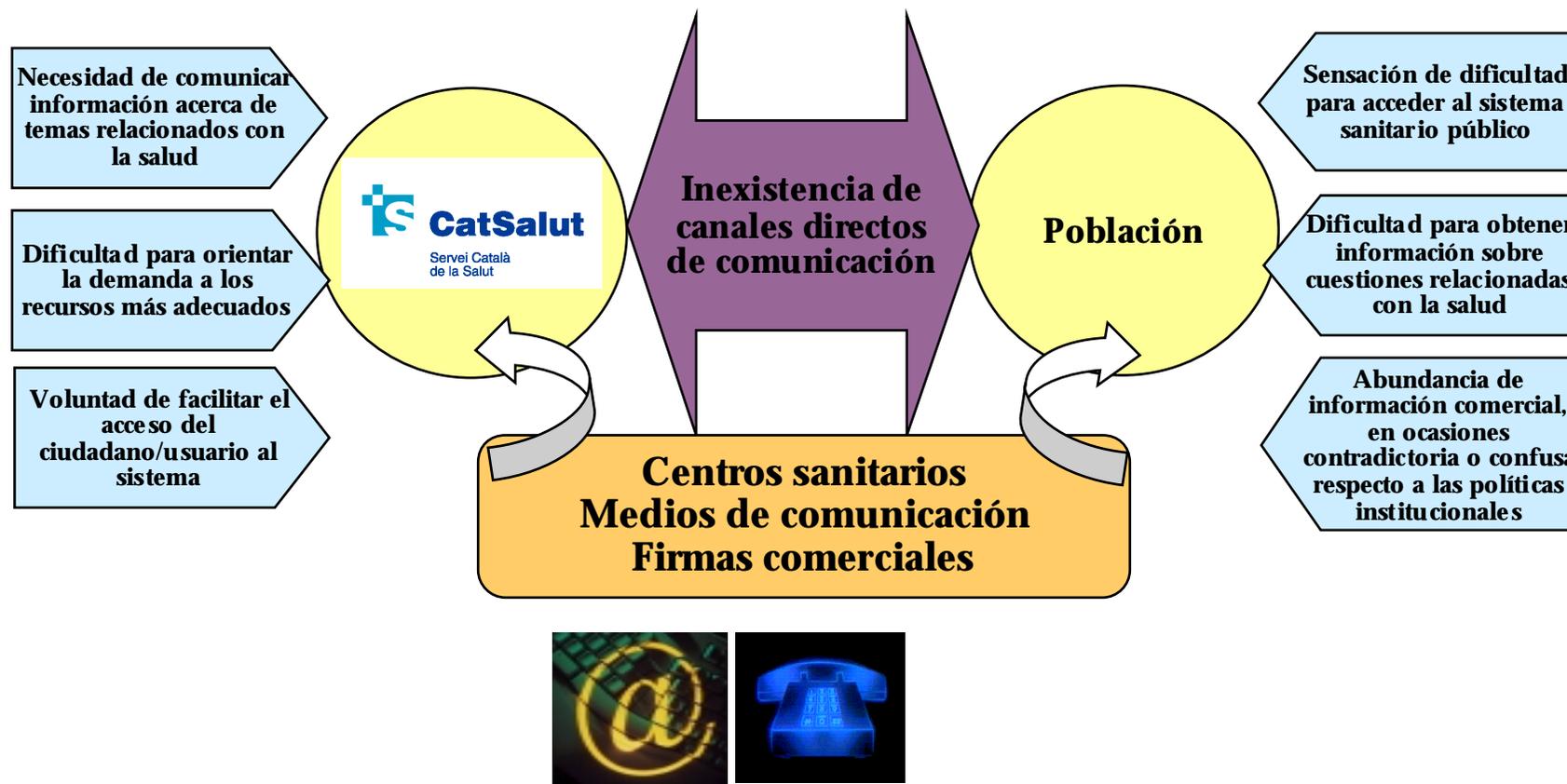


Sanitat Respon 24 hores

902 111 444

Antecedentes



Principios



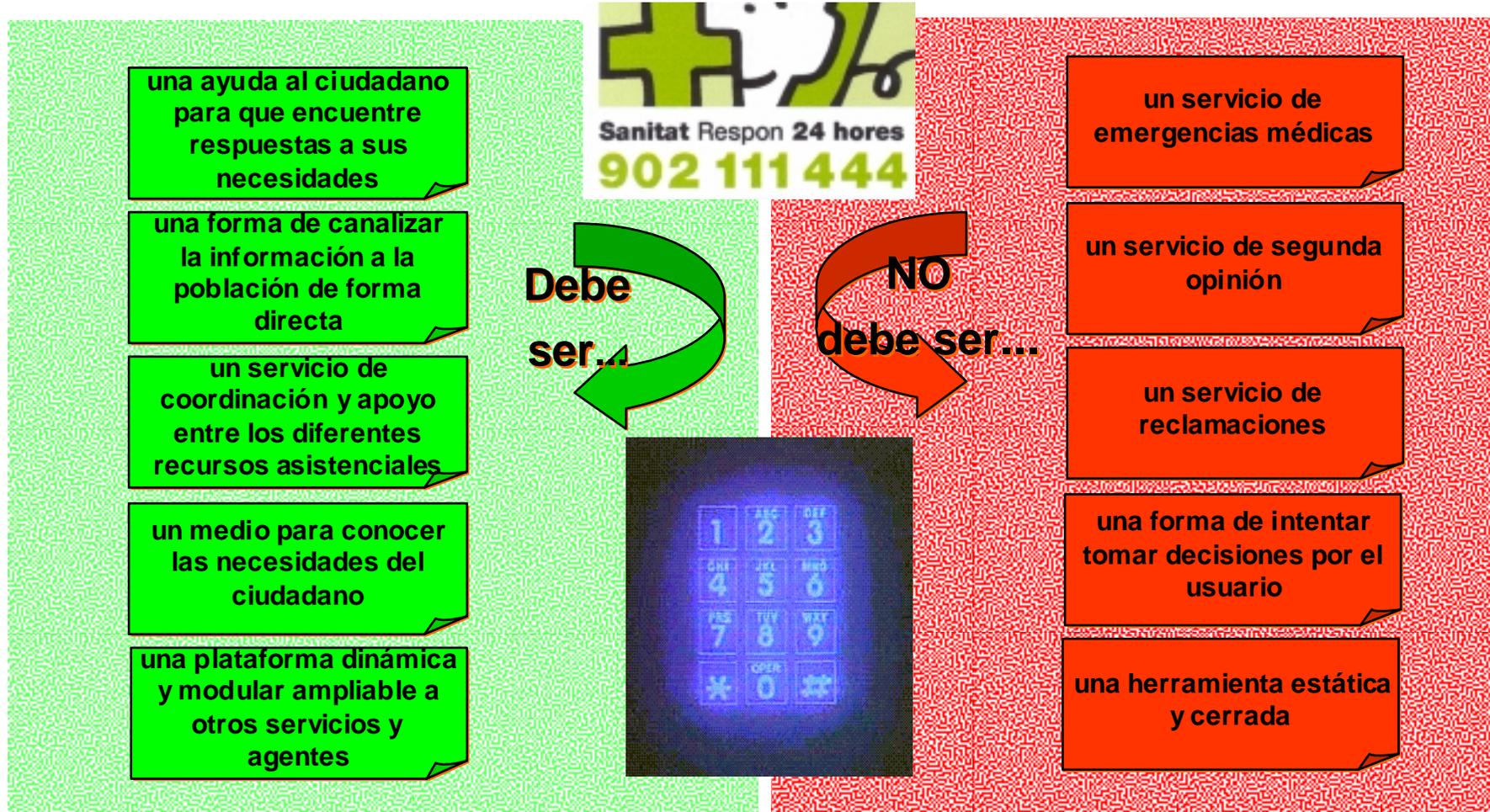
Debe ser un nuevo sistema de acceso a la información y a los servicios sanitarios por parte de los ciudadanos

Debe facilitar información sobre los temas sanitarios que puedan preocupar a la población en cada momento

