

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO DE “MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE URGENCIAS MÉDICAS DE MADRID (SUMMA 112)”

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 73 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se exponen a continuación los fines institucionales del organismo proponente cuyo cumplimiento requiere la realización de esta contratación. Igualmente, y a tal efecto, como parte de la documentación preparatoria, se determinan con precisión la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

Según se dispone en los Decretos de 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), perteneciente a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM), y el Decreto 196/2015 de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, es la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS) la que, entre otras competencias, ostenta *“El establecimiento de medidas de seguridad en el sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con la normativa vigente de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y la realización de auditorías en el ámbito de la protección de datos de carácter personal”* y *“La provisión y gestión de los bienes y servicios informáticos del Servicio Madrileño de Salud”*, todo ello sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en virtud de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre y de su posterior modificación parcial a través de la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, y demás disposiciones aplicables.

Sobre esta base se propone el presente expediente.

El contrato que se promueve tiene como objeto la actualización de la plataforma tecnológica del SUMMA 112, así como la atención al mantenimiento y soporte de ésta y del sistema de información del Transporte Sanitario No Urgente.

El Servicio Coordinador de Urgencias del SUMMA 112, desde su creación ha venido desarrollando una cartera de servicios cada vez más amplia en respuesta al aumento de la demanda tanto poblacional como del propio sistema.



Recibe más de 1.200.000 llamadas al año, 1 cada 30 segundos, atendidas por una plantilla global de cerca de 100 tele-operadores, 36 médicos y 36 técnicos de coordinación. De esta cifra 60.000 son clasificadas como situaciones de riesgo vital y atendidas por UVI móvil, VIR o helicóptero sanitario. La mayor parte de ellas proceden de domicilios.

El Servicio de Gestión de Urgencia y Emergencia Sanitaria del SUMMA tiene las siguientes funciones:

- Recepción, clasificación y canalización de las llamadas de atención sanitaria urgente y de emergencias, a través del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU).
- Atención urgente con ambulancia asistencial.
- Atención de emergencias con UVI móvil, Helicópteros y Vehículos de Intervención Rápida (VIR), tanto urbana como rural.
- Atención sanitaria (médica y de enfermería) en los Centros de Urgencias Extra hospitalarios diseminados por Madrid capital y la Comunidad.
- Atención domiciliaria urgente (médica y de enfermería).
- Consejo médico telefónico.
- Información sanitaria.
- Coordinación y transporte inter-hospitalario de pacientes críticos dentro de la Comunidad de Madrid.
- Cobertura programada y no programada, con dispositivo de emergencia a actos públicos.
- Coordinación de la participación en programas sanitarios especiales, como los derivados del Plan de Trasplantes de la Comunidad de Madrid.
- Transporte Sanitario Terrestre Programado

La mejor forma de ilustrar su actividad es desarrollando lo que se denomina la cadena asistencial del SUMMA 112:

- Llamada. La atención a los ciudadanos comienza cuando éstos marcan el 112 o el 061. En ese momento la llamada se recibe en el Servicio Coordinador de Urgencias. En primer lugar la llamada es recibida y atendida por un tele-operador recogiendo el conjunto de datos mínimos para ofrecer una adecuada atención. A través de algoritmo de clasificación se determina la prioridad de la llamada.
- Regulación médica: la llamada es transferida internamente a un médico especializado en urgencias que hablará con el alertante y/o paciente, recabando todos los datos necesarios para determinar finalmente el tipo de asistencia que precisa.



- Coordinación del recurso. Envío del recurso asistencial más adecuado y seguimientos hasta la finalización.
- Asistencia sanitaria. El recurso asistencial atiende a los pacientes “in situ” y si estos lo requieren, los traslada al hospital

Para dar cobertura TIC a la cadena asistencial, se informatiza todo el proceso de forma que desde que se contacta con el Servicio de Urgencias Médicas hasta que el paciente es trasladado al Centro Hospitalario, los sistemas y herramientas informáticas dan soporte a cada una de las partes y el conjunto de todas ellas conforman la Plataforma Tecnológica del Servicio de Urgencias Médicas.

Asimismo, cuando la Dirección Gerencia del SUMMA 112 asume las competencias sobre Transporte Sanitario No Urgente, la plataforma tecnológica incluyó la informatización de los procesos necesarios para garantizar el control de esta prestación.

JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES

La plataforma tecnológica de los servicios SUMMA 112 y Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) está diseñada en tres capas. El sistema conecta contra un servidor que realiza todas las peticiones a la Base de datos Oracle, y devuelve los datos mediante remoting con sockets.

Las llamadas de los pacientes son gestionadas por una Central Telefónica IP, de forma que se integran en las aplicaciones permitiendo la priorización de las llamadas y la optimización de recursos técnicos y humanos.

Mediante una matriz de radio se integran las conversaciones en la central telefónica para que el técnico de coordinación de recursos pueda utilizar el teléfono para mantener conversaciones vía radio, lo que permite la independencia de la ubicación física del propio técnico, al no necesitar estar físicamente próximo a la emisora radio.

En el envío de las asistencias a realizar por las unidades asistenciales y para la comunicación entre las unidades y el centro de coordinación se utiliza una doble vía de transmisión de datos, tanto por telefonía móvil como por mensajería radio.

Las unidades asistenciales están equipadas con un MCA (Mobile Clinic Asistant) para la recepción de los datos relativos a la asistencia a realizar, la elaboración del Informe Clínico Asistencial, la integración de los datos procedentes del aparataje electro-médico y posterior envío de la cumplimentación de los datos asistenciales y estados de la propia intervención a la central.



También cuenta con una aplicación web, alojada en los frontales de la Consejería de Sanidad, que permite la accesibilidad de los facultativos para realizar las prescripciones de Transporte sanitario No Urgente desde los distintos centros sanitarios de la CM. Estas solicitudes quedan registradas en la base de datos del SUMMA 112. Mediante servicios web se establece la comunicación entre la Central y las empresas adjudicatarias del servicio.

En la actualidad, con el objetivo de obtener los beneficios de centralización, consolidación, virtualización y homogeneización de todo el equipamiento, se está abordando un cambio en la arquitectura de sistemas de forma que, de estar basada en dos ubicaciones en activo, estará basada en topología de 3 Centros de Proceso de Datos funcionando en Activo – Activo, el CPD ubicado en la calle Aduanada, el CPD, ubicado en el policlínico del Hospital Universitario 12 de Octubre, del Servicio Madrileño de Salud y el centro de contingencia del Centro de Datos de la Calle Antracita del SUMMA 112.

Lo que se pretende con el presente contrato es dar continuidad al mantenimiento de la Plataforma Tecnológica SUMMA 112 y Transporte Sanitario No Urgente.

Están incluidos en el objeto del contrato todos los programas, aplicaciones, servicios y software de servidor, así como la parte de sistemas relacionados con telefonía, radio y red de área local, necesarios para su correcto funcionamiento, bien en su configuración actual, bien en futuras configuraciones derivadas de proyectos evolutivos, actualizaciones o adaptaciones que se realicen durante la vigencia del mismo.

El adjudicatario del contrato se compromete a no discontinuar los productos software objeto del mismo este contrato durante su vigencia, incluyendo las posibles prórrogas.

El ámbito del contrato comprende las ubicaciones actuales de la plataforma Tecnológica del Servicio de Urgencias Médicas del SUMMA 112 en la Calle Antracita y las que se han incorporado como consecuencia del Plan de Transformación de la arquitectura del Servicio en el CPD ubicado en la calle ADUANA y en el CPD ATHENE@ ubicado en el policlínico del Hospital Universitario 12 DE OCTUBRE.

Las líneas básicas de los servicios consistirán en:

- La realización del mantenimiento del conjunto de sistemas software que componen la Plataforma Tecnológica en todos sus aspectos, preventivo, correctivo, adaptativo/perfectivo y evolutivo, que incluye
 - El mantenimiento del equipamiento (central de telefonía y sistema de grabación de llamadas)
 - El mantenimiento del sistema de geolocalización. adaptación y evolución del Sistema de Información Geográfico integrado en la solución de tratamiento de urgencias y emergencias
 - Mantenimiento y renovación tecnológica de la Matriz de Radio y Equipos de comunicaciones en red local, así como su soporte garantizando su plena operatividad



- La actualización de los diversos módulos que conforman el sistema de información principal (SITREM) en el que el SUMMA fundamenta su actividad diaria.
- Adaptación de los interfaces de comunicaciones. Asegurar el perfecto funcionamiento de todos los sistemas relacionados con telefonía, radios y red de área local, y sus posibles actualizaciones, incluido su mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo/perfectivo y evolutivo.

Por cuanto antecede, la DGSIS considera necesaria e imprescindible la contratación de los servicios adecuados para realizar las actividades de actualización, mantenimiento y soporte de los Sistemas de la Plataforma Tecnológica de los Servicio de Urgencias Médicas de Madrid (SUMMA 112) y Transporte Sanitario no Urgente (TSNU), para asegurar la disponibilidad de la información y los servicios a los usuarios, y, por ello, propone la contratación de los mismos, en los términos previstos en los pliegos de referencia, por el plazo de vigencia allí indicado y con el coste indicado en la memoria económica.

Madrid,
EL DIRECTOR GENERAL DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz

