

# Evaluación del perfil de uso del Portal Personal de Salud del Hospital Italiano de Buenos Aires

Carlos Otero<sup>a</sup>, Jerónimo Aguilera Diaz<sup>a</sup>, Daniel Luna<sup>a</sup>, Marcela Martínez<sup>a</sup>,  
Martin Waldhorn<sup>a</sup>, Jorge Vargas<sup>a</sup>, Fernán Gonzáles Bernaldo de Quirós<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Departamento de Informática en Salud, Hospital Italiano de Buenos Aires

## Resumen

*Los Portales Personales de Salud tienen como objetivo ser un canal de comunicación e integración de información administrativo-sanitaria entre las instituciones y los pacientes, de modo que estos encuentren un lugar de consulta donde puedan satisfacer sus necesidades de información, adquirir nuevas herramientas para su cuidado y un espacio comunicativo para que pacientes, familiares y profesionales puedan intercambiar información, en un entorno amigable y seguro. El Hospital Italiano de Buenos Aires cuenta con un Portal Personal desde 2008 y tiene a la fecha más de 40000 usuarios registrados. El objetivo de este estudio es determinar el perfil de uso del Portal para priorizar los proyectos de desarrollo en las áreas más visitadas por los pacientes/usuarios. El estudio se realizó a través del análisis de logs de visita a cada sección, arrojando que los pacientes utilizan las funcionalidades del tipo “administrativas” más que las relacionadas al cuidado de la salud. Nuevos estudios serán necesarios para aclarar este comportamiento y evaluar también que sucede con los pacientes que no utilizan el portal.*

**Palabras Claves:** Portal Personal de Salud, sistemas de información en Salud, Registros Médicos Electrónicos

## Introducción

Los Portales Personales de Salud son herramientas que les permiten a los pacientes ingresar, administrar y compartir su información en salud con otros que tengan autorización, en un entorno privado, seguro y confidencial (1, 2). La oferta de estos portales es cada vez más numerosos y más instituciones toman la decisión de incorporar estos aplicativos como herramientas que permitan “empoderar” al paciente en el cuidado de su salud obteniendo mejores resultados y aumentando no solo la calidad de la atención, sino también la satisfacción de los pacientes (3-5). A su vez, cada vez más pacientes se suman a la utilización de estos aplicativos (6).

El Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA) es un Hospital Universitario de alta complejidad, que cuenta con una infraestructura hospitalaria de 750 camas de internación, distribuidas en 2 hospitales, y 23 centros de atención ambulatoria distribuidos por la Ciudad de Buenos Aires y áreas metropolitanas. Posee un sistema de Medicina Prepaga llamado Plan de Salud que tiene 150.000 afiliados bajo cuidado médico, realiza

2.400.000 consultas en el ámbito ambulatorio y más de 36000 internaciones anualmente. Desde 1998 ha implementado de forma gradual un Sistema de Información en Salud integral, incluyendo registros electrónicos (Historia Clínica Electrónica - HCE), sistemas administrativos, sistemas de agendamiento, sistema de farmacia, etc. Diversos estándares han sido implementados, incluyendo HL7, CDA versión 2 y un servicio terminológico basado en SNOMED con diversos vocabularios de salida (ICD-9CM, ICD-10, IPCP).

En el año 2006 el Hospital Italiano comenzó el Proyecto Portal Personal de Salud (PoPeS) destinado a brindar nuevas funcionalidades a las personas que son atendidas diariamente en el Hospital. El PoPeS consiste en un registro médico personal ligado a la HCE hospitalaria. Para su desarrollo se realizó un grupo focal con pacientes y prototipos en papel, con el fin de evaluar las funcionalidades requeridas por las personas que son atendidos diariamente en nuestras instalaciones. Los resultados de las Jornadas, junto a las funcionalidades analizadas en la revisión de la literatura dieron nacimiento al Portal Personal de Salud del Hospital Italiano (1, 7, 8).

Esta herramienta, como muchas de los aplicativos que “interactúan” con los pacientes sufre constante modificaciones y continuamente deben sortear nuevos desafíos (9-11). A su vez son cada vez más los servicios que el Hospital ofrece a través del portal.

Nuestro objetivo es entonces analizar el perfil de uso del portal personal de salud con el objetivo de programar próximas modificaciones, y priorizar aquellas que se relacionen con las funcionalidades más aceptadas por los pacientes.

## Materiales y Métodos

### El Portal Personal de Salud del HIBA

El Portal Personal de Salud se encuentra disponible desde la página principal del HIBA ([www.hospitalitaliano.org.ar](http://www.hospitalitaliano.org.ar)) para cualquier persona y para poder registrarse tiene como único requisito haber sido empadronado en el sistema de información de salud del hospital, a fin de garantizar la identidad de las personas.

Actualmente cuenta con diferentes funcionalidades que van desde el manejo de información del titular de la cuenta, la comunicación electrónica con sus médicos y manejo de citas hasta la visualización de medicación y la solicitud electrónica del delivery de medicamentos.

## Funcionalidades:

### Pantalla principal

Muestra un resumen de los datos del paciente incluyendo las últimas noticias, sus turnos pendientes, sus medicaciones y los mensajes de su médico de cabecera si los hubiera.

### Mis Remedios

Esta sub-categoría muestra las indicaciones farmacológicas que el paciente tiene cargadas en la HCE. A su vez desde esta opción se permite que el paciente pueda:

- solicitar renovación de prescripción
- borrar de su listado / opción no tomo más este medicamento
- agregar otra medicación

### Resultados de prácticas

Esta sub-categoría muestra la tabla de resultados para el paciente. Desde este lugar el paciente puede:

- consultar los estudios y resultados que se realizó
- ver los estudios que han sido pedidos en el sistema pero que el paciente no ha realizado aún
- ver los estudios pendientes de resultado

### Mis Derivaciones

Esta sub-categoría muestra las derivaciones a especialista que ha tenido el paciente por parte de su médico de cabecera (MC). Esta información es recuperada desde el histórico de derivaciones de la HCE. El paciente puede solicitarle a su MC desde el portal un pedido de derivación a través de un formulario estructurado.

### Turnos / Citas

La sub-categoría turnos es la modalidad en que el paciente podrá visualizar la oferta de turnos para su atención.

Desde esta pantalla podrá buscar turnos por:

- Profesional
- Especialidad
- Lugar de atención

También podrá visualizar desde aquí los turnos solicitados.

### Sugerencias y Reclamos

Formulario para hacer comentarios, realizar reclamos o sugerencias. Desde esta opción el usuario puede realizar comentarios que se guardan en una base de comentarios que puede consultarse a través del administrador del portal. También se podrá responder a los usuarios a través del administrador y que estos reciban un mensaje la próxima vez que ingresen.

### Cartilla Web

Esta opción muestra el navegador web de la cartilla..

### Noticias y recetas

Es un repositorio de notas, datos y recetas de cocina sobre diferentes patologías/condiciones de salud-enfermedad. Esta información está codificada y estructurada en categorías para que los pacientes puedan navegarla de forma ágil. A su vez

esta indexación permite “ofrecer” al paciente los contenidos acorde a su carga mórbida.

### Información Personal

Esta categoría agrupa información demográfica del paciente y algunas opciones de personalización de la información dentro del Portal.

El proyecto comenzó a funcionar a principios del 2008 (si bien los primeros usuarios se dieron de alta en 2007 durante el proceso de prueba) y cuenta con más de 40000 usuarios activos. Gradualmente se incorporaron diferentes opciones como ser la visualización de resultados de laboratorio y estudios complementarios junto a enlaces a fuentes de información orientadas al paciente.

El objetivo del PoPeS es ser un canal de comunicación e integración de información administrativo-sanitaria para todos los pacientes que son atendidos en el Hospital Italiano de Buenos Aires. La finalidad buscada es que el paciente adquiera un medio de consulta donde pueda satisfacer sus necesidades de información, adquirir nuevas herramientas para su cuidado y un espacio comunicativo para que pacientes, familiares y profesionales de la salud puedan intercambiar información, en un entorno amigable y seguro.

Para determinar el perfil de uso del portal se generó un log de acceso para cada una de las secciones disponibles en el portal. Se garantizó, en el análisis de los datos, la privacidad y confidencialidad de los datos de los pacientes.

