



ATUSERVICIO.UY

A Tu Servicio

Mejora de Servicios Públicos
Salud



¿Qué es?

Iniciativa de construcción de conocimiento útil basada en la identificación, integración, procesamiento y sistematización de información actualizada y oportuna sobre servicios médicos y sus proveedores.

¿Para qué?

Para disminuir asimetrías de información y detonar una toma de decisiones informada de los usuarios de servicios médicos dentro del periodo de Movilidad Regulada.

¿Quiénes participan?

- Ministerio de Salud Pública de Uruguay
- DATA Uruguay
- Iniciativa Latinoamericana para los Datos Abiertos
- Fondo Acelerador de Innovaciones Cívicas de Avina Américas

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

La atención de la salud en Uruguay se realiza a través de un marco público-privado mixto, con aseguradoras privadas y hospitales que trabajan junto a la infraestructura de salud pública para brindar servicios de salud. Cada 3 años, los ciudadanos pueden elegir a sus proveedores de servicios de salud a principios del mes de febrero, a este lapso se le conoce como período de Movilidad Regulada.

Durante el período de Movilidad Regulada, el Ministerio de Salud Pública de Uruguay ponía a disposición de los usuarios un conjunto de datos sobre las instituciones que integran el Seguro Nacional de Salud, sin embargo, la sistematización de esta información se caracterizaba por ser deficiente, con datos frecuentemente desactualizados y sistemas incompatibles de gestión. Así, los datos de salud no estaban disponibles en un formato que permitiera a los ciudadanos tomar decisiones informadas. Además, las presiones de los proveedores de salud que competían llevaron a los ciudadanos a basarse en campañas de marketing y publicidad en lugar de datos reales.

¿Qué se hizo?

El Ministerio de Salud Pública trabajó en colaboración con la Organización de la Sociedad Civil DATA Uruguay, para la creación de un software que permitiera hacer disponible información completa y actualizada sobre los proveedores de servicios de salud públicos y privados a través de un visualizador comparativo con categorías de interés ciudadano como primera parte de un proyecto más amplio para reforzar la difusión de información con una perspectiva de derechos y participación ciudadana.

La herramienta A Tu Servicio funcionaría como un canal de comunicación entre los usuarios y el Ministerio de Salud Pública con dos finalidades concretas: ofrecer distintos formatos de acceso a la información y habilitar un espacio de comunicación directa y de retroalimentación.

La ampliación del proyecto contempla la inclusión de componentes que permitan acceso a más información sobre prestadores de servicios, así como un espacio de contacto directo de los usuarios con el Ministerio de Salud Pública para consolidar canales de retroalimentación



¿Cuándo?

2015-actualidad



¿Dónde?

Uruguay



Alcance

Nacional

Se espera que el Ministerio pueda responder consultas puntuales de los usuarios, ofrecer sus opiniones y experiencias, así como plantear sugerencias y/o quejas para mejorar los servicios de salud.

En A Tu Servicio, se pueden elegir hasta tres proveedores a la vez y comparar:

- Los precios de tickets de medicamentos
- Consultas y estudios
- Los tiempos de espera para diversas especialidades médicas
- La conformidad de los usuarios con el servicio y su evolución en el tiempo
- La cantidad de médicos con los que cuenta cada centro

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

A Tu Servicio permite detonar el componente de **transparencia** dentro de una práctica de apertura gubernamental al sistematizar, publicar y agrupar información accesible, confiable, oportuna, veraz e integral sobre materiales con de atención médica.

Una de las cualidades a destacar de la iniciativa es que agrupa de manera consistente la información disponible de una vasta cantidad de proveedores de servicios de salud públicos y privados facilitando la toma de decisiones ciudadanas informadas. Aunado a ello, A Tu Servicio también selecciona, categoriza y vincula la información atendiendo a las preferencias de los usuarios y las categorías de mayor interés como niveles de satisfacción con el servicio, precios de los servicios y tiempos de espera.

Por otro lado, el proyecto también permite la construcción de conocimiento público, manteniendo la información en formatos abiertos y reutilizables, de forma tal que cualquier ciudadano interesado puede evaluar los contenidos de la iniciativa, hacer sugerencias sobre categorías o información pertinente, así como realizar consultas al Ministerio de Salud.

Asimismo, A Tu Servicio permite detonar el componente de **participación** dentro de una practica de apertura gubernamental al abrir canales de comunicación entre autoridades y ciudadanos en los que la población es tomada en cuenta para mejorar la calidad de los servicios públicos de salud.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- En 2015 la primera versión de A Tu Servicio fue lanzada, logrando una excelente respuesta del público y una adecuada recepción por parte de organizaciones especializadas en temas de Gobierno Abierto. La aplicación fue seleccionada en cuatro ocasiones como caso de alto impacto por la Open Knowledge Foundation (Reino Unido), Sunlight Foundation y GovLab de la Universidad de Nueva York, también obtuvo el primer lugar en los Open Government Awards otorgados por la Alianza para el Gobierno Abierto en 2015.
- En el primer mes, el sitio recibió aproximadamente 35.000 visitas, un número equivalente al 1% de la población total de Uruguay. El promedio de tiempo en la plataforma fue de cinco minutos, y los visitantes accedieron en promedio a cinco páginas por visita.
- La creación de la herramienta permitió mejorar considerablemente la difusión de información de interés ciudadano. De acuerdo con un estimado de DATA Uruguay, la información publicada por el Ministerio de Salud Pública pasó de 500 descargas antes de que A Tu Servicio se creara a 34, 092 descargas entre febrero y abril de 2015, ello representa un aumento de 6,800%.
- Los datos de los proveedores de servicios de salud previamente disponibles por el gobierno eran de mala calidad, limitando su usabilidad y el interés ciudadano. A Tu Servicio estimuló grandes mejoras en la calidad de los datos a través de un mayor escrutinio público y la demanda de información legible por máquina, interoperable y accesible.
- Por primera vez, los ciudadanos fueron capaces de detectar errores en los datos proporcionados por los proveedores de salud y, a través de los canales de retroalimentación incorporados en la aplicación, solicitar correcciones.
- Los casos en los que los proveedores de servicios de salud no habían proporcionado información suficiente fueron etiquetados como "no disponibles". En muchos casos, los ciudadanos pudieron identificar vacíos en la información y hacer solicitudes públicas al Ministerio de Salud y a los proveedores privados para que los datos se actualizaran o reinterpretaran.

¿Cómo funciona?

El ministerio de salud publica información sobre



los proveedores de servicios de salud

Ciudadanos aportan sus opiniones, experiencias



y quejas sobre los servicios de salud

La plataforma optimiza la toma de decisiones



de los ciudadanos

Consulta más información

Página oficial de la iniciativa: <http://atuservicio.uy/>

Open Government Partnership 2015 Open Government Awards: Improving Public Services disponible en:

<https://www.opengovawards.org/data/OGPBooklet2015.pdf>

ATuServicio Uruguay. "Conoce el proyecto" disponible en: http://atuservicio.uy/sobre_el_proyecto

Iniciativa Latinoamericana por los Datos Abiertos. "A Tu Servicio: Datos Abiertos para mejorar los servicios de salud" disponible en:

<http://idatosabiertos.org/a-tu-servicio-datos-abiertos-para-mejorar-los-servicios-de-salud/>

GOVLab.org. "Uruguay's ATuServicio. Empowering Citizens to make data-driven decisions on Health Care" disponible en:

<http://odimpact.org/case-uruguays-a-tu-servicio.html>

*Información en inglés



<https://www.youtube.com/watch?v=E7Nc8pjuizo>

Datos de contacto

A tu servicio

✉ contacto@datauy.org

📘 /DATAUruguay

🐦 @DataUY

