

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE (PASAPC 2021-8-5)

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación que habrán de regir para la contratación de la realización del servicio de evaluación continua de la satisfacción de los usuarios del Hospital Universitario de Getafe.

1.- DESCRIPCIÓN OBJETO DEL CONTRATO

Nº LOTE	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO SIN IVA	BASE IMPONIBLE	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL
1	Evaluación continua de la satisfacción de los usuarios del Hospital Universitario de Getafe	36	1.666,50	59.994,00	12.598,74	72.592,74

El objeto del presente contrato consiste en:

- 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 de Getafe, según las necesidades del Hospital en cada momento.
- 2- Preparar y ejecutar el trabajo de programación de las encuestas digitales en cada ámbito de aplicación y segmento que defina el Hospital Universitario de Getafe.
- 3- Proporcionar los canales de distribución de las encuestas digitales adecuados para cada servicio, entre los que se incluye terminales de feedback para medición en caliente y mensajes SMS.
- 4- Proporcionar una plataforma de análisis en la nube en tiempo real de los resultados obtenidos.

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

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 Universitario de Getafe 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 en caliente / in situ de la experiencia en ámbitos de alto tráfico como Consultas Externas, Urgencias)
 - Mensajes SMS, para medida entre 24 y 48 horas después tras la experiencia en servicios como Hospitalización o Telemedicina.
- Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real, con jerarquía de accesos segmentados por servicio / especialidad, y envío de informes automáticos en PDF/Excel programables a los distintos usuarios.

A continuación se describen las características técnicas de cada elemento del servicio:

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE (SAT)(PASAPC 2021-8-5).



➤ **DISEÑO ENCUESTAS DIGITALES**

1. El diseño de la encuesta personalizado para cada ubicación/Servicio con posibilidad de modificaciones en el diseño y/o capacidad de segmentación de las encuestas anualmente.
2. Encuesta de hasta 20 preguntas con capacidad de incluir lógica condicionada.
3. Encuesta que incluya distintas tipologías de preguntas, entre ellas las siguientes:
 - 3.1. Net Promoter Score
 - 3.2. Pregunta de valoración de 3 caritas
 - 3.3. Pregunta de valoración de 1-5 caritas
 - 3.4. Comentarios libres
 - 3.5. Campos para dejar datos de contacto (con texto legal y botón de aceptación de términos y condiciones).
 - 3.6. Pregunta de opciones pre-definidas (selección única)
 - 3.7. Pregunta de opciones pre-definidas (múltiple selección)
4. Diseño personalizado de la encuesta de acuerdo con la imagen corporativa / manual de estilo del Hospital Universitario de Getafe, incluyendo:
 - 4.1. Imagen de fondo personalizable en cada pregunta
 - 4.2. Página de agradecimiento final personalizable
 - 4.3. Logo del Hospital Universitario de Getafe en cada pregunta
5. Posibilidad de multi-idioma: hasta 7 idiomas, incluyendo todos los idiomas de raíz latina europeos, así como el árabe, ruso y el chino para las comunidades inmigrantes / de la diáspora.

➤ **PRIMER CANAL DE CAPTACIÓN DE DATOS: ENCUESTAS TÁCTILES IN-SITU**

1. El adjudicatario deberá suministrar e instalar en el plazo máximo de 10 días, contados desde la firma contrato, los 10 terminales con las encuestas configuradas.
2. El adjudicatario deberá suministrar e instalar en el plazo máximo de 10 días, contados desde la firma contrato, los 10 terminales con las encuestas configuradas.
3. Visibilidad de opciones dentro de preguntas de una misma encuesta en función de la ubicación de los terminales. Ejemplo: en la encuesta de Consultas Externas cada terminal muestra solo las especialidades de su área/ubicación y oculta las demás para facilitar al usuario la elección de la especialidad visitada.
4. Sistema de gestión remota en todos los terminales para intervenir remotamente ante cualquier incidencia de software, cambio de la configuración de horario y actualización de versión de software.
5. Horario configurable por terminal para que se encienda y se apague automáticamente de acuerdo con el horario de cada Servicio o Unidad. Capacidad para configurar un horario distinto dependiendo del día (por ejemplo, en Consultas Externas que permanezcan apagados sábados y domingos).
6. Cobertura de cualquier incidencia en relación al terminal, incluidas reparaciones y sustitución del terminal en 48 horas sin coste adicional. Los terminales son propiedad del adjudicatario y el mantenimiento corresponde al adjudicatario.
7. Seguimiento en tiempo real del status de todos los dispositivos (intensidad de señal 4G, estado de la batería, funcionamiento del dispositivo, versión de encuesta, respuestas guardadas no enviadas, brillo de la pantalla, ubicación).
8. Se conectarán con tarjeta 4G, incluida en el servicio. No se conectarán a la red Wifi del Hospital Universitario de Getafe.
9. 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.
10. Los terminales deberán estar asegurados en modo kiosko de forma que solo se pueda ejecutar el software de encuesta.
11. Terminales plug & play: deben entregarse ensamblados y configurados, listos para utilizarse sin necesidad de montaje.
12. Los terminales que captan datos deben asegurar la fiabilidad de los mismos y por ello deben autenticarse ante el servidor que reciba la información mediante el estándar OAuth 2.0 o equivalente y encriptación de claves mediante estándar bCrypt o equivalente. Son los estándares de seguridad mínimos requeridos.



13. Los terminales deberán incorporar un sistema de protección antivírica con estándar certificado ISO 22196 e ISO 21702.
14. 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.

➤ **SEGUNDO CANAL DE DISTRIBUCIÓN: ENCUESTAS POR SMS**

1. Además de las encuestas táctiles en terminales para la recogida in situ en determinados servicios, la empresa adjudicataria prestará el servicio de encuesta digital a través de SMS para los servicios de Hospitalización y Telemedicina, antes de las 48 horas posteriores a haber proporcionado el listado de altas el Servicio de Sistemas de Información del Hospital Universitario de Getafe.
2. Las encuestas digitales por SMS deben ser personalizadas acorde a la información que dispone el Hospital Universitario de Getafe del paciente y/o la información de la Unidad o el Servicio utilizado por cada paciente. El sistema deberá incorporar esta información del Hospital para evitar realizar preguntas innecesarias al cliente y poder incorporar esta información en el sistema de análisis.

➤ **PLATAFORMA DE ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL**

1. Plataforma de Business Intelligence en la nube con análisis numérico y gráfico de los resultados en tiempo real. El Business Intelligence incluirá al menos estas funcionalidades:
 - a. Cuadros de mandos personalizable con las principales métricas de satisfacción.
 - b. Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto y un período personalizable.
 - c. Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
 - d. La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar las especialidades agregadas, comparadas e individualmente.
 - e. Filtrado, segmentación y comparativa de la información según las especialidades de Consultas y Servicios así como de las diferentes Unidades de Hospitalización.
 - f. Análisis individual de las preguntas de texto libre.
 - g. Apartado de Ranking por Servicios, Especialidad, Unidades, Centros que muestra gráficos comparativos NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
 - h. Resultados en bruto (con la hora, fecha, segmentación, idioma, canal) descargable en Excel desde la propia plataforma.
 - i. Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
 - j. Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
2. Debe incluir, al menos, 5 licencias completas y 10 licencias con permisos restringidos para Servicios individuales/segmentados (por ejemplo, acceso con permiso restringido a Consultas Externas) o a especialidades/Unidades individuales/segmentadas (por ejemplo, acceso con permiso restringido a los datos correspondientes a la especialidad de Oftalmología dentro del área de Consultas Externas).
3. Todos los accesos al sistema (incluidos los accesos a la plataforma de análisis del Business Intelligence) están protegidos bajo sistema de autenticación OAuth 2.0.
4. Posibilidad de descargar informes/presentaciones en PDF en vertical y en horizontal de todos los gráficos mostrados en la plataforma. Posibilidad de descargar los gráficos en PDF de forma individual.
5. Herramienta de envío de informes periódicos a distintos responsables de la organización y servicios con jerarquía de permisos y parámetros configurables, sin necesidad de que se conecten al Business Intelligence. Por ejemplo: que el responsable del Servicio de Urgencias reciba semanalmente un informe PDF y Excel con los datos segmentados de su área, directamente en su buzón de correo, sin tener que entrar en la plataforma de Business Intelligence.

3.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE (SAT)(PASAPC 2021-8-5).



3.1 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 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.

4.- COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y CONSIDERACIONES SOCIALES

El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa, incluyendo los siguientes compromisos obligatorios:

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

“El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El Hospital Universitario de Getafe se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El contratista deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos. “

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad en las instalaciones del HUG.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados como consecuencia de la actividad desarrollada en el Hospital, y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.



- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje.
Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.
- La empresa que retire equipos o utensilios fuera de uso se compromete a eliminarlos de acuerdo a la legislación vigente.

CONSIDERACIONES SOCIALES

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo y, donde sea aplicable, en residencias y otras instalaciones para el uso de sus empleados, ofrecidas por la empresa adjudicataria”.

En Getafe, a

CONFORME
LA EMPRESA ADJUDICATARIA

EL DIRECTOR GERENTE

