



**Democracia
y participación
en salud**



BILBAO, 24/10/26

Consumo sanitario y participación ciudadana

Andreu Segura
Salubrista jubilado

OSALDE
OSASUN ESKUBIDEAREN ALDEKO ELKARTEA
ASOCIACIÓN POR EL DERECHO A LA SALUD

Eskerrik asko gonbidatzeagatik.

Euskaraz jakitea gustatuko litzaidake, baina ez da hala. Beraz, eskerrik asko gehiago entzuteagatik eta espero dut gaztelaniaz ere galdetzen didazula

Algunos valores para un siglo XXI innovador basado en la tecnología en salud pública:

Primero, si queremos avanzar, no controles. Una cultura innovadora necesita **espacios de confianza**, porque, sin confianza, no se tiene la libertad para hacer cosas diferentes.

Segundo, el error tiene que formar parte de la ecuación del cambio. Por tanto, **dejemos de penalizar el error**

Tercero, hay que desear y acceder al conocimiento del prójimo. La **diversidad** es un elemento a **fomentar** porque las relaciones endogámicas no alientan una cultura innovadora y necesitamos una salud pública más innovadora en ese sentido.

Cuarto: Hay que ser desobedientes. Hay que practicar una **desobediencia inteligente**, una inteligencia desobediente, sabiendo que la obediencia ciega frena la innovación

Quinto: Hay que conversar, con conversaciones de valor

Sexto: Hay que **abandonar la adicción a tener razón**.

Séptimo: Hay que dejar espacios para la **intuición**.

Octavo: Hay que dejar de buscar respuestas y empezar a hacerse las preguntas **adecuadas**. Practicar el arte de hacer preguntas y abandonar el hábito de buscar y dar respuestas.

Noveno: No hay que estigmatizar la excentricidad porque **la diversión es** un elemento **fundamental** para la salud pública.

Décimo: La mejor de empezar a hacer alguna cosa es dejar de hablar de ello y **empezar a hacerlo**.

Aspectos sobre los que reflexionar y compartir

- Del consumo sanitario individual a la responsabilidad colectiva.
- La superación de la participación meramente consultiva

CLIENTE:

Aquella persona que adquiere con frecuencia un producto o servicio determinado y al cual le guarda fidelidad.

CONSUMIDOR:

Aquel quien toma la decisión de compra, a quien se dirigen los argumentos para la adquisición de un producto o servicio y demás comunicaciones de mercadeo.

COMPRADOR:

Aquella persona que vive el momento de verdad, es decir quien realiza físicamente la transacción comercial, en ocasiones pueden convertirse en consumidores.

USUARIO:

Aquel para quien esta diseñado el producto o servicio y quien le dará uso una vez adquirido.

Cliente vs. Consumidor vs. Ciudadano

14

Rol	Definición Principal	Enfoque o Prioridad	Ámbito de Interacción	Ejemplo Cotidiano
Cliente	Es quien compra o contrata un producto o servicio de manera hí o puntual.	Relación comercial, precio, fidelidad a la	Económico / Comercial	Una madre que compra pañales en supermercado.
Consumidor	Es quien utiliza, disfruta o gasta el producto o servicio final para satisfacer una necesidad.	Utilidad, experiencia de uso y satisfacción directa del bien.	Privado / Consumo	El bebé que usa los pañales que compró su madre.
Ciudadano	Es el miembro de una comunidad con derechos y deberes políticos, civiles y sociales	Bien común, ética, legalidad, sostenibilidad y participación.	Público / Social / Político	La misma madre votando o exigiendo transporte público de calidad.

Cliente, etimología y significado

- En la estratificada sociedad romana, *cliens*, *clientis* era quien estaba bajo la protección o la tutela de otro, a quien escuchaba, seguía y obedecía, generalmente un señor.
- En el castellano actual hay que tener en cuenta que el comerciante, el banquero o el profesional universitario no ven en el cliente a alguien que les obedece humildemente, sino a una persona que los favorece porque paga sus mercaderías o servicios.
- Sin embargo, la antigua denotación romana se mantiene en la política, cuando se denomina clientes a los ciudadanos que acuden a los políticos en busca de favores, y se califica de clientelista la política que se basa en ese tipo de relación corrupta, en la que el político presta favores –empleos, ascensos, jubilaciones– a cambio de votos.

El consumidor es el destinatario de un sistema productor. Es un agente de consumo, es un receptor, y su rango de acción se limita prácticamente a elegir entre las opciones que se le ofrecen en el mercado. También su experiencia, más allá de la comunicación con otros, es solitaria. Los llamados "momentos de la verdad" del consumidor son actos de decisión calculada en la intimidad. El consumidor se mueve en un campo de aparente libertad que en realidad no es tal, porque está condicionada por lo que recibe.



Emanuel Gomez Auad |

La ética del consumidor se basa en la elección de lo que le parece más conveniente para sí mismo.

