

EXPEDIENTE: 2022-3-026 (A/SER-005272/2022)



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TITULADO “SOLUCIÓN DE CUIDADO INTEGRADO PARA PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR”.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TITULADO “SOLUCIÓN DE CUIDADO INTEGRADO PARA PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR”.

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones de ejecución del contrato de prestación de servicios y describir el contenido, las condiciones técnicas y trabajos necesarios que debe cumplir el adjudicatario objeto del presente pliego.

1.- Objeto del contrato:

Este contrato tiene por objeto la contratación de una solución que habilite la digitalización del proceso asistencial de hospitalización domiciliaria para el Hospital Universitario Infanta Leonor.

La solución debe integrar tanto la plataforma tecnológica adecuada para el seguimiento remoto de los pacientes hospitalizados en domicilio, así como los servicios necesarios para conseguir la mejora de la eficiencia del proceso asistencial, a través de la optimización de los recursos existentes, y el impacto en los resultados en salud de los pacientes, además de acompañarlos en el manejo de su enfermedad, mejorar su experiencia, manteniendo la calidad y seguridad de los pacientes.

La solución debe dar cobertura inicialmente a 35 pacientes concurrentes en hospitalización a domicilio con monitorización intensiva. La monitorización intensiva consiste en monitorizar desde el domicilio del paciente, y con dispositivos médicos, una serie de constantes vitales a definir por el equipo clínico de forma diaria o en base a un protocolo también definido por el equipo asistencial.

2.- Programa de transformación digital

Uno de los objetivos estratégicos del Hospital Universitario Infanta Leonor es la expansión del actual concepto de hospitalización a domicilio que se ha estado desarrollando en el hospital durante los dos últimos años, hasta alcanzar la creación del “Hospital sin paredes” que permita extender la atención hospitalaria al domicilio de los pacientes. Para conseguir este objetivo, se considera necesario apoyarse en soluciones digitales y en servicios que garanticen la correcta adopción de las herramientas tecnológicas a poner en marcha, así como la mejora de los procesos actuales y el mantenimiento continuo de los nuevos procesos

asistenciales a implementar, favoreciendo el cuidado multidisciplinar de los pacientes.

3.- Elementos del programa:

Casa del paciente

Cada paciente tendrá asociado un plan de cuidado, en función de su(s) patología(s) y recibirá una notificación cada vez que necesita realizar un cuestionario de evolución y/o recogida de constantes vitales. Lo tendrá que cumplimentar utilizando una tablet y unos sensores conectados a ella de forma inalámbrica, que le proporcionará el hospital o a través de una app descargada en su teléfono móvil, dependiendo de las características de su patología y/o cuidado requerido por el hospital.

Estos planes de cuidado contemplarán, también, un programa de educación audiovisual, incluido en la app o Tablet, para los pacientes y abordarán tanto información sobre su(s) patología(s) como sobre el funcionamiento de los sensores que deba utilizar, en caso necesario, para asegurar un correcto uso de los mismos.

Centro de Soporte

El centro de soporte se encargará de digitalizar todos los planes de cuidado, diseñados en coordinación con el hospital, en la plataforma tecnológica y de asociar un protocolo definido y validado con el hospital, para cada uno de los planes de cuidado, que permite estratificar los pacientes según su riesgo o estabilidad.

Además, colaborará con el hospital en la creación de los materiales audiovisuales de formación para los pacientes y en la gestión del cambio.

Plataforma tecnológica

Combinación de distintas herramientas tecnológicas con múltiples funcionalidades e integración de dispositivos médicos para la prestación de servicios de gestión remota de pacientes, telemonitorización clínica y programas de empoderamiento, autocuidado y adherencia

Conectará a pacientes y profesionales, proporcionando una visión objetiva del estado de salud del paciente y permitiendo así un cuidado proactivo y preventivo. Así mismo, facilitará el trabajo colaborativo entre equipos multidisciplinares para el manejo no presencial de pacientes con funcionalidades de planificación

asistencial conjunta, configuración de roles, mensajería y video conferencia para teleconsulta o interconsulta, etc.

