

Mapa de Tendències de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC) en els serveis de salut de Catalunya

Monogràfic 2007: Portals Web

Fundació TicSalut



Barcelona, 21 de juny de 2007

Índex

1 Pròleg	3
2 L'enquesta	4
2.1 Context: fitxa tècnica	4
2.2 Principals conclusions	5
3 Els portals web de les entitats de la XSUP	10
3.1 Introducció	10
3.2 Experiències destacables	11
4 Conclusions	20
4.1 Conclusions	20
5 Annexos	21
5.1 Relació d'entitats i URLs	21

1 Pròleg

Aquest monogràfic sobre portals web complementa el **Mapa de Tendències**, l'informe anual de la Fundació TicSalut que presenta el nivell de desenvolupament de les TIC en el sector sanitari a Catalunya. El tema central del monogràfic variarà d'any en any, tractant els temes més destacables de la salut i en relació amb les TIC. En aquesta edició es tractaran **els portals web de les entitats de salut que han participat en l'enquesta**.

L'informe dels portals web està basat en tres fonts:

- Dins l'enquesta sobre TIC duta a terme a 90 entitats prestadores de serveis sanitaris de Catalunya hi ha un bloc de preguntes referit a aquest tema.
- S'ha realitzat un anàlisi en base a una sèrie de criteris de les pàgines webs de les entitats que formen part de la mostra de l'enquesta.
- S'ha realitzat una recerca exhaustiva, tant a nivell nacional com internacional, que ha permès identificar les tendències més rellevants en webs en el sector sanitari. En la revisió, s'han tingut en compte no només llibres i articles rellevants, sinó que s'ha entrevistat a persones referents en el sector, s'ha assistit a les jornades més representatives i s'han cercat continguts a la xarxa i en blogs.

Dins aquest monogràfic hem distingit dos tipus de portals web. D'una banda, hem analitzat la **web corporativa**, que permet una comunicació directa amb els ciutadans, els pacients, els professionals i en general qualsevol persona interessada, les 24 hores del dia. En segon lloc, hem qüestionat per les Intranet, a aquelles institucions que disposen d'aquesta xarxa privada per compartir informació.

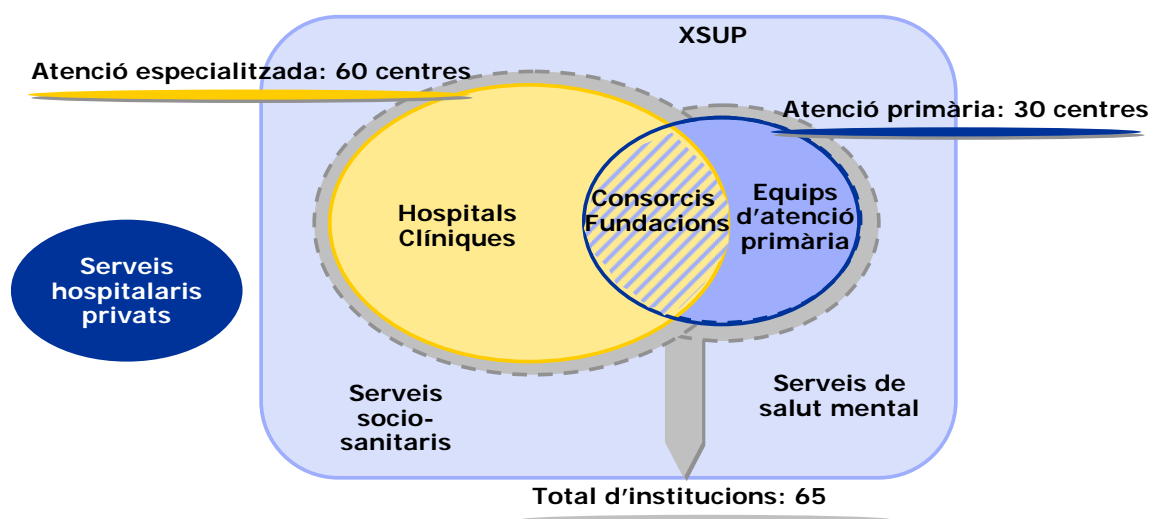
2 L'enquesta

2.1 Context: fitxa tècnica

L'objectiu d'incloure les pàgines web en l'enquesta duta a terme és oferir una imatge de l'estat i les funcionalitats que ofereixen les webs de les entitats prestadores de serveis sanitaris a Catalunya.

La mostra inclou 65 institucions sanitàries de la XSUP. Aquesta mostra equival al 100% de la XSUP, i inclou 30 entitats d'atenció primària i 60 d'especialitzada. En les institucions que comparteixen la direcció i l'arquitectura de sistemes d'informació, com poden ser els consorcis o les fundacions, el responsable de Sistemes d'Informació ha donat una única resposta per totes les institucions sota la seva responsabilitat.

Fig. 1: Representació de la mostra del Mapa de Tendències



El treball de camp ha consistit en la realització d'entrevistes personals sobre un qüestionari estructurat semi-obert de 17 preguntes, dut a terme entre els mesos de març, abril i maig de 2007.

La taxa de resposta ha estat del 100%.

2.2 Principals conclusions

Les conclusions s'han estructurat en quatre blocs temàtics:

- **La web com a plataforma de comunicació a la població:** s'estudien les webs com a via d'accés i de comunicació amb la població.
- **Creació i manteniment de les web:** es fa referència a quina entitat és responsable de l'actualització de la pàgina web, tant a nivell tècnic com de generació de continguts.
- **Continguts:** es tracta quin tipus d'informació conté la web, i quin d'ells és més visitat.
- **Funcionalitats:** s'analitza l'ús de les eines de comunicació bidireccional que contenen les webs.

2.2.1 Extensió de les webs a la població

De les 65 institucions enquestades, **61 disposen de pàgina web** (veure annex 5.1). Els consorcis i les fundacions acostumen, a més, a disposar de pàgines específiques per les diverses línies de servei: atenció primària i atenció especialitzada. No només això, sinó que hi ha entitats que també gestionen pàgines de contingut divers, com salut pública o educació sexual. Així, la mitjana de pàgines web per institució és d'1,3 (tenint en compte també les quatre que no disposen de web). A més, **50 de les 65 institucions disposen també d'intranet**.

D'entre les quatre organitzacions que no disposen de pàgina web, tres afirmen que la tindran creada abans del final de l'any 2008.

En aquestes dades queda palès que Internet és ja **una via d'accés imprescindible** per qualsevol organització sanitària. Tot i això, és més habitual l'existència de pàgina web, és a dir, de la finestra a l'exterior, que d'intranet, d'utilització exclusivament interna.

Fig. 1: Disposició de pàgina web

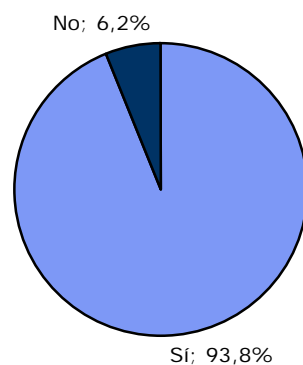
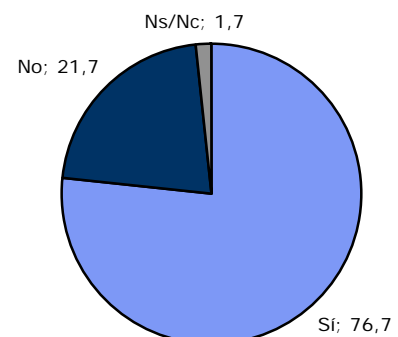


Fig. 2: Disposició d'intranet



2.2.2 Creació i manteniment de les webs

A diferència d'altres sectors, que tendeixen a subcontractar la creació de la seva pàgina web corporativa, el **71,6% de les organitzacions sanitàries han participat en la creació de la seva pàgina web**, ja sigui individualment o en col·laboració amb una empresa externa.

A més, una vegada creada la pàgina, en un 80% dels casos el departament de SI participa en la seva administració tècnica.

Fig. 3: Creació de la pàgina web

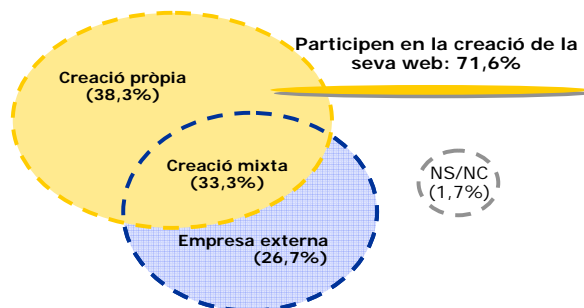
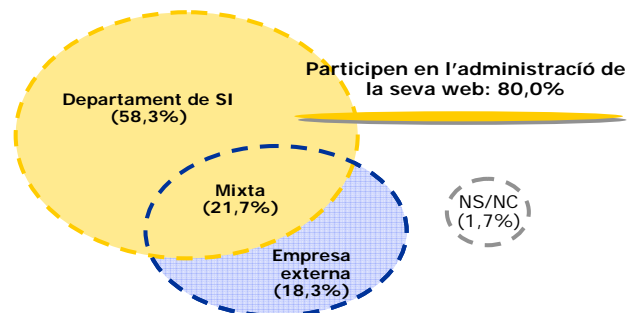


Fig. 4: Administració tècnica de la pàgina web



Dels 8 hospitals que pertanyen a l'Institut Català de la Salut, tres tenen la web allotjada al portal de la Generalitat de Catalunya, tres més tenen web amb una URL independent, pròpia. N'hi ha un que té una URL pròpia, però la web està en contrucció. El vuitè és una de les quatre entitats que no disposa de web.

Pel que fa a la **generació de continguts**, en el cas d'Internet són sobretot el servei de comunicació de la institució (58,3%) i el departament de SI (33,3%) els que s'encarreguen de generar els continguts del portal. En referència a la Intranet, a més dels dos anteriors (56,5% el servei de comunicació, 45,7% el departament de SI), en 43,5% de les entitats **hi participen també els propis professionals** de forma molt activa.

Les respostes al **tipus de tecnologia utilitzada** ens fan concloure que les entitats acostumen a utilitzar més d'una tecnologia en el seu portal, ja sigui la pàgina web o la intranet. Les tecnologies DHTML i Jscript, que ofereixen unes webs més desenvolupades i amb més possibilitats d'operar, són utilitzades en 39,6 i 32,1% de les institucions respectivament. 30,2% d'elles utilitzen tecnologia Flash, molt visual però que ofereix funcionalitats molt limitades.

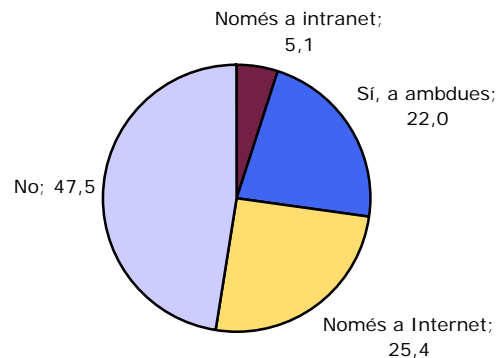
2.2.3 Continguts

Tot i que no necessàriament estan organitzades en aquests apartats, les **pàgines d'Internet** disposen d'informació específica per als ciutadans (91,7%), per als pacients (83,3%) així com pels professionals (70,0%).