El ciudadano en cambio vive una situación completamente distinta. El concepto de ciudadanía implica "ser con los demás", el ciudadano es tal porque vive en una sociedad, y esa convivencia con los otros le otorga derechos y obligaciones. El buen ciudadano cumple y hace cumplir a los demás (pares, cuerpo político y organizaciones) aquellas cosas que cree son beneficiosas para todo el conjunto. El ciudadano puede elegir cuando vota, aquello que le parece más adecuado, pero hay algo que lo distingue del consumidor: la capacidad de transformación de la realidad. Esta capacidad de transformación surge de no dar por sentado lo establecido sino poder visualizar algo más, aquello que todavía no está instituido y que debería, a su juicio, implementarse para vivir en una sociedad realmente justa. Y lo puede llevar a cabo solamente con los demás, participando en una actividad política o bien cívica (las cuestiones de género y de la mujer son un buen ejemplo de eso).



La ética del ciudadano se basa en la proyección de lo que cree más justo para todos.

Emanuel Gomez Auad |

La emancipación del ciudadano frente al consumidor

- Según el paradigma mercantil --culturalmente hegemónico-- la población es un conjunto de "clientes" que demandan productos o servicios.
- En el ámbito sanitario exigen soluciones médicas a problemas estructurales. Y a menudo, las instituciones tratan a las personas como meros "usuarios" "consumidores" o "clientes".
- Cuestionamiento de la medicalización del malestar y reivindicación del ciudadano éticamente responsable, motor de la coproducción de salud.

¿Derecho a la salud o derecho a la protección de la salud?

Los deseos, los anhelos, las expectativas no son derechos, aunque nos lo parezcan

¿Qué es, pues, un derecho? Según el diccionario:

9. m. Facultad del ser humano para hacer legítimamente lo que conduce a los fines de su vida.
10. m. Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor, o que el dueño de una cosa nos permite en ella.
11. m. Facultades y obligaciones que derivan del estado de una persona, o de sus relaciones con respecto a otras. *El derecho del padre. Los derechos humanos.*

Los derechos se deben conseguir y mantener.

Los bienes y servicios que ofrece la sanidad al usuario, consumidor, cliente o ciudadano

- 1
- 2
- 3
- otros

¿Qué le pide la “ciudadanía” a la sanidad?

- 1

- 2

- 3

- Otros

Medicalización: contras y pros

- Contrás:

- Pros:

IVAN ILLICH

NEMESIS MEDICA

LA EXPROPIACION DE LA SALUD



 BARRAL

- *latrogenia clínica*: Las enfermedades, lesiones o efectos secundarios directos causados por los propios tratamientos, fármacos u hospitalizaciones.
- *latrogenia social*: La medicalización de la vida cotidiana; los problemas sociales, económicos o laborales se disfrazan de diagnósticos médicos que requieren fármacos en lugar de cambios políticos o comunitarios.
- *latrogenia cultural (o estructural)*: La destrucción de la capacidad cultural del individuo para aceptar el dolor o la muerte con dignidad, reemplazándola por una dependencia total de especialistas.

El territorio como antídoto a la medicalización inadecuada

Situar la salud pública en su ecosistema natural: el barrio y sus redes. Ante la inercia institucional, las comunidades hipercomplejas se autoorganizan "desde abajo".

Vivimos en una sociedad donde la idea tradicional de "comunidad" (el barrio físico) convive con nuevas redes y comunidades virtuales, donde los canales han cambiado.

Queremos explorar cómo la acción intersectorial y el municipalismo pueden vertebrar redes de apoyo que operen como verdaderos escudos contra la vulnerabilidad. Nuevas formas de acción colectiva con legitimidad democrática que exige cambios reales.

¿Es posible profundizar en el papel de los ayuntamientos o las asociaciones vecinales para vertebrar redes de apoyo que combatan la desigualdad y la vulnerabilidad desde la base territorial?

Participación



El verbo *participar*, por último, proviene del latino *participāre*, a su vez derivado del sustantivo *pars, partis* (parte) y el verbo *capere* (tomar, agarrar). De ahí, su significado principal: tomar parte en algo. Como verbo intransitivo, significa además recibir una parte de algo (*Todos participan del banquete*); compartir las mismas opiniones, ideas, etc.

(*Participo de tus sospechas. Estas regiones participan del mismo clima*), y tener parte en cierta empresa o estar asociado a ella (*Mis hermanas también participan en esa sociedad limitada*). Como verbo transitivo, *participar* significa comunicar, hacer saber, notificar e incluso advertir (*El rector participó la nueva convocatoria de becas. Te participo que no me asustan tus amenazas*).



Carmen Martínez Gimeno

Sin borrones

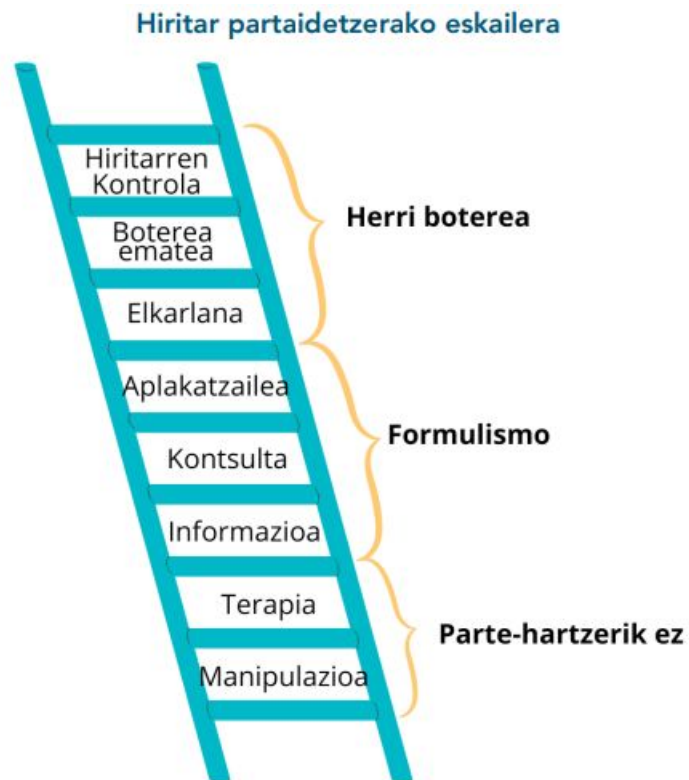


Parecería que este verbo no presenta ninguna dificultad de uso y, sin embargo, algo está sucediendo ante nuestros ojos... El sustantivo que le corresponde es *participación*, que equivale a comunicación, notificación

o invitación. ¿Quién no ha recibido una participación de boda? Las familias patriarcales solían enviar un tarjetón impreso en el que aparecían arriba, separados a izquierda y derecha, el padre y la madre del novio, y el padre y la madre de la novia, y a continuación, en renglón aparte y centrado, el siguiente texto: *participan el enlace (o la boda) de sus hijos*. Sin embargo, ahora muchas de estas invitaciones clásicas convierten el verbo transitivo en intransitivo, y los padres ya no *participan* (comunican) el matrimonio de sus respectivos hijos, sino que *participan en* (toman parte) el matrimonio de esos mismos hijos. ¿Es un error debido a ignorancia o un cambio de perspectiva para dar a entender que los padres estarán presentes en un acontecimiento que les agrada, pero del cual ceden el protagonismo a sus hijos? Aunque he recibido varias invitaciones con este curioso cambio, no me he atrevido a preguntar a los contrayentes el motivo que lo ha provocado.

Según el Diccionario de la lengua española, **participar** tiene varias acepciones:

- **Tomar parte:** Involucrarse, intervenir o colaborar en una actividad, evento o decisión.
- **Recibir una porción:** Tocarle a alguien una parte de algo (por ejemplo, participar de un premio o de un banquete).
- **Compartir ideas:** Tener las mismas opiniones, sentimientos o puntos de vista que otra persona.
- **Tener parte en un negocio:** Estar asociado o ser socio en una empresa o sociedad.
- **Comunicar:** Informar a alguien de algo



Iturria: Arnstein-etik egokituta (1969).



Sherry R. Arnstein,
Journal of the American Institute of Planners,
vol. 35, no. 4, Julio 1969, pp. 216-224



La Escalera de la Participación de la Población



1. Crowdsourcing (Nivel 1)

- **Papel de los ciudadanos:** Actuar como "sensores" o proporcionar potencia de cálculo inactiva.
- **Actividades:** Enviar observaciones ambientales, tomar fotos a través de aplicaciones móviles o compartir la potencia de procesamiento del dispositivo.
- **Implicación cognitiva:** Baja; los participantes no interpretan activamente los datos.

2. Inteligencia Distribuida (Nivel 2)

- **Papel de los ciudadanos:** Actúan como analistas básicos o recopiladores de datos tras recibir una formación ligera.
- **Actividades:** Interpretar información sencilla, transcribir textos históricos o clasificar imágenes.
- **Implicación cognitiva:** Se habilitan capacidades cognitivas básicas y el reconocimiento de patrones.

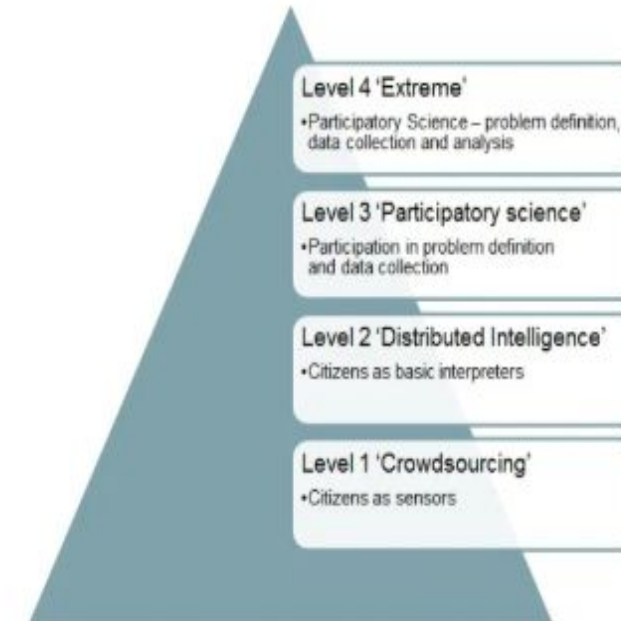
3. Ciencia Participativa (Nivel 3)

- **Papel de los ciudadanos:** Colaborar directamente con científicos profesionales.
- **Actividades:** Ayudar a definir preguntas de investigación, elegir métodos de recogida de datos y asistir en el análisis.
- **Implicación cognitiva:** **Colaboración** activa en la configuración del flujo de trabajo científico.

4. Ciencia Ciudadana Extrema (Nivel 4)

- **Papel de los ciudadanos:** Co-creadores o líderes del proceso de investigación.
- **Actividades:** Definir problemas locales desde abajo hacia arriba, diseñar toda la metodología y trabajar con científicos para la interpretación especializada de datos.
- **Implicación cognitiva:** Alta; plena responsabilidad del ciclo de vida de la investigación.

Levels of Citizen Science



Levels of Citizen Science 2011



Muki Haklay

La participación ciudadana, clave para rastrear mosquitos transmisores de enfermedades



Martes, 11 Agosto 2026

Para tener datos, **la participación ciudadana es importante** porque es la forma de conseguir un mejor muestreo y más extendido, indica este experto. "Si no sería muy difícil rastrear todo el territorio".

A través de *Mosquito Alert*, **cualquier persona puede enviar fotografías de mosquitos, comunicar posibles lugares de cría o notificar picaduras**. Las observaciones son revisadas por especialistas y utilizadas por investigadores y administraciones públicas para complementar la vigilancia entomológica.

La participación ciudadana, la sanidad y la salud

Des del sistema sanitario una eventual contribución a la promoción de la participación ciudadana (66) requiere, en primer lugar, conocer mejor las expectativas y las motivaciones de la población, así como evaluar adecuadamente las experiencias locales propias y analizar y en su caso divulgar las experiencias ajenas. También es preciso no obstaculizar, de entrada, las iniciativas de participación aunque parezcan inadecuadas, propuesta que tal vez sea más realista formular como la necesidad de denunciar los obstáculos a la participación. Y un poco más allá, facilitar una futura participación mediante actividades “preparatorias” como proporcionar de manera ostensible información útil para que los ciudadanos puedan implicarse, siquiera optando y eligiendo con mayor conocimiento de causa –sin desdeñar la tendencia a delegar en el profesional, supuestamente más entendido, decisiones complejas o molestas– y que las actividades de gestión de los servicios sanitarios incluyan como elementos esenciales la transparencia y rendición de cuentas sobre lo que se hace, aunque no lo pida mucha gente. Porque siempre habrá quien se sienta estimulado a preguntar más o a protestar, con o sin razón. Lo que, entre paréntesis, explica también que les cueste hacerlo a las administraciones sanitarias. Pero en cualquier caso podrían aprovecharse mejor las encuestas de salud, las de valoración y las de satisfacción con los servicios sanitarios que el sistema ya lleva a cabo para fomentar la cultura de la participación.

Finalmente, en el ámbito local de las zonas básicas de salud o de los servicios sanitarios, las experiencias de abordaje y eventualmente solución de conflictos con la participación ciudadana podrían operar a modo de incentivo de generalización. En este sentido la panoplia de instrumentos y de procedimientos disponibles da cierto juego: puertas abiertas; audiencias públicas; grupos focales; construcción colectiva de consenso; encuestas; incluso referéndums. La cuestión es, sin embargo, a qué tipo de problema dedicamos nuestros esfuerzos conjuntamente. Por ejemplo, ¿es pertinente satisfacer la petición de los justificantes de asistencia al pediatra que piden las madres a petición de las escuelas de sus niños? ¿Vale la pena reunir a las AMPA y a la dirección de la escuela para analizar conjuntamente si esa demanda resulta adecuada? ¿Puede utilizarse el caso para facilitar un planteamiento compartido sobre la mejora de los determinantes de salud en las escuelas?

GCS es una publicación especializada, de periodicidad trimestral, que se distribuye exclusivamente a personal de los servicios de salud.

GCS está especialmente dirigida a responsables de centros y servicios sanitarios y de unidades asistenciales, tanto a nivel hospitalario, como de atención primaria y de salud pública.

Depósito legal: V. 3.643 - 1999

ISSN: 1575-7811

Parafraseando a Antonio Maceo, el héroe de Pinar del Río, el derecho a la participación no se pide, sino que se conquista, de manera que sin una decidida voluntad de los ciudadanos no ha lugar a su existencia. Sin embargo, no es indiferente la actitud del sistema sanitario al respecto; porque igual que la idea del derecho a la libertad le llega al revolucionario cubano gracias a las influencias culturales de la misma sociedad que combate, el sistema sanitario puede contribuir al fomento de la participación ciudadana en la sanidad y en la salud o, por el contrario, a enajenarla.

Andreu Segura

Área de Salud Pública. Institut d'Estudis de la Salut.

Herramientas y métodos participativos para la acción comunitaria. Informe SESPAS 2018

Puntos clave

- La participación comunitaria requiere voluntad política y formación atendiendo a enfoques de planificación y participación, así como la implicación de la ciudadanía en el diseño, el desarrollo y la evaluación.
- Conocer y usar adecuadamente las herramientas participativas favorece su utilización y permite que la comunidad se implique en los procesos comunitarios.
- El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha supuesto una nueva dinámica en la participación comunitaria al abrir un nuevo eje de debate y análisis, como la participación individual *versus* la masiva o la participación virtual *versus* la presencial.
- Los diferentes niveles de participación de la comunidad y la relación de poder con las instituciones sanitarias y los gobiernos están íntimamente ligados a los resultados en salud.
- Conocer programas que utilizan herramientas participativas reconocidos como buena práctica en salud y disponer de un modelo de participación en promoción de salud avala la participación comunitaria.

María Pilar López-Sánchez^{a,b,*}, Tomas Alberich^c, Dory Aviñó^d, Francisco Francés García^e,
Ainhoa Ruiz-Azarola^{f,g} y Tomás Villasante^h

La participación es un proceso que requiere la implicación de responsables de la política, del personal directivo y técnico de las instituciones, y de la ciudadanía, así como de la acción intersectorial e interdisciplinaria. Para generar cambios transformadores es necesaria una infraestructura que favorezca la participación y la acción planificada, reconociendo a todos los actores del proceso. Se precisan tiempo y compromiso para su continuidad a través de la producción conjunta de acciones, y de ahí la importancia de consolidar proyectos participativos que continúen más allá de los cambios políticos para que los servicios públicos sean sostenibles. La formación, el uso adecuado de las herramientas de participación y una política horizontal de poder delegado son imprescindibles para el desarrollo de la participación. Herramientas como sondeos, sociogramas, flujogramas, mapeos de activos para la salud, presupuestos participativos o matrices de evaluación participativa son algunas de las que pueden elegirse, en función del tipo de materias abordadas, el tiempo y los recursos disponibles, las características de la población participante y del territorio, así como del uso que se va a hacer de la información generada para la siguiente fase. Las herramientas de participación son útiles para que la ciudadanía profesionales analicen, comprendan, debatan y decidan colectivamente con el fin de mejorar las condiciones de vida y los entornos. En la última década, las redes sociales en el entorno virtual han generado nuevas tendencias de participación masiva y autogestionada por la ciudadanía.

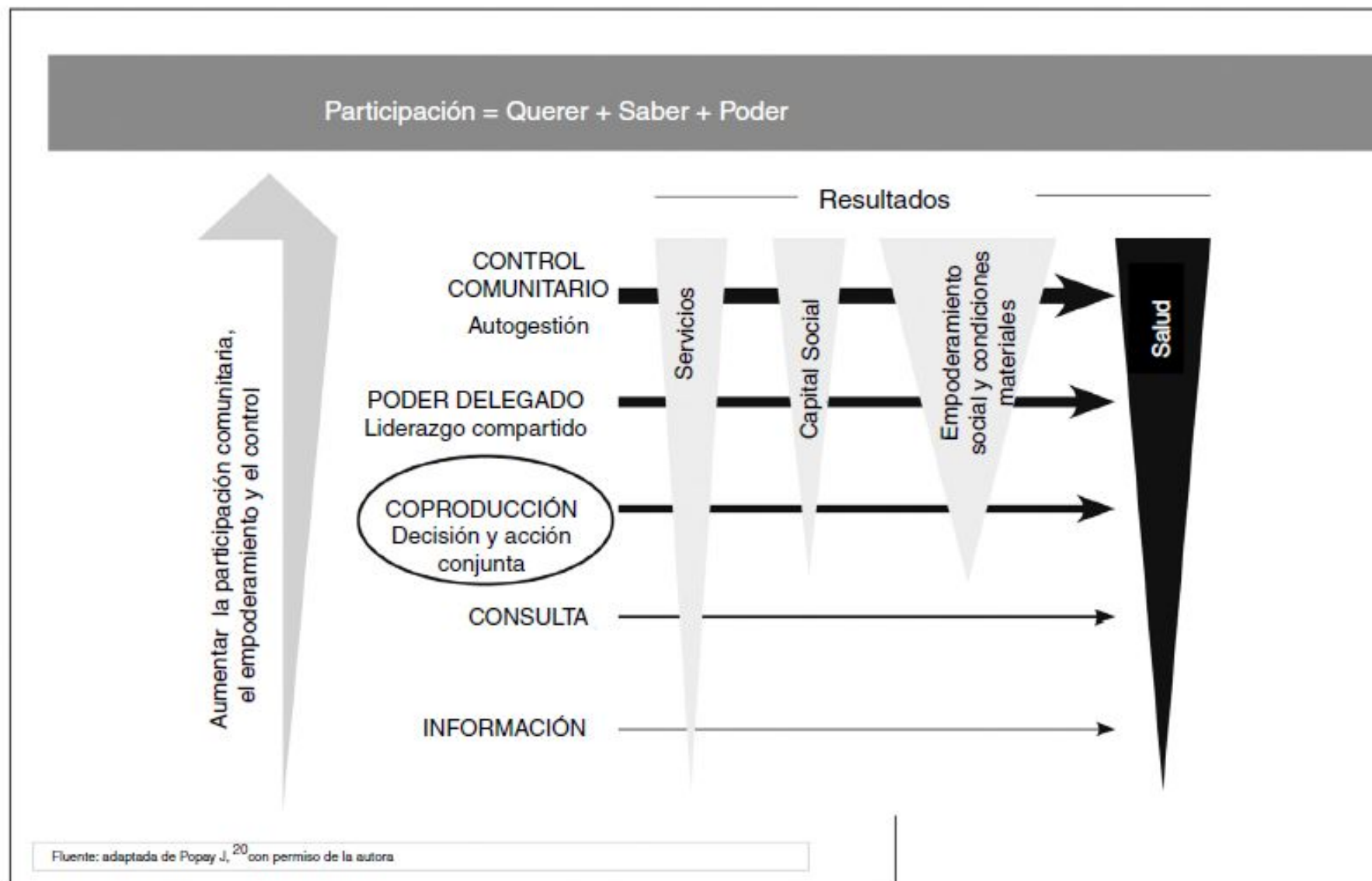


Figura 2. Caminos desde el empoderamiento y la participación comunitaria a la mejora de la salud.

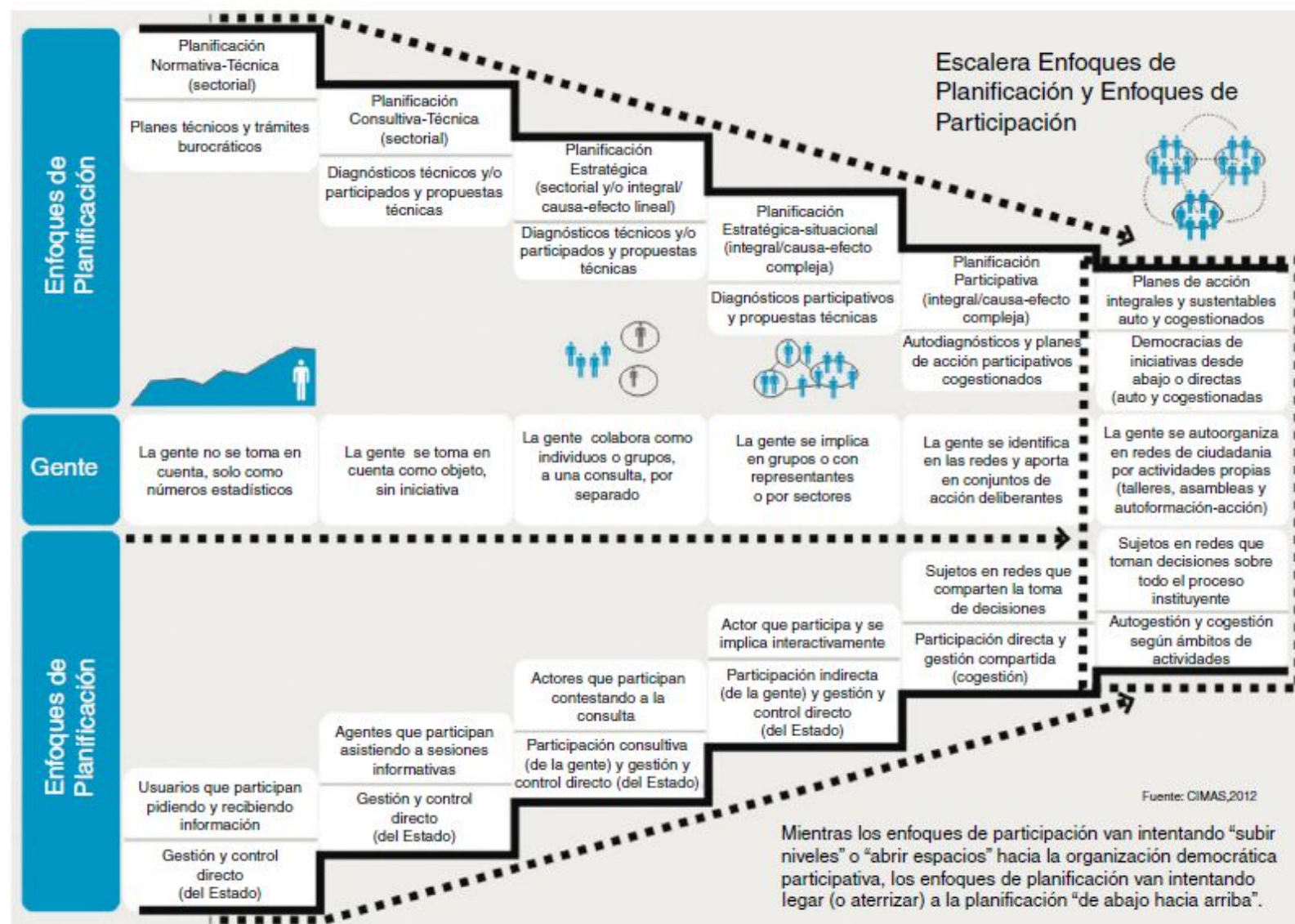


Figura 1. Escalera Enfoques de Planificación y Enfoques de Participación.

Asistir, consultar, involucrar: ¿es necesario redefinir el concepto de participación comunitaria?

Gaceta Sanitaria 37 (2023) 102344

Viola Cassetti^{a,◇}, María Victoria López-Ruiz^{b,c,◇}, Alba Gallego-Royo^{d,e}, Ana Egea-Ronda^{f,*}, Vicente Gea-Caballero^{g,h}, Dory Aviñó Juan Ulpianoⁱ, María Pilar Baraza Cano^j, Esperanza Romero Rodríguez^{c,k} y EvaluA GPS Research Group

Objetivo: Describir qué entienden por participación comunitaria las personas que trabajan en 10 proyectos de promoción de la salud y cómo se implementa.

Método: Estudio mixto cuali-cuantitativo. Se recopilaban datos mediante entrevistas semiestructuradas a 10 personas representantes de los proyectos, y se realizaron talleres presenciales en los que participaron 53 personas que contestaron a un cuestionario elaborado *ad hoc* para identificar los niveles de participación comunitaria. Análisis estadístico descriptivo de los cuestionarios y análisis de matriz de las entrevistas, observaciones y grabaciones de los talleres.

Resultados: Aunque los proyectos se definen como muy participativos, la participación se manifiesta principalmente como asistencia, con escasos ejemplos de consulta o implicación real de la comunidad.

Conclusiones: La discrepancia observada puede deberse a una falta de cultura de participación de individuos e instituciones, y a falta de formación. Se propone dejar de hablar de participación-asistencia y hacerlo de consultar o involucrar a las personas.

¿Qué se sabe sobre el tema?

La participación comunitaria es clave para mejorar la salud de las personas, aunque en el contexto español hay escasa evidencia de acciones con un enfoque realmente participativo.

¿Qué añade el estudio realizado a la literatura?

Aunque la participación para la salud se percibe como implicación de la comunidad, su puesta en marcha refleja que se trata mayoritariamente de mera asistencia a las actividades.

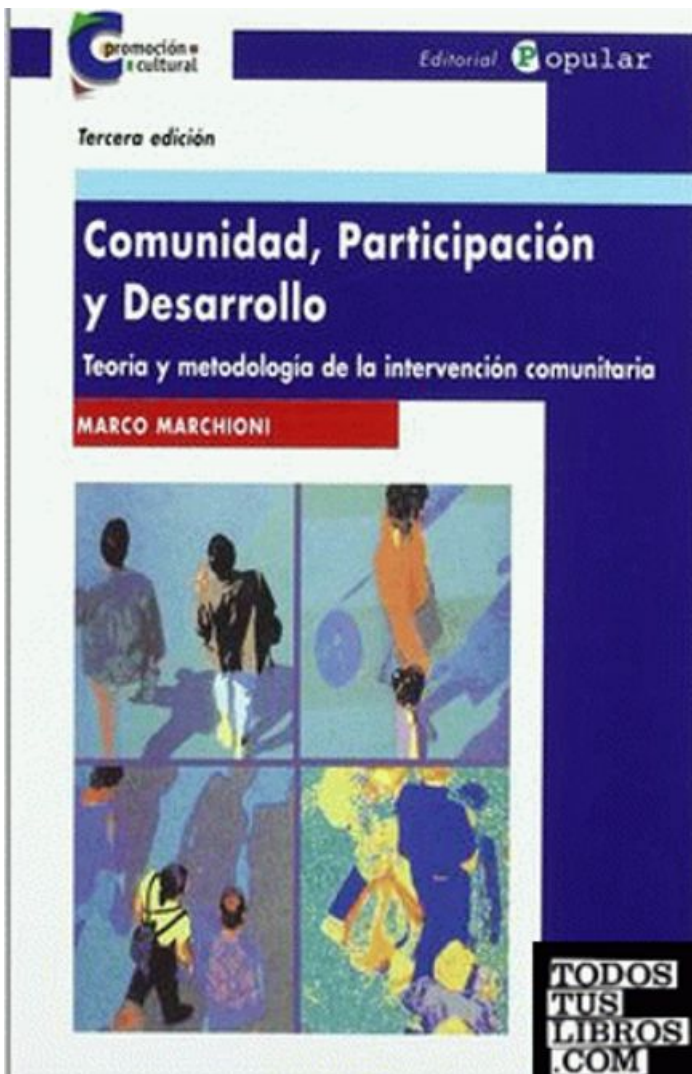
¿Cuáles son las implicaciones de los resultados obtenidos?

Frente a la falta de cultura de participación se necesitan un nuevo «lenguaje» que no vea la participación como asistencia y unos espacios donde profesionales y comunidad compartan poder y decisiones.

Consejo Asesor de Transformación en Salud



"Las personas que formen parte del órgano serán designadas atendiendo a criterios de idoneidad profesional, experiencia acreditada y capacidad para aportar una visión multidisciplinar de los procesos de transformación del sistema sanitario, incorporando perfiles especializados en planificación y evaluación sanitaria, gestión asistencial, innovación organizativa, digitalización e investigación en sistemas de salud", señalan desde el Departamento de Salud.



Marco  Marchioni
1937 - 2020



Evaluación y rendición de cuentas

The Donabedian model for quality of care



Profesor Avedis Donabedian



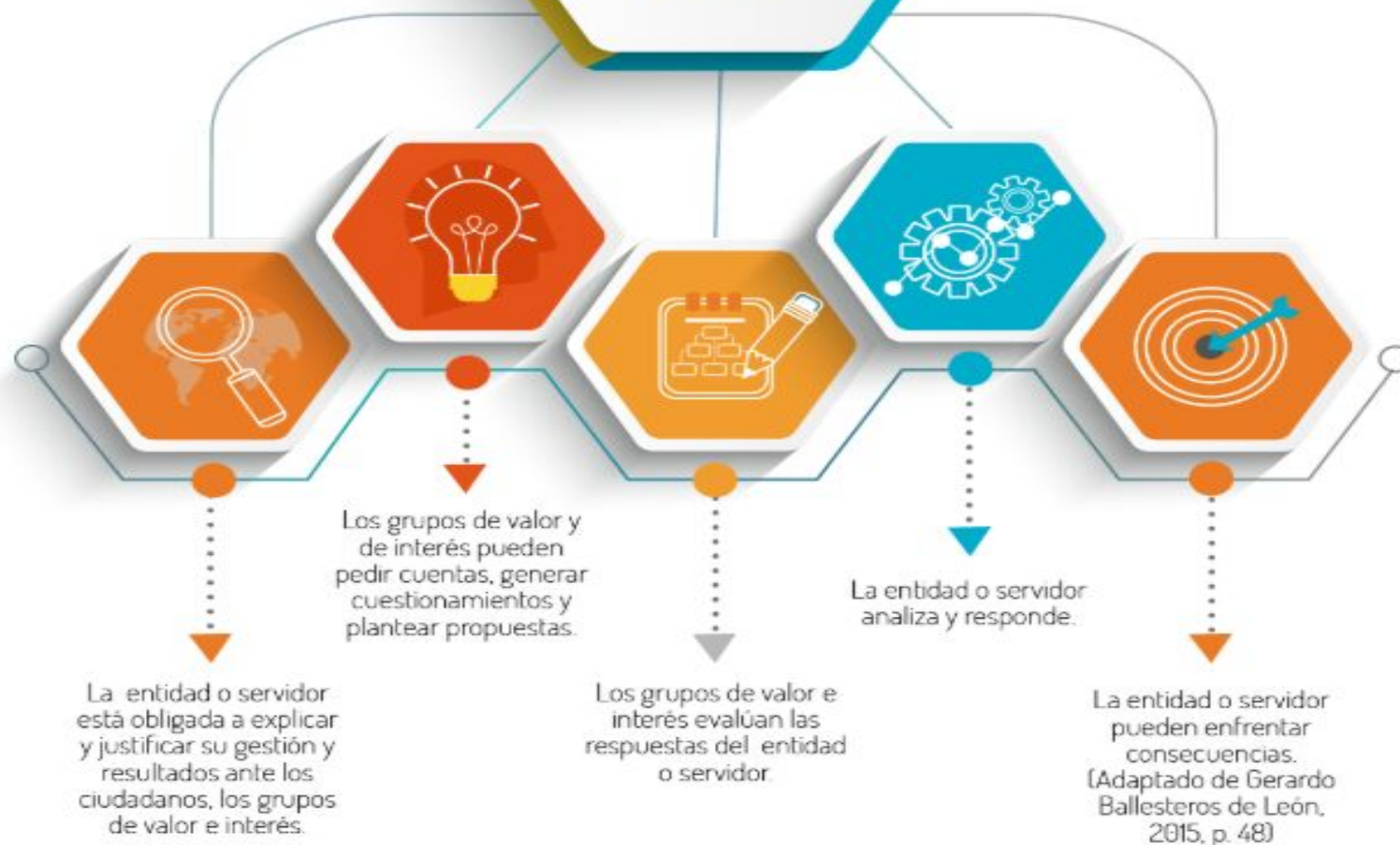
- Nacimiento: Beirut, Líbano el 7 de junio de 1919
- Víctima del holocausto y testigo de revueltas sociales cerca de Jerusalén
- Graduación de Universidad de Harvard en Salud pública (1955)
- Trabajó durante 28 años en Ann Arbor en la Escuela de Salud Pública en la Universidad de Michigan
- Miembro del Instituto de Medicina de la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América y miembro honorario del Real Colegio de Médicos Generales del Reino Unido y de la Academia Nacional de Medicina de México
- Recibió la Medalla Sedgwick al Servicio Distinguido en Salud Pública por la Asociación Norteamericana de Salud Pública (1999)
- Fallecimiento: Michigan, Estados Unidos el 9 de noviembre de 2000

"Ultimately the secret of quality is love... If you have love, you can then work backward to monitor and improve the system."

Rendir cuentas es la obligación de explicar, justificar y responder por sus actos, decisiones y el uso de recursos ante una autoridad, organización o la ciudadanía. Implica dar detalles claros sobre los resultados obtenidos y asumir la responsabilidad de la gestión realizada.

- a) de la Administración pública: Los gobernantes y funcionarios informan a la sociedad sobre el gasto del dinero público, fomentando la transparencia y previniendo la corrupción. En España, las entidades locales envían sus datos al Portal de Rendición de Cuentas gestionado por el Tribunal de Cuentas.
- b) del ámbito empresarial y laboral: Un empleado, gerente o administrador debe justificar ante sus superiores los gastos, metas cumplidas o el estado financiero de un proyecto.
- c) de las personas:
En sentido figurado, se usa cuando alguien debe dar explicaciones a otra persona por su conducta o sus acciones.

La rendición de cuentas se puede explicar mediante la siguiente descripción



Eskerrik asko zure arreta emateagatik