



ASUNTO: Expediente SAT PASAPC 2021-8-5 SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTÍNUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL EXPEDIENTE

1. Necesidad, idoneidad y contenido (Art. 28 LCSP):

El Modelo EFQM de excelencia en gestión, el cual ha renovado el Hospital Universitario de Getafe de Getafe en la modalidad de Sello 500+ el pasado año 2020, pone a los clientes como una de las principales partes interesadas de las hay que conocer sus expectativas y necesidades para poder satisfacerlas. Para ello, es necesario tener canales de comunicación con los mismos que nos permitan ver qué hacemos bien y qué debemos mejorar.

Hasta ahora, la principal forma de hacerlo era mediante la encuesta que la Subdirección General de Atención al Paciente realiza de forma anual en los segmentos de Consulta Externas, Hospitalización, Cirugía Ambulatoria y Urgencias, sin segmentación adicional.

Esta encuesta no se ha realizado en 2020, aunque se encuentra en la actualidad en fase de adjudicación.

No obstante, desde la realización de la encuesta centralizada hasta la comunicación de los datos a los hospitales transcurre una media de seis meses, lo que hace que la implantación de mejoras no pueda evaluarse adecuadamente en la siguiente realización de la encuesta, además de la posibilidad de que hayan aparecido nuevos requisitos o se hubiese empeorado en algún área en los últimos meses y no se pudiera conocer esa circunstancia en el momento de hacerse públicos los resultados anuales de la encuesta.

Todo ello, hace que sea necesario disponer de un sistema que permita el conocimiento a tiempo real de la opinión de los pacientes y familiares en todas las áreas clave del Hospital Universitario de Getafe y que nos permita actuar en la mejora de forma ágil, como demanda el modelo EFQM 2020.

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 (en lugar de una foto fija en un determinado período del año) y de flexibilidad espacial que permite segmentar los datos por ubicación/servicio/especialidad de forma muy directa. 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.

Se ha facilitado por parte del Coordinador de Calidad, las prescripciones técnicas que debe cumplir el servicio, los criterios de adjudicación a aplicar así como la persona responsable del contrato, en Informe definitorio del expediente emitido por el mismo, con el fin de cubrir eficientemente las necesidades del Hospital.

2. Lotes y duración (Art. 99 y Art. 29 LCSP):

Por tratarse de la prestación de un único servicio global y de acuerdo con el art. 99 de la LCSP, el expediente se articula en un lote único.

La duración del mismo debería ser de 36 meses, no prorrogable, que se corresponde con el período máximo posible dado el importe de dicho servicio, para su tramitación por procedimiento abierto simplificado abreviado, se considera adecuado y permite dar estabilidad al servicio a la vez que promover la libre concurrencia, las características de su financiación y su importe lo posibilitan, y todo ello conforme con el art. 29 de la LCSP.

3. Informe económico (Art. 102 LCSP):



Para la determinación del importe de licitación, se ha tenido en cuenta el importe calculando el importe total del expediente en 72.592,74.- € I.V.A incluido, a imputar en el epígrafe 22709 con el desglose anual:

EPIGRAFE	ANUALIDADES	IMPORTE
22709	2021	4.032,93
	2022	24.197,58
	2023	24.197,58
	2024	20.164,65

El Valor estimado del expediente asciende a 59.994,00.-€, y este valor se ha calculado teniendo en cuenta el presupuesto inicial del expediente (iva excluido).

4. Justificación del procedimiento y criterios de adjudicación (Art. 131.2 y 159.6 LCSP):

Persiguiendo obtener la oferta con mejor relación calidad precio, teniendo en cuenta el importe del contrato y las características del servicio se propone como más conveniente y adecuado, el sistema de adjudicación: PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO con pluralidad de criterios para la selección del contratista, con el fin de garantizar que la contratación del presente expediente se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, de publicidad y transparencia, y de garantizar la no discriminación e igualdad de trato de los licitadores, con la salvaguarda del cumplimiento de condiciones especiales de formación de personal y las orientaciones medioambientales con el objetivo de realizar una eficiente utilización de los recursos económicos, salvaguardar la libre competencia y garantizar la elección de la oferta con mejor relación calidad precio, así:

- Criterios relacionados con los costes:
Precio de los productos: 70%

$$P = M \times ((A-B)/(A-C))^{(1/6)}$$

M: Máxima puntuación del criterio.

A: Presupuesto Base Licitación.

B: Presupuesto Ofertado

C: Presupuesto Ofertado más bajo.

P: Puntuación de la oferta

La fórmula económica que se ha propuesto en el criterio precio de este expediente valora las ofertas económicas cumpliendo los siguientes requisitos: recibirá la mayor puntuación la oferta que contenga el precio inferior y la menor puntuación la oferta que contenga el precio superior, recibiendo 0 puntos la oferta que iguale al precio de licitación; el resto de los puntos se repartirá atendiendo proporcionalmente al ahorro que cada proposición, suponga para el órgano de contratación (se obtendrá mayor puntuación, cuanto menor sea el importe de la oferta).

Por tanto, el modelo propuesto permite adecuarse eficazmente al cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato, y, a su vez, contribuir al de control de gasto y de eficiencia de los fondos públicos

- Criterios cualitativos evaluables mediante aplicación de fórmulas:...MÁXIMO 30 PUNTOS
Los criterios cualitativos son tales que permitan valorar la experiencia en la prestación del servicio, la variedad de períodos a analizar y la utilización por mayor número de usuarios con la consiguiente agilización en los planes de mejora.

➤ Experiencia acreditada en el Sector Salud en España:7,5 puntos, según:

- Acredita experiencia < 2 años..... 0 puntos -
- Acredita experiencia igual o superior a 2 años e inferior a 5 años
.....4 puntos
- Acredita una experiencia igual o superior a 5 años..... 7,5 puntos



Hospital Universitario de Getafe

➤ **Benchmarking de NPS (Net Promoter Score) con organizaciones del sector a nivel nacional:**
.....7,5 puntos, según:

- Menos de 20 Hospitales públicos..... 0 puntos
- Igual o superior a 20 Hospitales públicos..... 7,5 puntos

➤ **Licencias de Business Intelligence con jerarquía de permisos:7,5 puntos, según:**

- 5 licencias completas y 10 licencias para servicios / especialidades concretas segmentadas..... 0 puntos
- Menor a < 10 licencias completas y < 20 licencias para servicios / especialidades concretas segmentadas..... 4 puntos
- Mayor o igual a 10 licencias completas o más de 20 licencias para servicios / especialidades concretas segmentadas o más 7,5 puntos

➤ **Business Intelligence con filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto por día, semana, mes, trimestre, año, últimos 30 días y los últimos 7 días.....7,5 puntos**

- SI.....7,5 puntos
- NO..... 0 puntos

5. Responsable del contrato: (Art. 62 LCP)

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que figure en los pliegos, EL Coordinador de Calidad, manifestando no estar incurso en ningún conflicto de competencias y no tener ni directa ni indirectamente ningún interés financiero, económico o personal que pueda comprometer la imparcialidad e independencia en el procedimiento de licitación, y que, por lo tanto, se cumplen los requisitos recogidos en el artículo 64 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se postula como responsable del mismo para supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar su correcta realización.

En Getafe, 24 de septiembre de 2021
La Jefa de Contratación

Fdo.: María del Mar García Sanz