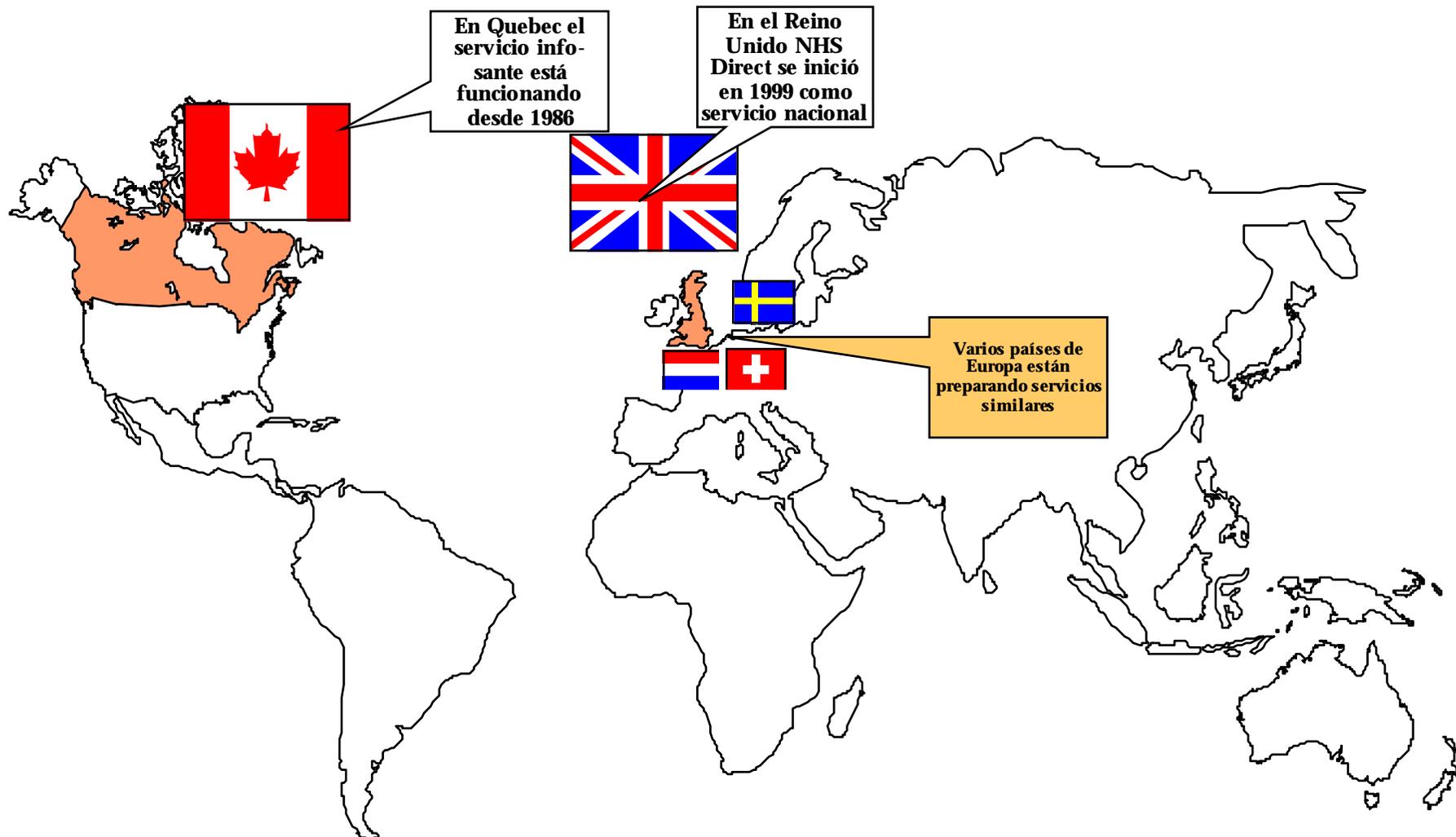
Debe permitir dirigir a los usuarios a los recursos sanitarios más idóneos según sus necesidades

Debe ser una herramienta de mejora de la imagen de la sanidad pública ante el ciudadano

¿Qué debe ser y qué no Sanitat Respon?



Experiencias de otros países



Características básicas del servicio



Objetivo

- Ofrecer a la población toda la información disponible para que puedan tomar las mejores decisiones para cuidar de su salud



Cartera de servicios

Guía de servicios y recursos

- Cartera de servicios del SCS y prestaciones
- Guía de centros sanitarios y farmacias
- Guía de procedimientos administrativos para usuarios del SCS
- Guía de procedimientos administrativos en casos especiales
- T.S.I.
- Vacunaciones
- Salud Pública
 - Programas especiales

Información general de enfermedades y salud

- Guía de enfermedades y problemas de salud
- Hábitos saludables

Servicios a profesionales

- Servicio de traducción
 - Consultoría de salud
 - Consulta sobre campañas o programas especiales

