

**ORDEN DE INICIO**  
**EXPEDIENTE P.A. SA HUPA 65/24**

- **Objeto del contrato**

Este contrato tiene por objeto el SERVICIO DE REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS

- **Existencia de necesidad**

La Dirección de Gestión y la Coordinadora del Servicio de Calidad del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, actuando como órgano promotor de la presente contratación, constata la existencia de la necesidad de llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, mediante encuestas, de los usuarios del Hospital Universitario Príncipe justificándose su necesidad por los siguientes motivos:

La satisfacción y experiencia de los usuarios con la asistencia sanitaria constituye un indicador importante de la calidad de los servicios sanitarios, por lo que conocerla y realizar un seguimiento de la misma es fundamental para poder detectar áreas de mejora. El análisis de resultados del estudio permite detectar aspectos susceptibles de mejora y promover líneas de actuación en consonancia con los objetivos institucionales relacionados con la gestión de la calidad en el marco de un ciclo de mejora continua.

La medición sistemática de la satisfacción de los usuarios del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) se realiza de forma centralizada desde el año 2008 en los ámbitos de atención primaria, hospitalaria y del SUMMA 112, a través de un estudio de evaluación anual mediante encuestas. En concreto en hospitales se realiza en 4 segmentos: hospitalización, consultas externas, urgencias y cirugía mayor ambulatoria, y la muestra por hospital es muy limitada.

Las herramientas de recogida de datos digitales interactivas permiten dotar al proceso de realización y análisis de encuestas de una mayor participación, una medición continua y en tiempo real y de flexibilidad espacial que permite segmentar los datos. 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 y sus familiares.

La justificación de la adquisición de este servicio viene motivada por varias razones. Por un lado, la creciente participación activa de los y las pacientes junto con el paradigma de la atención sanitaria de calidad centrada en las personas, propicia el planteamiento de formas de interacción y comunicación de la mano de las tecnologías de información y de comunicación que deben ser integradas en este enfoque humanístico y estar al servicio de la humanización de la atención. Por otro lado, la estrategia del centro de la mejora de la calidad asistencial desde 2008 mediante la implantación de sistemas de gestión de calidad certificados y/o acreditados en diferentes servicios del hospital para su implementación y reconocimiento externo. Uno de los requisitos es conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios de forma segmentada y periódica, para establecer acciones de mejora y poder realizar un seguimiento de las mismas. En este sentido, el SERMAS estableció como línea estratégica el desarrollo del Plan de Humanización en los centros, que precisa para el desarrollo de las actividades del Comité de Humanización y Calidad Percibida apoyo en la evaluación de la satisfacción de los usuarios segmentada que detecte áreas de mejora y evalúe la implantación de las mismas.

Para conseguir los anteriores objetivos y analizar la experiencia de los pacientes que son atendidos en diferentes puntos asistenciales del hospital y otros centros dependientes, y al objeto de integrarla en el proceso de mejora de la organización hay que conseguir un sistema que de voz a los pacientes en tiempo real, cercano a cada una de las experiencias, para poder identificar áreas de mejora al instante y transformar su experiencia relacionadas con dimensiones como la información, el trato, el confort, la intimidad, la confidencialidad, etc, por lo que como herramienta de medición se utilizaría un canal estable



de captura del feedback, con el fin de maximizar la participación y obtener el mejor feedback cualitativo. 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.

Para ello, frente a métodos tradicionales (encuestas en papel o telefónicas) con baja participación o muestras reducidas y con obtención de resultados tardíos se necesita un sistema avanzado con modelos de encuestas digitales rápidas que optimice recursos, permita a los equipos dedicar su tiempo a análisis y acciones de mejora, fomente una alta participación de los pacientes y mida la satisfacción al momento con resultados en tiempo real para reaccionar inmediatamente.

- **Justificación del Procedimiento**

Se considera sistema idóneo el procedimiento abierto simplificado abreviado, en aplicación de los artículos 131.2, 145., 146.1 y 159 de la LCSP, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal. La elección del procedimiento abierto se realiza de conformidad con el artículo 116.4 de la LCSP con el fin de promover la mayor transparencia y concurrencia posibles, teniendo en cuenta su cuantía y que el objeto del contrato posibilita que todo empresario interesado pueda presentar proposiciones sin que existan más limitaciones que los requisitos generales para contratar.

- **Justificación de los criterios de valoración de las ofertas**

Atendiendo al contenido del **artículo 145** de la **LCSP** se establecen los siguientes criterios de valoración de ofertas por considerarse idóneos para la adjudicación del contrato a la oferta que represente la mejor relación calidad/precio atendiendo a la naturaleza de este y a la salvaguardia del principio de proporcionalidad.

- Criterios relacionados con el coste de la proposición y en consideración del precio: 45 %
- Criterios cualitativos evaluables mediante fórmulas: 55 %

- **Justificación de la elección de los criterios de desempate**

En base a lo dispuesto en el artículo 147 de la LCSP, se establecen los siguientes criterios a aplicar, en el caso de que, una vez utilizados los criterios de adjudicación previstos, dos o más proposiciones estuvieran empatadas:

Los establecidos en la Cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

- **Condiciones Especiales de Ejecución**

Atendiendo al contenido del artículo 202 de la LCSP es condición especial de ejecución el cumplimiento de las dos condiciones siguientes:

- a) El licitador propuesto para la adjudicación deberá acreditar mediante declaración responsable que la empresa tiene adoptadas medidas para la promoción de reciclado de productos y el uso de envases reutilizables.
- b) Deberá acreditar mediante declaración responsable que garantiza la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y cumple con los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida condición ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello. A los efectos de comprobar el cumplimiento, el responsable del contrato podrá hacer uso de las facultades de comprobación de la declaración responsable, y requerir al efecto, si lo considera necesario, la presentación de los correspondientes justificantes documentales.



La condición establecida tendrá, a efectos de lo dispuesto en el artículo 202, apartado 3 de la LCSP, el **carácter de obligaciones contractuales esenciales**, siendo, su incumplimiento, causa de resolución según lo dispuesto en la letra f) del artículo 211.

- **Plazo de ejecución**  
12 meses
- **Valor estimado del Contrato y método de estimación del mismo**

El valor estimado es de 51.000,00 euros. Se ha tenido en cuenta para su cálculo el importe total de la base imponible del presupuesto de licitación más el importe de la base imponible de las posibles prórrogas.

- **Presentación de proposiciones por medios electrónicos**

Las ofertas se presentarán utilizando medios electrónicos, conforme el punto 12 de la cláusula 1. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>)) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la cláusula 11 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

El Director Médico por vacante del/a Director/a Gerente del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, en virtud de las atribuciones conferidas por la Resolución de 13 de septiembre de 2021, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria y Salud Pública y Dirección General del Servicio Madrileño de Salud de delegación de competencias en materia de contratación y gestión económico-presupuestaria (B.O.C.M. nº 222 de 17/09/2021),

#### RESUELVE

ORDENAR el inicio y la tramitación del expediente de contratación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para la realización de evaluación de la percepción de la satisfacción y experiencia de los usuarios del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, cuyo presupuesto base de licitación asciende a **20.570,00 euros IVA incluido** (Base Imponible 17.000,00 €; IVA 3.570,00 €).

En Alcalá de Henares

EL/LA DIRECTOR/A GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS  
P.V. EL DIRECTOR MÉDICO

