

Memoria

2019

- 2 2019, UN AÑO CON MÁS ASSISTÈNCIA SANITÀRIA
- 4 LAS CIFRAS DE ASSISTÈNCIA SANITÀRIA, EN UN VISTAZO
- 6 LOS JÓVENES NOS ELIGEN, MEDICINA DEPORTIVA
- 8 ACTIVIDAD ASISTENCIAL 2019
- 10 ACERCAMOS LOS SERVICIOS A LA POBLACIÓN Y SEGUIMOS CRECIENDO
- 12 GARANTÍA DE ACCESIBILIDAD Y RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA
- 14 TRABAJAMOS PARA HACER MÁS FÁCILES LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
- 16 EL PAPP, UN MODELO DE ÉXITO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PERSONAS MAYORES CON ENFERMEDADES CRÓNICAS
- 18 DNA FETAL LIBRE EN SANGRE MATERNA
- 20 UNA GAMA DE SERVICIOS EXCLUSIVOS ÚNICA
- 22 20 AÑOS DE *FEEDBACK*, INDICADORES DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL
- 24 UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL QUE NO SE DETIENE
- 26 BREVES

2019, un año con más Assistència Sanitària



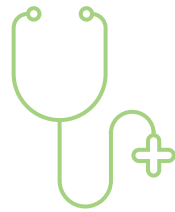
Al cierre de la edición de esta memoria, nuestra organización afronta la emergencia sanitaria provocada por el brote de coronavirus y la pandemia de la COVID-19.

Para el sistema sanitario es, sin duda, el mayor desafío de las últimas décadas pero, más aún, es también una amenaza para la sociedad y la economía de un mundo que tal vez no volverá a ser como lo hemos conocido.

En estos momentos, el oficio de médico es más importante que nunca y por ello, al servicio de toda la ciudadanía, colaboramos con la salud pública con todos nuestros recursos y tecnología, implantamos medidas especiales para mantener la atención óptima a la población asegurada y protegemos a los equipos profesionales para que puedan hacer su tarea con la máxima seguridad.

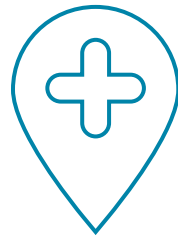
Asumimos nuestra condición de servicio esencial de la sociedad y aceptamos el deber de hacer todo lo posible para poner a salvo a las personas que confían en nosotros para proteger su salud y la de sus familias.

Una vez más, poniéndonos al lado de la población, mantenemos intacto nuestro compromiso de excelencia.



Más salud

Assistència Sanitària se adapta a la realidad que le rodea, introduciendo la innovación de acuerdo con la evolución de la sociedad y los nuevos hábitos y formas de vida de las personas. Pensando en ellas y su futuro, se ha ampliado la oferta con coberturas innovadoras surgidas del estudio de sus necesidades en el ámbito sanitario. Para madres y bebés (diagnóstico prenatal, atención al embarazo, servicios exclusivos de pediatría...), para mayores (PAPPA, cuidados paliativos ...) y para quien, por edad o estilo de vida, no suele ir al médico de forma habitual, pero que ha sido testigo de patologías complejas (oncología, traumatología, medicina deportiva...) no necesariamente ligadas a la edad y es cada vez más consciente de la necesidad de contar con las garantías de una salud de calidad. El cambio de paradigma se ha hecho evidente con la creciente incorporación de personas de edades comprendidas entre los 18 y los 45 años.



Más cerca

Innegablemente, la historia de éxito de Assistència Sanitària está ligada a la ciudad de Barcelona, que la vio nacer hace más de 60 años. Sin embargo, sin perder la hegemonía, en este tiempo la organización ha tejido una red de centros –propios y concertados– y profesionales en el resto del territorio que ha consolidado una presencia única e imbatible cerca de las personas. El propósito estratégico de la entidad es proporcionar servicios próximos, con puntos de atención que se reparten de acuerdo con las concentraciones de población asegurada. Con implantación en todas las comarcas de la provincia de Barcelona, se garantiza en todos los lugares la accesibilidad del sistema. Y, gracias a los dispositivos inteligentes y la tecnología (nuevas tarjetas, app...), hoy Assistència Sanitària está al alcance de todo el mundo con solo un clic, facilitando y garantizando cada día más el acceso a sus servicios.



Más rápido

La conclusión principal de un estudio de accesibilidad realizado en más de 3.500 consultorios fue la necesidad de aplicar algunas medidas de mejora de los tiempos de espera. En una sociedad cambiante, la inmediatez en la atención no siempre nace de una urgencia médica fundada pero, como paciente, la percepción varía en función de varios factores a tener en cuenta en términos de calidad asistencial. Assistència Sanitària es consciente de ello y, con el objetivo de promover la mejora continua y de adaptar la oferta a las necesidades reales de la población asegurada, ha diseñado una oferta de servicios exclusivos (Cuadro Médico de Atención Rápida, atención continuada ambulatoria de traumatología y de medicina...) que garantiza la accesibilidad y la rapidez en la atención y el tratamiento.



Más eficiente

La salud de las personas solo se puede atender de forma satisfactoria y segura con una asistencia que apueste por la calidad y la eficacia. Como organización de tipo cooperativo integrada por médicos, en Assistència Sanitària esta premisa va unida a unas condiciones justas para que los profesionales de la salud puedan ejercer su oficio. Por eso constantemente plantea mejoras en este sentido, tanto en el área administrativa (digitalización de honorarios, autorización sin papel...) como en el equipamiento (renovación del Hospital de Barcelona, ampliación de la red...), así como en la actualización de una retribución justa en un marco de competencia hostil dentro del sector privado.

Dr. Ignacio Orce Satrustegui
Presidente de Assistència Sanitària



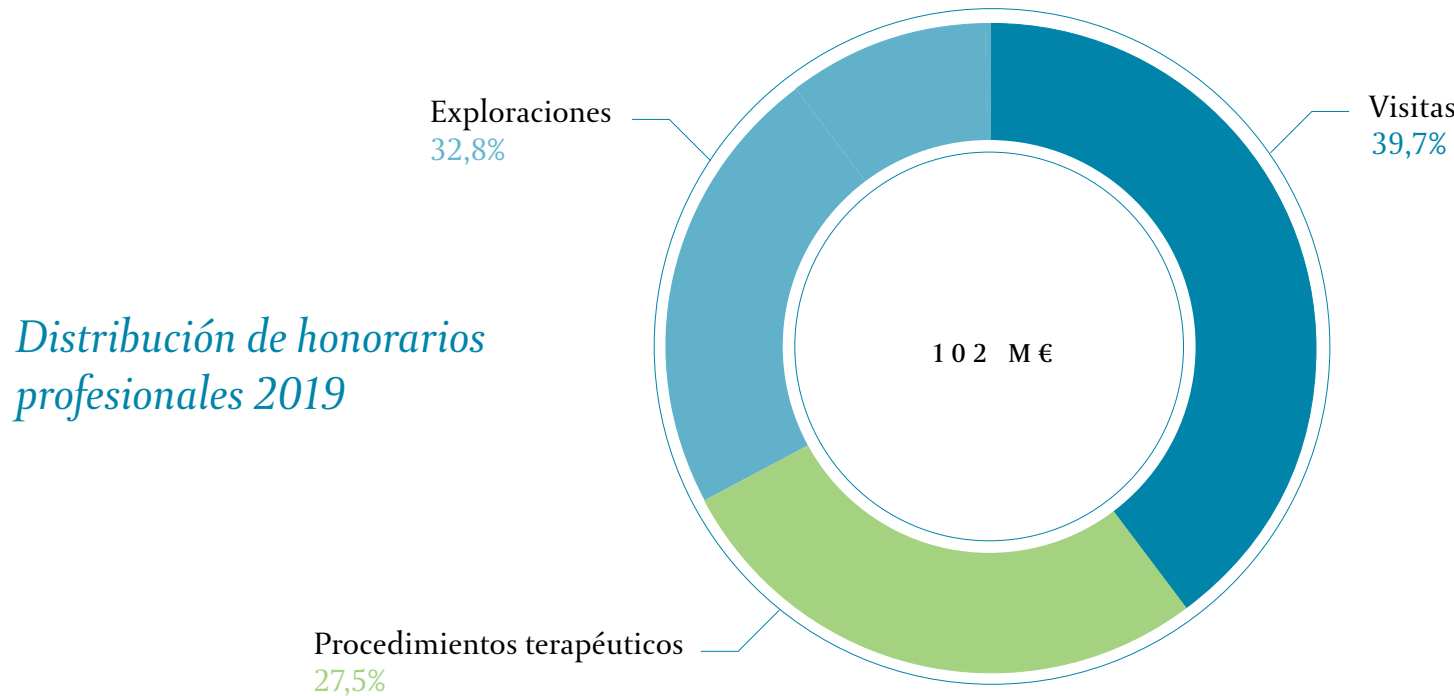
Las cifras de Assistència Sanitària, en un vistazo

Ratio de solvencia **231%**

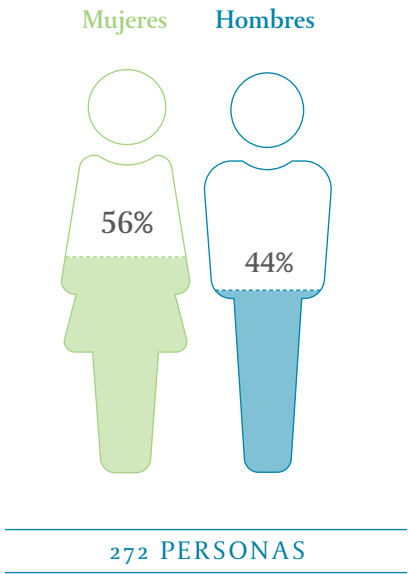
Volumen de primas **203,5 M€**

A 31 de diciembre de 2019, los fondos propios disponibles bajo Solvencia II eran de 117.666 miles de euros, que cubren suficientemente el capital de solvencia obligatorio (SCR) de 51.046 miles de euros. El excedente, de 66.620 miles de euros, representa una ratio de cobertura de solvencia del 231%, lo cual refleja una posición de solvencia robusta de la Entidad, por encima de la media de las principales aseguradoras de salud del Estado.

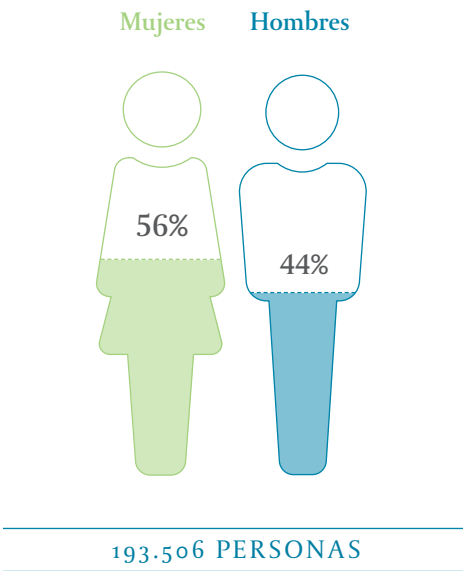
Para más información, se puede consultar el *Informe sobre la situación financiera y de solvencia*, publicado en la web.



Equipo humano



Población asegurada 2019



 **193.506**
Personas aseguradas

 PERMANENCIA EN LA ENTIDAD
20,7
Años



Los jóvenes nos eligen, medicina deportiva

La voluntad de crear relaciones de servicio a largo plazo es un hecho diferencial muy importante de Assistència Sanitària y, como consecuencia de esta voluntad, es la aseguradora de salud con el grado de fidelización más alto de todas, siendo la media de tiempo de permanencia de la población asegurada de 20,7 años. Esta cifra es la mejor prueba del gran nivel de satisfacción con la calidad de los servicios que se ofrecen, lo que hace que los asegurados y aseguradas decidan mayoritariamente renovar año tras año su póliza. Es por ello que su media de edad es relativamente alta en comparación con otras compañías, siendo el año 2019 de 49,3 años.

Sin embargo, desde hace años la tendencia es hacia un rejuvenecimiento progresivo de la cartera, dado que las pólizas con copago que ofrece la entidad han tenido un gran éxito comercial entre la población más joven. La incorporación de personas de edades más jóvenes se realiza a un ritmo mucho más elevado que en otros

tramos de edad, de forma que en los últimos años las de menos de 40 años representan de manera sostenida la mayoría de las nuevas altas.

Concretamente, en el año 2019 el 67% de las nuevas altas fueron personas entre cero y 40 años, y el 40% pertenecían a menores de 25 años. Los niños y niñas de hasta 10 años representaron el 25% del total de nuevas altas.

Un hecho tan positivo como que la gente joven esté decidiendo unirse a Assistència Sanitària está cambiando drásticamente la casuística de los tipos de patologías atendidas en nuestros centros, y una de las áreas en las que más impacto tiene esta tendencia es en las lesiones traumatólogicas y deportivas, al tratarse de un subgrupo de población muy activo donde la prevalencia de este tipo de lesiones es más elevada. Es por ello que en este contexto la atención especializada de las lesiones deportivas es un área de gran crecimiento que se quiere potenciar al máximo para garantizar una atención de la más alta calidad.

El Centro Médico Assistència Sanitària - FC Barcelona proporciona atención continuada especializada en el tratamiento de lesiones deportivas y traumatólogicas en general desde sus inicios en el Camp Nou. En 2019 se atendieron 7.000 lesiones de este tipo. Se atiende a pacientes sin cita previa a cargo de un equipo de traumatología y enfermería con acceso a las pruebas diagnósticas necesarias. Actualmente ubicado en

la calle Còrsega, 345, de Barcelona, se prevé que en un futuro próximo se traslade su actividad a un nuevo espacio que permita ampliar los servicios y mejorar aún más la atención global a los asegurados y aseguradas que la necesiten.

Que la gente joven esté decidiendo unirse a Assistència Sanitària está cambiando drásticamente la casuística del tipo de patologías atendidas en nuestros centros.

Actividad asistencial

2019

Visitas y exploraciones	
visitas de atención primaria	228.555
visitas de especialistas	1.194.186
exploraciones de diagnóstico por la imagen	456.639
exámenes de análisis clínicos	197.007
estudios de anatomía patológica	82.364

Atención de ginecología y obstetricia	
visitas y revisiones ginecológicas	86.256
mamografías	28.023
procedimientos quirúrgicos y obstétricos	1.346
sesiones de rehabilitación del suelo pélvico	1.775
visitas NADO (atención domiciliaria)	559
visitas a la consulta de embarazo de riesgo (CERI)	228

Atención en gastroenterología	
visitas médicas	31.067
endoscopias digestivas	12.864

Atención por patología del aparato locomotor	
visitas médicas	183.687
procedimientos quirúrgicos	5.865
sesiones de fisioterapia	341.128
resonancias magnéticas (RM) del aparato locomotor	28.302
tomografías computadas (TC) del aparato locomotor	2.821
densitometrías óseas	7.590

Atención oftalmológica	
visitas médicas	137.898
exploraciones oftálmicas	42.822
procedimientos quirúrgicos	11.952

Centro Médico Assistència Sanitària - FC Barcelona	
visitas de traumatología urgente	6.954
consultas preoperatorias	1.878

Exploraciones especiales de diagnóstico por imagen	
tomografías computadas (TC)	20.010
resonancias magnéticas (RM)	36.197
exploraciones de medicina nuclear	3.797

Atención patología aparato cardiocirculatorio	
visitas médicas	80.878
exploraciones no invasivas	57.610
procedimientos quirúrgicos e intervencionismo	2.779

Servicio de Oncología de Assistència Sanitària	
visitas médicas	1.185
tratamientos en el Hospital de Día	5.395
sesiones de comités de tumores	193
casos presentados a los comités de tumores	2.233
pacientes nuevos	615

Otros servicios	
pacientes con oxigenoterapia y nebulizadores domiciliarios	678
sesiones de quiropodia	143.488
servicios de enfermería: ambulatorios	9.492
servicios de enfermería: domiciliarios	18.329
traslados en ambulancia	13.183



Atención urgente	
urgencias domiciliarias	71.913
urgencias extrahospitalarias	30.605
urgencias hospitalarias	69.311

Actividad de hospitalización	
ingresos	34.334
ingresos médicos (IM)	7.459
estancia media en ingresos médicos (días)	6,54
ingresos quirúrgicos (IQ)	8.672
estancia media en ingresos quirúrgicos (días)	4,42

Cirugía oncológica	
cirugía oncológica	3.948

Cirugía ambulatoria	
cirugía ambulatoria	17.029

Atención a niños y niñas	
visitas de pediatría	126.965
sesiones de psicología infantil	4.830
sesiones de logopedia infantil	3.427

Clínica del Viajero	
visitas	922

Consulta infección osteoarticular	
visitas consultas infección osteoarticular	198

Atención dermatológica	
visitas médicas	105.561
exéresis de lesiones y tumores cutáneos y de partes blandas	55.364

Acercamos los servicios a la población y seguimos creciendo

Una de las realidades de Assistència Sanitària es la descentralización de su cartera de personas aseguradas en los últimos años. Con el objetivo de dar cobertura a las necesidades de servicios sanitarios en el territorio, hemos asistido a un incremento en el número de consultas médicas, muchas de ellas instaladas en centros médicos.

Parece evidente que cada vez resulta más difícil mantener una consulta médica propia por los gastos que genera, y la perspectiva es compartir espacios con otros profesionales, o bien con centros que dispongan de la infraestructura necesaria para permitir desarrollar la actividad médica al menor coste posible. Esto nos hace pensar que, en el futuro, esta será la tendencia predominante de la prestación de servicios en la medicina privada.

Assistència Sanitària mantiene las exigencias de calidad que siempre ha planteado en el concierto de servicios asistenciales: supervisión de la acreditación de la titulación académica, comprobación de la

colegiación de los facultativos especialistas, validación de la calidad de la infraestructura de las instalaciones y de la tecnología, así como la exigencia de la autorización administrativa de los servicios sanitarios.

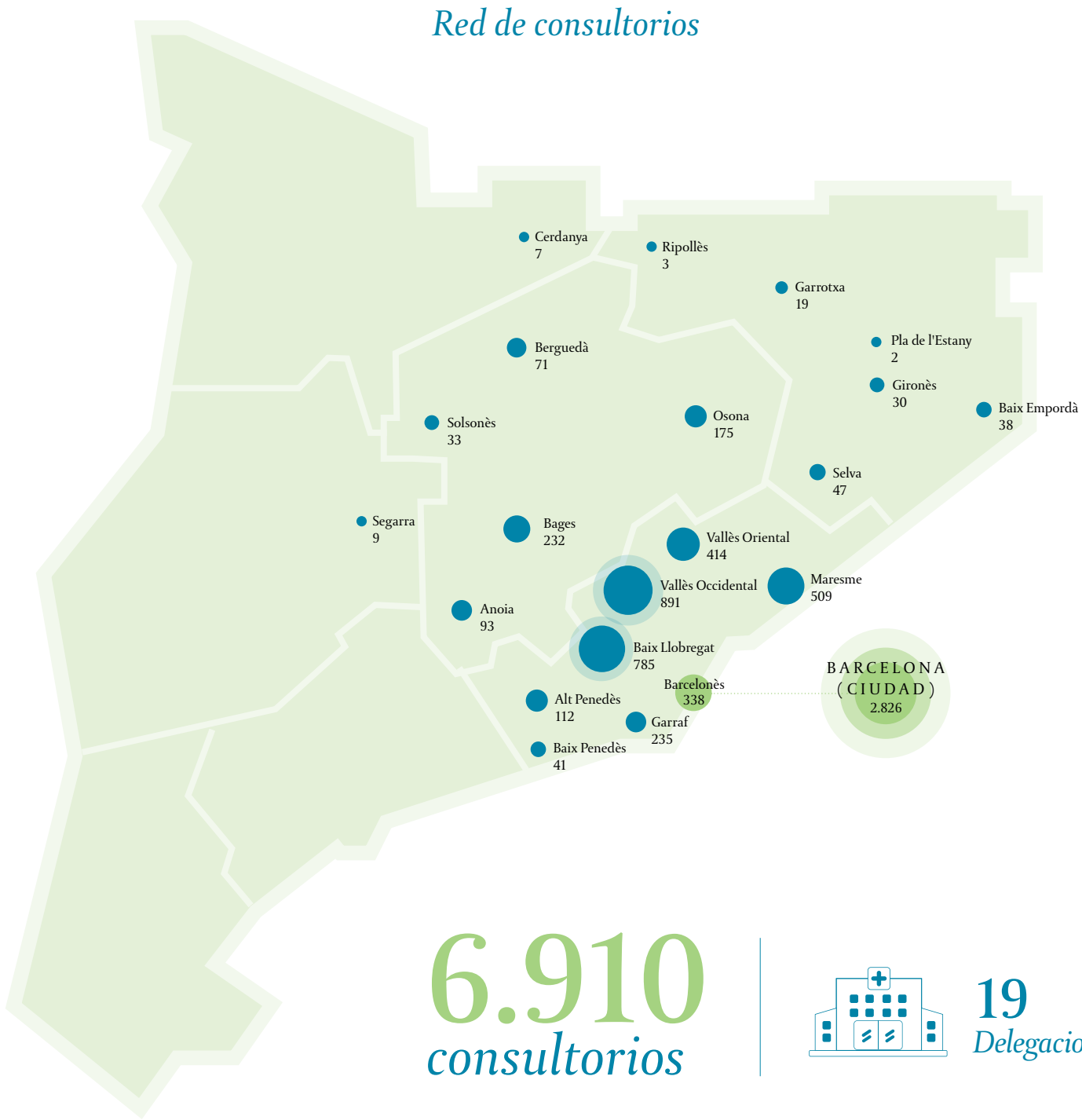
En estos momentos, disponemos de un cuadro médico extenso y competitivo, con centros médicos dotados de infraestructuras y equipamientos acreditados (quirófanos de cirugía menor ambulatoria, hospitales de día, radiología intervencionista, diagnóstico por la imagen) que, junto con profesionales de reconocido prestigio, ofrecen la posibilidad de tener alternativas que eviten a nuestra población asegurada desplazamientos fuera de su demarcación para someterse a una intervención quirúrgica o una exploración complementaria, recibir un tratamiento hospitalario, etc.

Asimismo, contamos con el Cuadro Médico de Atención Rápida, que incluye a 470 médicos

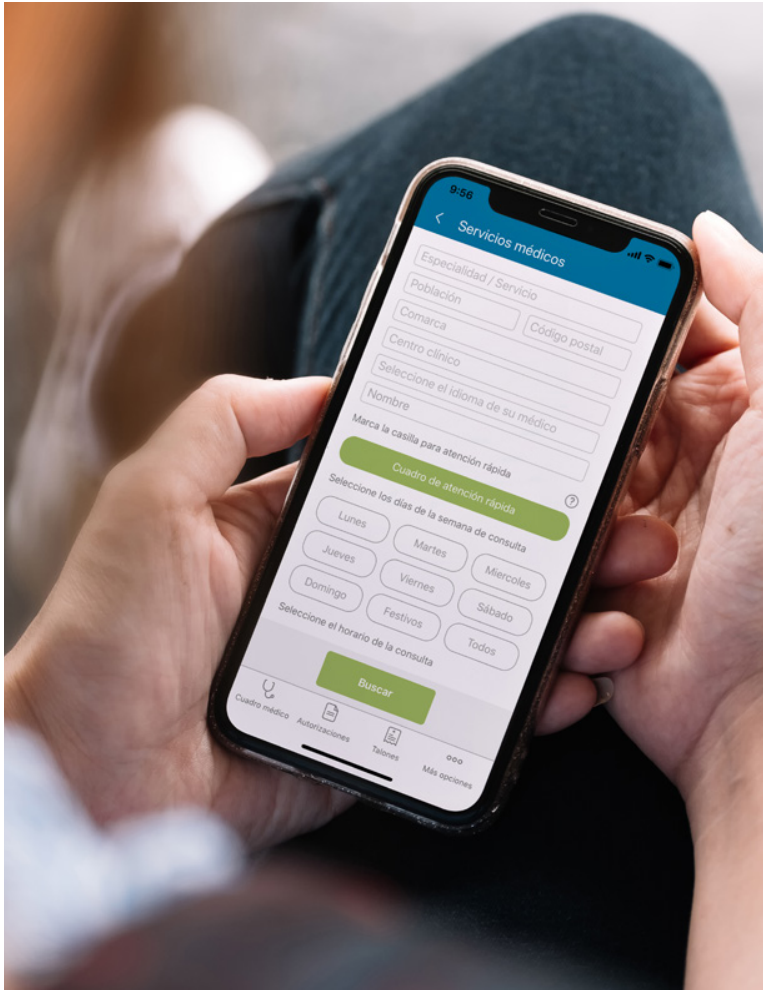
de 25 especialidades y que también tiene implantación en comarcas (hasta 136 localidades diferentes). En caso de necesidad, el compromiso es atender a quien lo solicite en un tiempo de espera máximo de 48 horas (el mismo día o el día laborable siguiente). De esta manera, los asegurados y aseguradas pueden recibir atención médica preferente por parte de especialistas, facilitando la accesibilidad al tratamiento, acortando el tiempo de espera y evitando desplazamientos.

Todo esto hace que el número de profesionales y centros médicos de nuestro cuadro siga creciendo día a día, lo cual representa una ventaja competitiva a la hora de fidelizar a las personas que nos depositan su confianza y de convencer a otras, dado el atractivo que supone disponer del valor añadido de un cuadro médico cualificado con los mejores equipos profesionales de todas las especialidades y los mejores establecimientos sanitarios como proveedores de servicios.

Assistència Sanitària dispone de un cuadro médico extenso y competitivo que mantiene las exigencias de calidad que siempre ha planteado en el concierto de servicios asistenciales.



Garantía de accesibilidad y rapidez en la atención ambulatoria



Garantizar la accesibilidad de toda la población asegurada a los servicios médicos es una de las grandes prioridades estratégicas de Assistència Sanitària. Hay que entender esta afirmación tanto desde el punto de vista físico, a través de la prestación de servicios en consultorios y centros geográficamente cercanos al lugar de residencia de las personas, como en el sentido de garantizar un acceso rápido y sin demoras al tratamiento médico en el momento en que se necesita.

Precisamente, es en este último sentido –la inmediatez en el acceso a los servicios–, que los resultados de la encuesta de accesibilidad a los consultorios realizada en 2018 mostraron un área de mejora más importante, por lo que en el año 2019 se creó el nuevo Cuadro Médico de Atención Rápida. Dieciocho meses después, el cuadro médico es una realidad plenamente consolidada y 470 médicos de 25 especialidades diferentes forman parte de él, atendiendo a la población asegurada de Assistència Sanitària que lo

solicita con una espera máxima de 48 horas. La valoración de la atención recibida es excelente.

Para acceder a este servicio sólo hay que seleccionar un registro del Cuadro Médico de Atención Rápida y llamarle, especificando que se quiere solicitar una visita rápida, por lo que se programa una visita el mismo día o en un máximo de 48 horas. La atención se realiza desde los propios consultorios, situados en 136 localidades diferentes de la provincia de Barcelona; así pues, en la actualidad el Cuadro Médico de Atención Rápida dispone de una extensa red asistencial que garantiza cobertura en la mayor parte del territorio.

Otro de los servicios que contribuye de manera muy importante a un acceso rápido al tratamiento es el Servicio de Atención Continuada Ambulatoria de Traumatología, situado en el Centro Médico Assistència Sanitària - FC Barcelona, y que atiende urgencias traumatológicas leves que no precisan de la utilización de recursos

hospitalarios. Un equipo médico y de enfermería especialistas en traumatología y medicina deportiva se encarga de la prestación de este servicio desde el centro médico de la calle Còrsega, 345, de Barcelona. De esta manera, los asegurados y aseguradas de Assistència Sanitària con lesiones musculoesqueléticas, deportivas o accidentales pueden recibir atención con rapidez el mismo día por especialistas en traumatología sin necesidad de cita previa ni de pasar por el hospital. Durante el año 2019 este servicio realizó un total de 6.954 visitas traumatológicas urgentes.

Debido al éxito del servicio de traumatología entre la población asegurada, actualmente se está valorando la posibilidad de que próximamente se pueda ampliar la actividad del centro médico al ámbito de la Medicina Interna y la Medicina General, para atender también de manera rápida las principales enfermedades médicas agudas que se pueden tratar de forma extrahospitalaria, así como las reagudizaciones leves de

El Cuadro Médico de Atención Rápida y el Servicio de Atención Continuada Ambulatoria de Traumatología garantizan un acceso rápido y sin demoras al tratamiento médico en el momento en que se necesita.

enfermedades crónicas como la enfermedad pulmonar obstructiva crónica o la insuficiencia cardíaca, entre otras.

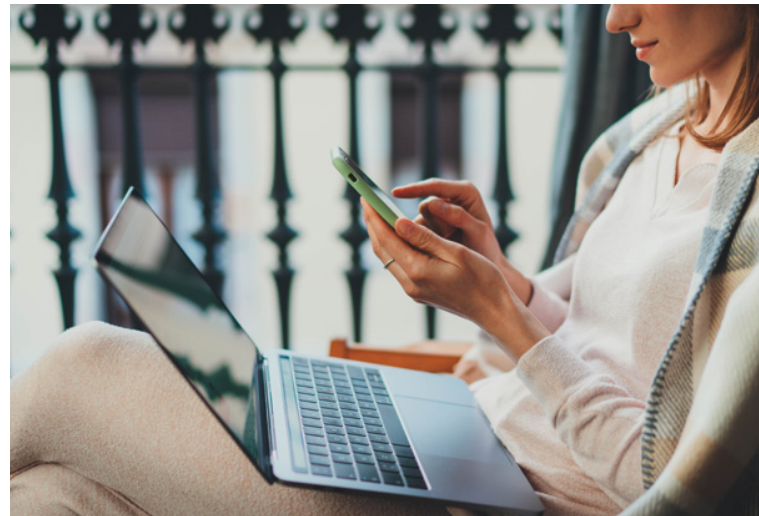
Trabajamos para hacer más fáciles los trámites administrativos

Todo el mundo sabe que son imprescindibles una serie de procedimientos administrativos en cualquier tipo de empresa y de sector económico, y las empresas del sector sanitario también tienen esta necesidad. Sin perder de vista el objetivo de garantizar la sostenibilidad del modelo de medicina social, Assistència Sanitària está comprometida en avanzar hacia un sistema que permita facilitar los trámites, sin perder efectividad en el acceso a los servicios, ni en el pago mensual puntual de los honorarios profesionales, ni en el control de la utilización.

