



Modelo de página web de un centro de salud

Nombre del autor: Itsaso Elizalde Beiras

Nombre del Director del TFM: M^a Rosario Orzanco Garraida

Pamplona, junio de 2013

Dña. MARIA ROSARIO ORZANCO GARRALDA, Profesora Asociada del Departamento de Ciencias de la Salud de la Universidad Pública de Navarra, hace constar que el proyecto que presenta Dña. Itsaso Elizalde Beiras con el título **Modelo de página web de un centro de salud**, ha sido realizado bajo su dirección, reuniendo las condiciones necesarias para su presentación y posterior defensa en sesión pública ante el tribunal constituido para la evaluación de los Trabajos Fin de Máster, del Máster Universitario en Gestión de Cuidados en Enfermería.

Pamplona, 10 de junio de 2013

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

A mi tutora Maria Rosario Orzanco, por su accesibilidad y su ánimo desde el primer momento.

A las profesoras Juana Hermoso de Mendoza y Mercedes Ferro, por darme las pautas para la realización de este proyecto, a través de sus clases.

A mi padre, por compartir su conocimiento y su tiempo en este proyecto y en todos...

A mi marido por su apoyo incondicional

INDICE

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| ANÁLISIS ESTRATÉGICO | 12 |
| Matriz DAFO | 19 |
| PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | |
| 3.1 Identificación del área de mejora y definición del proyecto | 20 |
| 3.2 Criterios de calidad de la página web | 23 |
| 3.3 Utilidad | 24 |
| 3.4 Desarrollo e implantación del proyecto | 25 |
| 3.5 Metodología | 27 |
| 3.6 Puesta en marcha y dotación de recursos | 30 |
| 3.7 Cronograma | 32 |
| 3.8 Métodos de evaluación (estándares e indicadores de calidad) | 36 |
| BIBLIOGRAFÍA | 34 |
| ANEXOS | |
| Anexo I. Folleto informativo plan de mejora | 40 |
| Anexo II. Estructura contenidos de la página web | 42 |
| Anexo III. Carta informativa a los pacientes | 46 |
| Anexo IV Encuesta de satisfacción del usuario | 47 |
| Anexo V. Búsqueda Bibliográfica | 46 |
| Anexo VI. Modelo de artículo | 53 |

RESUMEN

Introducción

El gran desarrollo de las nuevas tecnologías en los últimos años, impulsan a los profesionales sanitarios a trasladar esta realidad a la práctica diaria incrementando la accesibilidad al sistema sanitario.

Dentro de la planificación estratégica sanitaria y más concretamente en el actual Plan de mejora destacan objetivos centrados en el autocuidado y en la mejor gestión de los recursos, con especial interés en la gestión de la cita previa. Uno de los objetivos del Plan de Salud de Navarra 2006- 2012¹ es “garantizar la accesibilidad a los centros sanitarios” por lo que este trabajo pretende facilitar el acceso a la información de los centros de salud poniendo al alcance del paciente los recursos necesarios.

Hoy en día Internet es un medio de comunicación básico para facilitar el acceso a la información; por lo que una herramienta informática es clave para garantizar el mismo a los pacientes y usuarios. Actualmente en Navarra no existe ninguna página *web* de un centro de salud. Este proyecto propone como plan de mejora establecer un modelo de página *Web* para fomentar la futura creación de la misma, presentarla a la dirección de Atención Primaria (AP) y si la valoración fuera positiva, proceder a su implantación.

En la red existen varias páginas que están en funcionamiento con muy buenos resultados que facilitan a los pacientes y usuarios el acceso a los centros de salud, así como la realización de trámites de manera rápida y sencilla.²

Objetivos

Entre los objetivos más relevantes del proyecto se encuentran:

- Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la organización, información y cartera de servicios del centro de salud.
- Integrar la información existente en la red para incentivar su buen uso al ciudadano fomentando el autocuidado.

Material y métodos

La creación de la página *web* se llevó a cabo mediante el programa informático *Dreamweaver*. Para la elaboración de la misma se contó con el asesoramiento de un ingeniero que ha realizado páginas Web en diversas ocasiones.

En cuanto al contenido de la misma, se realizó una revisión en páginas oficiales sobre los diferentes protocolos y recomendaciones que se vayan a publicar.

Teniendo en cuenta los protocolos del programa ATENEA utilizados en AP.

Intervención

Dada la inexistencia de un recurso similar se plantea la creación de un modelo de página web de un centro de salud. Se realizó un Análisis DAFO previo, observándose el gran número de fortalezas y oportunidades y teniendo en cuenta las debilidades y amenazas para su correcta implantación.

Con la implantación de este proyecto se pretende mejorar la calidad asistencial del paciente y favorecer la accesibilidad de los pacientes y usuarios al sistema sanitario.

Se trata de un recurso de fácil manejo que recoge gran parte de la información disponible en la red relevante para la salud del ciudadano. Su implantación no sería costosa y precisaría de la implicación de un equipo de profesionales interdisciplinar con una enfermera al frente. (Comisión de seguimiento de la web)

El papel de la enfermera en este proyecto es fundamental por su importante implicación en el fomento del autocuidado, la promoción y prevención de la salud, elementos clave en la AP.

La puesta en marcha comenzaría con la aprobación por parte de la Dirección de AP y una reunión con los directores de los centros de salud para implantar el proyecto de manera consensuada y centrada en el paciente.

Evaluación

La comisión se reuniría para el seguimiento del mismo y se realizaría una evaluación basada en estándares e indicadores de calidad para valorar la puesta en marcha y su impacto entre la población.

Palabras clave: Métodos de comunicación, Información en atención primaria, redes sociales, Web para pacientes, Usuario, ePaciente,

[Primary Health Care] MsH

Social Networking] MsH

[Webcasts] MsH

[Commnications Media] MsH

[Physician-Patien Relations]

1. INTRODUCCION

El clásico paradigma que afirma que los profesionales de la salud son la única fuente de conocimiento médico; está dando paso a una sociedad de la información donde pacientes, junto a los sistemas y redes que ellos crean, se están convirtiendo en recursos cada vez más importantes para el sistema sanitario². Los avances tecnológicos, el aumento de la accesibilidad a Internet y concretamente el importante uso de la red en el paciente o usuario; hacen que el sistema sanitario se vea en la obligación de integrar la información y facilitarla a la población.

Un reciente estudio⁷ afirma que el 61% de los usuarios han usado Internet como fuente de información sobre salud. Internet respondió a las dudas de salud en el 92,4% de los usuarios de Internet; el 53,5% refirieron que alguna vez Internet cambió su forma de pensar sobre su salud y el 30% realizaron algún cambio de comportamiento, comentándolos con su el profesional sanitario el 60,1%; el 44,3% refirieron hacer más preguntas en consulta y el 80,8% creen que los profesionales sanitarios estaría dispuestos a conversar acerca de la información encontrada en Internet.

Las características de Internet: rapidez, comodidad, accesibilidad, actualización, bajo coste e interactividad son las causantes de que los ciudadanos elijan Internet como primera opción para buscar información relacionada con la salud.¹

Estos datos suponen un reto para los profesionales sanitarios: Integrar la información y facilitar su accesibilidad a los usuarios y pacientes. Por ello la creación de una página Web de un centro de salud urbano pondría al alcance del paciente todos estos servicios sería un punto de referencia para hacer consultas en materia de salud así como la realización de diversos trámites.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Una necesidad planteada en del Plan de Salud de Navarra (PSN) 2006- 2012 es “garantizar la accesibilidad a los centros sanitarios”³. En esta línea el Marco Estratégico de Atención Primaria (MEAP) plantea como estrategia “orientar la organización de servicios a la mejora de la accesibilidad” y “mejorar las tecnologías de la información en Atención Primaria”⁴. Para llevar a cabo esta necesidad se han llevado a cabo varios proyectos.

En el ámbito de la atención primaria, recientemente se ha puesto en marcha un plan de mejora que pretende crear un modelo de atención orientado al paciente, que preste especial atención a la accesibilidad y agilidad; un modelo de atención sostenible y orientado al autocuidado.

Por otra parte, los ciudadanos disponen de mucha información acerca del sistema sanitario y de la salud en concreto, que precisa ser integrada y ofertada a través de las nuevas tecnologías.

En otras Comunidades Autónomas, en concreto en Andalucía, varios centros de salud cuentan con su página Web propia gestionada y dirigida por un enfermero/a⁶. Este proyecto se ha basado en sus buenos resultados tras hablar con los expertos. Actualmente en Navarra no existe una página Web de un centro de salud. La información en la red viene ofrecida por organismos oficiales con documentos de interés pero no con información relacionada con las actividades propias del centro de salud⁵. Por ello se ha visto la necesidad de ofertar un modelo de página Web centrado en el ciudadano; para su posterior presentación y valoración por parte de la Dirección de Atención Primaria.

Un recurso accesible para todos/as y que mejore la calidad asistencial del sistema agilizando trámites y ofreciendo recursos; así como proporcionar al paciente documentación y páginas Web basadas en evidencia científica. Como resultado el usuario y paciente dispondrá de información veraz para el mantenimiento o recuperación de su salud. Por otro lado se hará un mejor uso de los recursos y aumentará la difusión de las actividades del centro.

