

## La Meva Salut i l'acreditació ciutadana per accedir-hi

Manuel Berruezo, Carles Gallego, Miquel González, Joan Lluís Piqué, Òscar Solans, Sara Hernández, Nuria Abdón

Oficina iSalut. Gestió de Projectes HCCC - Cat@Salut La Meva Salut - IS3.

### Introducció

El projecte Cat@Salut La Meva Salut (LMS) es va iniciar l'any 2009 i es va obrir a tota la població catalana el 2012, però el seu ús ha estat sempre minoritari a causa de la fórmula emprada per accedir-hi, que era únicament amb un certificat digital. Per incrementar-ne l'ús i desplegar tot el potencial que aquesta eina té, el CatSalut va impulsar un nou accés amb un usuari i una contrasenya robusts.

En aquest article volem explicar els criteris generals, què és LMS, quins avantatges pot oferir al sistema, quines són les seves prestacions i com es va implantar la nova metodologia d'accés per aconseguir l'objectiu d'incrementar l'ús d'LMS entre la ciutadania.

### Marc general de La Meva Salut

La Meva Salut (LMS) va nàixer lligada a la història clínica compartida de Catalunya (HC3), però amb una personalitat pròpia, i està fonamentada en el dret del ciutadà a poder accedir a la informació disponible sobre la seva salut.

El Pla de salut 2011-2015 defineix quatre grans projectes per potenciar la informació, la transparència i l'avaluació; LMS està prevista en el projecte 9.2 en els següents termes: cal "desplegar una xarxa multicanal de comunicació i atenció als ciutadans (Sanitat Respon, Canal Salut i Carpeta Personal de Salut), convertint Canal Salut en una finestra virtual d'accés a la informació del sector i consolidant la Carpeta Persona de Salut (ara La Meva Salut - LMS) com a eina interactiva que permeti al ciutadà coresponsabilitzar-se amb la seva salut i accedir a serveis personalitzats on-line".

Així doncs, LMS és un espai digital en línia segur on el Departament de Salut posa a disposició de tots els ciutadans majors d'edat de Catalunya les dades més rellevants de la seva salut contingudes a l'HC3, a la vegada que permet al ciutadà accedir a serveis i interaccionar amb el Sistema de Salut, entès aquest en el sentit més ampli de Departament, CatSalut i proveïdors.

Correspondència: Manuel Berruezo  
Oficina iSalut  
Gestió de Projectes HCCC - Cat@Salut La Meva Salut - IS3  
Tel. 933 657 659  
Mòbil 649 037 737  
Adreça electrònica: oficina.lms@ticsalut.cat

### Beneficis de La Meva Salut

LMS aporta un seguit de beneficis al ciutadà, però també a altres actors, com són els proveïdors de serveis sanitaris i la pròpia administració:

- Al ciutadà li ofereix autonomia i comoditat. Li facilita responsabilitzar-se de la seva salut, ja que és una eina per a la cura, la prevenció i el monitoratge; per tant, es pot convertir en la principal font d'informació del seu estat de salut. També li permet interactuar amb els professionals del seu equip de salut.

- Als proveïdors sanitaris els aporta una visió integral, 360 graus, de la situació clínica del ciutadà, que a més interactuarà amb ells i els proporcionarà les seves dades i observacions, agilitzant la comunicació en casos de crisis, situacions indesitjades, etc. Aquesta relació més estreta reduirà en alguns casos les visites per controls, que ja s'han començat a fer telemàticament a través de la consulta virtual (*e-consulta*), però també es reduiran els errors, la sobremedicació, la redundància de proves i altres aspectes indesitjables. D'altra banda, la participació del ciutadà en el seguiment de la seva patologia i l'accés a les dades mèdiques suposaran un estímul per a millorar tota la informació clínica que es publiqui a l'HC3.

- A l'Administració li permetrà una optimització de l'ús dels recursos sanitaris, gràcies al major compromís dels ciutadans amb la seva salut i amb la prevenció de les malalties, assolint en conseqüència una major eficiència del sistema i facilitant la teleassistència i l'atenció no presencial.

### Prestacions

Per tal que es faci un bon ús d'LMS calen bàsicament dues coses: que disposi de prestacions útils i atractives per millorar la salut dels ciutadans i, en segon lloc, que l'eina sigui accessible. Pel que fa als continguts, a hores d'ara hi ha:

- Les dades més rellevants de l'HC3; per tant, es poden consultar els informes mèdics, els resultats de proves i exploracions complementàries, els diagnòstics, la medicació activa i les vacunes administrades.

- També té la possibilitat d'interacció entre el ciutadà i els seus referents sanitaris per poder programar visites o canviar de metge.

- Els pacients poden aportar informació directament a LMS, que s'integrarà amb la disponible a l'HC3, com per exemple els paràmetres clínics com el pes, la talla o si és

fumador o no, complementant així les dades disponibles al sistema.

- La possibilitat d'interacció del pacient amb l'aportació de les seves dades ha obert també el camp per fer *e-consultes*, és a dir visites virtuals, d'aquells pacients triats pel seu compromís i compliment terapèutic que donin el seu vistiplau per fer visites de manera virtual.

- LMS també ha d'interoperar amb les aplicacions (App) vinculades a temes de salut, que cada dia són més nombroses; per això s'està treballant en els criteris de seguretat, qualitat, eficàcia, eficiència i resultats que haurien de tenir per ser compatibles amb LMS i acreditades pel CatSalut.

- La interacció entre el ciutadà i el sistema sanitari també pot anar en sentit invers; és a dir, els proveïdors o l'asseguradora poden transmetre consells de salut personalitzats al ciutadà en funció de les seves patologies.

- LMS actualment permet autoidentificar-se com a donant d'òrgans i teixits de forma que aquesta informació queda registrada a l'H3 del ciutadà i, per tant, els professionals també veuen aquesta informació aportada pel ciutadà.

- A hores d'ara també es pot consultar la situació de la llista d'espera del pacient i la data aproximada d'intervenció quirúrgica i l'agenda integrada amb les visites pendents de consultes externes i proves de qualsevol proveïdor del SISCAT, que els ciutadans podem carregar al seu calendari personal (*Outlook* o *Gmail*).

En definitiva, LMS té l'objectiu d'afavorir la responsabilització del ciutadà envers la seva pròpia salut, facilitant-li la informació i les eines que li permetin participar en la gestió de les actuacions preventives i la seva cura i millorar la qualitat assistencial així com la coordinació entre les diferents línies de serveis i els professionals implicats.

## Accessibilitat i implantació

Pel que fa a l'accessibilitat a LMS, cal recordar que el 2012 es va obrir LMS a tota la població catalana però els accessos sempre van ser escassos, per diversos motius; el més important fou que l'accés estava restringit a l'ús d'un certificat digital, que poca gent tenia a la seva disposició.

Es van treballar diverses alternatives que, garantint els requeriments legals i de seguretat, permetessin accedir-hi de forma més àgil i senzilla al ciutadà. La més idònia de les proposades va ser la contrasenya robusta accessible des de diversos dispositius (ordinador, tauleta i mòbil).

Es va treballar aquesta proposta des del punt de vista de la seva factibilitat funcional i tècnica, es va assegurar el compliment de la normativa legal i la preservació de la necessària seguretat en aquest tipus de dades i, resoltes aquestes dificultats, es va procedir a realitzar una prova

pilot per implantar l'usuari i la contrasenya en 33 àrees bàsiques de salut (ABS).

El juny de 2014 es van començar a crear els instruments necessaris per desenvolupar el projecte. El juliol de 2014 es va informar les entitats proveïdores i es van dissenyar els documents formatius i informatius, així com la forma de validar els accessos al registre central de persones assegurades (RCA). El setembre de 2014 es va començar a fer la formació territorial, es va difondre als mitjans de comunicació i es va distribuir el material informatiu.

Finalment, l'1 d'octubre de 2014 es va endegar la prova pilot de manera progressiva a les ABS seleccionades i es va prolongar al llarg dels primers mesos de 2015.

## Metodologia emprada

Les 33 ABS van informar els pacients i van acreditar els que ho van desitjar, donant-los les claus d'accés per disposar de la contrasenya corresponent. El procediment que van seguir va ser el següent:

- 1) Per obtenir la primera contrasenya, el ciutadà havia de personar-se a un centre d'assistència primària (CAP) o una delegació de la Regió Sanitària.

- 2) Se li demanava que s'identifiqués amb el seu NIF/DNI o passaport. Es validava que era major d'edat.

- 3) També se li demanava la targeta sanitària (TSI) i es verificava que el nom i cognoms a la TSI corresponia al de la persona identificada.

- 4) Se li feia signar un document per recollir consentiments per comunicar-se per telèfon, correu electrònic, etc.