Las principales acciones que se han puesto en marcha en los últimos tiempos con efectos en las personas aseguradas son la compra de talones y la petición

de autorizaciones de servicios por la app o la web, así como el seguimiento del copago.

En el ámbito de los médicos y en el resto de servicios concertados, ya hace tiempo que es posible hacer la mayoría de cambios en los datos personales y de la dirección del consultorio de forma autónoma en la web, así como pedir hojas de petición de servicios, obtener información detallada sobre el pago de los honorarios y sobre los indicadores de actividad de cada profesional, entre otros.



Assistència Sanitària está comprometida en hacer cada vez más fáciles los trámites administrativos, para la población asegurada y para los médicos y consultorios.



Nuevas tarjetas de Assistència Sanitària

En junio de 2019 se actualizaron las tarjetas identificadoras de las personas aseguradas con un nuevo diseño, que ha supuesto una mejora para los consultorios, ya que permite identificar al paciente de forma rápida, con el lector de banda magnética, y simplifica las gestiones administrativas.

Además, esta nueva tarjeta con banda magnética permite el uso en los diferentes terminales de la red asistencial que ofrece la Agrupación de Igualatorios en todo el Estado. Así, las personas aseguradas de Assistència Sanitària pueden ser atendidas de forma más accesible en más de 40.000 consultorios del territorio español.



Digitalización de la documentación

Para el proceso de verificación y control de la actividad se requiere la documentación que acredita la realización de los actos médicos y el resto de los servicios. Para mejorar y hacer efectivo y eficiente este proceso se ha introducido la digitalización de los documentos.

De esta manera la tarea se efectúa mayoritariamente sin manipulación de papel. Esta mejora ha permitido poder realizar el proceso de pago durante el estado de alarma por la COVID-19, con el personal trabajando desde su domicilio.



Hoja de Autorización de Servicios sin papel, la última innovación

Actualmente, después de hacer los trámites por los medios digitales o presencialmente, los pacientes pueden acudir a las consultas sin la Hoja de Autorización de Servicios impresa. Assistència Sanitària ha puesto en marcha un nuevo sistema que reconoce la autorización emitida y asigna online el número de autorización de servicios durante el proceso de registro electrónico que se realiza en los consultorios. No es necesario que ningún paciente lleve el papel de la autorización impreso y el médico no debe enviarlo a Assistència Sanitària.

Esta mejora, que supone una importante disminución en el uso de papel, está alineada con las buenas prácticas medioambientales, y ha sido posible gracias al avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El PAPPa, un modelo de éxito para el tratamiento de las personas mayores con enfermedades crónicas

En junio del 2011 se creó el programa de atención al paciente pluripatológico de Assistència Sanitària, conocido con el acrónimo de PAPPa. Su objetivo fue ofrecer tratamiento y cuidados adecuados a pacientes mayores con enfermedades crónicas ya diagnosticadas y que se benefician de una visión holística de la persona y su entorno. El seguimiento y tratamiento se hace en el mismo domicilio y se trasladan pacientes a la consulta de un especialista o al hospital siempre que sea necesario.

En el momento de elaborar esta memoria, cuando comienza el décimo año de funcionamiento y se analizan los resultados, se constata que son francamente positivos. Desde junio de 2011 hasta el final del 2019, 2.029 pacientes habían recibido tratamiento

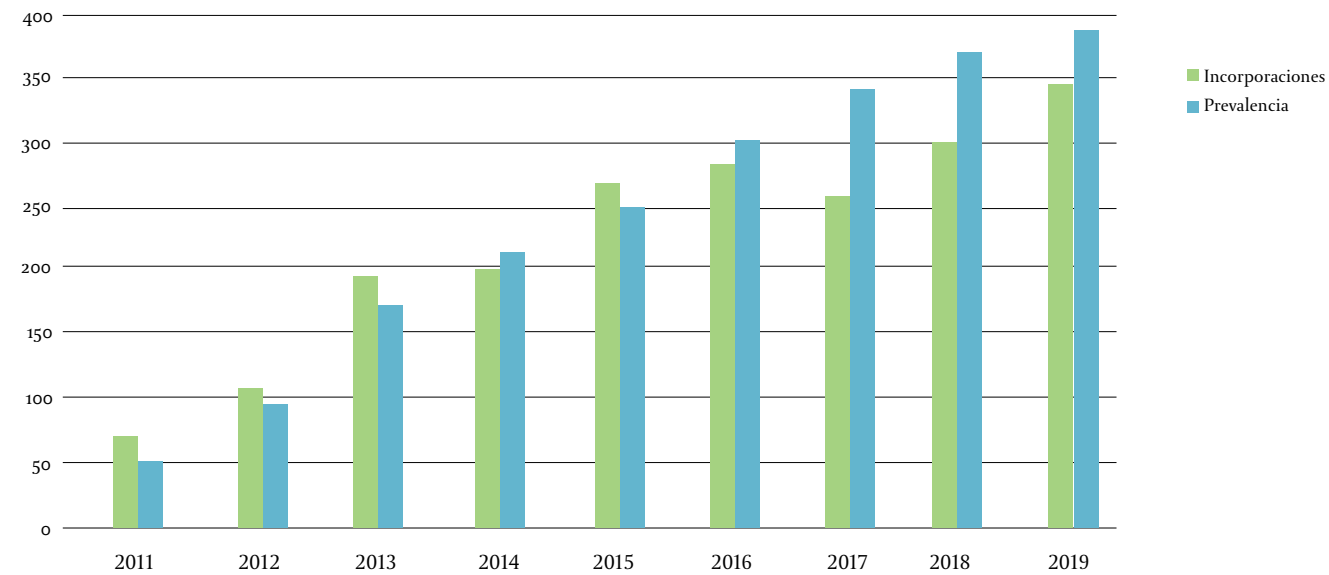
en el PAPPa y a 31 de diciembre 384 pacientes estaban activos en el programa, es decir, con control en su propio domicilio por el equipo asistencial, que es quien se desplaza.

La edad media de incorporación es de 86 años y la causa más frecuente de ingreso es la pluripatología, es decir, personas mayores con múltiples enfermedades crónicas estabilizadas que se benefician de este tipo de servicio. También se da el caso de pacientes que, por su estabilidad, dejan de necesitar este tipo de servicio y reciben el alta para seguir los controles con su médico habitual. La estancia media en el programa PAPPa es de 356,3 días.

El equipo que da soporte a este conjunto de casi 400 pacientes en su

La experiencia de estos años de funcionamiento del PAPPa demuestra que el programa es eficaz desde el punto de vista clínico, eficiente y satisfactorio para el paciente y su familia.

Incorporación y prevalencia de personas enfermas
Junio de 2011 a diciembre de 2019



domicilio está formado por 31 médicos de familia, 21 enfermeras, 4 médicos internistas y dos médicos geriatras. Cada paciente tiene asignado un médico de familia y una enfermera, que son quienes, periódicamente, hacen las visitas al domicilio. Cuando se produce una descompensación grave, se desplaza el equipo de intervención formado por médicos internistas, geriatras y enfermeras al mismo domicilio del paciente, y habitualmente

resuelven el problema. Si lo consideran necesario, realizan el traslado al hospital.

Las personas tratadas a domicilio requieren menos ingresos hospitalarios y si los hacen son más cortos, requieren menos medicación y la que usan está más ordenada, manifiestan un alto grado de satisfacción en el programa y mejoran su calidad de vida.



DNA fetal libre en sangre materna

Permite identificar el 85% de las anomalías cromosómicas clínicamente relevantes o significativas.

En 2019, Assistència Sanitària incorporó el estudio del DNA fetal libre en sangre materna a la cobertura de la póliza, en las indicaciones recogidas en el Protocolo de cribado prenatal de anomalías congénitas en Cataluña, editado por el Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña en 2018: resultado del cribado bioquímico del primer o del segundo trimestre entre 1/10 y 1/1100.

El DNA fetal libre en sangre materna permite identificar las trisomías 21, 18, 13 y la monosomía X, que son el 85% de las anomalías cromosómicas clínicamente relevantes o significativas. Hasta 2018, a las gestantes mayores de 37 años en el momento del parto,

el protocolo les recomendaba, entre otras pruebas, el diagnóstico prenatal invasivo para la detección de estas anomalías. En 2019, la edad materna deja de ser un elemento diferencial en el árbol de decisión del cribado prenatal, y se incluye el DNA fetal.

En el primer año de cobertura, se realizaron 81 pruebas, en todas las edades maternas:

Edad materna	N. Pruebas 2019
25-30	3
31-34	16
35-37	20
Grupo 37 años o menos	39
38-39	21
40-44	20
45-49	1
Grupo 38 años o más	42
Total	81

Ante un resultado positivo o riesgo elevado de aneuploidía en algunos de los cromosomas estudiados, se informa a la gestante de esta sospecha, y se le ofrece realizar una prueba invasiva de diagnóstico prenatal (amniocentesis o biopsia corial, según las semanas de gestación) con el objetivo de confirmar el diagnóstico de sospecha.

En 2019, la reducción interanual en el número de procedimientos invasivos fue del 62% en las gestantes mayores de 37 años, y del 44% en las de 37 años o menos. Estos resultados confirman el valor añadido del DNA fetal libre en sangre materna, lo que permite reducir el número de gestantes que deben someterse a estos procedimientos, con el consiguiente riesgo de pérdida fetal.

Edad materna	2018	2019	Variación 2018/2019
<25 anys	1	0	-100%
20-30	7	2	-71%
31-34	12	13	8%
35-37	19	7	-63%
Grupo 37 años o menos	39	22	-44%
38-39	19	7	-63%
40-44	24	10	-58%
45-49	2	0	-100%
Grupo 38 años o más	45	17	-62%
Total	84	39	-54%

Diagnóstico prenatal: amniocentesis y biopsias coriales



Una gama de servicios exclusivos única

SCIAS Hospital de Barcelona

El Hospital de Barcelona es un centro hospitalario privado de uso exclusivo para la población asegurada de Assistència Sanitària, situado en la ciudad de Barcelona. Dispone de la infraestructura humana y técnica para responder ante cualquier eventualidad médica y quirúrgica. Es un hospital abierto, donde las personas pueden ser intervenidas por cualquier especialista de su elección. Su Servicio de Urgencias funciona las 24 horas del día, todos los días del año.



Servicio de Oncología de Assistència Sanitària

Este servicio exclusivo para personas aseguradas con cáncer realizó más de 8.000 visitas en 2019 y cada año atiende alrededor de 650 pacientes con nuevo diagnóstico. Ubicado en el Hospital de Barcelona, lo integran especialistas de reconocido prestigio y se organiza por áreas de patología para ofrecer atención desde el diagnóstico, mejorando la coordinación y la continuidad entre niveles asistenciales y expertos.

A los médicos de Assistència Sanitària les proporciona consulta para las decisiones terapéuticas colegiadas y comités de tumores específicos que se reúnen semanalmente. A las personas aseguradas, el servicio les ofrece:

- Visitas de oncología realizadas por especialistas de prestigio reconocido.
- Atención telefónica continuada de enfermería para dar respuesta rápida a las preguntas y necesidades.

- Servicio de Psicooncología para la atención psicológica a paciente y familia en las diferentes fases de la enfermedad.
- Hospital de Día. Administración de la medicación oncológica, supervisada por los Servicios de Oncología y de Farmacia.
- Atención a las Urgencias por profesionales que conocen el proceso asistencial de cada paciente.
- Consulta con la enfermera estomaterapeuta, especializada en el cuidado de personas ostomizadas.
- Consulta de cardiología oncológica para la valoración de las posibles repercusiones del tratamiento quimioterápico.

El Servicio se completa con la oferta de cirugía oncológica de alta complejidad prestada por un conjunto de especialistas del cuadro médico con especialización en las diferentes técnicas de la cirugía oncológica. También se ha implantado un Servicio de Cuidados Paliativos que presta atención durante el ingreso en el Hospital de Barcelona y servicios

domiciliarios multidisciplinares las 24 horas del día y todos los días del año.

Resonancia Magnética en la Ciudad Deportiva Joan Gamper

Se trata de un centro de resonancia magnética con una tecnología de vanguardia que está a disposición de las personas aseguradas de Assistència Sanitària y de los jugadores y de las jugadoras del FC Barcelona. De este modo, las dos entidades pueden diagnosticar lesiones y anomalías con mayor precisión y rapidez. Este centro es exclusivo para exploraciones del aparato locomotor.



Servicio de Urgencias Domiciliarias (SUD)

Este es un servicio exclusivo para las personas aseguradas de Assistència Sanitària, que permite disfrutar de atención domiciliaria urgente, prestada por un médico. Este servicio dispone de un parque móvil propio que hace posible visitar la población en cualquier punto de las comarcas de Barcelona. El SUD atiende cada año más de 70.000 visitas a domicilio.

Centro Médico Assistència Sanitària – FC Barcelona

Situado en el Camp Nou hasta mediados de 2019, es un centro de referencia para la atención urgente de traumatología, en exclusiva para las personas aseguradas de Assistència Sanitària. En este centro, trasladado de forma provisional a la calle Còrsega, de Barcelona, se realiza la atención no programada de problemas traumatológicos de poca gravedad. También se ha dispuesto de un servicio de consulta preoperatoria en las mismas instalaciones.

Programa de Atención al Paciente Pluripatológico (PAPPA)

El PAPPA es un programa destinado a pacientes mayores con enfermedades crónicas que requieren atención continuada y que pueden estar en su domicilio. En el programa hay alrededor de 400 personas que son atendidas por un equipo multidisciplinar.

