

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER A L'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT I EXPERIÈNCIA DE PACIENT EN BASE A ESTUDIS QUALITATIUS

EXPEDIENT SCS-2024-25

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

La missió que té encomanada el Servei Català de la Salut és la de garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta sanitària a les seves necessitats, i prioritant el model d'atenció centrat en les persones.

La missió de la Unitat d'Experiència del Pacient (UEP) dins la Gerència de Gestió Ciutadana del SCS, és la de disposar d'un sistema de coneixement de la experiència de pacients en les diferents línies i serveis assistencials que permeti integrar els resultats en els processos de millora del sistema de salut de Catalunya.

La UEP, a banda de la seva activitat programada anualment en el PLAENSA, també té la missió d'aportar una visió holística de les percepcions, noves necessitats i expectatives de la ciutadania en relació a la seva interacció amb el Sistema de Salut, que es fa més evident en la transformació del model d'atenció tenien en compte a la persona en el centre del sistema, i per tan ha de formar part de la transformació del model tan des del macro (àmbit Administració/SCS) com del micro (atenció en els propis centres).

En aquest sentit el Servei Català de la Salut ha d'incorporar també la experiència de pacient i famílies en el codiseny de nous models, i alhora identificar necessitats no cobertes en altres existents per tal de transformar els processos necessaris per la millora de la qualitat de l'atenció tot i tenien en compte les expectatives, percepcions i experiència de pacients i famílies.

El Servei Català de la Salut ha de poder convertir-se en un radar dels canvis i nous comportaments i hàbits de salut de la població i ser capaç d'adaptar-se a les noves necessitats i expectatives que se'n deriven, no només per estar més preparats per afrontar millor les noves situacions i sobretot per dissenyar nous models que s'adaptin a la nova realitat.

L'actual situació és un fet clarament rupturista pel que fa a la forma en que estem vivint el sistema sanitari. Són molts els models assistencials, serveis sanitaris, canals de comunicació, maneres de treballar i relacionar-se en l'àmbit sanitari, i en definitiva, cultura sanitària, que s'estan canviant .

De fet, transformar el sistema sanitari de forma constant i amb la major immediatesa possible, d'acord a les necessitats canviants de la població, és un dels nostres principals reptes com a institució. A més a més, no només hem de dur-ho a terme amb garanties de qualitat, sinó a partir d'una avaluació permanent que ens assegurí que els nous serveis que estem dissenyant, estan realment acomplint les expectatives dels ciutadans.

En aquest sentit, la UEP ha de tenir un paper clau en aquesta transformació, i endegar accions d'avaluació de les noves situacions i serveis. Alguns dels elements més rellevants són actualment l'accessibilitat al sistema sanitari, la potenciació de nous canals de comunicació amb la ciutadania, els serveis assistencials com la hospitalització domiciliària, l'atenció ambulatoria, la salut mental, el rol de nous perfils professionals per tal de donar suport a l'atenció primària i facilitar la desburocratització de les consultes, o finalment altres necessitats que sorgeixen de l'activitat assistencial i que sigui indicat realitzar un estudi qualitatiu pel redisseny del model o processos associats comptant amb els usuaris dels mateixos (pacients professionals) per tal de millorar la qualitat i experiència de l'usuari i pacient.

També l'atenció urgent on caldrà identificar necessitats no cobertes i redissenyar processos per tal de fer-la més eficient i amb millor experiència d'usuari, tot i tenien en compte els perfils de pacients que actualment utilitzen aquets serveis.

En tot això tan pel que fa al suport en metodologies qualitatives necessàries en fases prèvies dels estudis quantitius d'experiència de pacient, com en els estudis propis de codisseny i/o d'identificació de noves necessitats que precisen tècniques qualitatives, cal disposar de tècnics experts en estudis de mercat i/o d'opinió que ens garanteixen i donin suport al desenvolupament dels esmentats projectes.

