

ASUNTO: Expediente (SAT) PASAPC 2025-8-1 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE DE EVALUACIÓN CONTÍNUA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL EXPEDIENTE

1. Necesidad, idoneidad y contenido (Art. 28 LCSP):

La atención sanitaria de calidad propicia el desarrollo de formas de interacción y comunicación con los pacientes para que estos puedan participar activamente en la mejora de la atención. Para ello, es necesario el desarrollo de **tecnologías de información y de comunicación** que deben ser integradas en este nuevo paradigma.

Se pretende por tanto poner en marcha un proyecto que permita:

- Enfocar la calidad de la atención sanitaria a lo que tiene valor para las personas en el proceso de atención
- Conseguir incorporar propuestas de mejora en base al análisis de los resultados de encuestas de satisfacción
- Conocer cómo la experiencia del paciente es sensible a las propuestas de mejoras planteadas

Para conseguir los anteriores objetivos y analizar la experiencia de los pacientes que son atendidos en diferentes puntos asistenciales del hospital 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,... 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.

Para ello, frente a MÉTODOS TRADICIONALES como las encuestas en papel o telefónicas lentas y engorrosas, con baja participación o muestras reducidas, con mediciones de satisfacción con retraso con resultados meses después o anuales, tabulación y análisis manual que no incentivan, 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, mida la satisfacción al momento (más fiable) con resultados en tiempo real para reaccionar inmediatamente, Informes dinámicos, visuales y automáticos y que promueve la amabilidad entre quienes la usan por resultar atractivas desde el punto de vista del paciente, por ser fáciles de usar, nada intrusivas y 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.

Se han facilitado por parte del Coordinador de Calidad las prescripciones técnicas que debe cumplir el servicio, los criterios de adjudicación a aplicar así como la persona responsable del contrato, en el Informativo definitorio del expediente emitido por el mismo, con el fin de cubrir eficientemente las necesidades del Hospital.

2. Lotes y duración (Art. 99 y Art. 29 LCSP):

Por tratarse de la prestación de un servicio global y de acuerdo con el art. 99 de la LCSP, el expediente se articula en lotes.

La duración del mismo debería ser de 36 meses, no prorrogable, que se corresponde con el período máximo posible dado el importe de dicho servicio, para su tramitación por procedimiento abreviado simplificado abreviado, con la celeridad de tramitación que supone y que además, se considera adecuado y permite dar estabilidad al servicio a la vez que promover la libre concurrencia, las características de su financiación y su importe lo posibilitan, y todo ello conforme con el art. 29 de la LCSP.

3. Informe económico (Art. 102 LCSP):

Para la determinación del importe de licitación, se ha tenido en cuenta el importe actual de compra y presupuestos recibidos de empresas del sector, calculando el importe total del expediente en 72.592,20 € I.V.A incluido, a imputar en el epígrafe 22706 con el desglose anual:

EPIGRAFE	ANUALIDADES	IMPORTE
22706	2025	24.197,64
	2026	24.197,64
	2027	24.197,64

El Valor estimado del expediente asciende a 59.994,15.-€, y este valor se ha calculado teniendo en cuenta el presupuesto inicial del expediente (iva excluido).

4. Justificación del procedimiento y criterios de adjudicación (Art. 131.2 y 159.6 LCSP):

Persiguiendo obtener la oferta con mejor relación calidad precio, teniendo en cuenta el importe del contrato y las características del servicio se propone como más conveniente y adecuado, el sistema de adjudicación: PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO con pluralidad de criterios para la selección del contratista, con el fin de garantizar que la contratación del presente expediente se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, de publicidad y transparencia, y de garantizar la no discriminación e igualdad de trato de los licitadores, con la salvaguarda del cumplimiento de condiciones especiales de formación de personal y las orientaciones medioambientales con el objetivo de realizar una eficiente utilización de los recursos económicos, salvaguardar la libre competencia y garantizar la elección de la oferta con mejor relación calidad precio, así:

- Criterios relacionados con los costes:
Precio de los productos: 70%

$$P = M \times ((A-B)/(A-C))^{(1/6)}$$

M: Máxima puntuación del criterio.

A: Presupuesto Base Licitación.

B: Presupuesto Ofertado

C: Presupuesto Ofertado más bajo.

P: Puntuación de la oferta

La fórmula económica que se ha propuesto en el criterio precio de este expediente valora las ofertas económicas cumpliendo los siguientes requisitos: recibirá la mayor puntuación la oferta que contenga el precio inferior y la menor puntuación la oferta que contenga el precio superior, recibiendo 0 puntos la oferta que iguale al precio de licitación; el resto de los puntos se repartirá atendiendo proporcionalmente al ahorro que cada proposición, suponga para el órgano de contratación (se obtendrá mayor puntuación, cuanto menor sea el importe de la oferta).

Por tanto, el modelo propuesto permite adecuarse eficazmente al cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato, y, a su vez, contribuir al de control de gasto y de eficiencia de los fondos públicos

- Criterios cualitativos evaluables mediante aplicación de fórmulas:... MÁXIMO 30 PUNTOS

Los criterios cualitativos son tales que permitan valorar la experiencia en la prestación del servicio objeto del contrato, la variedad de períodos a analizar, la utilización por mayor número de usuarios y funcionalidades que permiten la agilización en los planes de mejora.

- Benchmark de Comunidad Autónoma de Madrid:Hasta 14 puntos, según:
Por cada aumento de 1 organización sanitaria pública en Madrid, partiendo de una base mínima de 5 organizaciones sanitarias públicas.....2 puntos
- Benchmark Nacional: Por cada aumento de 5 organizaciones sanitarias públicas, partiendo de una base mínima de 20 organizaciones sanitarias públicas.....Hasta 6 puntos, según:
 - Hasta 20 organizaciones sanitarias públicas.....0 puntos
 - Entre 21 y 25 organizaciones sanitarias públicas.....2 puntos
 - Entre 26 y 30 organizaciones sanitarias públicas.....4 puntos
 - Igual o superior a 31 organizaciones sanitarias públicas.....6 puntos

- Licencias de Business Intelligence con jerarquía de permisos:4 puntos, según:
- Menor a < 10 licencias completas y < 20 licencias para servicios / especialidades concretas segmentadas..... 0 puntos
 - Mayor o igual a 10 licencias completas o más de 20 licencias para servicios / especialidades concretas segmentadas o más 4 puntos
- Business Intelligence con filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto por día, semana, mes, trimestre, año, últimos 30 días y los últimos 7 días.....4 puntos
- SI.....4 puntos
 - NO..... 0 puntos
- La solución cuenta con informes de regresiones y la posibilidad de modular sus variables.....2 puntos
- SI.....2 puntos
 - NO..... 0 puntos

TOTAL 100 PUNTOS

5. Responsable del contrato: (Art. 62 LCP)

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que figure en los pliegos, EL Coordinador de Calidad, manifestando no estar incurso en ningún conflicto de competencias y no tener ni directa ni indirectamente ningún interés financiero, económico o personal que pueda comprometer la imparcialidad e independencia en el procedimiento de licitación, y que, por lo tanto, se cumplen los requisitos recogidos en el artículo 64 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se postula como responsable del mismo para supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar su correcta realización.

En Getafe,
La Jefa de Sección de Contratación

Firmado digitalmente por: GARCIA SANZ MARIA DEL MAR
Fecha: 2024.11.07 13:33