Kits monitorización

Dispositivos para la recogida y envío de datos a través de la plataforma correspondientes a variables fisiológicas y preguntas preestablecidas sobre síntomas o percepciones del paciente sobre su estado de salud

El kit constará como mínimo de los siguientes componentes:

- Tablet Android configurada como terminal móvil de telemonitorización destinado a recibir las lecturas de las constantes de salud, con el software myMobile instalado en la Tablet.
- Pulsioxímetro
- Termómetro
- Tensiómetro
- Glucómetro, en su caso
- Báscula, en su caso

Hospital

Los resultados tanto de los cuestionarios de evolución como de las constantes vitales, en caso necesario, del paciente se volcarán de forma automática en la plataforma tecnológica, apareciendo un aviso (en código de color) en función de un protocolo establecido y validado por el hospital, para cada plan de cuidado. De esta manera se producirá una estratificación de los pacientes, en función de su riesgo e inestabilidad que permite al hospital hacer una revisión de la información, priorizando a los pacientes que necesitan atención preferente y tomar las acciones oportunas en caso de que fuesen necesarias.

4.- Centro de soporte:

El Centro de Soporte debe ser un centro especializado en el seguimiento remoto de pacientes cuyo objetivo principal sea facilitar la adopción de la monitorización remota en el hospital, reduciendo al máximo la descarga de tareas administrativas en el hospital para que, de esta forma, el hospital dedique el máximo tiempo y foco a tareas asistenciales y ponga foco en aquel paciente que necesita atención. De esta manera, se asegurará la continuidad de la solución a lo largo del tiempo, se garantizará la incorporación de mejoras y la gestión del cambio.

La monitorización remota podrá implicar la recogida de las constantes vitales de los pacientes a través de kits que están formados por una Tablet y unos sensores (ej. pulsioxímetro, glucómetro, tensiómetro, etc) con conectividad adecuada para

no depender de la infraestructura de comunicaciones que disponga el paciente en su domicilio; datos recogidos a través de cuestionarios de evolución validados o diseñados por el hospital; y/o videoconferencias con los pacientes. La monitorización remota también podrá implicar la recogida de esta información a través de una app descargada en el propio móvil del paciente, dependiendo del perfil del paciente.

El Centro de Soporte estará formado por varios elementos que se detallan a continuación:

Gestor de proyecto

El adjudicatario pondrá a disposición del hospital un gestor de proyecto con Titulación universitaria en Ciencias de la Salud o Ingeniería y experiencia demostrable en gestión de proyectos similares al objeto del contrato y relacionados con la digitalización de procesos asistenciales.

Funciones principales:

Asegurar el buen funcionamiento del proyecto.

Contacto para el hospital para temas de gestión y toma de decisiones estratégicas.

Persona encargada de establecer tiempos, secuenciar actividades e implicar a las personas correspondientes en cada una de las diferentes etapas y actividades, estableciendo responsabilidades entre las mismas y siempre trabajando en coordinación con el hospital.

Optimización de procesos asistenciales

La adjudicataria tendrá entre sus objetivos el análisis y optimización de los actuales procesos asistenciales a incluir en el programa con la finalidad de determinar el nuevo modelo de atención y los flujos de trabajo futuros en las distintas unidades implicadas.

El nuevo modelo de atención se estructurará en actividades presenciales y no presenciales de atención, maximizando, de una manera personalizada, la eficiencia de los cuidados que recibe el paciente y la organización estructural de la actividad de los profesionales sanitarios.

