

Servicios de información al ciudadano

Los servicios de información y de atención al cliente son, posiblemente, uno de los aspectos que mejor caracterizan la sociedad actual, y en los que el ciudadano tiene mayores expectativas de recibir un servicio de calidad. Su aplicación al sector socio sanitario dista mucho de estar optimizada.

Por una parte, los centros de atención sanitaria a los ciudadanos ofrecen una información muy sectorizada; en la mayor parte de los casos sólo suministra información sobre los recursos disponibles en el sistema sanitario, y sin abarcar más que pequeñas parcelas de este sistema.

Otros muchos contenidos que pudieran ofrecerse por el mismo medio han de buscarse en otros números de acceso sin coordinación ninguna entre sí; ciertas aplicaciones para propósitos específicos, como los programas de promoción y prevención de la salud o la solicitud de ayuda sanitaria ante situaciones diversas, son algunos ejemplos de este extremo.

Los servicios de atención sanitaria al ciudadano, basados en los centros de llamadas, y los portales de salud, dedicados a prestar información en línea a los que navegan por él, han vivido en su corta y explosiva vida caminos paralelos que, recientemente, convergen cada vez más decididamente, augurando que muy pronto dejarán de ser separables.

La razón de esa convergencia es obvia: ambos tienen objetivos en gran parte comunes, se nutren de los mismos contenidos y solo difieren en la vía por la que llegan al ciudadano.

Las nuevas tecnologías CTI (Integración Computados Telefonía) y WECC (Centros de Llamada facilitados por Web) abundan y hacen posible esa convergencia y configuran la forma en la que ambos servicios serán puestos en funcionamiento en un futuro próximo.

Por esta razón proponemos que los servicios de atención sanitaria al ciudadano opten por ese concepto unificador y su tecnología correspondiente. Para ser más concretos, planteamos los servicios de atención sanitaria al ciudadano según un concepto de portal de salud, que incluiría a los servicios tradicionales de información al cliente sobre centros de atención de llamadas como un caso particular de acceso.

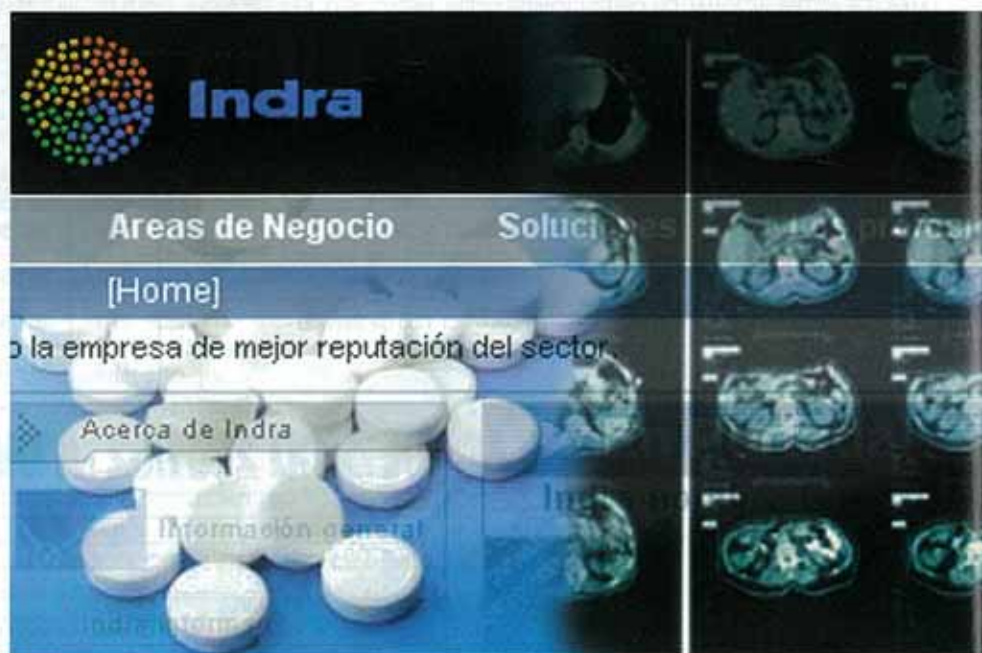
De esta forma se unirían en ese concepto de portal de salud todos los servicios de atención al cliente en salud: información, formación y atención, y programas pre- visibles: promoción y prevención de sa-

servicios sanitarios que un ciudadano pueda necesitar en algún momento de su vida; que proporcionen a cualquier individuo un acceso único al sistema de salud, una ventanilla única en la que satisfacer cualquier necesidad relacionada con su salud:

Información genérica sobre salud y para el soporte de campañas de promoción y prevención de la salud.

Información específica para grupos de usuarios concretos. Grupos que pueden definirse con múltiples criterios:

- Por la motivación que mueve a quien



lud, información general y sobre recursos sanitarios disponibles, programas de rehabilitación, servicios de teleconsulta y gestión de emergencias. Se dispondría, además, de la facilidad para seleccionar dinámicamente los contenidos y programas que se ofrezcan a cada usuario en función de la vía de acceso utilizada y los objetivos de los administradores del servicio

Portales de salud

Hablamos de Portales de Salud para referirnos a portales que integren todos los

accede al portal: simple curiosidad, "fitness", promoción de la salud, prevención, necesidad de asistencia sanitaria, etc.

