



RESOLUCIÓN

Nº: 377/19

Unidad Administrativa

ÁREA DE CONTRATACIÓN

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, de 8 de noviembre (LCSP), 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, por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, denominado: **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2019**, promovido por la Dirección General de Humanización, cuyo presupuesto ase de licitación asciende a 149.697,09 euros (IVA incluido), justificándose su necesidad por los siguientes motivos:

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, de conformidad con el artículo 14 e) del Decreto 195/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad.

A través de este contrato, que se ha venido celebrando de manera periódica y anual desde el año 2008, se pretende dar respuesta a la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios de los diferentes ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud: atención primaria, hospitalaria y servicios del SUMMA 112.

Las actuaciones necesarias que se pretenden cubrir con este contrato requieren un abordaje metodológico complejo, para el que es preciso que la empresa adjudicataria cuente con una infraestructura de medios materiales y un equipo técnico multidisciplinar y con la experiencia suficiente, para llevar a cabo un amplio estudio de evaluación de la satisfacción, estando prevista la realización de 46.510 encuestas telefónicas.

Dado el amplio volumen de la muestra, no es posible realizarlo con los medios propios de la Consejería de Sanidad, puesto que se necesita disponer para un período corto de tiempo de un amplio grupo de encuestadores. Asimismo, la presentación de resultados supone la elaboración de un total de 311 informes.

Con estas consideraciones, resulta necesaria la contratación de este servicio, con los controles y seguimientos oportunos, que se realizarán de forma continua, tanto por parte de la propia empresa adjudicataria como por la propia Dirección General de Humanización, que además se encargará de la supervisión de las actuaciones realizadas y de la dirección de los trabajos en todas sus fases. También le corresponde a esta Dirección General la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los trabajos y establecer los mecanismos necesarios para el control de calidad.

EL CONSEJERO DE SANIDAD
 (P.D. Orden 1122/2017, de 4 de diciembre BOCM 15.12.17)
 LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN

Ana Dávila-Ponce de León Muncio

