



***Websites* hospitalares em Portugal:  
o seu potencial de desenvolvimento  
para a Gestão em Saúde**

**Relatório de estágio**

Licenciatura em Gestão em Saúde

Elaborado por Tiago Vilela

Aluno nº 20121622

Orientadores de Estágio: Prof. Doutor Fausto Amaro e Prof. Doutor Herculano Pombo

Tutor de Projeto: Prof. Doutor Paulo Moreira

Barcarena

Junho 2015

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório.

## **Agradecimentos**

No culminar deste projeto pessoal, que fui desenvolvendo ao longo destes três anos, e que agora finda, não poderia deixar passar a oportunidade de agradecer a quem em mim acreditou e me apoiou para que ele se concretizasse.

Agradeço ao Professor Doutor Paulo Moreira, pelos seus ensinamentos ao longo das suas cadeiras e pela oportunidade que por ele me foi dada de realizar o estágio e de ser meu tutor.

Agradeço à Professora Cristina Mesquita pela sua persistência e paciência, nesta fase final, e porque sempre se preocupou e me apoiou para a conclusão deste projeto.

Agradeço também ao Professor Doutor Herculano Pombo pela sua paciência e disponibilidade na fase final deste relatório, para que o mesmo fosse finalizado.

Agradeço aos meus familiares que me apoiaram, mesmo nos tempos mais difíceis, sendo que tenho que dirigir um agradecimento em especial para a minha esposa e para o meu filho. A ela, pelo esforço suplementar de, para além de todo o apoio, ainda ter orientado e suprido a minha falta em alguns momentos da educação do nosso filho, e ao meu filho pela sua compreensão e pelos períodos de ausência forçada a que os livros me levaram.

## **Resumo**

### ***Websites* hospitalares em Portugal: o seu potencial de desenvolvimento para a Gestão em Saúde**

A *internet* já é parte integrante do quotidiano de qualquer pessoa, sendo o meio de comunicação que disponibiliza muita informação, independentemente da hora ou do dia a que a ela se aceda. Cada vez mais as pessoas recorrem a este meio de comunicação para se informarem, nas suas áreas de interesse. Então, porque não utilizarem os hospitais este veículo de transmissão de informação e abrirem uma janela para o mundo?

Com o mercado da saúde a ser agitado pelas leis da concorrência e tendo os utentes cada vez mais acesso a mais informação, faz todo o sentido que as páginas deixem de ser meramente informativas e passem a ser mais participativas e comunicativas.

Com este trabalho procurei observar como estão as páginas construídas e de que forma elas fornecem informação para o exterior, pois são o “cartão-de-visita” de uma organização, aquando da pesquisa de cuidados de saúde por parte dos utentes ou futuros utentes.

Procedeu-se à observação de 15 organizações hospitalares da ARSLVT, entre Centros Hospitalares, hospitais distritais e hospitais especializados, para que, desta forma, se pudesse ter uma perceção mais abrangente do que se pratica nesta área de atividade.

Palavras-chave: *websites* hospitalares; gestão em saúde; *eHealthcare*; *Telecare*; *eHealth*.

## **Abstract**

### **Hospital websites in Portugal: their development potential for Health Management**

The internet is now an integral part of everyday life of any person, being the means of communication that provides a lot of information, no matter the time or day to which access. More and more people resort to this means of communication to inform on their areas of interest, so why not hospitals use this information transmission vehicle and open a window to the world?

With the healthcare market to be shaken by the laws of competition and with users increasingly access to more information does all the pages are no longer purely informative and start to be more participative and communicative.

This study sought to observe how are built pages and how they will provide information to the outside, as these are the "Card Business" of an organization when health care research by users or future users .

Proceeded to the observation of 15 hospital organizations ARSLVT between hospital centers, district hospitals and specialized hospitals so that in this way it could have a broader perception of what is put into practice.

Keywords: hospital websites; Health Management; eHealthcare; Telecare; eHealth.

## Índice

Introdução .....	1
1. Objetivos.....	2
1.1. Objetivos gerais .....	2
1.2. Objetivo específico.....	2
1.3. Fases do Projeto.....	2
1.4. <i>Websites</i> de hospitais a serem avaliados .....	4
2. Metodologia .....	5
2.1. Enquadramento.....	5
2.2. Modelo de avaliação desenvolvido por Snyder K, Ornes LL, Paulson P.....	6
2.3. O relatório de internacionalização digital.....	8
3. Descrição do local de estágio.....	10
3.1. O Grupo .....	10
3.2. <i>A Cidot</i> .....	11
4. Descrição da atividade desenvolvida.....	12
5. Conclusões.....	14
6. Recomendações .....	15
7. Bibliografia.....	17
Anexo 1 – Grelha de observação de páginas .....	18
Anexo 2 – Sumário de observação de cada página.....	20
Centro Hospitalar Lisboa Norte.....	20
Centro Hospitalar Lisboa Central .....	20
Centro Hospitalar Lisboa Ocidental .....	21
Hospital Dr. José de Almeida (Hospital de Cascais).....	22

Hospital Professor Dr. Fernando da Fonseca (Hospital Amadora-Sintra).....	22
Centro Hospitalar do Barreiro-Montijo .....	23
Centro Hospitalar do Oeste.....	24
Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa .....	24
Centro Hospitalar de Setúbal .....	25
Hospital de Vila Franca de Xira.....	25
Centro Hospitalar Garcia de Orta .....	26
Hospital Beatriz Ângelo.....	26
Centro Hospitalar do Médio Tejo .....	27
Hospital Distrital de Santarém.....	27
Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto.....	28

