

En Fuenlabrada, a 28 de abril de 2023.

INFORME DE NECESIDAD PARA LA LICITACIÓN DE UN SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE CITAS MEDIANTE MENSAJERÍA SMS

Con fecha 28 de abril de 2023 se pone de manifiesto la necesidad de licitar un servicio de confirmación de citas y de comunicación con los pacientes mediante mensajería SMS.

Este tipo de servicios de confirmación de citas y de comunicación con los pacientes mediante mensajería SMS redunda en una mejora de la eficiencia del Hospital, al reducirse los tiempos de lista de espera como consecuencia de un aprovechamiento completo de las citas programadas a los pacientes. Al mismo tiempo posibilita abrir un canal de comunicación con los pacientes mediante el cual se puede poner en conocimiento de ellos campañas que se puedan estar realizando desde la Consejería/Hospital o realizar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida por parte del Hospital.

OBJETO DEL CONCURSO: Licitar un concurso para la contratación de un servicio de confirmación de citas y comunicación con los pacientes mediante mensajería SMS.

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE CONTRATACION: En base a lo dispuesto en el art 28 de la LCSP, y en relación con la contratación de un servicio de confirmación de citas y comunicación con el paciente mediante mensajería SMS se emite el siguiente INFORME:

En el Hospital de Fuenlabrada se produce volumen de cancelaciones de citas mensual que oscila entre 400 y 700 citas. Estas cancelaciones tienen un impacto tanto asistencial como económico muy importante. Conocer con anterioridad el hecho de que se va a producir un absentismo por parte del paciente, permite asignar este hueco a otro paciente. Este simple hecho redunda en una mejora de la lista de espera y permite no infrautilizar los recursos asistenciales con el coste económico que ello supone. La puesta en marcha de un sistema de este tipo tiene por objetivo conseguir una ocupación del 99% de las consultas que se citan.

Desde el punto de vista asistencial, este servicio permite recordar aspectos importantes que debe tener en cuenta de cara a la realización de determinadas pruebas, como pueda ser venir en ayunas, u otro tipo de consideraciones que hay que tener en cuenta, por ejemplo, para hacerse una colonoscopia.

Por otro lado, se quiere impulsar poner en marcha un canal de comunicación directo con los pacientes a través de este servicio. Este servicio va a posibilitar entre otras cosas, poner en conocimiento de los pacientes las campañas que se llevan a cabo bien desde la Consejería o bien desde el propio Hospital. Entre otras campañas que se pueden poner en marcha estarían las campañas de vacunación de los pacientes, campañas de mejora de hábitos alimenticios, campañas de donación de sangre, campañas de sensibilización en la detección de

enfermedades de transmisión sexual o bien acciones que realiza el Hospital de Fuenlabrada dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

Adicionalmente, este tipo de servicio permite la realización de encuestas directas sobre los pacientes que han asistido a consulta o que se han realizado pruebas diagnósticas cuando no ha pasado mucho tiempo entre la prestación ofrecida al paciente y la realización de la encuesta. Este hecho redonda en la calidad del dato recogido de cara a su análisis y a la mejora de los servicios prestados por parte del Hospital.

La justificación económica de licitar este servicio viene dada por el hecho de haber realizado una prueba piloto de este tipo de servicio. En esta prueba piloto, el criterio de facturación ha sido el número de mensajes SMS enviados. En el año 2022 el número de mensajes enviados fue de 319.295 lo que supuso un coste de 70.245 € sin IVA. Durante el año 2023 en el periodo enero – abril se ha producido un incremento del 22 % en el número de mensajes enviados en relación al mismo periodo del año anterior. Licitar este concurso como prestación de servicios por el uso de una plataforma, excluyendo el coste del envío de los SMS (se utilizará la infraestructura actualmente existente en la Comunidad de Madrid) supone un ahorro de al menos un 40 % sobre los costes incurridos en el año 2022 pudiendo ser superiores si a final de año, se confirma el porcentaje de incremento de mensajes enviados en el periodo enero-abril del año 2023. La licitación de este concurso posibilita la concurrencia y la competencia dotando de transparencia a la prestación de este servicio.

La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un servicio que se centra exclusivamente en la confirmación de citas de los pacientes mediante llamadas telefónicas. Este servicio tiene un alcance muy limitado frente a lo que quiere hacer el Hospital de Fuenlabrada al no contemplar la comunicación que se quiere mantener con el paciente y la realización de encuestas que quiere poner en marcha el Hospital de Fuenlabrada a través de este servicio. Es por ello que se acude a la licitación de un expediente que permita abordar el alcance deseado por parte del Hospital de Fuenlabrada.

RESPONSABLE DEL CONTRATO: Alfonso Billón.

INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

Actualmente el Hospital no dispone de los medios técnicos ni humanos necesarios para poder prestar este tipo de servicios de comunicación con los pacientes. Por eso se propone licitar la contratación de este servicio.

PLAZO DE EJECUCIÓN: DESDE EL 01_11_2023_HASTA EL 31_10_2025

PRESUPUESTO DEL CONTRATO:

El Presupuesto de licitación es de 50.000 €.

En este importe se incluye las licencias, el mantenimiento y actualización del software, así como el servicio de gestión de mensajes, comunicación con los pacientes tanto para la parte asistencial, como la realización de campañas y encuestas. 40.000 €

También se incluyen 334 horas para el desarrollo de nuevas funcionalidades y necesidades posteriores que pudiera tener el Hospital. 10.000€

Fuenlabrada, a 28 de abril de 2023.

FDO. ALFONSO BILLON BENGOCHEA
DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Documento firmado digitalmente por: BILLON BENGOCHEA ALFONSO
Fecha: 2023.06.15 09:01

Verificación y validez por [REDACTED]

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv