

INFORME DE NECESSITAT

Centre Orgànic: Organització i Sistemes d'Informació

EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM.: 20SER0100

OBJECTE DEL CONTRACTE: Servei per a l'enviament de cites i recordatoris per SMS

DESCRIPCIÓ DE LA NECESSITAT:

Actualment les cites i recordatoris s'estan enviant a través d'un servei d'enviament de SMS que no permet la interlocució amb els pacients. Aquesta interlocució es fonamental per poder gestionar correctament la previsió real d'assistència, i d'aquesta manera millorar i optimitzar la gestió d'agendes.

Es necessita un sistema de gestió dels SMS que ens doni la capacitat de rebre respostes dels pacients, en cas que no puguin assistir a una cita programada, o que aquesta hagi de ser reprogramada. Actualment existeixen plataformes que permeten aquesta comunicació bidireccional per a la comunicació amb els pacients.

També es desitja que el sistema tingui la possibilitat d'explotació de la informació de gestió, de manera que permeti la identificació i gestió de les diferents tipologies de comunicació amb els usuaris, facilitant estadístiques d'us amb reports pel seguiment del servei.

Pel dimensionament de l'import del servei s'han pres de referència els preus proporcionats per diferents fabricants, fent una aproximació dels diferents preus analitzats. Tanmateix, s'ha tingut en compte el volum d'enviaments de SMS produïts l'any anterior, que es veurà incrementat durant aquest exercici, ja que s'inclouran més tipus de prestacions i especialitats que s'incorporaran al enviament de cites per SMS, donant major cobertura a la resta de serveis del hospital.

PREVISIÓ D'ENVIAMENTS DE SMS

Al 2019 els enviaments de SMS han estat realitzats pels tipus de visita PRIMERA, SUCCESSIVA i recordatoris (actualment no s'envien recordatoris per totes les prestacions. Considerem que s'envien aproximadament per un 20% de les cites):

	TOTAL
Primera	115.490
Successiva	340.200
Recordatoris	91.138
TOTAL 2019	546.828

INFORME DE NECESSITAT

Això representa una mitjana d'uns 45.500 SMS mensuals.

Per a la previsió a màxims d'enviament per 2020 fem una projecció de les dades de 2019 amb els següents criteris:

- S'enviaran més tipus de cita (Exploració, Intervencions i Procés)
- S'enviaran recordatoris per totes les cites per les reprogramacions.
- S'enviaran per alguns tipus de cita, SMS específics per les preparacions

	CITES	Record.	Reprog.	Prep. %	Prepar.	Interloc.	TOTAL
Exploració	230.647	230.647	18.452	58,73%	135.458	18.452	633.656
Intervenció	9.627	9.627	770	18,58%	1.789	770	22.584
Primera	103.490	103.490	8.279	4,32%	4.475	8.279	228.013
Procés	1.032	1.032	83	0,00%	0	83	2.229
Successiva	321.000	321.000	25.638	1,31%	4.200	25.680	697.518
TOTAL							1.584.000

Aquest increment en el número de SMS, afegit a un major cost del servei (degut al valor afegit del nou servei, que permet la interacció amb els pacients), ens porta a una valoració econòmica superior. Passem dels 45.500 mensuals de mitjana, a uns 132.000 SMS mensuals de mitjana.

Per a la valoració econòmica, s'ha previst un increment del cost individual dels SMS d'un 30%, justificable ja que no es tracta d'un servei només d'enviament, sinó que afegeix la interacció amb els pacients, així com la gestió de missatgeria, reporting i increment de la qualitat del servei.

Tanmateix, considerant que el projecte es podria posar en marxa a l'abril, pel 2020 es fa una valoració relativa a 9 mesos, i pel 2021 dels 12 mesos.

Atès que es tracta d'un servei integral, es considera que no és assumible dissociar els serveis en potencials lots, donat que podria tenir afectació directe en la qualitat del servei final. Per aquestes raons exposades el procediment es realitza amb un lot únic.

L'import econòmic corresponent es detalla a continuació:

Entitat	Exercici	Total IVA Inclòs
Corporació Sanitària Parc Taulí	2020	81.707,67 €
	2021	108.943,56 €

INFORME DE NECESSITAT

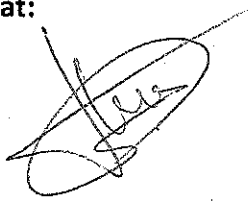
Total (IVA inclòs)	190.651,23 €
Total CSPT (IVA inclòs)	190.651,23 €

Valor estimat del contracte (VEC): 157.563,00 € (sense IVA).

Responsable de la descripció de la necessitat:

Sr. Mateo Guerrero Lozano

Partida pressupostària: 222.0001.01

Signat: 	Signat: 
Data: 17 de febrer de 2020	Data: 17 de febrer de 2020
Responsable: Anna Benavent Navarro Directora d'Organització i Sistemes d'Informació	Responsable Pressupostari: Vicente Martín Coordinador de Tresoreria

2000

Age Group	Percentage of Respondents
18-29	65%
30-49	75%
50-69	80%
70+	85%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	52
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----