



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGULAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la evaluación de la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid.

Serán objetivos específicos los siguientes:

- Diseñar, revisar y/o actualizar los instrumentos de medida específicos (cuestionarios) necesarios, para conocer la opinión de los usuarios respecto de los servicios de atención primaria y atención hospitalaria del Servicio Madrileño de Salud
- Preparar, ejecutar y controlar el trabajo de campo correspondiente en cada ámbito de aplicación
- Depurar, tabular y analizar los datos obtenidos
- Elaborar los correspondientes informes

En todo caso la información que se recoja deberá permitir, por su cantidad y calidad, el análisis consistente de los datos en los ámbitos de conocimiento relevantes.

2. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios será realizada en dos áreas de estudio diferenciadas:

- 1).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención primaria del Servicio Madrileño de Salud.
- 2).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de atención hospitalaria del Servicio Madrileño de Salud.

La recogida de información se realizará a través de encuesta telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) o similar.

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO



Comunidad de Madrid

El ámbito geográfico del estudio es toda la Comunidad de Madrid.

4. POBLACIÓN DE ESTUDIO:

El estudio se realizará a los usuarios atendidos en los servicios públicos de atención primaria y atención hospitalaria (consultas externas, urgencias, hospitalización y cirugía ambulatoria).

5. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes actividades:

5.1. Esquema cronológico de actividades y tiempos: Se aportará un esquema cronológico de las distintas fases de realización del estudio, que deberá ser aprobado por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

5.2. Diseño del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos:

El adjudicatario propondrá un Modelo de Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud que comprenderá al menos los siguientes segmentos de análisis:

- Atención primaria
- Consultas externas hospitalarias
- Urgencias hospitalarias
- Hospitalización
- Cirugía ambulatoria

Para el diseño del modelo de evaluación se tendrá en cuenta la representatividad de datos a nivel de centro de salud en atención primaria y gerencia de hospital en atención hospitalaria.

5.3. Diseño de cuestionarios nuevos y/o revisión de los cuestionarios facilitados por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria y validación previa antes de su utilización:

El diseño definitivo de los cuestionarios nuevos y la revisión de los facilitados correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello trabajará en colaboración con la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.



Comunidad de Madrid

Los cuestionarios estarán constituidos por dimensiones y cada dimensión por ítems (preguntas) relevantes, que se obtendrán a partir de los temas específicos de interés para los usuarios del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid.

Habrà un cuestionario por cada segmento de análisis: atención primaria, consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria.

El número máximo de preguntas no debe exceder de 60 por cada cuestionario, sin incluir las variables de clasificación. La duración de las entrevistas se situará alrededor de diez-quince minutos.

Los cuestionarios estarán formados por preguntas cerradas con opción múltiple y preguntas abiertas para poder recoger sugerencias de mejora.

Una vez aprobados los cuestionarios por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, y en caso de ser necesario, la empresa adjudicataria realizará una validación previa antes de su utilización.

5.4. Diseño muestral:

El diseño muestral se realizará de acuerdo a las necesidades de desagregación especificadas a continuación.

El muestreo será aleatorio estratificado por centro de salud y gerencias de hospitales. En el caso de Atención Primaria, la muestra además debe cumplir las cuotas impuestas en cuanto a la variable edad de los usuarios.

Las unidades de análisis serán las siguientes:

1. Atención primaria: 262 centros de salud
2. Atención hospitalaria:
 - Consultas externas: 29 hospitales
 - Urgencias: 27 hospitales
 - Hospitalización: 34 hospitales
 - Cirugía ambulatoria: 29 hospitales

El tamaño muestral por unidad de análisis se calculará para un nivel de confianza del 95%, con máxima dispersión ($p=q=0.5$), y un error de estimación de la muestra inferior al 10% en atención primaria y al 8% en atención hospitalaria.



Comunidad de Madrid

El número total de entrevistas válidas a realizar, se estima al menos en 45.621. En cualquier caso, como mínimo, cada unidad de análisis en atención primaria contará con 101 entrevistas válidas y en cada uno de los segmentos de atención hospitalaria con 161 entrevistas válidas.

5.5. Trabajo de campo:

Consistente en la preparación, ejecución y control, de la realización de las encuestas a los usuarios atendidos en cada ámbito sanitario, previa aprobación de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria. Incluye la preparación y formación de los encuestadores.

La empresa adjudicataria se ajustará al procedimiento de recogida y entrega de la información establecido por la Dirección General.

Se describirá un protocolo para la realización del trabajo de campo, detallando de forma lo más explícita posible su planificación y organización, así como el cronograma de actividades, teniendo en cuenta que el momento temporal de realización será el año 2016. En el protocolo deberá determinarse la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.

5.6. Grabación, depuración y validación de los datos

5.7. Explotación estadística, análisis e interpretación de resultados:

La empresa adjudicataria indicará las técnicas y procedimientos que aplicará para la explotación estadística de los resultados.

El modelo de análisis deberá aportar datos de situación respecto de los aspectos más significativos de cada unidad y segmento de análisis, que permitan comprobar su evolución en una secuencia temporal y establecer criterios de actuación. El modelo será consensado con la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Los datos, aunque deben poderse visualizar de forma desagregada por centros de salud, gerencias y segmento de cada hospital, deben permitir realizar un balance global de los servicios sanitarios dependientes del Servicio Madrileño de Salud.



Comunidad de Madrid

El análisis estadístico de los datos debe incluir el tamaño muestral final obtenido y considerar, entre otras, media, medidas de dispersión, intervalos de confianza y técnicas multivariantes que permitan la identificación de áreas de mejora, la relación entre las variables y conocer qué elementos tienen una mayor peso en la satisfacción de los usuarios.

5.8. Elaboración de informes y otra documentación

La elaboración de los informes se hará mediante tablas estadísticas y gráficos e incluirá comentarios de los datos y la descripción de las técnicas estadísticas, análisis cualitativo y cuantitativo, y propuestas de desagregación de resultados.

Antes de la elaboración del primer informe, la empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria un esquema y un índice del mismo, para su aprobación.

Se proporcionará un informe global del trabajo de campo en el que se incluyan fechas de realización, muestra, metodología de trabajo y controles de depuración utilizados y un informe de resultados global de atención primaria, específicos por cada centro de salud, dirección asistencial, gerencia de hospital, así como un informe por segmento de hospitales y uno global del Servicio Madrileño de Salud.

Se elaborará otra serie de documentación de acuerdo a lo establecido en el punto 7, dónde se especifican los productos a entregar.

5.9. Programa de control de calidad e inspección:

Se detallarán los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio y especialmente sobre el trabajo de campo y más específicamente sobre las llamadas que realicen los entrevistadores, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

6. PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá realizar la selección, preparación y formación de los encuestadores. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuánto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en



Comunidad de Madrid

relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

7. PRODUCTOS A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá entregar, al finalizar el trabajo, los siguientes productos:

1. **Informe metodológico**, incluyendo: muestra y diseño de cuestionarios, descripción del trabajo de campo, control de calidad, resultados e incidencias, planes de supervisión, codificación y grabación, protocolo final de explotación estadística de datos y descripción de la elaboración de los informes. Se entregará en formato papel y en soporte magnético.
2. **Bases de datos**, en formato .sav de SPSS, con variables y categorías debidamente etiquetadas de los cinco segmentos analizados, además de las bases desagregadas por centros y direcciones asistenciales. Las bases de datos contendrán las variables de los diferentes cuestionarios así como las derivadas del proceso de análisis
3. **Tablas de análisis de resultados**. La tabulación de resultados incluirá la explotación de las diferentes variables del cuestionario de acuerdo al protocolo de explotación que se defina en colaboración con la Dirección General. Se entregará en soporte magnético en su versión original SPSS y formato Excel, desagregado en los cinco segmentos, las 7 direcciones asistenciales de atención primaria y los 34 hospitales.
4. **Tablas comparativas** de resultados en formato Excel, que reflejen la evolución de los resultados con años anteriores y la comparación entre hospitales. En atención primaria se compararan las direcciones asistenciales.
5. **Tabla de resultados de atención primaria**, en el que se muestren para cada variable los resultados originales y agregados estratificados en función de los centros de salud, distritos y/o direcciones asistenciales, en formato Excel.
6. **Cuadro de mandos** que permita la comparación de resultados entre años, segmentos, direcciones asistenciales en atención primaria y hospitales.
7. **Informes de presentación de resultados**, con descripción de la metodología empleada, distribución de frecuencias, sugerencias de mejoras, análisis estadístico multivariante y evolución y comparación de resultados en los últimos años y entre grupos. Se entregaran en soporte magnético en Power Point. Los informes mínimos a entregar son los siguientes:

- 1.- Informe global de la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

2.- Informes de atención primaria:

Informe global de atención primaria.

Un informe por cada una de las 7 direcciones asistenciales.

Un informe resumen por cada uno de los 262 centros de salud.

3.- Informes de atención hospitalaria:

Informe global por cada uno de los 4 segmentos: consultas externas, urgencias, cirugía ambulatoria y hospitalización.

Un informe por cada uno de los 34 hospitales que contenga los resultados de los segmentos encuestados de cada centro.

8. **Fichas resumen por hospital** que incluyan los puntos fuertes y débiles más destacados en orden de establecer acciones de mejora, en formato Excel.
9. **Indicadores clave** seleccionados por la Administración de los diferentes segmentos y centros sanitarios, así como de índices calculados, que proporcionen un resumen evolutivo de la satisfacción, en formato Excel.
10. **Presentación cartográfica:** mapas cartográficos de resultados seleccionados en atención primaria.
11. **Resumen ejecutivo** que comunique los resultados relevantes de atención primaria y atención hospitalaria con sus segmentos correspondientes.
12. **Presentaciones** de la metodología y resultados más destacados de atención primaria y hospitalaria, con sus segmentos correspondientes.

8. LUGAR DE ENTREGA Y PLAZOS

Los trabajos se entregarán en la Subdirección General de Calidad Asistencial, de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

El plazo de ejecución del contrato será el comprendido entre la fecha de formalización del contrato y el 28 de febrero de 2017, estableciéndose las siguientes obligaciones:

1. Antes del 14 de diciembre de 2016, se habrán realizado las actividades establecidas en los puntos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5 del presente Pliego.
2. Antes de la finalización del contrato se entregarán los productos establecidos en el punto 7 del presente Pliego.



Comunidad de Madrid

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Se establecen las siguientes obligaciones del adjudicatario:

9.1 COORDINACIÓN

El adjudicatario se coordinará con la dirección del proyecto establecida por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, siguiendo las líneas de actuación que desde la misma se marquen.

La entidad adjudicataria colaborará con dicha unidad administrativa en todos aquellos aspectos en los que éste pida su colaboración, siempre y cuando estos estén relacionados con el objeto del presente contrato.

9.2 PROPIEDAD DE LA ENCUESTA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública será propiedad de la Consejería de Sanidad. En consecuencia, además de los resultados, todos los programas y procesos usados por la empresa adjudicataria para realizar los trabajos pasarán a ser propiedad de la Consejería de Sanidad, quien se reserva:

- El derecho a publicar en su totalidad o parcialmente los textos o material que se generan de conformidad con lo pactado.
- El derecho de amparar bajo su denominación orgánica extensa, abreviada o de logotipo, así como los formatos, colores y símbolos que le son propios, tanto las explotaciones como las publicaciones que sobre la investigación se realicen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 22/87, de 11 de noviembre de Propiedad Intelectual.
- El derecho a actuar como interlocutor de todos aquellos ciudadanos e instituciones que soliciten información sobre las encuestas y trabajos realizados al amparo del presente contrato, tanto para la realización de trabajos o investigaciones relacionados con los datos obtenidos, como para otros fines.

La empresa adjudicataria no podrá usar o publicar los datos de este trabajo ni transmitirlos a personas o instituciones ajenas a la empresa, sin la autorización escrita previa de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad.

9.3 SECRETO ESTADÍSTICO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Comunidad de Madrid

La empresa adjudicataria y el personal dependiente de la misma que participe en la realización de los trabajos se comprometen a cumplir estrictamente las especificaciones de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública en lo relativo a la forma de recogida de datos (Capítulo II), secreto estadístico (Capítulo III), conservación y difusión de la información estadística (Capítulo IV); así como en lo referente a los principios generales (Capítulo I).

De igual forma, tanto la empresa adjudicataria como el personal dependiente de la misma que participe en la realización de los trabajos relacionados con este estudio, se comprometen a cumplir las especificaciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. nº 298 de 14 de diciembre de 1999). Asimismo no podrán aprovechar ni utilizar las llamadas a los usuarios para fines distintos de los que constituyen el objeto del presente contrato y se comportarán en todo momento con la consideración y respeto que les son debidos.

La empresa adjudicataria quedará obligada igualmente a no conservar, al término de los trabajos, información alguna sobre los encuestados.

El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, CD, DVDs, etc.) serán propiedad de la Consejería de Sanidad.

9.4 RELACIONES INSTITUCIONALES

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a los trabajos realizados, sin la autorización de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad. Ni el adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución de los trabajos podrán en ningún caso mantener relación alguna con instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso y previo de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria sobre materias relacionadas con la realización de los trabajos. Esta prohibición persistirá aún cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

10. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La supervisión de los trabajos se realizará por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, a quien corresponderá la dirección técnica de los trabajos en todas sus fases y la toma de



Comunidad de Madrid

decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los mismos, así como establecer los mecanismos para la supervisión y el control de calidad de la encuesta.

La empresa adjudicataria del contrato nombrará a un responsable del proyecto que deberá coordinar los trabajos y presentar los informes periódicos, o a solicitud de la dirección del proyecto de la Consejería de Sanidad, que permitan el seguimiento del trabajo de cara a conseguir la óptima consecución de los objetivos previstos.

La Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria podrá exigir la presentación de documentos que acrediten que cada una de las actividades previstas en la realización de la presente encuesta ha sido efectuada.

Asimismo la Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia se reserva el derecho de supervisión del trabajo de campo.

Madrid a 14 de marzo de 2016

EL DIRECTOR GENERAL DE COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA


CONSEJERÍA DE SANIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y HUMANIZACIÓN DE
LA ASISTENCIA SANITARIA

Julio Zarco Rodríguez