



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Salut**



**CatSalut**

Servei Català  
de la Salut

# **Un model sanitari públic més enfocat a les persones**

**Barcelona, 24 de juliol de 2015**

**25**  
ANYS  
LOSC

# Un model sanitari públic més enfocat a les persones

---



**Contracte amb la ciutadania:**  
carta de drets i deures

# Pla de salut 2011-2015

---

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

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

#### Principis

- ❑ Major proactivitat del CatSalut per desenvolupar la relació amb els pacients i les famílies facilitant l'accés
- ❑ Increment de la transparència en els compromisos i serveis
- ❑ Reforçament de la responsabilització dels ciutadans amb una millor informació

# 1. Més accessibilitat

---

**El CatSalut, com a asseguradora sanitària pública de Catalunya, té el deure de garantir la universalitat i l'accés als serveis sanitaris públics al conjunt de les persones.**

**Instrucció 08/2015**

- La instrucció facilita a qualsevol persona empadronada a Catalunya el dret d'accedir als serveis i prestacions dels programes d'interès sanitari.
- Garanteix l'accés a la cartera bàsica de serveis sanitaris a partir del tercer mes d'empadronament.
- Totes les persones que amb l'anterior instrucció estaven cobertes amb el primer nivell de cobertura sanitària (atenció primària entre els 3 i 12 mesos d'empadronament) passen de manera automàtica al segon nivell d'assistència que permet l'accés a la cartera bàsica. (evolució població assegurada)
- Totes les persones tenen garantides l'atenció urgent a la xarxa sanitària pública.

**Millora de la TSI**

- Inclusió del codi del Servei Nacional de Salut (SNS) que permet la identificació de l'usuari a qualsevol comunitat autònoma de l'estat.
- Facilita la mobilitat dels assegurats pel CatSalut.

# 1. Més accessibilitat

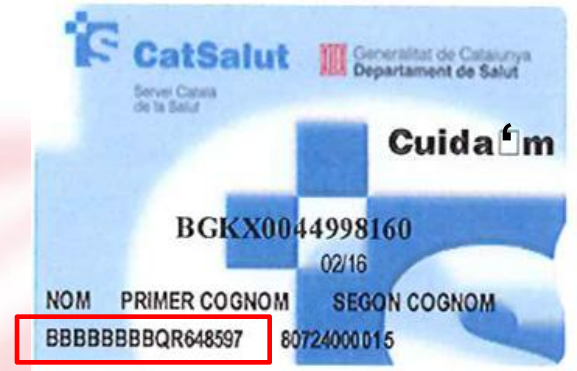
---



**Model targeta sanitària individual**



**Model targeta sanitària braille**



**Model targeta sanitària cuida'm**

## 2. Major transparència

---

**S'han impulsat polítiques comunicatives i de relació que generen confiança aprofitant les noves tecnologies que permeten incrementar el nivell de resolució i proximitat al ciutadà.**

### **Espai digital Cat@Salut La Meva Salut**



- ❑ **Més de 20.000 catalans ja accedeixen a la seva informació clínica des de l'espai digital Cat@Salut La Meva Salut**
- ❑ **Els majors de 18 anys ja disposen d'informació clínica personal (com diagnòstics, informes clínics o resultats de proves i exploracions), el Pla de medicació vigent, el document de voluntats anticipades, poden demanar dia i hora de visita, poden canviar el professional i demanar cita per vacunacions internacionals.**

## 2. Major transparència

### Des d'avui, ja estan disponibles 3 nous serveis al Cat@Salut La Meva Salut


#### eConsulta

- És una eina de consulta no presencial (en fase pilot) entre el ciutadà i el professional de salut que complementa l'atenció presencial.
- Crea un nou canal de comunicació àgil per resoldre necessitats del ciutadà que no requereixin que professional i pacient comparteixin espai i temps.
- També és una eina de comunicació segura que facilita l'accés dels ciutadans al sistema sanitari i dóna resposta a una part de la demanda assistencial sense concertar entrevistes presencials amb l'estalvi de tràmits i temps.


#### Amb l'eConsulta el ciutadà pot:

- Enviar consultes en qualsevol moment del dia i des de qualsevol dispositiu als professionals mèdics i infermeria.
- Rebre notificacions per mail conforme el professional ha respost la consulta i té la resposta disponible a La Meva Salut.
- Tenir un historial de consultes fetes i i accedir-hi en qualsevol moment.


## 2. Major transparència



Institut Català de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut



la meua salut

**JOSEP RO EZQUE, Home de 53 anys** ROEZ0620427014

### Nova Consulta


Enviar missatge a:

Metge: ING ESTHER GUTIERREZ SANCHEZ **1**


MERCEDES AGUILAR SANCHEZ [GINECOLOGIA]

Motiu:

Text:



Fotografia professional



**4**

Examinar...

Canviar fotografia

Adjuntar fitxer 1:  Examinar...

Adjuntar fitxer 2:  Examinar...

Adjuntar fitxer 3:  Examinar... **3**

### Consultes Anteriors

Data	Data Fi	Títol	Iniciat Per	Adreçat	Estat	Veure
09/04/2015 10:16		prova VV	JOSEP RO EZQUE	ESTHER GUTIERREZ SANCHEZ [DERMATOLOGIA]	Pdt. resposta	
01/04/2015 12:53	08/04/2015 10:49	11111111	JOSEP RO EZQUE	ESTHER GUTIERREZ SANCHEZ [DERMATOLOGIA]	Tancada	
01/04/2015 12:50	08/04/2015 09:45	abc	JOSEP RO EZQUE	ESTHER GUTIERREZ SANCHEZ [DERMATOLOGIA]	Tancada	
30/03/2015 09:12	30/03/2015 09:21	pregunta dieta	JOSEP RO EZQUE	ESTHER GUTIERREZ SANCHEZ [DERMATOLOGIA]	Tancada	

**2**



## 2. Major transparència

---

### Llistes d'espera

Des d'avui, el ciutadà podrà consultar informació sobre les llistes d'espera per els processos quirúrgics amb temps de garantia. Aquesta informació inclou:

- Procediment
- Estat
- Centre
- Data d'inclusió
- Previsió d'intervenció del centre
- Mitjana de temps d'espera del centre
- Temps màxim garantit pel CatSalut

## 2. Major transparència

la meva salut  
cat@salut

Requisits mínims | Manual d'usuari | Glossari | Preguntes freqüents | Privadesa i seguretat | [Opina sobre La Meva Salut](#) | A A A

Dades personals | Informació clínica | Medicació | Voluntats anticipades | Tràmits | Els meus controls | La meva agenda

### Llistes d'espera

Aquesta secció permet consultar les llistes d'espera per les intervencions quirúrgiques:

Visites | **Llistes d'espera**

Intervenció quirúrgica	Estat	Inclusió en llista	Previsió d'intervenció facilitada pel centre	Centre	Temps d'espera *	Temps màxim d'espera establert pel CatSalut **
Intervenció de catarata	Alta	22/01/2015	03/07/2015	Hospital de Clínic de Barcelona	5 mesos	180 dies
Pròtesi de genoll	Alta	15/05/2015	01/09/2015	Hospital Universitari de Bellvitge	3 mesos	180 dies
Cirurgia valvular	Alta	20/07/2015	05/09/2015	Hospital Universitari General de la Vall d'Hebron	2 mesos	90 dies

S'ha trobat un total de 3 resultats. Mostrant del 1 al 3

\* Mitjana de Temps d'espera per a aquesta intervenció en aquest centre.  
\*\* D'acord amb l'Ordre del Departament de Salut SLT/101/2015, de 21 d'abril de 2015.

**i** En cas de dubte o desacord amb aquestes dades adreceu-vos al **centre** on esteu en llista d'espera.

El procés d'informació sobre llistes d'espera a La Meva Salut es troba en la darrera fase d'elaboració i és possible que hi hagi alguna dada pendent d'actualitzar o incompleta. Properament s'anirà actualitzant. Disculpeu les molèsties.

## 2. Major transparència

---

### Agenda d'atenció primària

Els ciutadans ja poden consultar el dia i hora de les proves i visites programades en l'atenció primària de salut.

## 2. Major transparència

la meva salut

Requisits mínims | Manual d'usuari | Glossari | Preguntes freqüents | Privadesa i seguretat | [Opcions sobre La Meva Salut](#) | 4 A

Dades personals | Informació civica | Medicació | Vacunes anticipades | Tràmits | El meu centre | La meva agenda

### La meva agenda

Aquesta secció permet consultar les visites agendades:

Visites | Llistes d'espera

Data i hora visita	Centre	Matia	Professional	Afegir al calendari
13/06/2015 08:30:00	CAP SANT JUST DESVERN	MEDICINA DE FAMÍLIA		

S'ha trobat un total de 1 resultat. Mostrant del 1 al 1

Podeu descarregar-vos la visita i guardar-la al vostre calendari de Gmail o Outlook

Canal Salut

El Canal Salut és el portal de salut de la Generalitat de Catalunya basat en l'evidència científica i avalat pel Departament de Salut.

**061** CatSalut Respon

CatSalut Respon   
Connecta't al 061, servei de consells i d'informació de salut. Les 24 hores del dia, etc.

### 3. Millor informació

---

## El CatSalut millora la informació adreçada a les persones.

**Guia d'ús dels  
serveis sanitaris  
públics CatSalut**

- Té l'objectiu de facilitar una millor informació sobre el funcionament general dels serveis i les prestacions del sistema sanitari públic i orientar als ciutadans per accedir-hi correctament i utilitzar-los de manera coresponsable.
  - És un element més en la definició d'un model sanitari públic basat en la relació amb les persones.
- 
- Per a cada un dels serveis i prestacions es disposa de:
    - De la seva descripció
    - L' explicació de com accedir-hi
    - Les indicacions d'utilització
    - L' accés segons el nivell de cobertura
    - Criteris de coresponsabilitació dels ciutadans
  - També hi ha espais d'informació general de la Guia d'ús, de preguntes freqüents i un espai d'opinió.

## 3. Millor informació

### Guia d'ús dels serveis sanitaris públics. CatSalut.

El Servei Català de la Salut (CatSalut) és l'asseguradora pública de Catalunya. Garanteix el dret a la protecció de la salut als seus assegurats a través dels serveis i les prestacions sanitàries públiques sota criteris d'equitat, qualitat i eficiència.

La Guia d'ús dels serveis sanitaris públics. CatSalut facilita informació sobre el funcionament general dels serveis i les prestacions del sistema sanitari i orientació per accedir-hi correctament i utilitzar-los de manera responsable. Consulteu més informació al apartat [Sobre la guia](#).

061 CatSalut Respon



Urgències mèdiques



Atenció primària



Atenció especialitzada i hospitalària



Atenció socio sanitària



Salut mental i addiccions



Rehabilitació



Transport sanitari urgent



Transport sanitari no urgent



Prestació farmacèutica



Productes dietètics per a pacients ambulatoris



Prestació ortopròtica



# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

Què és la Carta?

- **La Carta 2015 és:**
  - Contracte social entre les persones i el sistema: marc de relació en el que es defineix què esperen les persones del sistema sanitari i com aquestes es comprometen com a agents actius del model sanitari.
  - Ha de tenir vigència a llarg termini amb independència del context polític i econòmic
- **La Carta 2015 no és:**
  - Codi deontològic
  - Codi ètic
  - Marc de referència normatiu
  - No estableix la cartera de serveis i prestacions sanitaris públics

Per què actualitzar la Carta?

- **L'actualització de la Carta 2002 dóna resposta a:**
  - Situar a les persones com a element central de la salut i l'atenció
  - Empoderar les persones i facilitar la participació activa en la seva salut
  - Nous models d'interrelació en la societat del coneixement basats en les noves tecnologies
  - Coresponsabilitat entre l'administració, els professionals i les persones
  - Transparència
  - Confiança

# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

---

## Principis orientadors de la Carta

- Dignitat de la persona
- Llibertat i autonomia en la presa de decisions
- Igualtat de les persones
- Accés a la informació i el coneixement en salut
- Compromís cívic



# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

## Entitats que han participat en l'actualització

### Professionals

- ▶ Consell de Col·legis de Metges de Catalunya
- ▶ Consell de Col·legis de Diplomats en Infermeria
- ▶ Consell de Col·legis de Farmacèutics

### Pacients i famílies

- ▶ Consell Consultiu de Pacients de Catalunya
- ▶ Programa Pacient Expert

### Recerca i investigació

- ▶ Universitat Internacional de Catalunya

### Ètica i legislació

- ▶ Facultat de Filosofia UB
- ▶ Assessoria Jurídica CatSalut
- ▶ Assessoria Jurídica Departament de Salut
- ▶ Comitè de Bioètica de

### Altres organitzacions

- ▶ Agència de Salut Pública de Catalunya
- ▶ Departament de la Presidència Catalunya
- ▶ Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària
- ▶ Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS)

### Asseguradora pública



### Patronals

- ▶ Institut Català de la Salut
- ▶ Unió Catalana d'Hospitals
- ▶ Consorci de Salut i Social de Catalunya
- ▶ Associació Catalana d'Entitats de la Salut

# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

---

## Resultats de l'actualització de la carta

1



Equitat i no discriminació de les persones

2



Prevenió de la malaltia i promoció de la salut

3



Accessibilitat

4



Intimitat i confidencialitat

5



Autonomia i presa de decisions

# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

---

## Resultats de l'actualització de la carta

6



Informació sanitària i noves tecnologies

7



Qualitat i seguretat del sistema

8



Constitució genètica de la persona

9



Investigació i experimentació

10



Participació

# Contracte amb la ciutadania: carta de drets i deures

---

## Principals innovacions

- **Drets:**

- A rebre educació en salut
- A obtenir informació sobre temps d'espera en atenció sanitària
- A la planificació de les decisions anticipades
- A viure el procés de final de vida, d'acord amb el seu concepte de dignitat
- A la seguretat de les dades relatives a la seva salut
- A rebre una atenció que garanteixi la continuïtat assistencial
- D'informació de la persona sotmesa a una prova genètica sobre les conseqüències de les troballes inesperades
- A conèixer el retorn de les investigacions en les que ha participat
- A participar com a agent actiu en el sistema sanitari

- **Deures:**

- D'evitar riscos per a la salut d'altres persones que es poden derivar de la falta d'adopció de mesures preventives individuals
- A respectar i mantenir la intimitat i la confidencialitat de terceres persones
- Consensuar les decisions entre dos o més representants legals d'una persona, en cas de discrepància
- Fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari
- D'informar del compliment o no del tractament proposat
- D'exercir la representació col·lectiva en cas d'assumir-ne la seva representació



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Salut**



**CatSalut**

Servei Català  
de la Salut

**[canalsalut.gencat.cat](http://canalsalut.gencat.cat)**

**25**  
ANYS  
LOSC

## Fase pilot e-consulta

---

Per iniciar el desplegament de l'eConsulta en l'entorn de La Meva Salut es planteja una prova pilot en tres dels proveïdors d'atenció primària de la ciutat de Barcelona i se seleccionen **9 centres d'atenció primària** (10 àrees bàsiques de salut).

- CAP Ramon Turró (ICS)
- CAP Manso. EAP Via Roma. (ICS)
- CAP Pare Claret. EAP Vila de Gràcia i EAP Joanic (ICS)
- CAP Les Corts (CAPSE)
- CAP Casanova (CAPSE)
- CAP Comte Borrell (CAPSE)
- CAP Barceloneta (PAMEM)
- CAP Vila Olímpica (PAMEM)
- CAP Larrard (PAMEM)



Aquesta primera fase del pilotatge s'inicia al juliol de 2015 i s'allargarà fins a finals d'octubre del mateix any.

En una segona fase del pilotatge, a partir de novembre, el pilotatge s'estendrà a diverses àrees bàsiques fins a 34 CAP arreu de Catalunya.

## Evolució població assegurada

Nivell de Cobertura	feb-13	dic-13	dic-14	jun-15
COBERTURA SANITÀRIA CATSALUT 1	8.587	11.540	12.908	15.176
COBERTURA SANITÀRIA CATSALUT 2	95.492	78.755	60.348	52.085

### Grups Assegurament juny 2015

- Població amb TSI reconeguda pel SNS/INSS: 7.175.929
- Població de les Mutualitats Públiques amb opció privada: 120.105

