

Memòria

20
17

A stylized graphic of a stethoscope in a light teal color. The stethoscope is positioned to the right of the number '17', with its chest piece overlapping the bottom of the '7' and its earpieces extending upwards.

 **Assistència**
Sanitària

ELS 4 EIXOS ESTRATÈGICS QUE ENS
FAN DIFERENTS I HAN MARCAT EL
2017 **2**

PERFIL DE L'ENTITAT **4**

UN GRAN GRUP PER A UNA GRAN
ENTITAT **5**

UN GOVERN CORPORATIU ALINEAT
AMB SOLVÈNCIA II **6**

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA
EN XIFRES **8**

ATENCIÓ ONCOLÒGICA **12**

SERVEIS EXCLUSIUS **14**

BONA VALORACIÓ DELS SERVEIS
DE FISIOTERÀPIA **20**

LA UTILITAT D'INFORMAR ELS
METGES SOBRE ELS ÍNDEXS
D'ACTIVITAT **21**

ATENCIÓ A LES PERSONES **22**

MILLORANT L'ACCESSIBILITAT **24**

RESPONSABILITAT SOCIAL
CORPORATIVA **25**

BREUS **26**

Els 4 eixos estratègics que ens fan diferents i han marcat el 2017



1 Més serveis als assegurats.
Assistència Sanitària està atenta als desitjos i necessitats de les persones assegurades i constantment va incorporant nous serveis. És el cas dels nous centres ambulatoris concertats en diferents punts del territori o els nous serveis de diagnòstic d'alta tecnologia. El 2017 s'ha posat en marxa la consulta d'atenció a les infeccions agudes o cròniques associades a implants osteoarticulars, cardíacs, vasculars o de cirurgia reconstructora. També s'està valorant la creació d'un quadre mèdic d'atenció ràpida que respongui a les necessitats d'immediatesa en la resolució dels problemes de salut que desitgen les persones assegurades, i que agilitzi encara més uns temps de resposta ja optimitzats.

2 Els metges, una prioritat.
Aquest any s'han dedicat a honoraris professionals 100 milions d'euros. Assistència Sanitària està compromesa en el pagament d'honoraris dignes i, un cop més, s'ha incrementat amb l'IPC el preu dels honoraris. Però hi ha algunes coses que ho fan extraordinàriament difícil, com la pressió del mercat assegurador, on s'ofereixen pòlisses de baix preu a col·lectius i particulars. Preus que són possibles gràcies a la connivència de molts professionals que, directament o mitjançant la intermediació de propietaris dels centres mèdics, es veuen abocats a treballar a canvi d'honoraris massa baixos. Aquesta col·laboració debilita el posicionament d'Assistència Sanitària, que ha de competir amb productes *low cost*, molt atractius per a la gent jove i per a les famílies. Una altra dificultat és la sobreutilització d'exploracions i procediments, pròpia del sistema, que provoca un sobrecost en la resolució dels problemes de salut.

Per últim, l'entrada en el món de la sanitat privada d'importants grups econòmics internacionals –sobretot en l'àmbit de les clíniques, els centres mèdics i els serveis de diagnòstic– està transformant les relacions entre els professionals i els centres.

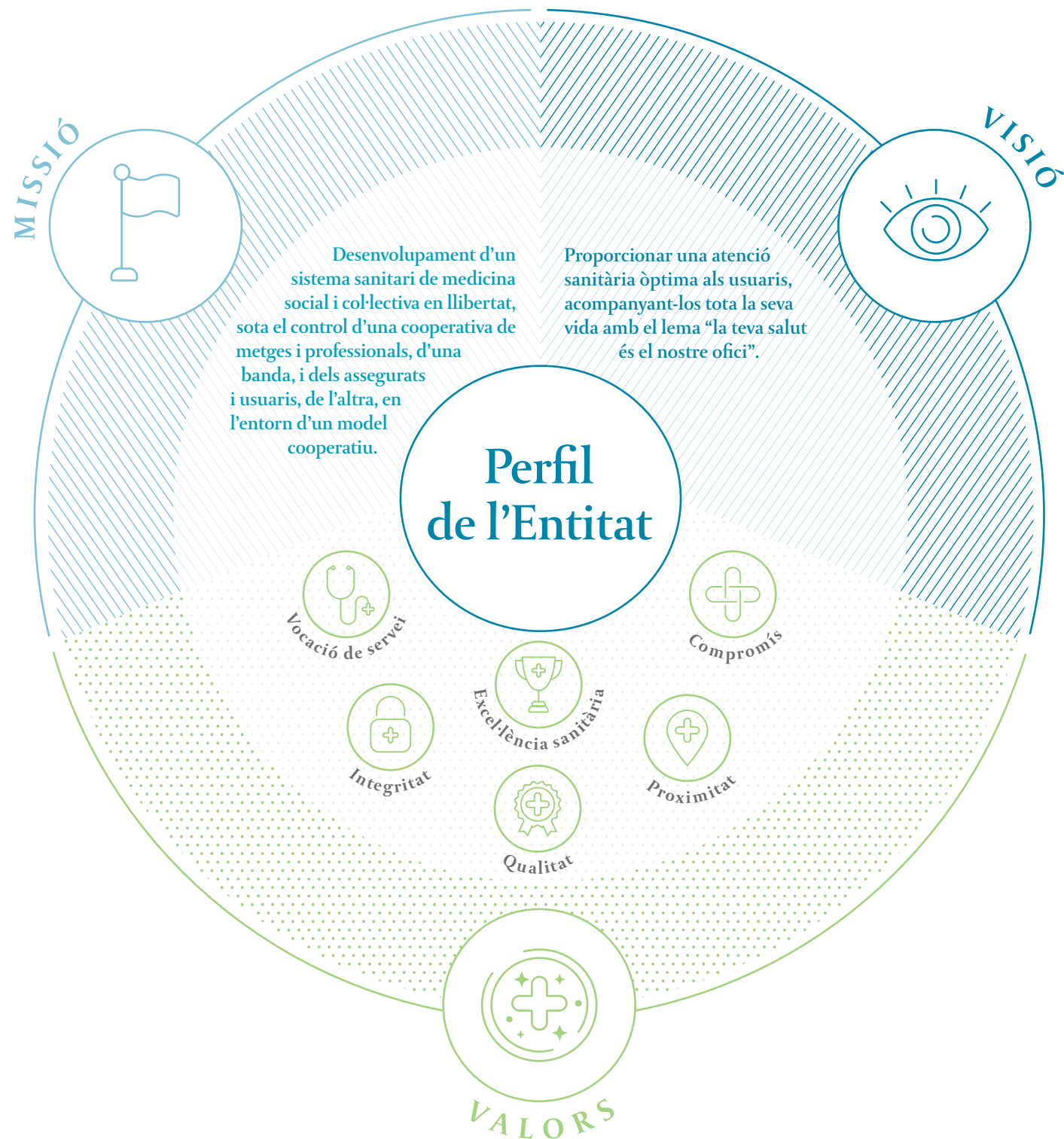
- En què pot afectar això a la utilització de determinats serveis?
- Com es pot veure afectat l'estil de pràctica pels contractes de productivitat i per la concentració i competència entre ells?
- Com s'ha de defensar Assistència Sanitària?