Se analizó la cantidad de visitas a cada sección y la cantidad de pacientes que ingresó a esas secciones.

## Resultados

Desde principios de 2008 al 31 de diciembre de 2010 se registraron en el portal 39557 personas de los cuales mantiene sus cuentas activas 39444. De estos 33811 pertenecen al Plan de Salud del Hospital Italiano.

La edad promedio de los pacientes registrados es de 47 años, 8207 son mayores de 65 años.

AÑO	ALTAS
2007	935
2008	5814
2009	16086
2010	16722

Tabla 1: Altas por año

### Análisis de las funcionalidades

Las funcionalidades se evaluaron a las visitas realizada durante 2 meses (noviembre y diciembre de 2010).

En el gráfico 1 se muestran la cantidad de visitas de cada sección y en el gráfico 2 cuantos pacientes ingresaron en cada funcionalidad.

La pantalla principal, muestra el resumen de los datos y las actualizaciones de la información y fue la más visitada en am-

bos análisis. Siguieron luego en frecuencia de visita la pantalla de visualización de resultados y la consulta de turnos.

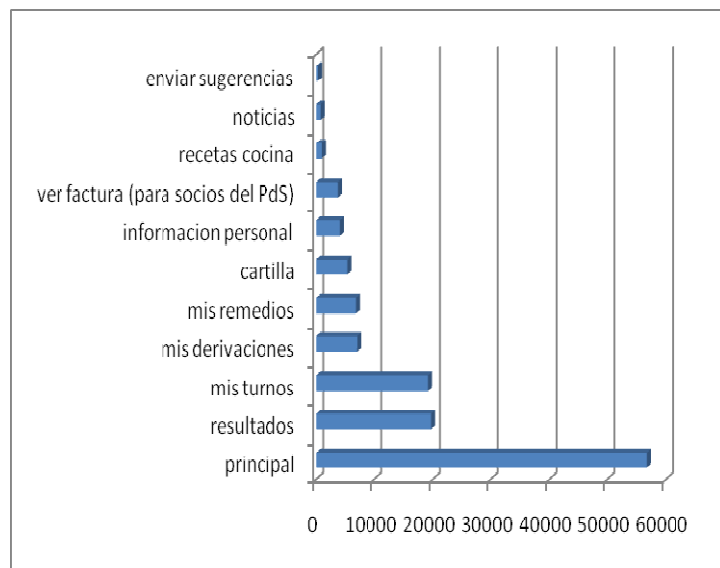


Grafico 1: Cantidad de visitas por Sección

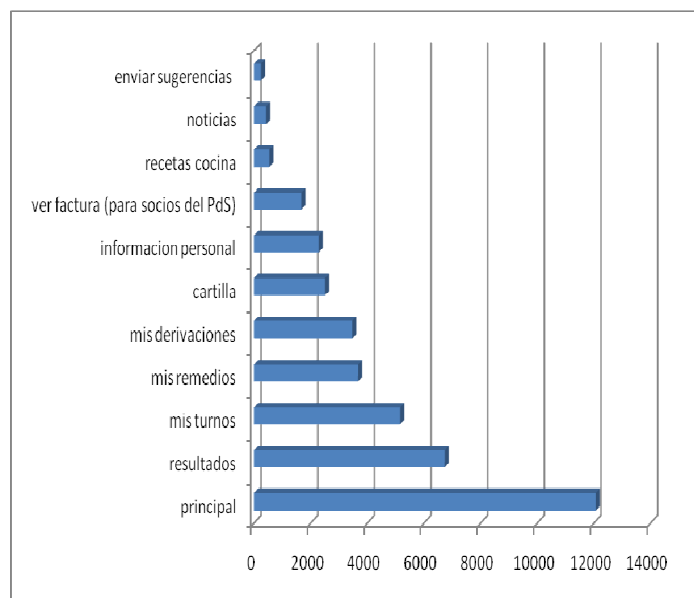


Grafico 2: Cantidad de pacientes por Sección

## Discusión

El Portal Personal de Salud es un herramienta útil y que cada vez cuenta con más aceptación por parte de los pacientes, solo con analizar los pacientes que se han ido sumando al aplicativo año a año, podemos evidenciar un fuerte tendencia a favor de su uso.

