

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
ESCOLA SUPERIOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Mestrado em Audiovisual e Multimédia

Avaliação da Usabilidade de um Projeto de eHealth, enquadrado na visão europeia
de Health Technology Assessment (HTA)

Elisabete Gonçalves Semedo

Aluno n° 207

Orientação

Prof.a Doutora Ana Cristina Antunes

Prof. Doutor Paulo Moreira

Novembro de 2015

Resumo

O eHealth, utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na área da saúde, permite uma utilização mais eficiente dos recursos, sem perda, ou até mesmo com melhoria dos cuidados de saúde e bem-estar. Porém o nível de implementação de projectos de eHealth em Portugal, comparativamente com outros países da Europa, ainda é muito reduzido.

Atendendo a que os estudos indicam as atitudes dos utilizadores, para com as soluções de eHealth que lhes são apresentadas e a relação com as TIC em geral como as principais barreiras ao e-Health, a área de estudo da interacção – homem – computador, e os conhecimentos sobre usabilidade dos sistemas, podem ajudar a compreender esses fenómenos e a promover o desenvolvimento de soluções de eHealth e estratégias melhor aceites pelos utilizadores.

Nesse sentido, este estudo avalia quanto à usabilidade e relação com outras dimensões relevantes em avaliação das tecnologias em saúde, um Projecto de eHealth português, de iniciativa não-governamental, e experiência numa das áreas mais sensíveis de intermediação das TIC, as consultas à distância.

Utilizou-se na investigação o método misto, com a técnica quantitativa e a técnica qualitativa em paralelo. A quantitativa na aplicação de um modelo de avaliação de usabilidade orientado para a área da saúde, e a qualitativa na exploração do caso com o enquadramento das dimensões relevantes em avaliação das tecnologias em saúde.

Tendo-se obtido um conjunto de evidências, que reforça os benefícios do desenvolvimento de soluções de eHealth e a importância de se considerar as variáveis de natureza humana na interacção homem-computador em saúde.

Palavras-chave: eHealth, usabilidade, HTA, TIC em saúde, consulta à distância

Abstract:

The eHealth, the Communication and Information Technologies (CIT) application in health care area, allows a better use of the resources without harm, or in some cases, even increasing the quality of health care and wellness. Despite this reality the level of eHealth projects in Portugal is still low compared with other countries in Europe.

Studies indicate the user attitude to the eHealth solutions and his relation to the CIT in day life, as the main barriers to the use of eHealth solutions. The knowledge in interaction human-computer area and about usability, maybe can help understanding this phenomenon and improve eHealth solutions and better strategies.

So, this investigation is about the usability and others key points in terms of Health Technologies Assessment applied in a eHealth Project, that include telemedicine.

It was used both quantitative and qualitative methods. The quantitative method took place with the implementation of a usability evaluation model, created specifically for the health care area. And the qualitative approach as a way to obtain large information about the eHealth Project, in terms of key points in Health Technologies Assessment.

In result, several evidences point and strengthen the benefits in developing eHealth solutions, and the human-computer interaction contributes to the development of solution that users likes and adopt.

Key-words: eHealth, usability, HTA, health information technology, telemedicine

Índice:

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Introdução..... | 8 |
| | 1.1 Contextualização | 8 |
| | 1.2 Apresentação do estudo..... | 10 |
| | 1.2.1 Questão de partida..... | 11 |
| | 1.2.2 Relevância da investigação..... | 12 |
| | 1.3 Estrutura da dissertação..... | 14 |
| 2 | Enquadramento teórico..... | 16 |
| | 2.1 Conceito e relevância de eHealth | 16 |
| | 2.1.1 Ciclo da Saúde | 18 |
| | 2.2 Conceito e dimensões do Health Technology Assessment (HTA)..... | 21 |
| | 2.2.1 Metodologias em HTA..... | 22 |
| | 2.3 Situação do eHealth e HTA em Portugal..... | 24 |
| | 2.4 Adopção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)..... | 29 |
| | 2.4.1 eHealth e adopção das TIC..... | 29 |
| | 2.4.2 Modelos de adopção das novas tecnologias..... | 30 |
| | 2.5 Usabilidade..... | 35 |
| | 2.5.1 Conceito de usabilidade..... | 35 |
| | 2.5.2 Métricas de usabilidade..... | 36 |
| | 2.5.3 Métodos de avaliação de usabilidade..... | 39 |
| | 2.5.4 Modelo de avaliação de usabilidade na saúde (Health ITUEM)..... | 47 |
| 3 | Método..... | 52 |
| | 3.1 Fundamentação do método de investigação..... | 52 |
| | 3.2 Descrição e caracterização do Promotor e do Projecto de eHealth | 57 |
| | 3.2.1 Projeto de eHealth, componente Intervenção à distância. | 59 |
| | 3.2.2 Projeto de eHealth componente Site dedicado..... | 60 |
| | 3.3 Caracterização da amostra..... | 62 |
| | 3.4 Instrumentos de recolha de informação..... | 64 |
| | 3.5 Procedimentos de recolha de informação..... | 67 |
| | 3.6 Tratamento e análise dos dados..... | 68 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4 | Descrição e análise dos resultados..... | 70 |
| 4.1 | Descrição e análise dos questionários -intervenção à distância, plataforma Webex, profissionais | 70 |
| 4.1.1 | Satisfação..... | 70 |
| 4.1.2 | Utilidade Percebida..... | 71 |
| 4.1.3 | Facilidade de Uso Percebida..... | 74 |
| 4.1.4 | Percepção global..... | 75 |
| 4.2 | Descrição e análise dos questionários-Site dedicado às Perturbações do Desenvolvimento, profissionais | 77 |
| 4.2.1 | Satisfação..... | 77 |
| 4.2.2 | Utilidade Percebida..... | 78 |
| 4.2.3 | Facilidade de Uso Percebida..... | 80 |
| 4.2.4 | Percepção global..... | 83 |
| 4.3 | Descrição e análise das entrevistas aos profissionais do Promotor, composição das categorias em análise tripartida | 84 |
| 4.4 | Descrição e análise das entrevistas- intervenção à distância, plataforma Webex, profissionais..... | 85 |
| 4.4.1 | Contexto de Uso..... | 85 |
| 4.4.2 | Objectivos e Tarefas..... | 88 |
| 4.4.3 | Competências..... | 89 |
| 4.4.4 | Relação Profissional Doente..... | 92 |
| 4.4.5 | Relação entre Profissionais..... | 96 |
| 4.4.6 | Eficácia..... | 98 |
| 4.4.7 | Eficiência..... | 99 |
| 4.4.8 | Tabela de Análise de Conteúdo..... | 101 |
| 4.5 | Descrição e análise das entrevistas- Site dedicado às Perturbações do Desenvolvimento, profissionais..... | 113 |
| 4.5.1 | Contexto de Uso..... | 113 |
| 4.5.2 | Objectivos e Tarefas..... | 115 |
| 4.5.3 | Competências..... | 116 |
| 4.5.4 | Relação Profissional Doente..... | 116 |
| 4.5.5 | Relação entre Profissionais..... | 118 |
| 4.5.6 | Eficácia..... | 119 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4.5.7 | Eficiência..... | 122 |
| 4.5.8 | Tabela de Análise de Conteúdo..... | 123 |
| 4.6 | Descrição e análise das entrevistas- contexto organizacional, profissionais..... | 113 |
| 4.6.1 | Contexto Organizacional..... | 113 |
| 4.6.2 | Formulação da estratégia de Implementação..... | 135 |
| 4.6.3 | Politica de Incentivos / Pagamentos..... | 138 |
| 4.6.4 | Tabela de Análise de Conteúdo..... | 139 |
| 5 | Discussão dos resultados e Conclusões..... | 149 |

Referências Bibliográficas

Anexos