En definitiva la creación de una página Web de un centro de salud ayudará notablemente a mejorar la accesibilidad al mismo e integrará la diversa información que hay en Internet en materia de salud, fomentando el autocuidado y la óptima utilización de los recursos sanitarios.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivos generales

- Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la organización, información y cartera de servicios del centro de salud.
- Integrar la información existente en la red para incentivar su buen uso al ciudadano.
- Gestionar las citas de los pacientes según la necesidad y el profesional evitando consultas innecesarias y fomentando las consultas no presenciales.

1.2.2 Objetivos específicos

- Difundir las actividades de promoción y prevención de la salud que tengan lugar en el centro.
- Posibilitar el acceso permanente a consejos, dietas y otros documentos específicos para determinadas situaciones en las que se encuentre el paciente fomentando el autocuidado.
- Ofrecer una visión de los Puntos de Atención Continuada de Navarra, así como sus servicios y las farmacias de guardia.
- Garantizar al paciente la libre elección del profesional.

- Crear enlaces con diferentes apartados del portal sanitario del Gobierno de Navarra para facilitar su acceso y utilización poniendo especial interés en la gestión de la cita previa. Cada paciente concertará la cita según la necesidad y con el profesional que corresponda.
- Ofrecer el acceso a determinadas Web médicas con el fin de ofrecer al paciente la mejor evidencia científica en un lenguaje comprensible.
- Facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre salud favoreciendo el autocuidado.
- Difundir el calendario vacunal de Navarra así como las recomendaciones y pasos a seguir a viajeros internacionales.
- Difundir los derechos y deberes de los pacientes en relación a la sanidad en Navarra.
- Facilitar al ciudadano hacer sugerencias de sus necesidades y pareceres con el fin de mejorar y actualizar el contenido de la página.

1.3 METODOLOGÍA

La creación de la página *Web* se va llevar a cabo mediante el programa informático *Dreamweaver*. Para la elaboración de la misma se cuenta con en el asesoramiento de un ingeniero que ha realizado páginas Web en diversas ocasiones.

En cuanto al contenido de la misma, se realizará una revisión basada en evidencia sobre los diferentes protocolos y recomendaciones que se vayan a publicar, centrada en las necesidades de los ciudadanos. Estos protocolos irán en concordancia con la información ofrecida al paciente desde el *portal de Navarra salud* así como del programa de atención primaria *Atenea*.

Se colgará la información permanente de la Web según la estructuración en las diversas pestañas. Se dará especial relevancia al flash de la página principal que contendrá los avisos relevantes así como las próximas actividades del centro.

Para poder evaluar la utilización y repercusión de la página, habrá un contador de visitas para evaluar su uso.

Un/a enfermero/a del centro será la encargado/a de la actualización de los contenidos de la página Web junto con un informático encargado del mantenimiento de la misma. Dicho/a enfermero/a se encargará de contestar al buzón de sugerencias de los pacientes.

Por otra parte se creará una comisión del centro de salud con profesionales interesados en el tema, preferiblemente un médico, una enfermera, una trabajadora social y un administrativo. Esta comisión se reunirá al trimestre para evaluar la utilidad por parte de los usuarios y pacientes, su valoración así como la necesidad de modificar, suprimir o añadir uno os más contenidos de la Web.

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

La evolución de las tecnologías, las nuevas formas de relación social en espacios virtuales y las nuevas metodologías de trabajo, están sufriendo la evolución más vertiginosa de la historia de la humanidad. Este acontecimiento permite una mayor accesibilidad a la información y un incremento de las relaciones interpersonales. Sin embargo, también trae consigo nuevas formas de exclusión social y nuevas lagunas de conocimiento. Abre una ventana al mundo de la información de temas de diversa índole y de diversa veracidad que traen consigo ventajas y desventajas al ciudadano.

En resumen todo lo que trae consigo el uso de Internet como Al Gore, muchos años atrás definió: *“Una nueva forma de sociedad orientada a las personas”*.⁸

Trasladando este acontecimiento al mundo sanitario, nace el concepto de *ePaciente*, que no es más que aquel paciente o usuario que aprovecha las tecnologías de la información y las comunicaciones para gestionar su salud⁹. Cabe anotar la importante diferenciación entre paciente y usuario, ya que el sistema sanitario y en concreto la atención primaria están centradas en ambos.

En torno al nacimiento de este nuevo concepto se ha llevado a cabo la informatización de del sistema sanitario. Actualmente en Navarra está en marcha Historia Clínica Informatizada (HCI), y tanto el programa Irati en la atención especializada, como el Atenea en atención primaria, son una herramienta básica para el trabajo diario del profesional sanitario y en concreto de la enfermera. Sin embargo en cuanto a la accesibilidad virtual del ciudadano, Navarra no es una de las CCAA pioneras. Como se ha citado anteriormente, existen varias páginas Web de centros de salud a nivel nacional^{10, 11}.

Hoy en día el SNS dispone un portal de salud² abierto a toda la población donde se dispone de diversa información para el paciente y el usuario. También posibilita la realización de diversos trámites. Por ejemplo, en 22 centros rurales y 12 centros de salud de Pamplona se puede realizar la solicitud de cita previa por Internet⁵. A pesar de éste gran avance tecnológico, la mayoría de los pacientes no hacen uso de este servicio y consultan en otras fuentes no institucionalizadas sobre sus problemas de salud.

Este hecho plantea una necesidad en Atención Primaria y en concreto en los centros de salud urbanos. Como avalan las estadísticas, El 68.7% de los hogares navarros cuenta con disponibilidad de conexión a Internet. Este porcentaje se refiere a hogares con al menos un miembro entre 16 y 74 años¹². Dado que en algunas localidades rurales, el alrededor 50% de la población no dispone de conexión a Internet.

A estos datos hay que añadir el hecho de que en los centros de salud urbanos haya más número de profesionales y de paciente. Por ello se plantea el proyecto para un centro de salud urbano aunque extrapolable a cualquier ámbito.

2.1 MARCO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO

2.1.1 Marco político

Tomando como referencia el marco político y estratégico para adecuarlo a los objetivos del proyecto, se puede afirmar que dentro de la planificación estratégica de Salud de Navarra se encuentra centrado en el ciudadano, la calidad de su atención así como la atención a sus cuidados.

*“El Plan de Salud 2006-2012 ha sido definido como un Plan que **debe centrarse en el ciudadano, en la mejora de la calidad de su atención, tanto clínico-asistencial como de sus expectativas y derechos.** Este doble eje obliga a reorientar el conjunto de intervenciones definiendo el Plan como de atención de los **cuidados** en los procesos prioritarios, que a su vez contemple los problemas emergentes de la salud pública bien por su prevalencia o por su inequidad, y además contenga una organización e interrelación entre los actores del sistema, directores, gestores y profesionales, que permitan un servicio coste-efectivo orientado a la obtención de resultados en salud. Todo ello debe dirigirse al **ciudadano** para que perciba la equidad, la universalidad, la eficiencia y responda en consecuencia con la corresponsabilidad.”³*



Representación esquemática de la Planificación política

Fig. 1 Plan de Salud de Navarra 2006-2012

2.1.2 Marco estratégico

Dentro de las líneas estratégicas de dicho plan encontramos las siguientes relacionadas con el objeto del proyecto:

- **Prevención de salud colectiva y problemas de salud emergentes.**
- **Cuidados por procesos según guías de práctica clínica consensuadas y basadas en la evidencia.**
- Desarrollo de la organización y la gestión orientadas a la eficiencia y a la corresponsabilidad.
- **Orientación de las acciones dirigidas a la equidad y a la satisfacción del ciudadano.**
- Utilización adecuada de medicamentos y de la historia clínica informatizada.



Fig. 2 Plan de Salud Navarra 2006-2012

1. Prevención de la salud colectiva

En esta línea, se desarrollan otras áreas como la **promoción de estilos de vida saludables**. Aumentar el acceso a la información sobre hábitos de vida saludable e incidir en la formación del ciudadano en materia de salud son dos premisas básicas que se incluyen en la web para aumentar la incidencia de estilos de vida saludables.

2. Cuidados por procesos

Una de las patologías objeto de intervención son las enfermedades cardiovasculares. Dentro de los recursos de este proyecto se encuentran los autocuidados para dichas patologías como son la diabetes, hipertensión arterial o las dislipemias. Se pretende ofrecer al paciente una información veraz y basada en evidencia científica para fomentar la calidad en los cuidados.

3. Satisfacción del ciudadano

En esta línea estratégica se han priorizado tres grandes áreas: participación de pacientes en el sistema sanitario, las prestaciones sanitarias, y las garantías de cumplimiento de tiempos máximos de demora. Cabe incidir especialmente la primera por ser el fundamento de la creación la web y conocer en profundidad su relevancia en el Plan de Salud de Navarra 2006-2012.