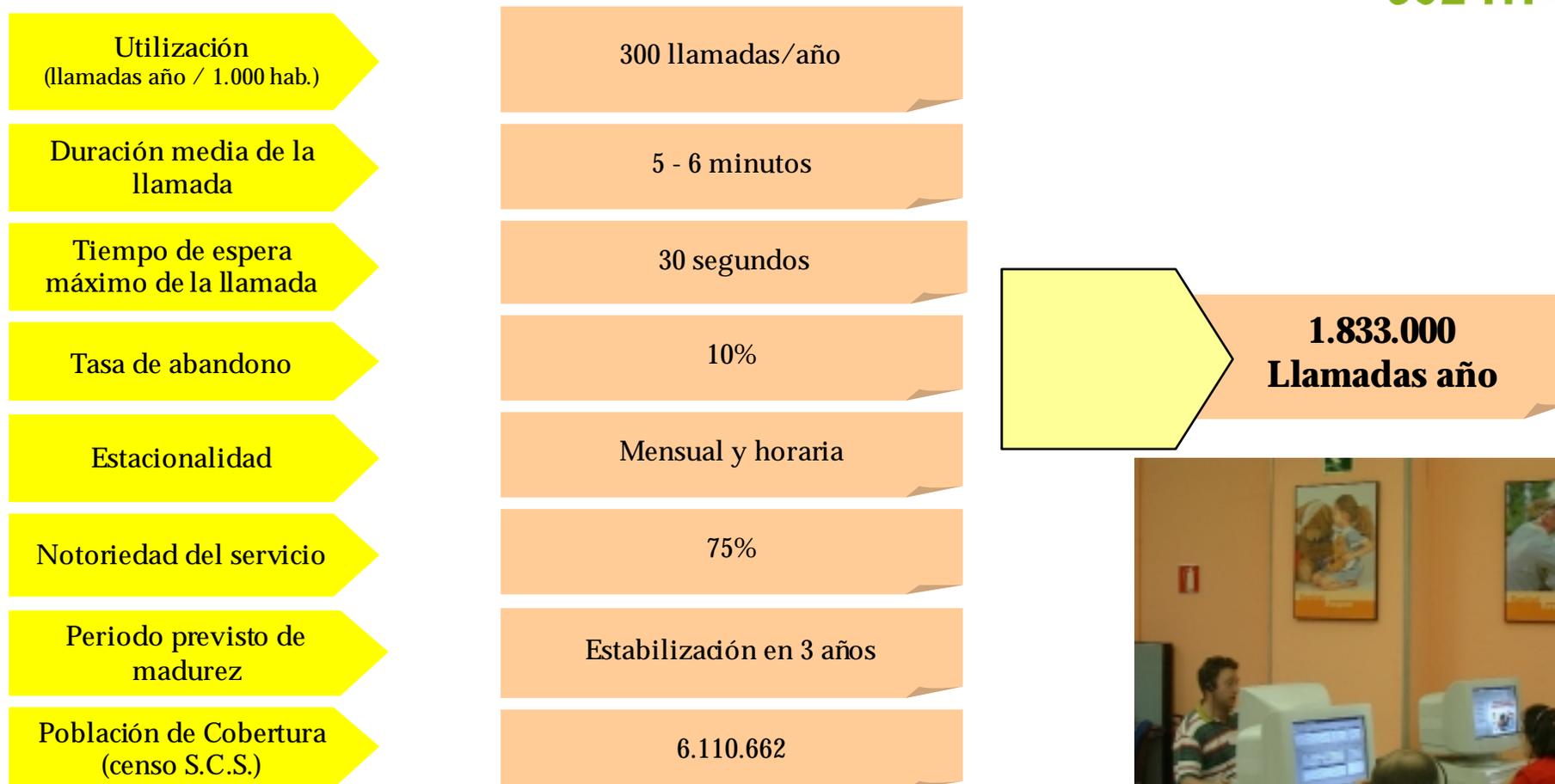
Consejo médico

- Problemas de salud
- Consejo sobre medicamentos
- Consejo al viajero

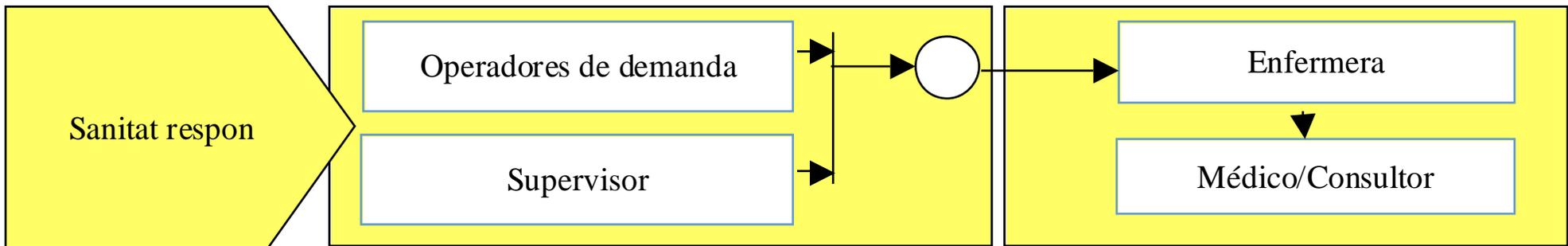
“Sanitat truca”

- Líneas de trabajo proactivas por grupos de usuarios (ej, vacunaciones)

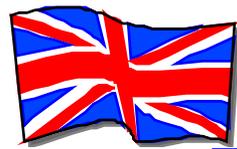
Parámetros de definición de la actividad



