

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2024”, ASÍ COMO DE LA IDONEIDAD DE SU OBJETO Y CONTENIDO**

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente, tiene entre sus competencias la evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos, según se establece en el apartado e) del artículo 4 del Decreto 245/2023, de 4 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad.

Es en este marco donde se integra la evaluación de la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios y constituye el factor crítico para su mejora y adecuación.

Desde el año 2008 se ha venido celebrando de manera anual el contrato denominado “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid” (excepto en 2020, en el que no se realizó debido a la situación de pandemia por SARS-CoV-2). Esta encuesta proporciona información clave para conocer cómo perciben los pacientes y sus familiares lo que hace la Administración y para saber dónde y en qué aspectos se debe mejorar.

La respuesta de los servicios sanitarios a las expectativas y requerimientos planteados por la población representa un elemento importante de legitimación social de estas instituciones ante sus ciudadanos.

Por ello se es necesario promover nuevamente el contrato “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2024”, que pueda garantizar la realización de las tareas que en adelante se indican, con los controles y seguimientos oportunos.

A través de este contrato se pretende dar respuesta a la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios de los diferentes ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud:

- Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención primaria.
- Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención hospitalaria (consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria).
- Evaluación de la calidad percibida y de 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 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 instrumentos de medida específicos (cuestionarios) para conocer la opinión de los usuarios respecto a los distintos servicios sanitarios públicos, que alcance a todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud.
- Preparar, ejecutar y controlar el trabajo de campo correspondiente en cada ámbito de aplicación.
- Depurar, tabular y analizar los datos obtenidos.
- Elaborar los correspondientes informes.

El desempeño de estas actuaciones requiere un abordaje metodológico complejo que incluya segmentos de análisis de todos los ámbitos asistenciales del Servicio Madrileño de Salud, debiendo ser realizadas por la entidad adjudicataria conforme a los requisitos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Para ello el adjudicatario debe contar con la infraestructura de medios materiales necesarios, así como con un equipo técnico de profesionales multidisciplinar y con la experiencia suficiente para llevar a cabo un amplio estudio de evaluación de la satisfacción (46.712 encuestas telefónicas).

La necesidad de emplear una muestra de gran volumen es para que los resultados de la satisfacción de los pacientes con la asistencia sanitaria recibida, tanto de aspectos globales como específicos, sean fiables y representativos a nivel macro del Servicio Madrileño de Salud, así como desglosado en los 264 centros de salud (atención primaria), en 33 hospitales (atención hospitalaria) y en los dispositivos del SUMMA 112 (UAD, VIR y UVI móvil).

Asimismo, la presentación de los resultados requiere la elaboración de un total de 314 informes:

- Informes del ámbito de atención primaria:
  - Un informe global de atención primaria.
  - Un informe por cada una de las 7 direcciones asistenciales.
  - Un informe resumen de cada uno de los 264 centros de salud.
- Informes de atención hospitalaria:
  - Informe global por cada uno de los 4 segmentos: consultas externas, urgencias, cirugía ambulatoria y hospitalización.
  - Un informe por cada uno de los 33 hospitales que contenga los resultados de los segmentos encuestados en cada centro.
- Un informe por cada una de las 3 tipologías de unidades del SUMMA 112 (UAD, VIR y UVI móvil).

- Un informe/presentación de la metodología y resultados más destacados de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112, con sus segmentos correspondientes, y uno unificado para internet.

En este sentido, el control y seguimiento del contrato se realizará de forma continua, tanto por parte de la propia empresa adjudicataria como por parte de la Consejería de Sanidad a través de la Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente. Este control se establece a lo largo de todo el estudio de la evaluación de la satisfacción y comprende la metodología seguida en el trabajo de campo, el análisis de los datos y la elaboración de los informes de resultados, lo que permite un seguimiento de la calidad de los resultados obtenidos.

La Dirección General, además de supervisar las actuaciones realizadas, se encargará de la dirección técnica de los trabajos en todas sus fases. Asimismo, le corresponde la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los trabajos y el establecimiento de los mecanismos necesarios para el control de calidad.

Madrid, a fecha de firma  
LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN,  
ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Firmado digitalmente por: GARCIA MENENDEZ CELIA  
Fecha: 2024.01.19 12:59

Fdo.: Celia García Menéndez