Servicio de consultoría para la mejora de optimización del proceso que deberá contemplar los requisitos siguientes:

- Fase de análisis y evaluación de los procesos asistenciales actuales en el hospital con el objetivo de optimizarlos a nivel de eficiencia y eficacia.
- Para el mapeo de los procesos asistenciales se deberá hacer uso de metodologías de mejora de trabajo validadas, como es la metodología Lean six sigma y justificar su utilización en proyectos de la misma tipología en otros centros.
- Análisis y evaluación del rendimiento de los procesos actuales e identificación de oportunidades de mejora derivadas de la implementación de la hospitalización a domicilio.
- Diseño del nuevo proceso de atención y de los flujos de trabajo futuros e identificación de las necesidades de recursos tanto humanos como de sistemas de información.
- Se deberá incluir una propuesta a alto nivel de los nuevos flujos de trabajo a implementar en el hospital, contemplando tanto las modalidades de atención presencial y remota.
- Incorporación al equipo profesional en el diseño de los nuevos procesos. Los profesionales concentran un conocimiento de la práctica clínica que será provechosa a la hora de definir los nuevos flujos de trabajo, así como incorporar herramientas y funcionalidades que realmente satisfagan sus necesidades y la de sus pacientes.
- Diseño de indicadores de evaluación y seguimiento de los nuevos procesos. Se debe aportar una propuesta objetiva y completa que incluye los indicadores a medir, propuesta que es posteriormente validada con el equipo clínico del centro.
- Seguimiento y actualización de los procesos durante la vigencia del contrato.

Servicios:

- A. Recursos humanos. El centro de soporte contará con técnicos especializados en seguimiento remoto de pacientes, enfocados principalmente en la realización de tareas administrativas inherentes a la monitorización remota.

Corresponde al adjudicatario la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato para desempeñar la prestación del servicio de acuerdo a los requisitos exigidos en los pliegos.

El adjudicatario deberá aportar el personal preciso para atender las necesidades objeto del contrato. Corresponde al adjudicatario la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato para desempeñar la prestación del servicio de acuerdo a los requisitos exigidos en los pliegos.

La adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y no alteren el buen funcionamiento del servicio

La adjudicataria asume la obligación de ejercer, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. Este personal dependerá exclusivamente del adjudicatario y en ningún caso podrá alegar derecho alguno en relación con el Hospital.

B. Servicios requeridos. El Centro de Soporte proporcionará una serie de servicios que optimizan la adopción de la monitorización remota en el hospital. Entre sus tareas estará:

- Digitalizar de todos los planes de cuidado en función de las distintas patologías y asociarles el protocolo correspondiente validado y acordado con el hospital. De esta manera, cada vez que un paciente completa su plan de cuidado, sus respuestas y/o medidas de constantes vitales (dependiendo del plan de cuidado que tiene asociado) son triadas por un algoritmo y son mostradas al equipo clínico con un color para poder priorizar la revisión de los mismos.
- Crear, en colaboración con el hospital, e incorporar materiales audiovisuales de formación e información en los planes de cuidado, para que los pacientes los tengan disponibles en la Tablet o en la app descargada en su propio móvil, según el perfil del paciente.

- Crear informes, con información agregada para toda la población de pacientes incluidos en el programa, y análisis de datos, a través de “Data minning”, a petición del hospital.
- Crear informes periódicos previa solicitud del hospital. El contenido de estos informes, así como cualquier otro que se considere oportuno, será consensuado con el hospital y tendrá como objetivo principal, conocer la evolución de los pacientes incluidos en el proyecto.
- Ser el punto de contacto para el hospital para temas técnicos y relacionados con incorporación de nuevos planes de cuidado y nuevos perfiles de pacientes.

C. Plan de formación

El adjudicatario del contrato se compromete a la formación de los profesionales del Hospital, especialmente en caso de cambios. El plan de formación será consensuado con el Hospital.

5.- **Plataforma tecnológica:**

La plataforma tecnológica debe constar de un conjunto de aplicaciones y software intuitivos y fáciles de usar, que estén diseñados para apoyar a las profesionales y pacientes. Debe combinar distintas herramientas tecnológicas con múltiples funcionalidades e integración de dispositivos médicos para la prestación de servicios de gestión remota de pacientes, telemonitorización clínica y programas de empoderamiento, autocuidado y adherencia.

