

**INNOVACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO  
DE ANDALUCÍA:**

**“OPINAR ES SALUDABLE. UNA HERRAMIENTA DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA BASADA EN EL USO DE  
LAS TIC”**

**R. López Cortés; E. Peinado Álvarez; A. Martín Barato**

## 1.- Introducción.

En estos últimos años, los ciudadanos y ciudadanas han adquirido más conocimiento sobre el sector sanitario y son más conscientes de sus derechos, demandando servicios ágiles, fiables y de calidad. La población exige, de forma cada día más explícita, que el Sistema Sanitario Público avance de forma constante en un proceso de innovación en el que la ciudadanía sea el eje de todas sus actuaciones.

Unido a ello, y durante la última década, en Andalucía se ha puesto en marcha un importante proceso de modernización y de desarrollo en áreas de gran interés social y profesional, como son el reconocimiento de nuevos derechos de la ciudadanía, el impulso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, o el desarrollo de estrategias de acreditación y calidad.

Prueba de la importancia de los aspectos reseñados es que en el **II Plan de Calidad de la Consejería de Salud**, *Innovación* es una palabra clave y dotada de una perspectiva transversal para impulsar la asistencia sanitaria basada en el ciudadano/a.

La mejora de las posibilidades de feed-back entre profesionales y usuarios/as es un reto irrenunciable en el contexto actual donde las TIC brindan una serie de oportunidades inmejorables para el diseño soluciones innovadoras, que den respuesta y se anticipen a las expectativas de la ciudadanía.

Es en este contexto sociosanitario y tecnológico donde surge:



## 2.- ¿ Qué es Opinar.es saludable?

El Portal de Expectativas constituye un **Marco Integral de Innovación en Salud** basado en la mejora de la relación y comunicación con la ciudadanía andaluza a través de la utilización de las TIC, concretamente un Entorno Web, donde la población pueda opinar sobre sus expectativas en y para la salud.

Hablamos de Marco Integral porque es al unísono:

- a) **Estrategia innovadora** del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) para conocer las expectativas de la ciudadanía.
- b) **Instrumento de referencia** para orientar los servicios y atención sanitaria a las necesidades demandadas.
- c) **Herramienta de participación basada en las TIC**, plasmado en la praxis en un entorno Web dentro de la página de la Consejería de Salud.

### Página Principal

The screenshot shows the main page of the 'Opinar.es saludable' portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Contacto', 'Ayuda', 'Mapa web', and a search box. Below this is a main banner with the text 'opinar es saludable Portal de Expectativas Ciudadanas' and 'tú eres PROTAGONISTA' over a background image of various people. A login section includes fields for 'Usuario/a' and 'Contraseña', with buttons for 'Entrar', 'Regístrate', and '¿Olvidaste tu contraseña?'. The main content area is divided into several sections: 'Bienvenid@' with a welcome message from the Consejería de Salud; 'áreas temáticas' with links to 'Área indicador' and 'Sexualidad y adolescencia'; 'sondeo' (survey) with a message 'Participa en el sondeo de opinión que te proponemos. Sólo tienes que valorar la pregunta y elegir una opción.' and a '¿prueba 1? p' section with radio buttons for 'SI', 'NO', and 'NS/NC', and a 'Votar' button; and 'novedades' (news) with a link to '+ novedades' and the text 'No existen novedades'.

### 3.- Objetivos

El Objetivo general de **Opinar.es saludable** es el de ofrecer a la ciudadanía un espacio de expresión de expectativas, intercambio de experiencias y propuestas de mejora, en todo lo referente a su salud y la de todos. Si bien, este es el fin último pretendido, hay que matizar que dicha finalidad contempla una triple perspectiva que la impregna de un carácter innovador y de calidad.

- ❖ **P. Social y de Participación:** aumentar la participación e implicación de la ciudadanía andaluza en el ámbito sanitario.
- ❖ **P. de Comunicación:** mejorar las estrategias de información.
- ❖ **P. de Gestión:** orientar las políticas y servicios sanitarios a través de las expectativas y necesidades de la población.

### 4.- Acceso al Portal.

Se establecen dos tipos de acceso al Portal: Acceso Público y Acceso Restringido.

- ❖ **Acceso Público (sin registro):** permite conocer y participar en los Sondeos de Opinión; las Novedades; Últimas Participaciones de los Foros; Resultados de los Cuestionarios; e Informes de Resultados.
- ❖ **Acceso Restringido (con registro):** permite conocer y participar Expresando sus Opiniones; Intercambio experiencias e informaciones; Conocer Información de informes elaborados por la ciudadanía.

### 5.- Estructura y funciones del portal.

**Opinar.es saludable** se compone de tres grandes apartados (fig.1):

- ❖ **"Infórmate":** que incluye información sobre el funcionamiento del Portal en sí.
- ❖ **"Participa":** canal de expresión de opiniones, expectativas, necesidades y sugerencias. Esta compuesto por foros, cuestionarios y paneles ciudadanos.
- ❖ **"Conoce":** incluye informes generados a partir de unos indicadores y de las participaciones del Entorno Web.

### 5.1.- Herramientas de Participación Ciudadana del Portal.

Los tres grandes apartados se operativizan en cuatro herramientas de participación:

- ❖ **Zona de Foros Temáticos:** constituido por foros de participación activa sobre temas de salud; aportaciones al SSPA, opiniones; propuestas de mejora; etc.
- ❖ **Zona Opina y Decide:** compuesta por una batería de cuestionarios electrónicos, que proporcionarán información sobre temas muy concretos de forma rápida, sencilla, dinámica.
- ❖ **Zona Paneles Ciudadanos:** entorno de participación con los siguientes espacios: de Debate y Consulta (foros de discusión); de Opinión (cuestionarios); de Ponderación (conclusiones y propuestas del Técnico ponderadas por los panelistas); de Consenso y Conclusiones (Informes del Técnico). Requiere registrarse específicamente como "panelista".
- ❖ **Zona Conoce las Expectativas:** dar a conocer públicamente las expectativas recogidas por medio de información elaborada (Últimos informes e Informes más leídos).

### ESTRUCTURA DE SERVICIOS Y DE FUNCIONES DEL PORTAL

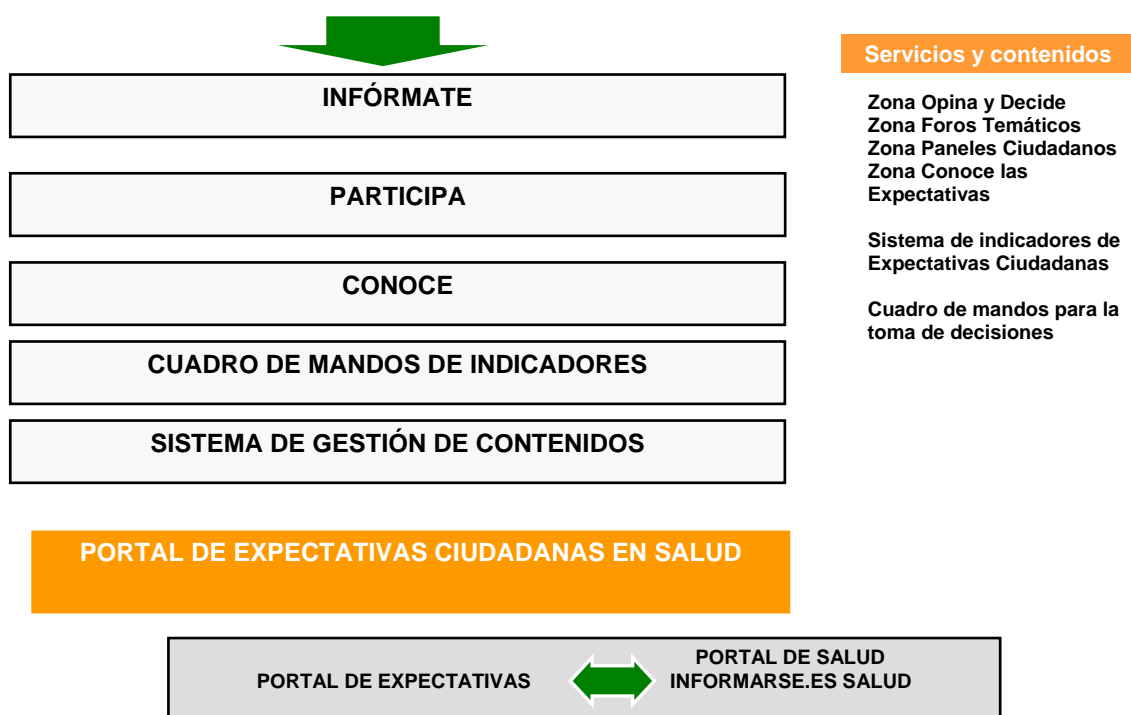


Fig.1. Estructura **Opinar.es saludable**

## 5.2.- Áreas Temáticas

Interconectado con esta estructura **Opinar.es saludable** se organiza también a través de Áreas Temáticas, de modo que la información no se estructura únicamente por las zonas o apartados sino que también está ordenada por temas. Se configura por tanto una doble vía para acceder a la misma información: a través de las Zonas de participación o de los apartados del Portal, o a través de la vía de las Áreas Temáticas.

Estas Áreas Temáticas se desarrollan de forma transversal en las diferentes Zonas del Portal:

- Zona Opina y Decide: cuestionarios
- Zona Foros Temáticos: Foros Virtuales
- Zona Paneles Ciudadanos

Es una forma más de adaptar la estructura y la información a las necesidades de la población que puede buscar directamente contenidos por temas.

## 6.- Utilidades de Opinar.es saludable.

### 6.1.- Zona Opina y Decide.

Permite averiguar opiniones concretas y representativas de la población al estar basadas en cuestionarios electrónicos, que versan y sondean sobre temas específicos o sobre cuestiones novedosas. Se trataría de una base de información cuantitativa principalmente

### 6.2.- Zona Foros Temáticos.

Ofrece una implicación directa de la ciudadanía donde podrán intercambiar opiniones con otros ciudadanos/as y propuestas de mejora e ideas novedosas de Salud. En este apartado existe una enorme potencialidad de información cualitativa, al ser un espacio abierto de expresión.

### 6.3.- Zona de Paneles Ciudadanos.

Quizás sea la opción más arriesgada e inexplorada de todo **Opinar.es saludable**, consiste en un grupo de 25 ciudadanos/as que han solicitado “ser panelista” y a los que se les reunirá para que mantengan un debate social sobre una cuestión concreta de salud para que propongan actuaciones y mecanismos de acción para ese tema. Es una apuesta por la comprensión pública y el debate social como propulsores de la actuación sanitaria.

### 6.4. Utilidades Generales de Opinar.es saludable.

Lo que sí resulta obvio, es que estamos ante una herramienta novedosa e innovadora de participación en salud con enorme potencialidad no sólo para los ciudadanos sino también para los gestores/as de salud, que puede servir para orientar las políticas de participación y promoción al darles la capacidad de hacer estudios de opinión sobre los temas más candentes o que más dudas planteen. Así mismo, abre vías de interrelación con asociaciones de ciudadanos, pacientes, usuarios, etc., ya que permite la posibilidad de que utilicen esta herramienta para conseguir información de interés para sus fines.

### 7.- Expectativas de Futuro.

Se ha decidido sustituir el tradicional apartado final de “conclusiones” por el de “expectativas de futuro” porque **Opinar.es saludable**, parte de una idea conceptual, que no es otra que la de mejorar la calidad de vida y el estado de bienestar de la ciudadanía ofreciéndoles un espacio virtual basado en las TIC donde poder opinar por y para su Salud, y la de todos. El usuario/a es el eje del nuevo sistema asistencial, y como máximo exponente de este criterio de calidad, basado en la atención personalizada e individualizada, por primera vez la gente puede “opinar” utilizando para ello las TIC.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua para la acepción “opinión” dice: “Dictamen o juicio que se forma de algo cuestionable. Fama o concepto en que se tiene a alguien o algo” y para “opinión pública: Sentir o estimación en que coincide la generalidad de las personas acerca de asuntos determinados”. Queremos con estas definiciones, emplazar hacia un futuro próximo las conclusiones sobre **Opinar.es saludable**, cuando la opinión individual y pública de los usuarios, nos diga si esta idea innovadora de participación activa, implicación y gestión de la salud ha mejorado la salud de todos y ha abierto una nueva forma de interrelación entre todos los agentes de Salud.