- Por grupos patológicos, especialmente organizado para satisfacer las necesidades de colectivos de enfermos diferentes y de sus familias: crónicos (diabéticos, cardiopatas, enfermos respiratorios, enfermos mentales, ..), ancianos, enfermos terminales, enfermos agudos, etc.

Programas para la integración social, que generan un espacio de comunicación para grupos de usuarios con inte-

reses y problemas comunes, y en el que adicionalmente se presta información relacionada con la salud.

Educación para la promoción sanitaria, la prevención o el seguimiento de programas de rehabilitación.

Acceso a los sistemas de salud para:

- Obtención de información sobre los recursos sanitarios disponibles ante un problema concreto.
- Negociación y selección de los recursos sanitarios personales.
- Negociación de citas para la Atención Ambulatoria.
- Acceso a información clínica personal en el sistema (historia y resultados de pruebas, entre otras).
- Acceso a los servicios farmacéuticos (información, adquisición y consulta).

Servicios de Teleconsulta:

- Respuesta ante emergencias sanitarias.
- Triage telefónico ante situaciones de urgencia (no-emergencia).

aquellos en los que un ciudadano, por propia iniciativa busca un dato, como el horario de un centro de salud, o información concreta sobre un tema específico.

En el caso de la enseñanza, además de la iniciativa del ciudadano, existe un seguimiento de este proceso por un profesional, que también puede ser quien seleccione y recomiende los materiales. Se trata de un proceso más largo, asistido y que culmina con un entendimiento real y duradero del usuario sobre un tema concreto que le afecta.

Un desarrollo de este apartado puede verse en el apartado de plataformas para la educación sobre plataformas Internet.

Condiciones de partida

Los Portales habrán de adaptarse a los perfiles y características de los usuarios, variadas en múltiples ejes: aspectos socioculturales, habilidades manuales e intelectuales, conocimientos informáticos, etc.

En definitiva, el diseño de las platafor-

Para que un servicio de información como el descrito tenga éxito, es fundamental cuidar al máximo la calidad y actualidad de la información, lo que requiere una evaluación y re-elaboración continuada del servicio.

Como hemos dicho, la plataforma no debe presuponer ninguna estructura de acceso específica y ha de ser capaz de sacar el máximo beneficio de las disponibles en cada momento y lugar. Desde su inicio los portales debieran, obviamente, incluir accesos telefónico y vía Internet, pero también diseños orientados a accesos WAP desde móviles así como desde terminales de televisión domiciliarios en redes de media y alta velocidad.

Criterios de calidad

Los criterios de calidad por los que se debería regir el servicio proporcionado se pueden resumir en dos grupos:

En lo que respecta a la información proporcionada:

- Información de calidad, fiable y exacta.
- Información tratada con la profundidad y amplitud adecuada a la audiencia objetivo.
- Presentación de la información agradable, bien diseñada e interactiva.
- Disponibilidad de ayuda al usuario para el uso del sistema.
- Disponibilidad de datos sobre la autoría de la información, así como de los patrocinadores y las fuentes de referencia.
- Actualización periódica de la información. Disponibilidad de las fechas de última actualización.
- Información basada en evidencia científica, avalada por fuentes fiables.

Y en lo que respecta al acceso:

- Disponibilidad.
- Estabilidad.
- Costo del acceso asumible por el usuario.

Así mismo es importante tener en cuenta criterios relacionados con la gestión, mantenimiento y explotación:

- Facilidad para mantener la información, disponibilidad de herramientas software que den soporte a esta tarea.
- Herramientas de análisis del funcionamiento del servicio y posibilidad de adaptarlo a las necesidades reales (disponibilidad de información sobre número de accesos, medios más utilizados, distribución horaria y satisfacción de clientes).

Ignacio P. Rodríguez-Santana
Director de sanidad de Indra



• Teleconsulta domiciliaria orientada a grupos de pacientes: crónicos, colectivos con necesidades especiales (ancianos o discapacitados), pacientes en régimen de hospitalización domiciliaria. Estas teleconsultas estarán soportadas por programas de telemonitorización, teleconsulta médica, apoyo psicológico, etc. Un matiz importante en los servicios aquí descritos es la diferencia que se plantea entre los servicios llamados de información, y los que se consideran servicios de educación. Se entiende por servicios de información

mas habrá de seguir el principio de universalidad: la forma de acceso no debe plantear barreras tecnológicas a ningún tipo de usuario, que habrá de ser adaptable a los distintos medios de acceso y perfiles de usuario.

Para ello es imprescindible un acceso que permita formas diferentes de interacción con los servidores de información, advirtiendo que en muchos casos y tipos de usuarios la colaboración de operadores humanos será inevitable y habrá de coexistir con formas activas o automáticas de acceso.