

NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA CONTRATACIÓN PARA LA “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2018”, ARTÍCULO 28 DE LA LCSP

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización, tiene entre sus competencias la evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos, según se establece en el apartado e) del artículo 14 del Decreto 195/2015, de 4 de agosto, 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 de éxito 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”**, necesario para el cumplimiento y realización de los fines institucionales, referidos en los párrafos anteriores (artículo 28.1 de la LCSP).

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:

- Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención primaria.
- Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención hospitalaria (consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria).
- Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios del SUMMA112 (UAD: Unidad de atención domiciliaria, VIR: Vehículos de intervención rápida y UVI móvil: Unidad de vigilancia intensiva móvil).

Para ello, resulta necesario llevar a cabo 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 (46.510 encuestas telefónicas en el último estudio de 2017).

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 33 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 periodo corto de tiempo (normalmente, durante los últimos cuatro meses del año) 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 de evaluación requiere la elaboración de los correspondientes informes, que suponen un total de 312 informes:

- Un informe global de la Comunidad de Madrid
- 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 33 hospitales que contenga los resultados de los segmentos encuestados en cada centro.
- Un informe por cada una de las 3 tipologías de unidades del SUMMA112 (UAD, VIR y UVI móvil).
- Un informe/presentación de la metodología y resultados más destacados de atención primaria, hospitalaria y SUMMA112, con sus segmentos correspondientes y uno unificado para internet.

Con estas consideraciones, 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”, que pueda garantizar la realización del mismo, con los controles y seguimientos oportunos.

En este sentido, el control y seguimiento del contrato se realizará de forma continua, tanto por parte de la propia empresa adjudicataria como por parte de la Consejería de Sanidad a través de la Dirección General de Humanización. Este control se establece a lo largo de todo el estudio de la evaluación de la satisfacción y comprende la metodología seguida en el estudio de campo, el análisis de los datos y la elaboración de los informes de resultados, lo que nos permite un seguimiento de la calidad de los resultados obtenidos.

La Dirección General de Humanización, además de supervisar las actuaciones realizadas, se encargará de la dirección técnica de los trabajos en todas sus fases; asimismo, le corresponde la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los trabajos y el establecimiento de los mecanismos necesarios para el control de calidad.

Madrid, 3 de agosto de 2018

LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN



Ana Dávila-Ponce de León Municio

