



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la evaluación de la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid.

Serán objetivos específicos los siguientes:

- Revisar y, en su caso, actualizar los instrumentos de medida específicos (cuestionarios), necesarios para conocer la opinión de los usuarios respecto de los servicios de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA112 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.

En todo caso, la información que se recoja deberá permitir, por su cantidad y calidad, el análisis consistente de los datos en los ámbitos de conocimiento relevantes.

2. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios será realizada en tres áreas de estudio diferenciadas:

- 1).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención primaria del Servicio Madrileño de Salud.
- 2).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención hospitalaria del Servicio Madrileño de Salud.
- 3).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios del SUMMA112 del Servicio Madrileño de Salud.

La recogida de información se realizará a través de encuesta telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) o similar.



3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito geográfico del estudio es toda la Comunidad de Madrid.

4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

El estudio se realizará a los usuarios atendidos en los servicios sanitarios públicos de atención primaria, atención hospitalaria (consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria) y SUMMA112 (UAD: Unidad de atención domiciliaria, VIR: Vehículos de intervención rápida y UVI móvil: Unidad de vigilancia intensiva móvil).

5. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria realizará, al menos, las siguientes actividades:

5.1. Esquema cronológico de actividades y tiempos: Se aportará un esquema cronológico de las distintas fases de realización del estudio, que deberá ser aprobado por la Dirección General de Humanización.

5.2. Diseño del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos:

El adjudicatario propondrá un Modelo de Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud que comprenderá, al menos, los siguientes segmentos de análisis:

- Atención primaria
- Consultas externas hospitalarias
- Urgencias hospitalarias
- Hospitalización
- Cirugía ambulatoria
- SUMMA112: UAD, VIR y UVI móvil.

Para el diseño del modelo de análisis se tendrá en cuenta la representatividad de datos a nivel de centro de salud en atención primaria, gerencia de hospital en atención hospitalaria y de las diferentes unidades del SUMMA112 (UAD, VIR y UVI móvil).

5.3. Revisión de los cuestionarios facilitados por Dirección General de Humanización y validación previa antes de su utilización:

La revisión de los cuestionarios facilitados y, en su caso, la actualización de los mismos con nuevas preguntas correrá a cargo de la empresa adjudicataria, en colaboración con la Dirección General de Humanización.



Los cuestionarios estarán constituidos por dimensiones y cada dimensión por ítems (preguntas) relevantes, que se obtendrán a partir de los temas específicos de interés para los usuarios del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid.

El número máximo de preguntas no debe exceder de 60 por cada cuestionario, sin incluir las variables de clasificación. La duración de las entrevistas se situará alrededor de diez-doce minutos.

Los cuestionarios estarán formados por preguntas cerradas con opción múltiple y preguntas abiertas para poder recoger sugerencias de mejora.

Los cuestionarios serán aprobados por la Dirección General de Humanización, que establecerá la necesidad de que la empresa adjudicataria realice una validación previa antes de su utilización.

5.4. Diseño muestral

El diseño muestral se realizará de acuerdo a las necesidades de desagregación especificadas a continuación:

El muestreo será aleatorio estratificado por centro de salud y gerencias de hospitales y unidades del SUMMA112. En el caso de atención primaria, además, la muestra debe cumplir las cuotas impuestas en cuanto a la variable edad de los usuarios.

Las unidades de análisis serán las siguientes:

1. Atención primaria: 262 centros de salud
2. Atención hospitalaria:
 - Consultas externas: 29 hospitales
 - Urgencias: 27 hospitales
 - Hospitalización: 33 hospitales
 - Cirugía ambulatoria: 29 hospitales
3. SUMMA112:
 - Unidad de atención domiciliaria (UAD)
 - Vehículos de intervención rápida (VIR)
 - Unidad de Vigilancia intensiva móvil (UVI móvil)

El tamaño muestral por unidad de análisis se calculará para un nivel de confianza del 95%, con máxima dispersión ($p=q=0.5$), y un error de estimación de la muestra inferior al 10% en atención primaria, al 8% en atención hospitalaria y al 5,5% en cada unidad del SUMMA 112.



El número total de entrevistas válidas a realizar, se estima, al menos, en **46.510**. En cualquier caso, como mínimo, cada unidad de análisis contará con 101 entrevistas en atención primaria, 161 entrevistas en cada uno de los segmentos de atención hospitalaria y 350 entrevistas en cada unidad del SUMMA112.

5.5. Trabajo de campo

Consistente en la preparación, ejecución y control de la realización de las encuestas a los usuarios atendidos en cada ámbito sanitario, previa aprobación de la Dirección General de Humanización. Incluye la preparación y formación de los encuestadores.

La empresa adjudicataria se ajustará al procedimiento de recogida y entrega de la información establecida por la Dirección General de Humanización.

Se describirá en un protocolo la realización del trabajo de campo, detallando su planificación y organización así como el cronograma de actividades, teniendo en cuenta que el momento temporal de realización será el año 2019.

En el protocolo deberá determinarse la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.

Se consensuará con la empresa adjudicataria la utilización de los prefijos telefónicos para la realización de las entrevistas.

5.6. Grabación, depuración, explotación estadística y análisis e interpretación de resultados

La empresa adjudicataria realizará la grabación, depuración y validación de la información, así como la comprobación y verificación de los datos, con detección y subsanación de errores, que garantice la calidad de los mismos antes de proceder a su explotación estadística.

Asimismo, la adjudicataria informará sobre las técnicas y procedimientos que aplicará para la explotación estadística de los resultados.

El modelo de análisis deberá aportar datos de situación respecto de los aspectos más significativos de cada unidad y segmento de análisis, que permitan comprobar su evolución en una secuencia temporal y establecer criterios de actuación. El modelo será consensuado con la Dirección General de Humanización.

La presentación de los datos, aunque éstos deben poderse visualizarse de forma desagregada por centros de salud, gerencias y segmento de cada hospital y unidades del



SUMMA112, debe permitir realizar un balance global de los servicios sanitarios dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

El análisis estadístico de los datos debe incluir el tamaño muestral obtenido y considerar, entre otras, media, medidas de dispersión, intervalos de confianza y técnicas multivariantes que permitan la identificación de áreas de mejora, la relación entre las variables y conocer qué elementos tienen una mayor peso en la satisfacción de los usuarios.

5.7. Elaboración de informes y presentaciones audiovisuales

La elaboración de los informes se hará mediante tablas estadísticas y gráficos e incluirá comentarios de los datos y la descripción de las técnicas estadísticas, análisis cualitativo y cuantitativo y propuestas de desagregación de resultados.

Antes de la elaboración de los informes, la empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General de Humanización un esquema e índice de los mismos para su aprobación.

La adjudicataria proporcionará un informe metodológico y un informe de resultados global del Servicio Madrileño de Salud. Asimismo, respecto al ámbito de atención primaria entregará un informe global, informes de cada dirección asistencial e informes específicos por cada centro de salud; del ámbito hospitalario, un informe global por segmento asistencial e informes específicos por cada hospital; y en el caso del SUMMA112, un informe específico de cada unidad de análisis (UAD, VIR y UVI móvil).

Los informes se presentarán en soporte informático, pudiendo requerir la Dirección General de Humanización una presentación a la empresa contratada.

Se elaborarán otra serie de documentos de acuerdo a lo establecido en el punto 7 de este Pliego, en el que se especifican los productos a entregar.

5.8. Programa de control de calidad e inspección

La empresa adjudicataria detallará los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio y especialmente sobre el trabajo de campo; y más específicamente sobre las llamadas que realicen los encuestadores, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

6. PERSONAL

Para el adecuado desarrollo y realización de los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid, la



entidad adjudicataria deberá poner a disposición de la ejecución del contrato un equipo técnico de, al menos, cinco profesionales, siendo uno de ellos el jefe de equipo y otro el responsable del trabajo de campo. Además, contará con un grupo de profesionales encuestadores.

El adjudicatario deberá presentar una declaración responsable en la que se describa el organigrama del equipo asignado al proyecto y los datos de sus integrantes, especificando el nombre del responsable del proyecto. Se hará constar el perfil profesional, titulaciones y funciones a desarrollar, así como la experiencia en realización de trabajos relacionados con el presente procedimiento; se detallará en qué fase del trabajo se incorporarán y su área concreta de responsabilidad.

Asimismo, la modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos del proyecto, en caso de sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan durante el desarrollo del contrato, deberá ser comunicada por la entidad adjudicataria a la Dirección General de Humanización para su aprobación, tras acreditarse el cumplimiento de los requisitos de formación y perfil profesional requeridos a continuación.

El equipo técnico que será de carácter multidisciplinar, estará integrado por distintos perfiles profesionales, con al menos un año de experiencia en estudios de mercado y de opinión, relacionados con las siguientes titulaciones:

- Grado en Sociología o en Ciencias Políticas y Sociología o en Marketing e Investigación de Mercados.
- Grado en Física o Grado en Estadística o Grado en Matemáticas o Grado en Economía.
- Grado en Ingeniería Informática.

El jefe del equipo técnico que dirigirá los trabajos tendrá el siguiente perfil:

- Titulación universitaria.
- Experiencia de, al menos, tres años en dirección de estudios de mercado y de opinión.
- Realización de, al menos, dos estudios de mercado y de opinión en el sector de la sanidad.
- Dirección de, al menos, dos estudios de mercado y de opinión de más de 5.000 encuestas en una única toma de datos.

El responsable del trabajo de campo tendrá el siguiente perfil:

- Titulación universitaria
- Haber coordinado, al menos, dos trabajos de campo con 5.000 encuestas telefónicas con sistema CATI (CATI: Computer Assisted Telephone Interviewing o similar).

Los encuestadores deberán tener experiencia en realización de entrevistas telefónica en el sistema asistido por ordenador CATI.



La empresa adjudicataria deberá realizar la selección, preparación y formación de los encuestadores. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

La empresa adjudicataria realizará los trabajos del proyecto con los profesionales y el equipo técnico necesarios. Será causa de resolución del contrato no contar durante su ejecución con dicho personal, así como la modificación de alguno de los componentes sin la autorización de la Dirección General de Humanización.

7. PRODUCTOS A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá entregar en soporte magnético, al finalizar el trabajo, los siguientes productos:

1. **Informe metodológico**, incluyendo: muestra y diseño de cuestionarios, descripción del trabajo de campo, cronograma, control de calidad, resultados e incidencias, planes de supervisión, codificación y grabación, protocolo final de explotación estadística de datos y descripción de la elaboración de los informes.
2. **Bases de datos**, en formato.sav de SPSS, con variables y categorías debidamente etiquetadas de los diferentes segmentos analizados, además de las bases desagregadas por centros y direcciones asistenciales. Las bases de datos contendrán las variables de los cuestionarios así como las derivadas del proceso de análisis.
3. **Tablas de análisis de resultados**. La tabulación de resultados incluirá la explotación de las diferentes variables de los cuestionarios de acuerdo al protocolo de explotación que se defina en colaboración con la Dirección General de Humanización. Se entregará en formato excel.
4. **Tablas comparativas** de resultados en formato excel, que reflejen la evolución de resultados con años anteriores en atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112; la comparación entre direcciones asistenciales en atención primaria; y entre grupos y hospitales en atención hospitalaria.
5. **Tablas de resultados de Atención Primaria**, en las que se muestren para cada variable los resultados originales y agregados estratificados en función de las direcciones asistenciales y centros de salud, en formato Excel.



6. **Cuadro de mandos** que integre los resultados del estudio en los diferentes segmentos (atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA112) y permita la comparación de resultados entre años, segmentos, unidades, centros y variables.
7. **Informes de presentación de resultados**, con descripción de la metodología empleada, distribución de frecuencias, análisis estadístico multivariable, evolución y comparación de resultados en los últimos años y entre grupos, así como sugerencias de mejora.

Se entregaran, al menos, los siguientes informes en formato Power Point:

1. Informes de atención primaria:
 - Un informe global de atención primaria.
 - Un informe por cada una de las 7 direcciones asistenciales.
 - Un informe resumen por cada uno de los 262 centros de salud.
 2. 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.
 3. Un informe por cada una de las 3 tipologías de unidades del SUMMA112.
8. **Fichas resumen por hospital**, que incluyan los puntos fuertes y débiles más destacados en orden de establecer acciones de mejora, en formato excel.
 9. **Indicadores clave** seleccionados por la Dirección General de Humanización de los diferentes segmentos y centros sanitarios, para libre elección, el observatorio de resultados, así como los de cronicidad, el índice de satisfacción con la humanización, y los que se determinen para el conocimiento de la evolución de la satisfacción.
 10. **Resumen ejecutivo** que comunique los resultados relevantes de atención primaria con las direcciones asistenciales, atención hospitalaria con sus segmentos y SUMMA112 con sus tres unidades.
 11. **Dos Presentaciones** de la metodología y resultados más destacados de atención primaria, hospitalaria y SUMMA112 con sus segmentos correspondientes, una de ellas unificada para internet.



8. LUGAR DE ENTREGA Y PLAZOS

Los trabajos se entregarán en la Subdirección General de Calidad Asistencial de la Dirección General de Humanización.

El plazo de ejecución del contrato será el comprendido entre la fecha de formalización del contrato y el 15 de marzo de 2020, estableciéndose las siguientes obligaciones:

1. Antes del 18 de diciembre de 2019, se habrán realizado las actividades establecidas en los puntos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5 del presente Pliego, que se acreditará mediante declaración responsable de la adjudicataria dirigida al órgano de contratación.
2. Antes de la finalización del contrato se entregarán los productos establecidos en el punto 7 del presente Pliego, que se acompañará de declaración responsable de la adjudicataria sobre la ejecución total del contrato, dirigida al órgano de contratación.

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Se establecen las siguientes obligaciones del adjudicatario:

9.1 COORDINACIÓN

El adjudicatario se coordinará con la dirección del proyecto establecida por la Dirección General de Humanización, siguiendo las líneas de actuación que desde la misma se marquen.

La entidad adjudicataria colaborará con dicha unidad administrativa en todos aquellos aspectos en los que éste pida su colaboración, siempre y cuando estos estén relacionados con el objeto del presente contrato.

9.2 PROPIEDAD DE LA ENCUESTA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública será propiedad de la Consejería de Sanidad. En consecuencia, además de los resultados, todos los programas y procesos usados por la empresa adjudicataria para realizar los trabajos pasarán a ser propiedad de la Consejería de Sanidad, quien se reserva:

- El derecho a publicar en su totalidad o parcialmente los textos o material que se generan de conformidad con lo pactado.
- El derecho de amparar bajo su denominación orgánica extensa, abreviada o logotípica, así como los formatos, colores y símbolos que le son propios, tanto las explotaciones como las publicaciones que sobre la investigación se realicen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 22/87, de 11 de noviembre de Propiedad Intelectual.
- El derecho a actuar como interlocutor de todos aquellos ciudadanos e instituciones que soliciten información sobre las encuestas y trabajos realizados al amparo del



presente contrato, tanto para la realización de trabajos o investigaciones relacionados con los datos obtenidos, como para otros fines.

La empresa adjudicataria no podrá usar o publicar los datos de este trabajo ni transmitirlos a personas o instituciones ajenas a la empresa, sin la autorización escrita previa de la Dirección General de Humanización.

9.3 SECRETO ESTADÍSTICO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria y el personal dependiente de la misma que participe en la realización de los trabajos se comprometen a cumplir estrictamente las especificaciones de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública en lo relativo a la forma de recogida de datos (Capítulo II), secreto estadístico (Capítulo III), conservación y difusión de la información estadística (Capítulo IV); así como en lo referente a los principios generales (Capítulo I).

Será de aplicación, lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos desde el momento en el que éste sea aplicable, así como lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Igualmente, el tratamiento de los datos del presente contrato queda sometido a la mencionada normativa, así como a la vigente en cada momento.

La empresa adjudicataria quedará obligada igualmente a no conservar, al término de los trabajos, información alguna sobre los encuestados.

El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, CD, etc.) serán propiedad de la Dirección General de Humanización.

9.4 RELACIONES INSTITUCIONALES

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a los trabajos realizados, sin la autorización de la Dirección General de Humanización. Ni el adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución de los trabajos podrán en ningún caso mantener relación alguna con instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso y previo de la Dirección General de Humanización sobre materias relacionadas con la realización de los trabajos. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.



10. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La supervisión de los trabajos se realizará por la Dirección General de Humanización, a quien corresponderá la dirección técnica de los trabajos en todas sus fases y la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los mismos, así como establecer los mecanismos para la supervisión y el control de calidad de la encuesta.

La empresa adjudicataria del contrato nombrará a un responsable del proyecto que deberá coordinar los trabajos y presentar los informes periódicos, o a solicitud de la dirección del proyecto de la Consejería de Sanidad, que permitan el seguimiento del trabajo de cara a conseguir la óptima consecución de los objetivos previstos.

La Dirección General de Humanización designará como responsable del contrato al Subdirector General de Calidad Asistencial, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada (Artículo 62 LCSP).

La Dirección General de Humanización exigirá la presentación de documentos que acrediten que han sido realizadas cada una de las actividades previstas para la prestación del servicio contratado, de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid.

Asimismo la Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización, se reserva el derecho de supervisión del trabajo de campo.

LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN

Fdo.: Ana-Dávila Ponce de León Municio

