



El uso de la carpeta de salud del ciudadano: largo es el camino de la enseñanza por medio de teorías, breve y eficaz por medio de ejemplos

Madrid Conde MT¹, Sánchez Bernal R², Oviedo Madrid M,

¹Osabide Global. Historia Clínica Electrónica Única de Osakidetza. Álava

²Unidad de Gestión Sanitaria Red de Salud Mental de Álava. Osakidetza. Álava

e-mail: mariateresa.madridconde@osakidetza.eus



María Teresa Madrid Conde.

Resumen

Introducción: La Carpeta de Salud del Ciudadano en Osakidetza es una idea innovadora ya desarrollada mejora la atención y la comunicación con los pacientes, y tiene como objetivos el posibilitar: 1) acceder, consultar y recuperar su información clínica; 2) enriquecer su propia información, potenciando el papel del ciudadano como responsable de su salud, y 3) establecer nuevas vías de atención y comunicación entre sus clínicos de referencia y ellos mismos.

Métodos: Fue creada tras poner en marcha *focus groups* de ciudadanos escogidos al azar (468 en total), para conocer las expectativas y necesidades que tenían, así como la usabilidad y utilidad; y se crearon 18 grupos multidisciplinares de todas las categorías profesionales para su puesta en marcha.

Resultados: La Carpeta de Salud en Osakidetza está disponible para el 100% de la población del País Vasco mayor de 18 años, y el acceso es seguro y confidencial mediante certificado digital, a través de contraseña, *password* y juego de barcos.

El ciudadano puede acceder a Informes de Alta, Radiología, Anatomía Patológica, Atención Primaria, Laboratorio y Quirúrgicos, así como a su historial farmacológico, historial de vacunación, historial dosimétrico, e imprimir un resumen de su historia clínica en formato de código QR.

Puede ver sus próximas citas, lista de espera quirúrgica, subir documentos de otros centros sanitarios y medicina privada, hacer un autoseguimiento de sus programas sanitarios, y dispone de un apartado de Encuestas, destacando el de Práctica Vida Saludable, que le da recomendaciones personalizadas.

Se puede acceder a Consejo Sanitario, Osasun Eskola/Escuela de Salud e iBotika, que contiene información objetiva, fiable, independiente y corporativa sobre medicamentos en un lenguaje sencillo.

El paciente puede relacionarse directamente con su médico a través de Dudas con tu Médico, Mensajes al Paciente y Diario del Paciente.

En el pasado año 2015, han accedido un total de 30 639 personas a Carpeta de Salud, con 116 886 accesos, siendo lo más frecuente acceder y descargarse informes de laboratorio, próximas citas e historial farmacológico, así como Dudas con tu Médico y Diario del Paciente en cuanto a la relación con los clínicos.

El nivel de satisfacción de los usuarios ha sido valorado con una puntuación de 9,12 sobre una escala de 10.

Conclusiones: Carpeta de Salud ha dado respuesta a todos los objetivos, y es un proyecto dinámico y abierto que permite incorporar mejoras de forma continua.

Palabras clave: Carpeta de Salud, Ciudadano, Acceso, Información clínica.

The use of Citizen's Health Folder: long is the way of teaching through theory, short and effective by examples

Abstract

Introduction: Citizen's Health Folder is an innovative already-developed idea by Osakidetza that improves healthcare and communication with patients. Its main goals are the following: 1) allowing the access, and retrieval of clinical information; 2) promoting patients' responsibility on their own health by allowing their participation on the creation of new information for their own health records, and 3) establishing new models of communication between clinicians and patients

Methods: It was developed after creating Focus Groups of 468 randomly selected citizens to learn about their expectations and needs, along with the possible usability and usefulness. Later, 18 multidisciplinary groups formed by professionals from all fields were set to improve the project.

Results: Osakidetza's Health Folder is available for the 100% of the population 18 or over in the Basque Country. It offers safe and confidential access assured with digital certification, passwords and coordinate cards.

Citizens are able to access discharge, radiology, anatomical pathology, primary care, laboratory and surgery summaries, along with pharmacological, vaccination and dosimetric records. The Health Folder also allows printing health records as QR codes so patients can carry them anywhere.

Next citations and surgery waiting lists can be consulted and documents from private or extraterritorial centres can be uploaded. Moreover, there are many Health Programmes citizens can enrol and a survey section available where the one for healthy lifestyle stands out as it provides customised advice.