Organización básica de los procesos



Comparación con otras experiencias



NHS - Direct



Info - Santé

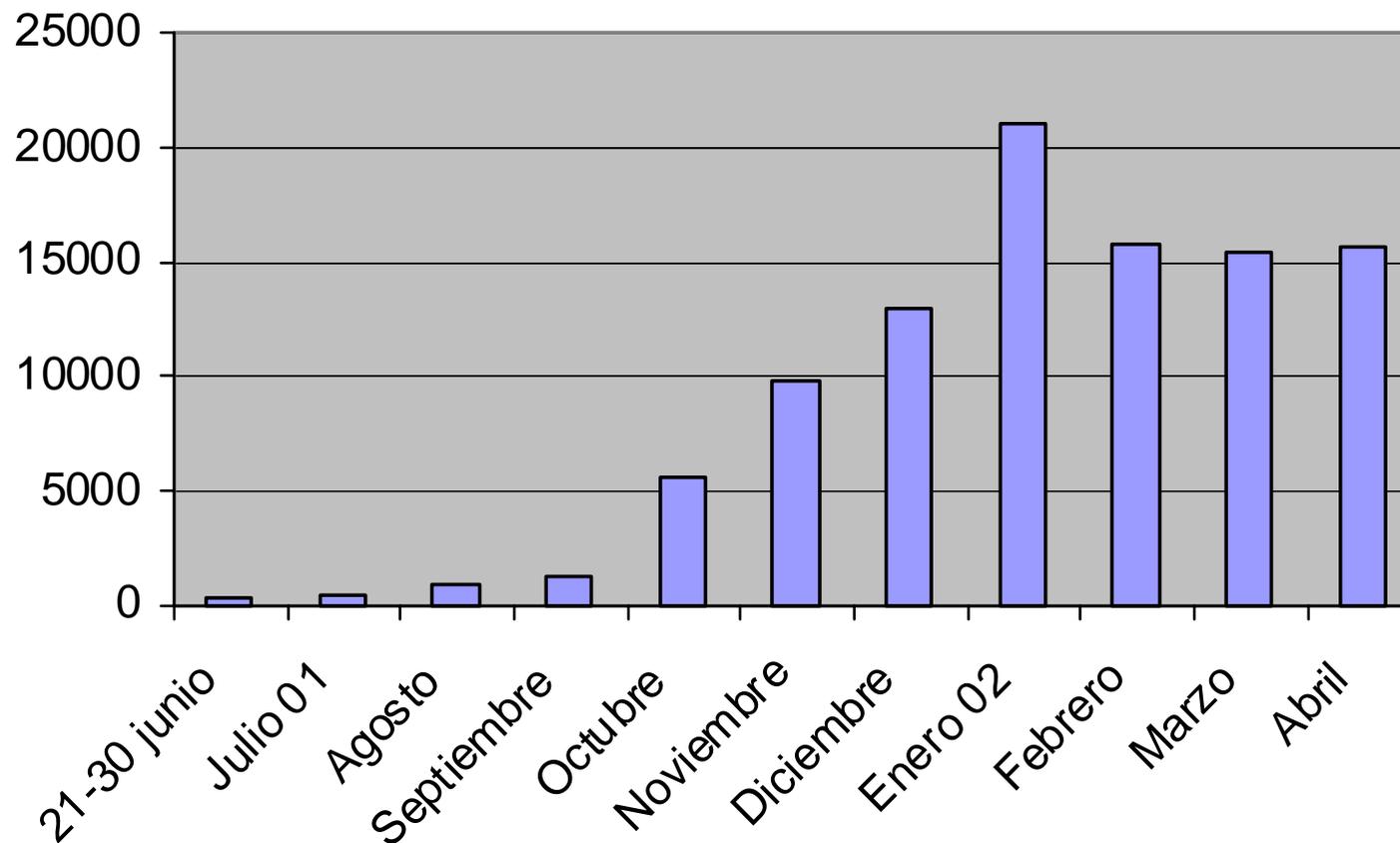


Período de implantación	2 años	14 años	1 año
Cobertura de población	90 %	99 %	100 %
Horario del servicio	24h	24h	24h
Perfil del profesional	Operadores / enfermeros	Enfermeros	Operadores / enfermeros/médicos
Utilización (llamadas año / 1.000 hab.)	190 aprox.	350 aprox.	300 aprox.
Coste aproximado / habitante	3£ (837 ptas.*)	4,1 \$ canadienses (521 ptas.*)	220 ptas