- 5) El ciutadà indicava el seu telèfon mòbil i l'adreça de correu electrònic i demanava l'alta en aquest servei.

- 6) El professional que l'atenia registrava l'alta de la persona, introduint el CIP, NIF o NIE, el mòbil i l'adreça de correu electrònic. Es guardava traça d'aquestes operacions, per disminuir el risc de suplantació per part del personal que atén.

- 7) El sistema li enviava un correu electrònic amb una URL i un codi en un missatge SMS per poder fer l'autoregistre i generar la contrasenya segura. A més, se li donava un document amb informació descriptiva d'LMS. Aquesta informació també s'enviava per correu electrònic.

- 8) El ciutadà, per accedir a LMS amb aquest sistema sempre necessita un número de CIP, un usuari, que és el NIF o el NIE, i la contrasenya generada en el procés d'autoregistre.

- 9) D'aquesta manera, l'usuari d'LMS, en un període limitat, havia de completar l'autoregistre utilitzant la URL i el codi de l'SMS, generant una contrasenya segura. També havia d'introduir una pregunta i una resposta que podria utilitzar posteriorment en cas d'oblidar la contrasenya, una operació que es podia fer des de la mateixa pàgina d'inici d'accés a LMS.

Per fer possible tot aquest procés es va crear el Mòdul d'Assignació de Credencials (MAC) per gestionar les acreditacions que feia el personal d'Atenció Ciutadana als individus prèviament identificats del CAP i que era accessible mitjançant el portal d'aplicacions del Departament de Salut.

Es va vetllar per garantir que el sistema respectés el marc legal vigent i el reglament de la LOPD (Articles 89 a 104). Les principals lleis aplicades són la Llei 11/2007 Administració electrònica (Articles: 3, 13.2 i 16), els requeriments legals dels sistemes de credencials i un dictamen de l'APDCAT.

La prova pilot es va iniciar l'1 d'octubre de 2014, un cop es va haver implantat el MAC en les 33 ABS participants d'arreu de Catalunya. Va ser necessària formació dels equips, comunicacions als ciutadans amb díptics, vídeos a les pantalles dels CAP pilot, informació a xarxes socials i a les webs institucionals.

Es va fer un seguiment exhaustiu, millorant la formació, analitzant les dades obtingudes i recollint i aplicant propostes de millora, incorporant el 061 CatSalut Respon com a telèfon d'informació i de resolució d'incidències per a la ciutadania amb l'objectiu d'assolir l'èxit de l'experiència.

## Resultats

El més d'abril de 2015 s'havien acreditat 10.800 persones de les quals 7.000 havien accedit a LMS. Aquestes dades es van anar incrementant al llarg de l'any, amb l'extensió a tot el territori, i el gener de 2016 s'havien acreditat ja més de 60.500 persones, de les quals aproximadament el 70% havia accedit a LMS i s'havia fidelitzat.

Els resultats de la realització de la prova pilot, com a forma d'implementar l'ús d'LMS, ha estat molt positiu i a hores d'ara la major part dels accessos que es fan és a través de la contrasenya i no pas amb el certificat digital.

Per la seva banda, les avaluacions fetes sobre les dades obtingudes als qüestionaris dels centres pilot i les realitzades als ciutadans, avaluant aspectes tècnics del projecte com la usabilitat, l'acreditació o els continguts d'LMS van tenir també una resposta molt positiva.

– La mitjana d'accessos mensuals va passar de 1.033 el 2014, a 20.024 el 2015 i en els primers mesos del 2016 estem en 49.950.

- Fidelització del 79%.
- Satisfacció del 80%.

## Conclusions

La Meva Salut facilita la responsabilització individual, el control i el seguiment de les patologies, a la vegada que obre una via de comunicació directa i segura entre el ciutadà i els seus professionals i centres sanitaris de referència. Malauradament, el seu ús era molt minoritari perquè la forma d'accedir-hi quedava restringida a disposar d'un certificat digital que molt poca gent té.

Va quedar palès que cercant noves formes d'accés era possible garantir la legalitat, la seguretat i la confidencialitat de la informació.

D'altra banda, fer una prova pilot ben planificada i participada per qui l'havia d'implementar, amb la formació adient, va suposar una gran decisió, ja que la seva complexitat va permetre assolir una gran acceptació entre els ciutadans acreditats i, en conseqüència, un fort increment en l'ús i fidelitat a LMS.

Moltes gràcies a tots els professionals que hi van participar i als ciutadans que li van fer confiança i s'hi van acreditar.