This project also offers applications like Health Advice, Health School and iBotika that offer objective, reliable, independent and corporate information about medications in a simple and easily understandable language.

Patients can directly communicate with their doctors using Questions for your Doctor, Messages for the Patient and Patient Diary.

In 2015, 30.639 people accessed the Health Folder, and Laboratory Summaries, Next Citations and Pharmacological Record became the most visualized and downloaded applications. Questions for your Doctor and Patient Diary were also popular among the users.

The level of satisfaction has been rated with a 9,12 out of 10.

Conclusions: The Health Folder is a dynamic and open project that allows continuous improvement and has met all objectives.

Keywords: Citizen's health, Folder, Accesss, Clinical information.

Introducción

"El valor de una idea está en el uso que se le da".

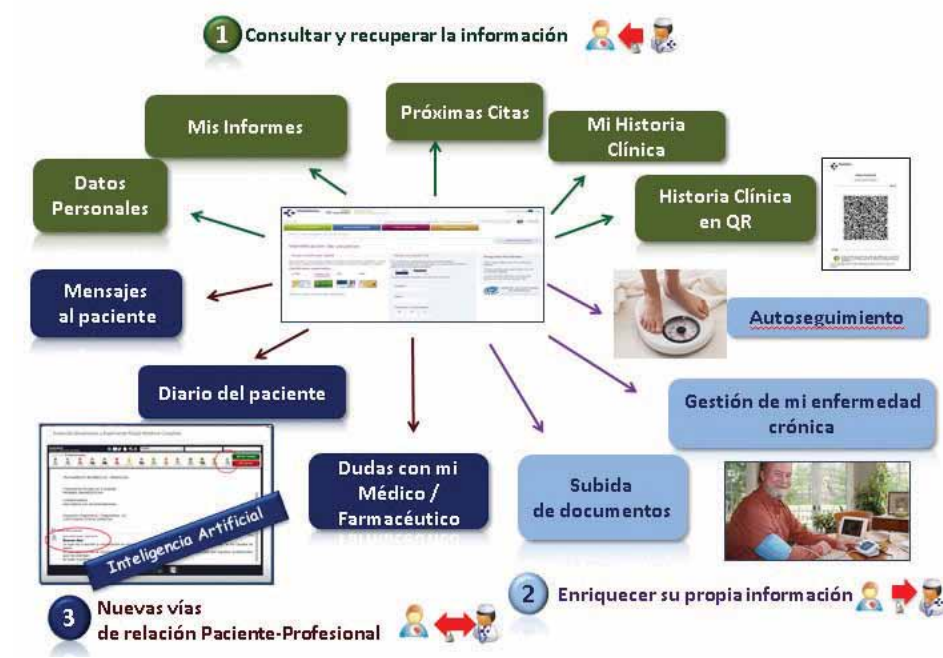
Thomas Alva Edison

Consideramos que nuestro Proyecto de **Carpeta de Salud del Ciudadano en Osakidetza** encaja perfectamente en la convocatoria de los Premios José Barea, ya que tienen por objeto la participación y propuesta en iniciativas y proyectos de innovación que ayuden a mejorar la atención y la comunicación con los pacientes, usa las nuevas tecnologías y supone un cambio de paradigma en la atención a los pacientes, ya que si hay alguna iniciativa innovadora que mejora la atención y la comunicación con los pacientes es aquella que les permite a ellos:

- Acceder, consultar y recuperar su a su información clínica.
- Enriquecer su propia información.
- Establecer nuevas vías de atención y comunicación entre sus clínicos de referencia y ellos mismos.

Y esas tres grandes funciones, contribuyen sin duda alguna mejorar la calidad de vida de dichos pacientes, ya que al final del presente documento el Jurado habrá comprobado todas las posibilidades que ofrece nuestra Carpeta de Salud (**figura 1**).

Figura 1. Funcionalidades de la Carpeta de Salud



Le hemos añadido al Proyecto en el título "largo es el camino por medio de teorías, breve y eficaz por medio de ejemplos", porque no es un proyecto en fase de diseño ni acompañado de declaración de intenciones, sino que ya ha sido desarrollado y se han obtenido resultados contrastables, y gracias al ejemplo de su utilización se está expandiendo e imitando en otros lugares.

Y nos hemos marcado los siguientes objetivos:

- Posibilitar que los ciudadanos que lo deseen accedan a través de la página web del portal de Osakidetza, y mediante el teléfono móvil, a información personalizada de su historia clínica y su salud de una forma segura y confidencial.
- Favorecer que los ciudadanos puedan relacionarse de forma no presencial con los profesionales de Osakidetza.
- Personalizar la información en función de determinantes de salud, factores de riesgo y estilos de vida saludable que le pueden facilitar su calidad de vida.
- Potenciar el papel del ciudadano como responsable de la promoción de su salud, aportando información de medidas biométricas.

- Ayudar a preparar al sistema sanitario vasco para las necesidades de futuro, contribuyendo a su sostenibilidad.

Metodología

La creación de la Carpeta de Salud en 2013 ha sido hito fundamental del proyecto **Osarean, Osakidetza no Presencial**, que fue uno de los **14 Proyectos** para el abordaje de la cronicidad en el País Vasco (figuras 2 y 3).

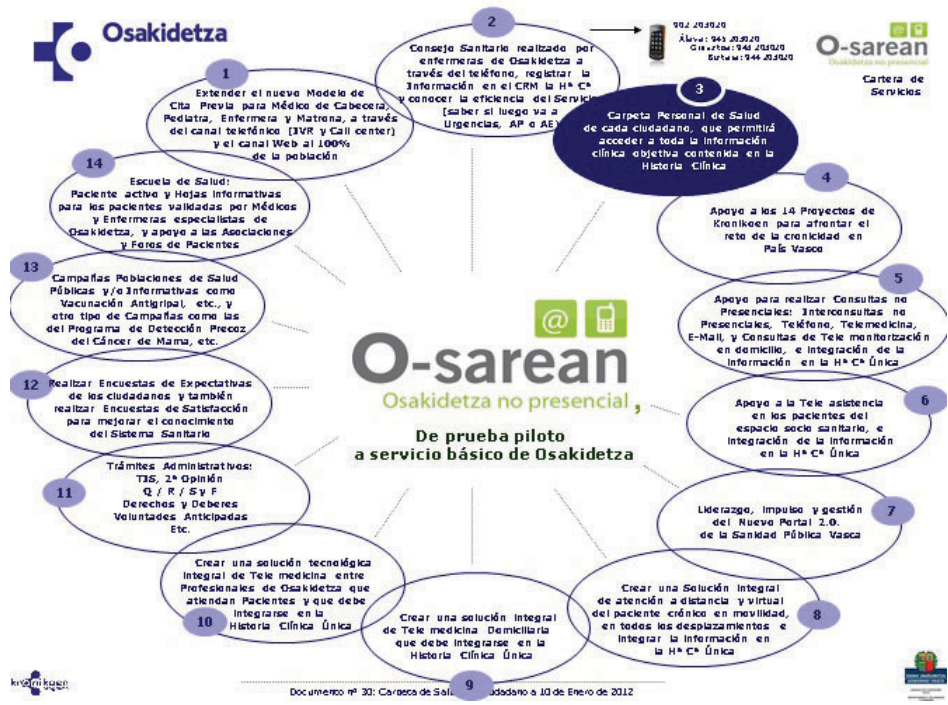
Para la creación de dicha Carpeta de Salud, se pusieron en marcha numerosos *focus groups* de ciudadanos escogidos al azar (468 en total, de todas las edades y nivel sociocultural), para conocer las expectativas y necesidades que tenían, así como la usabilidad y utilidad.

Asimismo se constituyeron 18 grupos multidisciplinares de todas las categorías profesionales para su puesta en marcha.

Figura 2. Proyectos para abordar la cronicidad en el País Vasco



Figura 3. Prestaciones del proyecto Osarean: Osakidetza no presencial



Resultados

La Carpeta de Salud en Osakidetza está disponible para el 100% de la población del País Vasco mayor de 18 años.

El acceso es seguro y confidencial mediante certificado digital, bien con lector de tarjetas a través del DNI electrónico o las tarjetas habilitadas por el Gobierno Vasco y ayuntamientos, incluidas las profesionales del trabajo, y mediante un sistema de acceso a través de contraseña, *password* y juego de barcos expedido por una entidad certificadora colaboradora de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre como es IZENPE, cuyos certificados están admitidos en Microsoft, Apple iOS, Google (Android y Chrome), Mozilla (Firefox), Opera y Adobe Acrobat y Reader (desde la v.9).

