



## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE “LICENCIAS DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES AUTOMÁTICO Y DESATENDIDO PARA RELACIONARSE CON LOS PACIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”**

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 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, en el Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y el Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por las unidades directivas”, y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios 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, así como de las atribuidas a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

En el ámbito sanitario, el absentismo a consultas es una problemática generalizada en los centros sanitarios que provoca ineficiencias en la gestión de las agendas de sus servicios y que habitualmente los centros intentan mitigar con su personal administrativo a través de múltiples canales.

Los servicios se dimensionan con el personal necesario para desarrollar la actividad asistencial en función de la actividad esperada, pero la realidad, derivada principalmente del absentismo a consultas, es que no siempre se presta el 100% del servicio planificado.

Esta situación impacta negativamente tanto en el coste de los servicios como en la gestión de sus listas de espera al perderse huecos de agenda de los profesionales sanitarios y que podrían haber sido aprovechados por otros usuarios del servicio.

La búsqueda permanente de eficiencia en la gestión de los servicios, unido a las últimas tendencias de transformación digital en las que se encuentran actualmente inmersas las Administraciones Públicas, así como el compromiso permanente de éstas con la innovación y mejora de sus servicios, justifican la necesidad de incorporar servicios de valor que permitan la automatización de tareas, maximizando el aprovechamiento de los recursos disponibles y la



optimización de costes, redundando en servicios de calidad centrados en las necesidades de profesionales y usuarios.

Es por esto que se quiere poner en marcha un sistema de comunicaciones automático y desatendido que, conociendo anticipadamente la demanda, permita automatizar el proceso de contacto con el paciente para el recordatorio de citas y la confirmación de asistencia.

Además incluye un módulo para la realización de encuestas de satisfacción al paciente por esta misma vía de contacto, realizando una actuación proactiva orientada a la optimización de recursos, la calidad percibida y la mejora continua de la asistencia sanitaria.

Para ello, se hace necesario el suministro e instalación, incluyendo las licencias necesarias, para ofrecer un sistema de comunicaciones automático y desatendido, de cara a mejorar la gestión de citas a pacientes, incorporando la mejora de satisfacción de los pacientes del sistema mediante el módulo de encuestas.

## CONCLUSIÓN

Para dar cumplimiento a las necesidades descritas, se propone la contratación del suministro de LICENCIAS DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES AUTOMÁTICO Y DESATENDIDO PARA RELACIONARSE CON LOS PACIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD, en los términos previstos en los pliegos de referencia, por el plazo de vigencia allí indicado y con el coste detallado en la memoria económica.

Madrid,  
LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Fdo.: María Luz de los Mártires Almingol