L'objecte d'aquesta contractació és disposar del servei de suport tècnic per la detecció de noves necessitats, l'avaluació de la qualitat i detecció d'oportunitats de millora de serveis identificats com a claus i per a la necessària transformació de la relació del ciutadà amb el sistema de salut; a partir de l'aplicació de metodologies qualitatives en la percepció i experiència d'usuaris i/o pacients del sistema:

- Elaboració d'una proposta metodològica i d'un pla i calendari de treball, amb les propostes de les actuacions a realitzar, consensuat amb l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari i la Gerència de gestió ciutadana del Servei Català de la Salut
- Definició en el pla d'actuació que permeti identificar cada una de les fases i tasques a realitzar de forma ordenada segons els objectius plantejats
- Aplicació de diferents tècniques qualitatives, individuals, grupals i mixtes, presencials i no presencials i amb el volum i la dimensió d'ítems adequada a la correcta a l'avaluació de l'experiència dels pacients
- Anàlisi dels resultats de les tècniques anteriors, comparació amb estàndards i KPIs
- Elaboració d'informes i identificació dels elements clau que es consideren més rellevants des de la perspectiva de la ciutadania, i que cal tenir en compte en el disseny i operativització de les actuacions a executar o transformar per la millora del servei
- Participació en sessions de treball amb referents del Servei Català de la Salut per identificar noves necessitats i avaluar conjuntament la gestió del canvi i implantació del model.
- Elaboració d'una proposta per el seguiment i avaluació de les actuacions posades en marxa

L'actual situació de canvis constants en el sistema de Salut, fa necessària una adaptació ràpida a les necessitats emergents derivades de la transformació actual del sistema i que poden sorgir amb diferents intensitats, per la qual cosa serà necessari disposar de certa flexibilitat a l'hora d'incloure'ls en la planificació de la tasca de la UEP. Apart de del XPLAENSA, la UEP està treballant en diferents línies de projectes claus i transversals del Sistema, per tal de garantir una transformació encaminada i centrada en la persona (MCP).

En aquests moments és difícil planificar els projectes d'avaluació de l'experiència i aplicació de millores que seran necessaris a cada moment perquè són serveis en plena evolució, però hauran d'estar alineats amb les estratègies de Salut: atenció no presencial, atenció urgent, atenció intermèdia, salut mental, hospitalització domiciliària, i de ben segur que algun d'ells haurà de formar part del pla d'acció de la UEP.

Per assolir aquest fi, la Gerència de Gestió Ciutadana, que lidera el projecte, no disposa de mitjans propis suficients i adequats per a poder realitzar aquesta feina i es proposa encarregar la contractació de mitjans externs especialitzats per assolir-ho, d'acord amb el que preveu l'article 30.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i considera contractar el suport d'un equip expert extern que permetrà donar resposta a les necessitats identificades en un entorn de transformació de les relacions entre la ciutadania i el sistema de salut i d'evolució digital.

Atesa la necessitat inajornable de disposar dels resultats i de les recomanacions que es desprenguin, i de la impossibilitat d'assignar aquesta càrrega de feina als professionals de la Gerència de Gestió Ciutadana i no disposant el Servei Català de la Salut de més recursos que puguin realitzar aquesta gestió, proposem la contractació d'un sistema de suport tècnic per a l'avaluació de la qualitat i identificació de recomanacions i millores en els diferents projectes esmentats en aquest document i que són de cara a

l'any vinent, d'importància cabdal per la transformació necessària del sistema que se'n deriva i tenint en compte el model centrat en la persona.

Codi CPV: 79313000-1

2. Existència de Lots

Tots els projectes qualitius d'experiència requerits tenen funcions relacionades, per aquest motiu, es considera que no procedeix la divisió del contracte en lots.

3. Pressupost de licitació i valor estimat del contracte

Pressupost base de licitació: 119.068,50 euros (IVA inclòs)

Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul (sense IVA):

Pressupost base de licitació sense IVA	98.403,72 €
Previsió de pròrroga per als anys 2025 a 2028	674.670,24 €
Valor estimat del contracte	773.073,96 €

4. Determinació del preu del contracte

L'estimació de costos, s'ha efectuat atenent a les característiques del servei, i segons la informació de mercat disponible i històrica. Aquest costos inclouen el marge de benefici empresarial.