Se incluye un sellado de tiempo (TSA) que permite garantizar el día y la hora en la que se genera el Informe diseñado siguiendo las recomendaciones y estándares internacionales aplicados.

En cuanto a la información que pueden consultarse y descargarse están los siguientes informes, que pueden seleccionarse por centros y fechas:

- Informes de alta.
- Informes de Radiología.
- Informes de Anatomía Patológica.
- Informes de Atención Primaria.
- Informes de Laboratorio.
- Informes quirúrgicos.

En cuanto a otras partes de la historia clínica, pueden consultarse y descargarse:

- **Historial farmacológico**, único e idéntico de Atención Primaria, Especializada, Urgencias, Hospitalización a Domicilio y Hospitales de Día Médicos y Quirúrgico (figura 4), donde pueden verse el medicamento a tomar, la dosis, en que franja horaria, que precauciones deben tenerse con cada medicamento y que día, mes y año debe acudir a renovar la medicación.
- **Historial de vacunación**.

Figura 4. Historial farmacológico

| MEDICAMENTO O PRODUCTO SANTARIO | Desayuno | Comida | Merienda | Cena | Acostarse | Revisión o Finalización |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|----------|------|-----------|-------------------------|
| <i>Tratamientos crónicos de larga duración</i> | | | | | | |
| PLANTAGO OVATA MADAUZ 3,5G 30 SOBRES POLVO EFERVESCENTE (PLANTAGO OVATA 3,5G 30 SOBRES) (1) 1 (SOBRE) en Cena Instrucciones: Tomar después de las comidas. | | | | 1 | | 24-02-2016 |
| DEMILOS 600MG/1000 IU 30 COMPRIMIDOS BUCODISPERSABLES (CALCIO CARBÁT D 1,5G(EQ 600MG CA)+1000IU 30 COMP BUCODISP) 1 (COMPRIMIDO) en Comida Instrucciones: Con las comidas o algún alimento DEMILOS. | | 1 | | | | 24-02-2016 |
| AMLODIPINO CINFA 10MG 30 COMPRIMIDOS (AMLODIPINO 10MG 30 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en Cena | | | | 1 | | 24-02-2016 |
| CANDESARTAN STADA 32MG 28 COMPRIMIDOS EFG (CANDESARTAN 32MG 28 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en Desayuno Instrucciones: 15JUL A ATAGAND. | 1 | | | | | 24-02-2016 |
| TAMSULOSINA STADA 0,4MG 30 COMPRIM LIBER PROLONG (OFALIPVC (TAMSULOSINA 0,4MG 30 COMP LIBER MODIFICADA) 1 (COMPRIMIDO) en Cena Instrucciones: Con o sin alimento. Tomar entero. | | | | 1 | | 24-02-2016 |
| Levotiroxina, ORAL EUTIROX 125MCG 100 COMPRIMIDOS (EUTIROX 125MCG 100 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en Desayuno Instrucciones: Tomar antes de las comidas. Con el estómago vacío. Separar de las comidas 1 h antes o 2-3 h después. Por la mañana. Tomar entero. | 1 | | | | | 24-02-2016 |
| ALOPURINOL NORMON 100MG 100 COMPRIMIDOS (ALOPURINOL 100MG 100 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en Comida | | 1 | | | | 24-02-2016 |

04-05-2015

Página 1 de 3

- **Historial dosimétrico**, que es el registro de las dosis de las dosis de radiaciones ionizantes realizadas a los pacientes a lo largo de su vida.

