

**SERVICIO DE INTERCONSULTAS ON-LINE ENTRE
MÉDICOS DE FAMILIA Y ESPECIALISTA:
UNA EXPERIENCIA PILOTO**

Xavier Alzaga Reig¹, Iskra Ligüerre Casals¹, Àlex Escosa Farga¹ y Pere Barceló García²

¹*Servei d'Atenció Primària Muntanya (Àmbit Barcelona Ciutat), Institut Català de la Salut.*

²*Unitat de Reumatologia, Hospital Universitari Vall d'Hebron, Barcelona, Institut Català de la Salut.*

CONGRESO FUNDACIONAL I+C INVESTIGAR LA COMUNICACIÓN

Asociación Española de Investigación de la Comunicación

30, 31 de enero y 1 de febrero de 2008, Santiago de Compostela

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	3
Contexto	3
TIC y salud	3
¿Per qué un servicio de interconsultas en línea con reumatología?	4
Objetivos	4
Planificación de tareas y cronograma	5
Fase I: desarrollo del aplicativo web	5
Fase II: comunicación y formación a los EAP	5
Fase III: puesta en marcha de la experiencia piloto	5
Fase IV: análisis, evaluación y presentación de resultados	5
Características del aplicativo web	6
Descripción del aplicativo	6
Proceso del servicio de interconsulta en línea	7
Bibliografía.....	8

No estamos en una época de cambios, sino en un cambio de época.

Joan Subirats

INTRODUCCIÓN

Contexto

El *Servei d'Atenció Primària* (SAP) *Muntanya –Àmbit Barcelona Ciutat-* cubre la asistencia sanitaria de un amplio sector geográfico de este municipio. Incluye 18 Equipos de Atención Primaria (EAP), donde trabajan 253 médicos de familia y 38 especialistas. Da cobertura a una población de 428.613 habitantes.

El facultativo promotor de este proyecto piloto impulsó en el 2002, bajo el soporte de la *Unitat de Reumatologia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron*, la creación del sitio web www.reumatologiahv.org, donde se ofrece información para pacientes y profesionales y del que es el editor y responsable de su mantenimiento. En la actualidad, este sitio recibe una media de 984 visitantes al día (datos de diciembre 2007; fuente: servidor de estadísticas Urchin®). El 65% de las sesiones de navegación se realizan sobre los contenidos del área profesional.

TIC y salud

En el contexto de *e-health*, una de las aplicaciones donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden contribuir a mejorar los procesos sanitarios es en el desarrollo e implantación de sistemas de ayuda a la toma de decisiones en la actividad médica asistencial.

En este sentido, las TIC abren nuevas perspectivas como sistema de interrelación entre el médico de familia y el especialista y, por tanto, mejorar los servicios de interconsulta.

¿Per qué un servicio de interconsultas en línea con reumatología?

La tendencia presente y futura en los procesos asistenciales médicos va encaminada hacia la existencia de una historia clínica electrónica única y compartida, y que toda la información esté informatizada y digitalizada.

Esto hará que todo profesional de la medicina deba gestionar la información y la comunicación mediante el ordenador. Este hecho supone una oportunidad para implantar sistemas de consultoría entre médicos de familia y especialistas que faciliten una interrelación más rápida y ágil para resolver decisiones en la práctica clínica.

Por otro lado, las enfermedades reumáticas son patologías donde más variabilidad se observa a la hora de tomar decisiones diagnósticas y terapéuticas.

Es por todo ello, que este proyecto presenta como experiencia piloto, la puesta en marcha de un servicio de interconsultas en línea entre los EAP y uno de los reumatólogos del SAP Muntanya.

OBJETIVOS

Mediante la utilización de las TIC, elaborar un aplicativo en entorno web como sistema complementario de consultoría entre médicos de familia y especialista, en este caso, con reumatología.

Se dispondrá de un sistema accesible en internet que podrá aportar los siguientes beneficios:

- o Herramienta de consulta durante el acto médico.
- o Homogeneizar la toma de decisiones médicas y fomentar las mejores prácticas.
- o Estandarizar la calidad asistencial.

- o Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.
- o Contribuir a la formación continuada.

PLANIFICACIÓN DE TAREAS Y CRONOGRAMA

Fase I: desarrollo del aplicativo web

Durante esta primera fase se ha realizado un estudio de los requerimientos necesarios y se ha construido un aplicativo en entorno web.

