

## **INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DEL CONTRATO DENOMINADO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2023”**

La contratación de la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid requiere un abordaje metodológico que incluya segmentos de análisis de todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud, permitiendo:

- Evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención primaria.
- Evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención hospitalaria (áreas asistenciales de consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria).
- Evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios del SUMMA 112 (UAD: Unidades de atención domiciliaria; VIR: Vehículos de intervención rápida; UVI móvil: Unidades de vigilancia intensiva móvil).

Para ello resulta necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones concatenadas que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado:

- Disponer de un modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos, que alcance a todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud.
- Realizar una revisión y/o actualización de los ocho instrumentos de medida específicos (cuestionarios) para conocer la opinión de los usuarios respecto a los distintos servicios sanitarios públicos que pretenden ser evaluados: atención primaria, consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización, cirugía ambulatoria, UAD, VIR y UVI móvil.
- Preparar, ejecutar y controlar el trabajo de campo correspondiente en cada una de las ocho áreas de evaluación.
- Depurar, tabular y validar los datos que garantice la calidad de los mismos.
- Analizar los datos obtenidos mediante descripción de los resultados globales y desagregados por centros de salud, hospitales y unidades del SUMMA 112.
- Análisis comparativo de los resultados individuales con los globales, así como con grupos de referencia agregado, como las direcciones asistenciales en atención primaria o los grupos de hospitales según complejidad; y también análisis evolutivo de los resultados con los de años anteriores.
- Elaborar los correspondientes informes y presentaciones a nivel global, agregado por dirección asistencial o grupo de hospitales, e individual por centro de salud, hospital o unidad del SUMMA 112.

Las actuaciones son interdependientes, indivisibles y deben realizarse en etapas consecutivas y relacionadas entre sí; asimismo, requieren de una coordinación y seguimiento continuados a lo largo de su desarrollo. De este modo, se trata de un proceso continuo cuyas actividades están ligadas entre sí, desarrollándose en fases superpuestas en el tiempo, que no pueden dividirse en aras de la calidad final del trabajo.

De esta manera, a la vez que se desarrolla el trabajo de campo de los ocho estudios de satisfacción de forma consecutiva, se va realizando paralelamente la grabación, depuración y validación de la información que se va obteniendo, con detección y subsanación de los posibles errores, así como efectuando la comprobación y verificación de los datos que garanticen la calidad de los mismos. Asimismo, la explotación estadística y el análisis e interpretación de resultados va íntimamente relacionada con la fase anterior de validación de los datos y la posterior elaboración de los informes, que se realiza de forma continuada y progresiva a medida que se van verificando los datos, para poder cumplir eficientemente con los plazos establecidos de ejecución de este trabajo.

La entidad adjudicataria efectuará los procedimientos necesarios para el control de calidad de cada una de las tareas que deban llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio, así como sobre el trabajo de campo, la grabación y depuración de la información, la explotación y análisis de los datos y su interpretación.

Por todo lo anterior, la contratación no se puede dividir en lotes y no se contempla su ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes, dado que, desde el punto de vista técnico, la ejecución de forma independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría su correcto desarrollo (artículo 99.3.b) de la LCSP).

Madrid, a fecha de firma  
**LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN  
Y ATENCIÓN AL PACIENTE**

Firmado digitalmente por: MORENO MOLINO MARIA DOLORES  
Fecha: 2023.02.14 20:51

**María Dolores Moreno Molino**