

|                                                                                                              |                                            |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | <b>PROCEDIMENT GENERAL</b>                 |                           |
|                                                                                                              | <b>MANUAL de la QUALITAT</b>               |                           |
|                                                                                                              | <b>RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT</b> |                           |
| Revisió: <b>01</b>                                                                                           | CODI: <b>PD - RECO</b>                     | Full <b>1</b> de <b>7</b> |

## 0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT

|           | REALITZACIÓ | REVISIÓ | APROVACIÓ |
|-----------|-------------|---------|-----------|
| NOM       |             |         |           |
| FUNCIÓ    |             |         |           |
| DATA      |             |         |           |
| SIGNATURA |             |         |           |

| GESTIÓ DE LES MODIFICACIONS |      |                              |
|-----------------------------|------|------------------------------|
| REVISIÓ                     | DATA | DESCRIPCIÓ DE LA MODIFICACIÓ |
| 00                          |      |                              |
| 01                          |      |                              |

|                                                                                                                     |                                            |                           |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--|
|  <b>RESIDÈNCIES</b><br>SIGMA SALUT | <b>PROCEDIMENT GENERAL</b>                 |                           |  |
|                                                                                                                     | <b>MANUAL de la QUALITAT</b>               |                           |  |
|                                                                                                                     | <b>RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT</b> |                           |  |
| Revisió: <b>01</b>                                                                                                  | CODI: <b>PD - RECO</b>                     | Full <b>2</b> de <b>7</b> |  |

## 1. OBJECTE

Definir les accions que **Residències Sigmasalud** realitza per tal d'establir una correcta relació contractual amb el ICASS i altres compradors de serveis, una adequada prestació de serveis i una bona comunicació amb els seus clients externs (pacients, comunitat, ....) i interns (professionals).

## 2. ABAST

Tots els clients interns i externs i els compradors de serveis amb els que **Residències Sigmasalud** manté relacions contractuales.

## 3. DEFINICIONS

- **Client:** organització o persona que rep un producte / servei.
- **Client intern:** professional o unitat assistencial, que realitza serveis a **la residència**
- **Client extern:** usuari / pacient en servei no ingressat
- **Comprador de serveis:** persona o agent, que en nom del client extern (usuari / pacient), contracta serveis
- **Contracte:** conveni definit prèviament entre **la residència** i el client extern o el comprador de serveis, les especificacions del qual, estan definides en les clàusules del propi conveni i en la **Cartera de Serveis**.
- **Oferta:** serveis que **es** presten. Es defineix en la **Cartera de Serveis**.
- **Producte / Servei:** resultat d'un procés.
- **Usuari / Pacient:** persona a la qual se li presta el servei.

