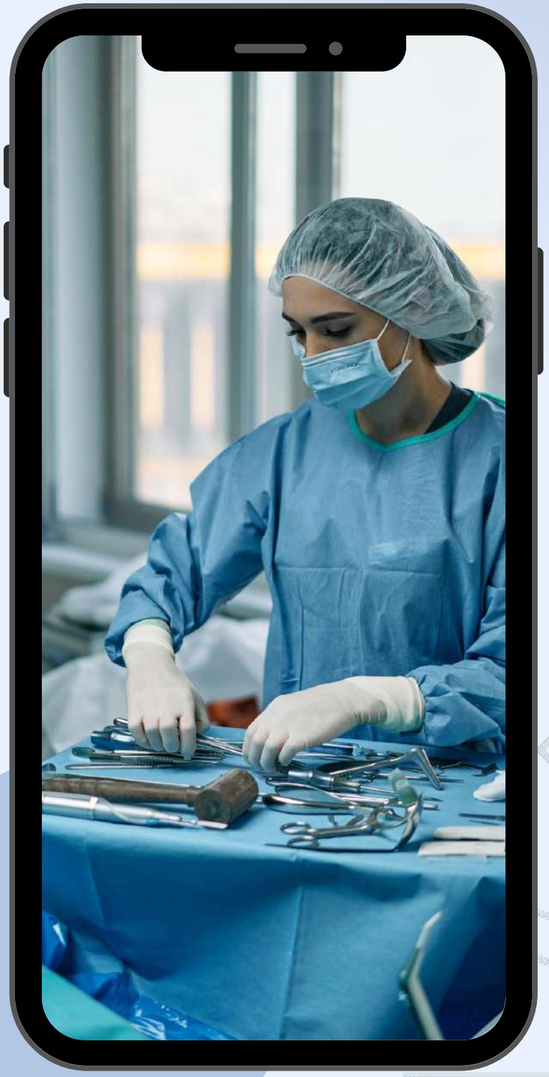
OSASUN SISTEMA PUBLIKO ETA PRIBATUA

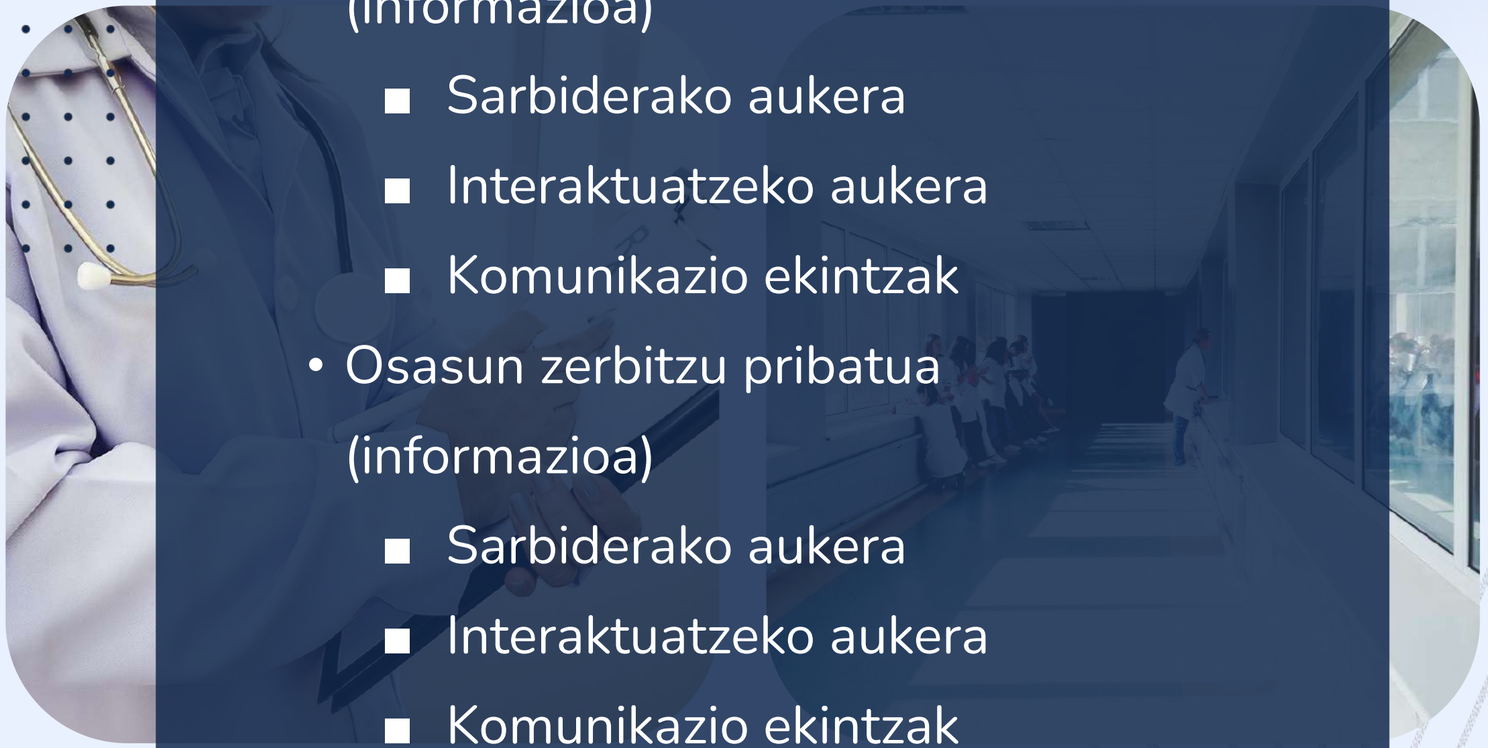
Naiara Zabalegui, Garazi Bizente eta Nerea Crespo



