Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

061 CatSalut Respon

CARTERA DE SERVEIS

Octubre 2012

La cartera de serveis de **061 CatSalut Respon** contempla bàsicament tres tipus de prestacions diferenciades:

1 – GESTIÓ, ACTIVACIÓ I COORDINACIÓ DELS RECURSOS MÒBILS SANITARIS DAVANT UNA EMERGÈNCIA.

- Quan **061 CatSalut Respon** rep la demanda d'assistència generada per una emergència derivada pel 112, que ha rebut la petició, activa i gestiona el/els recurs/sos mòbils més adients per cada situació: ambulància de Suport Vital Bàsic (SVB), de Suport Vital Avançat (SVA) o Helicòpter medicalitzat, fent-ne seguiment fins la finalització de l'incident.
- Gestió de l'activació dels diferents CODIS corresponents a patologies temps-depenents (IAM, ICTUS, Politrauma,...) coordinats transversalment amb la resta del sistema de salut, sota la directriu del CatSalut i del Departament de Salut.

2 – PRESTACIÓ DE SERVEIS ASSISTENCIALS DE SALUT NO PRESENCIALS ALS CIUTADANS

Els diferents serveis assistencials que **061 CatSalut Respon** dona als ciutadans es poden agrupar de la següent manera:

2.1 – INFORMACIÓ, GUIES I ÚS DELS SERVEIS DE SALUT

- Guia de Centres Sanitaris
- Accés a les Oficines de Farmàcia
- Guia de Serveis i Prestacions del CatSalut
- Tramitació de la Targeta Sanitària Individual
- Gestió de les certificacions i informació relacionades amb les llistes d'espera

- Informació i acompanyament al ciutadà en els procediments del CatSalut i del Departament de Salut
- Informació davant les possibles alertes relacionades amb productes sanitaris, medicaments, situacions ambientals, etc. i recollida i gestió de la informació pertinent.
- Informació d'associacions de pacients.
- Informació d'alertes alimentàries en col·laboració amb l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària (ACSA)

2.2– ATENCIÓ NO PRESENCIAL DE PROBLEMES AGUTS DE SALUT

- Consell davant qualsevol problema de salut:
  - Malalties de qualsevol tipus: consultes relacionades amb problemes digestius, traumatològics i reumatològics, dermatològics, respiratoris, cardiocirculatoris, patologia oncològica, patologia infecciosa, patologia endocrina, patologia ginecològica....
  - Consultes pediàtriques
  - Consultes relacionades amb vacunació d'adults i infants
  - Consultes relacionades amb la salut sexual i reproductiva.
  - Consultes relacionades amb l'VIH
  - Consultes relacionades amb el consum de drogues, alcohol i altres dependències (joc patològic, trastorns de la conducta alimentària, etc.)
  - Consultes específiques de diferents èpoques de l'any: grip, al·lèrgies, cop de calor, intoxicacions per bolets, cremades solars, etc.

  La consultoria de salut es genera de manera espontània perquè el ciutadà s'adreça al 061 CatSalut Respon en primera instància o de forma dirigida, a partir d'una hora determinada i els festius i caps de setmana, ja que en aquests horaris som el **centre de referència per gestionar les demandes d'atenció continuada domiciliària (ACD).**

En tots aquests casos, la consulta es pot solucionar amb un consell de salut telefònic, amb l'orientació i indicació d'acudir, de forma més o menys prioritària, a un centre sanitari o, en les situacions que així ho requereixin per la seva urgència o importància, amb l'activació de qualsevol dels recursos mòbils existents: metge a domicili, ambulància (SVB,SVA) o helicòpter medicalitzat.

- Consell sobre l'ús adequat i racional del medicament:
  - Dubtes amb la posologia
  - Interaccions de diferents medicaments
  - Efectes secundaris
  - Errors en l'administració
  - Errors en la dispensació
  - Intoxicacions medicamentoses
  - Consultes relacionades amb fàrmacs i lactància
  - Consultes relacionades amb la medicació postcoital i la contracepció hormonal
- Consell al viatger:
  - Informació d'hàbits d'alimentació i prevenció de problemes de salut en els diferents països, així con de vacunació obligatòria o recomanada i dels centres de vacunació existents.

2.3 – ATENCIÓ NO PRESENCIAL DE PACIENTS CRÒNICS

- Atenció a la cronicitat i al malalt fràgil amb activitats de control i seguiment, a petició dels equips d'atenció primària, en èpoques de més risc (estiu- POCS, hivern- Grip)
- Desenvolupament dels projectes que el Departament de Salut i el CatSalut determinin, d'acord amb les línies estratègiques del Departament que marca el Pla de Salut de Catalunya 2011-2015.

2.4– PROGRAMES DE SALUT – SALUT PÚBLICA

- Quit line tabac:
  - Consell, assessorament i programa d'ajut telefònic per deixar de fumar (seguiment personalitzat)
- Assessorament sobre hàbits de vida saludable i intervencions de promoció de la salut
- Informació i participació en diferents campanyes de Salut Pública
- Col·laboració amb els programes territorials de cribratge de càncer de colon i recte
- Col·laboració amb el Sistema de Vigilància Epidemiològica:
  - Informació i alertes sobre malalties de declaració obligatòria i brots epidèmics.

3 – SERVEIS DE SUPORT ALS PROFESSIONALS I DE COL·LABORACIÓ AMB EL SISTEMA DE SALUT

- Col·laboració amb el Sistema de Vigilància Epidemiològica:
  - Recollida de casos de malalties de declaració obligatòria (MDO) actuant com a servei d'urgències de vigilància epidemiològica de Catalunya, SUVEC, en horari de tarda-nit i caps de setmana i festius.
- Unitat funcional d'alertes sanitàries (UFAS) en cas de:
  - Onada de calor
  - Superació de llindars nivell ozó troposfèric
  - Campanya de la grip
- Col·laboració amb la xarxa de salut mental detectant i informant dels pacients amb sospita de malaltia mental i que són fora de la xarxa assistencial (programa EMSE)
- 061 CatSalut Respon gestiona els fluxos de la xarxa assistencial d'urgències i emergències: trasllat interhospitalari

de malalt crític, centres de referència CODIS, derivació a CUAP o Hospital, etc.

- 061 CatSalut Respon dóna cobertura assistencial a la demanda d'atenció continuada domiciliària (ACD) en horari de tarda/nit, caps de setmana i festius (quan els centres d'atenció primària romanen tancats).
- Realitza de les enquestes de satisfacció dels ciutadans que el CatSalut duu a terme cada any, dins del PLAENSA i com a objectiu del Pla de Salut de Catalunya.
- Es proporciona un servei de traducció telefònic (amb més de 70 idiomes o dialectes) a tots els professionals de la salut de la xarxa pública que ho sol·licitin.
- 061 CatSalut Respon és el centre de contingència del Sistema Integral de Recepta Electrònica (SIRE)
- Dóna suport informatiu als professionals en programes i campanyes especials del Departament de Salut