

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 2012”

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 especializada 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 y 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 Especializa** del Servicio Madrileño de Salud.

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

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 y atención especializada** (en este caso consultas externas hospitalarias, urgencias hospitalarias, hospitalización y cirugía mayor ambulatoria).

5. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARÍA:

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes actividades:

- Diseño del Modelo de Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de los distintos servicios sanitarios públicos
- Diseño de cuestionarios nuevos y/o revisión de los cuestionarios facilitados por la Dirección General de Atención al Paciente
- Validación previa, en su caso, de los cuestionarios antes de su utilización
- Diseño muestral de acuerdo a las necesidades de desagregación fijadas
- El 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 Atención al Paciente
- Preparación y formación de los encuestadores
- La grabación, depuración y validación de los datos
- La explotación estadística, análisis e interpretación de resultados
- La elaboración de informes y presentación audiovisual y oral

6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR POR EL LICITADOR Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La documentación técnica a presentar por las empresas licitadoras y las obligaciones técnicas del adjudicatario deberán contener, al menos, la siguiente información:

6.1. UNIDAD DE ANÁLISIS

El licitador 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 de Atención Especializada**
- **Urgencias hospitalarias**
- **Hospitalización**
- **Cirugía Mayor 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 Especializada.

6.2. MEMORIA TÉCNICA

Se describirá una Memoria Técnica que incluya:

- Planificación del trabajo
- Diseño muestral.
- Descripción del trabajo de campo
- Descripción de la explotación de los datos
- Descripción de la elaboración de los informes

6.3. CUESTIONARIO

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 Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud.

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 50 por cada cuestionario, sin incluir las variables de control, las de rango de edad y las sociodemográficas. La duración de las entrevistas se situará alrededor de diez minutos.

Los cuestionarios estarán básicamente formados por preguntas cerradas con opción múltiple. No obstante, se podrán incluir preguntas orientadas a evaluar aspectos puntuales en función de objetivos del Servicio Madrileño de Salud y preguntas abiertas para poder recoger sugerencias de mejora

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

6.4. DISEÑO MUESTRAL

El muestreo será aleatorio estratificado por Centro de Salud y Gerencias de hospitales. Las unidades de análisis serán las siguientes:

- 1. Atención Primaria:** 265 centros de salud.
- 2. Atención Especializada**
 - Consultas externas: 29 hospitales
 - Urgencias: 26 hospitales
 - Hospitalización: 35 hospitales
 - Cirugía mayor 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 Especializada.

El número total de entrevistas válidas a realizar, se estima al menos en 46.300. En cualquier caso, como mínimo, cada unidad de análisis en Atención Primaria contará con 100 entrevistas y en Atención Especializada con 161.

6.5. TRABAJO DE CAMPO

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

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 segundo cuatrimestre de 2012 en Atención Primaria y el tercero en Atención Especializada. 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.

El trabajo de campo requerirá aprobación previa de la Dirección General de Atención al Paciente.

6.6. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

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

6.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INFORME DE RESULTADOS

Los resultados de los estudios deben permitir, conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud, para alinear estos resultados con la estrategia en materia de calidad sanitaria de la Consejería de Sanidad.

Por lo tanto, la empresa licitadora deberá proponer un modelo de análisis que constituya una herramienta útil para la gestión de la mejora de la calidad. 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.

Los datos, aunque deben poderse visualizar de forma desagregada por Centros de Salud, Gerencias de hospital y segmentos, 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 final obtenido y considerar, entre otras, media, mediana, 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 incidencia en la satisfacción de los pacientes.

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 Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud 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 específicos por cada Centro de Salud y Gerencia de hospital, así como un informe por segmento y uno global del Servicio Madrileño de Salud.

Los informes se presentarán en soporte informático, pudiendo requerir el Servicio Madrileño de Salud una presentación audiovisual y oral a la empresa contratada.

6.8. 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 mas específicamente sobre las llamadas que realicen los entrevistadores, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

La Dirección General de Atención al Pacientes podrá participar, cuando crea oportuno, en el control del trabajo de campo.

6.9. ESQUEMA CRONOLÓGICO DE LAS ACTIVIDADES Y TIEMPOS

Se aportará un esquema cronológico de las distintas fases de realización del estudio, que deberá ser aprobado por la por la Dirección General de Atención al Paciente.

7. 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 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.

8. PRODUCTOS A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

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

- Informe metodológico detallado, incluyendo un informe del trabajo de campo, resultados e incidencias, planes de supervisión, codificación y grabación y protocolo final de explotación de datos. Se entregará en formato papel y en soporte magnético.
- Tablas de resultados. La tabulación de resultados incluirá la explotación de las diferentes variables del cuestionario de acuerdo al protocolo de explotación de datos que se defina en colaboración con la dirección del proyecto establecida por el Servicio Madrileño de Salud. Se entregará en formato papel y en soporte magnético

- Bases de datos, en formato .sav de SPSS, con variables y categorías debidamente etiquetadas.
- Informes de resultados a entregar en soporte magnético. Los informes mínimos a entregar son los siguientes:
 - Un informe global de la Comunidad de Madrid
 - Un informe global por cada segmento
 - Un informe con la agregación de Centros de Salud que determine el Servicio Madrileño de Salud
 - Un informe por cada Centro de Salud
 - Un Informe por cada hospital con los segmentos que incluye

9. LUGAR DE ENTREGA Y PLAZOS

Desde la formalización del contrato hasta el 15 de diciembre de 2012.

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Se establecen las siguientes obligaciones del adjudicatario, sin perjuicio de las citadas previamente:

10.1 COORDINACIÓN

El adjudicatario se coordinará con la dirección del proyecto establecida por la Dirección General de Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud, 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.

10.2 PROPIEDAD DE LA ENCUESTA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública será propiedad del Servicio Madrileño de Salud. En consecuencia, además de los resultados, todos los programas y procesos usados por la empresa adjudicataria para realizar los trabajos pasarán a ser propiedad del Servicio Madrileño de Salud, 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 Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud.

10.3 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 12/1.989, de 9 de mayo de 1.898, 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 personalizada alguna sobre los encuestados.

El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, diskettes, CDs.. etc.) serán propiedad del Servicio Madrileño de Salud.

10.4 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 Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud. 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 Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud sobre materias relacionadas con la realización de los trabajos. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

11. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La supervisión de los trabajos se realizará por la Dirección General de Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud, 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 del Servicio Madrileño de Salud, que permitan el seguimiento del trabajo de cara a conseguir la óptima consecución de los objetivos previstos.

La Dirección General de Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud 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 el Servicio Madrileño de Salud, a través de la Dirección General de Atención al Paciente, se reserva el derecho de supervisión del trabajo de campo.

Madrid, 17 de enero de 2012

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Elena Juárez Peláez.

SaludMadrid
Servicio Madrileño de Salud
Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE
ATENCIÓN AL PACIENTE

