

Estudio del grado de inclusión de los portales web de salud

Xosé M^a Mahou Lago (Universidade de Vigo)

Ángela Fernández Da Silva (Universidade de Santiago de Compostela)

Bran Barral Buceta (Universidade de Santiago de Compostela)

Resumen

En esta ponencia se muestran los primeros resultados de una investigación centrada en las limitaciones de acceso de diferentes colectivos a los servicios de salud, alojados en los portales web de las Comunidades Autónomas españolas, con el propósito de determinar su grado de inclusividad. Para ello se han aplicado las técnicas del test de experto/a y test de usuarios/as, así como de la encuesta telefónica semi-estructurada.

Palabras Clave: webs institucionales, usabilidad, TIC, exclusión social, eSalud/Telemedicina.

Introducción

En los últimos años el sistema sanitario español ha ido incorporando de forma intensa a sus procedimientos clave las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) favoreciendo la simplificación de determinados procesos y contribuyendo tanto a la virtualización de los servicios de salud como al aumento de la participación ciudadana en el diseño de proyectos públicos.

Sin embargo, este cambio de paradigma, sin precedentes en la gestión sanitaria, ha revelado una serie de limitaciones derivadas, según la literatura, de un exceso de confianza en las TIC, una falta de estrategia dirigida a estimular el cambio organizativo y una orientación del servicio guiado más por los intereses de las empresas tecnológicas que por las demandas y necesidades reales de los usuarios/as. En este contexto, la mayoría de las administraciones públicas han sido incapaces de adaptarse a las peculiaridades y demandas de aquellos colectivos que, por cuestión de incapacidad física o bien por condiciones económicas, han quedado al margen del sistema, contribuyendo a mantener –o incluso a incrementar– las inequidades y desigualdades en el acceso de diversos sectores de la ciudadanía a los servicios sanitarios, y profundizando, por tanto, la brecha digital.

La brecha digital puede ser definida como la distancia que existe entre las oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información entre áreas geográficas o entre individuos de diferentes niveles socioeconómicos (OCDE, 2005) Así pues, la brecha digital dejaría en situación de vulnerabilidad o exclusión social a diversos sectores de la ciudadanía que, bien por una cuestión económica y/o infraestructural, bien por una baja formación digital, tienen dificultades para acceder a los servicios alojados en los portales web de salud (Aguaded Gómez et al., 2015; Area et al., 2008, 2012; Camiña García & Viqueira Cobas, 2010; Castaño et al., 2009; Marín Gutiérrez & González-Piñal Pacheco, 2011; Martínez Suárez & Bermúdez Rey, 2011; Varela, 2015)

En esta ponencia se exponen los resultados preliminares de un trabajo de investigación desarrollado en el marco del proyecto titulado “Brecha digital e inhibidores en la implementación del eGobierno. Especial impacto en el ámbito de la salud”, cuyo objetivo es verificar cómo los sistemas sanitarios de las 17 CC.AA. abordan las limitaciones que diferentes grupos de usuarios experimentan en su interacción con los servicios de salud electrónica y determinar en qué medida estos portales web son (o no) inclusivos para el conjunto de la población. Con este fin, se ha evaluado el grado de usabilidad de los recursos alojados en los

sitios web de los departamentos de salud, tanto desde la perspectiva de experto en páginas web institucionales como desde la experiencia de navegación de las propias personas usuarias.

Método

Para alcanzar los objetivos propuestos se ha aplicado un método de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas a partir de dos herramientas ampliamente utilizadas en la literatura sobre usabilidad de páginas web: el test de experto/a y el test de usuarios/as.

En cuanto al test de experto/a se analiza el espacio web de los portales de salud de las Comunidades Autónomas españolas describiendo los problemas potenciales a partir de una lista de criterios organizados en torno a cuatro dimensiones: usabilidad técnica, accesibilidad, información, participación ciudadana y servicios online (Nielsen, 1994, 2003; Bouzas y Mahou, 2013; Mahou y Varela, 2016).

En el test de usuario/a se observa cómo los usuarios/as finales utilizan una web sometiendo a un grupo de voluntarios/as a diversas pruebas de interacción con el sitio y registrando los problemas con los que se encuentran al intentar resolver las situaciones planteadas mientras navegan (Marcos y Rovira, 2005). Partiendo de la literatura sobre exclusión social y brecha digital (Estébanez, 2002; Tezanos, 1999), hemos identificado once colectivos para realizar la prueba: personas con recursos escasos, personas mayores, inmigrantes económicos, personas con patologías mentales, población privada de libertad o en régimen de semilibertad, personas drogodependientes, personas proveedoras de sexo remunerado (prostitución), personas sin techo, población invidente, población de etnia gitana y personas afectadas de diversidad funcional (diversidad física, psíquica o sensorial)

Finalmente, también se optó por la elaboración de una encuesta telefónica semi-estructurada con un doble propósito: obtener datos sobre la percepción general de la ciudadanía con relación al grado de usabilidad de los portales web de salud y detectar diferencias con respecto a los colectivos seleccionados en el test de personas usuarias.

La aplicación de estas tres técnicas nos ha permitido centrarnos en el estudio de tres dimensiones que permiten medir el nivel de inclusión de los portales web: la percepción de su calidad, el uso e importancia atribuida a su contenido y la usabilidad web.

Resultados

Los datos derivados del cuestionario proporcionan una cartografía sobre la calidad de los portales web de salud autonómicos entre la ciudadanía, así como la frecuencia de acceso, la importancia que otorga a sus contenidos y la percepción que tiene sobre su usabilidad. En líneas generales, la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del portal web de su comunidad autónoma es alta para el 47,55%. El 66,9% considera que la página web es buena. Desde el punto de vista de la usabilidad, el 88,1% de las personas entrevistadas consideran que los portales web son fáciles de usar y el 90,83% afirman haber logrado hacer lo que querían al visitar el sitio. Así mismo, los datos revelan que el 71,1% de las personas que acceden a las páginas web de salud lo hacen para realizar principalmente un trámite o acceder a un servicio, siendo la “petición, cambio o cancelación de cita médica” el servicio utilizado de forma más frecuente. Según los datos, las variables “estado de salud, “nivel educativo” y “nivel de renta” son los factores que influyen en cierta medida en el acceso a los sitios web, de forma que, a peor salud o enfermedad crónica, a mayor nivel educativo y a mayor nivel de renta, mayor porcentaje de visitantes reciben las webs de salud autonómicas.

Por su parte, el test de experto/a aplicado a los portales de salud de las Comunidades Autónomas ha arrojado los siguientes resultados:

- La usabilidad técnica alcanza puntuaciones altas en la mayoría de los portales web, especialmente en Galicia, La Rioja y Andalucía. Todas las demás CC.AA. oscilan entre los 57 y 75 puntos, sobre 100.
- El análisis de accesibilidad muestra un número alto de problemas de acceso a los sitios web por parte de personas que padecen algún tipo de discapacidad física. Sólo tres CC. AA cumplen la norma: Andalucía, Asturias y Región de Murcia.
- La información sobre el sistema de salud, el catálogo de servicios, los programas de salud y los repositorios documentales es, en líneas generales, buena. No obstante, existe una falta generalizada de información sobre organizaciones y asociaciones de pacientes y profesionales, así como de organismos sanitarios.
- Los dispositivos online de participación ciudadana son prácticamente inexistentes. Además de carecer de espacios específicos de participación, numerosos portales no cuentan con recursos básicos tales como email de contacto, asistentes virtuales y chat.
- Los principales servicios online, bien no aparecen en la mayoría de los portales, como el acceso a las voluntades vitales y la solicitud de certificados o informes, bien se prestan de forma electrónica / presencial casi a partes iguales, como el acceso a las listas de espera, el cambio/elección de médico o la petición de una segunda opinión médica. La solicitud de la tarjeta sanitaria, uno de los elementos centrales de las políticas de salud, arroja cifras discretas (17'6%), así como la petición de duplicado (29'4%).

En cuanto al test de usuarios/as, el 58,82% de las personas que han participado en el estudio cuentan con una buena o muy buena percepción de la calidad de los portales web. Así mismo, manifiestan que los servicios online son el contenido más útil de los sitios, en concreto, la cita en atención primaria y, al mismo tiempo, consideran altamente positivo la información que suministran. Sin embargo, únicamente el 41,17% de las personas entrevistadas aseguran haber accedido alguna vez a un portal de salud y opinan que los portales resultan escasamente usables y difíciles de navegar por el diseño inadecuado de las páginas. De hecho, un alto número de usuarios/as son incapaces de llegar a la información requerida, de identificar el contenido de ciertas etiquetas clave, así como de localizar un servicio y completar su tramitación.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo se ha llevado a cabo un análisis comparativo entre los portales web de salud de las 17 Comunidades Autónomas para verificar cómo los sistemas sanitarios de las 17 CC.AA. abordan las limitaciones que diferentes grupos de personas usuarias experimentan en el acceso e interacción con los servicios de salud electrónica. Con este propósito se ha evaluado el grado de usabilidad de los recursos alojados en los portales web de los departamentos de salud tanto desde la perspectiva de la persona experta en el funcionamiento de una web instruccional como desde la experiencia de navegación de las personas usuarias centrándonos en el estudio de cuatro variables que miden el grado de inclusión de los portales web: percepción de calidad, uso e importancia atribuida al contenido y usabilidad.

Los resultados del estudio muestran que los usuarios/as pertenecientes a los principales colectivos en exclusión social (o en riesgo de exclusión) revelan una percepción diferente de los portales web de salud autonómicos con respecto a los expertos/as y a la ciudadanía en general. En concreto, tienen una percepción de la calidad de los sitios web, 10 puntos por debajo de la que manifiesta la ciudadanía; el 60% declara que nunca han accedido ni usado los servicios de una web de salud pública; y la mayoría considera que los sitios web son poco usables para personas con bajos conocimientos informáticos y escasos recursos de conexión.

