



Artículo original

Usabilidad de la plataforma de teleconsultas linkMed de la Facultad de Medicina de la UNNE

Romero, David E.; Leyes, Laura E.; Fernández, Milagros; Ramírez, José H.; Barrios, Marcela; Pérez, Daniela J.

RESUMEN

Título: Usabilidad de la plataforma de teleconsultas linkMed de la Facultad de Medicina de la UNNE

Durante la pandemia por COVID-19, en la Facultad de Medicina de la UNNE se llevó a cabo el desarrollo e implementación de la plataforma LinkMed de teleconsultas. La usabilidad hace referencia a las cualidades de un sistema que permiten aprenderlo y recordarlo fácilmente. Su eficiencia y previsión de posibles errores pueden ser evaluados mediante la observación de la interacción del usuario con las tareas. Este estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de usabilidad de la plataforma de teleconsultas LinkMed durante el periodo 2020 – 2021, según los usuarios que ejercieron el rol de agentes de salud. Las variables en estudio se agruparon en utilidad, facilidad de uso y aprendizaje, calidad de interfaz, eficiencia de uso, retención sobre el tiempo, tasas de error y usos futuros. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta que comprende 15 preguntas, de las cuales dos son preguntas con opciones a elegir, 12 preguntas ocupan la escala Likert y una última es abierta. Los datos fueron sometidos al análisis estadístico.

Se considera que la plataforma LinkMed es de gran utilidad por su eficiencia de uso, por sus funciones bien integradas para ahorro de tiempo y esfuerzos, es segura y confiable en resguardo de datos personales, posee una interfaz atractiva, es fácil de aprender a utilizar, a operar y controlar. Su nivel de usabilidad es aceptable, lo que contribuye a la calidad de atención en salud. Los autores continúan indagando sobre otros aspectos que podrían influir en la calidad de las prácticas digitales de salud.

Palabras Claves: teleconsulta, usabilidad, telemedicina, telesalud, linkmed

Title: Usability of the linkMed teleconsultation platform of the UNNE Facultad de Medicina.

During the COVID-19 pandemic, the UNNE Faculty of Medicine developed and implemented the LinkMed teleconsultation platform. Usability refers to the qualities of a system that allow it to be easily learned and remembered. Its efficiency and anticipation of possible errors can be evaluated by observing the user's interaction with the tasks. The objective of this study was to determine the level of usability of the LinkMed teleconsultation platform during the 2020-2021 period, according to the users who played the role of health agents. The variables under study were grouped into usefulness, ease of use and learning, interface quality, efficiency of use, retention over time, error rates, and future uses. The data collection was carried out through a survey that includes 15 questions, of which two are questions with options to choose from, 12 questions occupy the Likert scale and the last one is an open question. The data were subjected to statistical analysis.

It is considered that the LinkMed platform is very useful for its efficiency of use, for its well-integrated functions to save time and effort, it is safe and reliable in safeguarding personal data, it has an attractive interface, it is easy to learn to use, to operate and control. Its level of usability is acceptable, which contributes to the quality of health care. The authors continue to investigate other aspects that could influence the quality of digital health practices.

Keywords: teleconsultation, usability, telemedicine, telehealth, linkmed

Título: Usabilidade da plataforma de teleconsulta linkMed da Faculdade de Medicina da UNNE

Durante a pandemia do COVID-19, a Faculdade de Medicina da UNNE desenvolveu e implementou a plataforma de teleconsulta LinkMed. Usabilidade refere-se às qualidades de um sistema que permitem que ele seja facilmente aprendido e lembrado. Sua eficiência e antecipação de possíveis erros podem ser avaliadas observando a interação do usuário com as tarefas. O objetivo deste estudo foi determinar o nível de usabilidade da plataforma de teleconsulta LinkMed durante o período 2020-2021, de acordo com os usuários que desempenharam o papel de agentes de saúde. As variáveis em estudo foram agrupadas em utilidade, facilidade de uso e aprendizado, qualidade da interface, eficiência de uso, retenção ao longo do tempo, taxas de erro e usos futuros. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário que inclui 15 questões, sendo duas questões com opções de escolha, 12 questões ocupam a escala Likert e a última é aberta. Os dados foram submetidos à análise estatística. Considera-se que a plataforma LinkMed é muito útil pela sua eficiência de utilização, pelas suas funções bem integradas para poupar tempo e esforço, é segura e fiável na salvaguarda dos dados



personas, tem uma interface atractiva, é fácil de aprender a usar, operar e controlar. Seu nível de usabilidade é aceitável, o que contribui para a qualidade da assistência à saúde. Os autores continuam investigando outros aspectos que podem influenciar a qualidade das práticas de saúde digital.

