REO núm: 1028
Data: 20/06/2022

Models d'interacció i relació entre Ciutadania i el Sistema de Salut. Paper de les eines digitals. 2021

Guió

Sistema de Salut de Catalunya

Entrevistes a Experts

1. Quin paper juga el seu departament en la relació entre la Ciutadania i el Sistema Català de la Salut.
2. Principals dubtes i preguntes específiques a resoldre per desenvolupar la seva tasca en la construcció del nou model de relació?
3. Quines són i com defineix les principals variables que intervenen en la relació Ciutadania-Sistema? ¿Circuit / Canal / Eina? ¿Altres?
4. Revisió de la proposta de treball, enriquint-la i adaptant-la: Objectius específics i perfils de professionals i de ciutadania a investigar

Entrevistes a Pacients

Presentación:

¿Qué herramientas usa para relacionarse con el sistema català de la salut?

¿Por dónde entra?

Para pedir hora al médico, cambiar de médico, tramitar una baja… ¿Cómo lo ha hecho?

¿Cómo le sería este mensaje ideal?

¿Ha tenido contacto con especialistas?

¿Le dieron alguna web o algo para gestionar todo esto?

Cuando hay una analítica, ¿le han llamado para explicar la prueba?

¿Cuándo sería necesaria la visita presencial?

Cuando tuviste el accidente, ¿qué pasó?

¿Le suena el 061?

¿Hizo algún tipo de rehabilitación?

¿Qué le hubiera sido útil, una explicación por folleto, una persona que le explicara esto mejor…?

Pensando en herramientas. Una es la meva salut, otra el teléfono, otra el SMS… Qué le parece la e-consulta?

Imagine que desde la meva salut pudiera entrar en la consulta, para comentar un tema, o hacer una consulta. Usted manda un mensaje y sabe que en unos días tendrá respuesta.

¿Qué le parece?

La vídeo consulta, es decir, una visita de seguimiento o alguna gestión que fuera por video conferencia en lugar de ir presencial.
No se si le suena stop covid, gestió emocional… Son apps donde la gente puede consultar de manera más rápida.

En temas de prevención, que ahora se buscan mucho para mejorar la salud, ¿hay algo que usted busque?

Pensando en el futuro, ¿qué diría al sistema de salud en cuanto a estas herramientas de las que hemos hablado?

Entrevistes a Pacients

Com et comuniques amb catsalut, pensant amb el teu fill?

Quan utilitzes la e-consulta?

Quan truques, què passa?

Quins serveis has utilitzat?

Com es que vas per mútua i no per pública?

Per què decideixes sempre usar la meva salut i no altres?

Hi ha millores a fer?

Et fan algun recordatori de cita?

Quins canals usa el cap per posar-se amb contacte amb tu?

Comentes que t'envien un mail per avisar.

Amb la pediatria, com valores els canals?

Urgències m'has dit que vas directa.

Per a la salut del Rafel, has mirat per internet informació sobre qualsevol qüestió?

Amb el covid, com ha anat la comunicació? I les visites? S'han complert els plaços?

A banda del que m'has dit pel que uses la meva salut, saps de més usos?

La web de catsalut la utilitzes?

La vídeo consluta?

Has utilitzat apps pel covid?

Altres aplicacions que et siguin fàcils d'usar per a poder facilitar l'experiència?

Per la mútua, hi ha web?

Entrevistes a pacients

A través de quins canals, o quines eines fas servir per comunicar-te amb el Servei Català de la Salut?

Utilitzes algun altre canal?

Per quines coses utilitzes la web? Quins motius, gestions...

Em comentes que per comunicar-te amb el teu metge ho fas a la web del CatSalut. Com ho fas, és a dir, es un xat...

Com valores la web per aquest tipus de gestions?

Hi ha alguna cosa que a priori milloraries, que podria resultar-te útil

Per tornar-la a tenir que has hagut de fer?

Et vaig a dir diferents serveis i així em comentes com et relaciones amb aquests serveis, si és que els utilitzes

El CAP, l'ambulatori, l'utilitzes? Tens relació amb el CAP? Per quins motius hi tens relació?

Fas algun tipus de seguiment?

Tema visites. Com les concertes o et poses en contacte?

I com valores demanar-les per la web?

Com és que has deixat de trucar i t'has passat a la web? Et suposa alguna millora?

Milloraries alguna cosa respecte a demanar visites per la web?

