

**ORDEN DE INICIO**  
**EXPEDIENTE P.A. SA HUPA 52/21**

- **Existencia de necesidad**

La Dirección de Gestión y la Coordinadora del Servicio de Calidad del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, actuando como órgano promotor de la presente contratación, constata la existencia de la necesidad de llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, mediante encuestas, de los usuarios del Hospital Universitario Príncipe justificándose su necesidad por los siguientes motivos:

La satisfacción de los usuarios constituye un indicador importante de la calidad de los servicios sanitarios, por lo que conocerla y realizar un seguimiento de la misma es fundamental para poder detectar áreas de mejora. El análisis de resultados del estudio permite detectar aspectos susceptibles de mejora y promover líneas de actuación en consonancia con los objetivos institucionales relacionados con la gestión de la calidad en el marco de un ciclo de mejora continua.

La medición sistemática de la satisfacción de los usuarios del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) se realiza de forma centralizada desde el año 2008 en los ámbitos de atención primaria, hospitalaria y del SUMMA 112, a través de un estudio de evaluación anual mediante encuestas. En concreto en hospitales se realiza en 4 segmentos: hospitalización, consultas externas, urgencias y cirugía mayor ambulatoria, y la muestra por hospital es muy limitada.

Las herramientas de recogida de datos digitales interactivas permiten dotar al proceso de realización y análisis de encuestas de una mayor participación, una medición continua y en tiempo real y de flexibilidad espacial que permite segmentar los datos. Además, estas herramientas resultan muy atractivas desde el punto de vista del paciente, por ser fáciles de usar, nada intrusivas e introducir un componente lúdico. Los datos recabados con este sistema y su análisis automatizado facilitan el desarrollo de acciones de mejora en los servicios prestados que a su vez repercute positivamente en la percepción de la calidad de dichos servicios por parte del paciente.

La justificación de la adquisición de este servicio viene motivada por la estrategia del centro de la mejora de la calidad asistencial desde 2008 mediante la implantación de sistemas de gestión de calidad certificados y/o acreditados en diferentes servicios del hospital para su implementación y reconocimiento externo. Uno de los requisitos es conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios de forma segmentada y periódica, para establecer acciones de mejora y poder realizar un seguimiento de las mismas. En este sentido, el SERMAS estableció como línea estratégica el desarrollo del Plan de Humanización en los centros, que precisa para el desarrollo de las actividades del Comité de Humanización y Calidad Percibida apoyo en la evaluación de la satisfacción de los usuarios segmentada que detecte áreas de mejora y evalúe la implantación de las mismas.

- **Justificación del Procedimiento**

Se considera sistema idóneo el procedimiento abierto simplificado abreviado, en aplicación de los artículos 131.2, 145.3.g), 146.1 y 159 de la LCSP, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal

La elección del procedimiento abierto se realiza de conformidad con el artículo 116.4 de la LCSP con el fin de promover la mayor transparencia y concurrencia posibles, teniendo en cuenta su cuantía y que el objeto del contrato posibilita que todo empresario interesado pueda presentar proposiciones sin que existan más limitaciones que los requisitos generales para contratar.

- **Justificación de los criterios de valoración de las ofertas**

Atendiendo al contenido del **artículo 145** de la **LCSP** se establecen los siguientes criterios de valoración de ofertas por considerarse idóneos para la adjudicación del contrato a la oferta que represente la mejor



relación calidad/precio atendiendo a la naturaleza de este y a la salvaguardia del principio de proporcionalidad.

- Criterios relacionados con el coste de la proposición y en consideración del precio: 50 %
- Criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas: 50 %

Se asignarán los 50 puntos correspondientes a calidad si cumple con los siguientes criterios:

**1. Experiencia acreditada en el Sector Salud en España, hasta 10 puntos, según:**

- No acredita experiencia.....0 puntos
- 1 año de experiencia .....5 puntos
- > 1año hasta = 2 años .....7,5 puntos
- ≥ a 2 años.....10 puntos

**2. Transmisión en tiempo real del status de todos los dispositivos (intensidad de señal, estado de la batería, funcionamiento del dispositivo, versión de encuesta, etc) y programa instalado en todo el parque de terminales para intervenciones en remoto, actualizaciones de cuestionario y de software automáticas, hasta 15 puntos, según:**

- No provisión del terminal con gestión remota .....0 puntos
- Provisión del terminal con gestión remota .....15 puntos

**3. Aplicación Android nativa que funciona online y offline en dispositivos rooteados que son exclusivos para este uso, garantizando un funcionamiento óptimo y continuo, hasta 10 puntos, según:**

- No provisión del terminal con las características de la aplicación descrita...0 puntos
- Provisión del terminal con características descritas .....10 puntos

**4 . Formación a profesionales implicados en los sistemas de gestión de calidad de los servicios con reconocimiento externo en el hospital, hasta 10 puntos, según:**

- No se provee el servicio de formación.....0 puntos
- Se provee el servicio de formación de al menos 4 horas .....10 puntos

**5 . Pantallas de los terminales de encuestas protegidas con algún sistema antiviral efectivo contra coronavirus, hasta 5 puntos, según:**

- No se provee este sistema de protección.....0 puntos
- Se provee este sistema de protección .....5 puntos

• **Condiciones Especiales de Ejecución**

Atendiendo al contenido del artículo 202 de la LCSP, es condición especial de ejecución garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y cumplir con los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables. Se acreditará mediante una Declaración responsable.

No procederá la adjudicación al licitador que no cumpla con el requisito expuesto.

Se establecen estas condiciones especiales de ejecución al estar adecuadamente vinculadas al objeto del contrato, no resultando discriminatorias y siendo compatibles con el Derecho de la Unión Europea y considerándose de obligada observancia por el adjudicatario.



Así mismo se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida condición ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello. A los efectos de comprobar el cumplimiento, el responsable del contrato podrá hacer uso de las facultades de comprobación de la declaración responsable, y requerir al efecto, si lo considera necesario, la presentación de los correspondientes justificantes documentales.

Las condiciones establecidas tendrán, a efectos de lo dispuesto en el artículo 202, apartado 3 de la LCSP, el carácter de obligaciones contractuales esenciales, siendo, su incumplimiento, causa de resolución según lo dispuesto en el artículo 211.

- **Valor estimado del Contrato y método de estimación del mismo**

El valor estimado es de 52.500,00 euros. Se ha tenido en cuenta para su cálculo el importe total de la base imponible del presupuesto de licitación más el importe de la base imponible de las posibles prórrogas.

La Directora Gerente del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, en virtud de las atribuciones conferidas por la Resolución de 11 de junio de 2020, de la Viceconsejería de Sanidad, de delegación de competencias en materia de contratación y gestión económico-presupuestaria (B.O.C.M. nº 143 de 15/06/2020),

#### **RESUELVE**

ORDENAR el inicio y la tramitación del expediente de contratación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 para la realización de evaluación de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias, cuyo presupuesto base de licitación asciende a 21.175,00.-€ (Base Imponible 17.500,00 €; IVA 3.675,00 €).

En Alcalá de Henares  
LA VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA SANITARIA  
P.D. LA DIRECTORA GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS  
(Resolución 11/06/2020, B.O.C.M. nº 143, de 15/06/20)

