FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Salud Responde
- **Descripción:** aplicación del Servicio Andaluz de Salud que permite solicitar cita previa en medicina general, enfermería o laboratorio, además de ofrecer información en otras cuestiones de salud a los usuarios
- **Versión:** 3.1.0
- **Fecha actualización:** 29/01/2018
- **Idioma:** Español
- **Desarrollador:** Servicio Andaluz de Salud
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Android 4.1 o superior
- **Enlaces relacionados:** https://play.google.com/store/apps/details?id=citamovil.saludresponde&hl=es

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Nokia 5
- **Sistema Operativo y versión:** Android 8.1
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** TalkBack (6.2.0.199837370), BrailleBack (0.97.0.205156277) y línea braille Focus 40 Blue II

3. Accesibilidad/Usabilidad

La aplicación de Salud Responde del Servicio Andaluz de salud para dispositivos móviles realmente es una página web incluida en un contenedor de aplicación, esto quiere decir que los controles que se encuentran no son los habituales en un teléfono, sino que son los propios de una página web a la que se accede desde el navegador de Internet. La forma más habitual de interactuar con esta aplicación es mediante enlaces, encabezados y botones de verificación.

Al abrir la aplicación por primera vez aparece una pantalla con las condiciones de uso. Lo primero que se encuentra el usuario es con un cuadro de texto, verbalizado por TalBack como “nueva línea”, el cual no se puede activar ni tiene ninguna funcionalidad, lo que puede despistar. El texto presentado en esta página está estructurado mediante encabezados, pero comienza directamente con un encabezado de nivel 2, lo que no es correcto.

En esta primera pantalla TalkBack también verbaliza un control como “Ayuda”, que tampoco cuenta con ninguna funcionalidad al ejecutarlo.
En la pantalla que aparece tras aceptar las condiciones, el lector de pantallas detecta un aviso de que no existe conexión a internet, que no se percibe visualmente, lo que puede confundir a los usuarios que no cuenten con resto visual. Esto sucede en todas las pantallas analizadas de esta aplicación.

En esta misma pantalla se informa al usuario de que debe pulsar en “Regístrese” para comenzar, pero si se explora la pantalla, el enlace en el que realmente hay que pulsar para poder crear el usuario es reconocido como “Solicitar cita”.

La estructura de esta pantalla tampoco es correcta ya que únicamente cuenta con un encabezado de nivel 3. Esta barrera se produce también de forma general en las diferentes pantallas revisadas.

En la siguiente pantalla aparece un formulario que hay que cumplimentar con algunos datos personales como el número de tarjeta sanitaria, el DNI y el año de nacimiento. Para activar los campos correspondientes no funciona el gesto estándar de doble toque, hay que realizar un doble toque manteniendo el segundo, si no, el teclado no se muestra. El problema es que, si se realiza el gesto habitual de doble pulsación, el terminal realiza una vibración como si el teclado hubiera aparecido en pantalla, lo que puede desorientar a los usuarios que no vean la pantalla.

Algunas de las etiquetas asociadas a los campos de formulario para introducir los datos personales no son correctas. En algunos casos se asocia el texto de ayuda al propio campo, en vez de la etiqueta correspondiente. Por ejemplo, en el campo para introducir el DNI, la etiqueta asociada es “Obligatorio” y no “Número del DNI”. El campo para introducir el año de nacimiento es reconocido por TalkBack como Spin Button y no como un cuadro de edición.

Se han detectado algunos enlaces como “Preferencias”, que al pulsarlos con TalkBack activado no se observa ningún cambio ni nuevo contenido aparecido.

Tras identificarnos con nuestro usuario aparece una pantalla en la que además de solicitar cita con nuestro médico de cabecera, podemos realizar algunas otras gestiones como solicitar cita de enfermería, solicitar cita de laboratorio, contactar con el servicio de información a la ciudadanía, etc. En todos estos casos, TalkBack detecta una imagen y un texto en los que se repite la información, es decir, el usuario ciego debe realizar un doble flick para cada opción. Además, el lector de pantallas no reconoce ninguno de estos elementos como activable, con lo que desconoce en cuál de ellos debe pulsar para acceder a la opción deseada.

En este informe se ha revisado el proceso de solicitar cita para el médico de cabecera. Tras pulsar en la opción correspondiente aparece una tabla con el calendario del mes actual. Los días en los que se pueden solicitar citas aparecen remarcados de forma visual, pero no se ofrece esta misma información para los usuarios de lectores de pantalla. Además, ninguno de los días es reconocido como un elemento que se pueda activar, simplemente se reconoce como texto normal. Al elegir uno de los días, se carga la siguiente pantalla en la que las horas sí son detectadas como enlaces, con lo que el usuario sí sabe que puede interactuar con ese elemento.

De forma general la aplicación carece de un marcado de idioma correcto, TalkBack verbaliza algunos elementos en inglés, como los encabezados de las diferentes secciones y las cabeceras de las tablas.

El resto de las secciones de la aplicación en las que hay que solicitar citas, son semejantes a la ya analizada. Existen otras secciones de la aplicación que son meramente informativas que realmente son enlaces a la página web del Servicio Andaluz de Salud. Estas secciones pueden contener barreras de accesibilidad que quedan fuera del análisis de lo que es la aplicación en sí.

4. Funcionalidad

Salud Responde es una aplicación indicada para acceder al catálogo de servicios del que dispone Salud Responde. Esta "app" está dirigida a todos los usuarios que desean tener de una manera fácil el acceso a la solicitud y modificación de citas médicas primarias en el Servicio Andaluz de Salud, y obtener acceso a los contenidos de interés sanitario de los que dispone Salud Responde. El uso de esta aplicación no sustituye la relación médico-paciente. Para cualquier consulta sobre el funcionamiento de la aplicación puede ponerse en contacto con Salud Responde, en el correo: saludresponde@juntadeandalucia.es

5. Conclusiones

La aplicación de Salud Responde del Servicio Andaluz de Salud realmente se basa en una página web incluida en un contenedor de aplicación.

Debido a los problemas de accesibilidad que presenta la APP, sólo usuarios con experiencia en el uso de lectores de pantalla y páginas web podrán acceder a la funcionalidad ofrecida en la aplicación siempre y cuando tengan en cuenta las cuestiones señaladas en el documento de valoración.

Fecha evaluación	28/02/2019