



**Atenció Primària**  
Vallcarca – Sant Gervasi

**Índice**

Introducción.....página 3

Proveedores asistenciales.....página 5

1. Productos intermedios

2. Atención especializada

Proveedores no asistenciales.....página 5

Proveedores sociales.....página 7

## Introducción

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi presta y gestiona los servicios de atención primaria de salud en los ámbitos de las áreas básicas de salud 5E (Sant Gervasi) y 6D (Vallcarca). Incluye:

- Equipo de atención primaria
- Productos intermedios
- Tiras reactivas

La gestión de estos servicios supone la interrelación con diversos proveedores externos, con los que se pactan criterios de evaluación y seguimiento, a fin de:

- Mejorar el continuo asistencial
- Establecer límites de demora
- Mejorar la atención a la persona usuaria, así como su accesibilidad al servicio

El objetivo de esta política de proveedores es garantizar **la objetividad, transparencia** y orientada a **la optimización** de recursos.

La responsabilidad de todos los profesionales implicados permite establecer y preservar relaciones adecuadas con los proveedores garantizando el uso de buenas prácticas. Los profesionales encargados la búsqueda de nuevos servicios o productos presentan al responsable las propuestas recogidas sin ningún tipo de favoritismos, únicamente pensando en el interés global de la entidad.

El hecho de no ser una empresa pública nos permite la libre elección de proveedores, y la voluntad de la entidad es poder acceder al mejor servicio, donde destaque la calidad y unos precios competitivos.

En el momento de la selección del proveedor siempre se parte como mínimo de dos o tres propuestas donde quedan especificadas las características del servicio y el presupuesto económico.

Una vez el servicio es aceptado, se presenta al equipo y abre un periodo de valoración por parte de los profesionales, que son los que ponderan su calidad frente a la realidad diaria.

## Proveedores asistenciales

### 1. Productos intermedios

Para seleccionar los proveedores asistenciales se siguen unos criterios basados en:

1. **Precio:** Es un punto a tener en cuenta al evaluar los proveedores, siempre que estén dentro de unos precios razonables, de acuerdo con la calidad del servicio y la mediana del mercado.
2. **Calidad:** Es el primer factor que se debe tener en cuenta en relación al precio. Valorando los indicadores del servicio.
3. **Proximidad:** Es un factor importante porque permite la accesibilidad de los pacientes.
4. **Citación:** Se tiene en cuenta la posibilidad de realizar pruebas complementarias sin cita previa en exploraciones como la radiología simple. Es valora la posibilidad de citación multicanal: CAP, telefónicamente y/o vía Internet.
5. **Demora:** Las demoras máximas se establecen como:
  - a) Radiología simple: Mismo día.
  - b) Ecografía no urgente: 3 días.
  - c) Tomografía no urgente: 5 días.
  - d) Resonancia magnética nuclear no urgente: 7 días.
  - e) Endoscopias no urgentes: 5 días.

En el caso de las analíticas, la persona usuaria puede realizarse la extracción tanto en nuestro centro previa petición de día y hora, como sin cita previa en la sede de los laboratorios, incluyendo los sábados.

Hay un responsable del área de atención al usuario que vela por el seguimiento de las agendas de pruebas complementarias.

Destacar la baja conflictividad en demoras en pruebas complementarias.

6. **Evaluaciones:** Intentamos reunirnos una vez al año con los diferentes proveedores para valorar el servicio y hablar de mejoras.
7. **Responsabilidad social:** Valorar si tienen acciones de responsabilidad social o si pertenecer a asociaciones o iniciativas que promuevan la responsabilidad social para la sostenibilidad y el desarrollo empresarial.

## 2. Atención especializada

EBA VALLCARCA S.L.P. colabora activamente en la organización de la atención especializada del territorio, dando apoyo técnico, administrativo y de ubicación a las especialidades correspondientes a Hospitales del SISCAT de referencia con posibilidades de desplazar profesionales al CAP.

Así, actualmente en nuestros centros prestan asistencia las siguientes especialidades:

- Dermatología
- Salud Mental adultos
- Salud Mental infanto-juvenil

EBA Vallcarca S.L.P. ofrece en estas especialidades:

- El espacio físico para la realización de la actividad.
- El apoyo del personal administrativo que se encarga de la gestión de agendas y citación de usuarios.  
Disponemos de conexión con el servidor de atención especializada, a fin de evitar el desplazamiento del usuario y realizar la citación desde nuestros centros.
- Auxiliares de enfermería: Presentes dentro de la consulta del médico/a especialista.