SegurCaixa Adeslas

CatSalut
Servei Català de la Salut

AURKIBIDEA:



- Sarrera
- Osasun zerbitzu publikoa (informazioa)
  - Sarbiderako aukera
  - Interaktuatzeko aukera
  - Komunikazio ekintzak
- Osasun zerbitzu pribatua (informazioa)
  - Sarbiderako aukera
  - Interaktuatzeko aukera
  - Komunikazio ekintzak
- Ondorioak

CatSalut
Servei Català de la Salut

Katalunian osasun-arreta publikoa kudeatzeaz eta bermatzeaz arduratzen den erakundea: Ospitale, lehen mailako arretako zentroa, zerbitzu espezializatua, larrialdi zerbitzua eta osasun mentalak eta adikzioak.

Helburu nagusia: herritar guztientzako kalitatezko arreta medikoa jasotzeko aukera unibertsala bermatzea



SARBIDERAKO AUKERA:

Sarbide unibertsala

Aseguratutako herritarrak: Osasun-txartel indibiduala duten pertsona guztiak

Aseguratu gabeak: Osasun-txartelik ez dutenek

- Larrialdiko arreta
- Haurdunaldiko arreta: erditzea eta erditu ostekoa jaso ditzakete
- 18 urtetik beherakoentzako laguntza