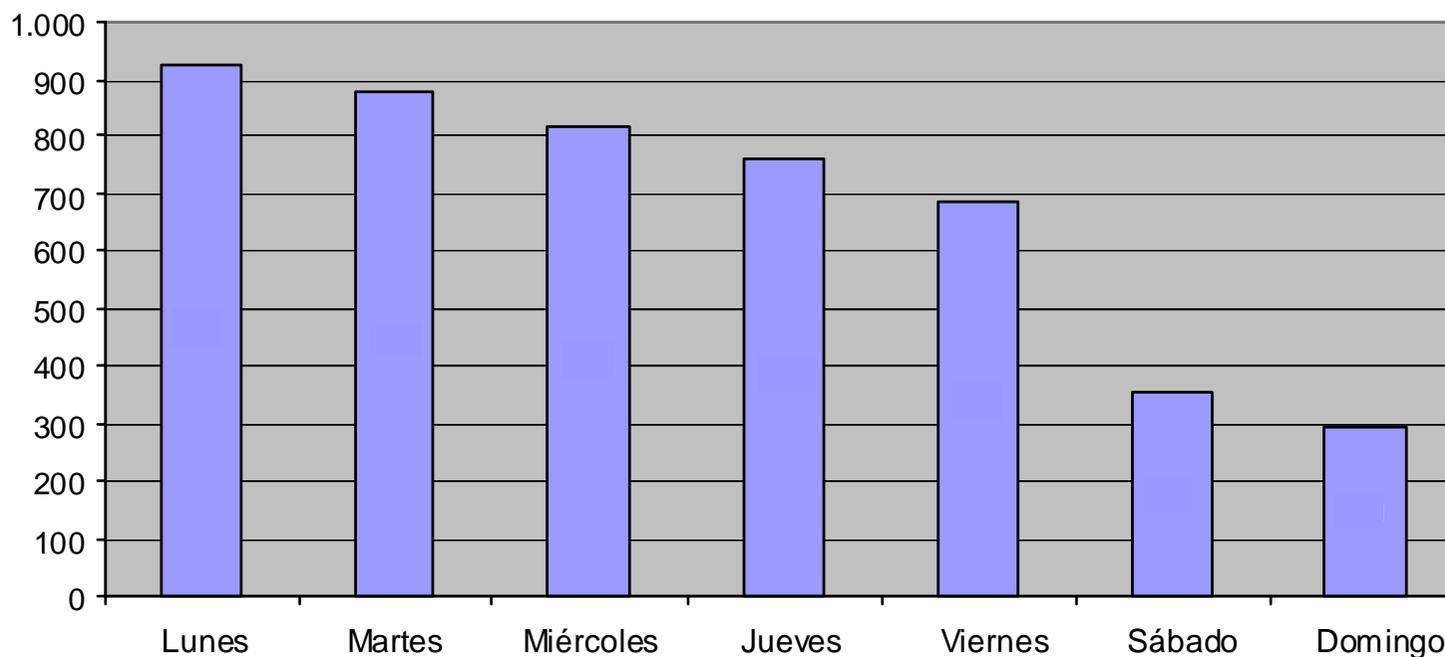
Junio 2001 - Junio 2002

**Balance de 1 año de
funcionamiento del servicio**

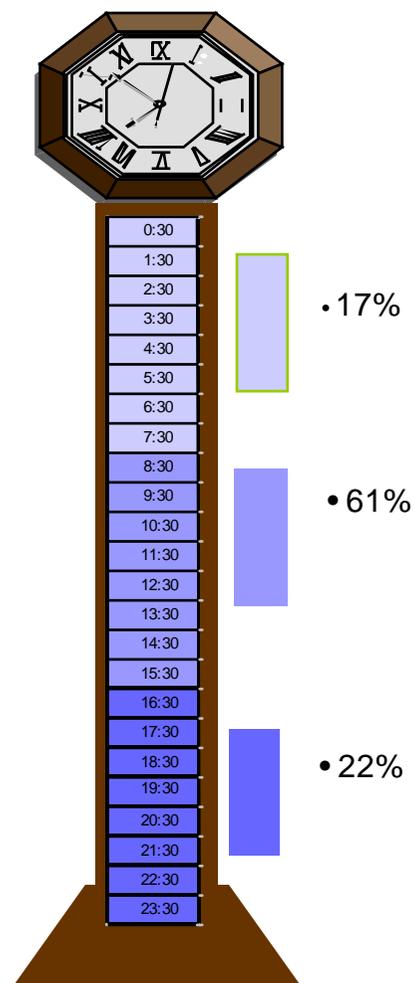
Llamadas recibidas



Media llamadas diarias

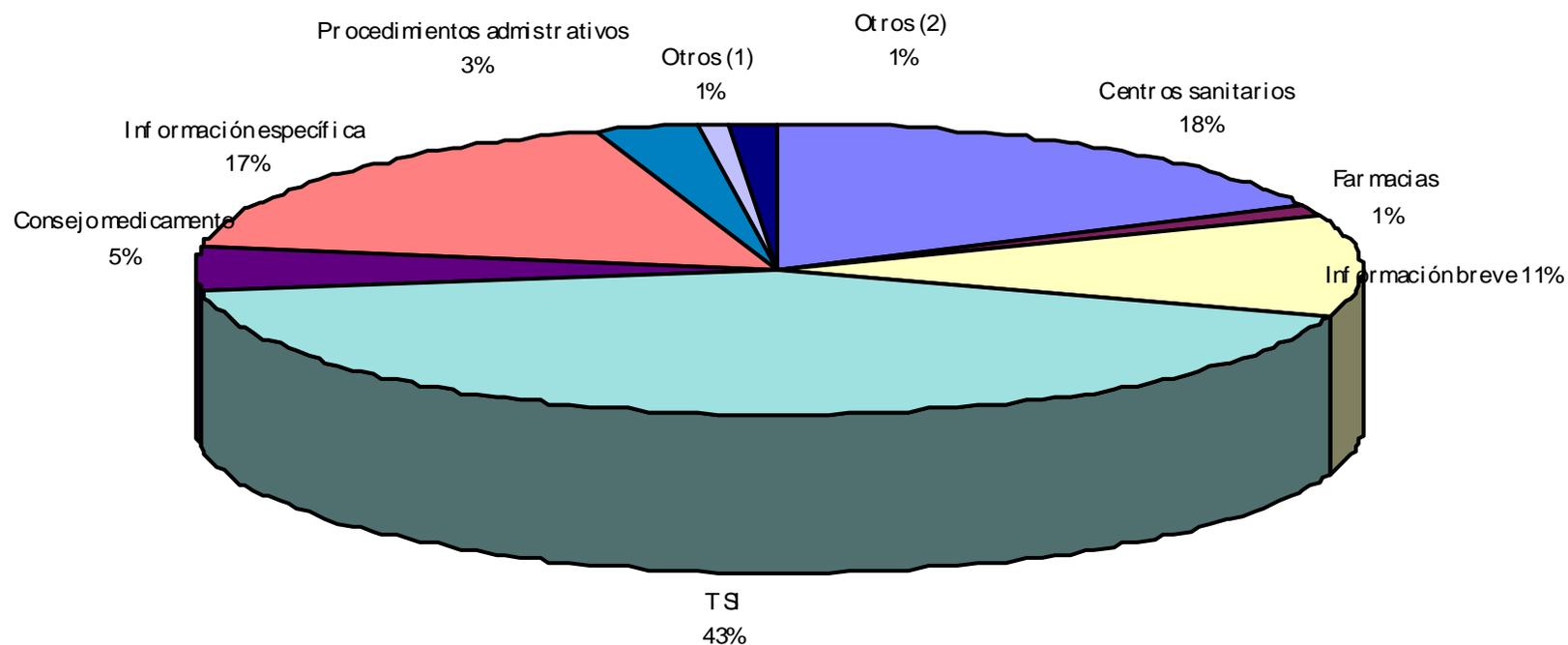


Distribución de llamadas por franja horaria



Características de la demanda

CONSULTAS POR TIPO



