



Gerencia Asistencial
de Atención Primaria
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección Técnica de Compras, Suministros y Gestión Económica
Gerencia Adjunta de Gestión y Servicios Generales

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitían acceder al original.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “ELABORACIÓN, RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTAS DE EXPERIENCIA DE PACIENTE A TRAVÉS DE SMS DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

OBJETO

El objeto del contrato es la elaboración, recepción, análisis y puesta a disposición de los resultados de encuestas de experiencia de paciente a través de SMS.

El adjudicatario realizará, al menos, las siguientes actividades:

1.- Diseño y programación de encuestas digitales

- El diseño de la encuesta personalizado con posibilidad de modificaciones en el diseño y/o capacidad de segmentación de las encuestas anualmente.
- Encuesta de hasta 20 preguntas con capacidad de incluir lógica condicionada.
- Encuesta que incluya distintas tipologías de preguntas, entre ellas las siguientes:
 - Net Promoter Score
 - Pregunta de valoración de 3 caritas
 - Pregunta de valoración de 1-5 caritas
 - Comentarios libres
 - Campos para dejar datos de contacto (con texto legal y botón de aceptación de términos y condiciones).
 - Pregunta de opciones pre-definidas (selección única)
 - Pregunta de opciones pre-definidas (múltiple selección)
- Diseño personalizado de la encuesta de acuerdo con la imagen corporativa / manual de estilo de la organización, incluyendo:
 - Imagen de fondo personalizable en cada pregunta
 - Página de agradecimiento final personalizable
 - Logo de la organización en cada pregunta
 - 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.

2.- Canal de distribución: mensajes SMS

La empresa adjudicataria prestará el servicio de encuesta digital automatizada a través de SMS para las Direcciones Asistenciales y centros de salud, durante las primeras 24 horas tras la visita presencial del paciente al médico de familia o enfermera.

La empresa adjudicataria deberá importar los datos de segmentación de los pacientes para aplicar los filtros correspondientes en la plataforma de análisis. Los datos que podrá importar son como mínimo los siguientes:

- Dirección Asistencial (DA)
- Centro de salud (CS)
- Categoría profesional: médico de familia o enfermera
- Perfil demográfico (edad, sexo...)

La organización podrá optar entre enviar el SMS utilizando una plataforma propia, o utilizando la plataforma de la empresa. En cualquier momento podrá cambiar su sistema de envío, comunicándolo a la empresa con 15 días de antelación.

Cualquier de las dos modalidades (envío interno, envío externo) debe permitir importar los mismos datos de segmentación.

La empresa adjudicataria dispondrá de una plataforma de envío de SMS propia con 4 modalidades de importación de datos para que la organización decida cuál es el más adecuado para cada servicio o fase de la colaboración:

- Importación manual mediante formulario en la plataforma: la organización tendrá acceso a una pantalla segura en la que podrá cumplimentar los datos pactados a importar (alta de registros individuales campo a campo).
- Importación manual mediante subida de CSV a la plataforma: la organización tendrá acceso a una pantalla segura en la que podrá cargar manualmente en el sistema un fichero con los datos en formato CSV.
- Importación automática mediante API rest: la organización enviará los datos de los pacientes mediante una Api rest con autenticación Oauth 2.0.
- Importación automática mediante CSV encriptado enviado por email: el csv adjunto que contiene los datos de los pacientes al correo deberá estar comprimido y encriptado con encriptación AES 256 o en “.Zip” y en “.7z”.

La trazabilidad debe ser una funcionalidad opcional del sistema. La trazabilidad permite identificar a la persona que ha respondido una encuesta, para poder realizar un seguimiento posterior y darle una respuesta en caso de que se considere necesario. Las encuestas pueden ser anónimas o trazables dependiendo de las necesidades de la organización durante la colaboración o dependiendo de la DA o CS (por ejemplo, las encuestas de una dirección asistencial pueden ser anónima y de otra DA pueden ser trazables).

Si se activa la trazabilidad, se hará un envío de encuestas con seguimiento o identificación de usuarios adjuntando un identificador único de envío generado aleatoriamente que permite a la organización relacionar la respuesta con el paciente. Para tener la trazabilidad es necesario utilizar previamente la API de importación de datos que permite guardar temporalmente la información de la persona a la que se encuesta para poder añadirla en forma de preguntas pre contestadas cuando llega su respuesta.

También será posible que la organización envíe las encuestas añadiendo un código que le permita reconocer al encuestado sin enviar esta información previamente a la empresa. En este caso, la trazabilidad no está disponible dentro de nuestra plataforma de análisis de la empresa ya que no conoce el significado del código que el organización ha enviado, pero la organización puede descargar la lista de respuestas recibidas (vía Excel, o API de exportación) y disponer de ese código en una de las columnas para relacionar ese código con la información en sus sistemas informáticos y saber a quién pertenece cada respuesta. En esta modalidad, la organización añadirá al enlace de la encuesta un identificador único que vaya asociado al encuestado. Cuando el encuestado responda se asociará el código de envío junto con las respuesta recibida permitiendo así la trazabilidad del usuario en sus sistemas. En estos casos el formato de los enlaces a enviar se corresponde a la siguiente estructura: [https://proveedor.es/\[Id_de_la_encuesta\]/\[Su_identificador_del_encuestado\]](https://proveedor.es/[Id_de_la_encuesta]/[Su_identificador_del_encuestado])

El hecho de poder identificar a los usuarios implica por ley el tratamiento de la información como sensible y por ello debe ser encriptada y tratada de forma segura durante todo el ciclo de vida de esos datos.

Todos los datos cedidos a la empresa sobre las personas encuestadas, en caso de que se elija esta modalidad, se manejarán de acuerdo a la interpretación más estricta posible de las leyes de protección

de datos vigentes en la Comunidad Europea (edpb.europa.eu) y España (www.aepd.es). Todos los datos que permiten la identificación de pacientes concretos son considerados como de “alta sensibilidad” y son encriptados con los estándares más estrictos. Todos los datos deben tener ciclos de vida definidos y deben ser destruidos tras cumplir su finalidad.

Teniendo en cuenta la sensibilidad de los datos gestionados la empresa estará en posesión de la certificación de la norma internacional ISO 27001 que acredita una correcta gestión de seguridad de la información (SGSI) en una organización, garantizando una adecuada protección de la información así como de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Como alternativa a la importación de datos para añadir segmentaciones de los pacientes (DA, CS, etc.) las encuestas digitales por SMS permitirán añadir campos ocultos/códigos en los enlaces que envíe la organización desde su propia plataforma, para identificar dichos parámetros de los usuarios (por ejemplo, Unidad en la que ha sido hospitalizado) sin que el usuario tenga que introducirlo. Esta información vendrá “pre-contestada” por el sistema a través de dichos códigos ocultos.

Se incluirá un sistema de abreviador de enlaces que permite acortar los links de las encuestas digitales, personalizando la extensión, para que el link no ocupe demasiados caracteres y para que aporte seguridad al paciente que abre el SMS y no sea considerado spam.

3.- Plataforma de análisis en la nube en tiempo real

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:

- Cuadros de mandos personalizables con las principales métricas de satisfacción.
- Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto, incluyendo posibilidad de seleccionar por día, por semana, por mes, por trimestre, por año, los últimos 30 días, los últimos 7 días y un período personalizable.
- Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
- La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar las especialidades agregadas, e individualmente.
- Filtrado, segmentación y comparativa de la información según las categorías profesionales
- Análisis individual de las preguntas de texto libre, pudiendo atender a todos los filtros especificados en el punto anterior o al valor NPS que se indicó en la respuesta que generó el comentario indicando tanto la fecha como la etiqueta de la categoría profesional a la que corresponde el comentario.
- Apartado de Ranking por Direcciones Asistenciales y Centros de salud que muestra gráficos comparativos Top2boxes y NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
- Funcionalidad de copiar los datos de todos los gráficos en formato tabla, con opción de transponer los datos, para pegarlos a una hoja de cálculo.
- Resultados en bruto (con la hora, fecha, segmentación, idioma, canal) descargable en Excel desde la propia plataforma.
- Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
- Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
- La plataforma incluirá una funcionalidad de Text Analytics que categoriza los textos de las encuestas de forma automática a través de algoritmos de Inteligencia Artificial, con un ratio de error inferior al 10%. La funcionalidad incluye:

- Un análisis automático de sentimiento para determinar si los comentarios son positivos o negativos (con independencia del NPS seleccionado por el encuestado).
- Una categorización automática en dos niveles, categoría y subcategoría, basada en 5 categorías y en 25 subcategorías.
- Debe incluir un mínimo de 50 licencias de acceso a la plataforma Business Intelligence, entre licencias globales y licencias segmentadas por Direcciones Asistenciales
- 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.
- 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.
- Acceso web con sistema de caches locales actualizadas dinámicamente si se reciben respuestas de fechas anteriores (dispositivos temporalmente sin cobertura). La descarga de datos de forma incremental proporciona un acceso casi inmediato a la nueva información disponible y permite la consulta y el análisis de los descargados incluso si se pierde el acceso a internet.
- Herramienta de envío de informes periódicos por correo electrónico a distintos responsables de la organización con jerarquía de permisos y parámetros configurables, sin necesidad de que se conecten al Business Intelligence.

ACREDITACIÓN CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

El licitador deberá acreditar el cumplimiento de estos requisitos técnicos de la siguiente forma:

- Aportando una memoria técnica que acredite el cumplimiento de estos requisitos, con imágenes y pantallazos del editor de encuestas, los canales de feedback (SMS), y la plataforma de análisis y sus funcionalidades.
- Aportando una memoria técnica que acredite el cumplimiento de estos requisitos. Realizando una demostración de producto, virtual o presencial, mostrando cada una de las funcionalidades exigidas como requisito mínimo a petición de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- Aportando un certificado expedido por organismo adscrito al International Easy-to-Read Network para acreditar que el diseño de las encuestas del software de la empresa licitadora son aptas para personas con dificultades lectoras.
- El adjudicatario acreditará disponer del certificado ISO 27.001 vigente a la fecha de presentación de la solicitud y cuyo alcance además esté en relación directa con el objeto de este contrato.

PLAZO MÁXIMO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

El adjudicatario del contrato deberá comenzar la prestación efectiva del servicio, incluyendo la activación de las encuestas digitales SMS con las encuestas configuradas, en el plazo máximo de 20 días naturales contados a partir del día siguiente al de la fecha de la formación del documento contractual, salvo que en su oferta hubiese ofrecido un plazo menor.

El Viceconsejero de Sanidad
Por Resolución 111/2023, 8 de agosto
Designa suplente por vacante de la GAGySG de Atención Primaria del SERMAS
EL DIRECTOR TÉCNICO DE RECURSOS HUMANOS

Firmado digitalmente por: PRADO CORTES FELISA
Fecha: 2023.10.19 15:20