



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 2017”

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, atención hospitalaria y SUMMA112 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 tres 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.
- 3).-Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios del SUMMA112 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.



Comunidad
de Madrid

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

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, atención especializada (consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía ambulatoria) y SUMMA112 (UAD: Unidad de atención domiciliaria, VIR: Vehículos de intervención rápida y UVI: Unidad de Vigilancia intensiva).

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
- SUMMA112: UAD, VIR y UVI.

Para el diseño del modelo de evaluación se tendrá en cuenta la representatividad de datos a nivel de centro de salud en atención primaria, gerencia de hospital en atención especializada y de las diferentes unidades (UAD, VIR y UVI) del SUMMA112.

5.3. Diseño de cuestionarios nuevos y/o revisión de los cuestionarios facilitados por Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia 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.

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.

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-doce 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, 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 y unidades del SUMMA112. 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 Especializada:
 - Consultas externas: 29 hospitales
 - Urgencias: 27 hospitales
 - Hospitalización: 33 hospitales
 - Cirugía ambulatoria: 29 hospitales
3. SUMMA112:
 - Unidad de atención domiciliaria (UAD)
 - Vehículos de intervención rápida (VIR)
 - Unidad de Vigilancia intensiva (UVI)



Comunidad
de Madrid

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 especializada.

El número total de entrevistas válidas a realizar, se estima al menos en **46.510**. En cualquier caso, como mínimo, cada unidad de análisis en atención primaria contará con 101 entrevistas y en cada uno de los segmentos de atención especializada con 161 entrevistas y cada unidad del SUMMA112 con 350 entrevistas.

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 establecida por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

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 2017. 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.

Se consensará con la empresa adjudicataria la utilización de los prefijos telefónicos para la realización de la entrevista.

Grabación, depuración y validación de los datos

5.6. 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.



Comunidad
de Madrid

Los datos, aunque deben poderse visualizar de forma desagregada por centros de salud, gerencias y segmento de cada hospital y unidades del SUMMA112, deben permitir realizar un balance global de los servicios sanitarios dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

El análisis estadístico de los datos debe incluir el tamaño muestral 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 pacientes.

5.7. Elaboración de informes y presentaciones audiovisuales:

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 segmentos de hospital unidades del SUMMA112, así como un informe global por segmento de hospitales, específico por hospitales uno global del Servicio Madrileño de Salud. Los informes se presentarán en soporte informático, pudiendo requerir el Servicio Madrileño de Salud una presentación a la empresa contratada.

Se elaboraran otra serie de documentos de acuerdo a lo establecido en el punto 7, donde se especifican los productos a entregar.

5.8. 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



Comunidad
de Madrid

La empresa adjudicataria deberá realizar la selección, preparación y formación de los encuestadores. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto 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 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 diferentes segmentos analizados, además de las bases desagregadas por centros y direcciones asistenciales. Las bases de datos contendrán las variables de los 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 de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria. Se entregará en soporte magnético en su versión original SPSS, así como en formato Excel.
4. **Tablas comparativas** de resultados en formato Excel, que reflejen la evolución de resultados con años anteriores y la comparación de direcciones asistenciales en primaria y entre grupos y hospitales, en especializada.
5. **Tablas de resultados de Atención Primaria**, en el que se muestren para cada variable los resultados originales y agregados estratificados en función de las direcciones asistenciales y centros de salud, en formato Excel.
6. **Tablas de resultados del SUMMA112**, en el que se muestren para cada variable los resultados originales y agregados estratificados en función de las diferentes unidades.
7. **Cuadro de mandos** que integre los resultados del estudio en los diferentes segmentos (Atención Primaria, Atención Hospitalaria y SUMMA112) y permita la comparación de resultados entre años, segmentos, unidades, centros y variables



8. **Informes de presentación de resultados**, con descripción de la metodología empleada, distribución de frecuencias, sugerencia de mejora, análisis estadístico multivariable 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. Un informe global de la Comunidad de Madrid
 2. Informes de atención primaria:
 - Un informe global de atención primaria.
 - Un informe por cada una de las 7 direcciones asistenciales.
 - Un informe resumen de cada centro de salud
 3. Informe de atención hospitalaria:
 - Informe global por cada uno de los 4 segmentos: consultas externas, urgencias, cirugía ambulatoria y hospitalización.
 4. Un informe por cada uno de los 34 hospitales que contenga los resultados de los segmentos encuestados en cada centro.
 5. Un informe por cada unidad del SUMMA112
9. **Fichas resumen por hospital** que incluyan los puntos fuertes y débiles más destacados en orden de establecer acciones de mejora, en formato Excel.
10. **Indicadores clave** seleccionados por la Administración de los diferentes segmentos y centros sanitarios, para libre elección, el observatorio de resultados, así como los de cronicidad, el índice de satisfacción con la humanización, y los que se determinen para el conocimiento de la evolución de la satisfacción.
11. **Presentación cartográfica**: mapas cartográficos de resultados en atención primaria y hospitalaria.
12. **Resumen ejecutivo** que comunique los resultados relevantes de atención primaria con las direcciones asistenciales, atención hospitalaria con sus segmentos y SUMMA112 con sus tres unidades.
13. **Presentaciones** de la metodología y resultados más destacados de Atención Primaria, hospitalaria y SUMMA112, con sus segmentos correspondientes y uno unificado para internet..

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.



Comunidad
de Madrid

El plazo de ejecución del contrato será el comprendido entre la fecha de formalización del contrato y el 28 de febrero de 2018, estableciéndose las siguientes obligaciones:

1. Antes del 12 de diciembre de 2017, 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.

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 Coordinación de la 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 logotípica, 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.

9.3 SECRETO ESTADÍSTICO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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, fichas, diskettes, CD... etc.) serán propiedad Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

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. 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



**Comunidad
de Madrid**

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 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 Sanitaria, se reserva el derecho de supervisión del trabajo de campo.

Madrid a 25 de mayo de 2017

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

Fdo.: Fernando Prado S Roa