




**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÍDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

# PROTOCOL GESTIÓ PROVEIDORS ASSISTENCIALS I NO ASSISTENCIALS

| <b>PERSONA RESPONSABLE<br/>ELABORACIÓ</b> | <b>PPROPIETARIES DEL PROCÉS</b> |               |
|-------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|                                           |                                 |               |
| Judit Noguera                             | Lluís Martínez                  | Judit Noguera |

|                                                                                   |                                                                                |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOL<br/>GESTIÓ PROVEÏDORS<br/>ASSISTENCIALS I NO<br/>ASSISTENCIALS</b> | <b>Versió: 20</b> |
|                                                                                   |                                                                                | NOVEMBRE 2013     |

## ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ
2. PROVEÏDORS ASSISTENCIALS
3. PROVEÏDORS NO ASSISTENCIALS
4. ANNEXOS
  - Annex 1 : Quadre proveïdors no assistencials
  - Annex 2: Llistat especialistes Hospital de Figueres
  - Annex 3: Carta enviada a proveïdors no assistencials català i castellà



## PROTOCOL GESTIÓ PROVEÏDORS ASSISTENCIALS I NO ASSISTENCIALS

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

### 1. INTRODUCCIÓ

Tal com defineix el Pla Estratègic 2013-2015, els principis que guien la nostra organització són:

#### MISSIÓ

Gestionar la salut de les persones de manera integral i amb vocació de millora continua, per tal d'assolir una millor qualitat de vida mitjançant la continuïtat assistencial, la prevenció de la malaltia i la promoció de la salut

#### VISIÓ

Els professionals d'Albera Salut, amb vocació de millora contínua en l'àmbit de l'Atenció Primària, ens comprometem amb la salut de la població, a nivell individual i comunitari, amb la voluntat de promoure-la, mitjançant:

- l'aprofundiment en les habilitats professionals i organitzatives
- el nostre treball en equip i en xarxa amb altres agents
- la implicació i l'educació de la població en el manteniment de la pròpia salut

#### VALORS

1. Transparència i claredat, en la gestió dels recursos sanitaris encomanats.
2. Honestat, en la praxis professional en relació al codi ètic i deontològic.
3. Implicació, òptima en el desenvolupament de tasques i millora continua de la qualitat assistencial.
4. Arrelament en el territori i participació dels agents socials

Una de les 4 línies del nostre Pla Estratègic i els corresponents objectius que se'n deriven tenen a veure amb els proveïdors, en concret a la línia "GESTIÓ DE LA QUALITAT", trobem l'objectiu 4.1 "Tenir un compromís amb la millora contínua": **4.1.6 Prioritzar i establir relacions contractuals amb proveïdors no assistencials amb certificacions de qualitat.**



## PROTOCOL GESTIÓ PROVEÏDORS ASSISTENCIALS I NO ASSISTENCIALS

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

Aquest protocol està relacionat amb el *Protocol de Gestió del Magatzem*, en el qual s'especifiquen entre altres, la gestió de les comandes als proveïdors i dispensació del material als clients propis.


També està relacionat amb els següents documents : *Protocol d'Anàlisis Clíniques*, *Cartera de serveis APA laboratoris*, *Protocol diagnòstic per la imatge i Cartera de serveis diagnòstic per la imatge*, i *Protocol de coordinació amb Serveis Socials i Serveis Sociosanitaris de l'entorn*, tots ells disponibles a la intranet del programa Minerva, d'Albera Salut.

Albera Salut SLP ,com a entitat de base associativa proveïdora de serveis sanitaris que té contracte amb el CATSALUT des del 2002, per a poder desenvolupar la seva tasca a l'atenció Primària requereix de proveïdors tant assistencials com no assistencials .