Además, conectará a pacientes y profesionales, proporcionando una visión objetiva del estado de salud del paciente y permitiendo así un cuidado proactivo y preventivo. Así mismo, facilitará el trabajo colaborativo entre equipos multidisciplinares para el manejo no presencial de los pacientes con funcionalidades de planificación asistencial conjunta, configuración de roles, mensajería y videoconferencia para teleconsulta o interconsulta.

- Plataforma web: que permita a los profesionales sanitarios la gestión remota de los pacientes con un triaje clínico estructurado y el análisis de tendencias, ayudándoles a priorizar sus actuaciones y realizar un seguimiento proactivo y la detección precoz de descompensaciones o

empeoramiento. Permitirá comunicar a profesionales y pacientes por videollamada.

- Entorno app para los profesionales sanitarios: que permita que los profesionales monitoricen a un conjunto de pacientes a través de un equipo compartido.
- App para pacientes: que permita a los pacientes controlar sus signos vitales y síntomas en el hogar y ofrecerá a los profesionales de salud la posibilidad de ver estos datos de forma remota y recibir alertas sobre la evolución clínica de sus pacientes. Conectará a pacientes y profesionales, brindando información que permita una atención más proactiva y preventiva, permitiendo a los pacientes tomar un papel activo y empoderado en el manejo de su propia salud. También permitirá comunicar a profesionales y pacientes por videollamada.
- Sensores para los pacientes: al menos, la plataforma debe tener conectividad vía bluetooth con los siguientes sensores: pulsioxímetro, tensiómetro, termómetro, glucómetro y báscula. Y debe tener la posibilidad de añadir medidas de otros sensores, de manera manual. Cada plan de cuidado llevará asociado los sensores necesarios y son entregados al paciente en el momento en el que se le incluye en el programa.

La plataforma debe tener la capacidad de enviar avisos vía SMS e email a los profesionales sanitarios, si las medidas de constantes vitales o cuestionarios de los pacientes superan unos límites establecidos.

Además, la plataforma digital debe tener la posibilidad de incluir gamificación en los planes de cuidado, para los pacientes, cuyo objetivo sea ayudar a los pacientes a realizar cambios positivos duraderos en ciertos comportamientos de salud a través de niveles más altos de motivación. Si los pacientes pueden superar los desafíos, continuarán con el tratamiento, lo que les proporciona mejores resultados, una mejor calidad de vida y, posiblemente, una disminución de los costos de atención médica. Los objetivos de la gamificación serán:

- Mejorar los resultados de salud: más conocimientos, más habilidades y una actitud empoderada hacia el autocuidado.
- Garantizar la adherencia del paciente al programa de telemonitorización de la salud.

- Mejor adherencia al uso de la propia herramienta

La plataforma tecnológica deberá tener la certificación ISO 9001:2008 y contar con la licencia exigida por parte de la AEMPS para la agrupación de productos sanitarios conforme al procedimiento establecido en el artículo 9.1 del Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios, en el que se requiere que la empresa cumpla con las siguientes premisas:

- Que todos los productos sanitarios agrupados lleven el marcado CE.
- Que los productos a agrupar sean compatibles entre sí con arreglo a las indicaciones y finalidades previstas por sus fabricantes.
- Que la agrupación se realice siguiendo procedimientos adecuados.
- Que el embalaje de la agrupación incorpore la información sobre el fabricante de los diferentes productos y las instrucciones proporcionadas por dicho fabricante para la correcta utilización de los productos.

Además, deberán entregarse los procedimientos de compra y homologación de productos sanitarios; los de agrupación y trazabilidad; los de higienización y calibración; y mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de los kits.

La plataforma tecnológica a solicitud del hospital tendrá que añadir pacientes, sin limitación, en monitorización remota que no vayan a utilizar kits (Tablet + sensores), por las características de su patología y/o cuidado requerido, pero que puedan descargarse la app en su propio móvil para seguir su plan de cuidados, así como recibir videollamadas del equipo clínico. Toda la información que se reciba de estos pacientes estará integrada en el mismo entorno que los pacientes que sí lleven kits, para que el equipo clínico pueda hacer seguimiento clínico de todos sus pacientes en el mismo entorno y de la misma manera, independientemente de dónde vengan los datos (kits o propio móvil del paciente).