Participación de pacientes en el sistema sanitario

- La Participación informal

*“La actividad relacionada con la salud se produce en un continuo que va desde los cuidados diarios: higiene, alimentación y **autocuidados**, a la actividad más organizada y estructurada que se desarrolla dentro del sistema sanitario, y en la que los profesionales tienen un papel central.*”

*Esta capacidad de los ciudadanos para hacer frente a sus problemas se denomina participación informal en el sistema de salud, entendiéndolo como mucho más amplio que el propio sistema sanitario. A lo largo de este continuo se articulan las asociaciones de afectados, así como de los grupos de ayuda mutua, que desarrollan actividades de promoción y mantenimiento de la salud complementarias con el sistema sanitario”.*³...

Dos de las áreas de esta línea son el *Desarrollo de programas de promoción de la salud y/o relaciones de auto ayuda* y el *Desarrollo de programas de prevención de otras conductas de riesgo*. Ambos con un gran peso en cuanto a los contenidos de la web materializados en los autocuidados, información de interés así como actualización de la presentación de talleres y/o charlas en el centro de salud para el ciudadano.

- La voz pasiva de los pacientes en el sistema sanitario. Quejas y Reclamaciones.

Son los escritos y comunicaciones a través de los cuales la ciudadanía pone en conocimiento de la Administración su disconformidad o desacuerdo con respecto al sistema sanitario en su globalidad o el funcionamiento de los servicios y aspectos relacionados con el cuidado y atención a los/as pacientes.³

En referencia a esta área se ha puesto a disposición de los pacientes un buzón de sugerencias para que puedan escribir sus comentarios en cuanto a la página web. También se ha puesto al alcance de los mismos los recursos necesarios para garantizar la gestión de sus reclamaciones y derechos regulados tanto en la Ley General de Sanidad¹³ como en la Ley básica reguladora de autonomía del paciente.¹⁴

| EXTERNOS | INTERNOS |
|--|--|
| <p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorización por parte de la dirección de Atención Primaria. - Inexperiencia del manejo de un recurso similar. | <p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inexperiencia en la creación de un recurso similar. - Porcentaje de la población no va a recibir la información. |
| <p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gran relevancia de las nuevas tecnologías en la sociedad actual. - Apoya objetivos del PNS y del MEAP - Prestigio para el SNS por la creación de un recurso novedoso. - Mínimo coste y posibilidad de ahorro para el SNS con una buena gestión. | <p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gran difusión mediante un método sencillo de información. - Soporte informático del SNS. - Disposición de documentación útil sin acudir a la consulta. - Mejorar la eficiencia en la transmisión de información. |

Figura 1. Matriz DAFO. Fuente propia.

3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

3.1 IDENTIFICACIÓN DEL AREA DE MEJORA Y DEFICINIÓN DEL PROYECTO

Como se han descrito anteriormente, las líneas estratégicas del Plan de Salud Navarra ofrecen nuevos retos centrados en el ciudadano a los que hay que dar respuesta.

El centro de salud es definido como la *“Estructura física y funcional que posibilita el desarrollo de una atención primaria de salud coordinada globalmente, integral, permanente y continuada, y con base en el trabajo en equipo de los profesionales sanitarios y no sanitarios que actúan en el mismo. En ellos desarrollan sus actividades y funciones los Equipos de Atención Primaria”*¹⁵

Partiendo de esta definición, se puede afirmar que es la estructura donde se desarrolla la atención primaria. *“La puerta de entrada a través de la que los usuarios y pacientes toman inicialmente contacto con los servicios de salud.”*¹⁶

Es por lo tanto, el lugar donde usuarios y pacientes van a tomar contacto por primera para resolver dudas sobre su salud y utilizar los servicios en cuanto a promoción de la salud, prevención y tratamiento de enfermedades. Con esta definición queda patente que el marco idóneo para la creación de un recurso como es una página web es la atención primaria.

Orientar la organización hacia el usuario y conseguir la satisfacción y el desarrollo de los profesionales son dos de los objetivos del “Proyecto de mejora de la organización del proceso asistencial”, puesto en marcha como experiencia piloto los centros de AP del SNS en 2008.¹⁷ Dicho proyecto se enmarca en la “Estrategia Atención Primaria XXI”⁴ y está inspirado en los principios de “Calidad Total” y pretende satisfacer las distintas visiones y necesidades de los agentes implicados en la atención sanitaria: pacientes, profesionales, gestores y, en general, los ciudadanos.

Con esta iniciativa se pretende que los ciudadanos sean más autónomos y menos dependientes del sistema sanitario, lo que exige capacitarles para que estén en condiciones de autocuidarse y responsabilizarse de su propia salud. Para ello es necesario desarrollar un estilo de práctica asistencial más centrado en el paciente y aprovechar al máximo las capacidades de las enfermeras, verdaderas especialistas en cuidados.

Las enfermeras pueden y deben jugar un papel fundamental en la valoración inicial y orientación de las demandas; en la prestación de nuevas modalidades de servicios más adecuadas a las necesidades de los pacientes que se beneficiarán de un modelo de atención más natural. También es esencial su aportación en la educación sanitaria en el autocuidado.

El objetivo general del proyecto consiste en desarrollar nuevos modelos organizativos del proceso asistencial que respondan a las necesidades de los ciudadanos, que favorezcan el desarrollo de todos los profesionales y se orienten a la mejora de los resultados de la organización, medidos en términos de calidad integral. (Calidad técnica + calidad percibida + eficiencia). Así mismo, el proyecto cuenta con cuatro objetivos específicos: orientar la organización al usuario, garantizar la calidad técnica, lograr la eficiencia social y, por último, alcanzar la satisfacción y el desarrollo de todos los profesionales y estamentos.

La última línea de acción de la puesta en marcha de dicho plan ha consistido en el envío a los ciudadanos navarros de un folleto explicativo orientado en la mejor gestión de cita previa y la adecuación del tipo de profesional a la demanda (Anexo I).

En relación a los objetivos de dicho plan se encuentra la creación de la página web, favoreciendo el cumplimiento de los mismos con la creación de un recurso que contribuya accesibilidad, buena gestión y al autocuidado. (Pilares de los objetivos de Plan de Mejor).

El fin último de la creación de la web es poner al alcance del paciente y usuario información que pueda resultarle de su interés y abrirle una puerta al mundo de la educación para la salud integrando la información que hay en la red.

Cabe destacar nuevamente la diferenciación entre paciente y usuario. El centro de salud es por lo tanto, la única estructura del SNS que acoge al usuario, como persona que utiliza los servicios sanitarios de educación, promoción y prevención de la salud.¹⁴

Cuando se planteó inicialmente este proyecto no se pensó en ningún centro de salud en concreto. La única premisa inicial es que fuera un centro de salud urbano por los porcentajes de población que no usa Internet anteriormente citados. Sin embargo es un proyecto extrapolable a centros de salud rurales e incluso a integrar la información de varios centros de salud en una misma página web.

Se deja una puerta abierta al marco concreto de aplicación a la espera del proceso de implantación que ya está en marcha desde la dirección de Atención Primaria.

3.2 CRITERIOS DE CALIDAD DE LA PÁGINA WEB¹⁸

- Accesibilidad adecuada a los distintos servicios del Centro de Salud
- Agilidad y desburocratización de la atención (que implica tanto la orientación por parte de los administrativos sobre qué profesional puede atender cada caso, como evitar los desplazamientos innecesarios al Centro para determinadas gestiones)
- Actualización de la información facilitada al paciente.
- Autonomía y libre elección del profesional, aumentando su responsabilidad e implicación activa en la toma de decisiones clínicas
- Continuidad asistencial e inmediatez en la atención a la urgencia

3.3 UTILIDAD

Una interesante característica del proyecto es su utilidad. El fin último es la creación de un recurso mediante su acceso a través de la web que permita el acceso a toda la población sin restricciones. Estamos hablando de un proyecto práctico y de gran utilidad para el paciente y usuario. Se abre una puerta de fácil acceso mediante una dirección web a un gran número de aplicaciones centradas en la educación y promoción de salud así como en la optimización de los recursos y buena gestión de la cita previa.

- Favorece la difusión de información actualizada. La primera imagen que encontrará el usuario será el anuncio de las próximas actividades ofertadas en el centro. Se dispondrá también de una opción de suscripción de actualizaciones mediante la cual el paciente podrá recibir en su email, las novedades al respecto.
- Pone al alcance del paciente guías de autocuidado sobre patologías comunes, evitando las consultas innecesarias y reconociendo los signos de alarma.
- Promociona la educación para la salud y la vida saludable.
- Da un papel relevante a la enfermera de atención primaria como promotora principal del recurso así como primera referente en el autocuidado.

- Agiliza trámites y solicitudes, facilitando el acceso a la gestión online. Haciendo especial hincapié en la solicitud de cita previa por Internet
- Garantiza el acceso a unos recursos informáticos de evidencia científica, evitando la información errónea o incompleta ofertadas en páginas web sin discriminar
- Obtención de información rápida ante necesidades urgentes como las farmacias de guardia o los puntos de atención continuada que le corresponde, evitando llamadas al 112.

3.4 DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO

La creación de este modelo corresponde al primer paso para su ejecución y puesta en marcha. Ofertar un modelo atractivo de página web así como justificar su realización y plantear unos objetivos concisos y pertinentes; son el primer escalón en la dura tarea de llevar un nuevo proyecto a cabo.