La coordinació és una característica del procés de treball que permet garantir una atenció integral a la persona i forma part del procés d'atenció. Per això ALBERA SALUT es coordina amb tots els serveis sanitaris i sociosanitaris corresponents

## 2. PROVEÏDORS ASSISTENCIALS

Per a les derivacions a l'atenció especialitzada, els professionals d'ALBERA SALUT han d'utilitzar el full d'interconsulta dissenyat d'acord amb la normativa vigent complimentat correctament en tots els seus apartats. El full d'interconsulta s'utilitzarà en tots els casos excepte en el cas del PADES en que el professional escriu un mail o la Llevadora en que la pacient és programada directament per la UAU . HI ha una persona de l'equip d'administració encarregada de tramitar les derivacions realitzades a través del full d'interconsulta que és la Sra. Sílvia Arnall [sarnall@alberasalut.cat](mailto:sarnall@alberasalut.cat).

|                                                                                   |                                                                                |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | <b>PROTOCOL<br/>GESTIÓ PROVEÏDORS<br/>ASSISTENCIALS I NO<br/>ASSISTENCIALS</b> | Versió: 20    |
|                                                                                   |                                                                                | NOVEMBRE 2013 |

En el cas de derivacions als psicòlegs del Consell Comarcal de l'Alt Empordà per a casos de maltractaments ( tant per a víctimes com per a maltractadors) caldrà parlar amb la TS Anna Martí [amarti@alberasalut.cat](mailto:amarti@alberasalut.cat) que serà qui formalitzarà la derivació al servei.

Els proveïdors assistencials amb els quals s'ha de coordinar ALBERA SALUT segons el contracte que té amb el CATSALUT per a la gestió dels serveis sanitaris d'atenció primària en l'àmbit de l'Àrea Bàsica de Salut de Peralada, són els següents.

### 2.1 Salut Mental:

Per a l'atenció a la salut mental es donarà suport a través dels dispositius de la Xarxa de Salut Mental que hi ha a la comarca de l'Alt Empordà , contacte: [lluis.jorda@ias.scs.es](mailto:lluis.jorda@ias.scs.es)

- Centre de Dia

C/ Jonquera 62-72 de Figueres, telèfon 972511754

- Centre de Salut Mental

C/ Jonquera 62-72 de Figueres, telèfon 972672224, TS Marta Comas

- Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil < 18 anys CSMIJ

C/ Jonquera 62-72 de Figueres, telèfon 972506693, TS Núria Cortés

### 2.2 Ludopaties i altres addicions sense substància

Unitat de Ludopaties,

Hospital de Santa Caterina, Salt

Tel. 972182600

Sra Mercè Pons, psicòloga, fan teràpies individuals i grups per a pacients i familiars



**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÏDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

### **2.3 Discapacitat Intel·lectual i trastorns de conducta**

SEMSDI, Parc Hospitalari Martí i Julià, Salt

Dr. Novell, Dra. Vilà , psiquiatres

Tel. 972182518

[semsdi@ias.scs.es](mailto:semsdi@ias.scs.es)

### **2.4 Atenció psicològica dones maltractades**

Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Servei d'Atenció Psicològica

Sr Alex Araujo, psicòleg. Fa atenció individual i grupal

Tel.972677050.

### **2.5 Atenció psicològica a maltractadors**

Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Servei d'Atenció Psicològica

Sr. Jorge Fernandez

Tel. 675 78 24 79

### **2.6 Drogodependències**

L'atenció als malalts drogodependents es farà en coordinació amb els professionals del Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències que dona suport a l'Alt Empordà

CAS ALT EMPORDÀ – Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències

C/ Santa Llogaia, 67 Baixos (17600 – Figueres)

Tel. 972 67 30 26 , [merce.nadal@ias.scs.es](mailto:merce.nadal@ias.scs.es) TS Mercè Nadal



**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÏDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

## 2.7 Rehabilitació

Centre i serveis de referència a l'Alt Empordà

✓ **2.7.1 Rehabilitació domiciliària:**

FISIOGESTIÓ

Adreça: Cristòfol Grober, 4, 1-1 (Oficina de Coordinació) C.P.: 17001 Girona

Telèfon: 972 22 68 00 Fax: 972 22 70 24

E-mail: [fisiogirona@fisiogestion.com](mailto:fisiogirona@fisiogestion.com)

Horari: de 9:00 a 18:00

✓ **2.7.2 Rehabilitació**

FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ

Rda. Rector Arolas s/n.