La plataforma tecnológica deber ser un producto sanitario certificado (marcado CE) y validado clínicamente. Estará certificada en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel más alto. Además, contará con la aprobación de la OSSI, en la Comunidad de Madrid.

Conectividad:

El adjudicatario asumirá los desarrollos y adecuaciones necesarios para que su herramienta se integre con la Historia Clínica Electrónica del hospital, cumpliendo con los estándares de integración establecidos por la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios.

6.- Kits

El hospital cuenta en la actualidad con 25 kits médicos de monitorización para gestión remota de pacientes.

El adjudicatario pondrá a disposición del hospital los kits médicos necesarios complementado los anteriormente indicados para que el servicio alcance a 35 pacientes de forma continuada., sin coste para el Hospital.

Finalizado el contrato, los kits aportados por la adjudicataria serán retornados por el Hospital a aquella.

El adjudicatario realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del kit, de la calibración e higienización de los dispositivos y se responsabilizará del correcto funcionamiento de los mismos, para asegurar su buen funcionamiento y tener la seguridad de que los instrumentos están midiendo de manera correcta para garantizar la seguridad de los pacientes

7.- Indicadores

El adjudicatario se compromete a presentar al responsable del contrato, al menos, un informe trimestral y otro anual en los que se dé traslado como mínimo de los siguientes indicadores:

Con carácter trimestral,

- N° de planes de cuidado incluidos.
- N° de planes de cuidado utilizados.
- N° de pacientes incluidos en total.
- N° de pacientes incluidos en cada plan de cuidado.
- % reducción de visitas presenciales médicos.
- N° videollamadas realizadas.
- % de entrevistas clasificadas como rojas.
- % de medidas clasificadas como rojas.
- % de preguntas clasificadas como rojas.

- % de entrevistas clasificadas como amarillas.
- % de medidas clasificadas como amarillas.
- % de preguntas clasificadas como amarillas.
- % de entrevistas clasificadas como verdes.
- % de medidas clasificadas como verdes.
- Estancia media en cada plan de cuidado.

Con carácter anual,

- N° de pacientes que retornan en 72 horas e ingresan en el Hospital $\times 100 /$ n° de pacientes que retornan en 72 horas, pero no ingresan en el hospital.
- N° de pacientes que retornan en 30 días e ingresan en el Hospital $\times 100 /$ n° de pacientes que retornan en 30 días pero no ingresan en el hospital.
- Tasa de mortalidad.
- Porcentaje tratamiento antibiótico según la sensibilidad del hemocultivo:
 N° de pacientes con resultado de sensibilidad en los hemocultivos para antibiótico / n° total de pacientes con antibiótico correcto para la sensibilidad $\times 100$.
- N° de pacientes con profilaxis para enfermedad tromboembolica venosa adecuada:
 N° pacientes con profilaxis para ETEV / n° de pacientes con profilaxis ETEV según guías clínicas $\times 100$.

8. Programa de trabajo

El Adjudicatario presentará una memoria técnica en la que desarrolle el programa de trabajo con indicación de los servicios ofertados quedando claramente definidas las actividades a desarrollar, concretándose todos y cada uno de los trabajos que se compromete a realizar en los servicios descritos en este Pliego.

9.- Actualización tecnológica

El adjudicatario mantendrá un nivel de innovación de acuerdo a los avances tecnológicos sobre los que haya acreditada evidencia científica en términos de seguridad y eficacia clínica que permitan mejorar la calidad asistencial de los pacientes, sin coste para el Hospital.

Así mismo procederá a la actualización de la plataforma tecnológica, en el marco de este contrato.

Por otra parte, el licitador deberá especificar en su oferta como se llevará a cabo la incorporación de tecnologías aún no disponibles en la actualidad, considerada como **tecnología disruptiva**.

Madrid, a día de la fecha
**POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA DIRECTORA GERENTE**

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN
Fecha: 2022.02.10 09:10

Fdo.: M^a del Carmen Pantoja Zarza

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: