

## INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS EN LA CONTRATACIÓN PARA LA “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019”, 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 **finés institucionales**, tal y como se detalla en los párrafos anteriores (artículo 28.1 de la LCSP).

A este respecto, a la Dirección General de Humanización, promotora del contrato, le corresponde, entre otras, el ejercicio de las siguientes funciones, citadas en los siguientes apartados 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:

- b) El fomento de la calidad asistencial en el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid.
- c) La coordinación y seguimiento del modelo institucional de calidad asistencial de la Comunidad de Madrid, así como el despliegue de actuaciones para mejorar la calidad en los centros sanitarios y con las diferentes unidades directivas del Servicio Madrileño de Salud.
- d) El establecimiento, evaluación y propuesta de acciones de mejora de los objetivos institucionales de calidad y seguridad, tanto en Atención Primaria como en Atención Hospitalaria, enfocado a los procesos asistenciales y organizativos.



- e) La evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos.
- f) La dirección del Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud y del Observatorio Regional de Seguridad del Paciente.
- g) El impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros sanitarios públicos.
- h) El desarrollo de reconocimientos a las actuaciones y prácticas en gestión de calidad.

Las tareas derivadas de las citadas funciones, relacionadas con la calidad asistencial, vienen siendo desarrolladas a través de la Subdirección General de Calidad Asistencial, adscrita a la Dirección General de Humanización, según la estructura que determina en el artículo 15 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.

En concreto, para llevar a cabo la evaluación de 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 (46.510 encuestas telefónicas en el último estudio de 2018).

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 311 informes:

- 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.



Para llevar a cabo todas las actuaciones especificadas relacionadas con el objeto del contrato, la Dirección General de Humanización no dispone de medios técnicos y personales necesarios. En esta Dirección General 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.

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 de controles y seguimientos oportunos.

LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN

Ana Dávila Ponce de León Muncio