(1) Incluye Consejo al viajero, Salud Pública y Vacunas generales

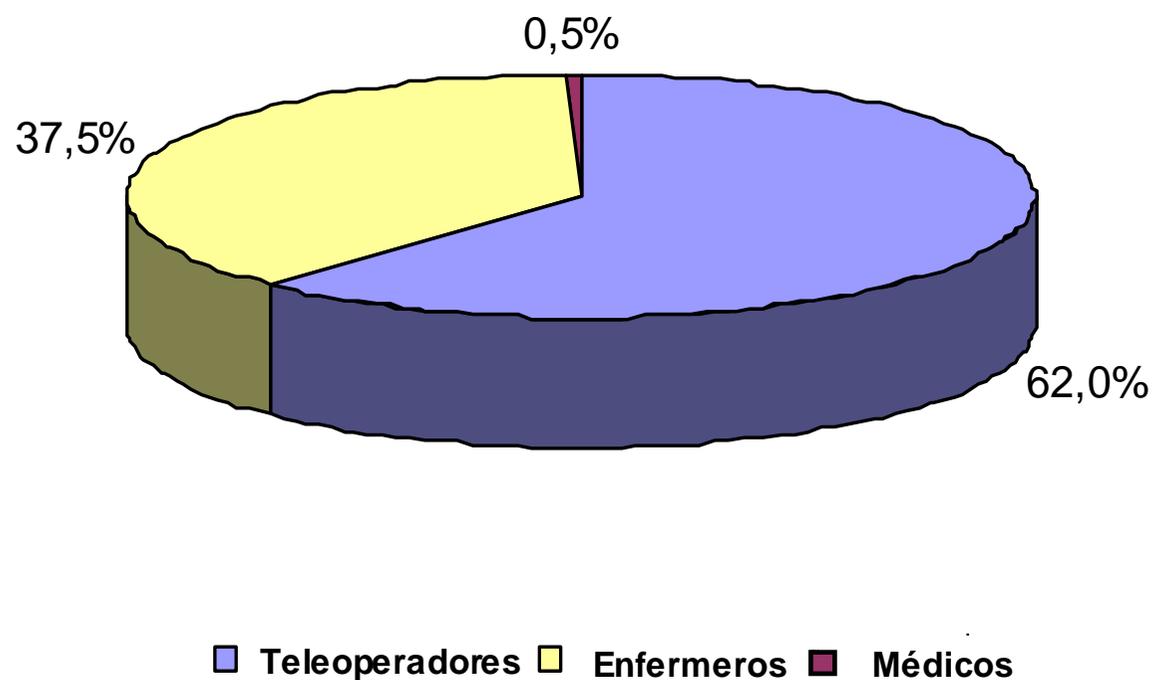
(2) Incluye Listas de espera, Reclamaciones, Servicio de traducciones, Derivaciones al 061 y otros

Procedencia de las llamadas



Resolución de llamadas

RESOLUCIÓN DE LLAMADAS



Objetivos 2002

Posicionar Sanitat Respon como un servicio vinculado al cuidado de la salud (no un servicio puramente informativo)

Continuar ampliando la cartera de servicios

Aumentar la notoriedad y uso del servicio

Crear un grupo de trabajo conjunto con otras experiencias existentes (NHS Direct y Info-Santé)

Desarrollar indicadores específicos para medir el impacto del servicio