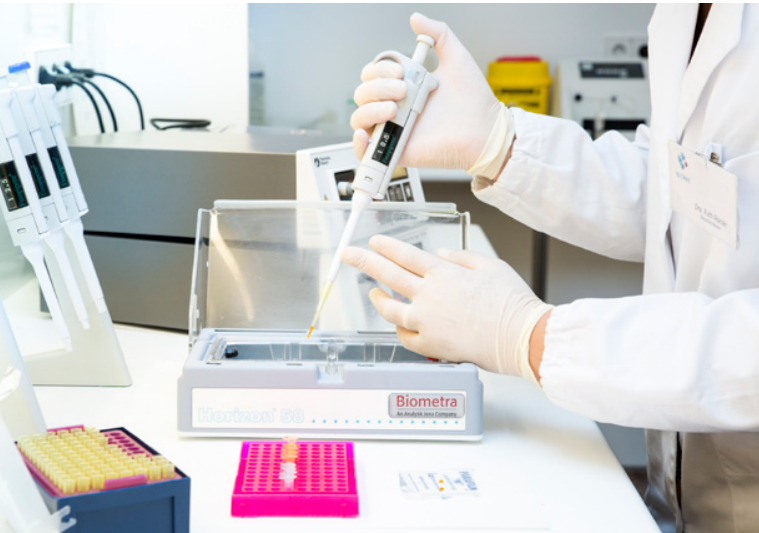
Unidad de Atención al Embarazo de Riesgo (CERI)

Esta unidad tiene como objetivo atender a la mujer embarazada con problemas médicos asociados que, con un cuidadoso diagnóstico y seguimiento, evitará las complicaciones durante la gestación. Se trata de un servicio de consulta a disposición de especialistas de Assistència Sanitària para atender las interconsultas al tiempo que obstetras siguen el embarazo de sus pacientes.



Clínica de Atención Integral al Viajero de Assistència Sanitària (CAIVAS)

Servicio de orientación sobre las precauciones sanitarias que haya que tomar en un viaje, dependiendo del país de destino y las vacunas necesarias. El servicio está situado en el Hospital de Barcelona. Durante 2019 se atendieron 922 visitas.



Programa NADO

Es un servicio exclusivo que ofrece visitas a domicilio a las aseguradas que hayan tenido un hijo o una hija para resolver sus dudas y ofrecerles orientación sobre la atención a los recién nacidos en los primeros días en casa. Enfermeras expertas del Servicio de Pediatría y Neonatología del Hospital de Barcelona prestan el programa, que es complementario –no sustitutivo– a la función de los profesionales de la pediatría o ginecología. 559 familias han disfrutado de este servicio en 2019.

Clínica de Infecciones Osteoarticulares (CLIO)

Esta consulta es un servicio de apoyo a los médicos de Assistència Sanitària para tratar a las personas enfermas con infección osteoarticular o del material implantado. Es atendida por profesionales del Servicio de Medicina Interna, especialistas en enfermedades infecciosas.

BIOPAT, laboratorio de biología molecular

BIOPAT es un laboratorio de referencia orientado a trasladar al ámbito asistencial los nuevos avances científicos y tecnológicos en biología molecular. Ofrece un amplio abanico de pruebas moleculares que proporcionan al médico especialista responsable de cada caso una ayuda indispensable para el diagnóstico y el tratamiento de muchas enfermedades y facilita la medicina personalizada, es decir, la adecuación del tratamiento a las características propias de cada persona enferma.

Gravida, centro de fertilidad avanzada

Centro especializado en el tratamiento integral de la fertilidad y la reproducción humana asistida. Está situado en el Hospital de Barcelona y dispone de la tecnología más avanzada para el tratamiento de la fertilidad humana.

20 años de *feedback*, indicadores de actividad asistencial

La herramienta indispensable para que los médicos analicen la actividad propia e identifiquen áreas susceptibles de revisión o mejora.

En 2001, Assistència Sanitària inició el proyecto de monitorización de la actividad que sus médicos realizan o solicitan a las personas aseguradas de la Entidad a partir de indicadores de actividad asistencial específicos de cada especialidad, y se difundieron los primeros resultados en 2002.

En junio de 2019, la Entidad publicó la 18ª edición del informe anual Indicadores de Actividad Asistencial y la sexta edición de los Indicadores de Calidad y de Actividad del Protocolo de Colaboración. Estos últimos, junto con sus valores de referencia y/o estándares, son establecidos por el Consejo de Administración, presentados anualmente a la Junta de Socios para su aprobación y, una vez ratificados, publicados en el área privada de cada médico en la web de la Entidad.

El informe Indicadores de Actividad Asistencial está estructurado en tres apartados:

- Indicadores generales.

- Indicadores de actividad realizada en consultorio, a domicilio y en clínica: visitas, exploraciones y procedimientos.
- Indicadores de actividad solicitada:
 - Exploraciones complementarias: análisis clínicos, diagnóstico por la imagen (radiología convencional, ecografía, resonancia magnética, tomografía computarizada, medicina nuclear, densitometría ósea, etc.).
 - Otros procedimientos: endoscopias digestivas, exploraciones cardiológicas, de alergia, de otorrinolaringología, genitourinarias, neurológicas, oftálmicas, neumológicas y tartrectomías.

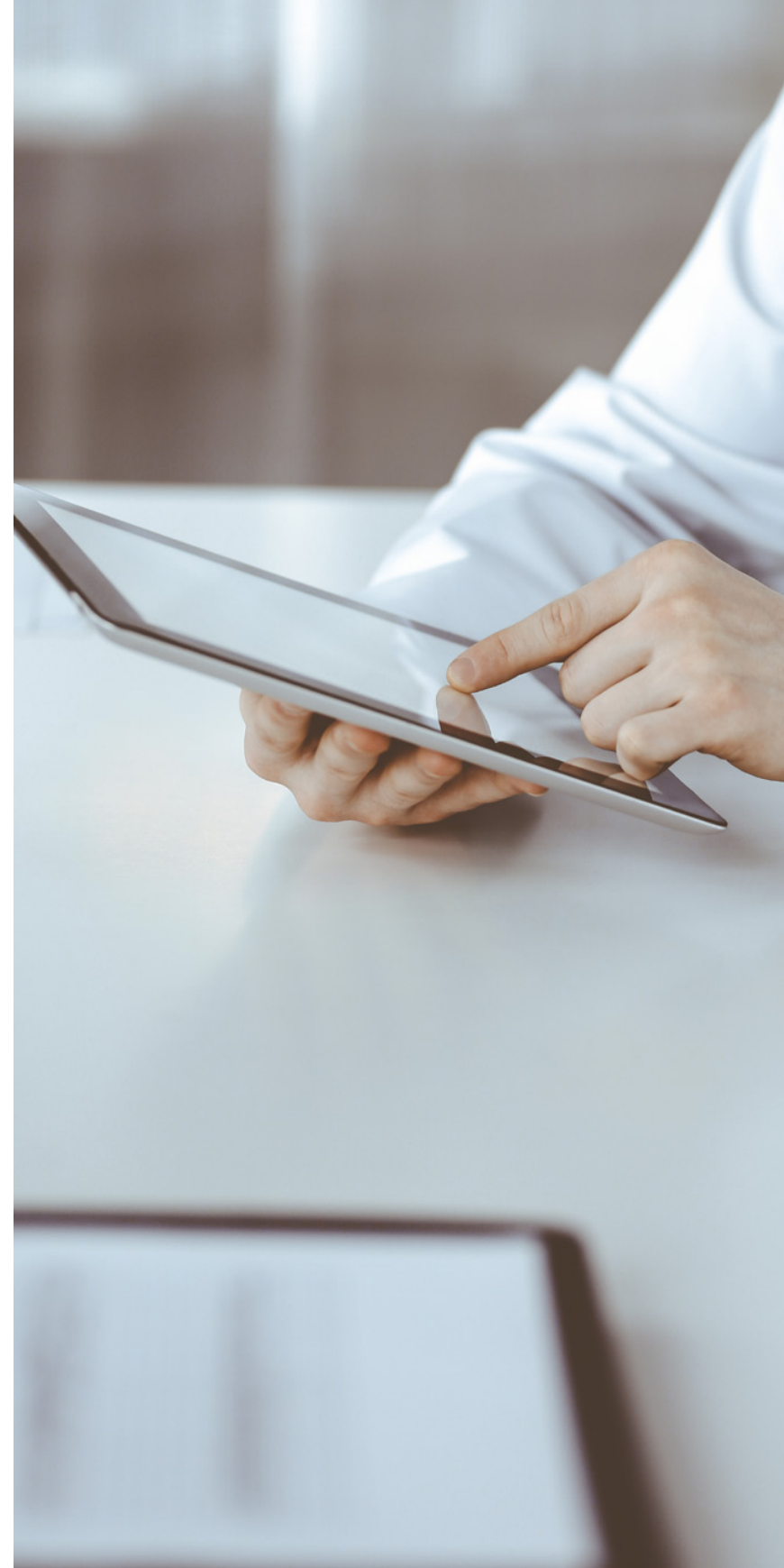
Para cada indicador, se informa del valor propio del profesional, del valor de referencia o estándar y del porcentaje de pruebas complementarias y/o tratamientos realizados que han sido solicitados y realizados por el mismo profesional. En el año 2012, Assistència Sanitària introdujo

dos cambios metodológicos clave para certificar la robustez de este proyecto. Como los datos de actividad no siguen una distribución simétrica y presentan valores extremos, la mediana (y no la media) fue elegida como valor de referencia de cada indicador específico, obtenida a partir de los datos de un mínimo de 10 médicos que hubieran visitado a más de 6 pacientes en el año estudiado. Como consecuencia, los límites razonables de variabilidad interprofesional de un indicador cambiaron también, y ahora se fijan con criterios estadísticos de percentiles, cuartiles y constantes km, sustituyendo la desviación estándar que se había utilizado desde 2001.

Los Indicadores de Actividad Asistencial son la fuente de información que permite a cada médico analizar los índices de actividad propios e identificar aquellas áreas susceptibles de revisión y/o mejora en su práctica asistencial, si observa desviaciones

en algunos de estos índices respecto al valor de referencia o estándar de su especialidad sin motivo evidente que lo justifique.

Para Assistència Sanitària, el conjunto de Indicadores de Actividad Asistencial de todo el cuadro médico es la herramienta indispensable para identificar a aquellos médicos que, al situarse más allá de los límites justificables de variabilidad interprofesional, no interiorizan el coste de oportunidad de sus decisiones, poniendo en riesgo la continuidad del modelo singular y único de medicina social, basado en la filosofía cooperativa y de servicio que es Assistència Sanitària desde su creación.



Una transformación digital que no se detiene



En poco tiempo los procesos internos de Assistència Sanitària, así como colectivos como la población asegurada o los *partners*, han percibido un cambio en beneficio de una mayor proximidad y comprensión.

El mundo digital es una realidad que nos rodea e impregna cada ámbito de nuestras vidas. Su alcance es muy complejo, pero llega también a los aspectos más cotidianos. En general, nos permite hacer cosas que no habíamos imaginado años atrás y que han venido para ayudarnos y hacernos la vida un poco más fácil.

También Asistencia Sanitaria como organización afronta desde hace años el reto que supone la transformación digital, convertida en un eje básico que permite ofrecer a la población asegurada y al conjunto de entidades colaboradoras servicios más completos, directos y personalizados. Con las nuevas herramientas, Assistència Sanitària se acerca a las personas para conocer y resolver sus necesidades reales desde la proximidad. Superada una primera fase de simplificación de las gestiones –que ahora se

pueden hacer online, a través de la app y la web–, se llevaron a cabo otras mejoras en la accesibilidad en el canal presencial –con la remodelación de los puntos de atención del Entidad.

Durante el año 2019, sin embargo, el acento se puso en la transformación del área de marketing, una pieza estratégica clave para la mejora y crecimiento de la compañía. Partiendo de una estructura inicial, el impulso fue notorio y se dotó al equipo de recursos y herramientas destinadas a multiplicar sus resultados operativos con nuevas capacidades. Un servicio experto de consultoría y acompañamiento tecnológico posibilitó, tras el análisis a fondo, planificar y ejecutar un ambicioso proyecto de transformación digital.

Los resultados del diagnóstico fueron el punto de partida para describir un modelo futuro

del área de marketing al que se llegará a medida que se avance en un *roadmap* definido. Más de 25 iniciativas digitales innovadoras deben permitir alcanzar los objetivos y el funcionamiento previsto en un plazo de solo tres años.

El arranque del proyecto ha sido muy fructífero y en poco tiempo los procesos internos de Assistència Sanitària, así como colectivos como la población asegurada o los *partners*, han percibido un cambio en beneficio de una mayor proximidad y comprensión de las necesidades específicas de las personas. Al cierre de 2019, ya en la fase de desarrollo de algunas de las principales iniciativas estimadas, la valoración es positiva y se adivina un potencial superior al esperado.

Cinco años más “Unidos por la excelencia”

Assistència Sanitària y el FC Barcelona renovaron y ampliaron un acuerdo ya consolidado que, desde hace más de 15 años, establece los términos de la relación. Assistència Sanitària es el proveedor de seguros médicos y tiene presencia en las instalaciones del club, que utiliza los centros de atención de la aseguradora, así como el Hospital de Barcelona cuando la práctica médica lo requiere, especialmente para la realización de pruebas de complejidad. Ambas entidades son referentes en sus ámbitos respectivos, la salud y el deporte.



Las becas de Assistència Sanitària superan las previsiones

En su undécima edición, 473 estudiantes de tercer ciclo del ámbito de la salud se presentaron al Programa de Becas Assistència Sanitària. Tras el proceso de valoración y selección, para el curso académico 2018-19 se adjudicaron 32 ayudas a los expedientes con mayor puntuación. Desde la creación del programa, en 2008, se han repartido más de 310.000 euros, se han recibido 2.487 solicitudes y se han entregado 327 becas. La numerosa participación es muestra del acierto de Assistència Sanitària al detectar la necesidad de impulsar la actualización de conocimientos de los profesionales de la salud.



Con el deporte de base

La apuesta estratégica de Assistència Sanitària por la práctica del deporte, como aliado para la salud de las personas, toma forma mediante diversas alianzas. En 2019 la entidad colaboró con la Cursa Barça (con 3.500 corredores), promovió el campus de verano del club (con niños y niñas de todas las edades) y organizó un evento en el Camp Nou exclusivo para los 48 asegurados y aseguradas escogidos en un sorteo. El enfoque deportivo se dibuja como eje de futuro para la entidad, fruto del interés real y creciente de la población asegurada.



Las secciones profesionales del Barça son de Assistència Sanitària



En el mes de julio Assistència Sanitària se convirtió en el nuevo patrocinador principal de los deportes profesionales del FC Barcelona hasta el año 2024. Este paso más en la trayectoria común contribuye a seguir consolidando el posicionamiento polideportivo del club, con una colaboración nacida de la coincidencia de valores y la vocación de alcanzar un objetivo de excelencia. Los equipos de baloncesto, balonmano, fútbol sala y hockey patines llevan en la camiseta el logotipo de la Entidad, que también dispone de derechos de imagen en el Palau Blaugrana y el Camp Nou.

Premio Grup Assistència a la excelencia en la gestión de la calidad sanitaria



La labor del SENSAR (Sistema Español de Notificación en Seguridad en Anestesia y Reanimación) se vio reconocida con el galardón de la edición 2019, en la categoría de sociedades científicas. Con el impulso conjunto de la Fundación Avedis Donabedian, se distinguen anualmente iniciativas que tengan por misión la mejora de la calidad en la atención sanitaria y social, un objetivo compartido con Assistència Sanitària. La presidenta de SCIAS, M. Àngels Font, entregó el premio en nombre del Grup Assistència.