Gairebé totes les **intranets** disposen de banc de notícies (78,3%), informació corporativa (78,3%) i memòries o informes (78,3%). Crida l'atenció que només 45,7% utilitzen la intranet com a medi de gestió del coneixement, i 34,8% com a font d'*e-learning*. La informació de recursos humans, com nòmines o petició de vacances, es va incorporant paulatinament (45,7%) a aquest tipus de portals.

De les 50 entitats que tenen tant pàgina d'Internet com intranet, 22,0% dels centres mesuren l'accés tant a la pàgina d'Internet com a intranet; 25,4% mesuren tan sols l'accés a la web, i 5,1% només a intranet. Nombrosos responsables de SI han raonat que no mesuren l'accés a intranet perquè és la pàgina d'inici del navegador. **Gairebé la meitat de les entitats no té cap informació sobre l'accés al seu portal (47,5%).**

Fig. 5: Institucions que mesuren l'accés al seu portal



Entre les entitats que mesuren la freqüència d'accés s'han avaluat quins han estat els continguts més vistos. En el cas d'Internet, es tracta preferentment d'informació pràctica pels pacients:

1. Banc de notícies (13,0%)
2. Catàleg de serveis (13,0%)
3. Dades de localització (13,0%)

Les pàgines web **incorporen més i més funcionalitats** a la seva pàgina webs, és a dir, possibiliten que la comunicació flueixi en els dos sentits incorporant la possibilitat de sol·licitud d'informació, d'enviament de comentaris o de sol·licitud *on-line* de cita, entre altres. Quan hi són presents, aquestes variants sempre figuren entre les pàgines més vistes de la web. 4,3% de les entitats observen que la demanda de cita prèvia és el contingut més visitat.

A les Intranets, els continguts més visitats són:

1. Banc de notícies (29,6%)
2. Informació corporativa (14,8%)
3. Informació de recursos humans (13,0%)

La majoria de **pàgines d'Internet** de les entitats de la XSUP **són més aviat estàtiques**. La freqüència amb què se n'actualitza el contingut varia molt entre centres, però dista de ser curta: 22,0% no l'actualitzen de manera regular, 33,9% com a mínim un vegada a la setmana i 20,3% com a mínim una vegada al mes.

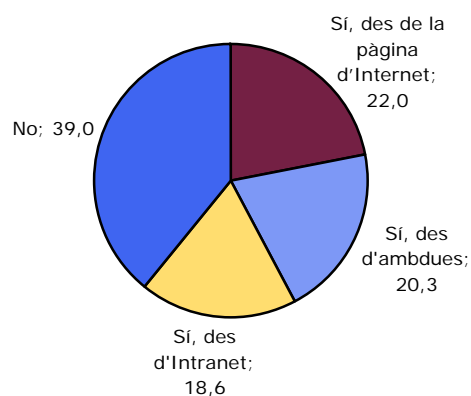
Les **intranets** són, en general, **llocs "més vius"** que les pàgines web corporatives: s'actualitzen més freqüentment i de manera més regular: en 65,9% dels casos, com a mínim una vegada a la setmana.

2.2.4 Funcionalitats

Tradicionalment el contingut dels portals ha estat de caràcter informatiu, tant en pàgines web com intranets però sobretot en les primeres. És a dir, l'entitat posava a disposició de la població la informació que creia d'interès: la comunicació era no personalitzada, unidireccional. Tanmateix, segons l'enquesta **ja és possible realitzar gestions on-line** en els portals de 61% de les entitats: en el 22% des d'Internet, en el 18,6% només des d'intranet, i en 20,3% des d'ambdues.



Fig. 7: Realització de gestions on-line



En ambdós tipus de portals les gestions estan **altament automatitzades** (77,3% per Internet i 84,2% per intranet), és a dir, no hi ha cap intervenció humana manual després de la intervenció de l'usuari amb el portal, sinó que és el propi sistema el que actualitza les dades en els SI de l'entitat.

A més de les respostes que hem recollit en l'enquesta, hem avaluat totes les webs sota els criteris de qualitat de continguts de la Health on the Net Foundation (HON) i del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (COMB).

Tres de les pàgines avaluades estan acreditades per la HON:

- Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: <http://www.santpau.es>
- Hospital Sant Joan de Déu: <http://www.hsjdbcn.org>
- Institut Gutmann: <http://www.guttmann.com>.

Del total de pàgines avaluades, 7 estan acreditades pel Col·legi Oficial de Metges de Barcelona:

- Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: <http://www.santpau.es>
- Fundació Privada Hospital de Mollet: <http://www.fundaciohospitalmollet.org>
- Hospital de Sant Pau i Santa Tecla: <http://www.xarxatecla.net>
- Hospital de Viladecans: <http://www.hospitaldeviladecans.com>
- Hospital General de Vic: <http://www.hgv.es>
- Hospital Sant Joan de Déu: <http://www.hsjdbcn.org>

Per avaluar la navegació hem sotmès les 50 pàgines a la validació del World Wide Web Consortium (W3C). Només 4 de les pàgines analitzades han passat els criteris de W3C, sense que s'hi hagi detectat cap error:

- Fundació Althaia <http://www.althaia.org>
- Consorci Sanitari del Maresme <http://www.csm.scs.es>
- Grup Assistència Sanitària Social (SAGESSA)
<http://www.grupsagessa.com>
- Hospital del Mar: <http://www.imasbcn.com>

La resta no han passat la validació amb un nombre d'errors molt variable que va d'1 error per la web de l'Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta (<http://www.gencat.net/ics/trueta>) a 251 errors de la de l'Hospital de Sant Pau i Santa Tecla (<http://www.xarxatecla.net>).

