

## **Cloenda de la III Sessió de treball "Seguiment d'objectius de Qualitat Percebuda" .**

**Dr. Ricard Armengol, Programa d' Ordenació Territorial i Participació Ciutadana.**

**En primer lloc** es podria destacar que aquesta és la 3<sup>a</sup> jornada i el seu punt mes fort és

**L'expressió i la participació dels professionals del sistema sanitari públic de Catalunya en dinamitzar les polítiques de millora de la qualitat assistencial .**

**En segon lloc** presentar el tema central de qualitat percebuda pels ciutadans, el qual està vinculat a un àmbit que podem dir que ja es un clàssic: fa molt temps que les nostres organitzacions escolten i donen resposta a les opinions formulades.

El que és innovador, és la sistemàtica que s'ha dut a terme:

**Incorporant la veu dels ciutadans en l'avaluació dels contractes de compra dels serveis sanitaris amb l'objectiu final de fer mes proper i adequats els serveis sanitaris que donem.**

**L'última idea** podria ser, **més enllà de garantir els serveis que comprem ( aquest es un dels principis de la missió del Servei Català de la Salut) volem fer-los millors i més adequats**, no solament a les necessitats, si no també incorporant, en la mesura possible, les expectatives, tot mantenint el difícil equilibri de la sostenibilitat del sistema.

S'han pogut escoltar les diferents experiències existents entre proveïdors, que no ens han sorprès: som diferents i la diferència fa més evident la necessitat de sistematitzar i homogeneïtzar procediments i processos i ,sobre tot, de compartir; compartir els èxits i també els fracassos. De tot s'aprèn.

El mateix problema pot tenir causes diferents si es parla de ciutadans que viuen en un mitja urbà o rural i propostes de solucions diferents també. Si parlem del Nord, centre o sud de Catalunya. El que sembla clar es que tots volem cercar l'excel·lència, alguns ja amb gran volada, d'altres iniciant el camí.

Ara **cal afrontar un nou pas**, cal que també analitzem la **qualitat assistencial de manera integral**, en base poblacional i no només des de les diferents línies assistencials. Cal adaptar la mesura de la qualitat a la decisió política de la descentralització en la figura dels nous **Governos Territorials de Salut**. Els GTS incorporen un marc organitzatiu i de finançament, que ara no podem desenvolupar en aquest breu parlament, però que ha de facilitar la integració de les diferents línies d'atenció sanitària d'un territori per a resoldre les necessitats de salut, tant les objectivades com les percebudes pels ciutadans. Y el sistema de finançament en base capítativa haurà d'estimular aquesta coordinació entre proveïdors.

Però això ja serà pel 2008. Per avui ja està be. Heu fet una molt bona feina i presentat experiències excepcionals. Felicitar als ponents, organització i assistents i fins l'any vinent.

Moltes gràcies.