Cabe destacar que para poder implementar estos servicios, es fundamental contar con sistemas de información completamente implementados, relacionados e integrados, y en este sentido el uso de estándares que soporte dicha estructura es primordial.

Por otro lado y no menos importante, es trabajar con los usuarios como aliados en el desarrollo de la herramienta, realizando estudios de usabilidad con ellos, y orientando los recursos a satisfacer sus necesidades (12-14).

El análisis de los datos muestra una aceptación más firme en los que respecta a las funcionalidades “administrativas” como pueden ser la consulta de turnos, resultados o la solicitud y visualización de derivaciones.

Todavía es poco frecuente el interés por los contenidos de salud, y esto en parte, según nuestro análisis, porque es más “accesible” desde otros ámbitos como puede ser la web en general. Es un desafío entonces “despertar” la confianza y el interés de los pacientes por consultar nuestras fuentes antes que otras.

Este es un estudio que se limita al análisis de las personas que usan el portal, con los sesgos que esto conlleva, serán necesarios mas estudios para poder entender porque otros no lo usan, pero nos resulta información útil a la hora de priorizar los proyectos de desarrollo para el Portal Personal del Hospital Italiano de Buenos Aires.

Conjuntamente a este análisis, el Departamento de Informática en Salud ha iniciado un área de diseño de interacción (centrado en el usuario) a fin de aprovechar al máximo la experiencia de los pacientes y poder plasmarla de manera adecuada en el desarrollo de los aplicativos.

## Referencias

1. Krist AH, Woolf SH. A vision for patient-centered health information systems. JAMA Jan 19;305(3):300-1.
2. Tang PC, Ash JS, Bates DW, Overhage JM, Sands DZ. Personal health records: definitions, benefits, and strategies for overcoming barriers to adoption. J Am Med Inform Assoc 2006 Mar-Apr;13(2):121-6.
3. Ball MJ, Costin MY, Lehmann C. The personal health record: consumers banking on their health. Stud Health Technol Inform 2008;134:35-46.
4. Halamka JD, Mandl KD, Tang PC. Early experiences with personal health records. J Am Med Inform Assoc 2008 Jan-Feb;15(1):1-7.
5. Latham CE. Is there data to support the concept that educated, empowered patients have better outcomes? J Am Soc Nephrol 1998 Dec;9(12 Suppl):S141-4.
6. Cimino JJ, Patel VL, Kushniruk AW. The patient clinical information system (PatCIS): technical solutions for and experience with giving patients access to their electronic medical records. Int J Med Inform 2002 Dec 18;68(1-3):113-27.
7. Cushman R, Froomkin AM, Cava A, Abril P, Goodman KW. Ethical, legal and social issues for personal health records and applications. J Biomed Inform Oct;43(5 Suppl):S51-5.
8. Mauro A BA, Galarza C, Otero P, Luna D. Value Added: Needs, Motivations, Hopes and Fears of Argentine Patients About the Development of their Personal Health Records. Medinfo 2007; Brisbane, Australia 2007.
9. Gearon. Perspectives on the future of personal health records. HealthCare Foundation; California: California 2007.

10. Oftedahl G, Marshall M. The future of personal health records: a summary of a roundtable discussion. *Minn Med Jul*;93(7):50-2.
11. Bezold C. The future of patient-centered care: scenarios, visions, and audacious goals. *J Altern Complement Med*2005;11 Suppl 1:S77-84.
12. Ross SE, Lin CT. The effects of promoting patient access to medical records: a review. *J Am Med Inform Assoc*2003 Mar-Apr;10(2):129-38.
13. Wagner PJ, Howard SM, Bentley DR, Seol YH, Sodomka P. Incorporating patient perspectives into the personal health record: implications for care and caring. *Perspect Health Inf Manag*;7:1e.

14. Wen KY, Kreps G, Zhu F, Miller S. Consumers' perceptions about and use of the internet for personal health records and health information exchange: analysis of the 2007 Health Information National Trends Survey. *J Med Internet Res*;12(4):e73.

*Dirección para correspondencia*

Dr. Carlos Martín Otero  
Departamento de Informática en Salud  
Hospital Italiano de Buenos Aires  
carlos.otero@hospitalitaliano.org.ar