3 Els portals web de les entitats de la XSUP

3.1 Introducció

A més de dur a terme l'enquesta sobre els portals web als responsables de Sistemes d'Informació (SI) de les entitats, s'ha realitzat un anàlisi de les webs corporatives de les entitats prestadores de serveis sanitaris que han participat en l'enquesta, a més d'una sèrie d'entitats relacionades amb el món de la salut que són d'interès.

Per tal de dur a terme un anàlisi objectiu i estructurat s'ha definit una graella de valoració amb una sèrie de criteris per analitzar les pàgines web. Aquest criteris estan agrupats en tres categories:

1. Continguts, tant generals o de gestió, com assistencials i la qualitat del mateix
2. Funcionalitats
3. Facilitat de navegació.

La mostra d'estudi està formada per 44 adreces URL que representen 50 entitats sanitàries, ja que alguns centres, que pertanyen al mateix grup empresarial, comparteixen adreça URL. A més, a l'anàlisi s'hi han inclòs també 7 entitats prestadores de serveis sanitaris de suport, l'anàlisi de les quals semblava interessant com a comparació.

L'anàlisi realitzat ens ha permès descriure quatre experiències destacables en quatre categories:

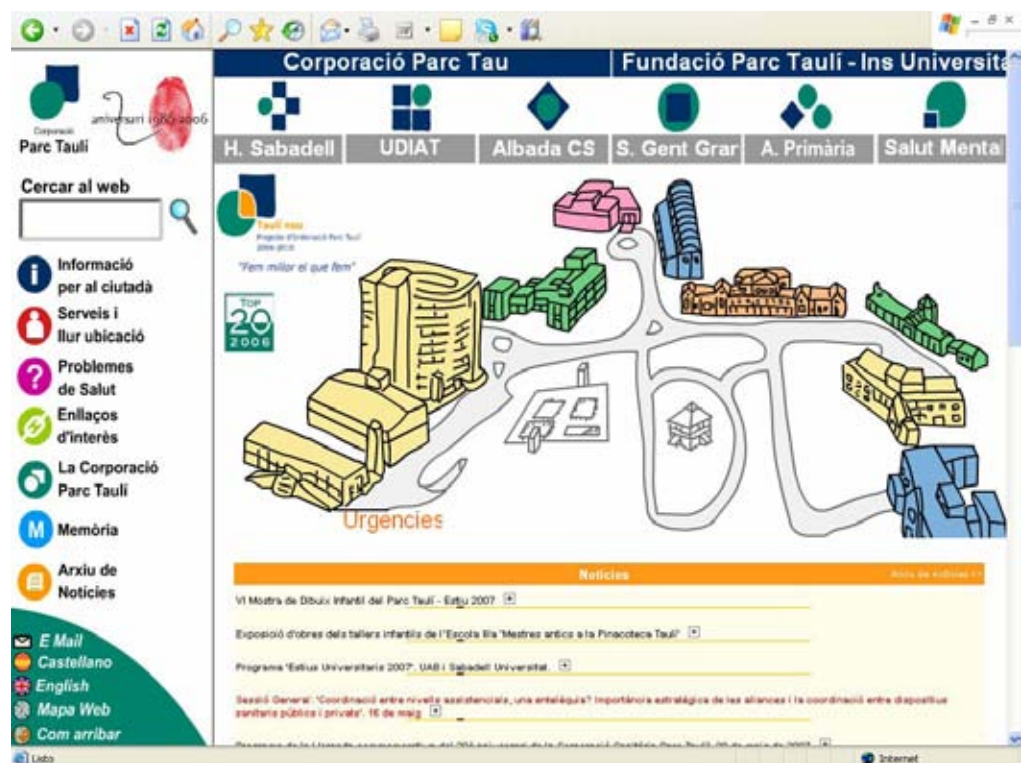
- Web exhaustiva en continguts
- Web funcional
- Web navegable

3.2 Experiències destacables

3.2.1 Web àmplia en continguts

En aquesta categoria es desitja difondre aquella web que, tant per l'exhaustivitat com per la qualitat dels seus continguts, sobresurt de la resta. En l'anàlisi dels continguts s'han considerat tant continguts generals corporatius, és a dir de gestió, com assistencials. Per analitzar la seva qualitat s'ha avaluat sota un nombre de certificacions.

- Corporació Sanitària Parc Taulí
<http://www.cspt.es>



Hem destacat la web de la Corporació Sanitària Parc Taulí no només perquè hi hem trobat tots els continguts definits en la graella d'anàlisi, sinó també perquè són fàcilment accessibles. La web està organitzada en una doble entrada, per tipus de perfil i per línia de servei o edifici. En aquesta segona categorització, els visitants poden accedir a la informació a través dels títols així com a través del mapa interactiu.

L'èxit d'aquesta pàgina no és una novetat. L'any 2004 la Fundació Avedis Donavedian li va concedir el Premi a la Millor Web i Intranet d'una institució sanitària, en el marc dels Premis FAD a la qualitat en Sanitat.

- ☑ Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
<http://www.santpau.es>



Els visitants de la web de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau hi trobaran disponible tota la informació que puguin estar cercant, no només les dades d'utilitat pel pacient, sinó també informació corporativa de l'entitat.

Si fem referència a la informació general o de gestió, la web incorpora tots els criteris de la graella, llevat d'informació d'activitat assistencial o bé de gestió fora de la Memòria d'activitat.

A més, ha obtingut l'acreditació de la qualitat de continguts de la HON i del COMB. Segons explicita aquesta darrera, la web de l'Hospital indica la data d'actualització tant de la web com dels continguts incorporats. Respecte els enllaços presents en la web especifiquen a quina web accedirem.

☑ Hospital Sant Joan de Déu
<http://www.hsjdbcn.org>



Els continguts de la web de l'Hospital Sant Joan de Déu (HSJD) són molt extensos i complerts pel que fa a la salut infantil. La pàgina web de l'hospital és una eina d'informació útil, amb continguts estructurats i que corresponen als diferents perfils i necessitats dels seus usuaris, tant pacients com professionals de la salut.

A més de la informació pròpiament relacionada amb pacients i professionals, es complementa amb espais com l'agenda d'actes i congressos, o la sala de premsa, que permet que tant els uns com els altres estiguin assabentats de les últimes novetats. Aquests espais són gestionats pel Departament de Comunicació. Els continguts més visitats durant el primer semestre de 2007 han estat: 1) talls de premsa; 2) serveis mèdics; i 3) ofertes de treball.

En l'actualitat és l'únic hospital infantil a Europa que ofereix el servei de KidsHealth, el principal portal nord-americà sobre la salut infantil. Els continguts d'aquest servei amb consells sobre la salut, realitzats per especialistes del HSJD i que són actualitzats diàriament. KidsHealth va ser premiada al 2004 amb el prestigiós premi Webby a la millor web de salut, i va rebre els guardons Parent's Choice Gold i el Teacher's Choice. La revista Time el va designar en aquell moment com un dels "50 portals més atractius d'Internet".

L'hospital ha rebut aquest any 2007 el Premi FAD a la millor pàgina web, concedit a la seva intranet, la qual va contribuir a la millora de la comunicació interna i el funcionament del centre, convertint-se de facto en el portal de tots els col·laboradors.

3.2.2 Web funcional

S'entén per web funcional aquella que permet que l'usuari interactui, que realitzi gestions. Fem referència a un portal que possibilita que la comunicació flueixi en els dos sentits, com pot ser a través de la funcionalitat de sol·licitud d'informació, d'enviament de comentaris, suggeriments i queixes o de sol·licitud on-line de cita.

- ☑ Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
<http://www.santpau.es>

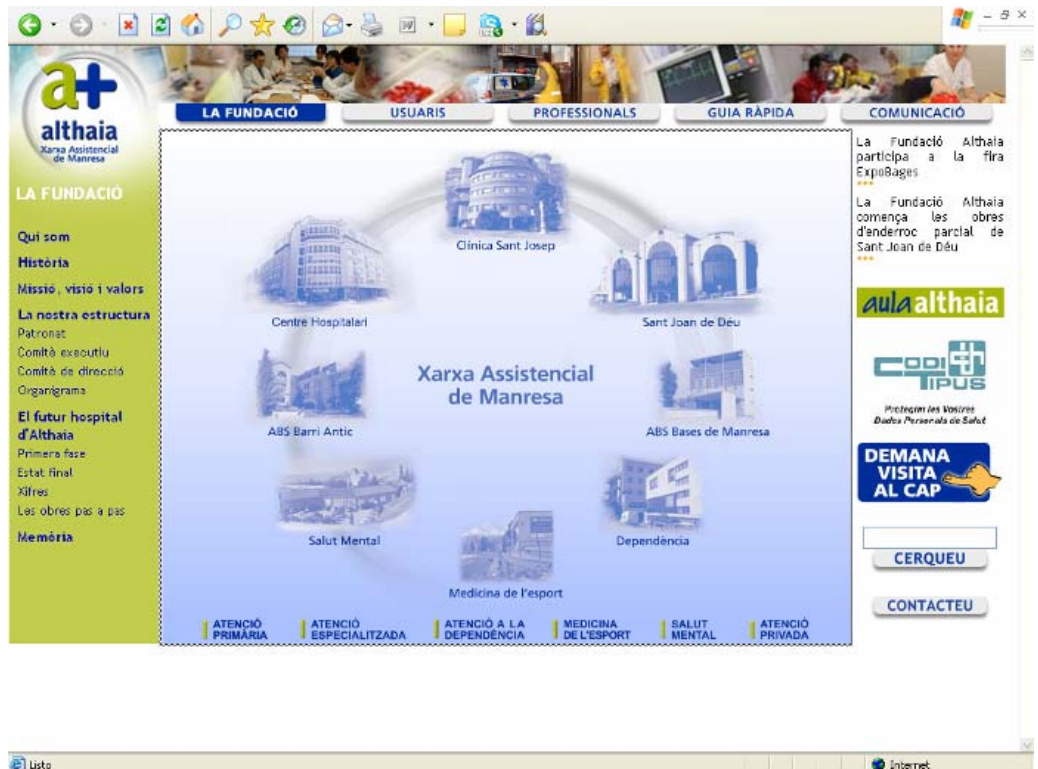


La pàgina web de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau posa a disposició del visitant una sèrie de funcionalitats que no són presents en la majoria de webs sanitàries. Tant el cercador intern com la funcionalitat de contactar amb la organització es troben clares i accessibles a la portada de la web.

A més, des de febrer d'aquest any, tota la informació de la web està disponible en tres versions: en català, en castellà i en anglès.

De cara als professionals, ja en la Home hi trobem l'accés ràpid i evident a la borsa de treball de l'hospital.

☑ Fundació Althaia
<http://www.althaia.org>



The screenshot shows the website for Fundació Althaia. At the top, there are navigation tabs: LA FUNDACIÓ, USUARIS, PROFESSIONALS, GUIA RÀPIDA, and COMUNICACIÓ. The main content area features a central diagram titled 'Xarxa Assistencial de Manresa' with icons for various services: Clínica Sant Josep, Centre Hospitalari, Sant Joan de Déu, ABS Barri Antic, ABS Bases de Manresa, Salut Mental, Dependència, and Medicina de l'esport. Below this diagram are five categories: ATENCIÓ PRIMÀRIA, ATENCIÓ ESPECIALITZADA, ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA, MEDICINA DE L'ESPORT, and SALUT MENTAL. On the left, there is a sidebar with the Althaia logo and a menu under 'LA FUNDACIÓ' including 'Qui som', 'Història', 'Missió, visió i valors', 'La nostra estructura', 'El futur hospital d'Althaia', and 'Memòria'. On the right, there are news snippets, a 'aula althaia' logo, a 'CODI TIPUS' logo, and a 'DEMANA VISITA AL CAP' button with a search field and 'CERQUEU' and 'CONTACTEU' buttons.

La novetat més rellevant, que fa realment destacable la web de la Fundació Althaia, és la incorporació el desembre de 2006 de la funcionalitat de sol·licitud de cita al Centre d'Atenció Primària (CAP) *on-line*. L'usuari que vulgui utilitzar aquest sistema s'ha de connectar a la pàgina web de la Fundació Althaia. Un cop la tingui davant, veurà com a la dreta de la pantalla hi ha un enllaç que ofereix l'opció per demanar hora al Centre d'Atenció Primària. Per poder realitzar el procés, cal que l'usuari tingui a mà la Targeta d'Identificació Sanitària ja que s'ha d'identificar amb el Codi d'Identificació Personal, que apareix a la targeta sanitària.

A partir d'aquí, cal seguir les instruccions que van apareixent a la pantalla. Finalment, l'usuari ha de confirmar si el dia i hora de la visita pel professional que ha sol·licitat és el que volia. A més, pot imprimir un comprovant de la programació de la visita. El sistema també permet cancel·lar una visita i tornar-ne a programar una de nova.

Innovadora també és l'Aula Althaia, una pàgina d'educació sanitària per la població organitzada en forma de jocs interactius.

☑ Hospital del Mar
<http://www.imasbcn.com>



La web de l'IMAS permet que el visitant interactui de diverses formes. Disposa d'un motor de cercador intern, que permet trobar els accessos i les notícies relacionades, que trobem en versió tant en català com en castellà.

Conté també la secció "Ajudeu-nos a millorar", on es convida tots els visitants a enviar qualsevol suggeriment o comentari per tal de millorar els seus serveis o la pàgina web. S'hi ha d'incloure el nom, cognoms, carrer, codi postal, població, telèfon i correu electrònic.

La seva secció "Enllaços d'interès" està correctament identificada, com també ho estan les pàgines de destí.

A més, disposa d'una secció d'Ajuda on s'explica com està organitzada la web per a tots els perfils.

3.2.3 Web navegable

La web destacada com a web navegable és amigable per al visitant i manté l'estructura formal, de manera que facilita la cerca d'informació. En aquesta categoria hem analitzat l'existència de mapa del web així com de barra de navegació lateral, la consistència del disseny i la identificació dels vincles. A més, hem avaluat la navegabilitat global a través de l'Acreditació W3C de la World Wide Web Consortium.

 Hospital del Mar
<http://www.imasbcn.com>



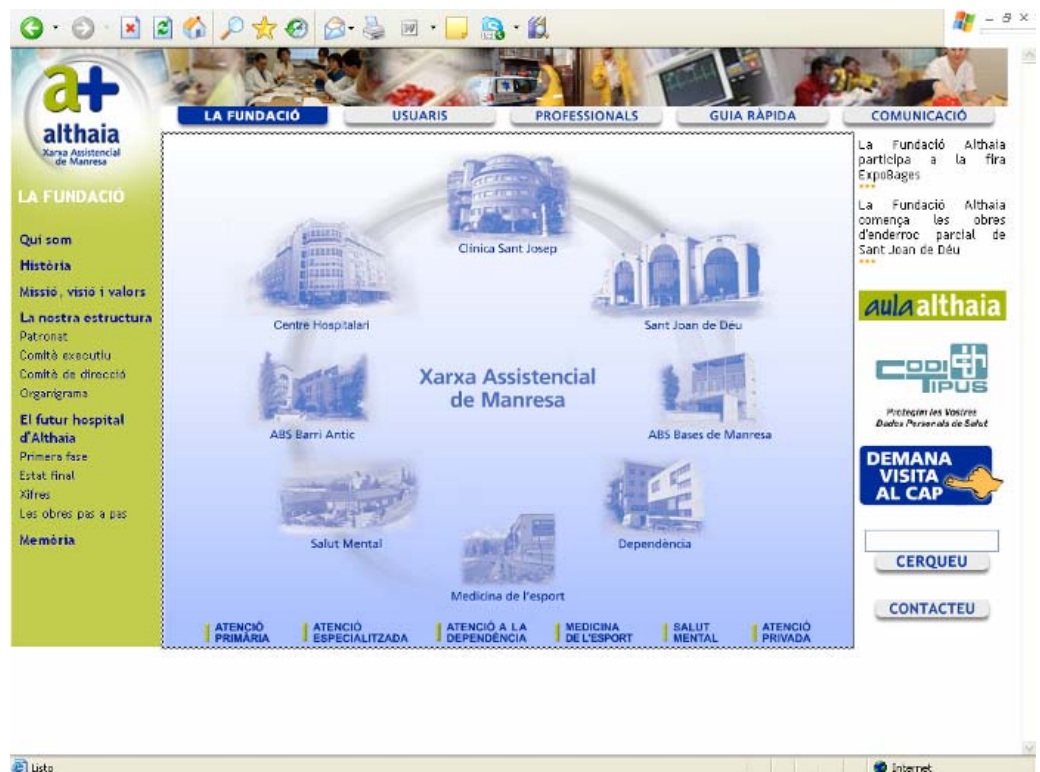
També disposa del mapa de la web que dóna una visió general del "site", dels seus continguts.

