

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI DE CONSULTORIA, ANÀLISI, DISSENY, DESENVOLUPAMENT, INTEGRACIÓ, FORMACIÓ, POSADA EN FUNCIONAMENT, SUPORT, MANTENIMENT I LLICENCIAMENT DE LA PLATAFORMA D'ENVIAMENT DE MISSATGES SMS I CORREU ELECTRÒNIC PER A COMUNICACIONS A PACIENTS DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDEÈS I GARRAF.**

## **OBJECTE DEL CONTRACTE**

### **A. SERVEI DE COMUNICACIONS A PACIENTS**

#### **Descripció del Servei.**

El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, entitat gestora dels Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, Hospital Residència Sant Camil, Hospital Sant Antoni Abat, Centre de Rehabilitació del Garraf i CAPI Baix-a-mar, (en endavant CSAPG) vol millorar la comunicació amb els seus pacients a través dels diferents canals. Aquesta comunicació està enfocada a ajudar als pacients en la gestió de les seves citacions mèdiques. També, haurà de permetre al CSAPG optimitzar els seus recursos, reduint el percentatge de visites no presentades i augmentant el feedback que rep dels usuaris a través de les enquestes de satisfacció que s'envien.

Des del punt de vista funcional, es requereix poder contractar un servei que permeti gestionar, com a mínim, les següents comunicacions:

- Citacions
- Recordatoris
- Reprogramacions
- Reprogramacions sense cita especificada
- Comunicacions addicionals de preparació per proves diagnòstiques
- Comunicacions manuals urgents
- Reclamació de documentació (mútues, asseguradores, ...)
- Traçabilitat de l'usuari al Bloc Quirúrgic
- Comunicacions massives espontànies, per fer front a necessitats puntuals
- Altres comunicacions requerides...

La plataforma ha de poder flexibilitzar el contingut de les comunicacions i ha de tenir en compte:

- L'entitat multi-centre: s'ha de poder adaptar dinàmicament el contingut de les comunicacions a pacients segons la indicació del Centre on s'ha de realitzar la visita, així com la gestió dels canvis de centre mentre duri el cicle de la comunicació amb el pacient.
- La personalització dels camps d'identificació del pacient i de cada cita. Aquests camps poden ser variables en funció de les necessitats del CSAPG

Adicionalment, a més de poder parametritzar les comunicacions en funció de l'aplicació i el servei, s'han de poder configurar les comunicacions si són presencials, telefòniques o videoconferències i poder identificar i gestionar els canvis d'estat entre aquestes tipologies.

Com a tipologia de comunicació addicional, la plataforma ha de permetre també l'enviament de comunicacions a pacients emprant el canal correu electrònic.

Qualsevol possibilitat de comunicació addicional a les indicades en la llista anterior serà considerada una millora del servei, sempre i quan, el CSAPG consideri que és un tipus de comunicació que permetrà optimitzar la seva gestió i comunicació amb l'usuari.

D'altra banda, el CSAPG vol poder decidir sobre els horaris de les diferents comunicacions i vol poder fer canvis en cas que ho consideri necessari.

El servei que requereix el CSAPG inclou la posada en marxa de la solució tecnològica, segons els paràmetres que s'especifiquen a l'apartat B d'aquest document, i també el seu manteniment preventiu i correctiu mentre duri el contracte de serveis.

Com a part d'aquest manteniment, l'empresa adjudicatària ha de programar, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions i gestions realitzades a les necessitats del CSAPG de:

- Modificacions d'agendes i serveis
- Modificacions del contingut de les comunicacions
- Adicions, eliminació o modificació de camps d'identificació
- Suport online i presencial de formació.
- Generació de llistats de procés per validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'ús del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes.
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

En virtut de la heterogeneïtat existent dels pacients atesos als centres del CSAPG, on la població assignada, i que rebrà les esmentades comunicacions, en més d'un 70% supera els 50 anys i no sempre són tecnològicament avançats, es obligatori que:

- La solució proposada estigui basada en canals que no comportin instal·lacions addicionals en el terminal del pacient, ni aplicacions (APP's) específiques, ni cap enviament a xarxes socials ni eines de missatgeria social ( WhatsApp, Line, Telegram, etc... ).
- La solució proposada ha de ser senzilla d'ús per part del pacient: simplicitat en l'enviament i especialment en la resposta per part del pacient a les comunicacions.

El servei que requereix el CSAPG també ha d'incloure el compromís de donar resposta ràpidament a les incidències que es puguin produir en les comunicacions als usuaris que siguin responsabilitat de l'empresa adjudicatària, establint un màxim de 4 hores per la resposta

### **Característiques del servei**

L'empresa adjudicatària ha de proveir als centres del CSAPG una plataforma en model Software as a Service (SaaS) on, a partir de la relació de cites diàries que s'extreuen del HIS Corporatiu, identifiqui i gestioni totes les comunicacions necessàries a pacients. Així mateix, el servei proposat no ha de comportar en cap cas, la programació específica de qualsevol tipus d'API o Web Service per part del CSAPG, així com qualsevol mena de modificació o integració en l'entorn del HIS existent.

Es condició indispensable que aquesta plataforma ha d'estar desenvolupada i operativa en altres centres similars a les característiques descrites en aquest plec.

El CSAPG enviarà la informació de les agendes dels diferents serveis dels centres assistencials a l'adjudicatari en un fitxer diari de relació de cites amb les següents característiques:

- Relació de totes les cites programades en un període determinat.
- Es farà arribar a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma sFTP.