3 Emblema de qualitat.
Assistència Sanitària assumeix el repte de fer sostenible el model de medicina social amb quadre mèdic obert i lliure elecció de metge. Per fer-ho, monitoritza els indicadors de pràctica de cada especialitat, difon criteris de bones pràctiques i discrimina les que són innecessàries i poden posar en risc la seguretat dels pacients i la continuïtat del model. En la recerca de sistemes de corresponsabilització dels processos terapèutics, en fisioteràpia el 2017 s'ha iniciat una prova pilot que vol reduir la càrrega administrativa per a pacients i centres en la gestió de les autoritzacions, implicant tots els actors del procés en l'efectivitat i eficiència dels procediments. També s'ha ordenat la cartera de serveis de cirurgia d'alta complexitat, amb l'objectiu de fer possible que les tècniques es realitzin només en centres i per professionals amb alt nivell de competència. Aquesta decisió està avalada pels resultats publicats sobre experiències similars.

4 Aposta per la digitalització.
Les noves tecnologies permeten estreñer la relació amb l'assegurat i potenciar la proximitat entre usuaris i metges, simplificant les gestions. El 2017 Assistència Sanitària ha estrenat una nova aplicació per a telèfons mòbils que s'ha convertit en un dels principals canals de contacte amb la companyia. Suposa un salt qualitatiu en l'accessibilitat als serveis. S'hi poden comprar talons, consultar el quadre mèdic, crear favorits, accedir a informació sobre serveis exclusius, tramitar autoritzacions i, aviat, descarregar proves.



Dr. Ignacio Orce
President d'Assistència Sanitària



Un gran grup per a una gran Entitat

Un dels principis bàsics d'Assistència Sanitària ha estat, des de la seva fundació, l'establiment d'un quadre facultatiu, obert, a disposició dels seus assegurats, en el model assistencial de lliure elecció de metge i pagament per acte professional, amb respecte absolut al lliure albir professional de tots ells. En aquests moments, estem revisant el model per adaptar-lo i actualitzar l'oferta assistencial als nostres assegurats, amb criteris d'eficiència

i control amb la variabilitat de la pràctica assistencial, que facin el model més actual i més sostenible.

Assistència Sanitària és l'accionista d'un grup format per set societats –auditades per experts independents, com Mazars o PwC– en les quals la seva participació és majoritària. El detall de les empreses és el següent:



AIALE

Agència de mediació d'assegurances, administració i serveis a clíniques, dispensaris i despatxos professionals de la medicina, així com al Servei d'Oncologia, el Centre Mèdic FC Barcelona – Assistència Sanitària i la instal·lació de ressonància magnètica de la Ciutat Esportiva Joan Gamper.

GRAVIDA

Aplicació de tècniques de reproducció humana assistida acreditades científicament i indicades clínicament, així com destinades a la prevenció i al tractament de malalties d'origen genètic.

BIOPAT

Laboratori de patologia molecular i tecnologies de diagnosi i tractament.

ANDAIRA

Organització, gestió i coordinació de serveis mèdics d'urgència domiciliària.

ASYAS

Serveis d'atenció sanitària i actuació mèdica, estudis i investigacions clíniques i experimentals.

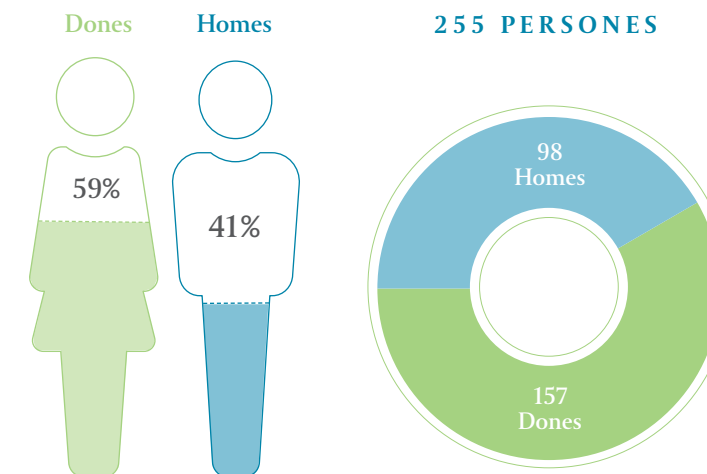
CECOEL

Serveis informàtics.

INVERGLOBAL ASSISTÈNCIA

Captació de fons, béns i drets per a la seva gestió i inversió en valors i altres instruments financers.

Equip humà



Taxa d'ocupació fixa **98%**

Un govern corporatiu alineat amb Solvència II

Assistència Sanitària disposa d'un sistema de govern que garanteix una gestió sana i prudent de la seva activitat, assumint el conjunt de principis i valors que expressen el seu compromís amb l'ètica empresarial i la responsabilitat social corporativa.

El sistema es basa en un procés en què les decisions de l'Entitat es regeixen pels principis de bon govern i transparència, i té com a objectiu principal proporcionar i garantir un servei d'excel·lència a l'assegurat, sempre en línia amb les millors pràctiques del mercat i prioritant la seva estricta vocació de servei i ètica professional.

Alhora, el sistema està adequat a la naturalesa, volum i complexitat de les seves operacions, compleix els requisits propis que exigeix la legislació i està dissenyat conforme a les exigències de governança de Solvència II.

Basada en 3 pilars (quantitatius, qualitatius i de comunicació) que es reforcen mútuament, la regulació Solvència II protegeix l'assegurat mitjançant una millora del control i el mesurament dels riscos als quals estan exposades les companyies del sector assegurador. Durant l'any 2017, l'Entitat ha avançat en la seva implantació i s'ha incidit de forma

especial en donar resposta als requeriments relacionats amb les exigències en matèria de govern i supervisió.

Per garantir els principis de bon govern, el control i la gestió de la companyia es distribueixen entre el Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria, el Comitè de Direcció i els diferents comitès que donen suport a la Direcció General en la gestió diària de l'activitat.

El **Consell d'Administració** és el màxim responsable de l'estratègia operativa i financera de l'Entitat, de la definició i la implantació de les polítiques que marquen les seves directius i del sistema de gestió de riscos i control intern.

La **Comissió d'Auditoria**, creada el 2016, ha adoptat un rol més actiu durant l'exercici 2017, vetllant per la independència i la transparència. És una comissió supervisora, no executiva, per als assumptes relacionats amb la funció d'auditoria interna i qualsevol aspecte relatiu al sistema de govern (sistema de gestió de riscos i entorn de control intern). La major part dels seus membres són consellers independents, el millor aval per evitar conflictes de competència i d'interès.

Com a reforç a la gestió transparent, i amb la finalitat de garantir una adequada estructura de control, l'Entitat disposa de quatre funcions clau dins de la seva estructura organitzativa, que operen sota la responsabilitat última del Consell d'Administració. Els responsables de les Funcions Clau reporten al Consell d'Administració periòdicament. Aquestes funcions són les que es detallen a continuació:

- Funció de verificació del compliment normatiu
- Funció de gestió de riscos
- Funció actuarial
- Funció d'auditoria interna

L'estructura de govern de la companyia, alineada amb les directius de Solvència II, comprèn tant la definició dels objectius, responsabilitats i principals tasques de les funcions clau, com la seva posició dins de l'estructura de l'Entitat. D'aquesta manera s'assegura la correcta supervisió de totes les operacions i s'articula seguint el model de les tres línies de defensa, desenvolupat perquè el sistema de gestió de riscos sigui efectiu. L'esquema aplicat es mostra a continuació:

El **capital de solvència** requerit per la legislació vigent respon als diferents riscos als quals està exposada l'Entitat. Per fer front a aquest capital de solvència obligatori, Assistència Sanitària disposa de fons propis de lliure disposició per valor de 104,4 milions d'euros, pràcticament el triple de l'exigit per la normativa vigent.

Amb totes aquestes mesures, Assistència Sanitària, un any més, garanteix l'acompliment amb escreix de la norma i demostra la capacitat de generar fons per atendre de forma òptima les necessitats dels seus assegurats.

El rati de solvència de l'Entitat el 2017 se situa en el 241% per sobre de la mitjana del sector assegurador.

RATI DE SOLVÈNCIA

241%



PRIMERA LÍNIA

Gestió operativa Funcions operacionals de negoci, administratives i Funció actuarial

Àrea de prestacions	Àrea d'adm. i comptabilitat	Àrea de producció	Àrea comercial	Àrea de recursos humans	Funció actuarial
---------------------	-----------------------------	-------------------	----------------	-------------------------	------------------

SEGONA LÍNIA

Gestió del risc Funció de gestió i control

GESTIÓ DE RISC DE COMPLIMENT	GESTIÓ DE RISCOS OPERACIONALS I ESTRATÈGICS
------------------------------	---

Funció de verificació del compliment

Funció de gestió de riscos

TERCERA LÍNIA

Revisió i avaluació objectiva i independent Funció de revisió

Funció d'auditoria interna

Assistència Sanitària en xifres

Població assegurada **190.564** persones

Permanència a l'Entitat **20,1** anys

56% dones

44% homes

Activitat assistencial

Visites i exploracions

exploracions diagnòstic per la imatge	442.520
exàmens d'anàlisi clíniques	200.282
estudis d'anatomia patològica	79.800
altres exploracions	113.020
visites d'especialistes	1.187.423
visites d'atenció primària	238.637
mitjana de visites en consultori per pacient	7,9

Atenció obstètrica i ginecològica

visites i revisions ginecològiques	85.008
citologies ginecològiques	38.726
mamografies	27.265
intervencions quirúrgiques	1.318
sessions de rehabilitació del sol pelvià	1.467
mitjana de visites per embaràs	12,2
mitjana d'ecografies per embaràs	9,0

Salut mental

visites de psiquiatria en adults	16.846
visites de psiquiatria en nens	824
visites de psicologia infantil	3.198

Atenció per patologia de l'aparell locomotor

visites mèdiques	189.479
intervencions quirúrgiques	7.511
cirurgia traumatològica	1.975
cirurgia ortopèdica no protètica	4.255
cirurgia protètica	760
cirurgia de columna vertebral	222
sessions de fisioteràpia	332.886
ecografies musculoesquelètiques	10.698
RM de l'aparell locomotor	25.701
TC de l'aparell locomotor	2.666
densitometries òssies	7.355

Atenció oftàlmica

visites mèdiques	134.543
exploracions oftàlmiques	39.576
procediments quirúrgics	11.193
intervencions de cataractes	3.209

Atenció dermatològica

visites mèdiques	101.649
lesions cutànies extirpades	52.235

Atenció per patologia de l'aparell cardiocirculatori

visites mèdiques	80.802
exploracions no cruentes	52.401
procediments quirúrgics i intervencionisme	2.640
angioplasties coronàries	139
procediments de tractament d'arrítmies	311

Oxigenoteràpia domiciliària

pacients amb oxigenoteràpia domiciliària	594
--	-----

Podologia

sessions de quiropòdia	137.374
------------------------	---------

Atenció d'infermeria

serveis ambulatoris	12.570
serveis domiciliaris	23.318

Traslats en ambulància

trasllats en ambulància	12.916
-------------------------	--------

Exploracions endoscòpiques de l'aparell digestiu

esofagogastrosòpies	5.535
colonoscòpies	8.678

Ressonància magnètica

exploracions	34.037
--------------	--------

Atenció als infants

Atenció als infants

mitjana de visites en consultori durant el primer any de vida	8,0
mitjana de visites anuals > 1 any i fins a 5 anys	6,3
mitjana de visites anuals de 6 a 10 anys	4,5
mitjana de visites anuals d'11 a 18 anys	4,2

visites de psicologia infantil	3.198
sessions de logopèdia	2.238

Visites SUD

visites	
0 a 12 mesos	1.844
13 mesos a 5 anys	9.029
6 a 10 anys	4.913
11 a 18 anys	5.645

Activitat urgent

Atenció urgent

urgències domiciliàries	72.267
urgències extrahospitalàries	29.026
urgències hospitalàries	65.694

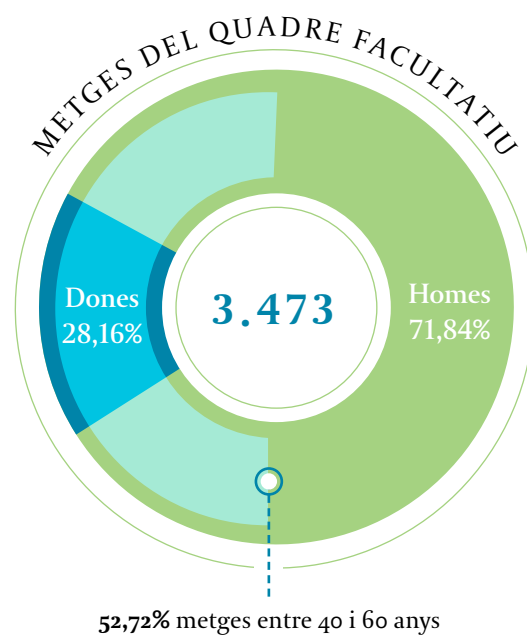
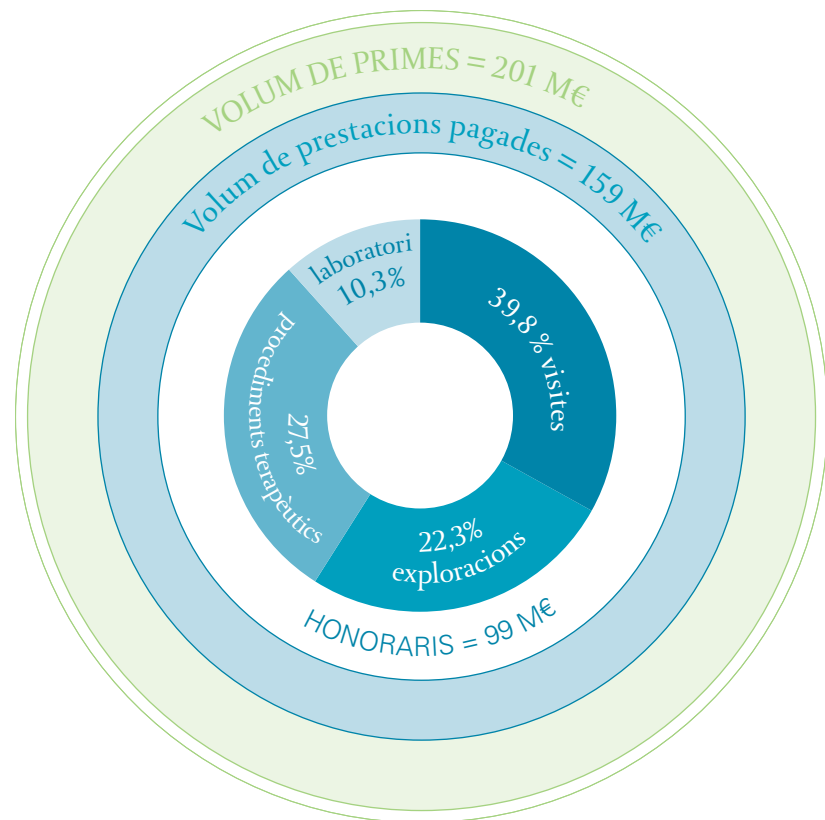
Cirurgia ambulatòria

cirurgia ambulatòria	12.966
----------------------	--------

Activitat d'hospitalització

Activitat d'hospitalització

ingressos hospitalaris	18.100
ingressos mèdics (IM)	7.782
estada mitjana d'IM	6,7
ingressos quirúrgics (IQ)	8.949
estada mitjana d'IQ	4,5