Fase II: plan de comunicación y formación a los EAP

El reumatólogo que participa en este proyecto hará sesiones programadas de comunicación y formación sobre el aplicativo a cada uno de los EAP de su área de influencia del SAP Muntanya: Sant Andreu (2), Via Barcino (1), Bon Pastor (1) y Montcada i Reixac (1), que representan 71 médicos de familia y una población asignada de 129.385 usuarios.

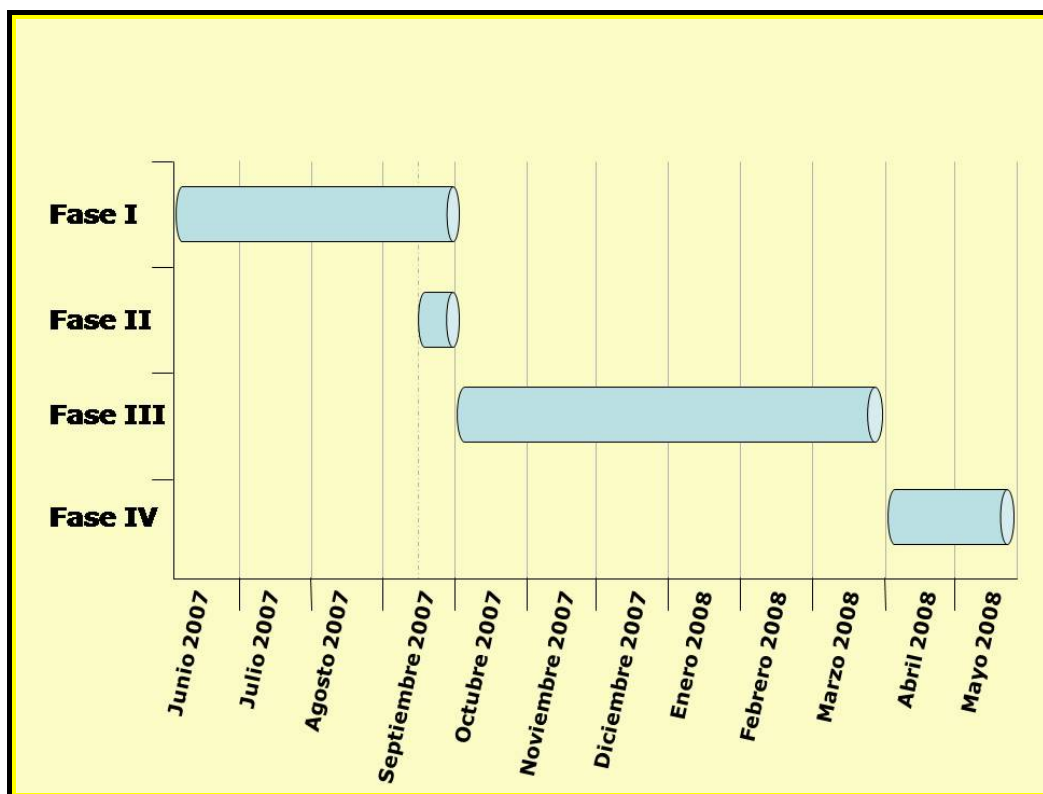
Fase III: puesta en marcha de la experiencia piloto

Se ha fijado una fecha de inicio de funcionamiento de este servicio y la experiencia piloto tendrá una duración de 6 meses.

Fase IV: análisis, evaluación y presentación de resultados

Todas las consultas registradas serán analizadas y evaluadas. Posteriormente, se presentará un informe de resultados.

El cronograma del proyecto es el siguiente:



CARACTERÍSTICAS DEL APLICATIVO WEB

Descripción del aplicativo

Se ha construido un aplicativo en entorno web. En la elaboración de las páginas se han utilizado lenguajes HTLM, D-HTLM y JavaScript. En su diseño se han seguido criterios de usabilidad y accesibilidad. Ha sido publicado como un “subweb” en el alojamiento y dentro del dominio del web de la *Unitat de Reumatologia de l’Hospital Universitari Vall d’Hebron*: www.reumatologiahvh.org/consultes. Su acceso está restringido con usuario y contraseña. Las claves para acceder a la demo son:

congreso/aeic. La gestión y mantenimiento de los permisos se realiza mediante una base de datos.

Para hacer la interconsulta se ofrecen dos opciones de comunicación: una asincrónica (rellenando un formulario que tiene la posibilidad de adjuntar archivos digitalizados – resultados de laboratorio, imágenes, etc.-, con el compromiso de disponer de la respuesta en un máximo de 48 horas); y otra sincrónica (videoconferencia). Dado que esta segunda opción requiere de la adquisición de *hardware* específico y que tiene cierta complejidad técnica, sólo se utilizará de forma puntual durante esta prueba piloto para realizar sesiones clínicas.

Todas las consultas son registradas en un base de datos. Hay una sección dedicada a las más frecuentes (con sus respectivas repuestas) que se consideran de mayor interés y que contribuyen a la formación continuada. Son debidamente actualizadas según la evidencia científica disponible.

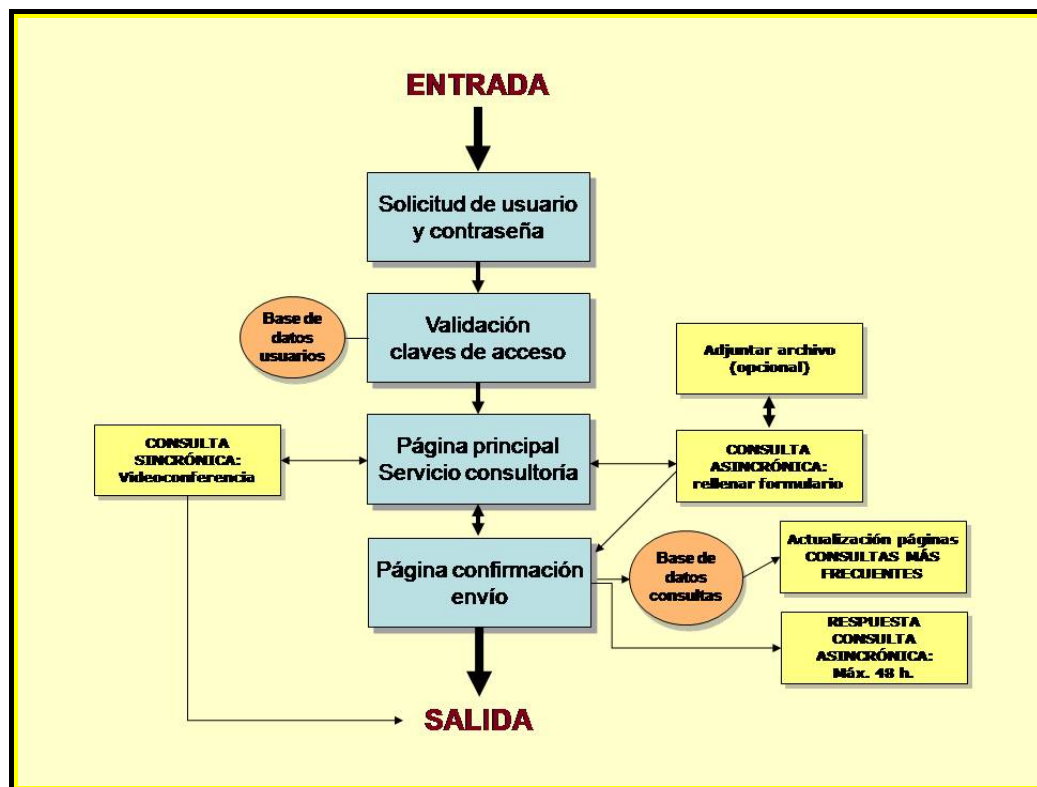
También dispone de un sistema *mailing* para remitir de forma automática información a todos los médicos registrados vía correo electrónico.

Se ha incluido una página de aviso legal donde se especifican derechos de propiedad intelectual y sobre el funcionamiento del web y otra de política de privacidad que explicita las normas de confidencialidad y protección de datos que rigen según la legislación vigente.

Para el análisis estadístico de las visitas se utiliza el servidor Urchin 5.0[®].

Proceso del servicio de interconsulta en línea

El proceso de navegación y funcionamiento del aplicativo está representado en la siguiente figura:



Para que este proceso consiga sus objetivos ha de ser dinámico y es necesario un compromiso para su mantenimiento y actualización continua. Así mismo, es imprescindible la participación activa de todos los actores implicados.

BIBLIOGRAFIA

- Advisory Council on Health Infostructure (1999). Canada Health Infoway: Paths to better health Final Report. Disponible en: http://www.hc-sc.gc.ca/ohih-bsi/pubs/1999_pathsvoies/fin-rpt_e.pdf (URL revisada diciembre 2007).
- Bates, D.W. (2002). The quality case for information technology in healthcare. BMC Medical Informatics and Decision Making (en línea). Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/2/7> (URL revisada diciembre 2007).