Un cop rebut el fitxer, l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Un control de qualitat del fitxer per identificar possibles duplicitats o altres errors.
- Anàlisi diària del contingut del fitxer d'activitat per a detectar incidències, duplicitats, control d'errors, identificació de les tipologies de comunicacions i agrupacions de serveis i agendes.
- Per cada tipologia de comunicació identificada en el punt anterior, s'ha de poder establir i parametritzar:
  - Contingut de la comunicació personalitzable per activitat i/o servei
  - Configuració específica de preparacions i/o comunicacions addicionals per activitat i/o servei.

L'enviament de les comunicacions als pacients ha d'incloure la seva traçabilitat, la centralització dels enviaments realitzats, la validació de la recepció en el terminal del pacient en el cas del SMS així com la identificació i tractament independent de la gestió de les possibles respostes dels pacients.

Els resultats de l'enviament de les comunicacions a pacients i de totes les gestions i identificacions realitzades per l'empresa adjudicatària s'han de poder visualitzar en una plataforma web per part de CSAPG. Aquesta plataforma ha de contemplar funcions d'exploració per a la gestió del servei amb les següents característiques:

- Plataforma Web en entorn segur i executable des de qualsevol navegador.
- La plataforma ha de permetre la creació d'usuaris amb diferents permisos de funcionalitat de gestió i de visualització.
- Traçabilitat d'enviament: La plataforma ha de permetre, per uns camps clau definits, la recerca de l'històric d'enviament de comunicacions a un determinat pacient i l'estat de tots els enviaments realitzats amb validació de recepció a terminal de pacient.
- Capacitat de realitzar enviaments manuals dins de la mateixa plataforma (comunicacions manuals urgents) emprant els mateixos canals que els enviaments automatitzats.
- Visualització centralitzada del conjunt de pacients: s'han de poder gestionar, processar i visualitzar totes les visites gestionades.
- Visualització de totes les comunicacions enviades associades a les seves cites pertinents i dels camps d'identificació addicionals que requereixi el CSAPG.
- Visualització de si la comunicació s'ha rebut per part de l'usuari.
- Traçabilitat i gestió de les respostes. Identificació i categorització de les respostes rebudes (si es dona el cas)
- Exportació a Excel dels resultats obtinguts

Adicionalment, el proveïdor que ofereixi el servei ha de programar, mantenir, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions i gestions realitzades a les necessitats del CSAPG durant tota la vigència del servei, especialment per la:

- Programació específica i modificació d'agendes i serveis
- Programació específica i modificació del contingut de les comunicacions
- Addicions o eliminació de camps d'identificació
- Suport de formació, en línia i presencial, sobre la plataforma requerida
- Generació de llistats de procés per a validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'ús del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

La solució ha de permetre la personalització i adaptació a les necessitats del CSAPG, tant a nivell funcional i de gestió, com d'usabilitat i d'experiència d'usuari.

El departament de Sistemes de la Informació del CSAPG només serà responsable del correcte enviament del fitxer de relació de cites diàries, tota la resta de funcionalitats, gestions i responsabilitats que s'han especificat en els punts anteriors d'aquest apartat A i que requereix la licitació formen part del servei que ha de prestar l'adjudicatari dins l'objecte del contracte i, per tant, són responsabilitat directa de l'empresa adjudicatària.

Els antecedents ens indiquen un enviament aproximat de 1.300.000 comunicacions any. Preveiem un increment d'aquestes comunicacions a causa de canvis organitzatius, estiment que ens podríem situar al voltant de les 1.600.000 comunicacions a l'any.

## **B. DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ**

En aquesta contractació s'inclouen tots els serveis de consultoria inicial, anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació i posada en funcionament de la solució, que assegurin l'adequació del nou servei a les necessitats del Centre.

El termini de desplegament esperat per a la solució és de 3 setmanes, considerant que en la primera setmana i mitja el servei haurà d'estar operatiu i es dedicarà una altra setmana i mitja més a l'adequació i parametrització definitiva del servei.

El retràs en els terminis compromesos per causes imputables a l'empresa adjudicatària, excepte causes de força major comunicades formalment com a tal per la mateixa empresa, donarà lloc a la següent penalitat econòmica:

- Un cinc per cent ( 5%) de l'import total del contracte per cada setmana o fracció d'endarreriment, amb un màxim del cinquanta per cent (50%). Arribats a aquest punt, el CSAPG, si ho estima oportú, pot iniciar un procés que culmini amb la rescissió del contracte en vigor.

## **C. TRACTAMENT DE DADES DE CARACTER PERSONALS**

L'execució del contracte requerirà l'accés i/o tractament de dades de caràcter personal del CSAPG per part de l'adjudicatari. En concret el tractament a realitzar consistirà en la Comunicació per transmissió dels SMS. Per aquesta raó, l'adjudicatari haurà de signar el corresponent contracte d'encarregat de dades, que ha d'establir, com a mínim: l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals, les categories d'interessats i les obligacions i els drets del responsable.

#### **D. ACREDITACIÓ SOLVÈNCIA TÈCNICA.**

La solvència tècnica es demostrarà presentant la següent documentació:

- Es presentarà una relació dels serveis prestats de natura anàloga a l'objecte de la present licitació, realitzats en els últims tres (3) anys, on s'ha d'incloure com a mínim tres (3) referències d'un servei similar a l'objecte d'aquest plec, tant en el que a requeriments tecnològics es refereix com en clients de característiques similars al CSAPG.
- S'ha d'indicar, de forma inexcusable, les següents dades per cada referència presentada:
  - Descripció solució tecnològica
  - Volumetria i resum de resultats oferts pel servei.