Composició del quadre facultatiu

	metges
Atenció primària	
Medicina general	410
Pediatría	157
Especialitats mèdiques	
Al·lèrgologia	27
Aparell digestiu	78
Aparell respiratori - pneumologia	48
Cardiologia	104
Dermatologia	161
Endocrinologia i nutrició	40
Hematologia clínica	21
Medicina interna	97
Nefrologia	12
Neurofisiologia clínica	15
Neurologia	38
Odontologia - estomatologia	441
Oncologia mèdica	16
Oncologia radioteràpica (serveis)	4
Psiquiatria	60
Recuperació funcional	17
Reumatologia	60
Resta de professions sanitàries	
Fisioteràpia	105
Infermeria	38
Llevadores	43
Logopèdia	13
Podologia	93
Psicologia clínica	32

Especialitats quirúrgiques	
Anestesiologia i reanimació	144
Angiologia i cirurgia cardiovascular	58
Cirurgia cardiovascular	9
Cirurgia general i digestiva	171
Cirurgia maxil·lofacial	42
Cirurgia pediàtrica	24
Cirurgia plàstica i reparadora	58
Cirurgia toràcica	12
Neurocirurgia	30
Obstetrícia i ginecologia	337
Oftalmologia	236
Otorrinolaringologia	146
Traumatologia i cirurgia ortopèdica	362
Urologia	105

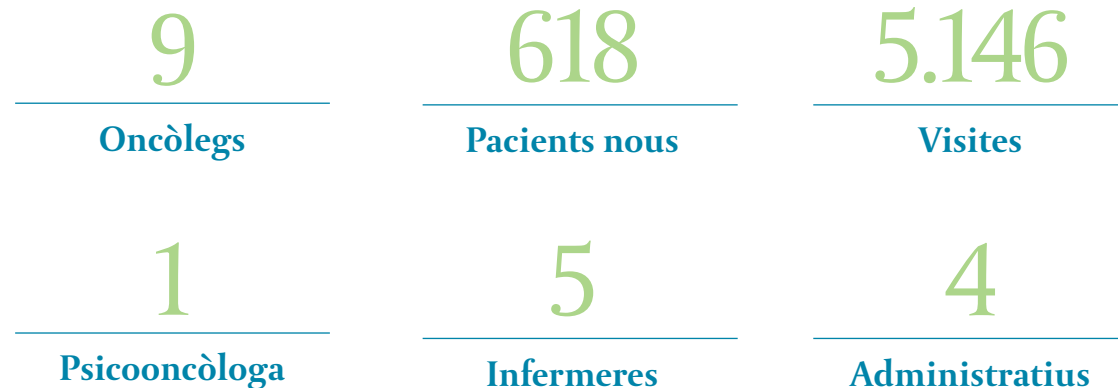
Especialitats exploratòries	
Laboratoris d'anàlisis clíniques	24
Laboratoris i metges d'anatomia patològica	49
Centres de medicina nuclear	7
Centres de radiodiagnòstic	149
Centres de ressonància magnètica	27

Resta de serveis	
Centres hospitalaris i clíniques	41
Centres d'urgències ambulatories	44
Metges del servei d'urgències domiciliàries	133

Atenció oncològica



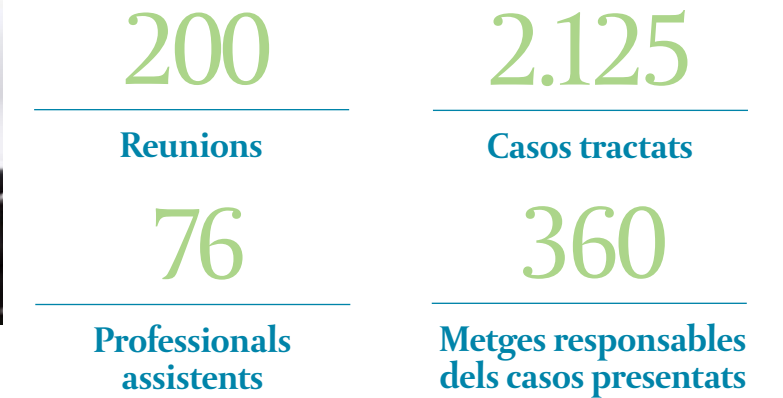
El **Servei d'Oncologia**, exclusiu per als assegurats d'Assistència Sanitària, està situat a l'Hospital de Barcelona i disposa d'un equip facultatiu amb 8 oncòlegs i 1 psicooncòloga. En l'atenció oncològica també participen 1 oncòloga, 5 infermeres i 4 administratius de l'Hospital de Barcelona. Durant el 2017, ha atès 618 pacients nous i ha realitzat 5.146 visites.



Comitès oncològics



Els **quatre comitès oncològics**, específics per a les patologies més freqüents, es reuneixen setmanalment:



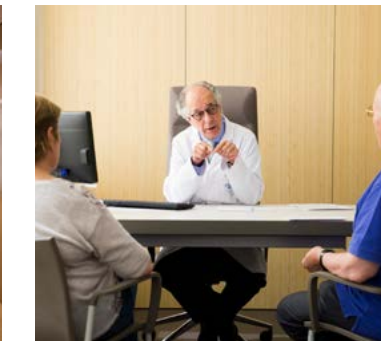
Atenció Telefònica d'Infermeria

Infermeres especialitzades estan a disposició dels pacients a la **Consulta d'Atenció Telefònica** continuada d'Infermeria, els dies feiners, de 9 del matí a 7 de la tarda. Aquesta consulta dona resposta ràpida a les preguntes i necessitats dels pacients.



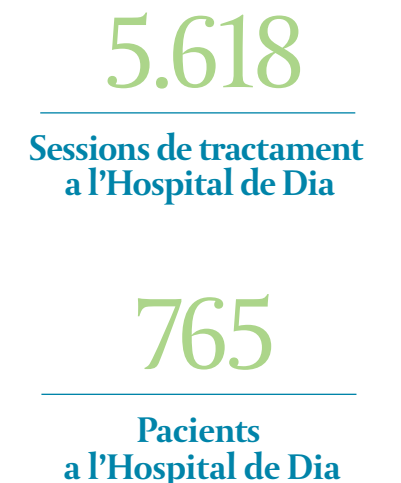
Consulta de la Infermera Estomaterapeuta

El 2017 s'ha posat en marxa la **Consulta de la Infermera Estomaterapeuta**, especialitzada en la cura de pacients ostomitzats, que els ajuda a minimitzar els problemes a l'hora de reprendre la seva vida diària i a aclarir els dubtes sobre cures, material i possibles complicacions.



