

EXPEDIENTE: 2024-0-017 (A/SER-010130/2024)

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN TITULADO: “SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR Y SUS CENTROS ADSCRITOS”.

Según propuesta del Responsable de la Unidad de Calidad de este Hospital, esta Dirección Gerencia, actuando en nombre y representación del Servicio Madrileño de Salud, en ejercicio de las atribuciones que me han sido delegadas, por Resolución de 13 de septiembre de 2021, del Viceconsejero de Asistencia Sanitaria y Salud Pública y Director General del Servicio Madrileño de Salud, en materia de contratación y de gestión económico-presupuestaria (BOCM número 222, de 17 de septiembre de 2021), y de acuerdo con lo establecido en el artículo 116.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

RESUELVE

Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del servicio titulado: “SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR Y SUS CENTROS ADSCRITOS”., cuyo presupuesto base de licitación asciende a VEINTITRÉS MIL CATORCE EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (23.014,20 euros), IVA incluido, con el siguiente desglose:

Base imponible:	19.020,00 euros
Importe del I.V.A. (21%):	3.994,20 euros
Importe total:	23.014,20 euros

Justificándose su necesidad por los siguientes motivos:

El Hospital Universitario Infanta Leonor obtuvo en junio de 2019 el Sello 400+ del Modelo EFQM de Excelencia en Gestión, habiéndolo renovado en octubre de 2022. Dicho modelo, otorga una especial importancia al conocimiento de las necesidades y expectativas de los pacientes, como herramienta fundamental para identificar los ámbitos de mejora y poder así trabajar en ellos.

Por ello, para el Hospital, es necesario disponer de un sistema que permita el conocimiento en tiempo real de la opinión, tanto de los pacientes, como de sus familiares, en relación con las áreas claves del Hospital, de forma que se posibilite una actuación de respuesta ágil, como se prevé en el modelo EFQM.

Los sistemas de recogida de datos digitales interactivas, alcanzan una mayor participación, dotando al proceso de recogida y análisis de encuestas, de una medición continua y en tiempo real, a diferencia de otros modelos de encuestas. Por otra parte, la flexibilidad del sistema digital interactivo, permite segmentar los datos en función del lugar en el que se obtienen, servicios y especialidades afectados.

Asimismo, son herramientas de muy fácil uso, introduciendo un componente lúdico, que las hacen más atractivas para el paciente.

Los datos que se obtienen de acuerdo con este sistema y su análisis automatizado, hacen posible la adopción de medidas de mejora, siempre en favor del bienestar de los pacientes.

Asimismo, el modelo EFQM, está también orientado a la mejora de calidad del modelo organizativo del Hospital en lo que se refiere a sus profesionales. Por ello, la evaluación de la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales se considera importante, a fin de poder tener un adecuado conocimiento de los mismos, lo que posibilitará el establecimiento de un modelo de mejora del clima organizacional, que repercutirá de manera positiva en el personal.

Todo ello en virtud de lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

Madrid, a día de la fecha
LA DIRECTORA GERENTE

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN
Fecha: 2024.03.25 15:15

Fdo.: M^a Carmen Pantoja Zarza