## **Índice de figuras**

Fig. 1 - Cronograma.....	3
Fig. 2 - Processo de construção do <i>Website</i> .....	8



## **Lista de abreviaturas e siglas**

URL - Uniform Resource Locator (Localizador Padrão de Recursos)

CHLN – Centro Hospitalar Lisboa Norte

CHLC – Centro Hospitalar Lisboa Central

CHLO – Centro Hospitalar Lisboa Ocidental

HFF – Hospital Professor Doutor Fernando da Fonseca

CHBM – Centro Hospitalar Barreiro-Montijo

CHO – Centro Hospitalar do Oeste

CHPL – Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

CHS – Centro Hospitalar de Setúbal

HGO – Hospitalar Garcia de Horta

HBA – Hospital Beatriz Ângelo

CHMT – Centro Hospitalar do Médio Tejo

HDS – Hospital Distrital de Santarém

IOGP - Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto

ARSLVT – Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

## **Introdução**

O estágio curricular do curso de gestão em saúde decorreu no *Cidot* – gabinete de comunicação, e teve a duração de 2 meses e meio.

Para o desenvolvimento do estágio, o contacto presencial foi de 18 horas semanais, acrescidas de uma reunião semanal para análise e avaliação do trabalho desenvolvido.

O estágio teve como tema base o *eHealth and telecare*. Com o estudo e desenvolvimento deste tema pretendo adquirir novas competências e por em prática todas as que fui adquirindo ao longo do curso.

O tema é de uma enorme relevância e, cada vez mais, vai fazer parte do quotidiano de toda as pessoas, pois estamos na era do conhecimento e partilha de informação, sendo que a internet é a maior impulsionadora desta busca constante de informação.

Pretendo com este trabalho aprofundar o conhecimento sobre o tema eHealth e telecare, e as suas ferramentas de análise e aplicação, pois, com a internacionalização do mercado da saúde, é de extrema importância o domínio deste conhecimento, para que os prestadores de saúde se mantenham competitivos no mercado.

Através da análise do que já é aplicado na Europa e nos Estados Unidos, pretendo efetuar uma comparação com o que é feito em Portugal. Esta comparação terá por base uma revisão da literatura com as tendências internacionais sobre *eHealthcare e telecare*, a partir da qual será elaborada uma grelha de análise das recomendações internacionais sobre este tema, sendo depois esta grelha aplicada numa análise de websites dos hospitais das Administrações Regionais de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.

Após a aplicação da grelha e análise dos *websites* das unidades hospitalares, será feita a discussão das conclusões, sendo depois registadas no relatório final e sugeridas recomendações.

## 1. Objetivos

### 1.1. Objetivos gerais

Os objetivos gerais deste projeto são:

- Tomar conhecimento do que se pratica na Europa e nos Estados Unidos, no âmbito do *eHealthcare e telecare*, e de como é tratada essa temática a nível nacional.
- Conhecer a classificação das páginas de internet e saber como são construídas, de forma a irem ao encontro do que o utente/cliente pretende, quando as utiliza na procura de informação.

### 1.2. Objetivo específico

O objetivo específico deste projeto, baseado na informação recolhida e utilizando um modelo de análise já utilizado para a avaliação das páginas dos prestadores de cuidados de saúde, é a sua posterior aplicação nas páginas das unidades hospitalares e centros hospitalares da ARS de Lisboa e Vale do Tejo. Para tal, tentarei perceber de que forma as páginas dos hospitais fornecem a informação aos seus utentes, ou futuros utentes e de que forma o utente pode interagir com os hospitais, recorrendo às novas tecnologias.

### 1.3. Fases do Projeto

O projeto está dividido em 5 fases:

- 1- Recolha de bibliografia.
- 2- Com o apoio da bibliografia recolhida, desenvolver uma *checklist* para análise das páginas.
- 3- Aplicação da *checklist* às páginas dos hospitais em Portugal.
- 4- Analisar os resultados e elaborar a respetiva classificação das páginas dos hospitais.
- 5- Conclusões/Recomendações.

**1.3.1. Cronograma**

Atividades	Meses	Maio				Junho			
		1ª Sem	2ª Sem	3ª Sem	4ª Sem	1ª Sem	2ª Sem	3ª Sem	4ª Sem
Revisão bibliografia		X	X						
Construção instrumento de análise			X	X					
Aplicação dos instrumentos análise				X	X	X			
Análise resultados						X	X	X	
Produção de relatório final								X	X

**Fig. 1 - Cronograma**

#### 1.4. Websites de hospitais a serem avaliados

- Centro Hospitalar Lisboa Norte - <http://www.chln.pt/>
- Centro Hospitalar Lisboa Central - <http://www.chlc.min-saude.pt/>
- Centro Hospitalar Lisboa Ocidental - <http://www.chlo.min-saude.pt/>
- Hospital Dr. José de Almeida - <http://www.hppcascais.pt/>
- Hospital Professor Dr. Fernando da Fonseca - <http://www.hff.min-saude.pt/>
- Centro Hospitalar do Barreiro-Montijo - <http://www.chbm.min-saude.pt/>
- Centro Hospitalar do Oeste - <http://www.choeste.min-saude.pt/>
- Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa - <http://www.chpl.pt/>
- Centro Hospitalar de Setúbal - <http://www.hsb-setubal.min-saude.pt/>
- Hospital de Vila Franca de Xira - <https://www.hospitalvilafrancadexira.pt/>
- Centro Hospitalar Garcia de Orta - <http://www.hgo.pt/>
- Hospital Beatriz Ângelo - <http://www.hbeatrizangelo.pt/pt/>
- Centro Hospitalar do Médio Tejo - <http://www.chmt.min-saude.pt/>
- Hospital Distrital de Santarém - <http://www.hds.min-saude.pt/>
- Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto - <http://www.institutogamapinto.com/>

## 2. Metodologia

### 2.1. Enquadramento

Desde o aparecimento da *internet* que a forma como se acede à informação se modificou. A sua utilização massificou-se e implementou-se, de tal forma que é utilizada, tanto para lazer, como para nos fornecer informação sobre as mais variadas temáticas.