17600 Figueres

Tel. 972 51400 Fax. 972 670313

<http://www.salutemporda.cat/>

## 2.8 Pacients pal·liatius

El recurs de referència és el PADES de la Fundació Salut Empordà

FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ

Rda. Rector Arolas s/n, 17600 Figueres

Telf. 972673400 ext. 8597-8697

Dra. Marlen Castillo

[mcastillo@salutemporda.cat](mailto:mcastillo@salutemporda.cat)

DUI Adriana Anglada

DUI Anna Serra

[pades@salutemporda.cat](mailto:pades@salutemporda.cat)

## 2.9 Salut sexual i reproductiva



**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÏDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

El recurs de referència és del Programa Sanitari d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva ( ASSIR) de l'Alt Empordà. La llevadora de la Fundació Salut Empordà, DUI Roser Giralt, ve al CAP de Peralada tots els dilluns de 8 a 15 hores.

## **2.10 Centres hospitalaris de referència**

✓ 2.6.1 HOSPITAL DE FIGUERES

FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ

Rda. Rector Arolas s/n.

17600 Figueres

Tel. 972 51400 Fax. 972 670313

✓ 2.6.2 HOSPITAL UNIVERSITARI JOSEP TRUETA

Avinguda de França, s/n, 17007 Girona

Tel. 972 94 02 22, fax 972 94 02 91

Per algunes especialitats concretes com per exemple Al·lèrgologia, els pacients són derivats al Dr. Aparicio de la Clínica Girona, donada l'extensa llista d'espera de l'Hospital Trueta, sempre d'acord amb la Regió Sanitària de Girona.

**2.11 Atenció especialitzada de suport directe a l'atenció primària ( radiologia i laboratori)** està coberta per centres que compleixen els estàndards de qualitat dictats pel CATSALUT

### **2.11.1 Laboratori**

En el cas de les anàlisis clíniques ALBERA SALUT , igual que totes les altres EBA associades a ACEBA, treballa amb APA laboratoris , Analistas Profesionales Asociados s.l., [www.apalaboratoris.com](http://www.apalaboratoris.com)

### **Apa Laboratoris Clínics**

Gran Via de Jaume I, N° 7

17001 Girona





**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÏDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

Telèfon: 972 415 018

Fax: 972 486 836, consultes presa de mostres i lliuraments : Joana Soto Mora

[girona@apalaboratoris.com](mailto:girona@apalaboratoris.com)

Tot i que APA laboratoris és el proveïdor principal, en casos d'urgències i fora dels dies de recollida habitual d'APA, ALBERA SALUT també treballa amb Laboratoris AMIEL

**LABORATORIS AMIEL FIGUERES**

Plaça de la Palmera N° 3

17600 FIGUERES,

Tel 972671548

[info@laboratorisamiel.com](mailto:info@laboratorisamiel.com)

**2.11.2 Radiologia**

HOSPITAL DE FIGUERES

Fundació Salut Empordà

Rda. Rector Arolas s/n.

17600 Figueres

Tel. 972 51400 Fax. 972 670313

<http://www.salutemporda.cat/>

Servei de Radiologia

Tel. 972 677451

[radiologia1@hospitaldefigueres.com](mailto:radiologia1@hospitaldefigueres.com)

- Radiografia Toràctica.
- Radiografia Abdominal.
- Ortopantomografia.
- Telematrics

Qualitat



**PROTOCOL  
GESTIÓ PROVEÏDORS  
ASSISTENCIALS I NO  
ASSISTENCIALS**

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

- Ecografia Abdominal
- Ecografia Nefro - vesico – Prostàtica
- Ecografia Tiroides
- Colonoscòpia

### **2.11.3 Retinografies**

CAP ERNEST LLUCH

c/ Tramuntana, 2  
17600 Figueres

Telèfon: 972 67 76 31

[eap\\_figueres.girona.ics@gencat.cat](mailto:eap_figueres.girona.ics@gencat.cat)

### **2.12 Atenció al peu diabètic:**

ALBERA SALUT es un centre acreditat pel CATSALUT per a fer les revisions del peu diabètic a càrrec de la podòloga Sra. Roser Sabater en hores convingudes.

### **2.13 PACEM/ CDIAP**

#### **Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)**

Carrer del Progrés, 5

17600 Figueres

Tel. 972 67 26 30 , TS Carme Vigana

[cdiap@pacem.cat](mailto:cdiap@pacem.cat)

El centre atén, de forma gratuïta, la població infantil de la Comarca de l'Alt Empordà, que presenta trastorns en el seu desenvolupament o que es troba en situació de risc de patir-los, amb independència de quina sigui la causa (neurològica, sensorial, psicològica o social), abans dels 4 anys.



## PROTOCOL GESTIÓ PROVEÏDORS ASSISTENCIALS I NO ASSISTENCIALS

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

### **2.14 Avaluació i seguiment proveïdors assistencials**

En cas que hi hagi alguna incidència en les derivacions es registrarà a través del programa Minerva i es mirarà de resoldre. També se n'informarà al Dr. Ferran Vaquero que és la persona designada per Albera per anar a les reunions amb els representants de proveïdors, conjuntament amb ICS, que es fan periòdicament a l'Hospital de Figueres. A final d'any es farà una avaluació de les incidències ocorregudes i es proposaran accions de millora.

## **3. PROVEÏDORS NO ASSISTENCIALS**

### **3.1 Procés de selecció dels proveïdors no assistencials**

Els proveïdors no assistencials són seleccionats i contractats a través d'uns criteris aprovats pel consell d'administració que són els següents:

- 1- Correcta relació qualitat preu.
- 2- Acreditació reconeguda mitjançant un sistema de qualitat.
- 3-Proximitat geogràfica.
- 4-Rapidesa en el servei i lliurament del material urgent abans de 24h. laborables així com el lliurament del material estàndard abans dels 7 dies laborables.
- 5-Servei a domicili sense cost del transport.

Per tal d'avançar en la implementació del Pla de Qualitat d'Albera Salut, es



## PROTOCOL GESTIÓ PROVEÏDORS ASSISTENCIALS I NO ASSISTENCIALS

Versió: 20

NOVEMBRE 2013

Prioritzaran els proveïdors que tinguin un sistema de certificació de la qualitat o que estiguin en procés d'obtenir-lo.

### 3.2 Avaluació dels proveïdors no assistencials

Als proveïdors escollits segons els criteris de selecció esmentats se'ls fa un contracte i es farà un seguiment de les no conformitats en el servei que presten per tal de fer-ne una avaluació contínua.

Les no conformitats o incidències poden ser de 2 tipus:

- **Incidències menors:** errors en les comandes, demora en alguns productes de les comandes, productes en males condicions...
- **Incidències majors:** incompliment d'algun dels criteris de selecció de proveïdors.


Les incidències es registren a través del programa MINERVA . Aquestes incidències s'avaluaran mensualment per poder anar-les corregint el més aviat possible.

Anualment es farà una reunió del grup de Sostenibilitat i Gestió de serveis on s'avaluaran els proveïdors no assistencials seguint els següents criteris:

< 3 incidències menors en un any.

0 incidències majors.

En el cas que algun proveïdor no complís amb aquests criteris caldrà valorar la substitució d'aquet proveïdor en una reunió amb el consell d'administració. Les incidències es comunicaran al proveïdor mitjançant correu electrònic, guardant la

|                                                                                   |                                                                                |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOL<br/>GESTIÓ PROVEÏDORS<br/>ASSISTENCIALS I NO<br/>ASSISTENCIALS</b> | <b>Versió: 20</b> |
|                                                                                   |                                                                                | NOVEMBRE 2013     |

documentació i supervisant la resolució d'aquesta, a partir d'un registre on constarà la incidència, detecció data, proveïdor, resolució data resolució, persona que la detecta .