

Sanidad 'on line': 17 autonomías, una sola red

Petición de cita a través de internet, gestión de reclamaciones y quejas, consulta de información sanitaria, registro de voluntades anticipadas... Estos son los más comunes, pero sólo unos pocos de los servicios interactivos que las regiones han ido implantando para relacionarse electrónicamente con sus ciudadanos. Veamos un repaso de las iniciativas más originales o pioneras en su momento.

-Acceda al especial de Inforsalud.

Rosalía Sierra 16/03/2009

La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos entró en vigor en 2007, pero ya antes de convertirse en una obligación muchas administraciones autonómicas habían puesto en marcha iniciativas que permitían a los usuarios interactuar on line con sus servicios sanitarios, aunque las herramientas disponibles se limitan, en la mayoría de los casos, a la solicitud de cita, la consulta de información y la renovación de tarjeta sanitaria, entre otros.

Los primeros pasos los dio **Andalucía**, que hace ya cuatro años que puso en marcha **Salud Responde**, un servicio multiplataforma que pone en contacto a la Administración sanitaria y al ciudadano a través de internet, mensajes a móviles, servicios de teletraducción y mensajería de voz. Su último avance, ya en el marco de la nueva ley, ha sido la puesta en marcha de Informar.esSalud, un proyecto con el que se busca crear un marco integral de relaciones con los usuarios.

Igualmente pionera fue la **Comunidad Valenciana**, ya que su Portal Vocal nació poco después de Salud Responde. Incluía un sistema de petición de citas por teléfono fijo mediante voz o teclado, además de los programas de gestión on line y por teléfono móvil, que ya estaban en marcha gracias al sistema Sanitat en casa. Poco después, la Generalitat incluyó los cajeros automáticos de Bancaja entre los dispositivos que permiten al ciudadano interactuar con el sistema sanitario, con servicios como el cambio de médico.

Mención especial merecen los departamentos con nuevos hospitales totalmente informatizados, especialmente el de Torre Vieja, que desde su puesta en marcha en 2007 ha instalado diversas herramientas interactivas como pantallas públicas informando del estado de las urgencias e información en tiempo real sobre el estado de pacientes por SMS.

Otra experiencia destacable, esta vez en **Castilla-La Mancha**, es la de la Gerencia Única de Puertollano. Empezó ofreciendo los servicios habituales en su página web, a los que se sumó la consulta del estado de las listas de espera, y ha llegado a crear un foro de participación mediante el que los ciudadanos participan en las decisiones de la gerencia, como la asignación de presupuesto y el crecimiento de las infraestructuras.

En materia de demora, no obstante, la iniciativa más sonada fue la de la **Comunidad de Madrid**. Dentro de su Plan de Reducción de la Lista de Espera, puesto en marcha en 2003, se creó un servicio de información on line con la situación detallada de la demora quirúrgica por especialidades.

Por su parte, **Aragón** ha empezado a ofrecer la misma información pero dividida además por hospitales.

Cataluña también ha optado por la transparencia, en esta ocasión publicando en la web del Instituto Catalán de la Salud los resultados de procedimientos de los ocho hospitales que dependen de este órgano.

Una iniciativa puntual pero destacable fue la que tuvo **Asturias** en 2003: creó una página web desde la que se informó puntualmente del estado en que se hallaban las obras del nuevo Hospital Central de Asturias y en la que los ciudadanos podían transmitir sus opiniones y sugerencias con garantía de respuesta por parte de la consejería.

Ir más allá de las prestaciones sanitarias es el objetivo de dos regiones: **Navarra**, por un lado, creó una ventanilla única on line donde centralizar todas las gestiones administrativas, incluyendo las sanitarias, y el País Vasco, por otro, ha creado ONA, una tarjeta electrónica sanitaria con usos ciudadanos: es la llave universal que abre la puerta a multitud de servicios integrando soluciones tecnológicas que permiten realizar trámites digitales con Ayuntamiento, Diputación, Gobierno Vasco y Gobierno central.

Uno de los proyectos de los que los responsables sanitarios de **Baleares** se muestran más satisfechos es el sistema de recordatorio de cita mediante SMS, un modelo que se ha replicado en

otras regiones y que en su primer año de uso redujo el número de pacientes no presentados del 18 al 11 por ciento.

El otro archipiélago nacional, las **Canarias**, no ha llegado tan lejos y, por el momento, sólo ofrece solicitud de cita en su web, aunque es una de las regiones que más ha avanzado, por razones obvias dada su insularidad, en telemedicina.

Por su parte, **Galicia** quiere incrementar la satisfacción de los usuarios gracias al programa Queres, que da respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en un máximo de 30 días; si la cuestión tiene carácter de urgencia, el plazo se reduce a una semana. Por el momento, el sistema se está pilotando en Orense y en un área de Lugo, pero está previsto que durante este año alcance a toda la región. Además, acaba de poner en marcha una oficina virtual y un servicio de canales RSS en su página web. También los portales sanitarios de **Castilla y León** y **Murcia** ofrecen estos servicios, además del registro de instrucciones previas, la posibilidad de hacerse donante de órganos y el acceso a la biblioteca virtual.

En materia de recogida de quejas y sugerencias puso una de las primeras piedras **Cantabria**, hace ya más de ocho años, cuando habilitó una web para recoger la opinión de los ciudadanos sobre las aún futuras transferencias sanitarias.

La integración de los asuntos relativos a la dependencia en la Consejería de Sanidad ya ha llevado a **Extremadura** a incluir los trámites sociosanitarios en su portal de salud.

Diario Médico