La presentación del modelo se llevará a cabo tras la finalización del mismo para su presentación en la Universidad pública de Navarra. Se presentará a la dirección de AP y en caso de respuesta afirmativa se llevará a cabo la implantación.

Como hemos comentado anteriormente, hay dos o más opciones.

1. Implantarlo en un centro de salud piloto. Reunir a los directores de los centros de salud de Pamplona y comarca y elegir un centro dispuesto a llevarlo a cabo.

2. Implantarlo como un recurso general para todos los centros de salud. De esta manera sería una web que unificaría todos los centros de salud, con la diferencia que contaría con diferentes apartados para la presentación de actividades de de cada centro.

Tras la reunión con los directores de AP y la dirección de AP se decidiría la opción de implantación de la página y su puesta en marcha.

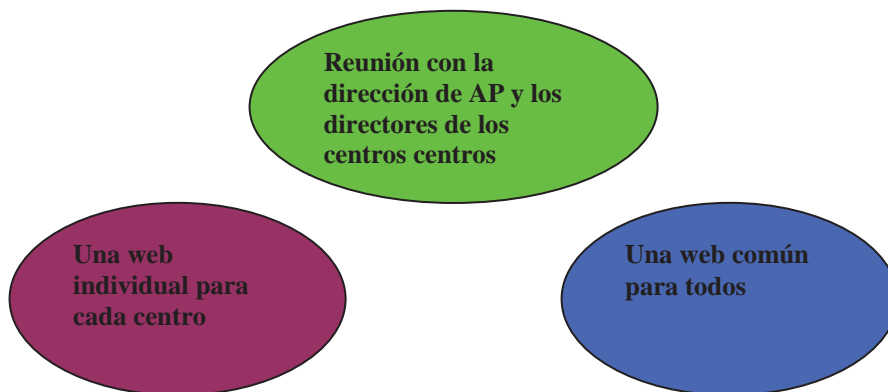


Figura 2. Implantación del proyecto (Fuente propia)

3.5 METODOLOGÍA

El diseño de la web se ha llevado a cabo mediante el programa *Dreamweaver* con el asesoramiento de un ingeniero con experiencia en la creación de recursos de este tipo para su diseño.

Para la elaboración del contenido de la misma, se han tenido en cuenta diversos modelos de páginas disponibles en la red.⁶ También se han unificado los accesos a diferentes recursos del portal navarro de salud⁵ para facilitar su acceso. Así como propuesto diversas fuentes de información con evidencia científica para garantizar al usuario una información de calidad: Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio de Sanidad y Consumo, *Medline*, *Fisterra* y Sistema Nacional Británico.

19, 20, 21,22

Una mención especial para el apartado de autocuidados que se ha basado fundamentalmente en el programa ATENEA (programa informático para los profesionales de AP de Navarra) así como en los recursos virtuales citados anteriormente.

Como se muestra a continuación la web tendrá el siguiente diseño con los diferentes apartados.



Figura 3. Diseño de la página. Fuente propia

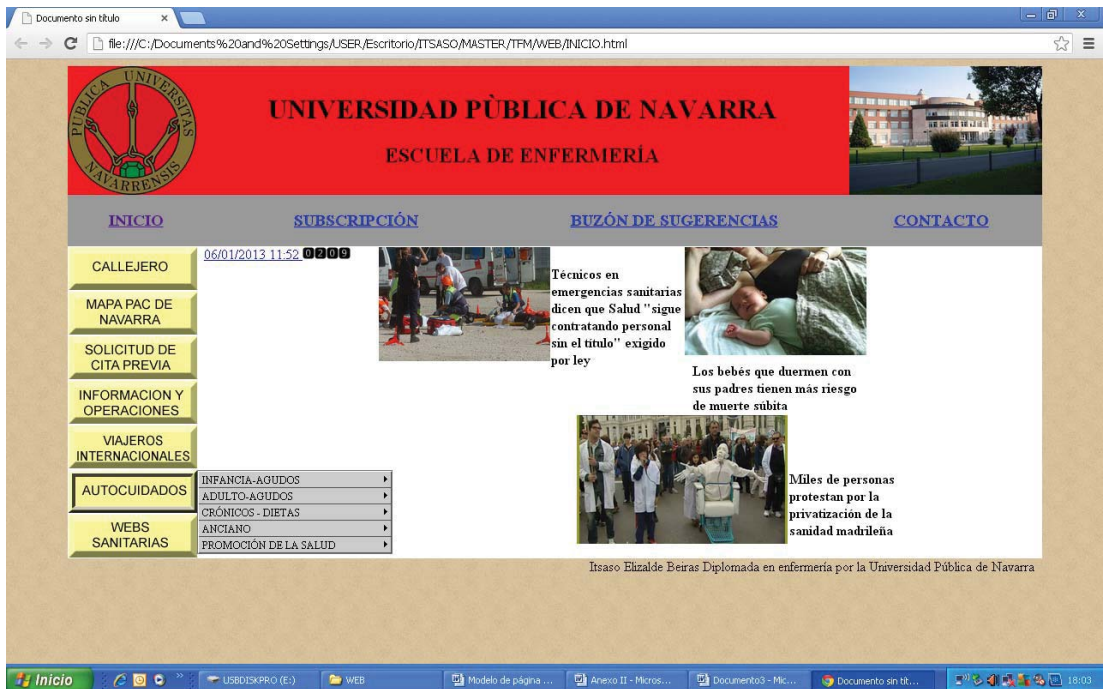


Figura 4. Autocuidados. Fuente propia

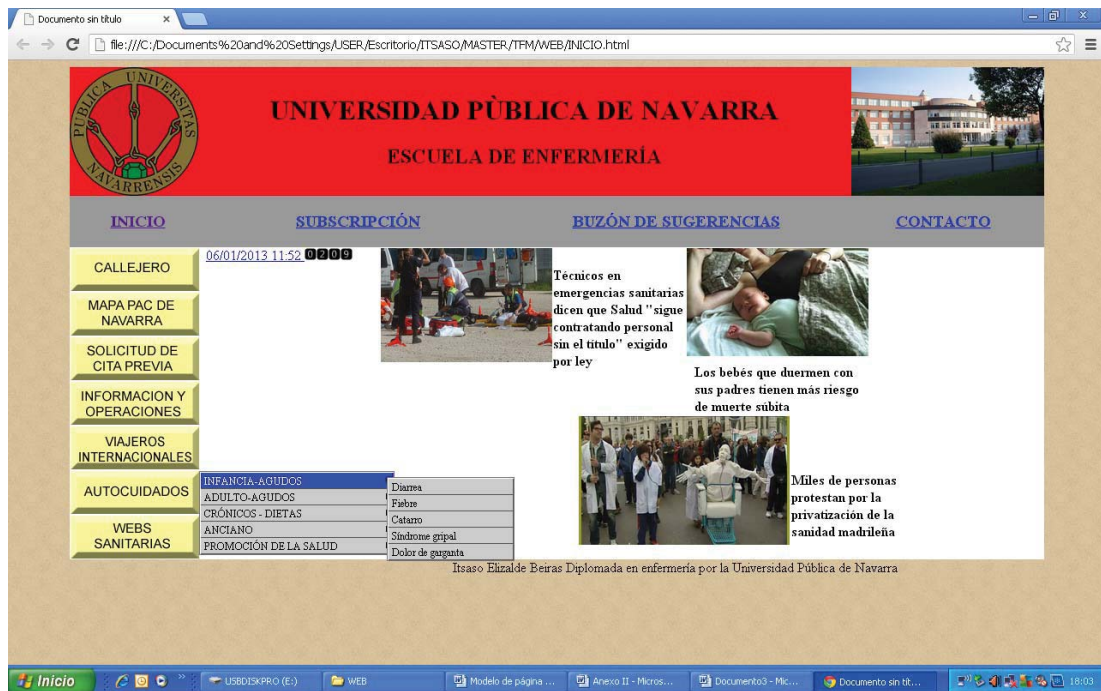


Figura 5. Acceso a PDF de un proceso. Fuente propia

En el Anexo II de detalla la estructura de la misma con sus diferentes contenidos.

3.6 PUESTA EN MARCHA Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Tras la presentación del proyecto en la UPNA, se llevará a cabo su presentación ante la dirección de AP. En caso de que la propuesta sea aceptada tras el período de deliberación se procederá a convocar la primera reunión con los directores de los centros de salud de Pamplona y Comarca.

Con esta reunión, se pretende presentar la el recurso y plantear la posibilidad de implantación en uno o varios centros de salud piloto. Ya sea una web individual para un centro de salud como una web común para todos.

Tras tomar esta decisión se procederá a formar una comisión de seguimiento y evaluación de la página formada por profesionales interesados y conocimientos sobre el tema. Se intentará que al menos haya dos enfermeras, un médico, una trabajadora social, un administrativo, un director de centro y un informático del SNS. Además se designará a la enfermera que dirigirá la comisión y será la encargada principal del seguimiento de la página web.

Las funciones de la comisión serán las siguientes:

- Informar a todos los usuarios sobre la difusión de la web.
- Actualizar los contenidos de la página web
- Contestar al buzón de sugerencias.
- Realizar la evaluación de la implantación basado en los indicadores y estándar de calidad.

Una vez elaborada la comisión se procederá a la elección de centro/s piloto/s y se difundirá su próxima implantación a los usuarios mediante una carta. (Anexo III). Además se repartirán folletos entre los pacientes del centro y se publicitará en el mismo.

Tras la difusión entre los usuarios se procederá a la primera reunión de la comisión y su posterior puesta en marcha de la web.

La comisión reunirá trimestralmente a no ser que la enfermera responsable decida acortar dicho periodo. El objetivo de estas reuniones es poner en común las actualizaciones, las sugerencias hechas por los pacientes y evaluar analizando los indicadores de calidad.

A los seis meses de su implantación se procederá al análisis de datos para su evaluación y presentación ante la Dirección de AP.

3.6 CRONOGRAMA

| Actividad | Jn | Sp | Oc | Nv | Dc | Mz | Jn |
|---|----|----|----|----|----|----|----|
| Presentación del proyecto en la UPNA | x | | | | | | |
| Presentación del proyecto a la dirección de Atención Primaria | x | | | | | | |
| Reunión con los directores de AP | | x | | | | | |
| Elaboración de la comisión | | | x | | | | |
| Designación del centro piloto | | | x | | | | |
| Designación de la enfermera responsable | | | x | | | | |
| Campaña de información | | | | x | | | |
| Implantación del proyecto | | | | | x | | |
| Primera reunión de la comisión | | | | | x | | |
| Reunión de la comisión | | | | | | x | |
| Evaluación, Indicadores | | | | | | | x |

Figura 3. Cronograma. Fuente propia

3.8 METODOS DE EVALUACIÓN (estándares e indicadores de calidad)

Entendiendo estándar de calidad como la *frecuencia o nivel deseable que debe ser alcanzado para obtener el grado de calidad establecido*²⁴ e *indicador de calidad como área claramente observable y medible, que permite señalar el ámbito y el grado de calidad*²⁴ se presenta el método de evaluación de la calidad del proyecto.

Indicadores de calidad:

- Número de visitantes mensuales a la web.
- Porcentaje de gestiones realizadas por Internet, con especial atención a la cita previa.
- Porcentaje de usuarios que consideran que los contenidos de la página web son de su interés.
- Números de usuarios que consultan el apartado de autocuidados.

Estándares de calidad: valor

- 20% de la población diana.
- 5% de las citas previas, sean solicitadas a través de Internet.
- 60% de los encuestados con una puntuación media mayor de 3.5.
- 10% de los encuestados hayan accedido al menos una vez al apartado de autocuidados

* Al no haber referencias de web sanitarias anteriores, se hace especialmente complicado establecer unos estándares e indicadores de calidad. En base a la implantación y al acceso de los ciudadanos la Comisión de la web, podrá cambiar estos criterios de evaluación de calidad ajustándose a las necesidades de los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS

1. Modelo asistencial centrado en el paciente. Pamplona. [Acceso abril 2013].

Disponible en:

<http://www.seguridaddelpaciente.es/formacion/tutoriales/MSC-CD1/contenidos/unidad2.1.html>

2. Traver V, Fernández-Luque L. El paciente y las redes sociales. 1ª ed. Publidisa:

Valencia, 2011.85

3. Plan de Salud de Navarra 2006-2012. Pamplona [Acceso febrero 2013].

Disponible en:

<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/4A48A46B-982A-4039-A9D8-C88738177EC0/158684/PlandeSaluddeNavarra20062012.pdf>

4. Marco estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España 2007-2012. Pamplona. [Acceso marzo 2013]. Disponible en:
http://www.msc.es/profesionales/proyectosActividades/docs/AP21MarcoEstrategico2007_2012.pdf
5. Portal navarro de salud. Pamplona [Acceso febrero 2013]. Disponible en:
http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadano/
6. Página web del centro de salud Gran capitán. Pamplona [Acceso en febrero 2013]. Disponible en: <http://www.centrosaludgrancapitan.es/>
7. Marín-Torres, Viviana; Valverde Aliaga, Justo; Sánchez Miró, Ignacio; Sáenz del Castillo Vicente, María Isabel; Polentinos-Castro, Elena; Garrido Barral, Araceli. Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. Aten Primaria. 2013; 45:46-53
8. Traver V, Fernández-Luque L. El paciente y las redes sociales. 1ª ed. Publidisa: Valencia, 2011.pp.15-16
- 9, Traver V, Fernández-Luque L. El paciente y las redes sociales. 1ª ed. Publidisa: Valencia, 2011.219
10. Página web del centro de salud de Zaidín Sur. Pamplona. [Acceso febrero 2013]. Disponible en:
<http://www.centrosaludzaidinsur.es/>

11. Página web del centro de salud de Bollullos. Pamplona. [Acceso febrero 2013].

Disponible en:

<http://www.centrodesaluddebollullos.es/>

12. Instituto de Estadística de Navarra. Encuesta de equipamiento y uso de tecnología de información y comunicación en los hogares 2011. Pamplona. [Acceso mayo 2013]

<http://www.ine.es/prensa/np678.pdf>

13. Jefatura del Estado Español. Ley 14/1986 General de Sanidad de 25 de abril. BOE 102 de 29 de Abril de 1986.

14. Jefatura del Estado Español. Ley 41/2002 básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica de 14 de noviembre. BOE 274 de 15 de Noviembre de 2002

15. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Pamplona. [Acceso abril 2013].

Disponible en:

<http://www.msc.es/ciudadanos/prestaciones/centrosServiciosSNS/hospitales/introduccionCentro.htm> Acceso abril 2013

16. Martín Zurro Armando. Jodar Solá Gloria. Atención Familiar y Salud Comunitaria. Madrid: Elsevier; 2011.3

17. Colegio de Enfermería de Navarra. La Atención primaria quiere reorientarse hacia el usuario. Rev Pulso. 2008. Pamplona. [Acceso mayo 2013]; 53 8-9.

Disponible en:

<http://www.enfermerianavarra.com/index.php?id=381>

18. Criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud, Pamplona, Acceso Mayo 2013. Disponible en:

http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/system/galleries/download/acsa/Programas_Acreditacion/PaginasWeb/eEurope2002.pdf

19. Organización Mundial de la Salud. Pamplona. [Acceso mayo 2013]. Disponible en:

<http://www.who.int/es/>

20. Ministerio de Sanidad y Consumo. Pamplona. [Acceso mayo 2013]. Disponible en:

<http://www.msc.es/>

21. Medline. Pamplona. [Acceso mayo 2013]. Disponible en:

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/>

22. Fisterra. Pamplona. . [Acceso mayo 2013] Disponible en:

<http://www.fisterra.com/>

23. Servicio Nacional Británico. Pamplona. [Acceso mayo 2013]. Disponible en:

<http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

24. Grupo CTO. Manual CTO. 5ª ed. CTO Editorial. Madrid, 2011. 35

ANEXOS

CITA PREVIA www.citasalud.navarra.es

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------|---|-----------------------------|---------------|--|--|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| ANCÍN - AMÉSCOA 948 53 46 02 | | | | | | | | | | | | | |
| SOLICITAR CITA PREVIA | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Consulta para el mismo día</td> <td style="width: 30%;">Llame a partir de las 8 h.</td> <td style="width: 40%;">Si necesita ser visto en el día pida una Cita Día pero No emplee la palabra "urgente", que induce a error. Indique que necesita atención a domicilio.</td> </tr> <tr> <td>Atención a domicilio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consulta que puede esperar 2 ó 3 días</td> <td>Llame a partir de las 9:30 h.</td> <td>Planifique su cita con antelación.</td> </tr> </table> | Consulta para el mismo día | Llame a partir de las 8 h. | Si necesita ser visto en el día pida una Cita Día pero No emplee la palabra "urgente", que induce a error. Indique que necesita atención a domicilio. | Atención a domicilio | | | Consulta que puede esperar 2 ó 3 días | Llame a partir de las 9:30 h. | Planifique su cita con antelación. | | | |
| Consulta para el mismo día | Llame a partir de las 8 h. | Si necesita ser visto en el día pida una Cita Día pero No emplee la palabra "urgente", que induce a error. Indique que necesita atención a domicilio. | | | | | | | | | | | |
| Atención a domicilio | | | | | | | | | | | | | |
| Consulta que puede esperar 2 ó 3 días | Llame a partir de las 9:30 h. | Planifique su cita con antelación. | | | | | | | | | | | |
| URGENCIAS | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">De</td> <td style="width: 30%;">8 a 15:20 h.</td> <td style="width: 40%;">Llame a su Centro Sanitario habitual.</td> </tr> <tr> <td>Tardes de</td> <td>15:20 a 22 h.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Horario nocturno</td> <td></td> <td style="text-align: center;">Llame al 1-1-2 SOS NAVARRA</td> </tr> <tr> <td>Sábados, Domingos y Festivos</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | De | 8 a 15:20 h. | Llame a su Centro Sanitario habitual. | Tardes de | 15:20 a 22 h. | | Horario nocturno | | Llame al 1-1-2 SOS NAVARRA | Sábados, Domingos y Festivos | | |
| De | 8 a 15:20 h. | Llame a su Centro Sanitario habitual. | | | | | | | | | | | |
| Tardes de | 15:20 a 22 h. | | | | | | | | | | | | |
| Horario nocturno | | Llame al 1-1-2 SOS NAVARRA | | | | | | | | | | | |
| Sábados, Domingos y Festivos | | | | | | | | | | | | | |
| EMERGENCIAS O URGENCIA VITAL | Atención 24 horas | | | | | | | | | | | | |

Atención Telefónica Personalizada
948 53 46 70

| | |
|--|---|
| TRÁMITES O CONSULTAS POR TELEFONO (a partir de las 9:30 h.) | Indique que desea consultar dudas o solicitar trámites. |
|--|---|



CENTRO DE SALUD DE ANCÍN - AMÉSCOA

MUY IMPORTANTE

MEJORAR NUESTRO CENTRO DE SALUD.

UN COMPROMISO DE TODOS.

En la Zona de Salud de Ancín - Améscoa se han establecido nuevas formas de organización para ofrecerle una atención más ágil y adecuada.

Nuestro Equipo de Salud está formado por un conjunto de profesionales que trabaja de forma coordinada.

- Los médicos diagnostican y tratan las enfermedades.
- Las enfermeras están especializadas en la valoración de las necesidades, educación, consejo sanitario y la aplicación de cuidados.
- El personal de admisión orienta, asesora y resuelve los trámites necesarios.

La trabajadora social presta atención a las necesidades sociales relacionadas con la salud.

Recuerde que Usted no solo cuenta con "su médico personal" sino también con "su enfermera personal".

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Para aconsejarle el tipo de atención más adecuado el personal de Admisión le pedirá que nos indique qué **tipo de necesidad** tiene usted.

No es necesario que detalle sus síntomas, basta con que aporte la información que Usted considere oportuna para que nos ayude a aconsejarle el modelo de atención más adecuado.

Tratamos de conocer si podemos resolver su necesidad de una manera más ágil:

- Si podemos resolver su demanda por teléfono.
- Si se trata de una urgencia médica que requiere atención inmediata.
- Si necesita atención en el día o puede esperar 2 ó 3 días.
- Si es más adecuado consultar directamente este tipo de necesidad con la Enfermera o Trabajadora Social.

En caso de duda pida consejo al personal administrativo sobre el tipo de atención más adecuado y ágil para su necesidad.

EVITE LLAMAR ENTRE LAS 8 Y LAS 9,30 h. A MENOS QUE LE SEA IMPRESCINDIBLE UNA CITA EN EL DÍA

NO OLVIDE TRAER SU TARJETA SANITARIA

¿CUÁNDO CONSULTAR A LA ENFERMERA?

- Síntomas iniciales de procesos comunes en adultos: catarros, diarreas, etc...
- Curas, heridas, quemaduras, tapones...
- Alteración hábitos: estreñimiento, insomnio...
- Dudas sobre vacunas, puericultura y cuidados del niño.
- Ayuda para dejar de fumar, perder peso...
- Apoyo emocional en situaciones de estrés.
- Seguimiento y autocuidados en crónicos.
- Consejo y autocuidados para evitar recaídas.

Las enfermeras son profesionales idóneos para la atención y el tratamiento de síntomas iniciales que no es adecuado medicalizar en exceso. Además nos enseñarán a reconocer los síntomas de alarma y a autocuidarnos para evitar recaídas.

¿QUÉ TRÁMITES O CONSULTAS PUEDO HACER POR TELÉFONO?

Bastantes demandas pueden resolverse por teléfono sin necesidad de pasar por consulta o acudir al Centro.

- Consultar dudas sobre cuidados, medicación, etc.
- Comentar su evolución.
- Pedir el alta médica.
- Dudas sobre síntomas iniciales, puericultura, etc.
- Solicitar Certificados e Informes Médicos.
- Renovación de Recetas.
- Renovación de Autorizaciones.
- Información sobre bañeros, sillas de ruedas, andadores prestaciones y recursos sociales...

El personal administrativo atenderá directamente su solicitud o le pondrá en contacto con el médico, la enfermera o la trabajadora social.

ANEXO II. ESTRUCTURA CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB

- **SOLICITUD DE CITA PREVIA**

- **INFORMACIÓN Y OPERACIONES**
 1. TIS
 2. FARMACIAS DE GUARDIA NAVARRA DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE
 3. VOLUNTADES ANTICIPADAS
 4. MAPA DE CENTROS DE URGENCIAS DE PAC DE NAVARRA
 5. PRESTACIONES SNS
 6. ELECCIÓN DEL PROFESIONAL
 7. TELÉFONOS DE INTERÉS
 8. CALENDARIO VACUNAL DE NAVARRA

- **VIAJEROS INTERNACIONALES**
 1. PRECAUCIONES Y CONSEJOS GENERALES
 2. CONTACTE CON EL CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL
 3. LISTA DE PAÍSES. MAPA INTERACTIVO

- **AUTOCUIDADOS**

1. INFANCIA

AGUDOS

- Diarrea
- Fiebre
- Catarro
- Síndrome gripal
- Dolor de garganta

2. ADULTO

AGUDOS

- Aftas
- Catarro
- Diarrea
- Dolor dental
- Fiebre
- Gripe
- Herpes labial
- Infección urinaria
- Náuseas y vómitos
- Picaduras
- Cuidados de los oídos

CRÓNICOS - DIETAS

- Consejos para el paciente con HTA
- Alimentación en Hiperuricemia
- Consejos para pacientes que toman ACO
- Alimentación en dislipemias
- Alimentación en D.M
- Alimentación equilibrada
- Alimentación en Menopausia
- Alimentación en obesidad

3. ANCIANO

- Alimentación
- Prevención de caídas

WEBS SANITARIAS

OMS

Msc

Navarra salud

Medline

Fisterra

Web del sistema nacional británico

- **CALLEJERO DE PAMPLONA**

- **BUZÓN DE SUGERENCIAS**
- **SUSCRIPCIÓN A NOVEDADES DE PÁGINA WEB**
- **CONTADOR DE VISITANTES**
- **ENCUESTA EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

ANEXO III. CARTA INFORMATIVA A LOS PACIENTES



Estimado/a usuario/a:

Desde su centro salud tenemos el placer de comunicarle de la creación de una página web del mismo para mejorar su atención.

Desde la página podrá realizar diversos trámites como solicitar cita previa por Internet, realizar gestiones, consultar información sobre autocuidados y muchas opciones más.

Le invitamos a visitarla en _____ y estaremos encantado/as de recibir cualquier sugerencia por su parte.

Atentamente,

El equipo de Atención Primaria

ANEXO IV. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Marque del 1 al 5 siendo 1 en total desacuerdo y 5 muy de acuerdo las siguientes cuestiones

- | | |
|---|-----------|
| 1. Accedo a la web al menos una vez al mes | 1 2 3 4 5 |
| 2. Utilizo el servicio de cita previa por Internet | 1 2 3 4 5 |
| 3. La información que hay en la página es de mis interés | 1 2 3 4 5 |
| 4. He revisado los contenidos del apartado de autocuidados al menos una vez | 1 2 3 4 5 |
| 5. Creo que los contenidos de la web influyen positivamente en la atención sanitaria | 1 2 3 4 5 |
| 6. La información está actualizada | 1 2 3 4 5 |
| 7. En caso de que haya utilizado el buzón de sugerencias, me han contestado correctamente | 1 2 3 4 5 |

ANEXO V. BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA

Se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de datos más adecuadas al objeto de estudios.

CUIDEN (1). Se introdujeron los siguientes términos Msh.

[Internet] y [Atención Primaria]

CUIDEN
BASE DE DATOS DE ENFERMERÍA EN ESPAÑOL.
BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA

BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA ¿QUÉ ES INDEX? DOC6 REVISTAS INCLUIDAS AYUDA

Registros recuperados: 7

Para visualizar un registro completo seleccione el título correspondiente.

- 1 Cubillo Arjona, G Famós Brossa, G Bravo Rodríguez, C Rinch Ruiz, M y Gimbert del Rio, M. [Diseño de un entorno tecnológico integrado para la continuidad de cuidados intra y extrahospitalarios](#). Granada. 2003. Pp. 96. Comunicación, resumen.
- 2 Sobrín Valbuena, Carmen-Victoria y Vega Fernández, Ana M. [Recursos enfermeros en Internet: una nueva forma de entender la Enfermería](#). Madrid. 2001. Pp. 375-376. Póster, resumen.
- 3 Ayuso Margafón, Sonia Ayuso Margafón, Raquel Navarro Féliz, Inma y García Pérez, Marta. [Salud sexual en los varones jóvenes: programa de atención al hombre](#). Enferm Clínica. 2004 mar-abr. 14(2):93-101. Original, artículo.
- 4 Carbó i Amau, JM. [Las autopistas de la información en atención primaria](#). Cuad Gestión. 1996 ene-mar. 2(1):46-54. Revisión, artículo.
- 5 García, Marcela y Inostroza, Johanna. [Enfrentando el desafío de la informática en Atención Primaria](#). MedWave. 2003 ago. Original, artículo.
- 6 Louro González, A y González Guitián, Carlos. [Portales sanitarios para la atención primaria](#). Aten Primaria. 2001 mar. 27(5):346-350. Revisión, artículo.
- 7 Sobrequés, J y Fernández, E. [Revistas de atención primaria en Internet](#). Aten Primaria. 2000 may. 25(9):663-664. Carta al director.

Se encontraron siete artículos que no se correspondían con el objeto de estudio o no había suficiente información disponible.

CUIDEN (2). Se introdujeron los siguientes términos MeSH.

[Internet] y [Atención Primaria]. No encontrándose ningún artículo de interés.

SCIELO. Se introdujeron varias palabras clave. Sin embargo las opciones para refinarla búsqueda disponibles en este buscador, no se adaptaban para la búsqueda de un tema tan específico como es el objeto de estudio de este trabajo

PUBMED (1). Se introdujeron los siguientes términos MeSH.

[Internet] AND [Primary health care]

Límites: Idioma, español

Se hallaron 16 artículos y seleccionaron dos según el objeto de estudio

The screenshot shows a web browser window displaying the PubMed search results page. The search query is "Internet AND Primary Health Care" with filters set to Spanish. The results list 16 items, with the first four visible:

1. [New technologies in primary care: people, machines, records, and networks. SESPAS Report 2012.](#)
Alfaro M, Bonis J, Bravo R, Fluiters E, Minué S.
Gac Sanit. 2012 Mar;26 Suppl 1:107-12. doi: 10.1016/j.gaceta.2011.12.005. Epub 2012 Feb 13. **Spanish.**
PMID: 22336322 [PubMed - indexed for MEDLINE] **Free Article**
[Related citations](#)
2. [Internet use by primary care and hospital doctors: perception of how it influences their relationships with patients.](#)
Mira Solves JJ, Llinás Santacreu G, Lorenzo Martínez S, Albar Remón C.
Aten Primaria. 2009 Jun;41(6):308-14. doi: 10.1016/j.aprim.2008.10.007. Epub 2009 May 17. **Spanish.** Erratum in: *Aten Primaria*. 2009 Dec;41(12):715.
PMID: 19446927 [PubMed - indexed for MEDLINE]
[Related citations](#)
3. [Application of a model of continued attention in inflammatory bowel disease: the Crohn-colitis care unit.](#)
Torrejón Herrera A, Masachs Peracaula M, Borruei Sainz N, Castellis Carner I, Castillejo Badía N, Malagelada Benaprés JR, Casellas Jordá F.
Gastroenterol Hepatol. 2009 Feb;32(2):77-82. doi: 10.1016/j.gastrohep.2008.09.015. Epub 2009 Feb 5. **Spanish.**
PMID: 19231678 [PubMed - indexed for MEDLINE]
[Related citations](#)
4. [Residents in pediatrics in primary care centers: 5 years of compulsory rotation in Health Area 11 of Madrid.](#)
García-Rebollar C, Padilla Esteban ML, de la Fuente García MA, Vázquez Román S, Iñigo Martín G.

1. Mercedes Alfaro, Julio Bonis, Rafael Bravo, , Enrique Fluiters y Sergio Minué. *Nuevas tecnologías en atención primaria: personas, máquinas, historias y redes. Informe SESPAS 2012. Gac Sanit. 2012; 26(S):107–112*

2. José Joaquín Mira Solves, Gilberto Llina Santacreu, Susana Lorenzo Martínez y Carlos Aibar Remón. *Uso de Internet por médicos de primaria y hospitales y percepción de cómo influye en su relación con los pacientes. Aten Primaria. 2009; 41(6):308–314*

PUBMED (2)

Términos Mesh: [Internet] AND [Physician-Patient Relations]

Límites: Idioma, español

Se hallaron 10 artículos y se seleccionó uno según el objeto de estudio.

The screenshot shows a web browser window displaying the PubMed search results page. The search query is "[Internet][Mesh] AND *Physician-Patient Relations*[Mesh]". The results are filtered by language to Spanish. The first result is selected, showing the title "[Citizens' participation in health education and shared decision-making. SESPAS Report 2012]" by Ruiz-Azarola A, Perestelo-Pérez L. The page also displays various filters on the left, such as Article types, Text availability, Publication dates, Species, Languages (Spanish selected), Sex, and Subjects. On the right, there are sections for "149 free full-text articles in PubMed Central", "Find related data", and "Search details".

3. Viviana Marin-Torres, Justo Valverde Aliaga, Ignacio Sánchez Miró, María Isabel Sáenz del Castillo Vicente, Elena Polentinos-Castro y Araceli Garrido BarralInternet. *Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. Aten Primaria.* 2013;45(1):46-53

PUBMED(3)

Términos MsH: [Internet] AND [Physician-Patient Relations] AND [Primary Health Care]

Se hallaron 32 artículos

The screenshot shows a web browser window displaying the PubMed search results page. The search query is "#21 AND primary health care[MeSH Terms]". The results are sorted by "Recently Added" and show 32 results. The first four results are:

1. Mehrotra A, Paone S, Martich GD, Albert SM, Shevchik GJ. *JAMA Intern Med.* 2013 Jan 14;173(1):72-4. doi: 10.1001/2013.jamainternmed.305. No abstract available. PMID: 23403816 [PubMed - indexed for MEDLINE] [Related citations](#)
2. Wood E, Tso S. *Clin Teach.* 2012 Aug;9(4):216-21. doi: 10.1111/j.1743-498X.2012.00551.x. PMID: 22783852 [PubMed - indexed for MEDLINE] [Related citations](#)
3. LaVela SL, Schectman G, Gering J, Locatelli SM, Gawron A, Weaver FM. *Patient Educ Couns.* 2012 Sep;88(3):420-6. doi: 10.1016/j.pec.2012.06.004. Epub 2012 Jul 4. PMID: 22766452 [PubMed - indexed for MEDLINE] [Related citations](#)
4. Geissbühler A. *Swiss Med Wkly.* 2012 Jun 6;142:w13599. doi: 10.4414/SMW.2012.13599. Review. PMID: 22674386 [PubMed - indexed for MEDLINE] [Related citations](#) **Free Article**

The interface also shows filters for "published in the last 5 years", "Article types", "Text availability", "Publication dates", "Species", "Languages", and "Sex". The search bar at the top contains the query "#21 AND primary health care[MeSH Terms]".

Se seleccionaron cinco artículos según el objeto de estudio y la calidad de los datos obtenidos.

4. Russ H, Giveon SM, Catarivas MG, Yaphe J. *The effect of the Internet on the patient-doctor relationship from the patient's perspective: a survey from primary care.* Isr Med Assoc J. 2011 Apr;13(4):220-4.
5. Handel MJ. *Integrative primary care and the internet: opportunities and challenges.* Prim Care. 2010 Mar; 37(1):181-200.
6. Breen GM, Wan TT, Zhang NJ, Marathe SS, Seblega BK, Paek SC. *Improving doctor-patient communication: examining innovative modalities vis-a-vis effective patient-centric care management technology.* J Med Syst. 2009 Apr; 33(2):155-62.
7. Siva C, Smarr KL, Hanson KD, Parikh M, Lawlor K, Ge B. *Internet use and e-mail communications between patients and providers: a survey of rheumatology outpatients.* J Clin Rheumatol. 2008 Dec;14(6):318-23.
8. McKinlay J, Marceau L. *When there is no doctor: reasons for the disappearance of primary care physicians in the US during the early 21st century.* Soc Sci Med. 2008 Nov;67(10):1481-91.

ANEXO VI. MODELO DE ARTÍCULO REVISTA PULSO. TRABAJOS CONCEPTUALES

CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB DE UN CENTRO DE SALUD

Itsaso Elizalde Beiras alumna del Máster en Gestión de Cuidados en Enfermería de la UPNA

RESUMEN

El gran desarrollo de las nuevas tecnologías en los últimos años, impulsan a los profesionales sanitarios a trasladar esta realidad a la práctica diaria incrementando la accesibilidad al sistema sanitario.¹

Dentro de la planificación estratégica sanitaria y más concretamente en el actual Plan de mejora destacan objetivos centrados en el autocuidado y en la mejor gestión de los recursos, con especial interés en la gestión de la cita previa.^{2,3}

Teniendo en cuenta estas dos premisas y dada la inexistencia de un recurso similar, se plantea la creación de un modelo de página web de un centro de salud. Siguiendo los pasos para el diseño de una propuesta de mejora, se realizó un Análisis DAFO previo, observándose el gran número de fortalezas y oportunidades y teniendo en cuenta las debilidades y amenazas para su correcta implantación.

Dentro de los objetivos, se pretende mejorar la calidad asistencial del paciente y favorecer la accesibilidad de los pacientes y usuarios al sistema sanitario.