Bibliografía

- Aguaded Gómez, J. I., Marín Gutiérrez, I., & Díaz Pareja, E. (2015). La alfabetización mediática entre estudiantes de primaria y secundaria en Andalucía (España)/Media literacy between primary and secondary students in Andalusia (Spain). 18(2), 275.
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/10862>
- Area, M., Gros, B., & Marzal, M. Á. (2008). Alfabetizaciones y tecnologías de la información y la comunicación. Síntesis.
- Area, M., Gutiérrez, M., & Vidal, F. (2012). Alfabetización digital y competencias informacionales (Vol. 20). Ariel-Fundación Telefónica.
http://www.observatorioabaco.es/biblioteca/docs/147_FT_ALFABETIZACION_DIGITAL_2012.pdf
- Bouzas, R. y Mahou, X.M. (2013). El estudio de la funcionalidad de los portales gubernamentales: Una propuesta metodológica desde la e-salud. Gestión y política pública, 22(SPE), 259-305.
- Camiña García, V., & Viqueira Cobas, S. (2010). Alumnado en riesgo de exclusión social y tic. En P. Arnaiz, M. . Hurtado, & F. . Soto (Eds.), 25 Años de Integración Escolar en España: Tecnología e Inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario. Consejería de Educación, Formación y Empleo. www.pequesreboreda.wordpress.com
- Castaño, C., Martín, J., Martínez, J. L., Martínez-Espada, E., & Vázquez, S. (2009). Las generaciones tecnológicas en la segunda brecha digital. Un análisis de su incidencia sobre la incorporación efectiva de las mujeres a internet.
[https://www.academia.edu/34504855/Las_generaciones tecnologicas en la segunda brecha digital. Un análisis de su incidencia sobre la incorporación efectiva de las mujeres a internet](https://www.academia.edu/34504855/Las_generaciones_tecnologicas_en_la_segunda_brecha_digital._Un_analisis_de_su_incidencia_sobre_la_incorporacion_efectiva_de_las_mujeres_a_internet)
- Estébanez, P (2002). *Exclusión social y salud*, Barcelona: Icaria editorial.
- Mahou Lago, Xosé Mª; Varela, Enrique (2016) "Innovation and opportunities for citizen participation in Spanish smart cities" en Ramon Gil-Garcia, Theresa A. Pardo and Taewoo Nam (edit) Innovation as the New Urban Agenda: A Comprehensive View of the 21st Century Smart City. Berlín, Heidelberg: Springer
- Marcos, M. C. y Rovira, C. (2005). "Evaluación de la usabilidad en sistemas de información web municipales. Metodología de análisis y desarrollo". *ISKO. Capítulo español. Congreso (7º, Barcelona)*; 415 – 432.
- Marín Gutiérrez, I., & González-Piñal Pacheco, R. (2011). Relaciones sociales en la sociedad de la información. Prisma Social: revista de investigación social, 6, 119-137.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686079>
- Martínez Suárez, P. C., & Bermúdez Rey, M. T. (2011). La brecha digital: una nueva línea de ruptura para la Educación Social. RES: Revista de Educación Social, 14, 7.
http://www.eduso.net/res/pdf/14/brecha_res_14.pdf
- Nielsen, J. (1994). Heuristic Evaluation. In Usability Inspection Methods, eds J. Nielsen, R.L. Mack. New York: John Wiley & Sons.
- Nielsen, J. (2003). "Usability 101: Introduction to Usability". Useit.com. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html> [Consultado el 10 de abril 2016].
- OCDE (2005). *E-government for Better Government*, París, OCDE E-government Studies.
- Tezanos, J.F. (1999). El contexto sociopolítico de los procesos de exclusión social. En J.F. Tezanos (ed.). Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales. Madrid: Editorial Sistema
- Varela, J. (2015). La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada.
http://portal.ugt.org/Brecha_Digital/BRECHADIGITAL_WEB.pdf

Xosé M^a Mahou Lago (xmahou@uvigo.gal)

Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universidade de Santiago de Compostela y profesor contratado doctor en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidade de Vigo en el Grado en Dirección y Gestión Pública. Desde 2011 coordina el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional (<http://masterdireccionyliderazgo.webs.uvigo.es/>). Sus principales líneas de investigación y docencia giran en torno a las políticas públicas, gobierno electrónico y aprendizaje online. Actualmente es miembro del “Observatorio de Gobernanza, G³” de la Universidade de Vigo y forma parte del equipo de investigación interuniversitario Gobernet y del grupo de innovación docente “Docencia abierta_OpenTeaching”.

Bran Barral Buceta (bran.barral.buceta@usc.es)

Graduado en Ciencias Políticas y Máster en Marketing, Consultoría y Comunicación Política, por la Universidad de Santiago de Compostela. Actualmente, doctorando en el Programa de Doctorado en Marketing Político, Actores e Instituciones en las Sociedades Contemporáneas, en esta misma Universidad, con un contrato predoctoral de la Xunta de Galicia cofinanciado por los fondos FEDER.

Ángela Fernández Da Silva (angelafernandez.dasilva@usc.es)

Graduada en Ciencias Políticas y Máster en Igualdad, Género y Educación, por la Universidad de Santiago de Compostela (USC). Actualmente, doctoranda en el Programa de Doctorado en Marketing Político, Actores e Instituciones en las Sociedades Contemporáneas, en esta misma Universidad. Colabora con el Departamento de Ciencia Política y Sociología de la USC como PDI a través de un contrato predoctoral de la Xunta de Galicia cofinanciado por los fondos FEDER.