

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE: SERVICIO DE REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS.

INDICE

Contenido

1. OBJETO.....	1
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	1
3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
4. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	4
5. PROTECCIÓN MEDIOMABIENTAL.....	5

1. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación que habrán de regir la realización de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias a través de encuestas, exponiendo las condiciones técnicas que debe reunir la prestación del servicio.

Los términos seguidamente descritos forman parte inseparable y son de igual cumplimiento para todos los licitadores del concurso.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- **Empresa experta en el área de satisfacción a evaluar:**
 - La empresa debe ser capaz de acreditar la experiencia necesaria en el área de servicios que va a prestar
- **Comunicación eficaz de la evaluación de la satisfacción del Hospital por la empresa de servicios contratada**

Serán objetivos específicos los siguientes:

- 1- Diseñar, revisar y/o actualizar los instrumentos de medida a través de encuestas digitales interactivas para conocer la opinión de los usuarios del Hospital Universitario Príncipe de Asturias adaptando la metodología a las necesidades del Hospital.
- 2- Preparar y ejecutar el trabajo de programación de las encuestas digitales en cada ámbito y segmento que defina el Hospital, facilitando las herramientas necesarias.
- 3- Proporcionar los canales de distribución de las encuestas digitales para cada servicio, entre los que se incluye terminales de feed-back para medición y mensajes SMS.
- 4- Proporcionar una plataforma de análisis en la nube en tiempo real de los resultados obtenidos y disponer de los correspondientes informes de consulta.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema de medición y análisis de la satisfacción del paciente en tiempo real basado en estos elementos concretos:

- Diseño y programación de encuestas digitales personalizadas para los distintos servicios del hospital para medición continua y en tiempo real de la experiencia de los pacientes.
- Distribución de estas encuestas digitales y captación de respuestas por dos canales:
 - Terminales de feedback táctiles, para medición in situ de la experiencia en ámbitos de alta afluencia de pacientes.
 - Mensajes SMS, para medición de la experiencia 24/48 tras la experiencia en servicios como Hospitalización u otras ubicaciones.
- Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real, con jerarquía de accesos segmentados, y envío de informes automáticos en PDF/Excel programables a los distintos usuarios.

La evaluación de la satisfacción está dirigida a la población de usuarios atendidos en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias en las siguientes áreas definiendo el siguiente alcance:

- Usuarios atendidos en consultas externas de las diferentes especialidades, tanto en el Hospital como en el Centro de Especialidades Periférico. Datos de usuarios atendidos en 2019: 460.614.
- Usuarios atendidos en Urgencias. Datos de usuarios atendidos en 2019: 149.584.
- Usuarios atendidos en las unidades de hospitalización. Datos de usuarios atendidos en 2019: 18.221.
- Usuarios intervenidos de forma ambulatoria y programada en quirófano: 9.209
- Usuarios a los que se les realizaron pruebas complementarias (Servicio de Radiodiagnóstico, Endoscopias, etc). Datos de usuarios atendidos en 2019: 237.091
- Usuarios atendidos en el Hospital de Día. Datos de usuarios atendidos en 2019: 18.135.

A continuación, se describen las características técnicas del servicio que deben incluirse en los siguientes términos:

A) Prestación de 9 terminales a instalar en diferentes áreas/servicios para el feed-back de los usuarios a través de encuestas digitales interactivas.

1. Las encuestas digitales contarán con el siguiente diseño:

- 1.1 El diseño de la encuesta debe ser personalizado para cada ubicación/servicio con posibilidad de modificaciones en el diseño y/o capacidad de segmentación de las encuestas anualmente.
- 1.2 Encuesta de hasta 15 preguntas con capacidad de incluir lógica condicionada.
- 1.3 Encuesta que incluya distintas tipologías de preguntas, entre ellas las siguientes:

- Net Promoter Score
- Pregunta de valoración de 3 caritas y posibilidad también de hasta 5 caritas.
- Comentarios libres
- Campos para dejar datos de contacto (con texto legal y botón de aceptación de términos y condiciones).
- Pregunta de opciones pre-definidas de selección única y múltiple selección.

1.4 Visibilidad de opciones dentro de preguntas de una misma encuesta en función de la ubicación de los terminales.

1.5 Diseño personalizado de la encuesta de acuerdo con la imagen corporativa del hospital: logo del hospital y/o imagen de fondo personalizable en cada pregunta y página de agradecimiento final personalizable.

1.6 Posibilidad de multi-idioma.

2. Las prestaciones técnicas del terminal de feed-back serán las siguientes:

2.1 Terminales de feedback con soporte y carcasa anti-vandálica para evitar manipulación por parte de usuarios, conexión 4G para evitar WiFi y conexión offline guardando las respuestas.

2.2 Filtros anti-spam en el sistema para evitar sesgos en la muestra mediante algoritmos de tiempo de respuesta, detección de comentarios incoherentes, emails inválidos y palabras ininteligibles.

2.3 Sistema de gestión remota en todos los terminales para intervenir ante cualquier incidencia de software, cambio de la configuración de horario y actualización de versión.

2.4 Funcionamiento offline de la encuesta y el terminal ante posibles pérdidas de conexión. El terminal guarda las respuestas y las envía cuando vuelve a encontrar conexión.

2.5 Se conectarán con tarjeta 4G, incluida en el servicio. No se conectarán a la red Wifi del Hospital.

2.6 Horario configurable por terminal para que se encienda y se apague automáticamente, con capacidad para configurar un horario distinto dependiendo del día.

2.7 Los terminales deberán estar asegurados en modo kiosko de forma que solo se pueda ejecutar el software de encuesta.

2.8 Los terminales que captan datos deben cumplir los mínimos estándares de seguridad: deben autenticarse ante el servidor que reciba la información mediante el estándar OAuth 2.0 y encriptación de claves mediante estándar bcrypt o equivalente.

2.9 Los terminales deberán incorporar un sistema de protección antivírica según certificado ISO 22196 e ISO 21702.

B) Prestación del servicio de encuesta digital a través de SMS (4 encuestas digitales diferentes) a los usuarios, a gestionar por el Servicio de Sistemas de Información del Hospital Universitario Príncipe de Asturias. Las encuestas deben ser personalizadas acorde a la información que dispone el hospital del paciente y/o la información de la unidad o el servicio utilizado por cada paciente. El sistema deberá incorporarla para evitar

realizar preguntas innecesarias al usuario y poder incorporar esta información en el sistema de análisis.

C) Provisión de Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real. Esta plataforma incluirá al menos:

- 1.1. Cuadros de mandos personalizable con las principales métricas de satisfacción.
- 1.2. Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto, incluyendo posibilidad de seleccionar por cualquier período personalizable. Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
- 1.3. La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar las especialidades agregadas, comparadas e individualmente. Filtrado, segmentación y comparativa de la información según las especialidades/unidades.
- 1.4. Análisis individual de las preguntas de texto libre, pudiendo atender a todos los filtros especificados en el punto anterior o al valor NPS que se indicó en la respuesta que generó el comentario indicando tanto la fecha como la etiqueta de la especialidad/unidad a la que corresponde el comentario.
- 1.5. Apartado de Ranking servicio/unidad que muestra gráficos comparativos y NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
- 1.6. Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
- 1.7. Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
- 1.8. Todos los accesos a la plataforma de análisis estarán protegidos bajo sistema de autenticación OAuth 2.0.
- 1.9. Posibilidad de descargar informes/presentaciones en PDF de todos los gráficos mostrados en la plataforma y de forma individual.
- 1.10. Herramienta de envío de informes periódicos a distintos responsables de la organización y servicios con jerarquía de permisos y parámetros configurables.

Las omisiones o descripciones erróneas en esta presentación de detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos.

Todo lo indicado en este pliego tiene consideración de condiciones mínimas a exigir.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

➤ Planificación y ejecución del servicio:

Coordinación

- El adjudicatario se coordinará con la Unidad de Calidad, 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 estén relacionados con el objeto del presente contrato. La supervisión de los trabajos también se realizará por esta Unidad que establecerá los mecanismos para la supervisión y control de la calidad de las encuestas. La empresa adjudicataria nombrará a un interlocutor que deberá coordinar los trabajos.

Planificación y ejecución

Cabe incluir los siguientes términos:

- El adjudicatario deberá suministrar e instalar en el plazo máximo de 20 días, contados desde la firma contrato, los 9 terminales con las encuestas configuradas.
- Cobertura de cualquier incidencia en relación al terminal, incluidas reparaciones y sustitución del terminal en 48 horas sin coste adicional. Los terminales son de propiedad del adjudicatario y el mantenimiento corresponde adjudicatario.
- Terminales preparados para su uso: deben entregarse ensamblados y configurados, listos para utilizarse sin necesidad de montaje.

4. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1 PROPIEDAD DE LA ENCUESTA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios del Hospital Universitario Príncipe de Asturias será propiedad del Hospital. En consecuencia, el Hospital Universitario Príncipe de Asturias se reserva:

- El derecho a publicar en su totalidad o parcialmente el material que se genere de conformidad con lo pactado.
- 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 Gerencia del Hospital Universitario Príncipe de Asturias.

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias autoriza expresamente al adjudicatario el uso de los datos del presente trabajo con el único fin de elaborar herramientas de benchmarking del sector salud basadas en una media anonimizada de la que podrá beneficiarse el propio hospital. Para la creación de herramientas de benchmarking se utilizarán exclusivamente valoraciones e información anonimizada que no permite identificar a ninguna organización. Ninguna institución o persona que haga uso de este benchmarking proporcionado por la empresa adjudicataria tendrá acceso a ningún dato identificativo del Hospital Universitario Príncipe de Asturias.

4.2 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, secreto estadístico, conservación y difusión de la información estadística; así como en lo referente a los principios generales.

De igual forma, tanto la empresa adjudicataria como el personal dependiente de la misma que participe en la realización de los trabajos relacionados, se compromete a cumplir 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, de 27 de abril de 2016, 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 así como a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La empresa adjudicataria no tendrá acceso a ninguna información identificativa de los usuarios encuestados, más allá de las respuestas anonimizadas de los usuarios.

Queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de su función, especialmente los datos personales, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que esté determinado, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación subsistirá una vez finalizada la prestación del servicio.

Queda prohibida la salida de información propiedad del Hospital Universitario Príncipe de Asturias obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable de dicha información.

4.3 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 Gerencia del Hospital Universitario Príncipe de Asturias. 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 Gerencia del Hospital Universitario Príncipe

de Asturias sobre materias de la realización de los trabajos. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

5. PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

La empresa adjudicataria del contrato cumplirá en todo momento con la legislación medioambiental vigente relacionada con la prestación de sus servicios, no pudiendo eximirse de hacerlo por desconocimiento de la misma. Su personal estará debidamente formado en materia de buenas prácticas ambientales, especialmente en lo que a segregación y gestión de residuos se refiere (tanto peligrosos como no peligrosos). La empresa adjudicataria deberá aportar toda la documentación que evidencie el cumplimiento de lo anteriormente especificado.

En consonancia con la política ambiental del HUPA, la empresa adjudicataria incorporará las mejores técnicas disponibles para la prevención de la contaminación y minimizará los impactos que su actividad pueda producir en el entorno, ayudando así a hacer de éste un hospital sostenible medioambientalmente. Todo daño causado por un incidente ambiental debido a una mala práctica profesional durante la prestación de sus servicios deberá ser reparado por la empresa adjudicataria.

COORDINADORA DE CALIDAD

Fdo. Marta Macías Maroto