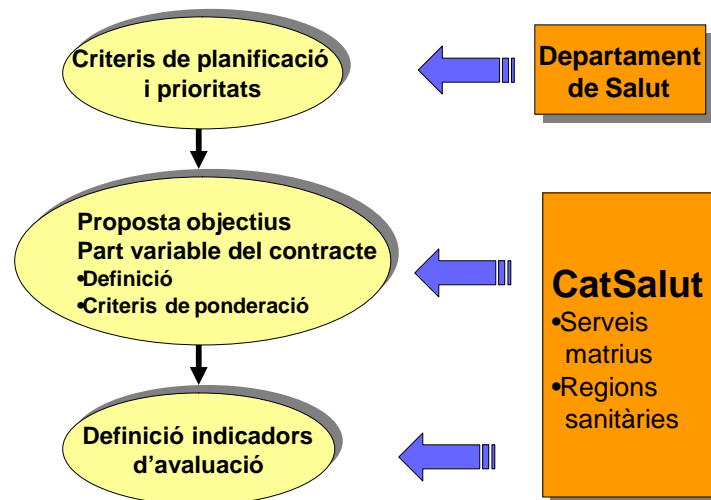


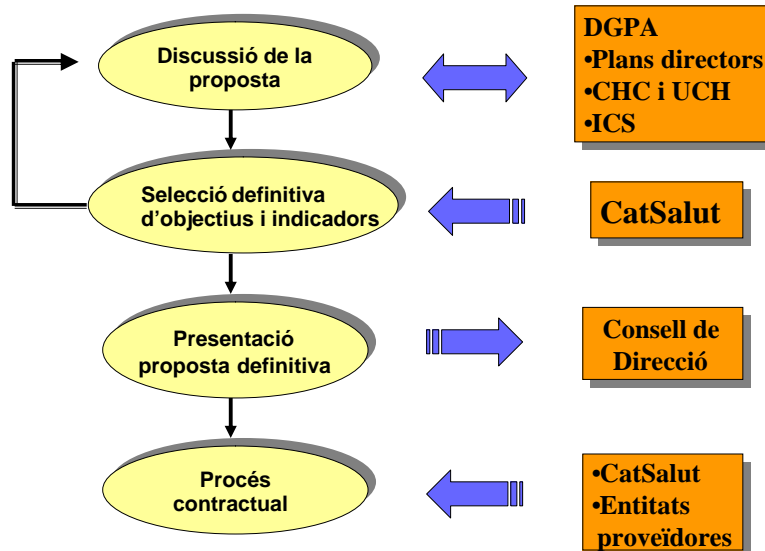
Objectius de salut Compra de serveis 2005

Desembre 2005

Objectius de salut. Compra de serveis 2005



Objectius de salut.Compra de serveis 2005



Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Àmbits de formulació dels objectius contractuals

➤ **Dimensions**

- ✓ *accessibilitat*
- ✓ *resolució/efectivitat*
- ✓ *coordinació*
- ✓ *eficiència*
- ✓ *satisfacció*

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Part variable (I)

➤ **Objectius comuns a totes les unitats proveïdores** (per línia assistencial)

- ✓ 80% de l'import de la part variable
- ✓ comuns a totes les unitats proveïdores
- ✓ definits amb criteris d'homogeneïtat per al conjunt del territori
- ✓ les regions sanitàries estableixen el grau d'assoliment d'aquests objectius i la seva ponderació

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Part variable (II)

➤ **Objectius específics de les regions sanitàries**

- ✓ 20% de l'import de la part variable
- ✓ d'acord amb les peculiaritats i prioritats de cada territori
- ✓ definició dels objectius homogènia, consensuada amb el conjut del CatSalut
- ✓ les regions sanitàries estableixen el grau d'assoliment d'aquests objectius i la seva ponderació

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Trets diferencials de la compra de serveis 2005 (I)

➤ ***Criteris per a la formulació d'objectius***

- ✓ seguir els criteris establerts de planificació sanitària (Pla de salut, plans directors, avaluació evolutiva, etc.);
- ✓ orientar-los cap als resultats del procés assistencial
- ✓ formular-los de forma quantificada
- ✓ utilitzar només aquells que siguin mesurables amb dades d'obtenció factible

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Trets diferencials de la compra de serveis 2005 (II)

➤ ***Canvis en la part variable***

- ✓ disminució global del nombre d'objectius
- ✓ distribució de l'import entre part comuna (80%) i part específica (fins a un 20%)
- ✓ formulació homogènia dels objectius per a tots els territoris i entitats proveïdores
- ✓ criteris de ponderació dels objectius (màxim 20% i mínim del 4%)

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

Trets diferencials de la compra de serveis 2005 (III)

➤ **Canvis en l'avaluació dels objectius contractuals**

- ✓ indicadors destinats a valorar el grau d'assoliment dels objectius
- ✓ un únic indicador per a cada objectiu
- ✓ diferenciar entre indicadors per avaluar objectius i per elaborar informació

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

OBJECTIUS COMUNS DE LA PART VARIABLE DELS CONTRACTES

SATISFACCIÓ

- ❖ ***Dur a terme un mínim d'un ...% de les activitats proposades en l'informe normalitzat d'avaluació sobre l'opinió i satisfacció del ciutadà en relació amb els serveis sanitaris públics rebuts***

Indicador: Grau d'aplicació de les propostes de l'informe normalitzat d'avaluació

- ❖ ***Col·laborar amb l'obtenció de dades referides a l'opinió i satisfacció del ciutadà en relació amb els serveis sanitaris públics rebuts mitjançant l'assoliment i d'un mínim d'un ...% de trameses d'informació sobre reclamacions i suggeriments realitzades correctament***

Indicador: Grau de tramesa correcta de la informació referida a reclamacions i suggeriments

Objectius de salut.Compra de serveis 2005

REQUERIMENTS D'INFORMACIÓ

Dades relacionades amb la gestió de reclamacions

- ❖ **Número de reclamacions rebudes**
- ❖ **Número de reclamacions tancades en el període estudiat**
- ❖ **Número de reclamacions tancades en el període estudiat en menys de 30 dies**
- ❖ **Temps mig de resposta en el període estudiat**

Les entitats proveïdores han de facilitar aquestes dades, d'acord amb la Instrucció de Suggestiments i Reclamacions 3/04 del CatSalut, a la Divisió d'Atenció al Client del CatSalut preferentment a través de l'aplicatiu GRE (en cas contrari, a través de fitxer o registre específic)

Objectius de salut.Compra de serveis 2006

OBJECTIUS COMUNS DE LA PART VARIABLE DELS CONTRACTES

SATISFACCIÓ

- ❖ **Realitzar l'autoavaluació de les actuacions de millora de l'atenció en relació amb la qualitat percebuda dutes a terme els anys 2005 i 2006**

Indicador: Realització de l'autoavaluació de les actuacions de millora 2005-2006 (sí/no)

- ❖ **Assolir que, com a mínim, un ...% de les reclamacions tingui un temps de resposta inferior a 15 dies**

Indicador: Tancament de les reclamacions abans de 15 dies (percentatge de reclamacions)