Palavras chaves:Teleconsulta, usabilidade, telemedicina, telessaúde, linkmed

INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia de COVID-19, la telemedicina definida por La Organización Mundial de la Salud como “La prestación de servicios de atención médica por todos los profesionales de la salud, mediante el uso de tecnologías de comunicación e intercambio de información válidas, tanto para el diagnóstico, como para el tratamiento o la prevención de enfermedades y lesiones”¹ se expandió rápidamente y los profesionales de la salud la incorporaron a la práctica diaria para permitir el acceso continuo a la atención de los pacientes manteniendo el distanciamiento social.²

En la Facultad de Medicina de la UNNE se llevó a cabo el desarrollo e implementación de la plataforma LinkMed para dicho propósito.

La usabilidad hace referencia a las cualidades de un sistema que permiten aprenderlo y recordarlo fácilmente. Su eficiencia y previsión de posibles errores pueden ser evaluados mediante la observación de la interacción del usuario con las tareas. Estas cualidades permitirían al usuario utilizar cualquier objeto, independientemente de su nivel de habilidad.³

Las características que componen a la usabilidad son: utilidad, facilidad de uso y aprendizaje, calidad de interfaz, eficiencia de uso, retención sobre el tiempo, tasas de error y usos futuros. El análisis de las mismas ayudará a comprender la manera en que los usuarios utilizan y se relacionan con la plataforma.^{4,5}

Por lo expuesto con antelación, el objetivo es conocer el nivel de usabilidad de la plataforma de teleconsultas LinkMed durante el periodo 2020 – 2021, según los usuarios que ejercieron el rol de agentes de salud, como uno de los atributos de la calidad de las prestaciones de salud digitales.

MATERIALES Y MÉTODOS:

Se realizó un estudio descriptivo, observacional y transversal, para conocer el nivel de usabilidad de la plataforma LinkMed, según los usuarios que ejercieron el rol de agentes de salud, durante el periodo 2020 – 2021.

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, respetando como criterios de inclusión: utilizado la plataforma, haber atendido pacientes mediante la misma y haber aceptado el consentimiento informado excluyendo a quienes no. Las variables en estudio se agruparon en utilidad, facilidad de uso y aprendizaje, calidad de interfaz, eficiencia de uso, retención sobre el tiempo, tasas de error y usos futuros. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta con 15 preguntas, de las cuales dos fueron preguntas con opciones a elegir, 12 incluyeron la escala Likert y una última abierta. Los datos fueron sometidos a análisis estadísticos. Se calcularon las frecuencias, tanto absolutas como relativas de las variables nominales.

RESULTADOS:

Se obtuvieron 43 respuestas de las cuales 42 aceptaron el consentimiento informado y continuaron con el proceso.

En relación a la utilidad: En la declaración “La plataforma permite completar las acciones que deseaba realizar sin problemas.” El 35,7% está Totalmente de acuerdo, el 35,7% De acuerdo, el 21,4% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,1% En desacuerdo. Declaración” Las funciones de la plataforma están bien integradas.” El 38,1% está Totalmente de acuerdo, el 38,1% De acuerdo, el 21,4% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,4% En desacuerdo. Declaración” Las funciones de la plataforma deberían ser revisadas.” El 31% está Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26,2% En desacuerdo, el 21,4% De acuerdo,



el 14,3% Totalmente de acuerdo, el 7,1% Totalmente en desacuerdo. Declaración “La plataforma es segura y confiable, en cuanto al resguardo de datos personales.” El 42,9% Totalmente de acuerdo, el 33,3% está De acuerdo, el 11,9% En desacuerdo, el 7,1% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,8% Totalmente en desacuerdo.

En relación a la facilidad de uso y aprendizaje: A la pregunta “En base a su experiencia: ¿Se necesitan conocimientos previos para utilizar la plataforma de manera eficiente?” el 52,4% respondió que “No son necesarios, la plataforma es fácil de comprender.”, el 38,1% “Sí son necesarios, la plataforma es medianamente complicada.” Y el 9,5% Sí, se requieren capacitaciones ya que la plataforma es compleja.

Declaración “Se necesita de ayuda técnica para aprender a utilizar la plataforma.” El 31% está De acuerdo, el 23,8% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% Totalmente de acuerdo, el 14,3% Totalmente en desacuerdo, y por último el 9,5% está En desacuerdo.

Declaración “Es muy fácil aprender a usar la plataforma.” El 47,6% está De acuerdo, el 23,8% Totalmente de acuerdo, el 21,4% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,1% En desacuerdo.

Declaración “Se aprende rápidamente a utilizar la plataforma.” El 38,1% está De acuerdo, el 35,7% Totalmente de acuerdo, el 23,8% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,4% En desacuerdo. Declaración “La plataforma resultó fácil de operar y controlar.” El 52,4% está De acuerdo, el 33,3% Totalmente de acuerdo, el 11,9% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,4% En desacuerdo.