PALABRAS CLAVE

Métodos de comunicación, Información en atención primaria, Web para pacientes, Usuario

INTRODUCCIÓN

El clásico paradigma que afirma que los profesionales de la salud son la única fuente de conocimiento médico; está dando paso a una sociedad de la información donde pacientes, junto a los sistemas y redes que ellos crean, se están convirtiendo en recursos cada vez más importantes para el sistema sanitario¹.

Los avances tecnológicos, el aumento de la accesibilidad a Internet y concretamente el importante uso de la red en el paciente o usuario; hacen que el sistema sanitario se vea en la obligación de integrar la información y facilitarla a la población.

Un reciente estudio⁴ afirma que el 61% de los usuarios han usado Internet como fuente de información sobre salud. Internet respondió a las dudas de salud en el 92,4% de los usuarios de Internet; el 53,5% refirieron que alguna vez Internet cambió su forma de pensar sobre su salud y el 30% realizaron algún cambio de comportamiento, comentándolos con su el profesional sanitario el 60,1%; el 44,3% refirieron hacer más preguntas en consulta y el 80,8% creen que los profesionales sanitarios estaría dispuestos a conversar acerca de la información encontrada en Internet. Las características de Internet: rapidez, comodidad, accesibilidad, actualización, bajo coste e interactividad son las causantes de que los ciudadanos elijan Internet como primera opción para buscar información relacionada con la salud.⁵

Estos datos suponen un reto para los profesionales sanitarios: Integrar la información y facilitar su accesibilidad a los usuarios y pacientes. Por ello la creación de una página web de un centro de salud urbano pondría al alcance del paciente todos estos servicios y sería un punto de referencia para hacer consultas en materia de salud así como la realización de diversos trámites.

Jusificación

Una necesidad planteada en del Plan de Salud de Navarra 2006- 2012 es “garantizar la accesibilidad a los centros sanitarios”². En esta línea el Marco Estratégico de Atención Primaria plantea como estrategia “orientar la organización de servicios a la mejora de la accesibilidad” y “mejorar las tecnologías de la información en Atención Primaria”³. Para llevar a cabo esta necesidad se implantado varias líneas de acción.

En el ámbito de la atención primaria, recientemente se ha puesto en marcha un plan de mejora que consiste en la mejora de los centros de salud. Uno de los objetivos en mejorar la gestión de la cita previa. Telefónicamente o vía Internet se plantean varias opciones de consulta para adecuar la consulta a la necesidad. Todo esto hará que las consultas sean en el momento oportuno y con el profesional que corresponda.

En este gran objetivo, Internet juega un papel muy importante, ya que la solicitud de cita previa por Internet es clave para dicho plan de mejora. Además las funciones de cada profesional estarían siempre disponibles para los pacientes y se evitarían consultas innecesarias o con profesiones que no corresponden a la demanda.

Como se ha citado antes, hay mucha información acerca del sistema sanitario y de la salud en concreto que precisa ser integrada y ofrecida al paciente y al usuario a través de la red.

En otras Comunidades Autónomas, en concreto en Andalucía, varios centros de salud cuenta con su página Web propia gestionada y dirigida por un enfermero/a⁶. Este proyecto se ha basado en sus buenos resultados tras hablar con los expertos. Actualmente en Navarra no existe una página Web de un centro de salud. La información en la red viene ofrecida por organismos oficiales con documentos de interés pero no con información relacionada con las actividades propias del centro de salud⁷. Por ello se ha visto la necesidad de ofertar un modelo de página *web* centrado en el paciente; para su posterior presentación y valoración por parte de la Dirección de Atención Primaria. Un recurso accesible para todos/as y que mejore la calidad asistencial del sistema agilizando trámites y ofreciendo recursos; así como proporcionar al paciente documentación y páginas web basadas en evidencia científica. Como resultado el usuario y paciente dispondrá de información veraz para el mantenimiento o recuperación de su salud. Por otro lado se hará un mejor uso de los recursos y aumentará la difusión de las actividades del centro.

En definitiva la creación de una página Web de un centro de salud ayudará notablemente a mejorar la accesibilidad al mismo e integrará la diversa información que hay en Internet en materia de salud, fomentando el autocuidado y la óptima utilización de los recursos sanitarios.

OBJETIVOS

1.2.1 Objetivos generales

- Mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la organización, información y cartera de servicios del centro de salud.
- Integrar la información existente en la red para incentivar su buen uso al ciudadano.
- Gestionar las citas de los pacientes según la necesidad y el profesional evitando consultas innecesarias y fomentando las consultas no presenciales.

1.2.2 Objetivos específicos

- Difundir las actividades de promoción y prevención de la salud que tengan lugar en el centro.
- Posibilitar el acceso permanente a consejos, dietas y otros documentos específicos para determinadas situaciones en las que se encuentre el paciente fomentando el autocuidado.
- Ofrecer una visión de los Puntos de Atención Continuada de Navarra, así como sus servicios y las farmacias de guardia.
- Garantizar al paciente la libre elección del profesional.

- Crear enlaces con diferentes apartados del portal sanitario del Gobierno de Navarra para facilitar su acceso y utilización poniendo especial interés en la gestión de la cita previa. Cada paciente concertará la cita según la necesidad y con el profesional que corresponda.
- Ofrecer el acceso a determinadas Web médicas con el fin de ofrecer al paciente la mejor evidencia científica en un lenguaje comprensible.
- Facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre salud favoreciendo el autocuidado.
- Difundir el calendario vacunal de Navarra así como las recomendaciones y pasos a seguir a viajeros internacionales.
- Difundir los derechos y deberes de los pacientes en relación a la sanidad en Navarra.
- Facilitar al ciudadano hacer sugerencias de sus necesidades y pareceres con el fin de mejorar y actualizar el contenido de la página.

DESARROLLO DEL TEMA

Material y métodos

La creación de la página *web* se llevó a cabo mediante el programa informático *Dreamweaver*. Para la elaboración de la misma se contó con el asesoramiento de un ingeniero que ha realizado páginas Web en diversas ocasiones.

En cuanto al contenido de la misma, se realizó una revisión en páginas oficiales sobre los diferentes protocolos y recomendaciones que se vayan a publicar. Teniendo en cuenta los protocolos del programa ATENEA utilizados en AP.⁷

Intervención

Dada la inexistencia de un recurso similar se plantea la creación de un modelo de página web de un centro de salud. Se realizó un Análisis DAFO previo, observándose el gran número de fortalezas y oportunidades y teniendo en cuenta las debilidades y amenazas para su correcta implantación.

Con la implantación de este proyecto se pretende mejorar la calidad asistencial del paciente y favorecer la accesibilidad de los pacientes y usuarios al sistema sanitario. Se trata de un recurso de fácil manejo que recoge gran parte de la información disponible en la red relevante para la salud del ciudadano. Su implantación no sería costosa y precisaría de la implicación de un equipo de profesionales interdisciplinar con una enfermera al frente. (Comisión de seguimiento de la web)

El papel de la enfermera en este proyecto es fundamental por su importante implicación en el fomento del autocuidado, la promoción y prevención de la salud, elementos clave en la AP.

La puesta en marcha comenzaría con la aprobación por parte de la Dirección de AP y una reunión con los directores de los centros de salud para implantar el proyecto de manera consensuada y centrada en el paciente.

CONCLUSIONES

Dentro del marco estratégico de la AP en Navarra se plantean nuevos retos relacionados con la accesibilidad a la información y la gestión de los recursos. Este proyecto plantea un recurso sencillo y de gran utilidad que pone al alcance del usuario una gran cantidad de recursos para prestarle una atención de calidad.

La sencillez de implantación y la escasa necesidad de recursos materiales y económicos hacen de este proyecto un planteamiento a los centros de salud navarros para ser pioneros en su implantación y desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS

1. Traver V, Fernández-Luque L. El paciente y las redes sociales. 1ª ed. Publidisa: Valencia, 2011.

2. Plan de Salud de Navarra 2006-2012. Pamplona [Acceso febrero 2013].

Disponible en:

<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/4A48A46B-982A-4039-A9D8->

[C88738177EC0/158684/PlandeSaluddeNavarra20062012.pdf](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/4A48A46B-982A-4039-A9D8-C88738177EC0/158684/PlandeSaluddeNavarra20062012.pdf)

3. Marco estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España 2007-2012. Pamplona. [Acceso marzo 2013]. Disponible en:

http://www.msc.es/profesionales/proyectosActividades/docs/AP21MarcoEstrategico2007_2012.pdf

4. Marin-Torres, Viviana; Valverde Aliaga, Justo; Sánchez Miró, Ignacio; Sáenz del Castillo Vicente, María Isabel; Polentinos-Castro, Elena; Garrido Barral, Araceli.

Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. Aten Primaria. 2013;45:46-53

5. Modelo asistencial centrado en el paciente. Pamplona. [Acceso abril 2013]. Disponible en :

<http://www.seguridaddelpaciente.es/formacion/tutoriales/MS-CD1/contenidos/unidad2.1.html>

6. Página Web del centro de salud Gran capitán. Pamplona [Acceso en febrero 2013]. Disponible en: <http://www.centrosaludgrancapitan.es/>

7. Portal navarro de salud. Pamplona [Acceso febrero 2013]. Disponible en:

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadano/