

## **INFORME JUSTIFICATIVO DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS 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”**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), se informa lo siguiente:

La Gerencia Asistencial de Atención Primaria (GAAP) es una organización pública que presta servicios sanitarios a la ciudadanía. Cuya misión es “contribuir a mejorar la salud integral y la autonomía de las personas, familias y comunidad, con criterios de equidad, calidad y sostenibilidad. Promovemos la investigación, compartimos el conocimiento y nos coordinamos con otras instituciones, favoreciendo la participación y la satisfacción de ciudadanos y profesionales”.

La Comisión de Dirección de la GAAP considera la incorporación del paciente como una línea estratégica a desarrollar en los siguientes años. Y, dentro de las actuaciones priorizadas, está la medición de la experiencia del paciente.

Conocer la experiencia del paciente nos permite adaptar nuestros procesos a las necesidades y expectativas del paciente por lo que es necesario conocerla de forma continua y en tiempo real. Las encuestas realizadas a través de medios digitales permiten dotar al proceso de realización y análisis de encuestas de una mayor participación (lo que implica un menor error en la inferencia de los datos), una medición longitudinal en el tiempo (en lugar de una foto fija en un determinado período del año), y de flexibilidad espacial que permite segmentar los datos por ubicación/profesional 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.

La Gerencia Asistencial de Atención Primaria necesita contratar la elaboración, recepción, análisis y puesta a disposición de los resultados de encuestas de experiencia de paciente a través de SMS.

La Gerencia Asistencial de Atención Primaria, al no disponer de los medios citados anteriormente y siendo imprescindible su realización, necesita iniciar el procedimiento para la contratación del servicio denominado “servicio de 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”, de tal modo que se pueda garantizar la realización del mismo con los controles y seguimientos oportunos.

En Madrid, a 6 de octubre de 2023

UNIDAD DE CALIDAD DE LA GERENCIA ASISTENCIAL  
DE ATENCIÓN PRIMARIA

Fdo.:

INMACULADA  
MEDIAVILLA  
HERRERA -