

Memoria

20
17

A teal-colored line drawing of a stethoscope is positioned to the right of the number '17'. The stethoscope's tubing forms a shape that partially overlaps the right side of the '7'.

 **Assistència**
Sanitària

LOS 4 EJES ESTRATÉGICOS QUE NOS
HACEN DIFERENTES Y HAN MARCADO
2017 2

PERFIL DE LA ENTIDAD 4

UN GRAN GRUPO PARA UNA GRAN
ENTIDAD 5

UN GOBIERNO CORPORATIVO
ALINEADO CON SOLVENCIA II 6

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA
EN CIFRAS 8

ATENCIÓN ONCOLÓGICA 12

SERVICIOS EXCLUSIVOS 14

BUENA VALORACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE FISIOTERAPIA 20

LA UTILIDAD DE INFORMAR A LOS
MÉDICOS SOBRE LOS ÍNDICES DE
ACTIVIDAD 21

ATENCIÓN A LAS PERSONAS 22

MEJORANDO LA ACCESIBILIDAD 24

RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA 25

BREVES 26

Los 4 ejes estratégicos que nos hacen diferentes y han marcado 2017



1

Más servicios a los asegurados.
Assistència Sanitària está atenta a los deseos y necesidades de las personas aseguradas y constantemente va incorporando nuevos servicios. Es el caso de los nuevos centros ambulatorios concertados en distintos puntos del territorio o los nuevos servicios de diagnóstico de alta tecnología. En 2017 se ha puesto en marcha la consulta de atención a las infecciones agudas o crónicas asociadas a implantes osteoarticulares, cardíacos, vasculares o de cirugía reconstructora. También se está valorando la creación de un cuadro médico de atención rápida que responda a las necesidades de inmediatez en la resolución de los problemas de salud que desean las personas aseguradas, y que agilice todavía más unos tiempos de respuesta ya optimizados.

2

Los médicos, una prioridad.
Este año se han dedicado a honorarios profesionales 100 millones de euros. Assistència Sanitària está comprometida con el pago de honorarios dignos y, una vez más, se ha incrementado con el IPC el precio de los honorarios. Pero algunos aspectos lo hacen extraordinariamente difícil, como la presión del mercado asegurador, donde se ofrecen pólizas de bajo precio a colectivos y particulares. Precios que son posibles gracias a la connivencia de muchos profesionales que, directamente o mediante la intermediación de propietarios de los centros médicos, se ven abocados a trabajar a cambio de honorarios demasiado bajos. Esta colaboración debilita el posicionamiento de Assistència Sanitària, que debe competir con productos *low cost*, muy atractivos para la gente joven y para las familias. Otra dificultad es la sobreutilización de exploraciones y procedimientos, propio del sistema, que provoca un sobrecoste en la

Dr. Ignacio Orce
Presidente de Assistència Sanitària



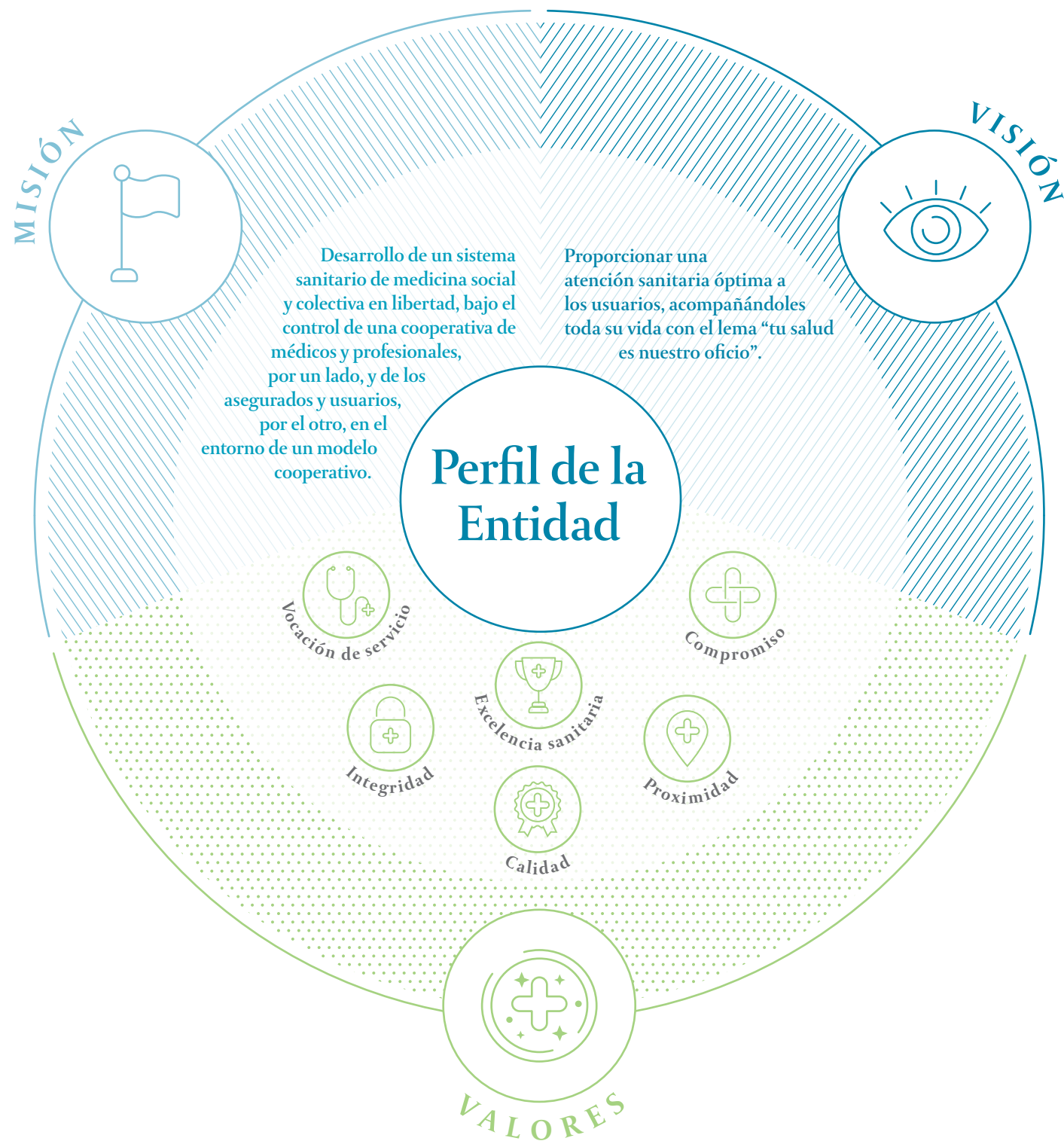
resolución de los problemas de salud. Por último, la entrada en el mundo de la sanidad privada de importantes grupos económicos internacionales –sobre todo en el ámbito de las clínicas, los centros médicos y los servicios de diagnóstico– está transformando las relaciones entre los profesionales y los centros.

3

Emblema de calidad.
Assistència Sanitària asume el reto de hacer sostenible el modelo de medicina social con cuadro médico abierto y libre elección de médico. Para ello, monitoriza los indicadores de práctica de cada especialidad, difunde criterios de buenas prácticas y discrimina las que son innecesarias y pueden poner en riesgo la seguridad de los pacientes y la continuidad del modelo. En la búsqueda de sistemas de corresponsabilización de los procesos terapéuticos, en fisioterapia en 2017 se ha iniciado una prueba piloto que quiere reducir la carga administrativa para pacientes y centros en la gestión de las autorizaciones, implicando a todos los actores del proceso en la efectividad y eficiencia de los procedimientos. También se ha ordenado la cartera de servicios de cirugía de alta complejidad, con el objetivo de hacer posible que las técnicas sean realizadas solo en centros y por profesionales con alto nivel de competencia. Esta decisión está avalada por los resultados publicados sobre experiencias similares.

4

Apuesta por la digitalización.
Las nuevas tecnologías permiten estrechar la relación con el asegurado y potenciar la proximidad entre usuarios y médicos, simplificando las gestiones. En 2017 Assistència Sanitària ha estrenado una nueva aplicación para teléfonos móviles que se ha convertido en uno de los principales canales de contacto con la compañía. Supone un salto cualitativo en la accesibilidad a los servicios. A través de la app se pueden comprar talones, consultar el cuadro médico, crear favoritos, acceder a información sobre servicios exclusivos, tramitar autorizaciones y, pronto, descargar pruebas.



Un gran grupo para una gran Entidad

Uno de los principios básicos de Assistència Sanitària ha sido, desde su fundación, el establecimiento de un cuadro facultativo, abierto, a disposición de sus asegurados, en el modelo asistencial de libre elección de médico y pago por acto profesional, con respeto absoluto al libre arbitrio profesional de todos ellos. En estos momentos, estamos revisando el modelo para adaptarlo y actualizar la oferta asistencial a nuestros asegurados, con criterios de eficiencia

y control con la variabilidad de la práctica asistencial, que hagan el modelo más actual y más sostenible.

Assistència Sanitària es la accionista de un grupo formado por siete sociedades –auditadas por expertos independientes, como Mazars o PwC–, en las cuales su participación es mayoritaria. El detalle de las empresas es el siguiente:



AIALE

Agencia de mediación de seguros, administración y servicios a clínicas, dispensarios y despachos profesionales de la medicina, así como al Servicio de Oncología, el Centro Médico FC Barcelona – Assistència Sanitària y la instalación de resonancia magnética de la Ciudad Deportiva Joan Gamper.

GRAVIDA

Aplicación de técnicas de reproducción humana asistida acreditadas científicamente y clínicamente indicadas, así como destinadas a la prevención y al tratamiento de enfermedades de origen genético.

BIOPAT

Laboratorios de patología molecular y tecnologías de diagnosis y tratamiento.

ANDAIRA

Organización, gestión y coordinación de servicios médicos de urgencia domiciliaria.

ASYAS

Servicios de atención sanitaria y actuación médica, estudios e investigaciones clínicas y experimentales.

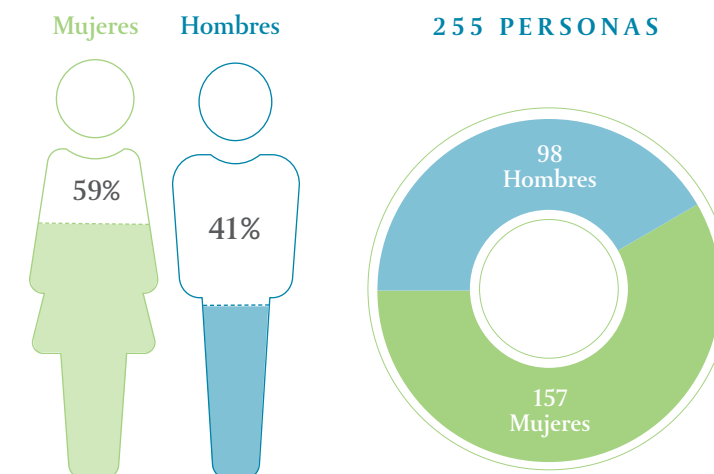
CECOEL

Servicios informáticos.

INVERGLOBAL ASSISTÈNCIA

Captación de fondos, bienes y derechos para su gestión e inversión en valores y otros instrumentos financieros.

Equipo humano



Tasa de empleo fijo **98%**

Un gobierno corporativo alineado con Solvencia II

Assistència Sanitària dispone de un sistema de gobierno que garantiza una gestión sana y prudente de su actividad, asumiendo el conjunto de principios y valores que expresan su compromiso con la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa.

El sistema se basa en un proceso en que las decisiones de la Entidad se rigen por los principios de buen gobierno y transparencia, y tiene como objetivo principal proporcionar y garantizar un servicio de excelencia al asegurado, siempre en línea con las mejores prácticas del mercado y priorizando su estricta vocación

de servicio y ética profesional. Paralelamente, el sistema se adecua a la naturaleza, el volumen y la complejidad de sus operaciones, cumple los requisitos propios que exige la legislación y está diseñado conforme a las exigencias de gobernanza de Solvencia II.

Basada en 3 pilares (cuantitativos, cualitativos y de comunicación) que se refuerzan mutuamente, la regulación Solvencia II protege al asegurado mediante una mejora del control y la medición de los riesgos a los que se exponen las compañías del sector asegurador. Durante 2017, la Entidad ha avanzado en su

implantación y se ha incidido de forma especial en dar respuesta a los requerimientos relacionados con las exigencias en materia de gobierno y supervisión.

Para garantizar los principios de buen gobierno, el control y la gestión de la compañía se distribuyen entre el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría, el Comité de Dirección y los diferentes comités que apoyan a la Dirección General en la gestión diaria de la actividad.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la estrategia operativa y financiera de la Entidad, de la definición y la implantación de las políticas que marcan sus directrices y del sistema de gestión de riesgos y control interno.

La Comisión de Auditoría, creada en 2016, ha adoptado un rol más activo durante el ejercicio 2017, velando por la independencia y la transparencia. Es una comisión supervisora, no ejecutiva, para los asuntos relacionados con la función de auditoría interna y cualquier aspecto relativo al sistema de gobierno (sistema de gestión de riesgos y entorno de control interno). La mayor parte de sus miembros son consejeros independientes, el mejor aval para evitar conflictos de competencia y de interés.

Para reforzar la gestión transparente, y con el fin de garantizar una adecuada estructura de control, la Entidad dispone de cuatro **funciones** clave dentro de su estructura organizativa, que operan bajo la responsabilidad última del Consejo de Administración. Los responsables de las Funciones Clave reportan al Consejo de Administración periódicamente. Estas funciones son las que se detallan a continuación:

- Función de verificación del cumplimiento normativo
- Función de gestión de riesgos
- Función actuarial
- Función de auditoría interna

La estructura de gobierno de la compañía, alineada con las directrices de Solvencia II, comprende tanto la definición de los objetivos, las responsabilidades y las principales tareas de las funciones clave, como su posición dentro de la estructura de la Entidad. De este modo se asegura la correcta supervisión de todas las operaciones y se articula siguiendo el modelo de las tres líneas de defensa, desarrollado para que el sistema de gestión de riesgos sea efectivo. El esquema aplicado se muestra a continuación:

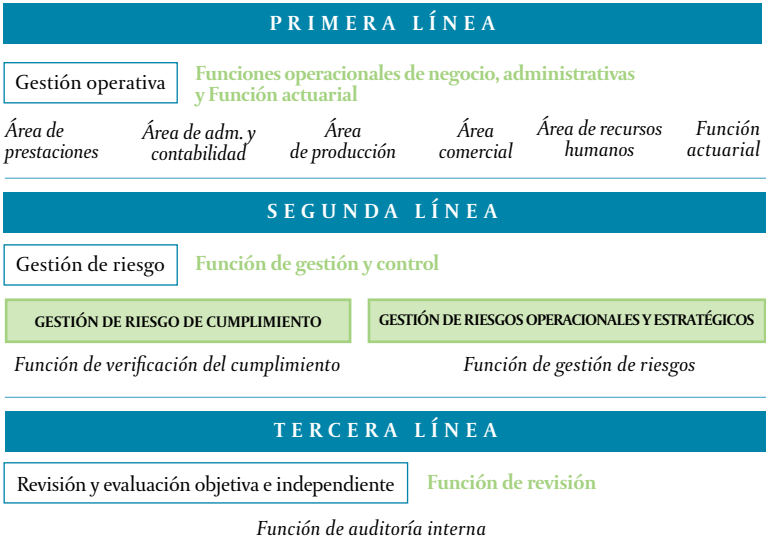
El **capital de solvencia** requerido por la legislación vigente responde a los diferentes riesgos a los que está expuesta la Entidad. Para hacer frente a este capital de solvencia obligatorio, Assistència Sanitària dispone de fondos propios de libre disposición por valor de 104,4 millones de euros, prácticamente el triple de lo exigido por la normativa vigente.

Con todas estas medidas, Assistència Sanitària garantiza, un año más, el cumplimiento con creces de la norma y demuestra la capacidad de generar fondos para atender de manera óptima las necesidades de sus asegurados.

El ratio de solvencia de la Entidad en 2017 se sitúa en el 241%, por encima de la media del sector asegurador.

RATIO DE SOLVENCIA

241%



Assistència Sanitària en cifres

Población asegurada 190.564 personas

Permanencia en la Entidad 20,1 años

56% mujeres

44% hombres

Actividad asistencial

Visitas y exploraciones	
exploraciones diagnóstico por la imagen	442.520
exámenes de análisis clínicos	200.282
estudios de anatomía patológica	79.800
otras exploraciones	113.020
visitas de especialistas	1.187.423
visitas de atención primaria	238.637
media de visitas en consultorio por paciente	7,9

Atención obstétrica y ginecología	
visitas y revisiones ginecológicas	85.008
citologías ginecológicas	38.726
mamografías	27.265
intervenciones quirúrgicas	1.318
sesiones de rehabilitación del suelo pélvico	1.467
media de visitas por embarazo	12,2
media de ecografías por embarazo	9,0

Salud mental	
visitas de psiquiatría en adultos	16.846
visitas de psiquiatría en niños	824
visitas de psicología infantil	3.198

Atención por patología del aparato locomotor	
visitas médicas	189.479
intervenciones quirúrgicas	7.511
cirugía traumatológica	1.975
cirugía ortopédica no protésica	4.255
cirugía protésica	760
cirugía de columna vertebral	222
sesiones de fisioterapia	332.886
ecografías musculoesqueléticas	10.698
RM del aparato locomotor	25.701
TC del aparato locomotor	2.666
densitometrías óseas	7.355

Atención oftálmica	
visitas médicas	134.543
exploraciones oftálmicas	39.576
procedimientos quirúrgicos	11.193
intervenciones de cataratas	3.209

Atención dermatológica	
visitas médicas	101.649
lesiones cutáneas extirpadas	52.235

Atención por patología del aparato cardiocirculatorio	
visitas médicas	80.802
exploraciones no cruentas	52.401
procedimientos quirúrgicos e intervencionismo	2.640
angioplastias coronarias	139
procedimientos de tratamiento de arritmias	311

Oxigenoterapia domiciliaria	
pacientes con oxigenoterapia domiciliaria	594

Podología	
sesiones de quiropodia	137.374

Atención de enfermería	
servicios ambulatorios	12.570
servicios domiciliarios	23.318

Traslados en ambulancia	
traslados en ambulancia	12.916

Exploraciones endoscópicas del aparato digestivo	
esofagogastroskopias	5.535
colonoscopias	8.678

Resonancia magnética	
exploraciones	34.037

Atención a la infancia

Atención a la infancia	
media de visitas en consultorio durante el primer año de vida	8,0
media de visitas anuales > 1 año y hasta 5 años	6,3
media de visitas anuales de 6 a 10 años	4,5
media de visitas anuales de 11 a 18 años	4,2

visitas de psicología infantil	3.198
sesiones de logopedia	2.238

Visitas SUD	
	visitas
0 a 12 meses	1.844
13 meses a 5 años	9.029
6 a 10 años	4.913
11 a 18 años	5.645

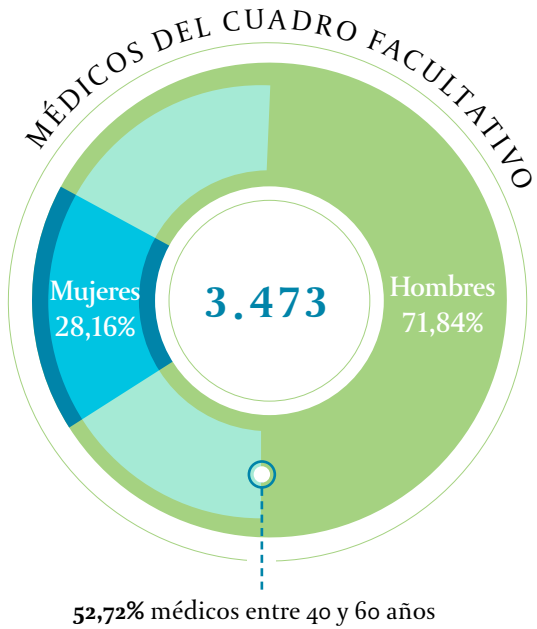
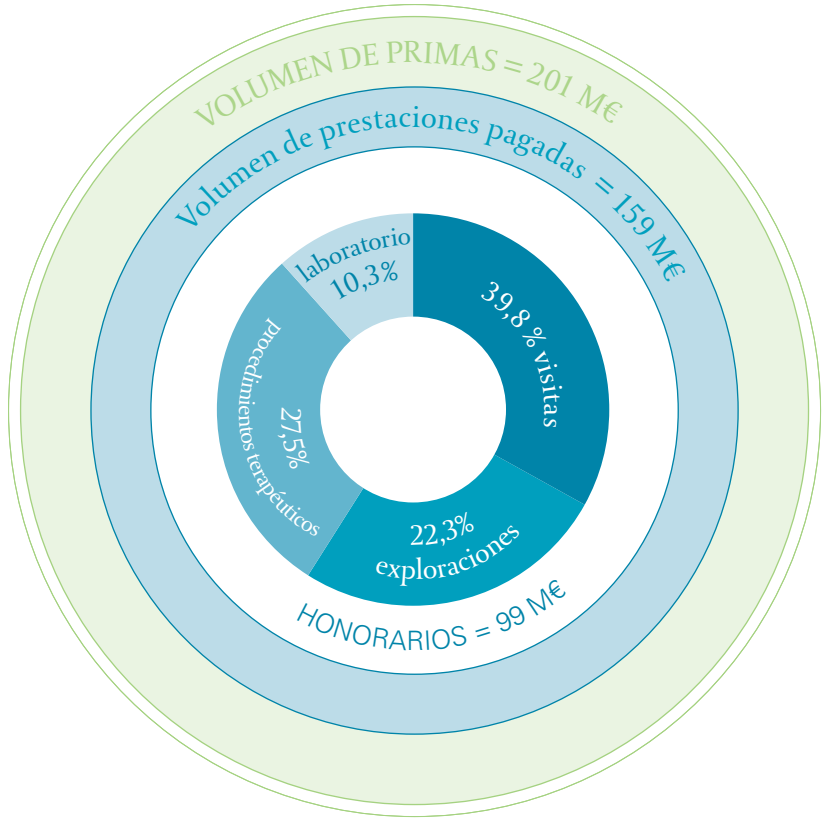
Actividad urgente

Atención urgente	
urgencias domiciliarias	72.267
urgencias extrahospitalarias	29.026
urgencias hospitalarias	65.694

Cirugía ambulatoria	
cirugía ambulatoria	12.966

Actividad de hospitalización

Actividad de hospitalización	
ingresos hospitalarios	18.100
ingresos médicos (IM)	7.782
estancia media de IM	6,7
ingresos quirúrgicos (IQ)	8.949
estancia media de IQ	4,5



Composición del cuadro facultativo

	médicos
Atención primaria	
Medicina general	410
Pediatría	157

Especialidades médicas	
Alergología	27
Aparato digestivo	78
Aparato respiratorio - neumología	48
Cardiología	104
Dermatología	161
Endocrinología y nutrición	40
Hematología clínica	21
Medicina interna	97
Nefrología	12
Neurofisiología clínica	15
Neurología	38
Odontología - estomatología	441
Oncología médica	16
Oncología radioterápica (servicios)	4
Psiquiatría	60
Recuperación funcional	17
Reumatología	60

Resto de profesiones sanitarias	
Fisioterapia	105
Enfermería	38
Comadronas	43
Logopedia	13
Podología	93
Psicología clínica	32

Especialidades quirúrgicas	
Anestesiología y reanimación	144
Angiología y cirugía cardiovascular	58
Cirugía cardiovascular	9
Cirugía general y digestiva	171
Cirugía maxilofacial	42
Cirugía pediátrica	24
Cirugía plástica y reparadora	58
Cirugía torácica	12
Neurocirugía	30
Obstetricia y ginecología	337
Oftalmología	236
Otorrinolaringología	146
Traumatología y cirugía ortopédica	362
Urología	105

Especialidades exploratorias	
Laboratorios de análisis clínicos	24
Laboratorios y médicos de anatomía patológica	49
Centros de medicina nuclear	7
Centros de radiodiagnóstico	149
Centros de resonancia magnética	27

Resto de servicios	
Centros hospitalarios y clínicas	41
Centros de urgencias ambulatorias	44
Médicos del servicio de urgencias domiciliarias	133

Atención oncológica



El **Servicio de Oncología**, exclusivo para los asegurados de Assistència Sanitària, está situado en el Hospital de Barcelona y dispone de un equipo facultativo con 8 oncólogos y 1 psicooncóloga. En la atención oncológica también participan 1 oncóloga, 5 enfermeras y 4 administrativos del Hospital de Barcelona. Durante 2017, ha atendido a 618 pacientes nuevos y ha realizado 5.146 visitas.

9	618	5.146
Oncólogos	Pacientes nuevos	Visitas
1	5	4
Psicooncóloga	Enfermeras	Administrativos

Comités oncológicos



Los **cuatro comités oncológicos**, específicos para las patologías más frecuentes, se reúnen semanalmente:

200	2.125
Reuniones	Casos tratados
76	360
Profesionales asistentes	Médicos responsables de los casos presentados



Atención Telefónica de Enfermería
Enfermeras especializadas están a disposición de los pacientes en la **Consulta de Atención Telefónica** continuada de Enfermería, los días laborables, de 9 de la mañana a 7 de la tarde. Esta consulta responde rápidamente a las preguntas y necesidades de los pacientes.



Consulta de la Enfermera Estomaterapeuta
En 2017 se ha puesto en marcha la **Consulta de la Enfermera Estomaterapeuta**, especializada en el cuidado de pacientes ostomizados, que les ayuda a minimizar los problemas a la hora de reanudar su vida diaria y aclarar las dudas sobre cuidados, material y posibles complicaciones.



Hospital de Día
En el **Hospital de Día** del Hospital de Barcelona se administra la medicación oncológica. El tratamiento tiene lugar en habitaciones individuales, a cargo de personal especializado y con tecnología que permite la monitorización y trazabilidad del proceso de prescripción, preparación y administración de la medicación. Este sistema de funcionamiento, supervisado por el Servicio de Farmacia, aumenta la seguridad del paciente y del personal sanitario, de acuerdo con las normativas y legislaciones vigentes. Durante 2017 se han realizado 5.618 sesiones de tratamiento a 765 pacientes.

5.618
Sesiones de tratamiento en el Hospital de Día
765
Pacientes en el Hospital de Día

Servicios exclusivos

BIOPAT

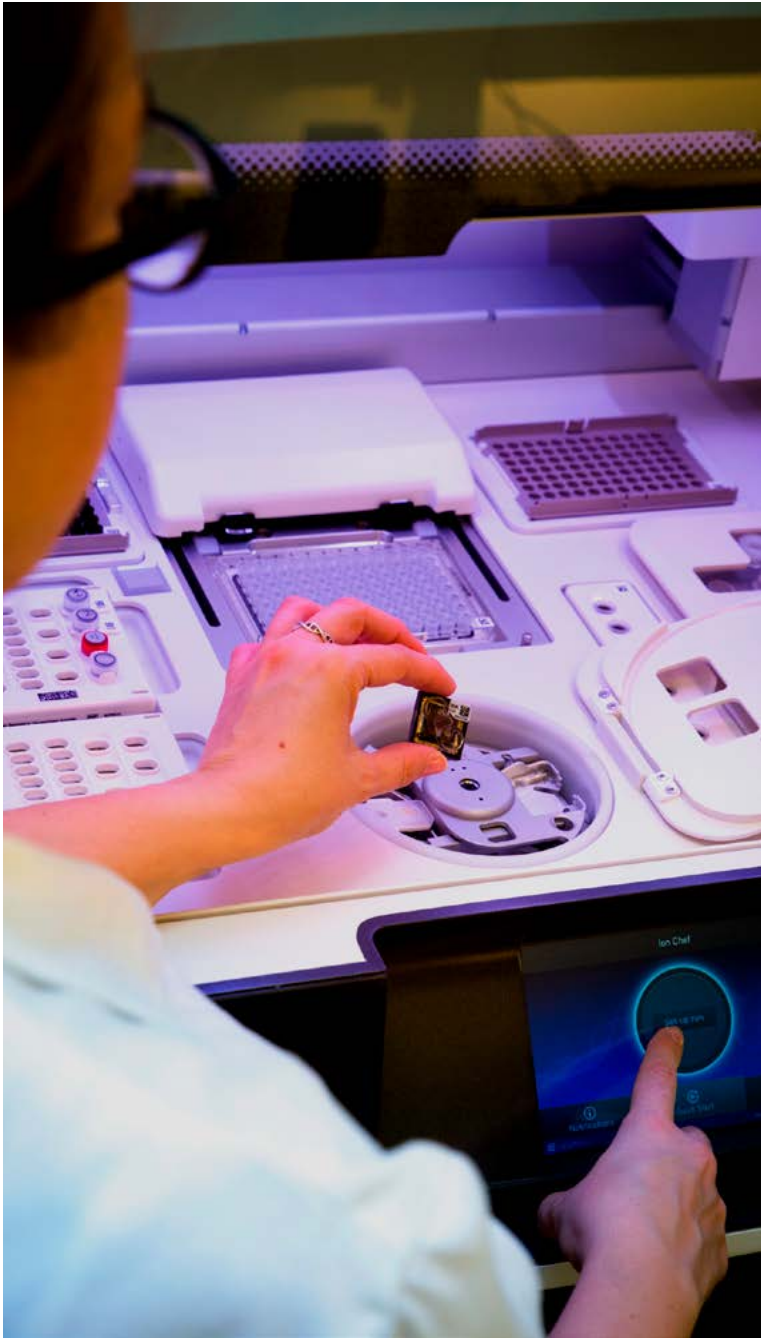
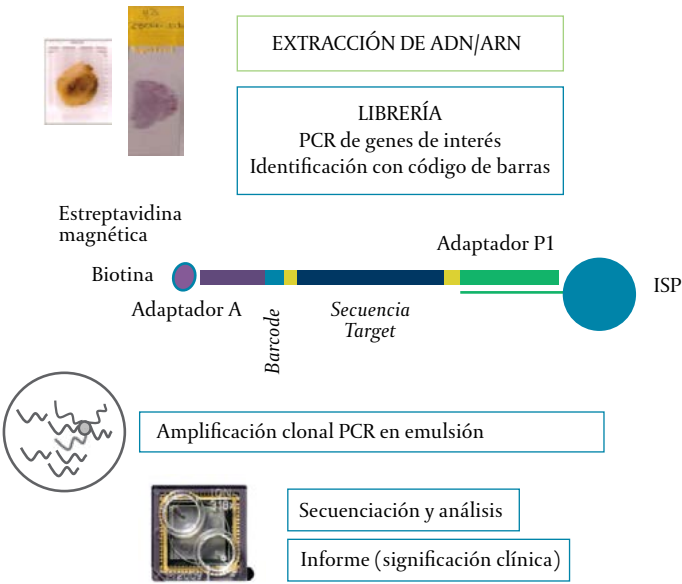
Este año ha sido el de la consolidación en el laboratorio de biología molecular de Assistència Sanitària de la secuenciación masiva, o **Next Generation Sequencing (NGS)**, y del estudio molecular de ADN tumoral circulante en plasma en pacientes oncológicos, técnica también conocida como biopsia líquida.

Por un lado, la tecnología de NGS supone una mejora cualitativa y cuantitativa, pues permite el estudio simultáneo, en un solo ensayo, de alteraciones en el ADN y el ARN de más de 50 genes relacionados con el cáncer (incluidos los genes BRCA1 y BRCA2), reduciendo así el tiempo de respuesta, el coste global y la cantidad de tejido tumoral necesarios para caracterizar las neoplasias que

hasta ahora se estudiaban gen a gen y con técnicas diferentes.

Por otro lado, la **biopsia líquida** tiene varias aplicaciones clínicas en oncología, entre las que destaca la caracterización del perfil molecular de tumores pulmonares en enfermos a quienes no es posible realizar una biopsia. También destacan la monitorización de la respuesta al tratamiento y la detección de mutaciones de resistencia en el plasma de pacientes que están recibiendo quimioterapia.

Además, se han optimizado pruebas de FISH ya existentes y se ha incorporado el estudio molecular para la detección de microbacterias atípicas en muestras clínicas y tejido parafinado.



Gravida

En su estrategia de mejora constante, el centro de reproducción asistida de Assistència Sanitària incorpora todas las técnicas más avanzadas y nuevos conocimientos en fertilidad para obtener mejores resultados en su práctica asistencial.

A pesar de los avances de los últimos años, todavía hoy se desconoce el origen de la infertilidad en un 20 % de las parejas con problemas para lograr el embarazo. En otros casos, se conoce la causa pero todavía no se ha encontrado la solución. Con las nuevas líneas de investigación, el propósito es desarrollar nuevas técnicas que aporten soluciones a los problemas sin respuesta.

Una de estas nuevas técnicas es el *Fertile Chip*, desarrollado por la Universidad de Harvard y el prestigioso Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT), que permite seleccionar los espermatozoides móviles y sanos, reduciendo la cantidad de anómalos del semen de forma significativa. Gravida ha sido el primer centro de España en aplicar el *Fertile Chip* y, de hecho, los resultados han sido muy satisfactorios, pues la primera paciente logró el embarazo y ha dado a luz al primer bebé en el estado español nacido gracias a esta técnica.

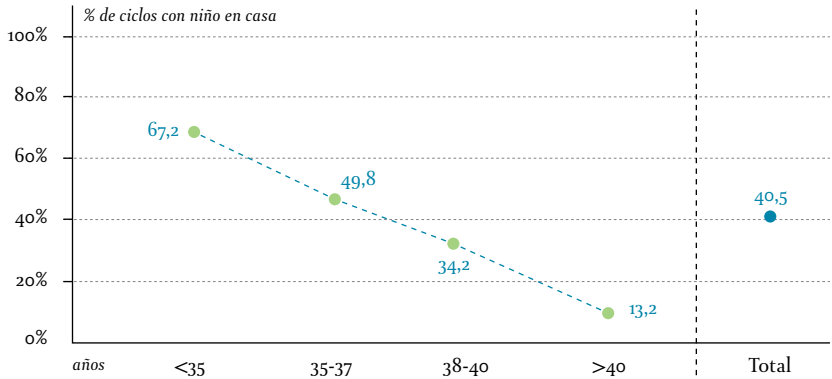
Otra de las técnicas más innovadoras implementadas recientemente en Gravida es el *time-lapse*. Consiste en cultivar los embriones en incubadoras especiales, como el Embryoscope, que permiten fotografiarlos cada 5 minutos, de modo que se acaba obteniendo un vídeo de la evolución de los embriones. Esta técnica no supone ningún daño para los embriones

porque no es necesario sacarlos de la incubadora para observarlos. En cambio, permite obtener mucha más información, ya que, además de su morfología, se puede analizar su cinética.

El objetivo de Gravida es buscar un enfoque más global e integrado, y por eso se esfuerza en trabajar con centros pioneros de los más avanzados del mundo. Desde 2014, el centro situado en el Hospital de Barcelona colabora con la Chicago Medical School para realizar trabajos de forma conjunta, entre ellos, la aplicación de **tratamientos inmunomoduladores** simultáneos.

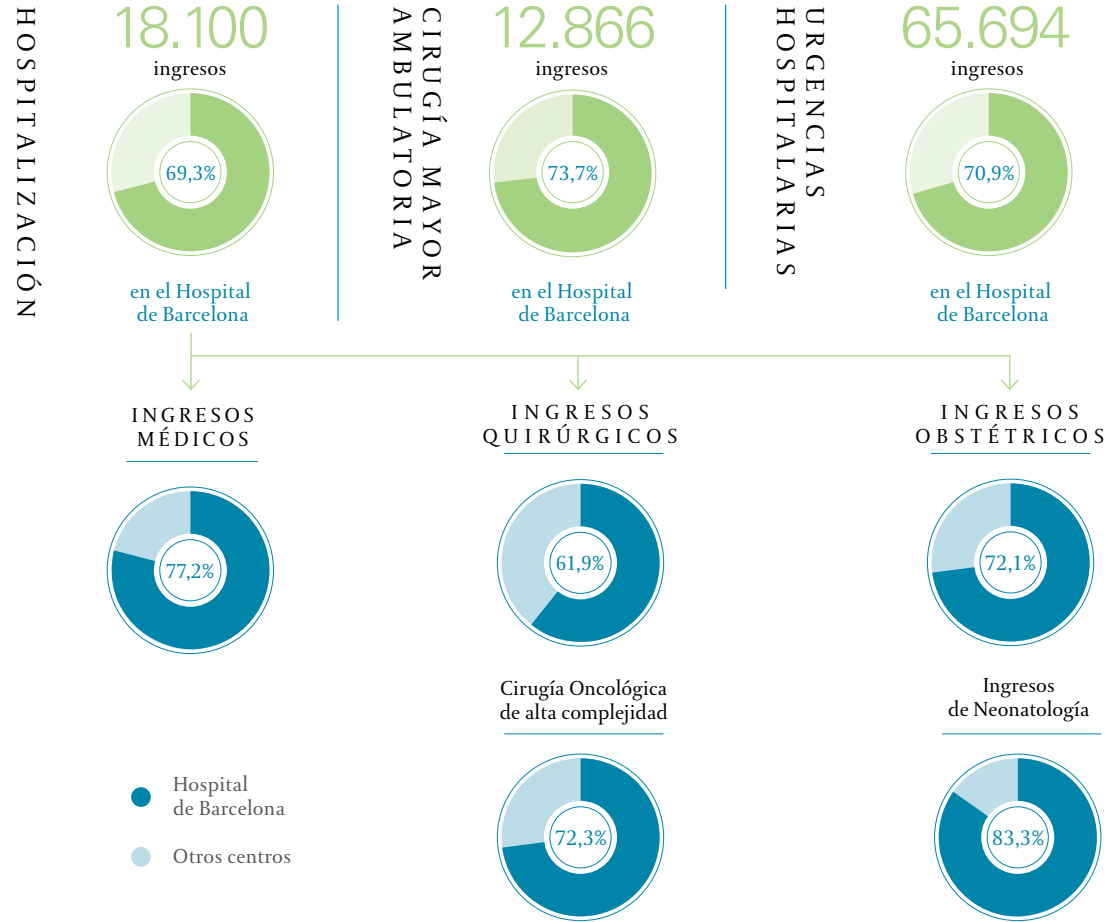
Gravida apuesta por tratamientos individualizados, adaptados a las características de cada persona. Ello, junto con un esmerado seguimiento de cada paciente, posibilita unas buenas tasas de éxito, de las mejores de todo el estado. La siguiente tabla muestra las tasas de éxito de los ciclos de fecundación in vitro (FIV) realizados hasta diciembre de 2016, según la edad de las pacientes. Están calculadas como “tasa acumulada de niño en casa”, es decir, el porcentaje de ciclos de FIV que acaban en nacimiento de niño sano. Como puede verse, la edad materna tiene un efecto muy importante sobre los resultados, ya que a partir de los 35 años la cantidad y la calidad de los ovocitos empieza a disminuir de forma exponencial.

CICLOS DE FECUNDACIÓN IN VITRO (FIV)



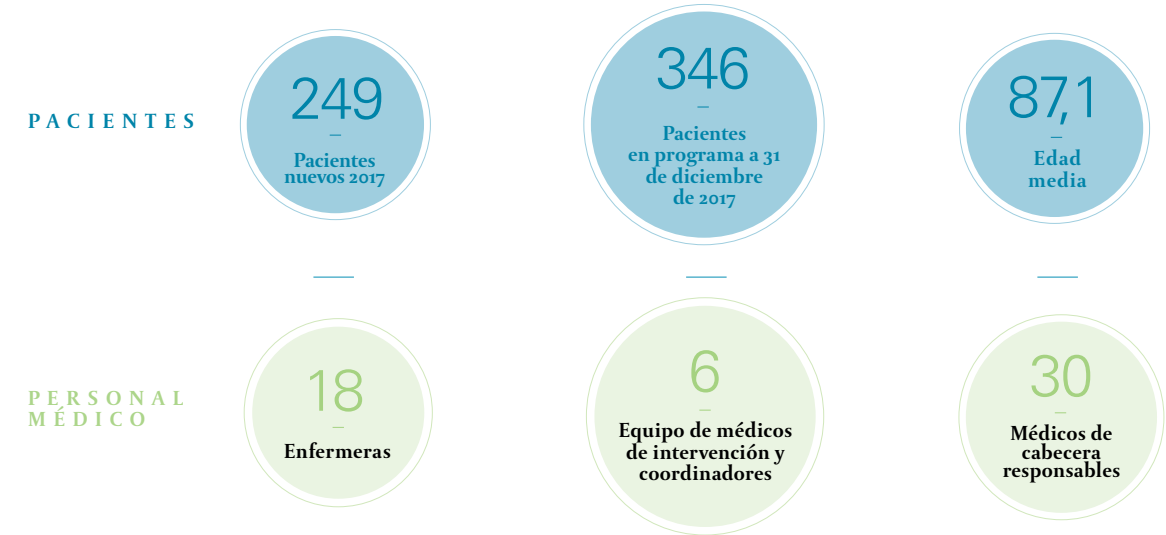
Actividad hospitalaria de Assistència Sanitària

Assistència Sanitària pone al servicio de sus asegurados 41 centros hospitalarios. Entre ellos, el Hospital de Barcelona, uno de los mejores centros privados de Cataluña, pensado y construido con el fin de satisfacer en exclusiva las necesidades de hospitalización y urgencias de los asegurados.



Programa de Atención al Paciente Pluripatológico a Domicilio (PAPPA)

En exclusiva para los asegurados de Assistència Sanitària, un programa pionero que supone una nueva aproximación a la cronicidad, con gran efectividad terapéutica y una valoración muy positiva por parte de los usuarios.



Servicios exclusivos



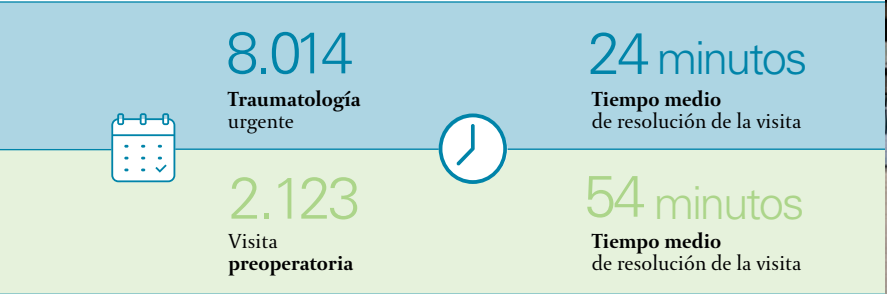
Servicio de Urgencias a Domicilio (SUD)

La primera opción para una atención rápida y eficaz: disponibilidad de los médicos en el domicilio del asegurado las 24 horas del día, todos los días del año, con una espera media de poco más de 30 minutos en Barcelona ciudad.



Centro Médico FC Barcelona – Assistència Sanitària

Unas instalaciones completamente equipadas que concentran buena parte de la atención urgente de Traumatología y realizan los estudios preoperatorios habituales antes de una intervención quirúrgica.



