

#### Accessibilitat

- Centres sanitaris
- Lliure elecció de metge
- Llistes d'espera (tramitació dels certificats i les reclamacions de les patologies quirúrgiques amb garantia)

#### Qualitat i opinió del ciutadà

- Enquestes PLAENSA
- Recollida i derivació de reclamacions

#### Serveis als professionals

- Servei de traducció telefònica a tots els professionals sanitaris (més de 70 idiomes o dialectes).
- Suport informatiu als professionals en programes i campanyes especials del Departament de Salut.

El 061 CatSalut Respon és la Central de Coordinació Sanitària del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM).

A part dels metges, infermers i tècnics que treballen atenent les demandes de salut dels ciutadans, hi ha un equip de professionals que tenen com a objectiu organitzar, facilitar, millorar, avaluar i impulsar les accions oportunes per tal que la tasca assistencial sigui el més excel·lent possible.

## 4.1 Projectes tecnològics del 061 CatSalut Respon

- **Servei d'atenció i gestió de la demanda assignat a la CECOS.** Durant l'any 2015 s'adjudica aquesta licitació a l'empresa Ferroviaria i s'inicia el servei el mes de setembre.
- **Servei d'atenció psicològica a les emergències.** L'any 2015 es realitza una nova licitació d'aquest servei, que l'empresa **SIPS**, (Serveis Integrals de Psicologia), iniciat el dia 10 d'abril.
- **Serveis sanitaris al malalt adult potencialment crític i al malalt crític** per tal de donar suport als centres de la XHUP (patologia mèdica quirúrgica, traumàtica, neurològica i/o neuroquirúrgica i cardíaca o coronària). L'any 2015 es realitza la pròrroga anual dels contractes subscrits.
- **Servei de traducció i interpretació telefònic.** Es prorroga el contracte subscrit amb l'empresa K.M. Alarabi, adjudicatària del mateix.
- **Servei de trasllat i repatriació sanitària de pacients assegurats pel CatSalut i ingressats en centres de fora de Catalunya i amb destinació final a Catalunya.** Es publica la licitació d'aquest servei a l'empresa Lafuente, i s'implanta un nou model de gestió i seguiment del mateix.
- **Servei de realització de les enquestes PLAENSA del CatSalut i de les enquestes del Baròmetre Sanitari,** i posterior desenvolupament (operativa del treball de camp) de l'encàrrec de servei fet per CatSalut. L'any 2015 es realitza la licitació i l'adjudicació del servei esmentat.

- **Elaboració del plec tècnic per la futura licitació de la nova plataforma tecnològica del 061 CatSalut Respon.**

Reestructuració de la sala, potenciant la intercomunicació metge-infermer, i l'apropament del cap de guàrdia a la resta de professionals, facilitant el seguiment i control dels incidents.

- **Millores en el SITREM** (programa informàtic del 061 CatSalut Respon) que fan més eficient la tasca dels professionals i més adequat i real l'anàlisi de les dades.
- **Implantació a la CECOS de processos d'atenció a la cronicitat**, lligats a l'ampliació de l'horari de l'atenció especialitzada en cures pal·liatives mitjançant un dispositiu PADES de suport a l'atenció continuada. En una primera fase, en les Àrees Integrals de Salut (AIS) Litoral i Esquerra de Barcelona ciutat, des del dia 1 de març, s'adeqüen el programa informàtic i els protocols d'atenció de la CECOS.
- **Extensió del model d'atenció continuada domiciliaria (ACD)** amb gestió de la demanda per 061 CatSalut Respon (ordenació de l'atenció domiciliària) amb:
  - Implantació al Garraf incorporant els municipis de Sitges, Sant Pere de Ribes, Roquetes, Olivella, Canyelles, Cubelles i Cunit.
  - Preparació (tasques prèvies a la implantació) al Maresme (ABS de Llaveneres i Arenys de Mar, que donen cobertura als municipis citats a més a més de Sant Vicenç de Montalt, Caldes d'Estrac i Arenys de Munt).
- **Incorporació de la gestió d'ACD de Montcada i Reixac des de la sala Barcelona.**
- **Extensió de la QuitLine de tabac potenciant el treball en altres dispositius.** Incorporació del 061 CatSalut Respon i de la QuitLine de tabac a un projecte d'investigació al que s'ha concedit una **beca FIS**. Aquest projecte treballa per desenvolupar un pla intensiu de tractament personalitzat telefònic a pacients amb patologia mental, que han estat ingressats en un hospital per intentar deixar de fumar (**QUIT\_MENTAL**).
- **Participació del 061 CatSalut Respon en el projecte d'implantació a tot Catalunya de 'La Meva Salut'**, donant suport informatiu i gestionant incidències.
- **Consolidació del paper del 061 CatSalut Respon en el Codi Risc Suïcidi i en la seva implantació a tot Catalunya.**
- **Participació de la CECOS en les reunions de treball i millora de les plataformes amb Guàrdia Urbana de Barcelona i amb el 112 per millorar els protocols conjunts.**
- **Constant revisió, ampliació i millora de la Guia de Centres Sanitaris** integrada en el programa informàtic amb el que treballa la CECOS.
- **Definició del model de la plataforma informàtica destinada a la gestió del transport sanitari no urgent (TSNU).**
- **Adaptació dels protocols de la CECOS al nou model millorat de transport sanitari urgent desplegat a finals d'any.**