Todos nós, em algum ponto da nossa vida, nos socorremos da *internet*, e da informação que nela consta, para obtermos informação mais detalhada sobre um tema no qual recaia o nosso interesse. Então, porque não utilizar este veículo de transmissão de informação para melhorar o sistema de saúde?

Nesta era do conhecimento e da massificação da informação, as unidades de saúde dispõem de uma enorme ferramenta para a sua promoção - através da *internet*, e com a criação de uma página, abrem uma janela para o mundo, e toda a informação que nela seja colocada estará disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

O problema é que a maioria das páginas das unidades de saúde, ou não é atualizada com regularidade, ou não é legível para pessoas com limitações, não se ajustando na cor, no som ou não se adaptando a todos os dispositivos eletrónicos.

A comunicação interativa também é inexistente, o que torna estas páginas apenas uma fonte de informação sobre serviços prestados.

Desta forma, é de todo importante que as páginas das unidade de saúde sejam bem desenhadas e pensadas para comunicar com os utentes, pois, é através delas que estes vão procurar informações sobre a unidade, quando tiverem que procurar algum tipo de cuidado, podendo desta forma englobar a página da unidade de saúde no programa de melhoria da instituição.

Pode-se, desta forma, envolver o utente no processo de tomada de decisão sobre os cuidados de saúde, fazendo com que ele se sinta parte integrante do processo, o que leva ao aumento da satisfação global dos cuidados por ele recebidos.

As páginas das unidades de saúde podem também ser utilizadas para transmitir confiança ao utente, tanto através da apresentação do *rating*, como descrevendo a qualidade dos serviços prestados.

## 2.2. Modelo de avaliação desenvolvido por Snyder K, Ornes LL, Paulson P

Este modelo está dividido em quatro níveis. As páginas dos prestadores de cuidados de saúde são analisadas, de forma a perceber se a sua construção permite ao utente uma interação com a instituição e, por consequência, uma maior participação na continuação dos cuidados.

O nível 1 representa uma página puramente informativa, cuja construção é feita para comunicar os serviços que pode prestar ao utente, ou a sua constituição por departamentos. Refere também uma lista de contactos, uma lista de eventos apoiados pelo prestador, uma biblioteca de informação sobre saúde, que não é interativa e pode ou não conter um contacto de correio eletrónico, não existindo qualquer tipo de serviço digital disponível para o utente.

No nível 2, e apesar de ser considerada ainda uma página informativa, já se encontra num estágio mais avançado, pois já está dotada de algumas formas de comunicação bidirecional, mesmo que o fluxo de informação seja dessincronizado.

Neste nível, já se encontra disponível um contacto de *email*, para além do contacto telefónico, e já tem alguns serviços básicos de pagamento de despesas, e a biblioteca de informação sobre saúde já permite a partilha com grupos, não existindo, no entanto, interação em tempo real. Disponibiliza também alguns tipos de documentos que o utente pode imprimir, de forma a preencher e enviar, para aceder aos registos médicos.

O nível 3 considera a página colaborativa, e permite que o utente se possa registar numa página ou *blog* externo, de forma a desenvolver e facilitar a comunicação com amigos e família. Permite uma comunicação do utente com a equipa de saúde, sendo que, a resposta por parte dela, nem sempre é atempada.

Dá a possibilidade de pedir os registos médicos do utente, efetuar pagamentos e pedidos de receitas, podendo também ser submetidos eletronicamente pedidos de consulta; no entanto, a sua marcação não é em tempo real.

A biblioteca de informação sobre saúde é interativa e permite que os utentes, através da exposição dos seus sintomas, recebam possíveis diagnósticos.

Por fim, no nível 4, a página que dá o poder de escolha ao utente. Neste nível, todas as opções dos modelos anteriores estão disponíveis, sendo que, a tecnologia utilizada é mais sofisticada, o que permite que os serviços sejam prestados quase em tempo real.

Este nível dispõe de aplicações para dispositivos móveis, para que o utente possa gerir os seus serviços de saúde, e existe um tempo de resposta pré-estabelecido para o agendamento de consultas, que é feito em tempo real.

A página disponibiliza ligações para os portais dos utentes e para ferramentas de saúde interativas.

Por fim, e de forma a promover a acessibilidade de pessoas com algum tipo de incapacidade, a página fornece ajudas para a legibilidade, como legendas, capacidade de leitura ou aceitando comandos de voz.

Este último nível do modelo foca-se mais no utente do que no marketing do hospital.

Apesar de terem sido utilizados critérios para a elaboração deste modelo, o seu desenvolvimento apresentou algumas limitações, pois não estavam testados os instrumentos utilizados para efetuar uma validação e dar segurança na manutenção da conformidade em avaliação.

Com base neste modelo, foi desenvolvida uma ferramenta que permite a avaliação das páginas dos prestadores de cuidados de saúde e que teve como finalidade auxiliar os prestadores de cuidados de saúde a desenvolver uma página mais interativa, incluindo as características que cada um dos quatro níveis deve ter, colocando-se um símbolo ao lado dos critérios essenciais para esse nível, sendo através dela que se vai avaliando o nível em que a página se encontra.

