



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE SANIDAD

RESOLUCIÓN

NÚMERO 201/21

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Unidad Administrativa
ÁREA DE CONTRATACIÓN

Exp: 16/2021 (A/SER-003217/2021)
RGM/PLP/cgm

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.

Esta encuesta proporciona información clave para conocer cómo perciben los pacientes y sus familiares lo que hacemos y para saber dónde y en qué aspectos se debe mejorar. 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.

A través de este contrato se pretende dar respuesta a la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios de los diferentes ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud: en la prestación de los servicios de atención primaria, de los servicios de atención hospitalaria (consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria) y en la prestación de los servicios del SUMMA 112 (UAD: Unidad de atención domiciliaria; VIR: Vehículos de intervención rápida; UVI móvil: Unidad de vigilancia intensiva móvil).

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

RESUELVO

Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación de Servicios denominado: **“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2021”**, promovido por la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad, cuyo presupuesto base de licitación asciende a 153.038,88 euros (21% de IVA incluido), justificándose su necesidad por los motivos anteriormente expuestos.

FECHA

Madrid, 24 de marzo de 2021

EL CONSEJERO DE SANIDAD
(P.D.O. 1122/2017, de 4 de diciembre BOCM 15.12.17)
EL DIRECTOR GENERAL DE HUMANIZACIÓN
Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Firmado digitalmente por: TOMÉ GONZÁLEZ ALBERTO

ALBERTO TOMÉ GONZÁLEZ