Per tot el tema d'anàlisi i proves, com es posen en contacte amb tu, com funciona el procés de demanar dia i hora...Explica-m una mica això

Quan hi ha anàlisis es perquè ho demana la metge de capçalera, ho concreten allà al CAP, diuen que ja em trucaran, m'envien una carta, o em donen hora des de el CAP.

Què et semblen aquests canals que comentes que té CAP amb tu?

Si tinguessis que millorar aquest sistema, com et seria més útil a tu?

Que t'imagines que rebries per aquí?

A nivell de visites d'urgències...

Quan tens consultes per la meva salut, amb qui et comuniques normalment

I amb tema especialistes, en els darrers 4 o 5 anys

A nivell de comunicació, amb l'especialista, a través de quins canals t'has comunicat?

No sé si en els últims anys has tingut algun ingrés o hospitalització

A nivell d'urgències, fora de l'àmbit del CAP, has utilitzat el servei?

Que es el que faries si tinguessis alguna urgència?

Has utilitzat alguna vegada el 061?

Pensant una mica en el futur, de les eines de comunicació i CatSalut, que t´agradaria que es millorés, que et seria útil

Quan et refereixes a informació mèdica, a què et refereixes?

Entrevistes a pacients

Presentació:

Per quins canals et comuniques amb catsalut?

Quan dius receptes electròniques, com funciona?

A banda de trucar per demanar cita, per a què més utilitzes el telèfon?

A banda d'aquests dos, hi hauria algun altre?

Què podria millorar del telèfon?

En quant a l'app, què diries?

Comentes que et truca el metge per comentar. És presencial o per telèfon?

De la meva salut, comentes que no has provat a demanar cita. Per què?

Ja que tarden tant amb el telèfon, com és que no proves des de l'app?

A banda d'aquestes dos, has utilitzat alguna altra eina?

Amb quins canals es posa el cap en contacte amb tu?

El telèfon, quan es posen en contacte amb tu, per què et truquen?

Dius carta postal. En quina situació ho fan?

Per correu electrònic, què t'envien?

Com valores el correu electrònic?

Et fan alguna mena de recordatori des del cap?

Com ho valores?

Pensant en tots aquests mitjans, et faltaria alguna cosa?

Parlant de la cita. Qui t'hi va derivar?

Com veus que t'envien cartes postals per donar-te cites?

Has estat molt temps en llista d'espera pel dermatòleg?

M'has comentat també el servei d'urgències.

Després de les urgències, t'han contactat?

Per les cures al cap, va ser el cap qui es va posar el contacte amb tu?

Has buscat mai alguna informació sobre salut a internet?

T'hagués agradat tenir la informació per part de catsalut?

Parlem ara d'eines. Per la meva salut, a banda del que m'has dit, saps si es poden fer més coses?

Et sona la e-consulta?

És un apartat on pots fer una consulta al metge de capçalera. Creus que és útil?

Quan trucaries i quan faries una e-consulta?

La web de catasalut, la utilitzes?

La vídeo consulta?

Apps del covid, les has utilitzat?

Pensant en altres apps, de cara al futur, hi hauria alguna cose en alguna d'elles que aprendre?

De cara a un futur, tindries algun altre consell respecte a la comunicació amb els usuaris?

Entrevistes a pacients:

Presentació:

Quins son els canals que utilitzeu per comunicar-vos amb catsalut durant l'embaràs?

A través de quin canal us comunicàveu amb el servei de lactància?

Entenc, doncs, que per sanitat pública heu estat en contacte amb l'equip de ginecologia.

Per demanar cita, utilitzàveu la web?

Per quin tipus de coses anàveu al metge de capçalera i per quines amb ginecologia?

El tipus d'interaccions amb catsalut, si he entès bé, ha sigut per demanar cites. Entenc que heu fet visites de seguiment de l'embaràs amb ginecologia, per veure com estaven les proves. Eren telemàtiques totes?

Llavors, anem a valorar els canals que heu estat utilitzant. Per demanar cita, em comentes

que ho vau fer a través de la web. Com ho valores?

Amb l'equip de ginecologia. Entenc que demanàveu cita a través de la web. Després, com funcionava? Rebíeu algun tipus de recordatori?

Em comentes els dos tipus de recordatoris. M'agradaria que me'ls valoressis els dos com a eines de recordatori.

Anem al que serien les visites. Heu tingut telemàtiques i presencials. Quan eren d'una manera o una altra?

Com valores que les visites al metge fossin presencials?

Després, sí em dius que, pel cap, ha estat més per demanar les proves. M'agradaria que m'expliquessis com es comunicaven amb vosaltres.

Per tant, amb el cap sempre us heu comunicat telemàticament. Per demanar totes les proves.

M'has comentat que, algunes consultes especifiques amb la ginecòloga les demanàveu. Però, les visites que eren més puntuals, com les heu resolt?

Com valores el telèfon i l'email?

De cara al futur, quines coses es podrien millorar respecte als canals de comunicació aquests?

Coneixes la meva salut?

Durant l'embaràs, vau utilitzar l'aplicació?

La e-consulta, et sona?

Aquests consells o consultes amb la doctora, eren per telèfon o email, no?

La web sí me l'has explicat. En quant a vídeo consulta, heu fet les classes pre-part. Com ho valoraries?

Et sonen les aplicacions de stop covid o gestió emocional?

Alguna altra aplicació que et soni de catsalut que hageu fet servir?

Mirant de cara al futur, pensant en eines no presencials de catsalut, saps d'alguna aplicació que d'alguna manera et funcioni bé i que podria aplicar-se a catsalut?

Què t'agradaria veure en una aplicació de CatSalut?

Entrevistes a pacients

Presentació:

Per quins canals et comuniques amb catsalut?

La seva dona ho fa per on?

Per quines raons?

Per a què la utilitza?

Coneix alguna altra eina?

Per telèfon, fa consultes telefòniques?

Com és més efectiu, per telèfon o per la web?

Com pensa seguir amb el procés?

De tots els serveis del sistema, com el cap i l'ambulatori. M'ha comentat que amb el cap es comunica per catsalut. Quan es comunica a través de catsalut, qui li respon? El metge, o la infermera...?

És ràpid el sistema aquest?

Alguna cosa a millorar d'això?

Tot el que és seguiment de tractaments, com ho feu?

Té alguna relació amb algun especialista?

Han contactat amb vostè per saber com li va?

Han utilitzat el servei d'urgències?

Què li va semblar la part d'urgències?

Què milloraria?

Tema hospitalitzacions, han estat hospitalitzats?

Tot el tema del budell va començar quan va demanar hora amb l'especialista d'aquesta àrea, no?

Ha tingut seguiment?

Tema seguiments i tractaments. Quan ha de gestionar rehabilitacions o vol consultar algun tractament, utilitza la meva salut?

Com fa el tema de tràmit de papers? Per la meva salut?

Si es vol informar, sobre algun tipus de malaltia o per prevenció, com ho fa?

Li agradaria que el sistema de salut li proporcionés?

Com li agradaria que li proporcionessin?

Veig que està informada d'eines digitals, com e-consulta o visites online. Ho ha fet servir?

Les respostes, sempre han sigut les adients?

Què li sembla l'opció de visites online?

Utilitza altres aplicacions, per altres tipus de servies? Ja sigui altres navegadors, o apps bancàries... Hi ha alguna cosa que li agradi de les apps que es podria aprofitar per catsalut?

De cara al futur, què podria millorar el sistema de salut en quant a comunicació?

Preferiria que la truqués? O que simplement la contestés per la aplicació?

De cara al futur, creu que el sistema de salut podria aportar més per les eines digitals i la no-presencialitat

Entrevistes Professionals

Presentación:

Des de la teva òptica tindries unes variables objectives de dir quins perfils de pacients són més presencials i quins han entrat a l'era digital?

Actualment, estàs focalitzada única i exclusivament amb aquest perfil de pacient?

I d'aquest perfil de pacient, quin percentatge creus que és partidari de les eines digitals?

I els que entren en aquest nou món i entren per quedar-s'hi, ja no hi ha volta enrere?

Creus que arrel del covid, la gent té una actitud més predisposada?

Treballeu amb equip? Teniu una unitat que es dedica a això exclusivament?

Amb quina periocitat veieu els pacients?

Aquests actius quin percentatge suposa dels pacients que veieu?

Veig que hi ha un primer esforç de formació i didàctica que és la primera visita presencial i després tot això repercuteix

en descongestionar els centres de salut...

En tot aquest circuit que comentes amb relació amb els usuaris, quins canals s'utilitzen? El projecte de Roche és una App?

La informació que penja el pacient la rebeu en temps real?

Et consta que hi hagi programes similars per aquestes patologies?

Perquè això és iniciativa de laboratori privat:

A nivell de CatSalut hi ha un programa?

Com es diu aquest programa el de CatSalut?.El de Roche com es diu?

Com a concepte, jo que toco aquesta petita mostra de pacient, crec que això és aplicable a altres patologies.

Crec que amb diabetics hi ha algo similar...