Esta avaliação é feita por uma equipa, que verifica as características da página para cada nível, para que a mesma seja classificada consoante o nível. São avaliadas as características principais e, quando estas se encontram satisfeitas, é iniciado o processo para o nível seguinte.

De uma forma simples, este modelo representa-se como consta na figura 2.



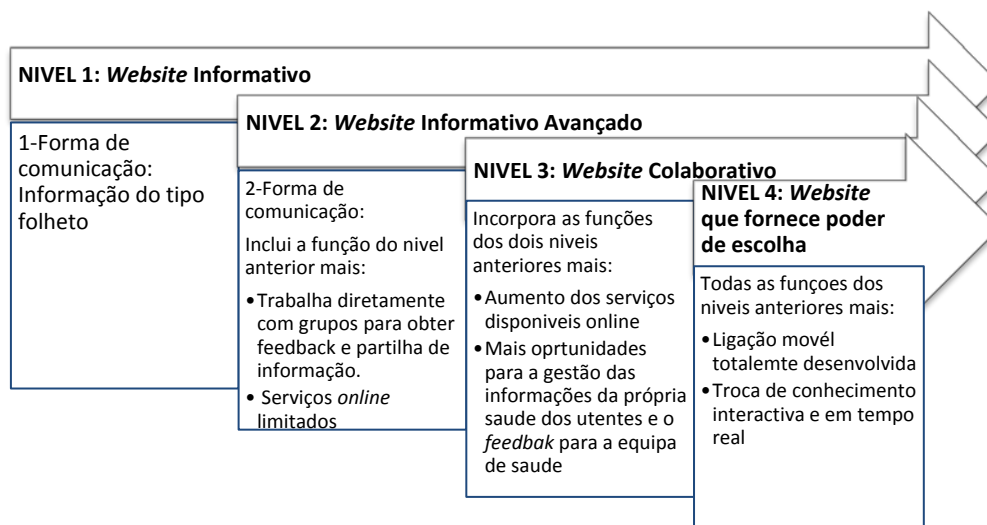


Fig. 2 - Processo de construção do Website

### 2.3. O relatório de internacionalização digital

Tendo em vista o potencial do mercado internacional, através da internacionalização digital, esta ferramenta torna-se imprescindível para alcançar uma boa resposta e uma boa fidelização do utente.

Através do relatório da internacionalização digital 2015 tem-se a percepção de como esta ferramenta pode colocar o prestador de saúde no mercado competitivo.

Este relatório refere que, cada vez mais, a população mundial tem acesso à *internet* (38%), graças ao enorme contributo dos *smartphones* e à sua massificação, com tendência para aumentar.

Este relatório refere também que o comércio digital se encontra em franca expansão e, cada vez mais, as pessoas adquirem serviços através da *internet*. Apesar de, para alguns prestadores de cuidados de saúde, a internacionalização não ser o objetivo, a aplicação dos critérios de comércio digital à sua página e a agilização de uma boa construção da página poderiam levar a um aumento da procura e acesso por parte do utente.

Neste relatório refere-se a necessidade de adaptação que a empresa tem de efetuar à sua página, assim que procura a internacionalização, e que deve ter em atenção a língua e a cultura local, ou seja, volta ao ponto central do comércio digital, o cliente, que, no setor saúde, se pode denominar utente.

Das organizações que participaram no inquérito que consta deste relatório, mais de metade das empresas ainda tem de perceber as oportunidades que a internacionalização lhes pode proporcionar, mesmo afirmando que a sua estratégia central de negócio a contempla.

Os negócios deparam-se com três barreiras comuns para a internacionalização, duas das quais relacionadas com os custos, e a outra, relacionada com outras prioridades de negócio.

No caso dos prestadores de cuidados de saúde, e focando-nos na avaliação das suas páginas, pode-se utilizar os critérios para a internacionalização do comércio digital, de forma a satisfazer todos os quatro níveis do modelo apresentado, para que se consiga o enfoque no utente e ele se sinta como parte integrante do sistema de tomada de decisão.

### 3. Descrição do local de estágio

#### 3.1. O Grupo

O *Estudio de Comunicación* é um Grupo fundado em Espanha, em 1983, estando hoje também presente, com escritórios próprios, em Portugal, Argentina, Chile e México, tendo uma expansão em curso para outros países da América latina, como o Brasil e também para África.

Ao longo das últimas décadas, o Grupo tem participado nos principais acontecimentos empresariais e sociais dos diferentes países onde opera:

- Reestruturações industriais
- Privatizações de grandes empresas
- Ofertas Públicas Iniciais
- Processos de concentração bancária
- Grandes crises laborais, alimentares, societárias, judiciais...
- “*Boom*” das telecomunicações
- Liberalização de sectores como o energético, o da distribuição...
- Lançamento e crise das empresas *dotcom*
- “OPAs” e fusões

O Grupo é líder em comunicação empresarial, não apenas pela sua equipa profissional, mas também pela sua carteira de clientes e faturação:

- Foi destacado como “**Consultora Ibérica do Ano 2008**”, no relatório anual sobre agências de Comunicação e Relações Públicas, elaborado pelo “*The Holmes Report*”.



- Foi eleito, por jornalistas e empresários, melhor Agência de Comunicação e Relações Públicas de Espanha, em três edições anuais de *PR Noticias*.
- Foi considerado primeira Agência de Comunicação Financeira de Espanha e sexta da Europa, segundo o *ranking* elaborado pela consultora britânica *Mergermarket*, pertencente ao Grupo *Pearson*, editor do *Financial Times*.

PR Advisers to European M&A: Value			
H1 2009	House	Value (US\$m)	Deal Count
1	Brunswick Group	87,845	35
2	Kekst and Company	44,391	8
3	Finsbury Group	38,354	24
4	FD	33,663	38
5	Maitland (AMO)	27,980	29
6	Estudio de Comunicacion	18,753	9

- Foi nomeado “*M&A Awards Public Relations Firm of the Year*” na edição 2007 dos “*M&A Awards*”, que anualmente reconhecem as empresas europeias que se distinguiram pelo seu trabalho como consultores jurídicos, económicos, de mediação financeira e de comunicação, entre outros. O *Estudio de Comunicación* é a única consultora não inglesa, candidata, reconhecida por este galardão.

Desde 2009, até ao primeiro trimestre de 2012, o Grupo assessorou operações de fusões e aquisições (M&A) de valor superior a 171.700 milhões de euros, num total de 62 operações. Em 2008 participou em mais de 40 operações empresariais, avaliadas em mais de 180 mil milhões de euros, destacando-se 22 processos de aquisições empresariais, num valor superior a 76.500 milhões de euros, três entradas em Bolsa, que atingiram 40 mil milhões de euros, e três OPAs, de 60 mil milhões de euros.

### 3.2. A Cidot

Fundada em 2000, a *Cidot Estudio de Comunicación* é uma empresa portuguesa de comunicação empresarial e institucional, de serviços globais, pertencente ao universo *Estudio de Comunicación*. O seu trabalho consiste em ajudar os clientes a comunicar eficazmente com os seus diferentes públicos, de clientes a colaboradores, líderes de opinião, jornalistas, fornecedores, instituições, comunidade financeira, entre tantos outros. Dispõem de uma equipa profissional com grande experiência, eficaz no processo da

Comunicação, desde a conceção de estratégias e definição de mensagens, até à coordenação, implementação e execução de qualquer tipo de ação específica, seguindo uma cultura empresarial baseada na qualidade, no profissionalismo e num trabalho focado na obtenção de resultados.

#### **4. Descrição da atividade desenvolvida**

Na fase prática do estágio, passou-se à observação direta das páginas dos hospitais e à aplicação da grelha de avaliação previamente elaborada, de forma a poder perceber como estão construídas e qual o grau de utilização e informação que fornecem.

Foram utilizados, como ferramentas, um computador com ligação à *internet* e três motores de busca com maior utilização (*Google Chrome, Internet Explorer e Safari*).

A grelha construída é constituída por 29 pontos, que foram observados em cada uma das páginas.

Ao nível do **acesso** comecei por pesquisar por cada uma das páginas dos Centros Hospitalares e dos Hospitais, de forma a perceber se era possível aceder a cada uma delas, através de qualquer motor de busca dos mais utilizados, e qual a visibilidade que a página tem quando procurada por eles.

Depois, passei para a observação da própria página, percorrendo-a de forma a perceber a estabilidade do endereço *URL* e se todas as suas partes carregavam em 10 segundos ou menos.

Pesquisei dentro das páginas se existiam áreas não acessíveis a todos os utilizadores e se estavam explícitas para o utilizador.

Observei a informação sobre os serviços disponíveis, os contactos que eram disponibilizados, se fornecia algum tipo de informação sobre a localização e de como chegar ao hospital e se o horário de atendimento era apresentado.

Ao nível do **desenho da página**, observei se as páginas são claras na sua informação, se fornecem algum tipo de instruções, antes das ligações ou partes interativas, e se essas ligações são necessárias.

Observei também se toda a página estava funcional, se a sua utilização era intuitiva, se permitia ao utilizador efetuar algum procedimento que não pudesse fazer através de outros meios de comunicação (telefone), se permitia alguma interação e se esta era segura.

Por fim, ao nível do **conteúdo**, observei o limite e o alcance das páginas, se o conteúdo das mesmas estava dentro do alcance pretendido e se este era adequado ao público em geral e, mais em concreto, ao público esperado.

Procurei também por ligações externas que levassem a mais informação relevante para o público e se era fornecida a informação sobre a atualização da página.

Ainda quanto ao conteúdo, observei se nele existia continuidade, se a sua origem era documentada e se era consistente com o pretendido.

Por fim, observei se estava disponível informação sobre a pessoa responsável pelo conteúdo e o seu contacto, se era possível descarregar algum tipo de formulários não médicos, que fossem utilizados frequentemente (ex: pedido de relatórios clínicos) e se fornecia uma lista de serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital (ex: papelaria, bar, etc...)

## 5. Conclusões

Depois de observar estas 15 páginas, verifiquei que nenhuma delas está preparada para fornecer serviços como o *eHealth* e o *telecare*, apesar de algumas estarem no bom caminho, como o caso das páginas do *CHLN*, *CHLC* e *CHLO*.

Os recursos que fornecem são em todas muito semelhantes, sendo que, algumas, utilizam o mesmo formato, como o caso, por exemplo, do *CHLC* e o *HDS*, onde as páginas têm configuração igual, mudando o nível de informação prestado, adequado a cada um dos hospitais, a cor e os logotipos.

Os hospitais ainda estão muito fechados para o mundo digital, apesar de já se notar um esforço por parte deles para que essa barreira seja quebrada. A utilização da *internet* como instrumento de chegar ao utente ainda é pouco expressiva e muito deficitária, pois os hospitais ainda estão muito centrados em si, não dando espaço ao utente para fazer parte integrante dos seus cuidados de saúde.

Verifiquei que é possível interagir com a maior parte dos hospitais, mas apenas utilizando o endereço de *email*, o que me leva a concluir que a comunicação pode ser demorada, se utilizarmos esta valência, pois não existe a garantia de que esse *email* seja de utilização diária, apesar de, na maior parte dos casos, serem apresentados os *emails* dos vários serviços disponíveis.

Uma das grandes falhas observadas é a não adaptação das páginas a pessoas com algum tipo de limitação, nomeadamente ao nível da visão. Não fornece recursos para que se possa alterar o contraste ou a dimensão do texto, para facilitar na navegação.

A única página otimizada para dispositivos móveis é a do *CHLN*, que sofreu recentemente uma alteração profunda na apresentação; isto deve-se, provavelmente, à abertura que este centro hospitalar apresenta para as parcerias e na aposta de internacionalização dos cuidados de saúde por ele prestados, apesar de ainda ter muito a fazer para satisfazer esta intenção.

Das páginas observadas, as que fornecem uma experiência de navegação menos boa são as do *HDS* e do *CHBM*, pois não fornecem a informação sobre os serviços clínicos

disponíveis, nem as indicações de como se pode dirigir ao hospital, nem os horários de funcionamento dos serviços. E, quando se pesquisa para aceder a cuidados de saúde, isto estará no topo das procuras por parte do público em geral, como do público esperado.

Outra informação útil, e que nenhum dos hospitais apresentou, foi a do *ranking* dos hospitais e a sua posição relativa para os procedimentos que pratica, tanto a nível de tempos de espera, como demora media na obtenção de consultas, como ao nível de internamento e procedimentos cirúrgicos. Esta informação ajudaria o público-alvo na escolha do local para o seu tratamento, podendo levar a um aumento da procura, consoante o *ranking* do hospital.

Em conclusão, ainda existe uma grande margem para a melhoria das páginas, de forma a adequarem-se ao *eHealth* e ao *telecare*. Com o mercado da saúde a entrar cada vez mais no mundo da concorrência, é primordial que o utente seja informado e possa tomar decisões, baseando-se nessa informação, para que a sua decisão seja tomada em consciência.

Na era digital, os hospitais devem de deixar de ter o papel central, limitando a sua página a um mero folheto, onde apenas fornecem informação, passando a assumir um papel de interatividade para com o utente, permitindo que este esclareça todas as suas dúvidas, utilizando os recursos de que dispõem e facilitando a comunicação bidirecional.

## **6. Recomendações**

Depois de efetuado o trabalho de observação e de análise, considero que existe ainda muito para progredir. Neste sentido, recomenda-se que as páginas disponham, na sua totalidade, de informação sobre todos os serviços disponíveis, incluindo os não clínicos, e de apoio a quem se desloca ao hospital, que esteja em lugar de destaque a melhor forma de efetuar a deslocação ao hospital, a sua localização exata, assim como os horários de todos os serviços que disponham de atendimento ao público.



As ligações devem estar todas funcionais e acessíveis, e deve permitir que os funcionários acessem ao seu *email* institucional fora da rede interna do hospital, de forma a que, mesmo estando fora da unidade de saúde, possam receber *emails* e estes possam ser respondidos em tempo útil.

A página deve também contemplar uma área onde se possa efetuar pedido/marcações de exame ou consultas, que seja feita através de uma ligação segura, com autenticação do utilizador. Esta ligação pode também servir para que o utilizador, depois de ter os seus exames prontos, possa ter acesso a eles, assim como a todo o seu historial clínico.

Por fim, a página deve ser otimizada para ser visualizada em dispositivos móveis e permitir que a utilização seja facilitada a quem tenha algum tipo de capacidade reduzida, como o caso de problemas de visão, podendo efetuar alterações cromáticas ou de tamanho de letra.

E para se tornar ainda mais abrangente, a pensar nos cuidados de saúde transfronteiriços, deve estar disponível numa segunda língua, de forma a cativar o mercado estrangeiro.

.

## 7. Bibliografia

1. Digital Doughnut. (2015). *DIGITAL INTERNATIONALISATION REPORT 2015*.
2. Mira, J. J., Llinás, G., Tomás, O., & Pérez-Jover, V. (2015). Quality of websites in Spanish Public Hospitals. *Escuela Valenciana de Estudios para la Salud, Dpto. de Psicología de la Salud*.
3. <http://www.estudiodecomunicacion.com/portugal/> (acedido a 19 de junho de 2015).
4. Bardach, N. S., Asteria-Peñazola, R., Boscardin, W. J., & Dudley, R. A. (2014). The relationship between commercial website ratings and tradicional hospital performance measures in the USA. *National Institute of Health*. (Research Paper). Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED413932.pdf> (acedido a 29 de maio de 2015).
5. Smith, D. R. (1997). Survey and Evaluation of Hospital Websites. *Dissertations/Theses*.
6. Snyder K, Ornes LL, Paulson P. *Engaging patients through your website. J Healthc Qual [Internet]* 2012 [cited 2013 Jan 10]. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1945-1474.2012.00214.x/abstract.doi:10.1111/j.1945-1474.2012.00214.x> (acedido a 14 de maio de 2015).

**Anexo 1 – Grelha de observação de páginas**

<b><u>Critérios de Observação</u></b>		
<b><u>Lista dos critérios</u></b>		
<b><u>Acesso</u></b>	SIM	NÃO
É possível aceder à página através de qualquer motor de busca?		
Normalmente é possível encontrar a página?		
O endereço URL é estável?		
Todas as partes carregam em 10 segundos ou menos?		
A página tem todas as suas áreas acessíveis a todos os utilizadores?		
Se não, as regras de utilização estão explícitas?		
É dada informação sobre os serviços disponíveis?		
Os contactos estão disponibilizados na página?		
São fornecidas as direções para deslocação ao hospital?		
O horário de atendimento está disponível?		
<b><u>Desenho</u></b>		
As páginas dos hospitais são claras?		
São mostradas instruções essenciais antes das ligações ou partes interativas? As ligações são lógicas e necessárias?		
Tudo está funcional?		

A utilização da página é intuitiva?		
É possível fazer mais do que com outros meios de comunicação? (ex: telefone.)		
O utilizador pode interagir?		
Se sim, são essas interações seguras?		
<b><u>Conteúdo</u></b>		
Os limites e o alcance da página são claros?		
Se sim, o conteúdo está dentro desse alcance?		
O conteúdo fornece informação para o público em geral?		
O conteúdo é adequado ao público esperado?		
Os links são adequados ao público esperado?		
É fornecida a informação sobre a última atualização do site?		
O conteúdo é de uso contínuo?		
A origem do conteúdo está documentada?		
O conteúdo é completamente consistente?		
É disponibilizada informação de contacto da pessoa responsável pelo conteúdo?		
Pode descarregar alguns formulários não médicos utilizados frequentemente?		
Fornecer lista de serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital? (ex: papelaria.)		

## **Anexo 2 – Sumário de observação de cada página**

### **Centro Hospitalar Lisboa Norte**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A maior parte da página está acessível a todos utilizadores, sendo que os colaboradores podem através dela aceder ao seu email institucional mesmo estando fora da organização.

Está disponível toda a informação sobre os serviços clínicos e não clínicos quais os seus responsáveis, os contactos e os horários.

Os outros serviços disponíveis, tais como papelaria ou cafetaria não são referidos nem os seus horários.

Esta página permite ao utilizador interagir, pois permite o contacto com todos os serviços, disponibilizando para isso, para além de um número de telefone, um endereço de email de forma a serem realizados pedidos de, por exemplo, alteração ou marcação de consultas.

Permite também que sejam descarregados formulários não clínicos de forma a serem submetidos pedidos ao hospital como por exemplo o pedido de relatórios clínicos.

A página está adequada ao seu público-alvo e tem informação relevante, não só a nível clínico como a nível institucional, pois também apresenta ações com e para a comunidade, mostrando assim uma maior proximidade e abertura para com o meio que a rodeia.

Todo o seu conteúdo está bem organizado e estruturado para que a utilização seja de forma contínua, existindo também ligações para páginas externas à organização.

### **Centro Hospitalar Lisboa Central**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

Tal como no Centro Hospitalar Lisboa Norte, não dispõem da totalidade da página disponível para o exterior, tendo uma parte apenas disponível para funcionários.

Disponibiliza toda a informação dos serviços disponíveis, do horário de atendimentos e das direções para a deslocação ao hospital, assim como os respetivos contactos.

A página encontra-se totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite uma utilização para que se possa substituir outros meios de comunicação.

Permite uma interação do utilizador mas de uma forma isolada, pois não há contacto em tempo real.

A página está adequada ao público esperado, e fornece informação para o público em geral, disponibilizando entre outro tipo de informações ligações para páginas externas à organização.

Apesar de o utilizador poder interagir através de email, não permite que se descarregue formulário não médicos para efetuar pedidos, utilizando esses mesmo contactos.

### **Centro Hospitalar Lisboa Ocidental**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

Tal como os primeiros hospitais observados não dispõem da totalidade da página acessível, tendo uma parte reservada a colaboradores.

Disponibiliza informação sobre os serviços disponíveis, mas não disponibiliza os contactos para todos eles, assim como não refere o horário de atendimento.

A página não está funcional na sua totalidade, pois apresenta ligações indisponíveis. Não apresenta uma utilização intuitiva, permite que o utilizador interaja mas não é possível efetuar mais através da página do que utilizando outro meio de comunicação.

A informação prestada delimita bem o conteúdo assim como a quem se destina, mas não apresenta links de interesse para o utilizador.

Não permite que se obtenha formulários não médicos para agilizar pedidos através de email.

### **Hospital Dr. José de Almeida (Hospital de Cascais)**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

Tem todo o seu conteúdo disponível, e apresenta informação sobre os serviços disponíveis, horário de atendimento e localização sendo que ao nível de contactos apresenta apenas o contacto geral do hospital.

Toda a página está funcional mas a sua utilização é pouco intuitiva. A interação é muito limitada pois apenas apresenta um contacto de email para além de um contacto telefónico geral, não permitindo por isso que se consiga beneficiar mais da página ao nível de comunicação de e para o hospital.

A página tem o seu alcance claro, mas o conteúdo não se encontra dentro dele pois não dispõem de informação aprofundada e relevante sobre as especialidades, sendo por isso pouco adequado ao público esperado. Não disponibiliza links de interesse para o utilizador e não é de utilização contínua.

Não permite que se obtenha formulários não médicos para agilizar pedidos através de email.

### **Hospital Professor Dr. Fernando da Fonseca (Hospital Amadora-Sintra)**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

Tem todo o seu conteúdo disponível, e apresenta informação sobre os serviços disponíveis, horário de atendimento e localização assim como todos os contactos relevantes.

Toda a página está funcional e é de utilização intuitiva, mas não permite efetuar mais do que com outro meio de comunicação. A interação é limitada existindo para isso apenas o email.

A página tem o seu alcance claro, e o conteúdo encontra-se dentro dele fornecendo informações para o público em geral e tendo esse mesmo conteúdo adequado ao público esperado.

