitak Orain errazagoak dira. Tus citas ahora son más sencillas.

Telefonoa eta Internet bidezko zerbitzu berri bat
 "Orain erraginkorragoa"
 Nuevo servicio telefónico y mediante Internet
 Ahora más eficaz

☎ 902 20 30 20 | 944 20 30 20

www.osakidetza.euskadi.net

Egunean 24 orduz, urteko 365 egunetan
 24 horas al día, 365 días al año

3

Osakidetza

Orain

Telefonoz osasun arreta jasozkeo aukera inoiztan dago? Orain posible da. ¿Te imaginas poder tener atención sanitaria por teléfono? Ahora es posible.

☎ 902 20 30 20 | 944 20 30 20

www.osakidetza.euskadi.net

Egunean 24 orduz, urteko 365 egunetan
 24 horas al día, 365 días al año

Kiosks

Inicio

Osakidetza

Cita previa

Paciente activo

Consejo sanitario

Practica Vida Saludable

Others



Press releases



Social media



Videos



Portal



Emails

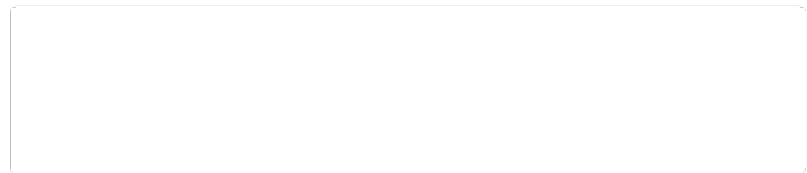


Prescriptors

Bottlenecks and barriers

- **REGARDING USERS**

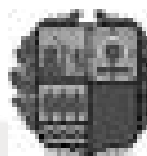
- Insufficient extension of health promotion and prevention
- Present obligations, future benefits!
- Reluctance to loose face to face contact
- Lack of digital skills
- Little power in decision making
- Slow growth of Active Patients numbers





b+o
eusko fundazioa

Fundación Vasca de Innovación
e Investigación Sanitarias



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SALA

DEPARTAMENTO DE SALUD