



**CATÓLICA
LISBON**
SCHOOL OF BUSINESS & ECONOMICS

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

Electronic Health Records (EHR) and the Patient's Empowerment

Healthcare Management

2014-2015

Author: Julius Hubertus Bruno Freiherr von Eickstedt

Advisor: Susana Frazão Pinheiro

Dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MSc in Business Administration, Major in Strategy & Entrepreneurship at Católica-Lisbon School of Business & Economics
July 2015

Abstract

Healthcare systems will face obstacles in the near future to serve patients demands due to a mismatch in the supply of healthcare services. In order to tackle this problem, it will be important to connect the various sources of health information. The introduction of the Electronic Health Record (EHR) is one step towards a more automated healthcare management system. It enables the physicians to easily store, access, analyse and share information. By granting patients online access to their medical records, a new system evolved. Patient Portals offer secure, web-based patient-provider communication services.

Since the Patient Portal is a recent technological innovation, little research has been done until now. This dissertation would like to address the problem, whether the healthcare market is ready for the enrolment of Patient Portals. In order to solve the problem statement, the major success and risk attributes are identified and discussed.

A primary and secondary research was conducted to identify these attributes. The primary research involved a survey, which asked healthcare professionals to rate preselected success and risk attributes, according to their perceived importance. The findings of the secondary research result from already existing literature. After comparing the results from each source, it is noticeable that a clear answer is hard to provide, since physicians and patients prefer different features and see different obstacles. Referring to the success attributes, scheduling appointments is a major aspect for physicians and patients. Referring to the risk attributes, the loss of personal interaction will be a key obstacle to overcome.

Resumo

Os sistemas de saúde enfrentarão, num futuro próximo, obstáculos à prestação de cuidados médicos fruto de faltas na oferta dos serviços de saúde. Visando abordar este problema, será importante ligar as várias fontes de informação de saúde. A introdução de *Electronic Health Record (EHR)* constitui um passo para uma maior automatização dos sistemas de gestão de saúde, permitindo aos médicos uma mais fácil armazenagem, acesso, análise e partilha de informação. Ao possibilitar aos pacientes o acesso online aos seus registos médicos, um novo sistema evoluiu. Com base na web, os portais oferecem serviços de comunicação seguros entre pacientes e prestadores.

Uma vez que o *Patient Portal* (Portal do Paciente) é uma recente inovação tecnológica, existe pouca pesquisa sobre a mesma. Este trabalho pretende abordar o problema da preparação do sector da saúde para a introdução dos Patient Portals. Assim, os mais importantes atributos de sucesso e de risco são identificados e discutidos.

A pesquisa primária envolveu um questionário no qual se pedia a profissionais de saúde que avaliassem atributos de sucesso e de risco, previamente selecionados, de acordo com o grau de importância atribuído. Os resultados da pesquisa secundária decorrem da literatura existente. Após comparação dos resultados, é de salientar que é difícil facultar uma resposta clara, dado que médicos e pacientes têm distintas preferências por características e veem diferentes obstáculos. Relativamente aos atributos de sucesso, o agendamento de momentos constitui um aspeto fundamental. Relativamente aos atributos de risco, a perda de interação pessoal será um obstáculo central a ultrapassar.