- Comisión de las Comunidades Europeas (2002). eEurope 2002: Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones (COM/2002/0667 final). Bruselas.
- Commission of the european communities (2004). e-Health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area. Comunicació de la Comissió (COM/2004/356 final). Bruselas. Disponible en: http://europa.eu.int/information_society/doc/qualif/health/COM_2004_0356_F_EN_ACTE.pdf (URL revisada diciembre 2007).
- Eysenbach, G. What is e-health? (ed.). J Med Internet Research 2001; 2: e20. Disponible en: <http://www.jmir.org/2001/2/e20/> (URL revisada diciembre 2007).
- Flanagan, A.; Guy, P.; Larsson, S.; Saussois, C. (2003). European Physicians and the Internet. Boston: The Boston Group, Inc. (en línea). Disponible en: http://www.bcg.com/publications/files/Euro_Physicians_Internet_Rpt_Mar03.pdf (URL revisada diciembre 2007).
- Gordon C, Herbert I, Johnson P. Knowledge Representation and Clinical Practice Guidelines: the DILEMMA and PRESTIGE projects. Disponible en: <http://groups.csail.mit.edu/medg/ftp/r/acson/thesisFinal.doc> (URL revisada diciembre 2007).
- Greenes RA, Peleg M, Boxwala A, Tu S, Patel V, Shortliffe EH. Sharable Computer-Based Clinical Practice Guidelines: Rationale, Obstacles, Approaches, and Prospects. Resumen disponible en: <http://iospress.metapress.com/app/home/contribution.asp?referrer=parent&backto=issue,51,318;journal,15,15;linkingpublicationresults,1:300379,1> (URL revisada diciembre 2007).

- Haux, R. Health care in the information society: what should be the role of medical informatics?. *Methods Inform Med.* 2002; 41:31-35.
- Hunt DL, Haynes RB, Hanna SE, Smith K. Effect of computer-based clinical decision support systems on physician performance and patient outcomes. *JAMA.* 1998; 280:1339–46.
- Maxfield, A. (2004, juny). Information and communication technologies for the developing world. *Health Communication Insights.* Baltimore: Health Communication Partnership based at Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs. Disponible en: <http://www.hcpartnership.org/Publications/Insights/ICT/ICT.pdf> (URL revisada diciembre 2007).
- Medcom (2004). The Danish Health Experience: One Portal for Citizens and Professionals. Disponible en: <http://www.medcom.dk/> (URL revisada diciembre 2007).
- Murero, M. and Rice, R. (eds.) (2006). *The Internet and health care: theory, research, and practice.* London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Office of Health and the Information Highway. Health Canada (2001). *Tactical Plan for a pan-Canadian Health Infostructure: 2001 Update.* Disponible en: http://www.hc-sc.gc.ca/ohih-bis/pubs/2001_plan/plan_2001_e.pdf (URL revisada diciembre 2007).
- President's Information Technology Advisory Committee (2004). *Revolutionizing Health Care Through Information Technology* (en línea). Disponible en: http://www.itrd.gov/pitac/reports/20040721_hit_report.pdf (URL revisada diciembre 2007).

- Séror, A.C. Internet Infrastructures and Health Care Systems: a Qualitative Comparative Analysis on Networks and Markets in the British National Health Service and Kaiser Permanente. J Med Internet Research 2002; 3:e21). Disponible en: <http://www.jmir.org/2002/3/e21/> (URL revisada diciembre 2007).
- Silber, D. (2003). The Case for eHealth. Maastricht: European Institute of Public Administration. Disponible en: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/ehealth/conference/2003/doc/the_case_for_eHealth.pdf (URL revisada diciembre 2007).
- Sintchenko V, Coiera E, Iredell JR, Gilbert GL. Comparative Impact of Guidelines, Clinical Data, and Decision Support on Prescribing Decisions: An Interactive Web Experiment with Simulated Cases. J Am Med Inform Assoc 2004; 11(1):71-77.
- Thompson, T.G.; Brailer, D.J. (2004). The Decade of Health Information Technology: Delivering Consumer-centric and Information-rich Health care. Framework for Strategic Action. Disponible en: <http://www.hhs.gov/onchit/framework/hitframework.pdf> (URL revisada diciembre 2007).
- Webster, A. (ed) (2006). New Technologies in Health Care. Challenge, Change and Innovation. New York: Palgrave Macmillan. Health, Technology and Society Series.
- Whitten, P., Cook, D. (ed) (2004) Understanding Health Communication Technologies. San Francisco: Jossey-Bass