Nola sartu

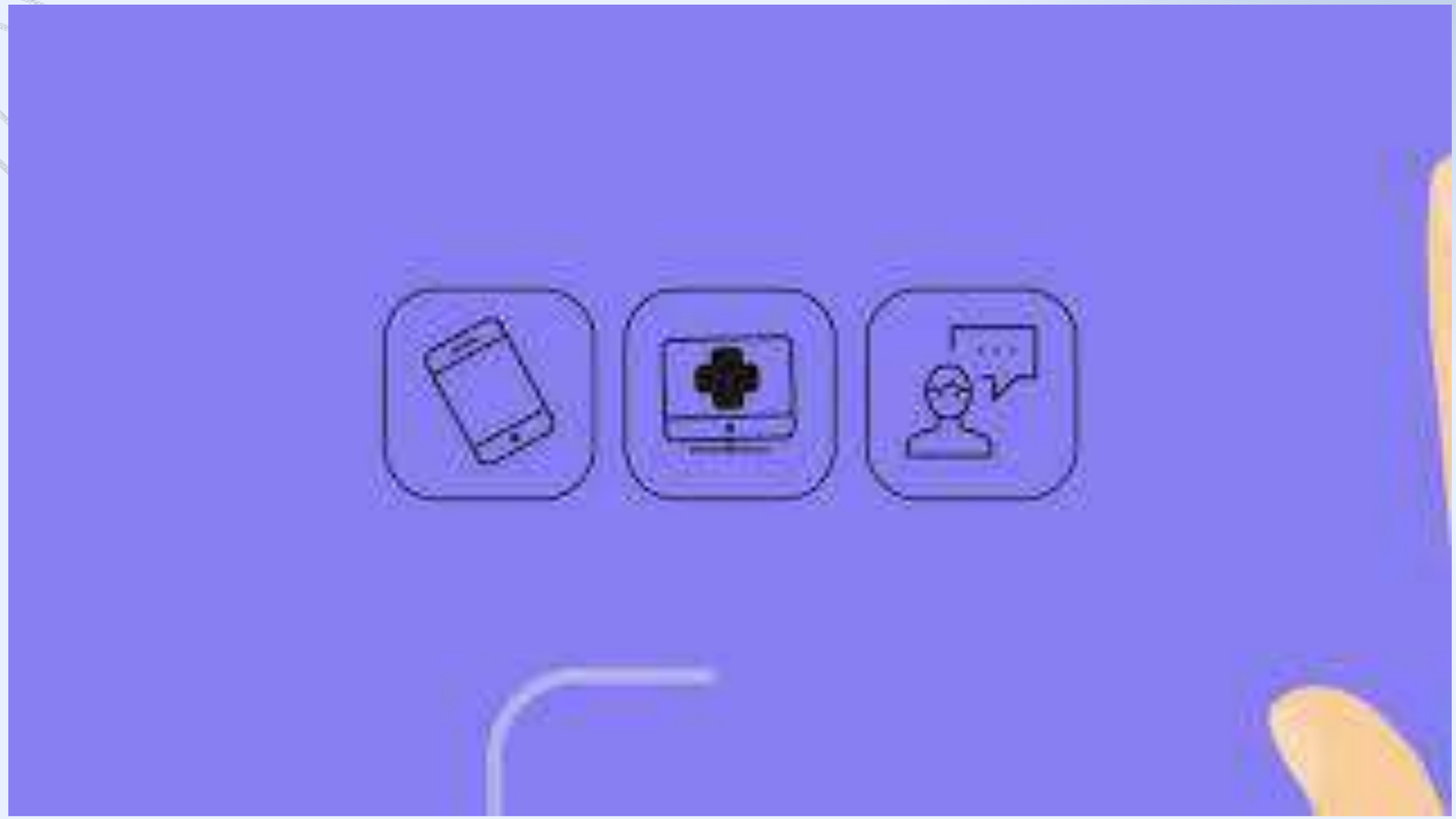
- Erroldatzea: Beharrezkoa da Kataluniako udalerri batean erregistratuta egotea.
- Eskatu Osasun Txartel Indibiduala: Txartel honek pertsonak identifikatzen ditu osasun publikoko sistemaren erabiltzaile gisa eta kontsultak, tratamenduak eta zerbitzuak eskuratzeko aukera ematen du.

INTERAKTUATZEKO AUKERA:



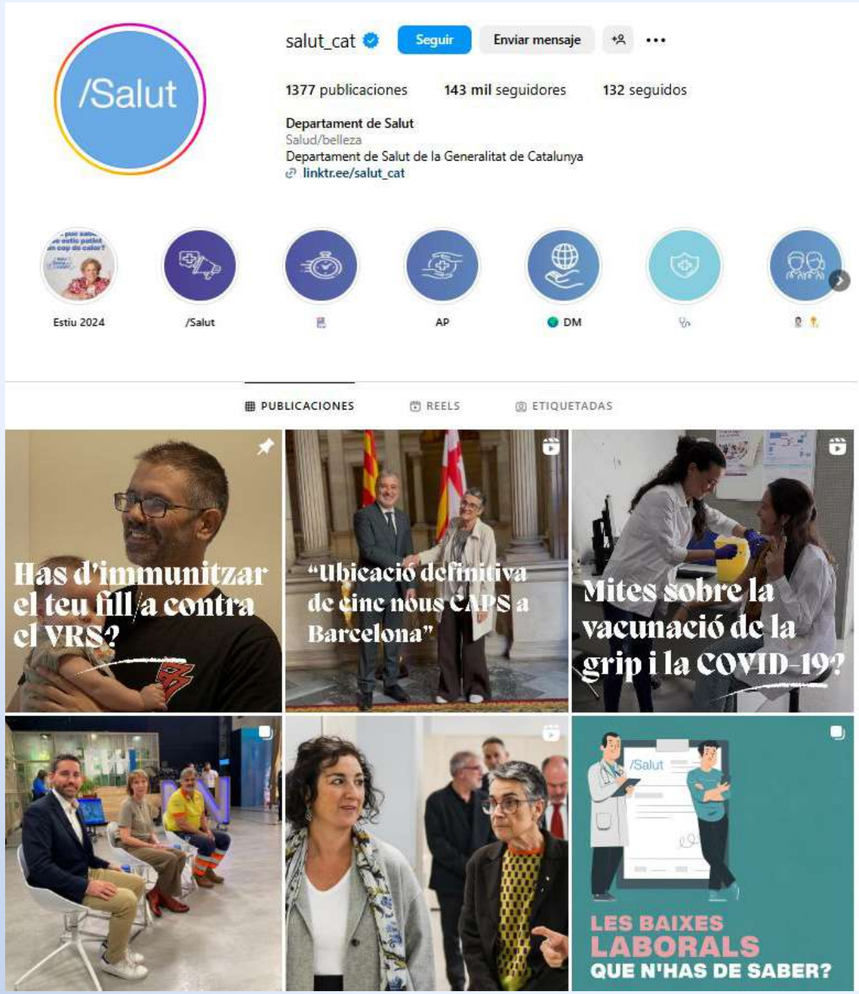


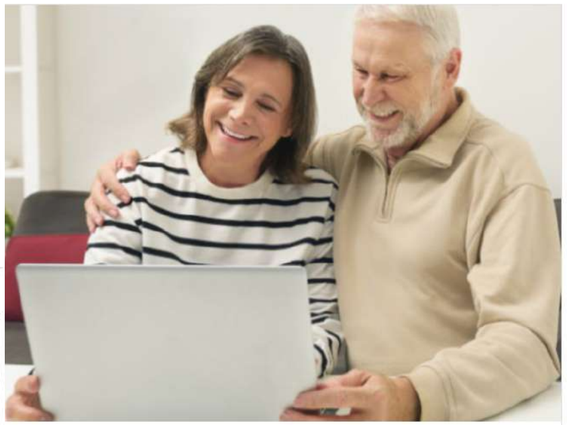
01. Presentzialki
02. Kanal digitalak: La meva salut
03. Telefonoz
04. Herritarren partaidetza: Inkestak + tailerrak + hitzaldiak + jardunaldiak
05. Erreklamazioak eta iradokizunak: Online + ofizinan



KOMUNIKAZIO EKINTZAK

Webgunea + sare sozialak







KOMUNIKAZIO EKINTZAK

Kanpainak

Tailerrak + hitzaldiak





SegurCaixa Adeslas

Entitate pribatu

Osasun-aseguruen arloan Espainiako liderretako bat da, eta Katalunian presentzia nabarmena du.



Zerbitzuen Informazioa

Adeslasek osasun-zerbitzu zabalak eskaintzen ditu

Lehen mailako arreta eta espezialistak: mediku orokorrak, pediatrak eta espezialitate desberdinetako medikuak.

Diagnostiko-probak eta tratamenduak: analisi klinikoak, erradiologia, TAC…

Larrialdi-zerbitzuak: 24 orduko arreta larrialdietarako

Ospitaleratzea eta ebakuntzak

Zerbitzuen Informazioa

GINECOLOGÍA Y PEDIATRÍA (hileko kuotak):

15.2 Cataluña y Baleares

Edad	Tarifa
0	15,62 €
1	13,54 €
2	12,79 €
3	12,03 €
4	8,88 €
5	6,63 €
6	6,82 €
7	7,12 €
8	8,26 €
9	8,98 €
10	9,03 €
11	9,17 €
12	9,15 €

Edad	Tarifa
13	9,13 €
14	9,10 €
15	13,22 €
16	13,37 €
17	13,51 €
18	13,61 €
19	14,56 €
20	14,64 €
21	16,37 €
22	17,52 €
23	19,83 €
24	25,59 €
25-99	32,46 €

Adeslasek **deskontuak** eskaintzen ditu aseguratu kopuruaren arabera, eta **kopagoak aplikatzen** ditu zerbitzu jakin batzuetan.

Prezioak aldatu egin daitezke **adina eta kontratatutako planaren arabera**.

Sarbiderako aukera

- **Zentro medikoak eta ospitaleak**: Katalunian zehar banatutako zentro propioak eta hitzartutakoak.

- **Online zerbitzuak:** "Adeslas Salud y Bienestar" aplikazioaren bidez, erabiltzaileek beren osasun-informaziora sarbidea dute, hitzorduak eskatu, eta bestelako kudeaketak egin ditzakete.

- **Telefono bidezko arreta**



Txartel sanitarioa behar du bere zentro hitzartuetan edo ospitale pribatuetan zerbitzuak jasotzeko, formatu fisikoan edo bere aplikazioaren bidez digitalean.

Interaktuatzeko aukera

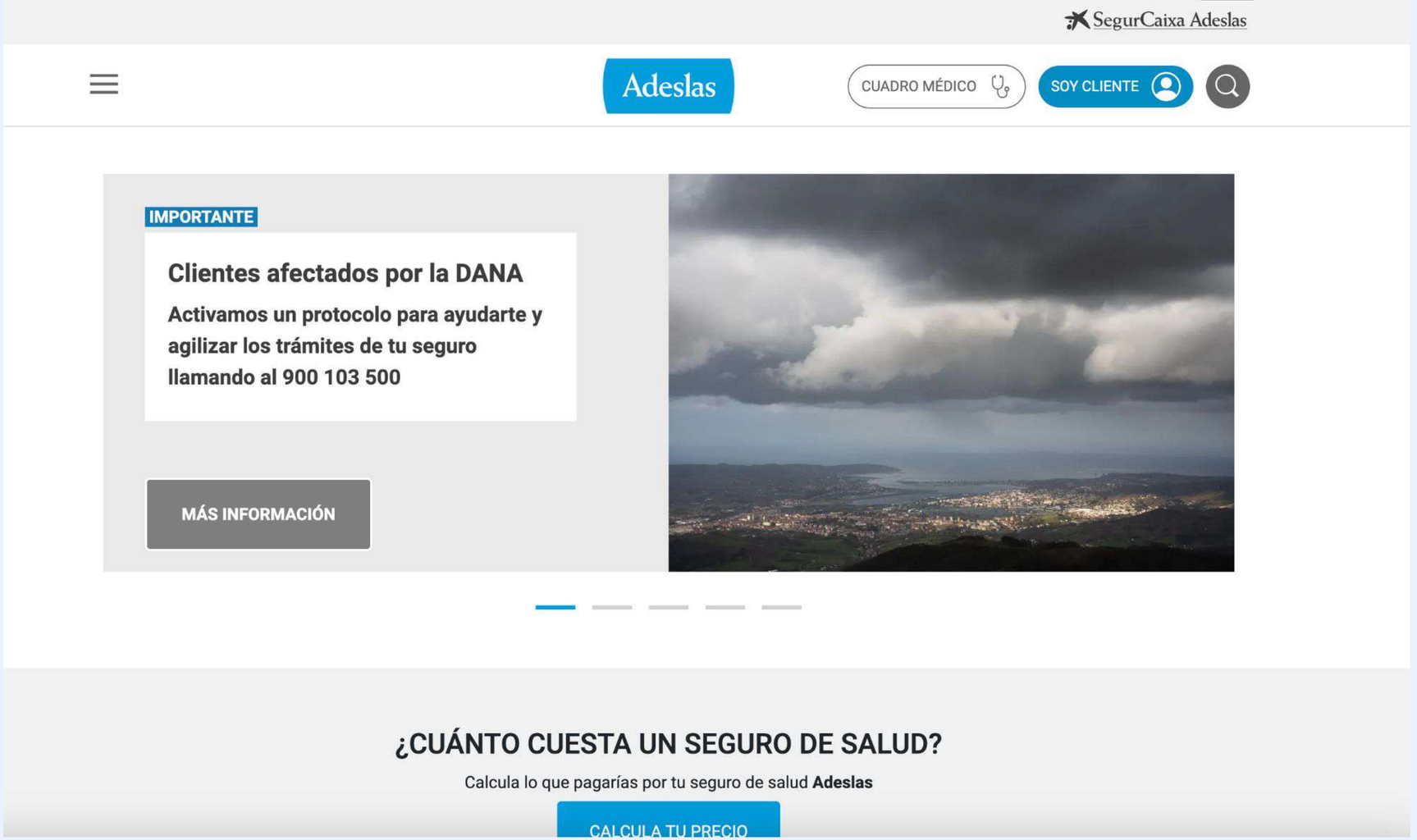


Txat medikoa => APP
Bideo-kontsultak => APP
Hitzorduak kudeatzea => APP - WEB - Telefonoz
Reklamazioak => APP - Sare Sozialak (X) - Telefonoz

Komunikazio Ekintzak

Webgunea

Informazio eguneratua eskaintzen du aseguru eta zerbitzuei buruz.

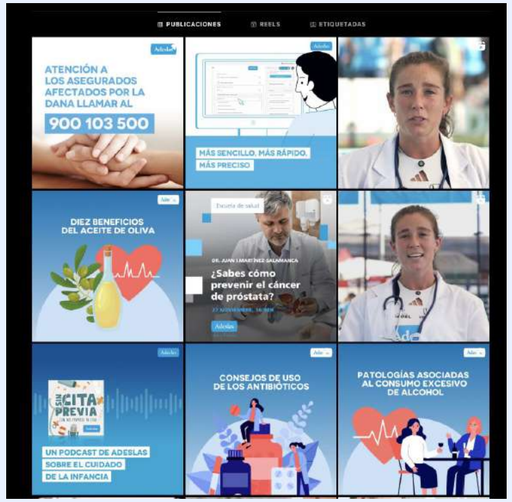


Komunikazio Ekintzak

Sare sozialak







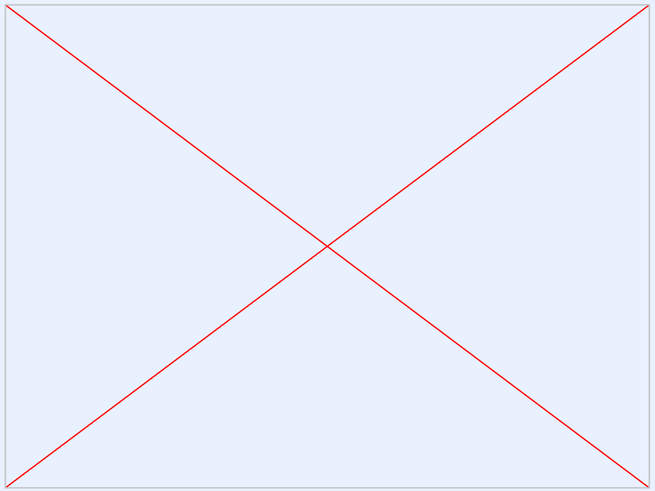


- Kanpaina informatiboak
- Galderei edo arazoei azkar erantzuteko
- Aseguru-plan berriak edo zerbitzu gehigarriak sustatzen
- Komunitate bat sortzeko

Komunikazio Ekintzak

Aplikazio mugikorra

Erabiltzaileekin harremana izateko eta informazioa partekatzeko





Berdintasunak eta desberdintasunak

Berdintasunak

-Irisgarritasun digitala: Bi plataformek web atariak eta aplikazio mugikorrak eskaintzen dituzte.

-Zerbitzuen kudeaketa eta kontsulta: Osasun-arloko profesionalekin hitzorduak eta kontsultak erreserbatzea errazten dute

- Hizkuntzak eta egokitzapena

-Aurrez aurrekoa ez den interakzioa ahalbidetzen dute

Desberdintasunak

-Zerbitzuaren ikuspegia: Pribatua eta publikoa

-Estaldura: Adeslak, kontratatutako polizen baldintzetan oinarritutako estaldura.

-Komunikazioa eta baliabideak:

- CatSalut: Herritarrei hezkuntza-buletinak eta prebentzio-baliabideak ematen dizkie, eta, horrez gain, osasun-sistemaren datu irekietarako sarbidea lehenesten du.
- Adeslak: Ongizatearekin lotutako argitalpenak eskaintzen ditu, zerbitzu pribatuak erabiltzera eta bezeroa fidelizatzera bideratuak.

Ondorioak

- **Irisgarritasun eta interakzio aukera ugari**: Bai CatSalutek bai Adeslasek digitalizazioari esker erabiltzaileek osasun-zerbitzuetarako sarbidea eta kudeaketa modu erraz eta eraginkorrean egin dezakete, app eta web bidez.
- **Publiko eta pribatuaren oreka**:
- CatSalutek arreta unibertsala eta doakoa bermatzen die Kataluniako biztanleei.
- Adeslas, aldiz, zerbitzuak pertsonalizatzeko eta fideltasuna lortzeko bideratutako aseguruen bidez funtzionatzen du.
- **Komunikazio estiloen desberdintasunak**:
- CatSalut komunitate eta osasun-heziketara bideratuta dago, datu irekiak eta baliabide prebentiboak lehenetsiz.
- Adeslas kontsumo-zerbitzu pribatuak sustatzera eta bezeroak erakartzera bideratzen da.
- **Zerbitzu eskaintzaren ikuspegia**: CatSalutek bizitzako etapa guztietan osasuna bermatzea du helburu, arreta integrala eskainiz; Adeslasek, berriz, aseguru-aukeren arabera moldatzen du arreta.



ESKERRIK ASKO!!