Això sé que a nivell de diabètics hi ha un seguiment i estan en contacte amb el professional, però potser més endavant crec que hauria de poder ser possible que els pacients tinguin professionals que es puguin connectar per quan tinguin qualsevol dubte de manera fàcil.

Un 061 per exemple?

Seria com tenir una infermera de referència que et pugui resoldre coses, tenir un referent de salut i es pugui redirigir en temes més específics. Tinc una mica la sensació com ha passat amb els bancs, que la gent gran ha quedat apartada. Tota aquesta gent també costa que s'enganxi. Aquí podem fer vídeo consultes, llavors tot el tema de la pandèmia les visites eren telefòniques.

Quin balanç en fas de les visites telefòniques?

Crec que són bones però queden una mica limitades. Són bones per segons quines coses, per donar el resultat d'una analítica és correcte, però hi ha hagut aquest augment de visites telefòniques perquè la majoria de la gent és gran i utilitza millor el telèfon. A la mesura que la gent sigui més jove, seran més vídeo consultes, és millor veure's la cara.

Amb primeres visites és més complicada la vídeo consulta?

L'esteu aplicant a la talla la vídeo consulta?

S'hauria de crear una unitat exclusivament de fer pedagogia?

Creus que amb una bona explicació i formació inicial, a llarg termini podria arribar a substituir la visita telefònica la vídeo consulta?

L'utilitzes pels pacients la vídeo consulta?

SMS és un altre mitjà de comunicació, l'utilitzeu?

És eficient com a mitjà de comunicació l'SMS?

El WhatsApp l'heu arribat a utilitzar?

La vídeo consulta a través de quina plataforma la feu?

L'interface és similar a la de CatSalut?

La gent és complidora?

A nivell d'eines i canals, alguna altre eina que tingui disponible Cat Salut?

Feu servir la meva salut?

Coneixen els pacients aquest contingut de voluntats i donacions?

Tot el sistema de monitorització que utilitzeu, no està vinculat amb la meva salut?

La meva salut:

Té futur o és l'eina del sistema de salut?

El correu electrònic com a mitjà de comunicació és eficient?

Et sona l'aplicació stop covid?

Què oferia l'eina de gestió emocional?

Podies tenir inclús accés a un psicòleg?

Funciona el 061?

Esteu intercomunicats la teva àrea amb el 061 a nivell professional?

El 112, la gent sap diferenciar-ho del 061?

L'e-consulta me n'has parlat, què tal com a mitjà de comunicació? Funciona?

Falta promocionar-ho, explicar-ho... fins i tot no sé si és eficient l'e-consulta, perquè no és immediat:

La video consulta:

És de la meva salut la video consulta?.

Si no fos així, seria factible?

No hauria de ser possible també des de l'ordinador?

Tema aplicació:

Té sentit fer apps pròpies d'hospitals o hauria d'estar unificat?

Potser dins la meva salut hauria d'haver una icona que et derivés a l'hospital que sigui...?

L'e-CAP?

Futur, com creus que conviuran aquestes eines digitals amb les maneres clàssiques de relació?

Entrevistes a professionals

Presentació:

Quins mecanismes / eines de comunicació s'utilitzen amb aquest perfil de pacients en funció de la fase del procés en què ens trobem?

Quines limitacions us trobeu amb aquestes eines/mecanismes de comunicació?

En tot aquest circuit i interconnexió de diferents sistemes (GAVINA, SAP, eCAP,...), quins aspectes consideres que serien susceptibles d'optimització?
El pacient té accés a actualitzar directament les dades (canvi de domicili, telèfon, etc.)?

S'haurien de fer més campanyes per sensibilitzar a la ciutadania de la rellevància de mantenir les dades/informació actualitzada al sistema de salut?

Quines altres eines/vies de comunicació té disponible el SisCat?

Aquí tinc un llista de diferents eines, algunes ja les hem anat comentant...

LA MEVA SALUT

Hi hauria d'haver un cribratge de quin tipus d'informes i resultats es pengin a La Meva Salut? Bàsicament per no alarmar als pacients abans de veure al seu metge.

APP MÓVIL (STOP COVID)

APP MÓVIL (GESTIÓ EMOCIONAL)

Hi hauria d'haver un espai de gestió emocional dins La Meva Salut?

061

eCONSULTA

VIDEOCONSULTA

Apps /plataformes pròpies

De cara a l'usuari, el fet de tenir una App. de l'hospital per un costat, La Meva Salut per un altre costat, etc...ajuda o complica?

PROGRAMACIÓ DE VISITES (ICS)

Mirada al futur…

Moltes gràcies. Fi entrevista