Permite descarregar formulários não médicos para efetuar pedidos de informação clínica ao hospital, entre outros, e é a página que mais informação fornece sobre os serviços não clínicos disponíveis, pois informa quais possui e quais os seus horários (papellaria, bar, P.S.P)

### **Centro Hospitalar do Barreiro-Montijo**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos.

Não fornece informação para a deslocação ao hospital nem o horário de atendimento dos serviços.

A ligação para as informações uteis não está funcional e utilização da página é pouco intuitiva, não permitindo esta que se possa fazer uma melhor utilização do que com outros meios de informação.

A interação é muito limitada, pois apenas apresenta um contacto de email.

O conteúdo está dentro do alcance que a página apresenta, fornecendo esta informação tanto para o público em geral como para o público esperado.

Não fornece informação sobre a última atualização da página, não é de uso contínuo e não documenta a origem do conteúdo.

Não permite o acesso a formulários não médicos para efetuar pedidos nem fornece a lista de outros serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital.



### **Centro Hospitalar do Oeste**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, mas não apresenta o horário de atendimento dos serviços, estando apenas disponível o horário para as visitas.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação.

Não permite que o utilizador interaja, mas fornece informação para o público em geral e para o público esperado.

Tem um uso contínuo, mas não dispõem de links para outras ligações externas.

Não permite que se descarreguem formulários não médicos nem fornece a lista de serviços não clínicos que o hospital disponibiliza.

### **Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, e horário de atendimento.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, fornecendo ainda links relevantes para o público esperado.

Não permite que sejam descarregados formulários não médicos, mas fornece informação sobre serviços não clínicos que o hospital disponibiliza.

### **Centro Hospitalar de Setúbal**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, e horário de atendimento.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação.

Disponibiliza informação de contacto do responsável pelo conteúdo, mas não permite que sejam descarregados formulários não médicos e não fornece informação sobre serviços não clínicos que o hospital disponibiliza.

### **Hospital de Vila Franca de Xira**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, e horário de atendimento.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação, apresentando apenas um contacto de email para o utilizador interagir.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, fornecendo ainda links relevantes para o público esperado.

O conteúdo é de utilização continua e dispõem de informação do responsável pelo conteúdo, não é possível descarregar formulários não médicos.

### **Centro Hospitalar Garcia de Orta**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, disponibilizando apenas os horários das consultas externas.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação, apresentando apenas um contacto de email para o utilizador interagir.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, mas não fornece links relevantes para o público esperado.

O conteúdo é de utilização continua mas não dispõem de informação do responsável pelo conteúdo e não é possível descarregar formulários não médicos.

### **Hospital Beatriz Ângelo**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, disponibiliza detalhadamente o horário de todos os serviços clínicos e de apoio disponíveis.

A página está totalmente funcional e tem uma utilização intuitiva, mas não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação, podendo no entanto o utilizador interagir com o hospital.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, fornecendo links relevantes para o público esperado.

O conteúdo é de utilização continua mas não dispõem de informação do responsável pelo conteúdo e não é possível descarregar formulários não médicos.

Fornece adicionalmente a lista de serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital.

### **Centro Hospitalar do Médio Tejo**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores e fornece a informação sobre todos os serviços clínicos disponíveis assim como os contactos e direções para quem se quer deslocar ao hospital, disponibiliza apenas o contacto de alguns serviços.

A página está totalmente funcional, porém não tem uma utilização intuitiva, e não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação, podendo no entanto o utilizador interagir com o hospital.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, fornecendo links relevantes para o público esperado.

O conteúdo é de utilização continua mas não dispõem de informação do responsável pelo conteúdo e não é possível descarregar formulários não médicos.

Não fornece a lista de serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital.

### **Hospital Distrital de Santarém**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores, mas não fornece a informação sobre os serviços clínicos disponíveis, não fornece as indicações de como se pode dirigir

ao hospital e não fornece os horários de funcionamento dos serviços. Os contactos disponíveis são apenas os gerais do hospital.

Apesar de ter todas as partes funcionais e de ter uma utilização intuitiva, a página não é muito concisa pois dispersa um pouco na informação que fornece na página inicial pois para quem procura cuidados de saúde a informação não é a esperada.

Para se ter acesso à informação pretendida tem de se pesquisar bem ao longo da página, não sendo muito direto o acesso à mesma, mesmo sendo a sua utilização intuitiva, mas depois de encontrada a informação esta é adequada ao público esperado e ao público geral, disponibilizando também links de interesse.

Não fornece informação sobre a atualização da página, não permite que se descarregue formulários não médicos e não fornece a lista de serviços não clínicos disponibilizados.

### **Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto**

Foi possível aceder à página através de qualquer motor de busca, aparece na primeira página e destacado, não sendo possível não o encontrar.

A página encontra-se acessível a todos os utilizadores, mas fornece informação sobre os serviços clínicos disponíveis de uma forma pouco explícita, fornece as indicações de como se pode dirigir ao hospital, mas não fornece os horários de funcionamento dos serviços. Os contactos disponíveis são apenas os gerais do hospital.

A página está totalmente funcional, e tem uma utilização intuitiva, não permite que sejam efetuados mais procedimentos do que com outros meios de comunicação, podendo no entanto o utilizador interagir com o hospital.

O alcance da página é claro e o conteúdo está adequado, fornecendo informação ao público em geral e ao público esperado, fornecendo links relevantes para o público esperado.

O conteúdo é de utilização continua e dispõem de informação do responsável pelo conteúdo. Não é possível descarregar formulários não médicos.

Não fornece a lista de serviços não clínicos disponibilizados pelo hospital.