Historia clínica en código QR. A continuación les presento un ejemplo real de mi propia historia clínica en la figura 5, que pueden leer con cualquiera de las aplicación móviles de lectura de códigos QR como **Lector QR, BIDI, Scan, Best, Crafter**, etc., y que tiene múltiples utilidades:

- El ciudadano puede ver todas las **próximas citas** que tiene pendientes, en el 100% de los centros sanitarios de Osakidetza, y desde el mismo apartado solicitar cita vía web para su médico de Atención Primaria.
- Asimismo, puede **subir documentos** de otros centros sanitarios públicos de fuera de la comunidad autónoma, centros concertados o privados, consultas

Figura 5. Historia clínica en código QR



- privadas, medicina deportiva, salud ocupacional y laboral, que siempre los aceptará o no su médico de referencia.
- También puede hacer un **seguimiento de sus programas sanitarios**, como por ejemplo un autoseguimiento de su peso y presión arterial, lo que permite controlar su evolución en el tiempo.
 - La Carpeta de Salud dispone de un apartado de **Encuestas**, con un cuestionario diseñado por la Unidad de Investigación de Atención Primaria de Osakidetza, siendo muy valorado y utilizado el de **Practica vida saludable**, donde se comunica a los pacientes como el sedentarismo, la dieta inapropiada y el tabaco son las principales causas de enfermedad y muerte en los países industrializados, y donde tras hacer el cuestionario, por ejemplo sobre el ejercicio que practican (figura 6) da respuestas personalizadas sobre la adecuación o no del ejercicio realizado, y además recomienda qué ejercicio físico hacer, como caminar, cuántos días de la semana y cuánto tiempo cada día.
 - También el ciudadano puede visualizar aquellas **intervenciones quirúrgicas** de Cirugía Mayor en las que está en lista de espera quirúrgica.
 - Otro apartado que ayuda en la atención y la comunicación a los pacientes es el apartado de **consejo sanitario**, en el que los ciudadanos reciben las pautas de actuación más aconsejables en función de sus síntomas, y si es necesario se le indica el camino adecuado que debe seguir una persona para solucionar su problema, localizando la dolencia a través de las distintas áreas del cuerpo de forma interactiva mediante figuras de *body map* (figura 7) y seleccionado el síntoma por orden alfabético como en un diccionario.
 - Otro servicio muy valorado por los ciudadanos es el de **Osasun Eskola/Escuela de Salud**, que ofrece información con el objeto de lograr una actitud responsable en torno a su salud y enfermedad proponiendo el abordaje comunitario

Figura 6. Ejemplo de encuesta

Ejercicio moderado

¿Cuántos días a la semana haces ejercicio físico de intensidad moderada, que acelera tu corazón y te hace respirar con mayor intensidad de lo normal?

0 1 2 3 4 5 6 7




Figura 7. Consejo sanitario: *body maps* y listado de síntomas



de la salud, informando sobre el programa de Paciente Activo y dando razonamientos para hacerse formador.

- Y un aspecto fundamental desde el que accede a través de Carpeta de Salud es todo lo relacionado con la **información objetiva, fiable, independiente y corporativa sobre medicamentos en un lenguaje sencillo, y para ello se ha creado iBotiKa** (figura 8), iniciativa impulsada por el sistema sanitario público, y realizada por farmacéuticos, médicos, enfermeras, periodistas y pacientes, con el propósito de formar e informar directamente a la ciudadanía sobre aspectos como la eficacia, seguridad, posología, etc., de terapias farmacológicas.

Y a continuación vamos a detallar como Carpeta de Salud incorpora 3 posibilidades que no existen en ninguna otra Comunidad Autónoma del resto de España:

- Dudas con tu Médico.
- Mensajes al Paciente.
- Diario del Paciente.

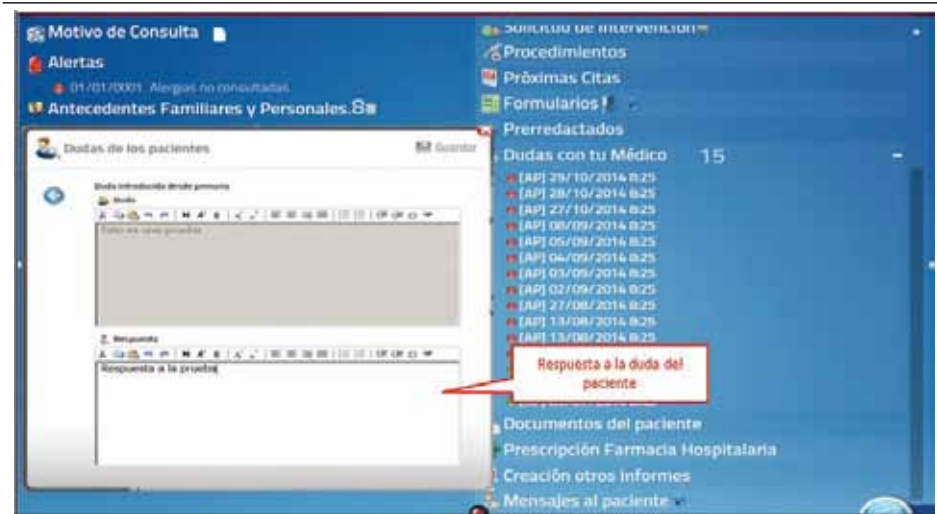
En cuanto a **Dudas con tu Médico**, el paciente, tras una autorización previa con un solo clic de ratón por parte del médico, permite al paciente plantearle cualquier duda a su médico de cabecera, su pediatra o su profesional de enfermería de referencia.

El mecanismo de funcionamiento es muy intuitivo como puede verse en la figura 9.

Figura 8. iBotiKa, información sobre terapias farmacológicas

| Fichas de información ciudadana sobre medicamentos | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|--|
| Frecuencia de las reacciones adversas por medicamentos | 2015 | | |
| Reacciones adversas por medicamentos: ¿quién dijo miedo? | 2015 | | |
| Aclarando dudas sobre el anillo vaginal!!! | 2015 | | |
| Pomadas oftálmicas en pediatría | 2015 | | |
| Colirios en pediatría | 2015 | | |
| Dejar las pastillas para dormir: sin prisa, pero con pauta <i>Ejemplo de pauta para la retirada de las pastillas para dormir</i> | 2015 | | |
| La hoja de tratamiento activo: ¿Te encajan las piezas? | 2015 | | |
| Pomadas oftálmicas: consejos para un buen uso | 2014 | | |
| Cómo usar bien los colirios | 2014 | | |
| Ibuprofeno: a veces menos es más | 2014 | | |
| Paracetamol: no siempre más es mejor | 2014 | | |
| ¡No he tomado la pildora! ¿Y ahora? | 2014 | | |
| Pildora del día después | 2014 | | |
| Polimedición | 2013 | | |
| Lombrices | 2013 | | |
| Cómo leer un envase de medicamentos sin perderse en el intento | 2013 | | |
| Insomnio: que no te quite el sueño | 2013 | | |
| Cómo conservar los medicamentos | 2013 | | |
| Antibióticos | 2013 | | |
| Ibuprofeno en pediatría | 2012 | | |
| Paracetamol en pediatría | 2012 | | |
| Principio activo | 2012 | | |
| Dabigatrán | 2012 | | |

Figura 9. Dudas con tu Médico



Esto es muy importante porque permite que todo quede registrado en la HCE, y evita interrupciones con la llamada telefónica. Funciona de una forma muy sencilla, sin pedir cita, solo seleccionan una nueva duda en Carpeta de Salud. El médico en su agenda ve que tiene una cita de tipo Dudas con tu Médico y le responde.

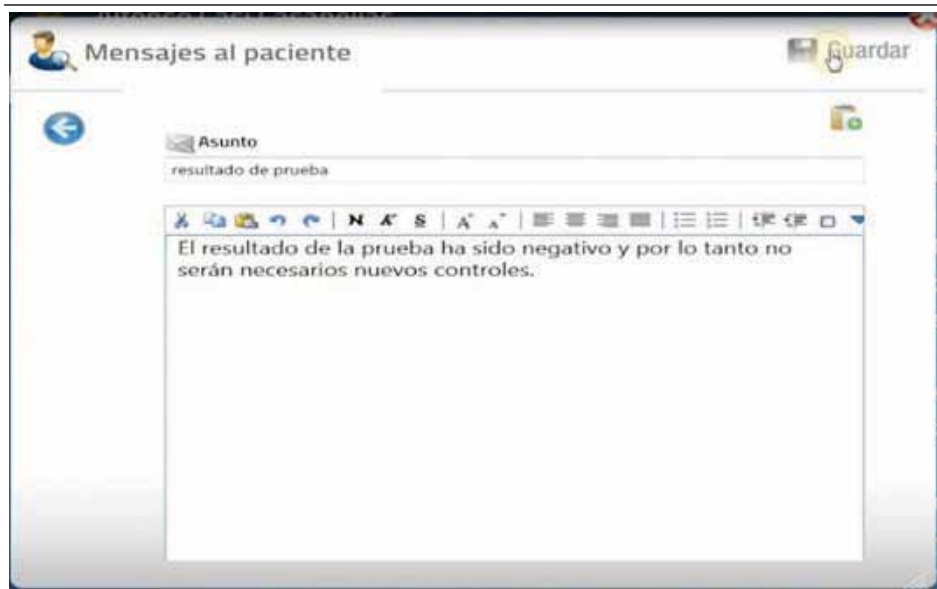
Tras la respuesta, el paciente recibe, por correo electrónico, un aviso notificando la respuesta para que mire en su Carpeta, y el paciente puede ver esta respuesta en su Carpeta de Salud, y estamos trabajando ahora para que la notificación sea en el móvil.

Con relación a **Mensajes al Paciente**, es un sistema unidireccional en el que el médico envía mensajes a su paciente (figura 10) y el paciente accediendo a Carpeta de Salud, puede leer los mensajes que su médico le envía.

Esta funcionalidad permitirá en breve, adjuntando archivos, prescribir información aconsejando salud, ya que la información y el asesoramiento es una parte esencial para el tratamiento y el autocuidado, lo que facilita el empoderamiento del paciente.

Y, por último, Carpeta de Salud ofrece a los ciudadanos una idea muy innovadora y que está teniendo muy buena aceptación, que es escribir su diario de actividades, síntomas y emociones en el Diario del Paciente, escrito que va directamente a la historia electrónica, y forma parte del propio evolutivo del paciente.

Figura 10. Mensajes al paciente



El paciente se convierte en un agente más que escribe en su propia historia, lo que contribuye aún más a que sea el centro del sistema, ya que son numerosos los profesionales que escriben en el evolutivo de la historia clínica del paciente, y con el paciente escribiendo se completa el evolutivo de la historia clínica.

Los resultados obtenidos en cuanto a la adherencia terapéutica han mejorado, pasando del 52% al 81% y la demora ha bajado de 32,09 días a 0,96 días en estos pacientes.

- En cuanto al número de usuarios, tan solo en el pasado año 2015, han accedido un total de 30 639 personas a Carpeta de Salud, con 116 886 accesos, siendo los Informes de laboratorio visualizados y descargados por el 52,64% lo más frecuentemente utilizado, seguidos de las próximas citas por el 40,16%, y el historial farmacológico por el 36,98%. Y las modalidades de Dudas con tu Médico y Diario del Paciente son las dos modalidades más utilizadas en cuanto a la relación con los clínicos.
- El nivel de satisfacción de los usuarios ha sido valorado con una puntuación media de 9,12 sobre una escala de 10, oscilando entre una puntuación de 8,86 del aparatado de próximas citas, y 9,7 del Diario del Paciente.

Conclusiones y/o discusión

Carpeta de Salud ha dado respuesta a todos los objetivos establecidos, es un proyecto dinámico y abierto que permite incorporar mejoras de forma continua, y está preparada para adaptarse a las nuevas tecnologías y sus aplicaciones en el ámbito de la salud, y consideramos que es un elemento clave para avanzar en el nuevo paradigma que representa la atención no presencial a los ciudadanos.

Carpeta de Salud es una aplicación muy innovadora, mejora y facilita la práctica clínica diaria, favoreciendo la implicación del paciente, su empoderamiento y compromiso con el autocuidado.

Es clave para facilitar la continuidad de cuidados y el seguimiento de pacientes crónicos, tanto en domicilio, como en movilidad, genera nuevas vías de relación e incorpora al paciente como un participante más en el enriquecimiento de su historia clínica, contribuyendo a ofrecer una sanidad de mayor calidad y más eficiente.

Y esperamos haber sido capaces de transmitir al Jurado que el proyecto reúne las condiciones para ser merecedor de su prestigioso premio.

Agradecimiento

A los pacientes que voluntariamente participaron en los *focus groups*.

A los clínicos que con su implicación han facilitado las modalidades de Atención No Presencial.

Al equipo de Osarean que ayudó a la puesta en marcha de Carpeta de Salud.

A Oscar, una persona excepcional que diseñó y puso en marcha la tecnología que posibilitó la existencia de Carpeta de Salud, y que es aún mejor persona que profesional, lo que resulta difícil.

Bibliografía

Mi carpeta de salud. Disponible en: <https://micarpetasalud.osakidetza.net/>.