

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Nº 271/25

UNIDAD ADMINISTRATIVA:  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Exp.: 8/2025 (A/SER-002772/2025)

RGM/PLP/jvp

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes

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 2025”, que pueda garantizar la realización de las tareas necesarias, con los controles y seguimientos oportunos.

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014,

#### DISPONGO

Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación de Servicios, por procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios, denominado: **“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2025”**, promovido por la Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente, cuyo presupuesto base de licitación asciende a 152.608,10 euros (21% de IVA incluido), justificándose su necesidad por los motivos anteriormente expuestos.

Madrid, a fecha de firma

LA CONSEJERA DE SANIDAD  
(P.D.Orden 440/2022, de 28 de marzo, BOCM: 01.04.2022)  
LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN Y  
SEGURIDAD DEL PACIENTE

Firmado digitalmente por: GARCIA MENENDEZ CELIA  
Fecha: 2025.02.20 21:04