En relación a la calidad de la interfaz: Declaración “La plataforma ha resultado atractiva en cuanto a su diseño y presentación.” El 45,5% está De acuerdo, el 26,2% Totalmente de acuerdo, el 21,4% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,8% En desacuerdo y el 2,4% Totalmente en desacuerdo.

En relación a la tasa de error: Declaración “Ante un error se lo corrige rápida y fácilmente” El 31% está De acuerdo, el 28,6% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26,2% Totalmente de acuerdo, el 14,3% En desacuerdo.

En relación a la retención sobre el tiempo: Declaración “Resulta muy fácil recordar cómo funciona la plataforma.” El 42,9% Totalmente de acuerdo, el 35,7% está De acuerdo el 19% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,1% En desacuerdo.

En relación a la eficiencia de uso: Declaración “La plataforma le permitió ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de las teleconsultas.” el 45,2% De acuerdo, El 33,3% está Totalmente de acuerdo, el 16,7% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,8% En desacuerdo.

En relación a usos futuros: En la pregunta “¿Usaría el sistema de teleconsulta en su ejercicio profesional, como complemento de su actividad?” el 47,6% respondió que “Si, la usaría como otro medio para ofrecer servicios de salud en todo lo que se pueda usar.” El 40,5% respondió “Sí, la usaría pero en algunos casos puntuales.” El 9,5% “No estoy seguro de usarla en el ejercicio profesional. Lo estoy evaluando.” Y el 2,4% seleccionó “No usaría la teleconsulta como opción.” Por último, en cuanto a la pregunta abierta “¿Qué comentarios para la mejora puede brindarnos?” no era obligatoria, se obtuvieron 6 respuestas entre las que se destacan: 1 - Es una muy buena opción para atender a pacientes en este contexto de pandemia. 2 - Creo que hay cosas puntuales que solamente se podrían resolver en una consulta presencial de persona a persona. 3 - Un diseño más atractivo con más colores y que a la vez sea más didáctico.

DISCUSIÓN:

La usabilidad es reconocida actualmente como un importante atributo de la calidad del software, ganando este lugar entre cualidades más tradicionales tales como el rendimiento y la robustez. ⁵



Se considera que la plataforma LinkMed es de gran utilidad y permite hacer un trabajo eficiente ya que más del 70% de los encuestados está de acuerdo en que permite completar las acciones que deseaba realizar sin problemas, que las funciones con las que cuenta están bien integradas, que les permitió ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de las teleconsultas y como más importante, que es segura y confiable, en cuanto al resguardo de datos personales. Es posible afirmar que posee una interfaz atractiva en cuanto a su diseño ya que el 60% está de acuerdo con esto, aunque en las preguntas abiertas un encuestado respondió que se podría incorporar más colores a la misma. Este es un aspecto que podría ser considerado al momento de la revisión anual del diseño. La plataforma es considerada fácil de aprender a utilizar por los encuestados, porque se aprende de una manera rápida y es fácil de operar y controlar. Aun así se constató, la relevancia de las ayudas técnicas; La misma cantidad de encuestados afirma de una u otra manera que sí, volvería a utilizar la plataforma como complemento para su práctica profesional; este trabajo permitió saber que el nivel de usabilidad de la plataforma es aceptable, lo que contribuye a la calidad de atención en salud. Los autores continúan indagando sobre otros aspectos que podrían influir en la calidad de las prácticas digitales de salud.

BIBLIOGRAFÍA:

- 1 Telemedicine-Opportunities and developments in member states [Internet] 2nd ed. Geneva, Switzerland: WHO press; 2010. [consultado 5 May 2020] Disponible en https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf
- 2 Ena J. Telemedicine for COVID-19. Rev Clin Esp (Barc) [Internet]. 2020;220(8):501-2. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rce.2020.06.002>
- 3 Castilla López DV. Diseño y evaluación de la usabilidad en un sistema web social para la tercera edad: Mayordomo. Universitat Jaume I; 2014.
- 4 Reporte de Investigación N°2 Agosto 2011 Ing-novación 7 [Internet]. Core.ac.uk. [citado 15 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/47264961.pdf>
- 5 Parmanto B, Lewis AN Jr, Graham KM, Bertolet MH. Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). Int J Telerehabil [Internet]. primavera de 2016;8(1):3-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5195/ijt.2016.6196>

Datos de autor

Título

Usabilidad de la plataforma de teleconsultas linkMed de la Facultad de Medicina de la UNNE

Autores

Romero, David E.; Leyes, Laura E.; Fernández, Milagros; Ramírez, José H.; Barrios, Marcela; Pérez, Daniela J.

Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste, Mariano Moreno 1240, 3400 Corrientes, Argentina.

Título abreviado: Usabilidad de la plataforma de teleconsultas linkMed