Hospital de Dia

A l'**Hospital de Dia** de l'Hospital de Barcelona s'administra la medicació oncològica. El tractament té lloc en habitacions individuals, a càrrec de personal especialitzat i amb tecnologia que permet la monitorització i traçabilitat del procés de prescripció, preparació i administració de la medicació. Aquest sistema de funcionament, supervisat pel Servei de Farmàcia, augmenta la seguretat del pacient i del personal sanitari, d'acord amb les normatives i la legislació vigents. Durant el 2017 s'han fet 5.618 sessions de tractament a 765 pacients.



Serveis exclusius

BIOPAT

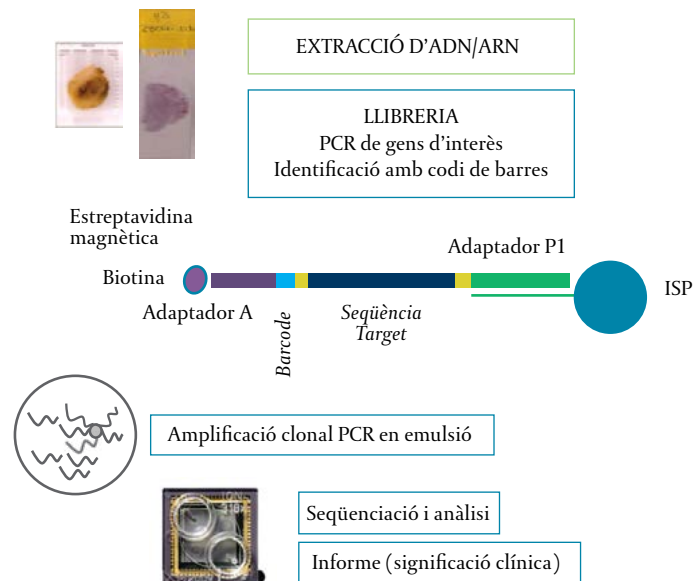
Aquest any ha estat el de la consolidació al laboratori de biologia molecular d'Assistència Sanitària de la seqüenciació massiva, o **Next Generation Sequencing (NGS)**, i de l'estudi molecular d'ADN tumoral circulant en plasma en pacients oncològics, tècnica també coneguda com a biòpsia líquida.

D'una banda, la tecnologia de NGS suposa una millora qualitativa i quantitativa, ja que permet l'estudi simultani, en un sol assaig, d'alteracions en l'ADN i l'ARN de més de 50 gens relacionats amb el càncer (inclosos els gens BRCA1 i BRCA2), reduint així el temps de resposta, el cost global i la quantitat de teixit tumoral necessaris per caracteritzar les neoplàsies que fins

ara s'estudiaven gen a gen i amb tècniques diferents.

D'altra banda, la **biòpsia líquida** té diverses aplicacions clíniques en oncologia, entre les quals destaca la caracterització del perfil molecular de tumors pulmonars en malalts als quals no és possible realitzar una biòpsia. També destaquen el monitoratge de la resposta al tractament i la detecció de mutacions de resistència en el plasma de pacients que estan rebent quimioteràpia.

A més a més, s'han optimitzat proves de FISH ja existents i s'ha incorporat l'estudi molecular per a la detecció de micobacteris atípics en mostres clíniques i teixit parafinat.



Gravida

En la seva estratègia de millora constant, el centre de reproducció assistida d'Assistència Sanitària incorpora totes les tècniques més avançades i nous coneixements en fertilitat per aconseguir els millors resultats en la seva pràctica assistencial.

Malgrat els avenços dels últims anys, encara a dia d'avui es desconeix l'origen de la infertilitat en un 20% de les parelles amb problemes per assolir l'embaràs. En altres casos es coneix la causa però no s'ha aconseguit encara la solució. Amb les noves línies d'investigació, el propòsit és desenvolupar tècniques noves que donin solucions als problemes sense resposta.

Una d'aquestes noves tècniques és el *Fertile Chip*, desenvolupat per la Universitat de Harvard i el prestigiós Institut Tecnològic de Massachussets (MIT), que permet seleccionar els espermatozoides mòbils i sans, reduint-ne la quantitat d'anòmals del semen de forma significativa. Gravida ha estat el primer centre d'Espanya en aplicar el *Fertile Chip* i, de fet, els resultats han estat molt satisfactoris, ja que la primera pacient va aconseguir l'embaràs i ha donat a llum el primer nadó a l'estat espanyol nascut gràcies a aquesta tècnica.

Una altra de les tècniques més innovadores implementades recentment a Gravida és el *time-lapse*. Consisteix a cultivar els embrions en incubadores especials, com l'Embryoscope, que permeten fotografiar-los cada 5 minuts, de manera que s'acaba obtenint un vídeo de l'evolució dels embrions. Aquesta tècnica no suposa cap dany per als embrions perquè no cal treure'ls de la incubadora per observar-los.

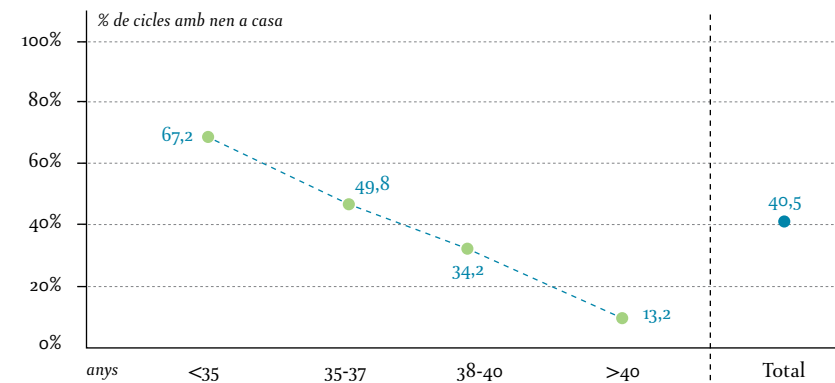
En canvi, permet tenir-ne molta més informació, ja que se'n pot analitzar la cinètica, a més de la morfologia.

L'objectiu de Gravida és buscar un enfocament més global i integrat, i per això fa esforços per treballar amb centres punters entre els més avançats del món. Des de l'any 2014, el centre situat a l'Hospital de Barcelona col·labora amb la Chicago Medical School per realitzar treballs conjuntament, entre ells l'aplicació de **tractaments immunomoduladors** simultanis.

Gravida aposta per tractaments individualitzats, adaptats a les característiques de cada persona. Això, juntament amb el seguiment acurat de cada pacient, fa possible assolir unes bones taxes d'èxit, de les millors de tot l'estat. La taula següent mostra les taxes d'èxit dels cicles de fecundació in vitro (FIV) realitzats fins al desembre de 2016, segons l'edat de les pacients. Estan calculades com a "taxa acumulada de nen a casa", és a dir, el percentatge de cicles de FIV que acaben en naixement de nen sa. Com es pot veure, l'edat materna té un efecte molt important sobre els resultats, ja que a partir dels 35 anys la quantitat i qualitat dels oòcits comença a disminuir exponencialment.

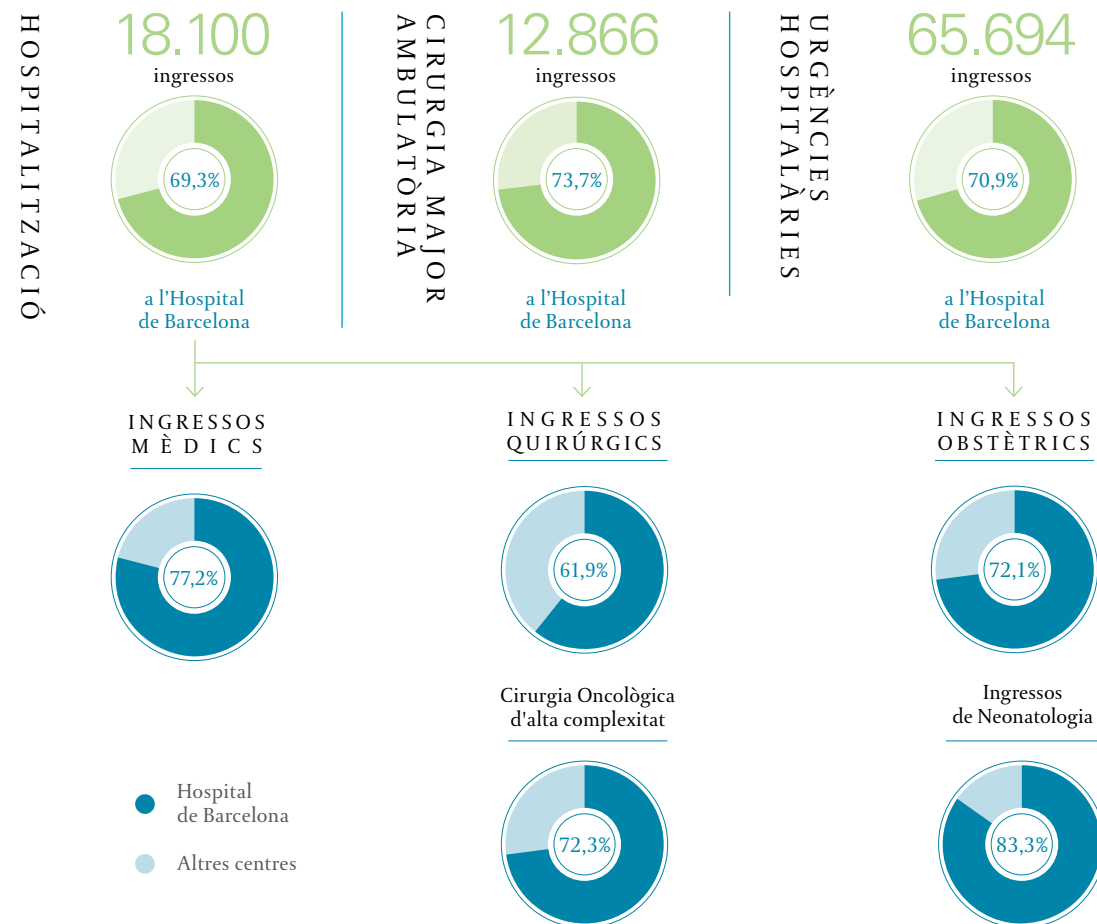


CICLES DE FECUNDACIÓ IN VITRO (FIV)



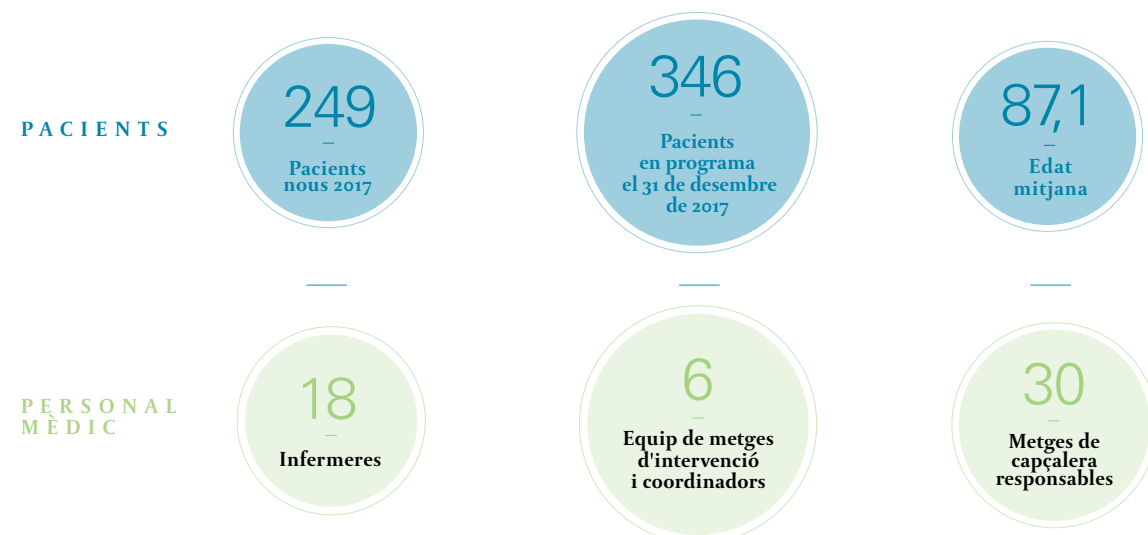
Activitat hospitalària d'Assistència Sanitària

Assistència Sanitària posa al servei dels seus assegurats 41 centres hospitalaris. Entre ells l'Hospital de Barcelona, un dels millors centres privats de Catalunya, pensat i construït amb l'objectiu de satisfer en exclusiva les necessitats d'hospitalització i urgències dels assegurats.



Programa d'Atenció al Pacient Pluripatològic a Domicili (PAPPA)

En exclusiva per als assegurats d'Assistència Sanitària, un programa pioner que suposa una nova aproximació a la cronicitat, amb gran efectivitat terapèutica i una valoració molt positiva per part dels usuaris.



Serveis exclusius



588

Programa NADÓ. Visites d'infermeria pediàtrica a domicili



625

Clínica del Viatger. Preparació mèdica dels viatges



238

Visites en consulta de l'embaràs de risc

Servei d'Urgències a Domicili (SUD)

La primera opció per a una atenció ràpida i eficaç: disponibilitat dels metges al domicili de l'assegurat les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, amb poc més de 30 minuts d'espera mitjana a Barcelona ciutat.



72.267

Visites d'atenció urgent domiciliària (SUD)

29,7%

Visites a menors de 19 anys

SUD



35 min

Temps mitjà d'espera per a l'atenció a Barcelona

46 min

Temps mitjà d'espera per a l'atenció a comarques

TEMPS D'ESPERA



829.248 km

Distància recorreguda pels metges fent visites

519 visites

Dia amb més visites (27 de desembre)

DADES

Centre Mèdic FC Barcelona – Assistència Sanitària

Unes instal·lacions completament equipades que concentren bona part de l'atenció urgent de Traumatologia i efectuen els estudis preoperatoris habituals abans d'una intervenció quirúrgica.

8.014

Traumatologia urgent



2.123
Visita preoperatòria

24 minuts

Temps mitjà de resolució de la visita



54 minuts
Temps mitjà de resolució de la visita



Bona valoració dels serveis de Fisioteràpia



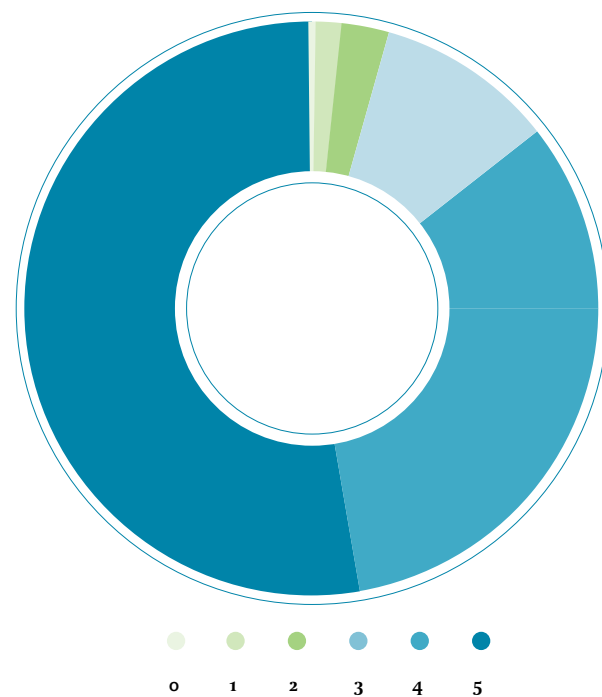
L'índex de satisfacció dels assegurats d'Assistència Sanitària és un dels més elevats de la sanitat privada, un fet avalat per l'índex més alt del sector de permanència en l'Entitat, que arriba als 20 anys de mitjana. Tanmateix, tot i els bons resultats, constantment es realitzen enquestes de valoració que proporcionen dades fiables i actualitzades i, per tant, permeten adaptar els serveis a la realitat dels usuaris, en qualsevol de les especialitats mèdiques.

L'any 2017 s'ha dut a terme un ampli sondeig entre els pacients que han seguit tractaments de Fisioteràpia, un àmbit en creixement i d'importància notable actualment. De fet, a banda de les seves funcions pròpies, en molts casos aquests especialistes intervenen en processos patològics d'altres àrees de la medicina, com per exemple la Ginecologia, la Neurologia i la Traumatologia, per citar-ne només algunes.

En total, en el marc de l'estadística d'avaluació de Fisioteràpia, els assegurats van omplir **més de 4.000 qüestionaris**, que corresponen a **més del 30% dels pacients** registrats en aquell període. Alhora, d'acord amb una metodologia que garanteix la diversitat i imparcialitat en les respostes, els qüestionaris s'han distribuït en 166 centres col·laboradors diferents.

A més d'analitzar a fons aspectes com la professionalitat, la puntualitat, la comunicació, l'accessibilitat i la disponibilitat o les instal·lacions, l'enquesta ha establert una valoració global que agrupa el conjunt dels factors implicats en una atenció mèdica de qualitat. Com a resultat, s'ha obtingut un **4,37 de nota mitjana** sobre un màxim de 5, amb la particularitat que el 78% de les respostes superen aquesta xifra.

VALORACIÓ GLOBAL



Índex de satisfacció dels assegurats d'Assistència Sanitària

NOTA MITJANA

4,37
sobre un màxim de 5

La utilitat d'informar els metges sobre els índexs d'activitat

La variabilitat és una característica biològica que enriqueix els éssers vius. També és una condició intrínseca de la pràctica mèdica que sovint ha afavorit el progrés de la medicina. Però les variacions de pràctica s'han d'evitar quan impliquen una assistència no suportada per l'evidència científica i que posa en risc l'efectivitat de la pràctica, la seguretat dels pacients o l'eficiència dels serveis.

S'ha comprovat que els factors causants de variacions són la falta o el desconeixement de l'evidència científica existent; la influència de factors socioeconòmics, organitzatius o culturals lligats al sistema sanitari, als professionals o als pacients; i també aspectes més lligats a l'economia, com la forma de pagament als proveïdors.

Difondre informació individualitzada per a cada professional sobre els indicadors de pràctica és un dels mètodes que han estat identificats com a efectius en la disminució de les variacions. L'objectiu és que cada metge pugui valorar els seus resultats i autogestionar la millora. És per això que, des del 2002, Assistència Sanitària comparteix amb els metges del quadre dades sobre una sèrie d'indicadors d'activitat assistencial i de serveis sol·licitats. Els indicadors més rellevants es van incloure el 2014 en el Protocol de Col·laboració.

El propòsit és que cada metge conegui els seus resultats i el seu posicionament respecte als companys de la seva especialitat, per tal que pugui analitzar els seus índexs, les causes de les variacions i, en cas que es consideri necessari, ajustar la seva pràctica clínica habitual.

És essencial la col·laboració i implicació personal de tots els metges en la correcta utilització dels recursos de l'Entitat, tant en l'activitat que realitzen personalment, com també en la indicació de proves complementàries, per donar continuïtat al model de medicina social d'Assistència Sanitària, basat en la filosofia cooperativa i de servei.

INDICADORS D'UTILITZACIÓ DE LES ANÀLISIS CLÍNQUES

% de pacients amb petició d'anàlisis clíniques
mitjana de determinacions per petició
reiteració de peticions d'anàlisis clíniques: índex de pacients
mitjana de peticions d'anàlisis clíniques per pacient i any
variació mitjana d'import per pacient en anàlisis clíniques
variació mitjana d'import per petició d'anàlisis

INDICADORS DE PROCÉS: ATENCIÓ OBSTÈTRICA

mitjana de visites per embaràs
mitjana d'ecografies per embaràs
mitjana de registres fetals per embaràs
variació mitjana d'import de l'anàlisi
% cesàries

INDICADORS D'ESPECIALITAT: CIRURGIA ORTOPÈDICA I TRAUMATOLOGIA

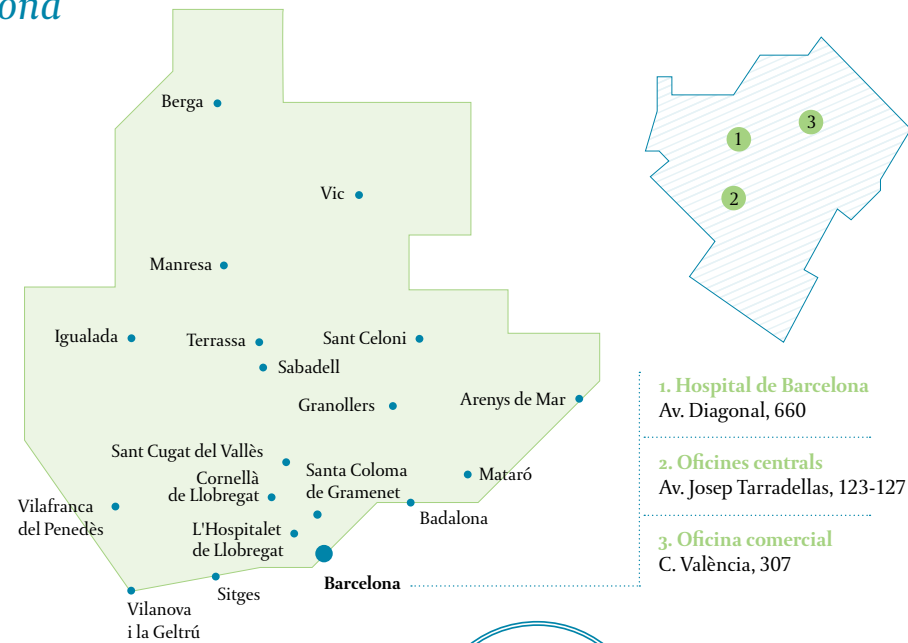
mitjana de visites per consultori/pacient
% pacients amb petició de ressonància magnètica (RM)
reiteració de peticions de RM: índex de pacients
mitjana de peticions de RM per pacient
% de pacients amb petició de tomografia computada
% de pacients amb petició de densitometria òssia

Atenció a les persones

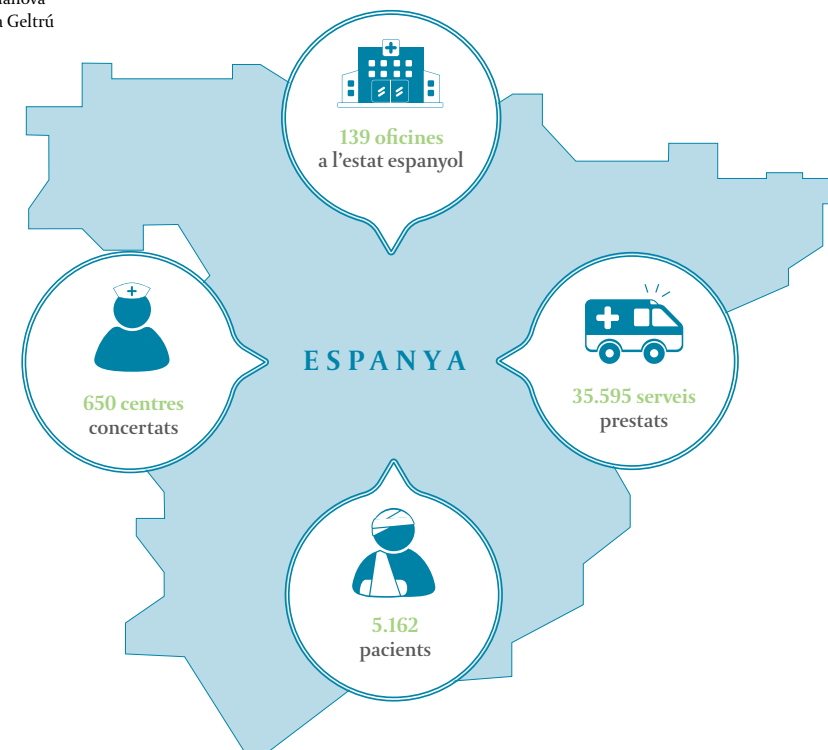
Serveis a prop de les persones

Atenció a les comarques de Barcelona

	Clínicas	Centres i Consultoris
Barcelona-ciutat	10	2.904
Resta Barcelonès		300
Alt Penedès	1	97
Anoia	1	92
Bages	1	318
Baix Llobregat	3	711
Berguedà	1	60
Garraf	1	197
Maresme	1	464
Osona	2	154
Vallès Occidental	4	872
Vallès Oriental	2	375
Altres comarques	3	124
Total	30	6.668



Atenció als desplaçats arreu d'Espanya



Atenció als desplaçats arreu del món



persones ateses

- 1.601** Persones ateses en total
- Atenció a desplaçats a 88 dels 190 països de tot el món on tenim concert
- Països amb més incidències: Andorra, França i Estats Units
- Punt més allunyat: Raglan, Nova Zelanda (19.273 km)
- Edat mitjana de les persones ateses: 37 anys

Millorant l'accessibilitat

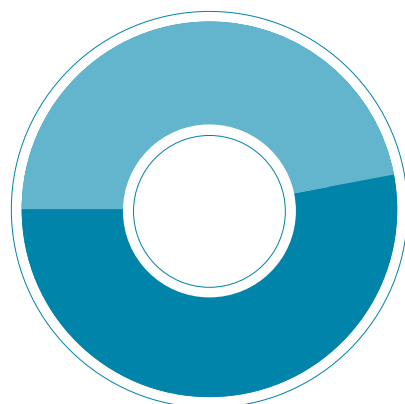
Amb l'objectiu d'oferir sempre als seus assegurats i col·laboradors serveis més complets, directes i personalitzats, Assistència Sanitària s'apropa a les persones per conèixer i resoldre les seves necessitats reals des de la proximitat. El 2017 l'Entitat ha fet un salt qualitatiu en facilitar i simplificar les gestions que es poden realitzar a través de la nova **aplicació per a telèfons mòbils**, però també amb millores en l'accessibilitat a la **web** i molts avenços en l'àmbit offline.

La nova app d'Assistència Sanitària s'ha convertit en un dels canals més àgils per fer gestions documentals, tant de caire administratiu com de suport a la tasca assistencial (consultar el quadre mèdic, demanar autoritzacions, comprar talons, descarregar proves...). D'aquesta manera, se simplifiquen les gestions i es millora l'activitat assistencial i les condicions d'atenció. Les dades parlen per si soles: actualment, el 43% dels assegurats ja compren els talons online (a través de la web o de l'app), una tendència a l'alça que és molt més accentuada entre els joves, i per aquesta raó creix any rere any.

Però la transformació digital d'Assistència Sanitària va acompanyada d'un impuls també en el canal presencial, amb la remodelació dels punts d'atenció als metges i assegurats i la inauguració de noves oficines, com la de Vilanova i la Geltrú.

Alhora, l'Entitat compta amb serveis ideats especialment amb el propòsit de garantir una assistència mèdica de qualitat a tots els assegurats i, sobretot, a aquells col·lectius que, a causa de la seva condició, es troben amb molts obstacles per accedir a la informació i amb barreres de comunicació en la majoria de les activitats de la vida diària. Després de consolidar el pla d'adaptació a les persones sordes –amb interpretació a la llengua de signes–, un dels serveis d'implantació més recent és el d'accessibilitat i atenció en llengua xinesa –traducció per a visites programades i canal escrit personal. Amb aquestes mesures, s'eliminen barreres de comunicació per a una millor atenció.

AUTORITZACIONS



- 48,8% online
- 51,2% presencials

TALONS



- 43,2% online
- 56,8% presencials

Responsabilitat social corporativa



Associació de Malalts de Ronyó (ADER)

Sensibilització de l'opinió pública envers la donació d'òrgans i assistència a malalts en aspectes mèdics, socials, psicològics i laborals per assolir la integració en la societat.



Fundació Esclerosi Múltiple

Informació, atenció al pacient, neurorehabilitació i formació i inserció laboral a malalts, així com captació de fons per la sensibilització de la societat, amb campanyes com ara Mulla't.



Fundación Avedis Donabedian

Premi Avedis Donabedian a l'excel·lència en la gestió de la qualitat.



Fundació Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut

Premi Ramon de Tesserach a l'actuació cívica d'entitats per a la promoció de la salut.



Fundació FCB

Suport a la infància i joventut de col·lectius vulnerables, mitjançant l'esport i l'educació en valors, per contribuir a una societat més igualitària i inclusiva.



Catalònia Fundació Creativa

Assistència integral a persones amb discapacitat intel·lectual amb l'objectiu de proporcionar-los integració, socialització i qualitat de vida.



Fundació Ateneu Sant Roc

Promoció de projectes educatius, socials i culturals, incidint en col·lectius en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, per afavorir la cohesió social del barri de Sant Roc de Badalona.



Fundació Galatea

Promoció d'estils de vida saludables entre els professionals de la salut i acció per a la rehabilitació i reinserció laboral dels que pateixen problemes de salut mental i addiccions.



Misiones Salesianas

Promoció i protecció de nens, nenes i joves vulnerables, per oferir una educació de qualitat per al desenvolupament integral dels menors.

Entitats, associacions i institucions de diversa índole compromeses amb la recerca mèdica i l'acció social.

www.asc.cat
www.scias.cat