



Gestionar l'experiència del pacient i de la família

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Fer participar els pacients en el seu procés assistencial	Es constitueixen grups focals per conèixer l'opinió dels pacients i familiars	> 1 grup focal a l'any
Millorar la satisfacció dels pacients	Enquestes internes i externes (PLAENSA)	Anuals
Donar resposta a les reclamacions dels clients	Gestionar les reclamacions i les resposta	> 75% de respostes donades en 15 dies
Desenvolupar les estadístiques de reclamacions	Tancament mensual de les estadístiques de reclamacions	Abans del dia 5 del mes següent

Gestionar l'atenció directe a l'usuari

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Atendre presencialment als pacients, usuaris i família	Oferir informació	Instantàniament
Atendre telefònicament als pacients, usuaris i família	Oferir informació	Instantàniament

Gestionar els drets ARCOPOL

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Lliurar documentació clínica	A través de l'oficina de lliurament de documentació clínica	≤ 1 mes, prorrogable
Atendre l'exercici de drets dels interessats	Accés, rectificació, supressió, oposició i portabilitat de la documentació clínica	≤ 1 mes, prorrogable

Gestionar l'atenció del pacient privat

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Oferir els serveis assistencials concertats amb els clients privats: <ul style="list-style-type: none">Asseguradores lliuresMutualitats públiques amb cobertura privadaTercers obligats al pagamentParticularsAltres assegurances	<ul style="list-style-type: none">Programació quirúrgicaAssignació de llit urgentAtenció ambulatoria	Segons els convenis establerts



Gestionar els clients privats: acreditar, negociar i planificar recursos i nous negocis

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Acreditar els professionals	A través del Comitè d'Atenció Sanitària Privada	≤ 3 mesos
Negociar tarifes amb els clients concertats privats	Reunions	Anuals

Gestionar el CMBD i informar de l'activitat

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Gestionar el CMBD de les diferents àrees	Necessitat de tancar el CMBD (codificar i enviar al CATSALUT)	<ul style="list-style-type: none">• Urgències (CMBD-U): diari• Hospitalari d'aguts (CMBD-H): < 25 dies• Sociosanitari (CMBD-SS): semestral• Atenció Especialitzada Ambulatoria (CMBD-AEA): anual
Necessitat d'informar sobre l'activitat assistencial realitzada a les direccions	A través d'indicadors	Mensual
Quadrar el CMBD amb la facturació	A través del CMBD validat pel CatSalut	Quinzenal

Gestionar i custodiar les històries clíniques

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Lliurar les històries clíniques en paper per a l'assistència	A través de l'arxiu d'històries clíniques	Diari, abans de l'assistència
Lliurar les històries clíniques en paper per a estudis	A través de l'arxiu d'històries clíniques	< 15 dies, des de la petició
Revisar, actualitzar i crear nous documents	A través de la Comissió de Documentació clínica	< 3 mesos



Gestionar els clients públics i privats en l'atenció urgent

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Admetre, tipificar i gestionar administrativament els pacients urgents	A través d'elles normatives i el HIS (SAVAC)	Instantàniament

Gestionar els clients públics en l'atenció hospitalària i sociosanitària

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Admetre, tipificar i gestionar administrativament els ingressos hospitalaris i sociosanitaris	• Programació Gestió de llits per a l'Ingrés hospitalari	• > 99% dels pacients en 24 hores

Gestionar els clients públics en l'atenció ambulatoria

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Admetre, tipificar i gestionar administrativament l'atenció ambulatoria (consultes, proves i hospitals de dia)	A través dels administratius de gestió de clients ambulatoris	Notificar-li al pacient < 1 setmana la data de cita
Atendre telefònicament als pacients, usuaris i família (call center)	Gestionar agendes i/o peticions	• ≥ 60% en 7 dies

Gestionar les llistes d'espera públiques

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Registrar i declarar adequadament al CatSalut tota la informació sobre les llistes d'espera (LLEE) de les intervencions quirúrgiques (LEQ), les proves diagnòstics (LEPD), i les visites ambulatories (primeres i successives) (LEA)	A través d'una plataforma de comunicació integrada	Diari
Analitzar els registres i els indicadors resultants declarats al CatSalut sobre les LEQ, LEPD i LEA	A través de les plataformes de comunicació i indicadors de CatSalut	Mensual
Gestionar la programació quirúrgica	A través de l'oficina de programació	Notificar-li al pacient < 15 dies la data de la intervenció



Gestionar els programes de cribratge

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Gestionar el programa de cribratge de mama	A través de l'oficina de cribratge	>75% de noves dones cribrades anualment
Gestionar el programa de cribratge de còlon	A través de l'oficina de cribratge	>45% de nous usuaris cribrats anualment

Protegir les dades dels clients (RGPD)

DESCRIPCIÓ	METODOLOGIA	TERMINI
Assegurar l'acompliment de les normatives i resolucions sobre la protecció de dades	A través de la transparència, dels registres d'activitat, dels consentiments, de l'assessorament, participant en el Comitè d'Ètica Investigació Mèdica, establiment de protocols	Mensual
Auditar, formar, assessorar en l'activitat contractual i col·laborar amb entitats externes	A través, del control d'accessos, cursos, avaluar contractes i participar amb d'altres institucions	<ul style="list-style-type: none">• Control d'accessos > 20 al mes• > 3 cursos trimestrals• > 3 contractes trimestrals• > 3 trimestrals

Marina Clarambo
Directora de Clients
Fundació Privada Hospital Asil de Granollers.
01/03/2020