A fin de conocer las demoras existentes en nuestro territorio, con una periodicidad quincenal – mensual recibimos las listas de espera de todas las especialidades médicas de las cuales no es posible realizar la citación en el propio centro, en los casos en que es posible hacer la citación del paciente desde el área de atención al usuario, el responsable de atención especializada contacta con sus referentes para solucionar situaciones concretas demora.

## Proveedores no asistenciales

La selección de proveedores no asistenciales se basa en los siguientes criterios:

1. **Precio:** Es un punto a tener en cuenta al evaluar los proveedores, siempre que estén dentro de unos precios razonables, de acuerdo con la calidad del servicio y la mediana del mercado.  
A parte del precio unitario, también se deben tener en cuenta los gastos adicionales como: transporte, seguros... o el caso de descuentos como rappels.
2. **Calidad:** Es el primer factor que se debe tener en cuenta en relación al precio. Valorando el material o componentes, las características, atributos, durabilidad...
3. **Pago:** Se valora la forma de pago que ofrece el proveedor, y el plazo, en principio nosotros pactamos que sea a 60 días, lo que permite mejorar la liquidez.

4. **Entrega:** Este criterio permite evaluar si el proveedor marca un pedido mínimo, y sobre todo, el plazo de entrega desde el pedido hasta la entrega.
5. **Servicio post-venta:** se deben evaluar las garantías, qué plazos y qué entra. También se deben tener en cuenta: la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento y la política de devoluciones... Dependiendo de los proveedores, los pactos son 24 horas o 48 horas en función del servicio o producto.
6. **Otros factores:**
  - a) **La experiencia** a nivel de seguridad y eficiencia.
  - b) **Reputación** valorar el mercado y la valoración de otros clientes.
  - c) **Localización** proximidad de su sede.
  - d) **Servicio al cliente** gestión de nuestras peticiones.
  - e) **Situación económica** conocer su solvencia económica, certificado de corriente de pago fiscal i laboral.
  - f) **Dimensión** valorar en caso de un proveedor pequeño si puede aportar una atención más directa y mayor flexibilidad para adaptarse a nuestras necesidades o si en cambio, uno mayor puede ofrecer más eficiencia o abastecimiento.
  - g) **Fabricante directo** si puede ofrecer mejores precios.
  - h) **Responsabilidad social** valorar si tienen políticas o certificados sobre este tema.

Cada proveedor debería tener creada una ficha de su valoración al hacer la selección.

Datos personales

Nombre	
Dirección	
Teléfono	
E-mail	
Persona de contacto	

Servicio/producto			
Valoración:	3	2	1
Precio			
Calidad			
Pago			
Entrega			
Servicio post-venta			
Experiencia			
Reputación			
Localización			
Servicio al cliente			
Situación económica			
Dimensión			
Fabricación propia			
R. Social			
TOTAL			

Y por producto debería tener un detalle de los proveedores considerados y su valoración.

Producto			
Proveedor			
Valoración			

### Proveedores Sociales

Con la voluntad de impulsar y fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad y paralelamente cumplir con la ley LISMI (Ley e integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril), que establece que las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, tienen la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%.

Nuestra entidad ha optado por cumplirla mediante:

- a) Contratación directa.
- b) Acogimiento a las medidas alternativas a la contratación de trabajadores con discapacidad (artículo 11.2 del Decreto 322/2011 de 19 de abril, DOGC 5864, de 21 de abril de 2011).

Hemos implementado este segundo apartado a través de un contrato con un centro especial de trabajo, FEMAREC S.C.C.L., que desarrolla labores de gestión de residuos y recogida selectiva, destrucción confidencial, servicios de imprenta y merchandising, cuenta de material de oficina y consumibles y compra de vestuario laboral.

La selección de esta empresa se ha realizado en base a su historia y su proyecto social. Nace en 1991 con el objetivo de construir una sociedad más justa, solidaria y respetuosa con la diversidad, buscando fórmulas de lucha contra la exclusión eficaces y sostenibles.

Revisado en marzo 2019  
Próxima revisión marzo 2020