Els continguts estan distribuïts en cinc grups de navegació: Usuaris, Professionals, Informació Corporativa, Recerca i Docència. Aquests grups permeten distribuir els continguts segons el perfil que s'adapta més al navegant. En tot moment, encara que s'hagi fet una tria de perfil, es pot accedir a la resta per mitjà del menú superior, sense haver de retrocedir i mantenint la consistència del disseny de pàgina. Cada perfil està diferenciat per colors per facilitar la identificació d'on ens trobem a cada moment.

L'IMAS ha complert amb el seu compromís de garantir l'accessibilitat a la seva web recollint totes les recomanacions donades pel World Wide Web Consortium (W3C). La web també és accessible des del punt de vista de la facilitat del seu ús, ja que s'ha modificat per a què sigui fàcil d'utilitzar pel màxim de persones, sigui quina sigui la seva experiència, context i capacitats, amb un disseny fàcil i una estructura eficient i clara.

La pàgina web de l'IMAS va ser guardonada amb el premi a la Millor Pàgina Web d'una institució sanitària en l'edició dels premis de la Fundació Avedis Donabedian a l'excel·lència en qualitat l'any 2006.

☑ Fundació Althaia
<http://www.althaia.org>



La pàgina web de la Fundació Althaia és també destacable per la seva navegabilitat. Ja a la pàgina principal hi trobem la barra de navegació lateral per temes, la barra de navegació superior per perfils de visitant, i una entrada per centres o línies d'atenció. Al llarg de tota la web, els marcs laterals mantenen la seva consistència i el contingut es va mostrant en el marc central.

Els vincles són identificats mitjançant consignes diferents: en el menú lateral el color de la font canvia, en el superior és tota la pestanya la que varia de color.

La URL <http://www.althaia.org> ha passat l'anàlisi segons els criteris de la W3C sense que s'hi hagi detectat cap error.

- ☑ Consorci Sanitari del Maresme
<http://www.csm.scs.es>



La pàgina web del Consorci Sanitari del Maresme és un exemple de navegabilitat. Té una barra de navegació lateral amb apartats desplegable, que permet saber en tot moment el lloc de la web en què ens trobem tot mantenint la consistència del disseny de pàgina. Els vincles a altres pàgines estan clarament identificats, a través d'un color de casella diferent.

La URL <http://www.csm.scs.es> ha passat el control d'acreditació de la W3C sense que s'hi hagi detectat cap error de navegabilitat.

4 Conclusions

4.1 Conclusions

Internet s'ha convertit en una via de comunicació amb la població imprescindible per les entitats sanitàries. Així:

- Gairebé totes les entitats de la mostra d'estudi disposen de pàgina web corporativa.
- Entre les que no en disposen, la majoria d'elles tenen previst crear-la dins el període d'un any.

Les entitats sanitàries tenen identificat i segmentat el seu públic objectiu, i han organitzat el seu portal web en conseqüència. L'esquema repetit és el següent:

- Ciutadans o pacients
- Professionals
- Informació corporativa

A mesura que s'incrementa la utilització de la xarxa com a font d'informació entre la població, creixen també els continguts pràctics de les webs. Temes com **la cartera de serveis, com arribar o notícies destacables** són presents en totes les web, i es troben entre les URLs més vistes pels visitants. De tota manera, sovint la informació requerida és de difícil accés, ja que no està clarament identificada. En aquest sentit, diverses organitzacions tenen previst incorporar un motor de **cercador intern** a la seva web.

Les webs hospitalàries i d'altres organitzacions prestadores d'assistència han estat històricament informatives. Mentre en altres sectors de l'economia, com la banca, és possible realitzar la majoria de gestions per Internet, les webs sanitàries disposen de funcionalitats limitades: la comunicació discorre en un sol sentit. No obstant això, la demanda creixent per part dels pacients ha estat identificada, ja que entre les **funcionalitats a incorporar** l'any proper més citades es troben:

- **Enviament de comentaris, queixes o suggeriments**
- **Sol·licitud on-line de cita**