1) Costos directes per 7 mesos: 72.818,75 €

Ateses les característiques dels serveis, s'estima que els costos directes suposen el 74% del seu preu total (sense IVA), i comprenen els següents conceptes:

S'ha escollit com a guia laboral de 2023 de HAYS, per analitzar els costos salarials i grups professionals. Tenint en compte la guia de mercat laboral, així com les característiques específiques del sector, el preu hora pels perfils contractar és: (taules salarials vigents actualment i jornada anual de treball estandarditzada en el sector de 1.800 hores)

Tenint en compte l'IPC a Catalunya (font: INE) així com l'execució dels convenis col·lectius del sector, el preu/hora pels perfils a contractar és:

ROL	Anys d'experiència	Salari/ anual 2023	Salari / hora 2023
Tècnic de bioestadística	De 2 a 5 anys	41.000,00 €	22,78€
Tècnic de Qualitat i Registres	De 2 a 5 anys	40.000,00 €	22,22 €

Bussines desenvolupament manager	De 2 a 5 anys	47.000,00 €	26,11
----------------------------------	---------------	-------------	-------

El detall de les tasques, hores de treball per 7 mesos, recursos, etc, i els costos directes per despeses socials dels serveis a contractar són:

TASCA	hores	recurs	salari / hora	despeses SS (aprox 31%)	vacances (aprox 8,4%)	COST total	cost total
Direcció metodològica i operativa per a la realització de tècniques per a la detecció d'insights, seguiment, control, avaluació i realització informes	700	Bussines desenvolupament manager	26,11 €	8,09 €	2,19 €	36,39€	25.473,00€
Seguiment, control, avaluació i realització informes dels resultats obtinguts per l'elaboració de línies de millora	1050	Tècnic de Qualitat i Registres	22,22 €	6,89 €	1,86 €	30,97 €	32.518,50 €
Elaboració i interpretació de resultats a través dels anàlisi estadístics previs, utilitzant la metodologia corresponent a cada projecte	467	Tècnic de bioestadística	22,78 €	7,06 €	1,91 €	31,75€	14.827,25€
							72.818,75 €

El càlcul dels costos directes anuals per les prorrogues: 124.814,00 €

TASCA	hores	recurs	salari / hora	despeses SS (aprox 31%)	vacances (aprox 8,4%)	COST total	cost total
Direcció metodològica i operativa per a la realització de tècniques per a la detecció d'insights, seguiment, control, avaluació i realització informes	1200	Bussines desenvolupament manager	26,11 €	8,09 €	2,19 €	36,39€	43.668,00€
Seguiment, control, avaluació i realització informes dels resultats obtinguts per l'elaboració de línies de millora	1800	Tècnic de Qualitat i Registres	22,22 €	6,89 €	1,86 €	30,97 €	55.746,00 €
Elaboració i interpretació de resultats a través dels anàlisi estadístics previs, utilitzant la metodologia corresponent a cada projecte	800	Tècnic de bioestadística	22,78 €	7,06 €	1,91 €	31,75€	25.400,00€
							124.814,00 €

2) Costos indirectes per 7 mesos: 19.680,74€

Costos indirectes anual per les prorrogues: 33.733,51 €

En l'elaboració d'aquests costos s'han tingut en compte els conceptes que s'indiquen més avall i que representarien un 20% del preu total sense IVA:

- Suport administratiu de l'empresa
- Costos en infraestructures de l'empresa
- Assegurances, despeses financeres i impostos

3) Benefici empresarial per 7 mesos: 5.904,22 €

Benefici empresarial anual per les prorrogues: 10.120,05 €

La previsió del benefici empresarial s'ha considerat del 6%.

4) IVA aplicable (21%) per 7 mesos: 20.664,78€

IVA aplicable (21%) anual per les prorrogues: 35.420,18€

Tenint en compte la previsió dels costos directes, indirectes i beneficis empresarial la base de licitació sobre la que s'aplicaria l'IVA per 7 mesos seria: 98.403,72 €

El import de licitació anual per les prorrogues seria: 168.667,56 €.

5) Valor estimat del contracte

L'article 101.2 de la Llei de contractes del Sector Públic estableix que en el càlcul del valor estimat s'han de tenir en compte, com a mínim, a més dels costos derivats de l'aplicació de les normatives laborals vigents, altres costos que es derivin de l'execució material dels serveis, les despeses generals d'estructura i el benefici industrial. Així mateix, s'han de tenir en compte les pròrrogues eventuais del contracte. A la vista d'aquest precepte, i ateses les característiques de la contractació objecte d'aquest informe, el valor estimat del contracte, elaborat a partir dels costos directes, costos indirectes i benefici empresarial indicats, ha de ser:

Pressupost base de contractació (sense IVA) 98.403,72€

- **Pressupost base de licitació per 7 mesos** (costos directes + costos indirectes + beneficis empresarials + IVA): **119.068,50 €**
- **La durada del contracte** inicial és de 7 mesos. El contracte podrà ser prorrogat amb durada màxima total de la pròrroga de 4 anys (12+12+12+12 mesos).

A partir d'aquesta informació, el Valor estimat del contracte resultant és el següent:

Concepte	Import (IVA exc)
Pressupost base de contractació 2024 (sense IVA)	98.403,72€.

Previsió de pròrroga per l'any 2025	168.667,56€.
Previsió de pròrroga per l'any 2026	168.667,56€.
Previsió de prorroga per l'any 2027	168.667,56€.
Previsió prorroga per l'any 2028	168.667,56€.
Valor estimat del contracte (sense IVA)	773.073,96 €

5. Termini de durada i pròrrogues

La durada del contracte s'estableix en 7 mesos a comptar des de la seva signatura i en tot cas, fins el 31 de desembre de 2024.

El contracte podrà ser prorrogat amb una durada màxima total de les pròrrogues de 4 anys i com a màxim, fins el 31 de desembre de 2028.

6. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Procediment: obert

Forma de tramitació: ordinària, harmonitzada.

7. Requisits mínims de solvència i mitjans d'acreditació

Els previstos en el Quadre de característiques.

8. Criteris d'adjudicació

Els previstos en el Quadre de característiques.

Justificació dels criteris d'adjudicació: Els criteris definits per a l'adjudicació del servei de suport tècnic per a l'avaluació de la qualitat i experiència de pacient en base a estudis qualitius en el sistema sanitari públic de Catalunya, estan vinculats a l'objecte del contracte, amb la finalitat de seleccionar la millor oferta en relació qualitat-preu.

Aquests criteris s'han formulat de manera objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, i no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada garantint la possibilitat que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva.

La valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmica més avantatjosa es durà a terme per l'aplicació de criteris valorables de forma automàtica i s'aplicarà la fórmula establerta per la Direcció General de Contractació.

La resta de criteris es tipifiquen com a susceptibles de judici de valor i són criteris de qualitat que tenen el seu fonament en què l'activitat a realitzar requereix d'uns procediments que garanteixin l'objecte de

l'encàrrec, un equip de treball capaç i unes possibles millores que donin major qualitat al producte final de l'encàrrec.

Així serà important disposar d'un projecte funcional explicant com es desenvoluparà la feina per donar resposta als objectius de l'encàrrec. Els processos objecte de treball requereixen tenir mètode que garanteixi la continuïtat del treball a través d'algun mecanisme de coordinació i seguiment per a garantir el compliment dels objectius establerts en el temps requerit. Entenent que en aquest sentit seran fonamentals destinar suficients mitjans tècnics i material i realitzar informes de seguiment i un informe final de tancament amb continguts suficients sobre l'activitat realitzada.

Tan mateix per a resoldre el procés de suport tècnic al projecte, és important disposar de professionals amb experiència en altres projectes similars i capacitat demostrada en els tres perfils exigits

També és imprescindible la formació específica i expertesa del personal, atès que la qualitat en la realització de les seves tasques afecta directament a la millor qualitat de les mesures a realitzar.

9. Tractament i/o cessió de dades de caràcter personal

L'objectiu d'identificar necessitats dels usuaris del sistema sanitari públic i per tant detectar oportunitats de millora a partir de l'experiència fa que calgui accedir a dades per contactar amb els usuaris a partir del Registre central de persones assegurades.

No hi haurà cessió de dades, hi haurà accés al fitxer de forma restringida mitjançant la gestió de les dades per part dels professionals del CatSalut que dirigeixin el projecte. No hi haurà tractament de dades..

10. Identificació de les persones que intervenen al procediment

Persona que signarà l'informe tècnic de valoració de les ofertes: Ma. Jesús Labordena Barceló, gerent de Gestió Ciutadana

11. Responsable del contracte

La gerent de Gestió Ciutadana

M. Jesús Labordena Barceló
Gerent de Gestió Ciutadana