



NHScitizen

NHS citizen

### ¿Qué es?

Estrategia de colaboración que busca integrar la opinión de los ciudadanos en el proceso de diseño, implementación y mejora de las políticas públicas que lleva a cabo el Sistema Nacional de Salud británico, mediante la realización de foros y mesas participativas donde los usuarios exponen sus opiniones.

### ¿Para qué?

Para detonar la participación de los usuarios de los servicios de salud para mejorar diversos aspectos sobre el servicio se provee.

### ¿Quiénes participan?

- Organizaciones de la sociedad civil
- Usuarios del servicio de salud
- Trabajadores del servicio de salud

### ¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

La idea detrás era detonar la participación ciudadana para señalar áreas de oportunidad y mejorar el proceso de toma de decisiones vinculado con la prestación del servicio.

También se buscaba incrementar la transparencia y la rendición de cuentas al interior de los servicios de salud.

El ejercicio apuntaba a crear un movimiento social en el que se involucrara de forma activa la labor del Servicio Nacional de Salud (NHS por sus siglas en inglés).

### ¿Qué se hizo?

Se diseñó un sistema de participación ciudadana que capturara el interés ciudadano. Este sistema se compone de tres grandes etapas: recolección de información y opiniones; jurados ciudadanos, y la asamblea.

El primer paso del proceso es el registro de los participantes. Para participar solo se necesita registrarse en línea antes de una fecha establecida. Todos los ciudadanos que se registren tienen el derecho a discutir los temas presentados. Este proceso se realiza mediante una página de internet. El propósito de esta etapa es conocer qué temas preocupan a los ciudadanos.

Posteriormente se abre la temporada de votación. En esta etapa los ciudadanos, que se registraron previamente, pueden votar por los temas que más les preocupan. El periodo de votación dura 8 días. Pasado este tiempo se publican los 10 temas más votados por el público.

En la siguiente etapa de la práctica, los 10 temas más votados se presentan ante un jurado ciudadano. La función de los jurados ciudadanos es decidir cuáles serán los cinco temas que serán discutidos en la asamblea (la tercera etapa). La selección de los jurados ciudadanos pretende ser una composición heterogénea, por lo que se eligen 15 personas de la población general. Los jurados serán los encargados de seleccionar los cinco temas que se discutirán en la siguiente etapa.



### ¿Cuándo?

2013-Actualidad



### ¿Dónde?

Inglaterra



### Alcance

Nacional

La última etapa de la práctica es la realización de una asamblea donde participan ciudadanos, pacientes, trabajadores y administradores del Servicio Nacional de Salud. En 2014, los temas que se discutieron fueron: accesos a servicios de salud; salud mental; juventud y salud; identidad de género, y autocuidado y personalización.

En esta etapa, los individuos que propusieron el tema en la primera etapa de la práctica son invitados a presentar las razones por las que les parece un tema importante. Después de la exposición de los temas se realizan mesas de trabajo en las cuales los ciudadanos, los administradores y trabajadores del Servicio Nacional de Salud dialogan sobre las problemáticas expuestas previamente.

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

La iniciativa detona claramente el componente de **participación** de una práctica de apertura gubernamental al institucionalizar un mecanismo que consulta, involucra y colabora con la población objetivo de la política pública.

Así, del trabajo de cada jurado y asamblea ciudadana se genera conocimiento público sobre las principales problemáticas de la población y a partir de dichos insumos se genera mayor información sobre aspectos de interés.

El proyecto detona el componente de **transparencia** dentro de una estrategia de apertura gubernamental mediante la optimización de la toma de decisiones de autoridades para que atiendan las problemáticas y necesidades de la ciudadanía a través del acopio, sistematización y categorización de la información obtenida durante las tres etapas del proceso (recolección de información; jurados ciudadanos y asambleas ciudadanas).

### ¿Cuáles fueron los beneficios?

- Se les ha dado voz a los ciudadanos.
- Se han producido más de 4,000 discusiones (en línea y presenciales) sobre el trabajo del sistema de salud.
- Se cuenta con un esquema que permite la relación directa entre funcionarios del sistema de salud y ciudadanos.
- Más de 1,500 personas ha participado en los foros y eventos realizados por NHS Citizen.

### ¿Cómo funciona?

Los usuarios discuten temas del servicio de salud



Se abren foros en donde se discuten las ideas



y recopila la evidencia

Se presenta la idea a los directores



del Servicio Nacional de Salud

### Consulta más información

Página oficial\*: <https://www.england.nhs.uk/participation/get-involved/how/nhs-citizen/>

Explicación del proceso\*: [http://participedia.net/en/cases/nhs-citizen#\\_ftn1](http://participedia.net/en/cases/nhs-citizen#_ftn1),

<https://www.england.nhs.uk/blog/olivia-butterworth-8/> y <https://www.england.nhs.uk/blog/nxt-stge-nhs-citizen/>

Sobre las asambleas\*: <https://www.england.nhs.uk/blog/olivia-butterworth-6/>

\*Información en inglés

### Datos de contacto

NHS Citizen

@NHSCitizen

/NHS Citizen