



**Hospital Universitario
Severo Ochoa**

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.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: PASA 18-2023

**SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA CORPORATIVO DE
GUIADO DE PACIENTES PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL
HOSPITAL U. SEVERO OCHOA**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/esv mediante el siguiente código seguro de verificación: (

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA CORPORATIVO DE GUIADO DE PACIENTES PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA (PASA 18-2023)

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del servicio cuyo objeto a continuación se indica, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la LCSP. El plazo de ejecución será de **13 meses** días y el presupuesto de licitación es **27.225,00 €**, siendo la base imponible **22.500,00€** y el IVA (21%) **4.725,00 €**.

1.- OBJETO

El objeto de este contrato tiene como fin mejorar la atención al paciente en el servicio de Urgencias del Hospital Severo Ochoa de Madrid, reduciendo sustancialmente el tiempo de espera ante los mostradores, ganando en tiempos de atención al paciente y cumpliendo con las leyes vigentes en materia de protección de datos de los pacientes atendidos.

Para ello se va a realizar la implantación del servicio del sistema corporativo de organización y guiado de pacientes en el Servicio de Urgencias Generales del Hospital U. Severo Ochoa.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipulados en este Pliego, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, teniendo ambos caracteres contractuales.

- Implantar el actual sistema corporativo OGS CFM (versión 3.2), en el Servicio de Urgencias Generales del Hospital Universitario Severo Ochoa, para las zonas de entrada, triaje y box.
- Se implantará un sistema de auto-admisión y filiación a través de unos kioscos, en los cuales el paciente se puede identificar a través de lectura de su tarjeta sanitaria madrileña, o tecleando el número de DNI en el teclado virtual, lo cual permitirá reducir los tiempos de espera en los mostradores y no dar información personal en voz alta.
- Soporte y mantenimiento de todo el sistema corporativo, tanto el actual una vez se haya actualizado a la versión 3.2 como a las ampliaciones, durante la vigencia del contrato.

- Integrar el sistema OGS con las aplicaciones del Centro descritas en el apartado 3.1.2.
- Consolidar los datos estadísticos relacionados con el Direccionamiento de Pacientes, tanto a nivel global como individual (realización de un cuadro de mandos de acuerdo con los requerimientos contemplados por el Hospital).

2.- SITUACIÓN ACTUAL Y NECESIDADES DEL CONTRATO

La gestión del flujo de pacientes es necesaria hoy en día para una correcta organización del trabajo, una atención de calidad de cara a los pacientes, una optimización de los recursos humanos que se requieren para ofrecer el servicio a la ciudadanía y cumplir en materias de protección de datos.

El Hospital U. Severo Ochoa dispone actualmente de un Sistema Corporativo y centralizado de Organización y Guiado de Pacientes marca OGS CFM actualmente en producción en el Hospital Severo Ochoa en la versión 3.2., cuya implantación en el Servicio de Urgencias Generales del Hospital es el objeto de este contrato.

Para ello se necesita implantar un sistema de auto-admisión y filiación a través de unos kioscos, en los cuales el paciente se puede identificar a través de lectura de su tarjeta sanitaria madrileña, o tecleando el número de DNI en el teclado virtual, lo cual permitirá reducir los tiempos de espera en los mostradores y no dar información personal en voz alta. Será en ese momento cuando deberá integrarse con los sistemas del centro que se describen en apartados posteriores con el fin de que pueda entregarse al paciente un ticket con un código personal, instándole para que acuda a la sala de espera de triaje. Este sistema debe ofrecer la opción de mantener una videollamada a través de estos kioscos con el personal de admisión del centro. Esta opción se establecerá según criterios que establezca el HUSO, bien porque exista algún problema en la búsqueda del paciente, en el alta en el HIS del hospital (caso de no disponer de tarjeta sanitaria de la Comunidad de Madrid) o por cualquier otro condicionamiento técnico.

3.- ALCANCE

El adjudicatario deberá decidir juntamente con el Servicio de Informática del Hospital Severo Ochoa la planificación y el cronograma de la realización de las tareas de actualización e implantación que serán acordadas con el responsable del proyecto que designe el Hospital.

Asimismo, el adjudicatario nombrará y pondrá de una herramienta de gestión y control de proyectos en la cual quedarán reflejadas todas las tareas a realizar y coordinadas por el Jefe de Proyecto que el adjudicatario asignará a éste contrato.

El adjudicatario dispondrá de los conocimientos funcionales, técnicos y asistenciales necesarios para definir y aprobar conjuntamente con el personal especializado que el Hospital designe para tal menester. Este punto debe quedar aprobado antes de la ejecución de las tareas de formación del personal perteneciente a las áreas asistenciales a mecanizar.

3.1.- Implantación de Soluciones Software:

3.1.1. OGS Suite: Servicio Urgencias Generales Hospital Severo Ochoa

Soluciones para Implantar:

- OGS CFM
 - Instalación versión: v.3.2
 - Ampliación de equipamiento HW y SW
- Conexión automática con el personal de admisión de Urgencias a través de videollamada realizada desde el kiosco.
- eTicket Web / Sistema de Autoservicio que permita organizar y guiar a los Pacientes que dispongan de terminales tipo Smartphones, posibilitando los circuitos de pacientes sin exposición a entornos Covid-19 durante toda la experiencia de Paciente.
- Licencias ilimitadas de software.

3.1.2. Integraciones

El sistema objeto de este contrato se integrará con los siguientes sistemas del Hospital:

- Con la Historia Clínica Electrónica (SELENE) de la empresa CGM, de la siguiente forma:
 - Captura demográficos.
 - Captura de actividad del día.
- Con el Directorio Activo de la Consejería de SALUD, de tal manera que todos los usuarios entren en la aplicación con su usuario corporativo, registrando un log de todos los accesos y acciones realizados por cada usuario en el sistema.

La estrategia de integración será mediante el uso de estándares internacionales de comunicación tanto en el ámbito tecnológico (HL7, WebServices) como en el ámbito funcional (IHE).

Los costes derivados de las integraciones anteriormente mencionadas, deberán ser asumidos por el adjudicatario.

3.2.- Suministro de Equipamiento Hardware:

Para la implantación de este servicio será necesario:

- Equipamiento que se debe incorporar en el Hospital Universitario Severo Ochoa
 - 2 Dispensadores de tickets de autoservicio con pantalla táctil
 - 2 Lectores QR y código de barras.
 - 2 Lectores de tarjetas motorizados USB
 - 2 Cámaras con 2 micrófonos más cajas.
 - 1 Dispensador de tickets de sobremesa (impresora)
 - 2 Monitores profesionales de 43".
 - 2 Soportes de pared.
 - 2 PCs para los Kioscos - Sistema Operativo Windows 10 Pro.

3.3.- Mantenimiento de Equipamiento Hardware y Software:

La empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de los recursos técnicos debidamente formados y preparados para prestar el servicio de mantenimiento del Hardware y Software descrito para este concurso.

Asimismo, también deberá acreditar que dispone del certificado de capacitación para prestar el servicio de mantenimiento de las Soluciones OGS, incluidas las integraciones con el resto de aplicaciones del hospital objeto de este contrato.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Horario de cobertura	24 horas
Tiempo respuesta telefónica	Inmediato
Tiempo máximo in-situ respuesta	Incidencias críticas: 2 horas. Resto: Al día siguiente
Tiempo medio resolución	Incidencias críticas: 4 horas.
Soporte remoto / in situ	Ilimitado
Piezas recambio	Incluidas

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluidos desplazamientos, mano de obra, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

4.- CONDICIONES DEL SERVICIO E INSTALACIÓN

El tiempo de implantación y puesta en marcha de las soluciones software y hardware contempladas en el presente pliego será **como máximo de 30 días** naturales desde la formalización del contrato por parte del Hospital Severo Ochoa.

5.- GARANTÍA Y SERVICIO COMPLEMENTARIO A LA GARANTÍA DEL HARDWARE Y SOFTWARE

El plazo de garantía de los elementos hardware y software suministrados será de 1 año, contado a partir de la fecha de puesta en producción de las distintas Soluciones y o firma del acta de recepción de estas. La cobertura de la garantía será total y en caso de avería deberá incluir, sin coste adicional, la mano de obra, los desplazamientos y asistencia in-situ de los técnicos cuando se precise

El servicio complementario a la garantía del hardware y software OGS que será de 12 meses desde la implantación del sistema, incluirá:

- Servicio de Atención Remota (Telefónica + VPN) e in-situ para incidencias
- Modificaciones en la configuración del sistema
- Apoyo funcional del sistema

6.- FORMACIÓN

El adjudicatario en la oferta definirá el plan de formación para los distintos servicios incluidos en este concurso. Dicha formación deberá impartirse presencialmente, aunque parcialmente podrían realizarse en remoto si así se acuerda con el Hospital.

7.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario se compromete a presentar la documentación técnica y manuales de usuario de las distintas soluciones a implantar, para un perfecto conocimiento funcional y técnico de los elementos suministrados, de instalación, de uso, de mantenimiento y técnico.

8.- OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES DEL CONTRATISTA

El adjudicatario, para el cumplimiento del contrato, adoptarán las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de

aplicación al trabajo realizado, debiendo responder de cualquier incidente medioambiental por ellos causados, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo. En especial se deberán adoptar todas aquellas medidas exigidas legalmente, relativas a evitar vertidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y al abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

Así mismo el adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal y la relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).

EL DIRECTOR GERENTE
HOSPITAL U. SEVERO OCHOA

CONFORME:

Firmado digitalmente por: DEL CACHO MALO DOMINGO
Fecha: 2023.02.14 08:10