5.1 Relació d'entitats i URLs

Institució	Nom de la web	URL de la web (adreça)
A.P Osona Sud. Alt Congost, SL	CAP Centelles	www.ebacentelles
Albera Salut	Albera Salut	www.alberasalut.cat
Althaia. Hospital Sant Joan de Déu.	Althaia	www.althaia.cat
Aran Salut	Aransalut	www.aransalut.com
Atenció Primària Alt Camp, SL	ABS Alt Camp OEST	www.ABSACO.ORG
Badalona Serveis Assistencials	Badalona Serveis Assistencials	www.bsa.cat
CAP Vic	CAP Vic	www.capvic.org
Centre d'Atenció Primària de l'Eixample	EAP CAPSE	www.eap.capse.net
Centre Sanitari del Solsonès	Centre Sanitari del Solsonès	www.cssolsones.com
Clinica Girona	Clinica Girona	www.clinicagirona.cat
Clinica Plató Fundació Privada	Clinica Plató	www.clinicaplato.com
ConSORCI Assistencial Hospital Palamós	Hospital de Palamós	www.hosppal.es
ConSORCI Hospitalari de Vic	ConSORCI Hospitalari de Vic	www.hgv.cat
ConSORCI Sanitari de l'Alt Penedès	ConSORCI Sanitari de l'Alt Penedès	www.csap.es
ConSORCI Sanitari de l'Anoia	ConSORCI Sanitari de l'Anoia	www.csa.cat
ConSORCI Sanitari de Terrassa	ConSORCI Sanitari de Terrassa	www.csdt.es
ConSORCI Sanitari del Maresme	ConSORCI Sanitari del Maresme	www.csdm.cat
ConSORCI Sanitari Integral	ConSORCI Sanitari Integral	www.csi.cat
Corporació de Salut del Maresme i La Selva	Corporació de Salut del Maresme i La Selva	www.salutms.cat
Corporació Sanitària Clínic	Hospital Clínic	www.hospitalclinic.org
Corporació Sanitària Parc Taulí	Corporació Sanitària Parc Taulí	www.tauli.cat
EAP drete de l'Eixample, SL	EAP drete Eixample	www.eapdreteaixample.com
EAP Poble Sec	EAP Poble Sec	www.eappoblesec.cat
EAP Sardenya, SL	EAP Sardenya	www.eapsardennya
EAP Sarrià, SL / EAP Vallplasa Atenció Primària, SL	CAP Sarrià	www.capsarria.com
Fundació Hospital Asil de Granollers	Fundació Hospital Asil de Granollers	www.fhag.es
Fundació Hospital de Puigcerdà	Hospital de Puigcerdà	www.hospitalpuigcerda.com
Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	www.santpau.es
Fundació Privada Hospital de Mollet	Hospital de Mollet	www.hospitalmollet.cat
Fundació Privada Hospital Residència Sant Camil	Hospital Residència Sant Camil	www.hrsantcamil.es
Fundació Privada Hospital St. Celoni	Salut Garraf	www.salutgarraf.es
Fundació Privada Hospital St. Celoni	Hospital Sant Celoni	www.hsceloni.es
Fundació Privada Hospital St. Jaume d'Olot	Hospital Sant Jaume d'Olot	www.hospiot.com
Fundació Puigvert	Fundació-Puigvert	www.fundacio-puigvert.es
Fundació Salut Empordà	Hospital de Figueres	www.hospitaldefigueres.com
	Fundació Salut Empordà	www.salutemporda.cat

Institució	Nom de la web	URL de la web (adreça)
GAP SALUT (CARSA, GECESSA)	HS. Corp.	www.hscorp.com
	Clínica de Ponent	www.cponent.com
	CQ. Onyar	www.cqonyar.com
	Hospital del Pallars	www.hospitalpallars.com
	Centre socio-sanitari Palau	www.csspalau.com
	Clínica Terres de l'Ebre	www.cterresebre.com
	Idneurociencias	www.idneurociencias.com
Amedix	www.amedix.net	
Gestió de Serveis Sanitaris (H. de Santa Maria)	GSS Lleida	www.gsslleida.org
Gestió Pius Hospital de Valls	Pius Hospital de Valls	www.piushospital.org
Grup Sagessa	Grup Sagessa	www.grupsagessa.com
H.San Bernabé Berga	Fundació Sant Bernabé	www.hsb.cat
Hospital de l'Esperit Sant	Hospital Esperit Sant	www.hospitalesperitsant.com
Hospital de Sant Boi	Hospital de Sant Boi	www.hsantboi.es
Hospital del Mar (IMAS)	Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS)	www.imasbcn.org
Hospital Dos de Maig	Consorci Sanitari Integral	www.csi.cat
Hospital San Rafael	Hospital San Rafael	www.hsrafael.com
Hospital Sant Joan de Déu d'Esplugues de Llobregat	Hospital St. Joan de Déu	www.hsjdbcn.org
Hospital Universitari de Bellvitge	Hospital Universitari de Bellvitge	www.csub.scs.es
Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	Hospital Doctor Josep Trueta	www.gencat.net/ics/trueta
ICS. Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida	Hospital Arnau de Vilanova	www.arnau.scs.es
ICS. Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	Hospital Germans Trias i Pujol	www.gentcat.cat/rcs/germanstrias
ICS. Hospital Universitari Joan XXIII	Hospital Joan XXIII	www.hj23.com
ICS. Hospital Universitari Vall d'Hebron	Hospital Vall d'Hebron	www.vhebron.net
ICS. Hospital Verge de la Cinta	Hospital Verge de la Cinta	www.gentcat.net/cinta
	Atenció Primària Tener de l'Ura	www.gentcat.net/ebre
Institut Català de la Salut	Institut Català de la Salut	www.gencat.net/ics
	Web salut sexual joves	www.sexejoves.gencat.net
Institut d'Assistència Sanitària	Institut d'Assistència Sanitària	www.ias.scs.es
Institut Municipal de Prestacions d'Assistència Mèdica	PAMEM	www.pamem.org
Projectes Sanitaris i Socials, SA (PROSS)	ABS La Roca del Vallès	www.absroca.com
Xarxa sanitària i social de Santa Tecla	Xarxa Tecla	www.xarxatecla.com