

INFORME SOBRE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS, CSM PUERTA DE MADRID Y CENTRO INTEGRAL DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO FRANCISCO DIAZ.

1.- INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información se han convertido en objetivos estratégicos para ofrecer una mejor atención a los pacientes en cuanto a la atención de su salud de manera predictiva y proactiva, pero también en cuanto a su bienestar en la utilización de los Centros Sanitarios, tanto en la atención como en su paso por los diferentes servicios ofrecidos por el hospital.

El presente informe tiene como objetivo justificar la necesidad de contratar el servicio de instalación, implantación y mantenimiento de un sistema integral de direccionamiento de pacientes para el Hospital Universitario Príncipe de Asturias, CSM puerta de Madrid y centro integral de diagnóstico y tratamiento Francisco Díaz, permitiendo así, optimizar los tiempos de espera, mejorar la experiencia del paciente, facilitar la comunicación interna y reducir la carga administrativa del personal de salud.

2. – ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

Actualmente en el Hospital Universitario Principe de Asturias, el total de consultas anuales son alrededor de millón y medio (entre primeras, sucesivas y pruebas), repartidas en los diferentes locales de consultas y salas de espera. La organización, gestión y control de todo este trasiego diario hace necesaria la existencia de procesos y circuitos óptimos y la utilización de herramientas que optimicen los recursos y hagan posible, o al menos, mejoren, la confortabilidad de los pacientes, el trabajo diario de los profesionales y la eficiencia de los recursos.

En el Hospital se implantó hace unos años, concretamente en 2011 una solución basada en un sistema de gestión de turnos y cartelería digital, para gestionar los pacientes en el área de urgencias y consultas del CIDT, que años más tarde fue ampliado a diversas especialidades en el ámbito de consultas externas, pero no fue posible extenderlo a todo el centro.

Llegado a este punto, donde en este momento, se encuentra vencido el contrato adjudicado en el año 2019 a la empresa Qmatic, se hace necesario contratar un sistema integral y actualizado, consistente, en una infraestructura tecnológica formada por un conjunto de pantallas de información multimedia, quioscos electrónicos para el autoservicio, impresoras de tickets para mostradores, junto con un software de gestión interconectado con todos los dispositivos y el sistema de historia clínica del centro.

Se encargará del direccionamiento de pacientes a salas de espera y los correspondientes avisos de entrada a consulta y turnos de espera. Se realizará difusión de información de interés de seguimiento de situación de pacientes en determinadas áreas del centro, además de otros servicios de valor que pueden llegar a implementarse sobre esta plataforma tecnológica.

Desde un punto de vista organizativo y operativo los sistemas de direccionamiento de pacientes para la gestión de turnos y esperas tienen múltiples ventajas y está demostrado que son proyectos de éxito para los centros sanitarios. Además de las múltiples ventajas tanto para ciudadanos como

profesionales sanitarios. Siendo un contrato para la instalación, implantación y Mantenimiento del Software y Hardware necesario de Gestión de turnos, circulación de pacientes y cartelería digital, cuyas características se especifican en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en atención a las necesidades concretas que se pretender satisfacer y como consecuencia de la falta de medios suficientes para acometer los trabajos objeto del presente contrato, tales como licencias corporativas, suministros de quioscos y pantallas así como servicios de análisis y puesta en marcha de lo anterior, incluyendo las sesiones de configuración, formación y soporte a las instalaciones de las mismas.

Con esto además se cumple algo no menos importante como es el requerimiento normativo en atención a las normas de Protección de Datos de Carácter Personal vigentes y de obligado cumplimiento.

La prestación de los servicios demandados abarcará a los siguientes ámbitos de la red asistencial de la Comunidad de Madrid:



Hospital Universitario Príncipe de Asturias
Centro integral de Diagnóstico y Tratamiento Francisco Díaz
Centro de Salud Mental Puerta de Madrid

3.- CRITERIOS OBJETIVOS

➤ **Mejora en el número de elementos HW adicionales (hasta 15 puntos)**

Con el objetivo de dotar al HUPA de una reserva de elementos hardware, que permitan un ágil aumento en los posibles espacios que así lo requieran, así como, la posible reposición de estos, en casos de rotura, hurto o vandalismo, habiéndose demostrado que no ha sido por causas o responsabilidad del adjudicatario. Se solicita la posibilidad de aumento del stock de elementos hardware incluidos en su oferta en bloques de fijos compuestos de 1 puesto de atención multimedia y 2 pantallas.

Estos bloques deberán incluir los servicios de distribución, configuración e instalación en cualquiera de los centros objetos del contrato. Con disponibilidad inmediata para instalación en cualquier ubicación que determine el SERMAS, durante la ejecución del presente contrato.

Cada bloque (1 puesto de atención multimedia, 2 pantallas) incluido como mejora, se valorará con 7,5 puntos, con un máximo de saturación de 2 bloques, lo que equivale a 15 puntos máximos de mejora en este apartado.

➤ **Mejora en el tiempo de implantación (10 puntos)**

➤ **Certificados de buena ejecución en centros sanitarios (5 puntos)**

Fdo: Iván Arribas Cabado

Jefe del Servicio de Informática