## 4. CONTINGUT

### 4.1 RELACIÓ AMB EL CLIENT

#### 4.1.1. Identificació dels requisits relacionats amb el servei

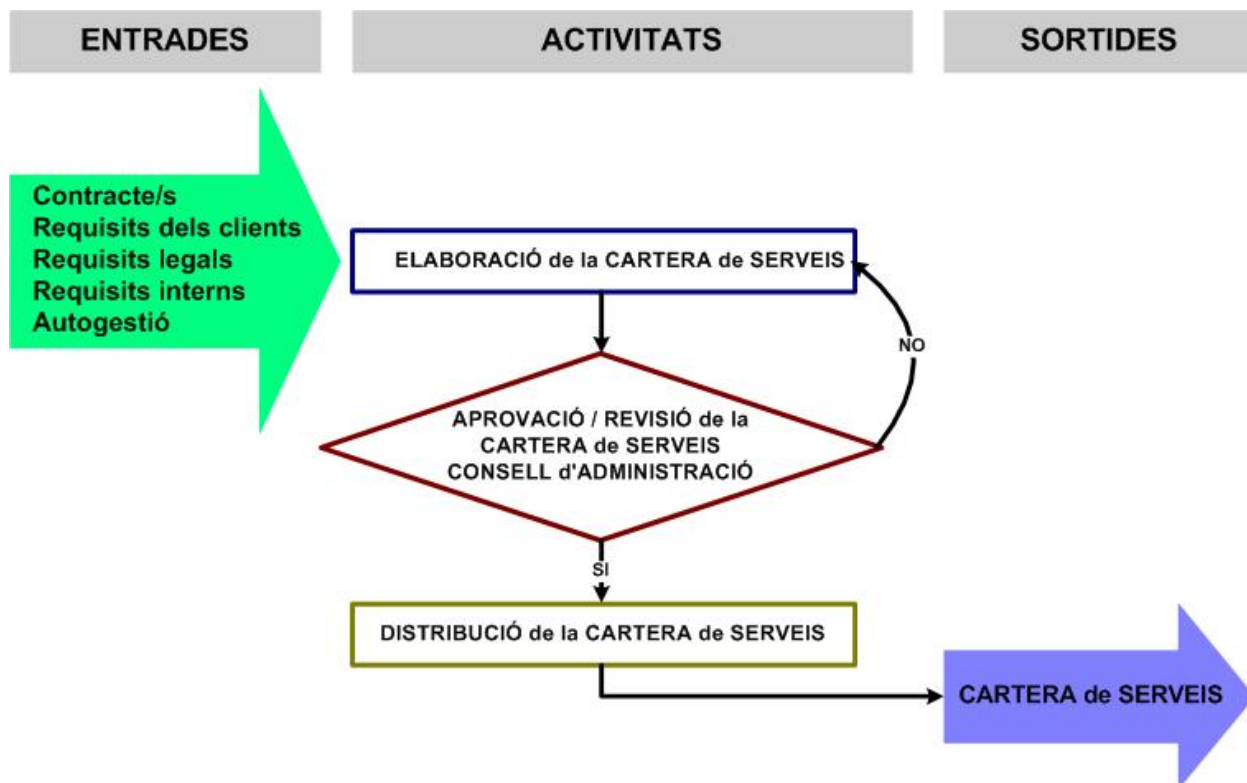
La Cartera de serveis que **Residències Sigmasalud** ofereix als seus clients, veure instrucció **Cartera de Serveis (INS-CASE)**, ha de complir uns requisits que vindran marcats pel tipus de relació contractual establerta amb aquests, a més dels de tipus legal i organitzatiu.

Les principals fonts per a identificar els requisits relacionats amb els serveis a realitzar són les següents:

- Requisits exigits en el/s contracte/s amb ICASS i altres compradors de serveis.
- Requisits i informació proporcionada pels clients.
- Requisits legals: legislació aplicable al servei sol·licitat pel client. (**Capítol 2, Manual de Qualitat**).
- Requisits interns: requisits no especificats pel client, però necessaris per poder portar a terme el Servei que dona Residències Sigmasalud

|                                                                                                              |                                     |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | PROCEDIMENT GENERAL                 |             |
|                                                                                                              | MANUAL de la QUALITAT               |             |
|                                                                                                              | RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT |             |
| Revisió: 01                                                                                                  | CODI: PD - RECO                     | Full 3 de 7 |

De manera esquemàtica, els passos a seguir per a mantenir actualitzada la Cartera de serveis són els següents:



#### 4.1.2. Definició dels requisits relacionats amb el servei

##### Client extern

Una vegada identificats, el Responsable Higienicosanitari defineix els requisits dels clients externs i d'acord amb el Director i l'aprovació de del Administrador decideixen la relació que **Residències Sigmasalud** estableix amb ells, mitjançant la definició de la Cartera de Serveis i dels requisits necessaris per a la pròpia prestació del Servei, a més dels legals i reglamentaris. Si **Residències Sigmasalud** ho considera convenient, pot afegir altres requisits a la prestació del servei sempre que es complementin amb els exigits pel comprador del servei.

##### Client intern

El Director també té en compte les demandes dels clients interns (laborals, ampliació de plantilla, formació, recerca, ...), per poder assolir de forma correcta la prestació del servei, millorant al mateix temps les expectatives dels seus professionals.

#### 4.1.3. Revisió dels requisits relacionats amb el servei

El document que estableix la relació contractual entre **Residències Sigmasalud** i els compradors de serveis és el contracte. El més important es amb l'ÍCASS.

- Els serveis prestats per **Residència Sigmasalud**, compleixen per tant, tots els requisits de l'ÍCASS i són revistats, actualitzats i adaptats de forma periòdica, per tal de resoldre les possibles diferències entre la Cartera de serveis i la seva prestació.

|                                                                                                              |                                     |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | PROCEDIMENT GENERAL                 |             |
|                                                                                                              | MANUAL de la QUALITAT               |             |
|                                                                                                              | RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT |             |
| Revisió: 01                                                                                                  | CODI: PD - RECO                     | Full 4 de 7 |

- Quan es produeixen modificacions, aquestes es comuniquen al personal, a més dels canvis organitzatius i de registre que comporten.
- Quan es produeixen canvis en la prestació del servei d'altres compradors, s'actua de la mateixa manera.

#### 4.1.4. Clients

Els **compradors de serveis** amb els que **Residències Sigmasalud** treballa són els següents:

- ICASS
- Institucions privades
- Públiques (règims especials)
- Mútues
- Pacients privats

## 4.2. COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

**Residències Sigmasalud** fomenta l'interacció amb els seus clients i la comunitat. Per afavorir la comunicació disposa dels següents canals o mecanismes:

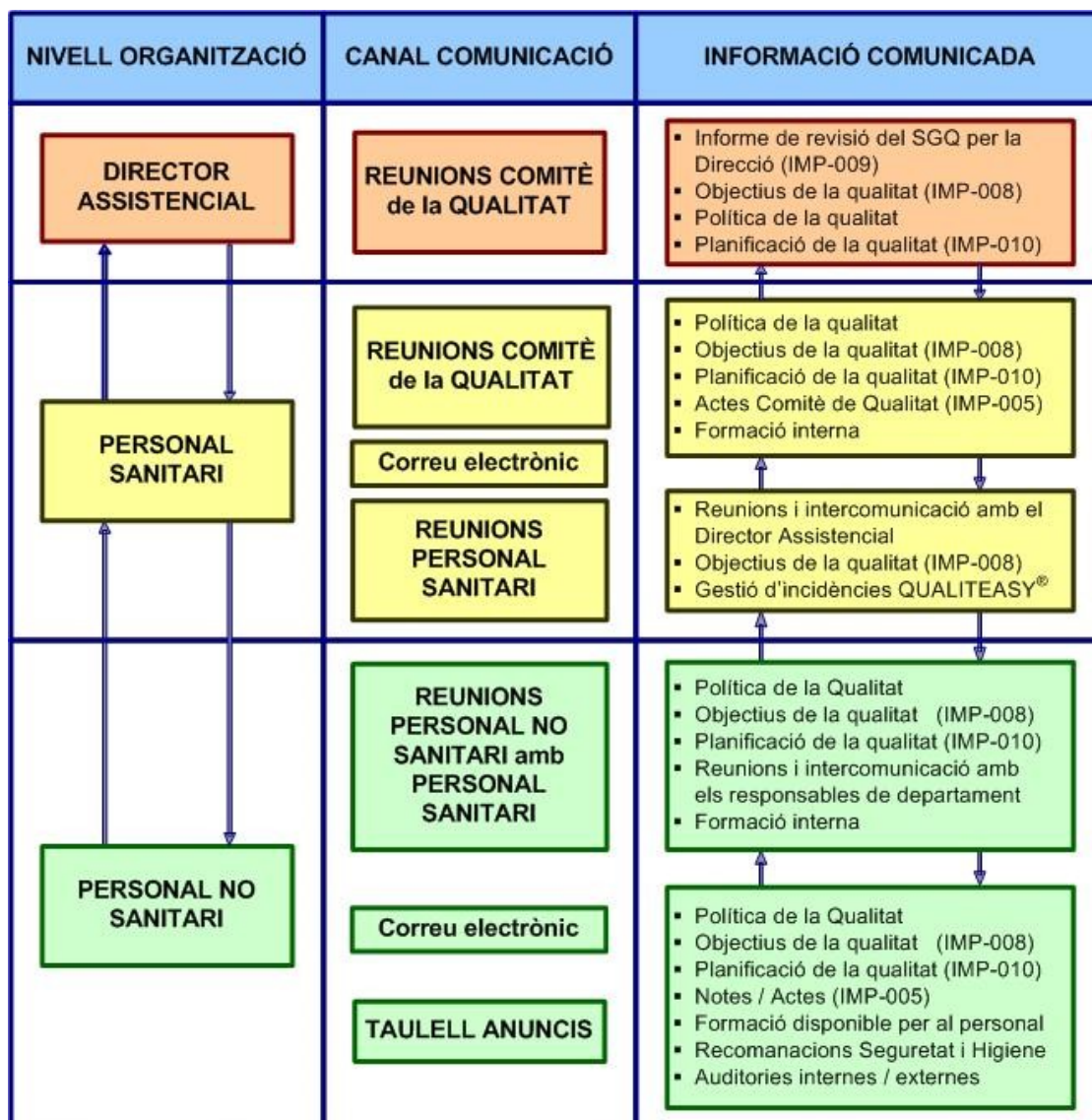
### 4.2.1. Client extern

- Informació directa als professionals de **Residències Sigmasalud** sobre el funcionament del sistema sanitari i la prestació del Servei .
- L'anàlisi de suggeriments i reclamacions
- Dins la **pàgina web** hi ha la possibilitat de contactar amb qualsevol professional de **Residències Sigmasalud** a través del **correu electrònic**, veure instrucció **Web (INS-WEB)**.
- **Guia de l'Usuari (IMP-061)**,.
- Col·laborar amb les Institucions en temes sanitaris (educació, prevenció, comunitat,...).

|                                                                                                              |                                            |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | <b>PROCEDIMENT GENERAL</b>                 |             |
|                                                                                                              | <b>MANUAL de la QUALITAT</b>               |             |
|                                                                                                              | <b>RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT</b> |             |
| Revisió: 01                                                                                                  | CODI: PD - RECO                            | Full 5 de 7 |

#### 4.2.2. Client intern

- A nivell intern el circuit d'informació segueix el següent esquema:



|                                                                                                              |                                     |             |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|--|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | PROCEDIMENT GENERAL                 |             |  |
|                                                                                                              | MANUAL de la QUALITAT               |             |  |
|                                                                                                              | RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT |             |  |
| Revisió: 01                                                                                                  | CODI: PD - RECO                     | Full 6 de 7 |  |

#### 4.3 INDICADORS

- Veure instrucció **Indicadors (INS-INDI)**.

### 5. RESPONSABILITATS

#### Director

- Portar a terme, junt a un membre del consell Administració la negociació del contracte amb el ICASS
- Definir els requisits de la prestació del servei junt amb el Responsable Higienicosanitari.

#### Responsable Higienicosanitari

- Difondre els objectius que cal assolir
- Relació de **Residències Sigmasalut** amb clients interns, externs i amb la comunitat.
- Gestionar les incidències.
- Elaborar, distribuir i fer el seguiment dels objectius, conjuntament amb el Coordinador de la Qualitat.
- Evidenciar en l'informe de Gestió de Qualitat com a no conformitats els objectius no assolits i les mesures correctores endegades.

#### Coordinador del Comitè de Qualitat

- Assessorar al Director i Responsable Higienicosanitari en la elaboració, distribució i el seguiment dels objectius.

#### Responsables de departament

- Col·laborar en la difusió dels objectius i fer de forma periòdica el seu seguiment.

### 6. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

|                                                 |                                    |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>INS-CASE</b>                                 | <b>Cartera de Serveis</b>          |
| <b>Contracte amb ICASS</b>                      |                                    |
| <b>Contracte amb altres entitats sanitàries</b> |                                    |
| <b>INS-WEB</b>                                  | <b>Pàgina Web</b>                  |
| <b>IMP-061</b>                                  | <b>Guia de l'Usuari</b>            |
| <b>IMP-008</b>                                  | <b>Objectius de la qualitat</b>    |
| <b>IMP-010</b>                                  | <b>Planificació de la qualitat</b> |
| <b>IMP-005</b>                                  | <b>Actes Comitè de Qualitat</b>    |
| <b>IMP-005</b>                                  | <b>Notes / Actes</b>               |
| <b>INS-INDI</b>                                 | <b>Indicadors</b>                  |

### 7. REGISTRES

No ni ha.

|                                                                                                              |                                     |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|  RESIDÈNCIES<br>SIGMA SALUT | PROCEDIMENT GENERAL                 |             |
|                                                                                                              | MANUAL de la QUALITAT               |             |
|                                                                                                              | RELACIÓ I COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT |             |
| Revisió: 01                                                                                                  | CODI: PD - RECO                     | Full 7 de 7 |

## 8. ANNEXES

No ni ha.