

Papel del administrativo en el acceso de los ciudadanos a las nuevas tecnologías en Salud (e-Health)

Guerrero Díaz José, Fernández Gamaza Manuel, Luque Romero Luis Gabriel, Martín Secano Manuel, Páez Pinto José María



4º Congreso Nacional de la Asociación de Administrativos de la Salud
EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. VALORES ACTUALES

Introducción

- El proyecto, denominado '**PALANTE**' pretende ayudar a los pacientes a desempeñar una labor más activa en el cuidado de su salud a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs).
- Las TICs en Salud (e-Health) permiten gestiones administrativas, manejo de datos clínicos y comunicación de los pacientes con los profesionales sanitarios y comunicación entre los profesionales.
- El nivel de conocimiento de nuestra población sobre las TICs es muy variable.



Objetivos

- Facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios a través de internet (LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos).
- Implementar herramientas de ayuda para la instalación y manejo del software necesario.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con las mismas.





[Home](#) [About](#) [Consortium](#) [Pilot studies](#) [News](#) [Open access doc](#) [Private](#)

Search...

Pilot studies

[Home](#) > [Pilot studies](#)

[Read More](#)

- [Aims & Benefits](#)
- [Challenges](#)
- [Pilot 1- Andalusia, Spain](#)
- [Pilot 2 - Lombardy, Italy](#)
- [Pilot 3 - Turkey](#)
- [Pilot 4- Norway](#)
- [Pilot 5 - Austria](#)
- [Pilot 6 - Czech Republic](#)
- [Pilot 7- Basque Country, Spain](#)
- [Additional Pilot Experience 8 - France](#)
- [Additional Pilot Experience 9 - Denmark](#)

Aims & Benefits

The PALANTE Project considers 7 new pilots in 6 countries (7 regions) and 2 additional on-going pilots in 2 other countries. The pilots have been carefully selected to cover different levels of patient empowerment. Globally, the project mobilizes 21 partners in 10 different countries, and 69.550 new users. Pilot teams include public and private partnerships ensuring all the key stakeholders involved in eHealth provision.

All the pilots address the issue of patient's secure access to their own health information. Additionally, 5 of these pilots deal with integrated chronic disease management support, including comprehensive self-learning, education and monitoring systems that will be validated for diabetes, chronic heart failure, severe arthritis and respiratory diseases. They cover a wide range of services with different grade of complexity and thus different number of patients according to each service.

Share: [f](#) [t](#) [g+](#) [Recomendar esto en Google](#)

[Pilot studies](#) , [website](#) , [Aims Benefits](#)

[pilots](#) , [secure access](#) , [stakeholder involvement](#)



This project has received funding from the European Union's ICT Policy Support Programme as part of the Competitiveness and Innovation Framework Programme under GA No. 297260



4º Congreso Nacional de la Asociación de Administrativos de la Salud
EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. VALORES ACTUALES

Unidad de Gestión Clínica
Avanzada de Bormujos
Distrito Sanitario
Aljarafe-Sevilla Norte



Manual informativo



UGC de Bormujos
Febrero 2014



4º Congreso Nacional de la Asociación de Administrativos de la Salud
EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. VALORES ACTUALES



- El proyecto, denominado '**PALANTE**' (**PATient Leading and mANaging their healThcare through EHealth**), pretende ayudar a los pacientes a desempeñar una labor más activa en el cuidado de su salud, capacitándolos para que puedan tomar decisiones de forma conjunta con el equipo médico que lo atiende, a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

UGC de Bormujos
Febrero 2014



4º Congreso Nacional de la Asociación de Administrativos de la Salud
EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. VALORES ACTUALES



- **Servicios para personas con diabetes**
- Las personas con diabetes que utilizan PALANTE disponen de nuevas herramientas para el cuidado de su proceso:
- Seguimiento del peso, la actividad física y el tratamiento farmacológico.
- Autoanálisis de glucemia capilar y del control de la tensión arterial.
- Material educativo relacionado con la diabetes.
- Muro de comunicación entre profesionales y pacientes
- Para el acceso a los servicios de PALANTE a través de internet se utiliza [ClicSalud](#), la opción disponible para que todos los usuarios del Servicio Andaluz de Salud consulten de forma segura información de su historia clínica.
- **Cómo participar**
- Para disponer de los servicios de PALANTE como "paciente" son necesarias unas condiciones básicas:
- Que hayan pasado más de 6 meses del diagnóstico de diabetes.
- Tener más de 16 años.
- Tener acceso a un ordenador conectado a internet.
- Contar con certificado digital de la [Fábrica Nacional de Moneda y Timbre](#) y [DNI electrónico](#).

UGC de Bormujos
Febrero 2014



4º Congreso Nacional de la Asociación de Administrativos de la Salud
EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. VALORES ACTUALES

Introduzca la búsqueda de la página web de Inters@s

1

Una vez en la página de inicio de Inters@s seleccione la opción **Clic Salud**

2

Identifíquese mediante Certificado Digital

3

Conéctese a Clic Salud

4



Conexión a la Base de Datos de Usuarios

InterSIS

Clic Salud

Targetes Sanitarias

Consulta de datos personales

Cita para el médico

Elección de Médico

Cambio de datos de contacto

Desplazamiento temporal a otro municipio

Lista de Espora Quirórgicos

Siguiente Opción Médica

Farmacología Disponibles

InterSIS

Registros de Subvenciones Víctimas Asesinadas

g » Administración

Quit.es InterSIS

Certificado y Firma electrónica

Seguridad y Acceso

Frecuentes

Accesibilidad del sitio

Estamos atendiendo a: Dom/Dña JOSE GUERRERO DIAZ

Finalizar sesión de usuario

Conexión a la Base de Datos de Usuarios

Pulse nuevamente clic salud

- Se ha identificado con Certificado Digital por lo que puede beneficiarse de todos los servicios en línea ofrecidos por InterSIS, a los que puede acceder a través de las distintas opciones del menú principal.
- Si tras ser atendida desea que otra persona se conecte a InterSIS con Certificado Digital, debe cerrar su navegador, acceder de nuevo a InterSIS y seleccionar el Certificado correspondiente a esa otra persona.

Advertencia de seguridad: Utilice siempre la opción Finalizar sesión de usuario cuando desee concluir su sesión en InterSIS. El sistema inhabilita las sesiones transcurrido un tiempo, y es preferible desconectar la sesión de forma manual para evitar que otra persona pueda utilizarla en su ausencia. Resulta especialmente importante si está utilizando un equipo que no es suyo o que comparte con otras personas. Asimismo, también es recomendable cerrar todas las ventanas del explorador tras finalizar la sesión.

Servicio Andalusí de Salud | Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | JUNTA DE ANDALUCÍA

2

3

Acepte y acceda

4

Ahora ya puede acceder a toda la información de su historia de salud y hacer uso de todas las utilidades del programa PALANTE

The screenshot shows the Clic Salud website interface. At the top, there's a navigation bar with the logo and the text 'Estamos atendiendo a: Don/Doña JOSE GUERRERO DIAZ'. Below this, there's a section for 'Clic Salud' with a 'Información' tab selected. The main content area displays a list of services and a 'Resumen de historia de salud de Andalucía' section. A yellow arrow points to the 'Aceptar y acceder' button, and a blue arrow points to the text 'Ahora ya puede acceder a toda la información de su historia de salud y hacer uso de todas las utilidades del programa PALANTE'.



Certificados - FNMT

https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados

Bienvenido | Bienvenido | Bienvenido | Bienvenido | Bienvenido

La página Web de la FNMT-RCM utiliza cookies propias y de terceros para facilitar la navegación por la página web así como almacenar las preferencias seleccionadas por el usuario durante su navegación. No expresamos las cookies para introducir o tener datos de carácter personal. Si continúa navegando, consideramos que acepta su uso. **ACEPTO**. Más información.

Sede Electrónica
Real Casa de la Moneda
Física Nacional de Moneda y Timbre

Acceda a la página web de la FNMT

Certificados | Trámites

Inicio > Certificados

Certificados

Persona Física
Persona Jurídica
Entidad Sin Personalidad Jurídica
Administración Pública
Certificados de componente

En esta sección, encontrará toda la información referente a la obtención y gestión de los Certificados Digitales que ofrece la Física Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda.

Persona Física

También denominado Certificado de usuario Clase 2 CA, es la certificación electrónica emitida por la FNMT-RCM para validar y confirmar la identidad de una persona física.

Fecha y Hora Oficial
04/03/2014
08:52:06

Sede Electrónica
Real Casa de la Moneda
Física Nacional de Moneda y Timbre

Certificados | Trámites

Inicio > Certificados > Persona Física

Persona Física

Obtener Certificado
Obtener Certificado en Tarjeta
Obtener Certificado en Tarjeta
Obtener Certificado con DNIe
Obtener Certificado con DNIe
Verificar estado
Renovar
Modificar datos
Activar

Solicite el Certificado como Persona Física

¿Para qué sirve?

El Certificado de Usuario le permitirá realizar trámites de forma segura con Entidades Públicas o Privadas a través de Internet, como por ejemplo:

- Presentación de recursos y reclamaciones
- Cumplimentación de los datos del censo de población y viviendas
- Presentación y liquidación de impuestos
- Consulta e inscripción en el padrón municipal
- Consulta de multas de circulación
- Domiciliación bancaria de tributos municipales (IB, IUTM, IAE...)
- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones
- Consulta de asignación de colegios electorales
- Actuaciones comunicadas
- Firma electrónica de documentos oficiales y expedición de copias compulsadas.

Fecha y Hora Oficial
04/03/2014
08:53:17

Soporte Técnico

Configuración del navegador para obtener o renovar el Certificado

Exportar / Importar un Certificado

Persona Física - FNMT

https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica

Modificar datos
Activar
Persona Jurídica
Entidad Sin Personalidad Jurídica
Administración Pública
Certificados de componente
Soporte Técnico

- Presentación de recursos y reclamaciones
- Cumplimentación de los datos del censo de población y viviendas
- Presentación y liquidación de impuestos
- Consulta e inscripción en el padrón municipal
- Consulta de multas de circulación
- Domiciliación bancaria de tributos municipales (IB, IUTM, IAE...)
- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones
- Consulta de asignación de colegios electorales
- Actuaciones comunicadas
- Firma electrónica de documentos oficiales y expedición de copias compulsadas.

Gracias a su Certificado de Usuario podrá olvidarse de desplazamientos y esperas innecesarias. La Administración Pública en Internet es así y eficaz.

¿Se puede solicitar un certificado de representación de personas físicas?

En la actualidad la FNMT - RCM no emite certificados de representación, por lo que no es posible obtener este tipo de certificados, aún cuando la persona que actúe por representación pueda acreditar que es el representante legal o voluntario del representado.

Esta opción, que en principio puede parecer válida, se ha descartado por el riesgo legal que se pueda hacer de dicha representación en cuanto a uso no autorizado o fraudulento del certificado (si el representado ha fallecido, revocación del poder o la sentencia no adquiere firmeza).

¿Cómo puedo obtener el Certificado?

Existen 4 formas distintas de Obtener un Certificado Electrónico FNMT:

- Como archivo descargable en su ordenador. [Obtener Certificado software](#)
- Directamente en una Tarjeta Copiográfica. [Obtener Certificado en Tarjeta](#)
- Como archivo descargable en su dispositivo Android. [Obtener Certificado con Android](#)
- Utilizando su DNIe. [Obtener Certificado con DNIe](#)

¿Dónde puedo usar mi Certificado?

Obtenga su certificado como software

Obtener Certificado Software

https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/obtener-certificado-software

Sede Electrónica
Real Casa de la Moneda
Física Nacional de Moneda y Timbre

Certificados | Trámites

Inicio > Certificados > Persona Física > Obtener Certificado Software

Obtener Certificado software

El proceso de obtención del Certificado software (como archivo descargable) de usuario, se divide en cuatro pasos que deben realizarse en el orden señalado:

1. **Configuración del navegador.** Para evitar problemas a la hora de solicitar, descargar y activar el certificado, por favor consulte este apartado y siga las instrucciones indicadas.
2. **Solicitud vía Internet de su Certificado.** Al finalizar el procedimiento de solicitud, usted obtendrá un código que deberá presentar en el momento de acreditar su identidad y posteriormente en el momento de la descarga del certificado.
3. **Accreditación de la identidad en una Oficina de Registro.** Si usted ha solicitado un certificado de persona física, puede dirigirse a cualquiera de las Oficinas de Registro de los Organismos acreditados. Para su comodidad, puede usted hacer uso de nuestro servicio de localización de las **OFICINAS MÁS CERCANAS**. Asimismo, si usted ha elegido una Oficina de Registro de la Agencia Tributaria para acreditar su identidad, debe esperar al día siguiente para proceder a la descarga del certificado.
4. **Descarga de su Certificado de Usuario.** Aproximadamente 2 horas después de haber acreditado su identidad en una Oficina de Registro, haciendo uso del código de solicitud obtenido en el paso 2, podrá descargar su certificado desde esta página web entrando en el apartado Descarga del Certificado.

RECOMENDACIÓN: Copia de Seguridad del Certificado. Una vez obtenido el Certificado de Usuario, ya puede hacer uso del mismo a través del mismo equipo y navegador desde el que realizó el proceso. Sin embargo, es altamente recomendable que el usuario realice una copia de seguridad en un soporte externo. Recuerde que al realizar la copia de seguridad se le pedirá un contraseña para proteger el archivo. Debe custodiar dicho archivo y controlarlo ya que en un futuro se le solicitará para poder utilizar el certificado.

Fecha y Hora Oficial
04/03/2014

Soporte Técnico

Configuración del navegador para obtener o renovar el Certificado

Exportar / Importar un Certificado



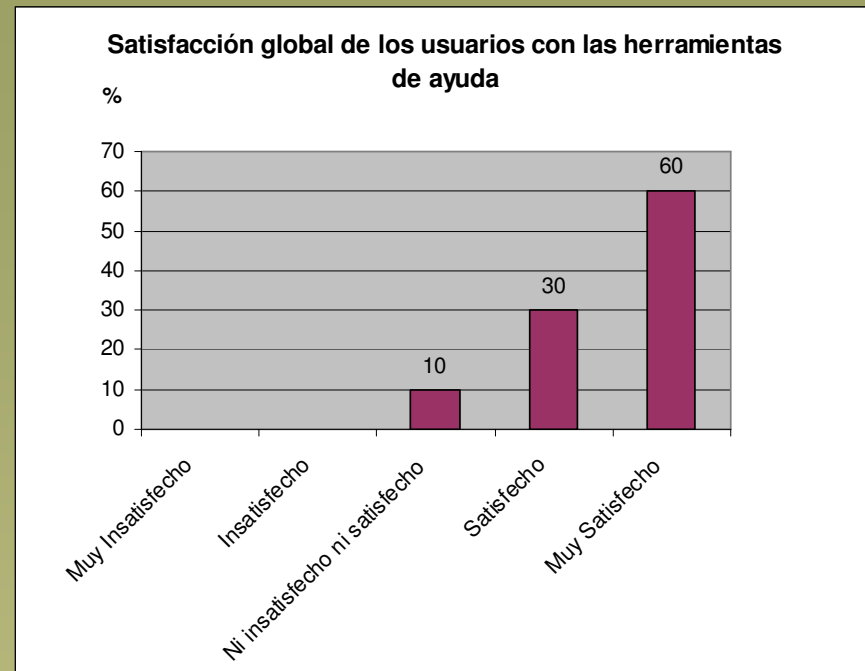
Metodología

- Población: Ciudadanos con diabetes que han sido seleccionados para participar en el Proyecto PALANTE, y son atendidos en el Centro de Salud de Bormujos (Sevilla).
- Fase I: Creación de las herramientas de ayuda a base de imágenes obtenidas de impresiones de pantallas “paso a paso”.
- Fase II: Evaluación mediante encuesta telefónica de la eficacia y nivel de satisfacción sobre la herramienta.



Resultados

- Hombres 100%
- Edad:
 - Media $\pm$ DS: 52.8 $\pm$ 5.3 años
 - Min-Max: 42 – 61 años
- Número de documentos de ayuda: 3
- Muy satisfecho con herramienta de certificado digital 100%



Conclusiones

- El papel del administrativo en detectar necesidades en la población e implementar herramientas de ayuda a la ciudadanía para facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios a través de Internet ha demostrado ser eficaz y se valora con un elevado nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos.