Buena valoración de los servicios de Fisioterapia

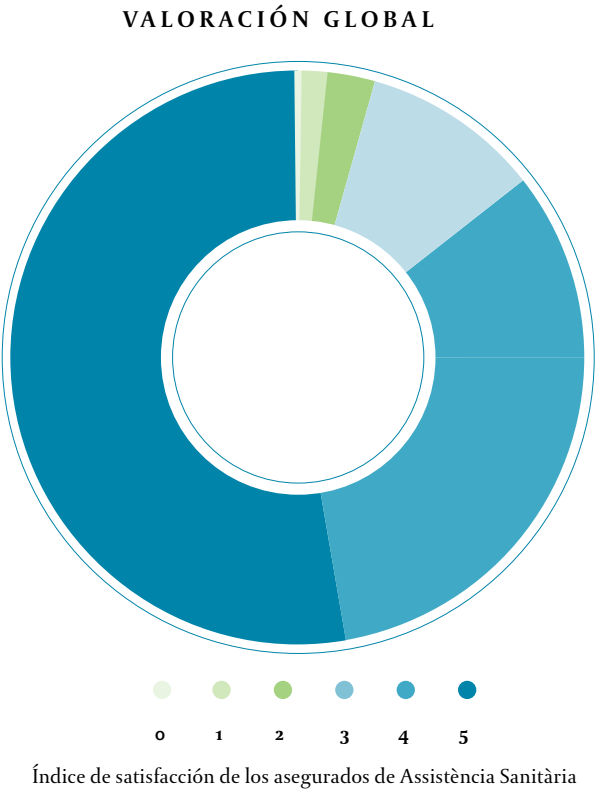


El índice de satisfacción de los asegurados de Assistència Sanitària es uno de los más elevados de la sanidad privada, un hecho avalado por el índice más alto del sector de permanencia en la entidad, que alcanza los 20 años de media. Sin embargo, a pesar de los buenos resultados, constantemente se realizan encuestas de valoración que proporcionan datos fiables y actualizados y, por tanto, permiten adaptar los servicios a la realidad de los usuarios, en cualquiera de las especialidades médicas.

En 2017 se ha llevado a cabo un amplio sondeo entre los pacientes que han seguido tratamientos de Fisioterapia, un ámbito en crecimiento y de una notable importancia en la actualidad. De hecho, además de sus funciones propias, en muchos casos estos especialistas intervienen en procesos patológicos de otras áreas de la medicina, como por ejemplo la Ginecología, la Neurología y la Traumatología, por citar solo algunas.

En total, en el marco de la estadística de evaluación de Fisioterapia, los asegurados rellenaron **más de 4.000 cuestionarios**, que corresponden a **más del 30% de los pacientes** registrados en ese período. A su vez, de acuerdo con una metodología que garantiza la diversidad e imparcialidad en las respuestas, los cuestionarios se han distribuido en **166 centros** colaboradores diferentes.

Además de analizar a fondo aspectos como la profesionalidad, la puntualidad, la comunicación, la accesibilidad y la disponibilidad o las instalaciones, la encuesta ha establecido una valoración global que aúna el conjunto de los factores implicados en una atención médica de calidad. Como resultado, se ha obtenido un **4,37 de nota media** sobre un máximo de 5, con la particularidad de que el 78% de las respuestas superan este dato.



NOTA MEDIA

4,37

sobre un máximo de 5

La utilidad de informar a los médicos sobre los índices de actividad

La variabilidad es una característica biológica que enriquece a los seres vivos. También es una condición intrínseca de la práctica médica que a menudo ha favorecido el progreso de la medicina. Pero las variaciones de práctica deben evitarse cuando implican una asistencia no apoyada por la evidencia científica y que pone en riesgo la efectividad de la práctica, la seguridad de los pacientes o la eficiencia de los servicios.

Se ha comprobado que los factores causantes de variaciones son la falta o el desconocimiento de la evidencia científica existente; la influencia de factores socioeconómicos, organizativos o culturales vinculados al sistema sanitario, a los profesionales o a los pacientes; y también aspectos más vinculados a la economía, como la forma de pago a los proveedores.

Difundir información individualizada para cada profesional sobre los indicadores de práctica es uno de los métodos que han sido identificados como efectivos en la disminución de las variaciones. El objetivo es que cada médico pueda valorar sus resultados y autogestionar la mejora. Por este motivo, desde 2002, Assistència Sanitària comparte con los médicos del cuadro datos sobre una serie de indicadores de actividad asistencial y de servicios solicitados. Los indicadores más relevantes se incluyeron en 2014 en el Protocolo de Colaboración.

El propósito es que cada médico conozca sus resultados y su posicionamiento respecto a los compañeros de su especialidad, para que pueda analizar sus índices, las causas de las variaciones y, si lo considera necesario, ajustar su práctica clínica habitual.

Es esencial la colaboración e implicación personal de todos los médicos en el correcto uso de los recursos de la Entidad, tanto en la actividad que realizan personalmente como también en la indicación de pruebas complementarias, para dar continuidad al modelo de medicina social de Assistència Sanitària, basado en la filosofía cooperativa y de servicio.

INDICADORES DE UTILIZACIÓN DE LOS ANÁLISIS CLÍNICOS
% de pacientes con petición de análisis clínicos
media de determinaciones por petición
reiteración de peticiones de análisis clínicos: índice de pacientes
media de peticiones de análisis clínicos por paciente y año
variación media de importe por paciente en análisis clínicos
variación media de importe por petición de análisis

INDICADORES DE PROCESO: ATENCIÓN OBSTÉTRICA
media de visitas por embarazo
media de ecografías por embarazo
media de registros fetales por embarazo
variación media de importe de la analítica
% de cesáreas

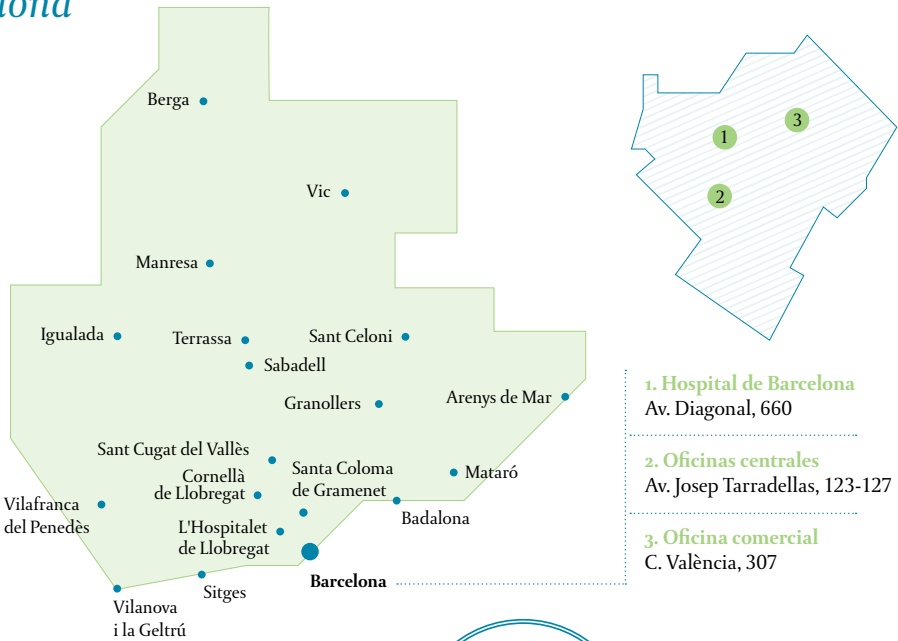
INDICADORES DE ESPECIALIDAD: CIRUGÍA ORTOPÉDICA Y TRAUMATOLOGÍA
media de visitas por consultorio/paciente
% de pacientes con petición de resonancia magnética (RM)
reiteración de peticiones de RM: índice de pacientes
media de peticiones de RM por paciente
% de pacientes con petición de tomografía computada
% de pacientes con petición de densitometría ósea

Atención a las personas

Servicios cerca de las personas

Atención en las comarcas de Barcelona

	Clínicas	Centros y Consultorios
Barcelona-ciudad	10	2.904
Resto 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
Otras comarcas	3	124
Total	30	6.668



Atención a los desplazados en España



Atención a los desplazados en el mundo



Mejorando la accesibilidad

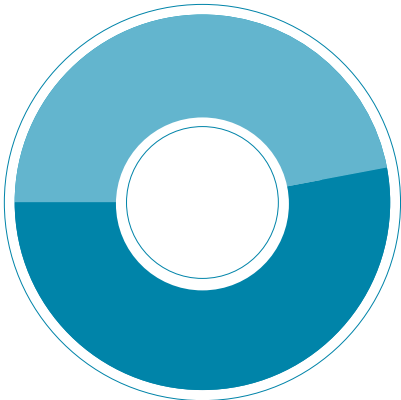
Con el fin de ofrecer siempre a sus asegurados y colaboradores servicios más completos, directos y personalizados, Assistència Sanitària se acerca a las personas para conocer y resolver sus necesidades reales desde la proximidad. En 2017 la Entidad ha dado un salto cualitativo al facilitar y simplificar las gestiones que se pueden realizar a través de la nueva **aplicación para teléfonos móviles**, pero también con mejoras en la accesibilidad a la **web** y numerosos avances en el ámbito offline.

La nueva app de Assistència Sanitària se ha convertido en uno de los canales más ágiles para llevar a cabo gestiones documentales, tanto de tipo administrativo como de apoyo a la labor asistencial (consultar el cuadro médico, solicitar autorizaciones, comprar talones, descargar pruebas...). De este modo, se simplifican las gestiones y se mejora la actividad asistencial y las condiciones de atención. Los datos hablan por sí solos: actualmente, el 43% de los asegurados ya compra los talones online (a través de la web o de la app), una tendencia al alza que se acentúa entre los jóvenes, razón por la cual crece año tras año.

Pero la transformación digital de Assistència Sanitària se acompaña de un impulso también en el canal presencial, con la remodelación de los puntos de atención a los médicos y asegurados, y la inauguración de nuevas oficinas, como la de Vilanova i la Geltrú.

A la vez, la Entidad cuenta con servicios ideados especialmente con el propósito de garantizar una asistencia médica de calidad a todos los asegurados y, sobre todo, a aquellos colectivos que, debido a su condición, se encuentran con muchos obstáculos para acceder a la información y con barreras de comunicación en la mayoría de las actividades de la vida diaria. Después de consolidar el plan de adaptación a las personas sordas –con la interpretación a la lengua de signos–, uno de los servicios de implantación más reciente es el de accesibilidad y atención en lengua china –traducción para visitas programadas y canal escrito personal. Con estas medidas se eliminan barreras de comunicación para proporcionar una mejor atención.

AUTORIZACIONES



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

TALONES



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

Responsabilidad social corporativa



Assistència Sanitària



ader

Asociación de Enfermos de Riñón (ADER)

Sensibilización de la opinión pública hacia la donación de órganos y asistencia a enfermos en aspectos médicos, sociales, psicológicos y laborales para lograr su integración en la sociedad.



L'Acadèmia
FUNDACIÓ ACADÈMIA DE CIÈNCIES MÈDIQUES I DE LA SALUT DE CATALUNYA I DE BALEARS

Fundación Academia de Ciencias Médicas y de la Salud

Premio Ramon de Tesserach a la actuación cívica de entidades para la promoción de la salud.



FUNDACIÓ ATENEU SANT ROC

Fundación Ateneu Sant Roc

Promoción de proyectos educativos, sociales y culturales, incidiendo en colectivos en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, para favorecer la cohesión social del barrio de Sant Roc de Badalona.



Fundació Esclerosi Múltiple

Fundación Esclerosis Múltiple

Información, atención al paciente, neurorrehabilitación y formación e inserción laboral a enfermos, así como captación de fondos para la sensibilización de la sociedad, con campañas como Mulla't.



FUNDACIÓ FCBARCELONA

Fundación FCB

Apoyo a la infancia y juventud de colectivos vulnerables, a través del deporte y la educación en valores, para contribuir a una sociedad más igualitaria e inclusiva.



Fundació GALATEA

Fundación Galatea

Promoción de estilos de vida saludables entre los profesionales de la salud y acción para la rehabilitación y reinserción laboral de quienes sufren problemas de salud mental y adicciones.



AVEDIS DONABEDIAN FUNDACIÓ

Fundación Avedis Donabedian

Premio Avedis Donabedian a la excelencia en la gestión de la calidad.



Catalònia FUNDACIÓ CREATIVA

Catalònia Fundació Creaativa

Asistencia integral a las personas con discapacidad intelectual con el fin de proporcionarles integración, socialización y calidad de vida.



MISIONES SALESIANAS

Misiones Salesianas

Promoción y protección de niños, niñas y jóvenes vulnerables, para ofrecer una educación de calidad para el desarrollo integral de los menores.

Entidades, asociaciones e instituciones de índole diversa comprometidas con la investigación médica y la acción social.

La Entidad, más cerca de los asegurados de Mataró y Vilanova i la Geltrú

Con el objetivo de ofrecer una mejor atención a asegurados, médicos y público en general, Assistència Sanitària ha inaugurado en 2017 nuevas oficinas en la capital del Maresme y en la del Garraf. Las instalaciones, cómodas y accesibles, están abiertas para todas las gestiones habituales, de tipo informativo, operativo o contractual, y tienen un horario amplio y adaptado a las necesidades de los usuarios. Un paso adelante para optimizar la actividad asistencial.



El Club Doctor Espriu potencia su programa de actividades

El punto de reunión y ocio pensado para los médicos de Assistència Sanitària comenzó, en 2017, una nueva etapa. Con un alcance que va más allá de su sede social (renovada recientemente), el nuevo concepto para compartir experiencias entre compañeros de profesión organiza actividades gastronómicas, deportivas y salidas culturales. Está gestionado por el Montepío de Assistència Sanitària, la mutualidad exclusiva y obligatoria de los médicos accionistas de la compañía y socios de la cooperativa.

Oncólogos chinos visitan el Servicio de Oncología de Assistència Sanitària

En el mes de junio, con el fin de conocer de cerca el funcionamiento del Servicio de Oncología y la estructura de la cooperativa y del Grupo, más de 20 médicos procedentes de tres hospitales chinos participaron en una sesión informativa y visita a las instalaciones del Hospital de Barcelona, de referencia para los asegurados de Assistència Sanitària. Como especialistas en cáncer, buscan ejemplos de excelencia para su práctica profesional.



Servicio de acompañamiento y traducción para mejorar el acceso a la atención médica

Desde 2010, para que la atención médica sea más ágil y cómoda, Assistència Sanitària cuenta con traducción a la lengua de signos, destinada a mejorar la accesibilidad de las personas sordas. Con el mismo objetivo, en 2017 el servicio de traducción a la lengua china ha atendido a todos los asegurados que lo han solicitado. Estos colectivos disponen de acompañamiento en todas las visitas programadas y un canal de comunicación escrita personal para concertar las citas médicas.

Assistència Sanitària, miembro protector de la Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut

En la apertura del curso académico 2017-18, el Dr. Ignacio Orce, presidente de Assistència Sanitària, y el Dr. Àlvar Net, presidente de la Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears, firmaron un acuerdo que vincula ambas organizaciones en acciones de defensa y mejora de la salud. Con objetivos comunes, las entidades crearon conjuntamente el premio Ramon de Tesserach para la actuación cívica y de promoción de la salud.



www.asc.cat
www.scias.cat