



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIOS DE “INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y HARDWARE NECESARIO DE GESTIÓN DE TURNOS, CIRCULACIÓN DE PACIENTES Y CARTELERÍA DIGITAL PARA LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

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 el Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, modificado por el Decreto 157/2021, de 7 de julio del Consejo de Gobierno y por el Decreto 212/2021, de 15 de septiembre, del Consejo de Gobierno; en el Decreto 1/2022, de 19 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad; en el Decreto 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 y en el Decreto 2/2022, de 26 de enero, 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 y Atención al Ciudadano y a la Dirección General de Política Digital.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Los nuevos paradigmas y mejores prácticas en materia de gestión y prestación de servicios de TIC, junto con la adecuación de los mismos a las necesidades y demandas de los ciudadanos y de los usuarios de tecnologías y sistemas de información, ha impulsado al SERMAS, a través de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios, y en el marco de los objetivos estratégicos de calidad y mejora continua, a adoptar en esta etapa un nuevo modelo de Atención y Soporte a usuarios.

La mayoría de las actuaciones y esfuerzos del Servicio Madrileño de Salud van orientados a la ejecución directa de tareas relacionadas con la asistencia sanitaria, buscando la eficacia en cada una de ellas, pero también la forma de llevarlas a cabo del modo más cómodo para los pacientes y sus acompañantes. En concreto, la recepción de pacientes o ciudadanos en general en los centros sanitarios, así como el adecuado direccionamiento a su llegada o darles información sobre su espera en el centro, son medidas que mejoran la experiencia del paciente y que contribuyen a una asistencia de mayor calidad y más humana.

Se propone un sistema de direccionamiento de pacientes consistente, en una infraestructura tecnológica formada por un conjunto de pantallas de información multimedia, quioscos electrónicos para el autoservicio, impresoras de tickets para mostradores, junto con un software de gestión interconectado con todos los dispositivos y el sistema de historia clínica del centro. Se encarga del direccionamiento de pacientes a salas de espera y los correspondientes avisos de entrada a consulta y turnos de espera. Se realiza difusión de información de interés de seguimiento de situación de pacientes en determinadas áreas del centro, además de otros servicios de valor que pueden llegar a implementarse sobre esta plataforma tecnológica. Desde un punto de vista organizativo y operativo los sistemas de direccionamiento de pacientes para la gestión de turnos y esperas tienen múltiples ventajas y está demostrado que son proyectos de éxito para los centros sanitarios. Además de las múltiples ventajas tanto para ciudadanos como profesionales sanitarios.

El proyecto se enmarca dentro del plan de impulso de la Atención Primaria llevado a cabo por la Comunidad de Madrid, en el que se quieren mejorar y actualizar los servicios de los centros de salud con equipamientos potentes y sistemas de información novedosos.

Siendo un Contrato mixto para la instalación, implantación y Mantenimiento del Software y Hardware necesario de Gestión de Turnos, Circulación de Pacientes y Cartelería Digital, cuyas características se especifican en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en atención a las necesidades concretas que se pretenden satisfacer y como consecuencia de la falta de medios suficientes para acometer los trabajos objeto del presente contrato, tales como licencias corporativas, suministros de quioscos y pantallas así como servicios de análisis y puesta en marcha de lo anterior, incluyendo las sesiones de configuración, formación y soporte a las instalaciones de las mismas.

Dichas prestaciones forman parte del objeto del contrato constituyen “unidad operativa o funcional”, es decir, son elementos inseparables para el logro de una misma finalidad e imprescindibles para el correcto funcionamiento de aquello que se pretende conseguir con la celebración del contrato. Dichas prestaciones se encuentran directamente vinculadas y mantienen una relación de complementariedad, si bien para determinar las normas que regirán su adjudicación se atenderá al carácter de la prestación principal en función de la prestación que represente un mayor valor del total, que es el presupuesto de suministro, efectos del artículo 18.1 y 34.2 de la LCSP.

La realización independiente de las distintas prestaciones dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico y de la coordinación de las diferentes prestaciones, en consonancia con lo indicado en el artículo 99.3 de la LCSP.

Por ello, la Dirección General del Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) del Servicio Madrileño de Salud (en adelante SERMAS) encuentra necesario la contratación del suministro y servicios de instalación, implantación de un **sistema centralizado de gestión de turnos de atención, circulación de pacientes y cartelería digital**, que permita gestionar la atención de 431 centros de salud y consultorios de la Comunidad de Madrid y la gestión, reproducción y programación de contenidos multimedia para cada uno de los centros; y de su **mantenimiento**. Así mismo, se incluyen los servicios de instalación, integración, configuración y puesta marcha in situ del sistema.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES

Los sistemas de gestión de turnos de atención y circulación de pacientes son cada vez más frecuentes y en base a la experiencia de uso en los Hospitales de la Comunidad de Madrid, son patentes las mejoras que este tipo de sistemas confieren a la gestión de los centros de salud de atención primaria y por otro lado la satisfacción del paciente, y que se esperan alcanzar con esta iniciativa, como, por ejemplo:

- ✓ Mejorar los tiempos de espera en la circulación de los pacientes en los centros de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Mejorar la información recibida por el paciente acerca de la situación de su espera y en general sobre recursos, programas asistenciales o salud pública.
- ✓ Mejorar la calidad de la atención: Se debe tener en cuenta la calidad asistencial y las mejoras que se puedan dotar a la misma a través de innovaciones en el sistema administrativo.
- ✓ Optimizar los recursos disponibles: Se pretende aprovechar la tecnología disponible para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, tanto materiales como humanos.
- ✓ Proporcionar más información al SERMAS para la gestión de sus recursos.
- ✓ Poner a disposición de los profesionales sanitarios más información y capacidad de actuación sobre los pacientes asignados.

La prestación de los servicios demandados abarcará los siguientes ámbitos de la red asistencial de la Comunidad de Madrid:

- Centros dependientes del SERMAS
 - o Atención Primaria
 - Centros de Salud
 - Consultorios

CONCLUSIÓN

Para dar cumplimiento a las necesidades descritas, se propone la contratación del suministro y servicios de INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y HARDWARE NECESARIO DE GESTIÓN DE TURNOS, CIRCULACIÓN DE PACIENTES Y CARTELERÍA DIGITAL PARA LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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

Firmado digitalmente por: DE LOS MARTIRES ALMINGOL MARIA LUZ
Fecha: 2022.03.22 13:07