

## **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS EN EL CONTRATO DENOMINADO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2021”**

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, tiene entre sus competencias la evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos, según se establece en el apartado d) del artículo 5 del Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad.

Es en este marco donde se integra la evaluación de la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios y constituye el factor crítico para su mejora y adecuación. La respuesta de los servicios sanitarios a las expectativas y requerimientos planteados por la población representa un elemento importante de legitimación social de estas instituciones ante sus ciudadanos.

Desde el año 2008 se ha venido celebrando de manera periódica y anual el contrato denominado “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid” (excepto en 2020, en que no se realizó debido a la situación de pandemia por SARS-CoV-2). Dado que es necesario seguir cumpliendo con los fines institucionales antes referidos, es necesario promover nuevamente la contratación en 2021.

A la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente le corresponde, entre otras, el ejercicio de las siguientes funciones, citadas en el artículo 5 del referido Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno:

- a) El fomento de la calidad asistencial en el Servicio Madrileño de Salud.
- b) La coordinación y seguimiento del modelo institucional de calidad asistencial de la Comunidad de Madrid, así como el despliegue de actuaciones para mejorar la atención en los centros sanitarios, junto con las diferentes unidades directivas del Servicio Madrileño de Salud.
- c) El establecimiento, evaluación y propuesta de acciones de mejora de los objetivos institucionales de calidad y seguridad en todos los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, enfocado a los procesos asistenciales y organizativos.
- d) La evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos.
- e) El impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros sanitarios públicos.
- f) El desarrollo de reconocimientos a las actuaciones y prácticas en gestión de la calidad.

Las tareas derivadas de las citadas funciones, relacionadas con la calidad asistencial, son desarrolladas por la Subdirección General de Calidad Asistencial y Cooperación Sanitaria, adscrita a esta Dirección General.

En concreto, para evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública, resulta necesario realizar las siguientes actuaciones, que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado:

- Disponer de un modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos, que alcance a todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud.
- Realizar una revisión y/o actualización de los instrumentos de medida específicos (cuestionarios) para conocer la opinión de los usuarios respecto a los distintos servicios sanitarios públicos, que alcance a todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud.
- Preparar, ejecutar y controlar el trabajo de campo correspondiente en cada ámbito de aplicación.
- Depurar, tabular y analizar los datos obtenidos.
- Elaborar los correspondientes informes.

El desempeño de estas actuaciones requiere un abordaje metodológico complejo que incluya segmentos de análisis de todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud, debiendo ser realizadas por la entidad adjudicataria conforme a los requisitos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para ello la adjudicataria debe contar con la infraestructura de medios materiales necesarios, así como con un equipo técnico de profesionales multidisciplinar y con la experiencia suficiente para llevar a cabo un amplio estudio de evaluación de la satisfacción (46.671 encuestas telefónicas).

La necesidad de emplear una muestra de gran volumen es para que los resultados de la satisfacción de los pacientes con la asistencia sanitaria recibida, tanto de aspectos de globales como específicos, sean fiables y representativos a nivel macro del Servicio Madrileño de Salud, así como desglosado en los 262 centros de salud (atención primaria), en los 34 hospitales (atención hospitalaria) y en los dispositivos del SUMMA 112 (UAD, VIR y UVI móvil).

Dado el amplio volumen de la muestra no es posible realizarlo con los medios propios de la Consejería de Sanidad, ya que en un período corto de tiempo se necesita disponer de un amplio grupo de encuestadores, con una formación y entrenamiento específicos, dedicados

a tiempo completo a realizar las encuestas telefónicas para conseguir los datos de la muestra seleccionada.

Asimismo, la presentación de los resultados del estudio requiere la elaboración de los correspondientes informes, que suponen un total de 312:

- Informes del ámbito de atención primaria:
  - Un informe global de atención primaria.
  - Un informe por cada una de las 7 direcciones asistenciales.
  - Un informe resumen de cada uno de los 262 centros de salud.
- Informes de atención hospitalaria:
  - Informe global por cada uno de los 4 segmentos: consultas externas, urgencias, cirugía ambulatoria y hospitalización.
  - Un informe por cada uno de los 34 hospitales que contenga los resultados de los segmentos encuestados en cada centro.
- Un informe por cada una de las 3 tipologías de unidades del SUMMA 112 (UAD, VIR y UVI móvil).
- Un informe/presentación de la metodología y resultados más destacados de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112, con sus segmentos correspondientes y uno unificado para internet.

Para llevar a cabo dichas actuaciones la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente no dispone de los medios técnicos y personales necesarios. Asimismo, no existen los perfiles profesionales para desarrollar el trabajo de campo, así como para la realización de las encuestas y la elaboración de los informes.

Dada la insuficiencia de medios con que cuenta el órgano gestor, resulta necesaria la contratación del servicio de “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2021”, de tal forma que se pueda garantizar la realización del mismo, con los controles y seguimientos oportunos.

**EL DIRECTOR GENERAL DE HUMANIZACIÓN  
Y ATENCIÓN AL PACIENTE**

Firmado digitalmente por: TOMÉ GONZÁLEZ ALBERTO  
Fecha: 2021.03.15 14:12

Alberto Tomé González