

Línia d'actuació 5. Major enfocament cap als pacients i les famílies

Resum i adaptació de: Generalitat de Catalunya. Departament de Salut. Pla de salut de Catalunya 2011-2015. Barcelona: Departament de Salut; 2012. El document complet està disponible a: http://www20.gencat.cat/docs/salut/Home/Destaquem/Documents/plasalut_vfinal.pdf

El CatSalut està evolucionant cap a l'assumpció del seu paper d'asseguradora pública i, en el marc d'aquesta evolució, hem de prioritzar:

- Promoció d'un model que estableixi una relació proactiva amb els assegurats.
- Definició dels compromisos del CatSalut amb les persones assegurades per aconseguir una relació que se sustenti en un àmbit de confiança i d'autoexigència.
- Establiment d'un model d'assegurament sanitari públic que avaluï l'autocura i la responsabilitat dels pacients, en dues dimensions. D'una banda, en les tasques de caràcter més administratiu i, de l'altra, en la millora i la cura de la seva salut.
- Potenciació d'actuacions sectoritzades i estratificades d'acord amb les anàlisis sectorials de risc que potenciïn les actuacions de prevenció de la malaltia i de promoció de la salut.

Principis i model

En aquest sentit, proposem un model basat en els tres principis següents:

- Més proactivitat de l'asseguradora en aquesta relació.
- Increment de la transparència en els compromisos i en els serveis de l'asseguradora als ciutadans.
- Reforçament de la responsabilització dels ciutadans.
- D'acord amb aquests principis, basem el model en els quatre eixos de contingut següents:
 - Garantir que els ciutadans coneixen el sistema i les prestacions. Alta proactivitat en la relació amb els assegurats i elevada transparència sobre els compromisos amb els assegurats i el funcionament del sistema. És necessari diferenciar clarament el rol d'assegurament del de provisió de serveis.
 - Gestionar el risc dels assegurats. Coneixement profund dels riscos de la població assegurada, promoció d'una major autonomia de gestió dels assegurats tant en el vessant de resolució dels contactes de caràcter administratiu com en l'autocura de les seves patologies.
 - Assegurar la qualitat en la provisió dels serveis. Èmfasi en els criteris d'acreditació i dels procediments d'assegurament a través de l'establiment de la definició de la cartera de serveis i dels nivells de cobertura dels diferents grups assegurats.
 - Aquests tres eixos tindran el suport, per al seu desplegament, d'un quart eix, que és el sistema de comunicació integral amb els assegurats, que es desenvolupa en la línia d'actuació 9 d'aquest Pla de salut.

Projectes estratègics

D'acord amb aquests principis i eixos de contingut, proposem tres projectes estratègics, amb objectius fins al 2015 i compromisos clars.

Projecte 5.1. Millorar el coneixement dels ciutadans sobre el Sistema Integrat d'Utilització Pública i les prestacions que cobreix el CatSalut com a asseguradora

Es realitzarà a través de quatre accions principals: 1) transparència en el catàleg de prestacions; 2) manual d'incorporació dels usuaris en el sistema; 3) continuïtat i seguretat assistencial en el territori, i 4) segmentació proactiva.

Objectiu fins al 2015. Assolir que el 90% de la població conegui qui els assegura i quines són les prestacions que els ofereix.

Objectiu de resultats a curt termini. Assolir que el 50% de la població conegui qui els assegura i quines són les prestacions que els ofereix.

Projecte 5.2. Gestionar el risc dels assegurats

Es realitzarà mitjançant una estratificació poblacional, el foment dels programes de formació dels ciutadans en el coneixement del sistema sanitari i d'autocura i dels programes interdepartamentals (especialment en l'àmbit d'educació i de benestar i família).

Objectiu fins al 2015. Aconseguir que tota la població de Catalunya (100% de la que tingui algun contacte amb la sanitat pública) ha de tenir identificat el seu perfil de risc vigent i la seva evolució temporal en els dos anys previs.

Objectiu de resultats a curt termini. Estratificar el 100% de la població segons el seu risc d'acord amb un model predictiu i dissenyar com a mínim tres intervencions específiques, com ara identificar el 100% dels reingressadors freqüents amb el perfil que es defineixi.

Projecte 5.3. Garantir la qualitat de la prestació i la satisfacció dels pacients

Es realitzarà mitjançant un seguiment exhaustiu de la satisfacció dels usuaris i la revisió del model de gestió de queixes i reclamacions.

Objectiu fins al 2015. Aconseguir una millora de la satisfacció de la ciutadania amb els serveis sanitaris rebuts del 5% respecte a l'any 2011.

Objectiu de resultats a curt termini. Reduir en un 10% les reclamacions de tracte i aconseguir una millora de la satisfacció de l'1% respecte al 2011.