



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

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PERFECTIVO, EVOLUTIVO Y PREVENTIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

A los efectos previstos en el artículo 116.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público se informa lo siguiente:

El Servicio Coordinador de Urgencias del SUMMA 112 ha venido desarrollando una cartera de servicios cada vez más amplia en respuesta al aumento de la demanda tanto poblacional como del propio sistema.

Recibe más de 1.200.000 llamadas al año, 1 cada 30 segundos, atendidas por una plantilla global de más de 200 profesionales en sus diferentes perfiles, tele-operadores, médicos, enfermeras y 36 técnicos de coordinación. De esta cifra 60.000 son clasificadas como situaciones de riesgo vital y atendidas por UVI móvil, VIR o helicóptero sanitario. La mayor parte de ellas proceden de domicilios.

La Plataforma de Gestión de Urgencia y Emergencia Sanitaria del SUMMA tiene las siguientes funciones:

- Recepción, clasificación y canalización de las llamadas de atención sanitaria urgente y de emergencias, a través del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU).
  - o Atención urgente con ambulancia asistencial.
  - o Atención de emergencias con UVI móvil, Helicópteros y Vehículos de Intervención Rápida (VIR), tanto urbana como rural.
  - o Atención domiciliaria urgente (médica y de enfermería).
  - o Consejo médico telefónico.
  - o Información sanitaria.
  - o Coordinación y transporte interhospitalario de pacientes críticos dentro de la Comunidad de Madrid.
  - o Cobertura programada y no programada, con dispositivo de emergencia a actos públicos.
  - o Coordinación de la participación en programas sanitarios especiales, como los derivados del Plan de Trasplantes de la Comunidad de Madrid.
  - o Transporte Sanitario Terrestre Programado.

La actividad del SUMMA 112 es posible gracias a esta infraestructura, y se refleja en la cadena asistencial:

1. Llamada. La atención a los ciudadanos comienza cuando éstos marcan el 112 o el 061. En ese momento la llamada se recibe en el Servicio Coordinador de Urgencias. En primer

lugar, la llamada es recibida y atendida por un teleoperador recogiendo el conjunto de datos mínimos para ofrecer una adecuada atención. A través de algoritmo de clasificación se determina la prioridad de la llamada.

2. Regulación sanitaria: la llamada es transferida internamente a un sanitario especializado en urgencias que hablará con el interlocutor y/o paciente, recabando todos los datos necesarios para determinar finalmente el tipo de asistencia que precisa.
3. Coordinación del recurso. Envío del recurso asistencial más adecuado y seguimientos hasta la finalización.
4. Asistencia sanitaria. El recurso asistencial atiende a los pacientes "in situ" y si estos lo requieren, los traslada al hospital.

Todo el proceso se sustancia gracias al sustrato tecnológico, de forma que desde que el alertante contacta con el Servicio de Urgencias Médicas hasta que el paciente es trasladado al Centro Hospitalario, los sistemas y herramientas informáticas dan soporte a cada una de las partes y el conjunto de todas ellas conforman la Plataforma Tecnológica del Servicio de Urgencias Médicas de Madrid.

El entorno tecnológico se cimienta en la arquitectura de sistemas del CPD ATHENE@, basado en dos ubicaciones en modo activo-activo, donde están alojados las aplicaciones y servicios web necesarios, así como el gestor de base de datos.

El centro coordinador de urgencias es el centro neurálgico donde se gestionan las llamadas, se coordinan los recursos asistenciales y se toman las decisiones adecuadas para la atención al paciente. Además del ya mencionado CPD ATHENE@, el centro coordinador dispone de dos ubicaciones principales replicados desde los cuales puede dar respuesta a las necesidades del paciente. Cada una de estas dos ubicaciones están dotadas de un CPD local en los cuales se encuentra los sistemas de telefonía, matriz de integración radio y grabadora de conversaciones. Además, para garantizar la alta disponibilidad del sistema, los servicios y la información operativa de encuentran replicados en los CPDs de contingencia que están en las mismas ubicaciones que el centro coordinador activo y de respaldo, para poder asegurar la continuidad del servicio. Cada CPD local dispone de

1. Central Telefónica IP, de forma que se integran en las aplicaciones permitiendo la priorización de las llamadas y la optimización de recursos técnicos y humanos. Dicha integración se implementa mediante una barra de telefonía, que a su vez mantiene comunicación TCP/IP con un servidor CTI. El servidor CTI comunica con el servidor AES de Avaya que es el que mantiene toda comunicación con la centralita AVAYA.
2. Matriz de radio se integran las conversaciones en la central telefónica integrando las conversaciones radio en el sistema de telefonía, lo que permite la independencia de la ubicación física del profesional, al no necesitar estar físicamente próximo a la emisora radio.
3. Grabadora de voz, permite registrar las conversaciones telefónicas.

En el envío de las asistencias a realizar por las unidades asistenciales y para la comunicación entre las unidades y el centro de coordinación se utiliza una doble vía de transmisión de datos, tanto por telefonía móvil como por mensajería radio.

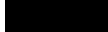
Las unidades asistenciales están equipadas con un MCA (Mobile Clinic Assistant, equipo fuera de este contrato) para la recepción de los datos relativos a la asistencia a realizar, la elaboración del Informe Clínico Asistencial, la integración de los datos procedentes del aparataje electro-médico, consulta de la historia clínica del paciente durante la intervención y posterior envío de la cumplimentación de los datos asistenciales y estados de la propia intervención a la central. El sistema de las unidades asistenciales está integrado con la plataforma tecnológica del centro coordinador para la comunicación de datos relativos a la asistencia, la intervención y el paciente.

La Plataforma Tecnológica de SUMMA 112 da cobertura al proceso de solicitud de transporte por parte de los centros prescriptores y la comunicación de las necesidades de traslado hacia los Centros de Movilización de Recursos de las empresas adjudicatarias de transporte. En el momento actual se cuenta con una aplicación web alojada en los frontales de la Consejería de Sanidad, permitiendo la accesibilidad de los facultativos para realizar las prescripciones de Transporte sanitario No Urgente desde los distintos centros sanitarios de la CM. Estas solicitudes quedan registradas en la base de datos del SUMMA 112. Mediante servicios web se establece la comunicación entre la Central y las empresas adjudicatarias del servicio.

Todas estas necesidades solo pueden ser satisfechas por una entidad con la experiencia y los recursos materiales y personales capacitados para ejecutar estas actuaciones, algo indispensable para lograr la correcta ejecución del contrato.

Para la correcta realización del objeto de este contrato es necesario disponer de una plantilla con los perfiles solicitados de los que esta Dirección General de Salud Digital carece, al encontrarse los profesionales pertenecientes a la misma desarrollando actualmente otros proyectos en curso por lo que, y ante la imposibilidad de incorporación de nuevo personal, se considera necesario e imprescindible proceder a la contratación de un empresa externa que preste el servicio acorde a la legalidad vigente y las indicaciones técnicas especificadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Madrid,  
LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO -   
Fecha: 2025.03.21 13:52