

# La importancia de la cocreación en salud digital

Baena, A (2019). La cocreación. Definición y características

## 1. Introducción

Actualmente no hay ningún producto comercial que salga al mercado sin haber sido valorado previamente por las posibles personas usuarias finales. De igual forma, es cada vez más frecuente la participación de pacientes inicialmente en la cocreación de contenidos y/o en la evaluación de un programa, aplicación o cualquier producto sanitario que use la tecnología y que pueda incidir sobre la salud.

La cocreación es un proceso de interacción entre profesionales y pacientes o personas usuarias en que se diseñan y recogen todas las necesidades, nuevas ideas y mejoras desde el principio, en un proceso de integración horizontal. La cocreación es, por tanto, una forma de gestión dirigida a la creación de valor mediante la interacción con la persona paciente, siendo el principal impacto positivo la mejora de la adherencia de las personas usuarias al tratamiento o intervención, la mejora de la viabilidad del producto, la reducción de errores y la valoración de aspectos que difícilmente son visibles por los profesionales, por mucha experiencia que se tenga.

## 2. Tipos de participación

La participación en un proceso de cocreación puede ser múltiple y no excluyente, como por ejemplo:

- **Iniciador/a.** Persona que impulsa el interés por un tema concreto, aunque puede o no participar posteriormente en su desarrollo.
- **Retocador/a final.** Persona que participa habitualmente en una prueba piloto, en la mejora en la usabilidad del producto o en el procedimiento final.
- **Codiseñador/a.** Persona que colabora en los aspectos de diseño.
- **Cocreador/a.** Cualquier persona que participa en un acto de creatividad colectiva.
- **Coimplementador/a.** Persona que colabora en la consecución de determinados resultados o en la resolución de problemas.

## 3. Principales variables de la implementación de la cocreación

La cocreación facilita la participación y seguimiento a medio y largo plazo de diferentes pacientes en todas las fases del proceso por el que esté pasando, además ayuda a clarificar los beneficios de su uso, la financiación y la evaluación y diseminación continua de los resultados. Pero si hay un aspecto en el que la cocreación representa un salto importante está en el hecho de utilizar un lenguaje entendible por los usuarios y usuarias, el llamado lenguaje ciudadano, que se ve favorecido por el uso de múltiples, fáciles y habituales canales de comunicación entre el colectivo de pacientes y familiares.

#### 4. Ventajas de la cocreación

Por lo tanto, son múltiples las ventajas que aplicar la metodología de cocreación aporta a cualquier proyecto.

Principalmente:

- Tener una nueva perspectiva de la misma problemática.
- Sumar esfuerzos y conocimientos
- Reducir posibles errores
- Aumentar la adherencia en pacientes
- Responsabilizar a las personas pacientes de su propio autocuidado
- Repartir responsabilidades entre pacientes y profesionales
- Priorizar determinadas intervenciones o necesidades
- Identificar diferentes indicadores basados en la realidad
- Aprovechar el conocimiento de las personas pacientes
- Reducir la resistencia a los cambios institucionales, profesionales o de los usuarios y usuarias
- Innovar en aspectos que podrían haber pasado inadvertidos
- Reducir la dificultad de determinadas intervenciones
- Integrar fácilmente una intervención dentro de los flujos de trabajo actuales
- Basarse en la evidencia
- No provocar daño
- Tener en cuenta aspectos como las diferencias culturales o de género
- Tener más efectividad que otros procesos o aplicaciones existentes

#### 5. Fases de la cocreación

La cocreación se divide en 3 fases diferentes: preparación, ejecución y aprendizaje. En la fase de ejecución se debe evaluar el proyecto en marcha a partir de diferentes importantes procesos, como veremos a continuación.

##### 5.1. Fase de preparación

Uno de los puntos más importantes a tener en cuenta está en hacer una selección cuidadosa de una problemática de salud considerada importante y que puede beneficiarse de una intervención innovadora.

##### 5.2. Fase de ejecución

En esta fase se puede utilizar una metodología múltiple y variada de evaluación que será aplicada según las necesidades, variables y problemática a estudiar y conocimiento de los y las profesionales.

El primer paso importante a tener en cuenta para la evaluación consiste en reunir a un grupo de personas interesadas, miembros de la comunidad, patrocinadoras, colaboradoras, socias de coaliciones, oficiales fundadoras, administradoras, gerentes y demás integrantes del cuerpo administrativo, que sean representativas de los usuarios o pacientes finales de la intervención. Una errónea elección de estos participantes puede provocar unos resultados totalmente inadecuados.

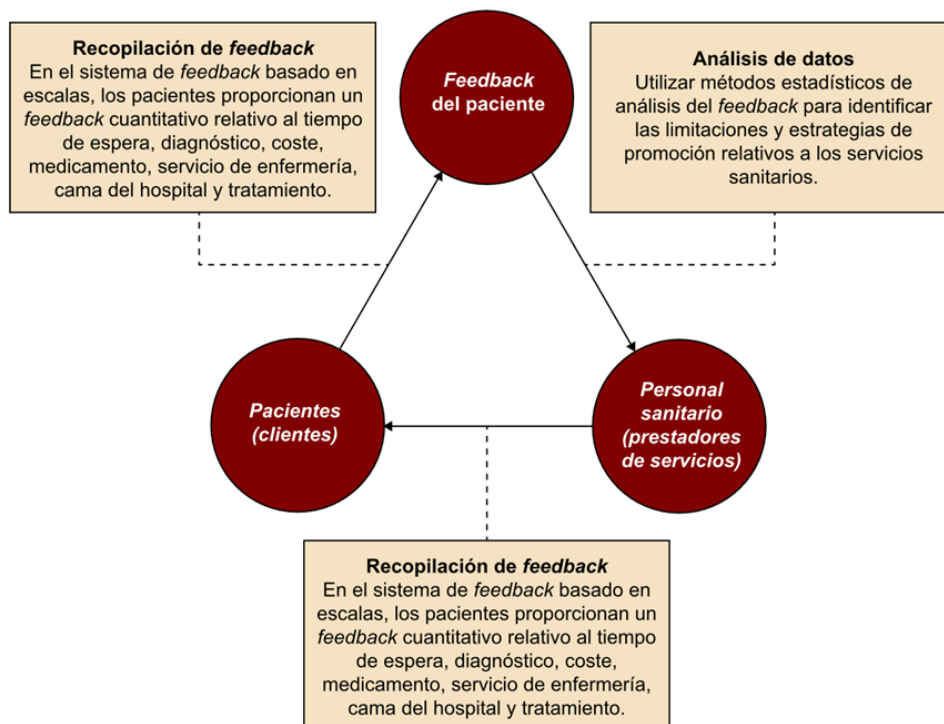
Una vez se ha seleccionado a los y a las participantes se pasa a describir resumidamente la intervención que va a ser evaluada, qué es lo que se pretende conseguir y cómo se van a intentar generar cambios; los componentes y elementos centrales del programa, la etapa de desarrollo y cómo integrar dicho programa en el conjunto general de intervenciones comunitarias de salud:

- Necesidad o problema
- Expectativas
- Actividades
- Recursos
- Etapa de desarrollo
- Contexto

Por último se pasará al plan de evaluación en el que se describirá claramente el propósito o intención general de la evaluación, los usuarios y usuarias finales de la intervención, los diferentes usos, las preguntas que se espera responder, los métodos que se utilizarán, la forma de llegar a acuerdos, el diseño (racional y coherente) y la valoración de las relaciones causales entre diferentes variables.

Para ello se podrá utilizar una metodología múltiple y no excluyente de evaluación de entre las siguientes principalmente:

- La encuesta
- La entrevista
- El diario de usuarios y usuarias
- Las pruebas con usuarios y usuarias
- La observación contextual
- Los focus groups
- La evaluación heurística
- El *tree testing*
- El *mapping*
- El prototipado
- El método Kano
- Las técnicas de *logging*
- *Jobs to be done*
- El diseño iterativo
- *Cognitive walkthrough*
- *Desk research*
- La evaluación económica



Fuente: Zhang, Tong, Demirel, Duffy y Yih (2015).

**Figura 1. Modelo de cocreación en salud**



### **5.3. Fase de aprendizaje**

Por último, se aplicará el programa, aplicación, etc. resultante ofreciendo una nueva oportunidad para aprender de la experiencia única de pacientes de forma continua.

### **Conclusión**

En resumen, aplicar una metodología de cocreación a cualquier programa, proyecto o intervención sanitaria en salud, especialmente en salud digital, incorpora un modelo de innovación colaborativa horizontal que puede utilizarse puntualmente según las necesidades o problemas concretos de un determinado momento, si bien es recomendable su utilización siempre que sea posible ya que, aunque aumenta la dificultad inicial de cualquier proceso, a la larga las ventajas son muy superiores a las complicaciones.