

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, PER A LA PRESTACIÓ D'UN SERVEI D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA.

1. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és la contractació dels serveis d'avaluació continuada de la satisfacció dels usuaris, mitjançant Net Promoter Score, per als centres del Consorci Sanitari de Terrassa (d'ara en endavant CST) segons les especificacions contingudes en el corresponent plec de prescripcions tècniques d'aquest procediment.

2. Objectius del servei

El **CST** és una xarxa de serveis de salut que ha d'oferir una atenció coordinada a través de la prestació de serveis sanitaris a les persones de la seva àrea d'influència, responsabilitzant-se dels resultats.

El **CST**, dins del seu model organitzatiu dels centres estructurats àrees de serveis transversals per prestar atenció a tots els centres que formen part del **CST** i assolir les seves finalitats, com són:

- Esdevenir una organització centrada en les persones
- Assegurar l'atenció a patologies especialitzades a la seva població de referència.
- Desenvolupar i especialitzar el talent.
- Garantir la capacitat estructural maximitzant l'eficiència dels seus processos.

El CST és una organització centrada en les persones, per tant, la definició dels nous processos de treball, ha de posar en l'epicentre l'experiència dels usuaris.

Això implica conèixer la percepció que tenen els nostres usuaris sobre els serveis prestats, per tal d'identificar les seves necessitats i ajustar els nostres processos en

conseqüència. D'aquesta manera, podrem millorar l'eficiència dels nostres serveis i respondre de manera més precisa i efectiva a les expectatives i necessitats dels usuaris.

3. Descripció de la situació actual

El CST està compromès a garantir una atenció sanitària de qualitat a la seva població de referència, oferint serveis sanitaris que responguin a les seves necessitats, amb un model centrat en les persones.

A finals de 2022, el CST va posar en marxa l'avaluació de la satisfacció dels usuaris mitjançant enquestes en diversos àmbits assistencials. Tot i que es basaven en enquestes validades, el sistema presentava certs aspectes metodològics susceptibles de millora.

Actualment, el volum d'enquestes generat permet obtenir resultats de manera periòdica. El CST avalua la satisfacció dels usuaris a través de terminals de punt d'enquesta (TPE) en diferents centres que s'esmenten a continuació:

Centres d'atenció primària:

- CAP Can Roca. Terrassa
- CAP Sant Llàtzer. Terrassa
- CAP Terrassa Est. Terrassa
- CAP Terrassa Nord. Terrassa
- CAP Anton de Borja. Rubí
- CAP Sant Genís. Rubí
- CAP Doctor Joan Planas. Castellbisbal
- CAP Matadepera.

4. Àmbit d'actuació

El servei a contractar inclou els següents centres del CST:

Hospital Universitari de Terrassa:

Serveis implicats:

- Hospitalització
- Urgències,

- Cirurgia Major Ambulatòria
- Consultes Externes
- Cures Pal·liatives

Salut Mental Ambulatòria.

- Terrassa
- Rubí

Hospital Sant Llàtzer

Centres d'atenció primària:

- CAP Can Roca. Terrassa
- CAP Sant Llàtzer. Terrassa
- CAP Terrassa Est. Terrassa
- CAP Terrassa Nord. Terrassa
- CAP Anton de Borja. Rubí
- CAP Sant Genís. Rubí
- CAP Doctor Joan Planas. Castellbisbal
- CAP Matadepera.

5. Requisits tècnics dels serveis

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un sistema de mesurament i anàlisi de la satisfacció del pacient en temps real basat en aquests elements concrets:

- Assessorament metodològic i tècnic per a al implantació del projecte, anàlisi i interpretació dels resultats.
- Disseny i programació d'enquestes digitals multi idioma i personalitzades per als diferents centres i serveis del CST per a mesurament continu i en temps real de l'experiència dels usuaris.
- Creació d'enquestes il·limitades per a campanyes específiques i/o incorporació de noves línies de servei
- Enquestes basades en el Net Promoter Score per a mesurar la satisfacció i fidelització dels usuaris.

Distribució i captació de respostes multicanal d'enquestes digitals:

- Missatges SMS, per a mesurar l'experiència del pacient posterior a la darrera atenció atorgada.
- Enquesta telefònica segons les necessitats del pacient i dels serveis

Plataforma d'anàlisi de resultats al núvol en temps real:

- Multicentre
- Usuaris il·limitats i gestió de perfils de permisos d'accés
- Anàlisis quantitatiu de resultats per a cada enquesta
- Anàlisis qualitatiu des comentaris dels usuaris i gestió de detractors
- Quadre de comandament dels indicadors de cada enquesta i índex NPS amb promotors, passius i detractors.
- Reports estàndards i específics amb elaboració d'informes Excel i PDF.

5.1. Característiques tècniques de cada element del servei:

5.1.1. Disseny d'enquestes digitals

Disseny d'enquestes específic per a cada servei o línia assistencial, amb possibilitat de modificacions i/o adaptacions en el temps. El disseny ha de permetre segmentacions de la població a estudiar.

Preguntes que determinin el Net Promoter Score en cada enquesta.

Auto-disseny il·limitat d'enquestes.

Enquesta de preguntes amb lògica condicionada i diferents tipologies de resposta:

- Escala Likert visual (caretes) de 3 a 5
- Escala numèrica 1-10
- Respostes obertes i comentaris lliures
- Camps per deixar dades de contacte (amb text legal i botó d'acceptació de termes i condicions).
- Resposta amb opcions pre-definides de selecció única
- Resposta amb opcions pre-definides de múltiple selecció

Disseny personalitzat de l'enquesta d'acord amb la imatge corporativa/manual d'estil del CST, incloent-hi:

- Pàgina d'agraïment final
- Multi-idioma

Creació d'enquestes il·limitades per a campanyes específiques i/o incorporació de noves línies de servei

Assessorament metodològic i tècnic per al disseny de les enquestes.

5.1.2. Canals de distribució d'enquestes:

El principal canal de distribució de les enquestes serà, en aquest moment, via SMS

L'adjudicatari haurà de subministrar i instal·lar en el termini màxim de 30 dies, comptats des de la signatura contracte, les enquestes configurades.

En relació a la distribució de l'enquesta via SMS majoritari i opció de correu electrònic sota demanda del CST, aquesta es realitzarà mitjançant enllaços a l'enquesta que enviarà el CST. S'ha d'incloure un sistema d'abreviador d'enllaços que permeti escurçar els links de les enquestes digitals, personalitzant-ne l'extensió, perquè l'enllaç no ocupi massa caràcters i perquè aporti seguretat al pacient que obre el SMS i no sigui considerat spam.

Amb opció de call center per fer enquestes telefòniques, personalitzades, per determinats serveis que per les seves característiques sigui més adient aquest tipus d'enquestes.

5.1.3. Plataforma d'anàlisi al núvol en temps real

El sistema disposarà d'una plataforma de Business Intelligence al núvol amb anàlisi numèrica i gràfica dels resultats en temps real. El Business Intelligence inclourà com a mínim aquestes funcionalitats:

- Quadres de comandament personalitzables amb les principals mètriques de satisfacció.
- Filtre de segmentació de dates per analitzar un període concret, incloent-hi la possibilitat de seleccionar per dia, per setmana, per mes, per trimestre, per any, els darrers 30 dies, els darrers 7 dies i un període personalitzable.
- Possibilitat de comparar les dades del període seleccionat per un període anterior seleccionat també de manera personalitzada.
- La plataforma d'anàlisi ha de ser capaç de filtrar i mostrar les segmentacions agregades, comparades i individualment.
- L'anàlisi qualitatiu de les preguntes de text lliure de cada enquesta, ha de permetre la gestió dels comentaris en funció del NPS i segmentat per promotors, passius i detractors, així com la possibilitat d'identificar als detractors per a la seva gestió i resposta
- Apartat de rànding per serveis, especialitat, unitats, centres que mostra gràfics comparatius per a NPS i per a cada pregunta de l'enquesta.
- La plataforma ha de permetre descarregar en Excel els resultats en brut (amb l'hora, data, segmentació, idioma, canal).
- La plataforma ha de permetre parametritzar i automatitzar informes en PDF
- Emmagatzematge de les dades rebudes, almenys, 36 mesos a la plataforma.
- Possibilitat d'accés a totes les dades de forma automatitzada via API.

Usuaris il·limitats de la plataforma amb definició i gestió de perfils de permisos d'accés
Tots els accessos al sistema (inclosos els accessos a la plataforma d'anàlisi del Business Intelligence) hauran d'estar protegits sota sistema d'autenticació.

La plataforma haurà de permetre descarregar informes/presentacions en PDF de tots els gràfics mostrats a la plataforma, també haurà de permetre descarregar els gràfics en PDF de manera individual.

Es **valorarà al SOBRE A, part tècnica**, que la Plataforma disposi d'una eina d'enviament d'informes periòdics a diferents responsables de l'organització i els serveis amb jerarquia de permisos i configuració de paràmetres, sense necessitat que es connectin al Business Intelligence.

També es valorarà **SOBRE A, part tècnica**, el servei de benchmarking amb els resultats anonimitzats d'altres centres (classificats per tipologies de centres i serveis) de manera que es permeti la comparabilitat.

Assessorament metodològic i tècnic per a l'anàlisi dels resultats i elaboració dels informes.

Les omissions o descripcions errònies d'aquesta presentació de detalls manifestament indispensables per dur a terme el servei no eximeixen l'empresa adjudicatària de la obligació d'executar-los.

6. Requeriments de Seguretat i Protecció

Confidencialitat i publicitat del servei:

- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta al CST haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Propietat intel·lectual:

Tota la documentació que es generi al llarg de la vigència del servei contractat és propietat exclusiva del CST. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

Seguretat i protecció de dades:

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats en el Reglament de Protecció de dades.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi CST.

- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el CST sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el CST requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

7. Productes i resultants del projecte

- Disseny d'enquestes digitals multi-idioma i personalitzades a la imatge del CST
- Distribució de les enquestes, canal de captació de dades mitjançant, SMS, amb opció de correu electrònic
- Plataforma multicentre d'anàlisi al núvol en temps real
- Quadre de comandament amb índex Net Promoter Score
- Extracció de dades en Excel
- Generació i lliurament d'informes.

8. Seguiment i control dels treballs objecte del contracte

L'adjudicatari es coordinarà amb la Direcció de la GPAC seguint les línies d'actuació que des de la mateixa es marquin. L'entitat adjudicatària col·laborarà amb aquesta Direcció en tots aquells aspectes en què aquesta demani la seva col·laboració, sempre que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. La supervisió dels treballs també es realitzarà per aquesta Direcció que establirà els mecanismes per a la supervisió i el control de la qualitat de les enquestes. L'empresa adjudicatària nomenarà un interlocutor que haurà de coordinar els treballs conjuntament amb el CST.

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs es realitzaran mitjançant comunicacions entre la persona responsable designada pel adjudicatari, la persona responsable del contracte del CST i el personal tècnic que designin cadascuna de les parts.

La planificació definitiva del calendari de treball per a la posta en marxa de la plataforma serà el que consta al quadre de característiques del present expedient.

Qualsevol modificació pel que fa al calendari de treball haurà de ser aprovada per la persona responsable del contracte del CST.

El CST ha de gaudir de lliure accés a la informació recollida en la plataforma i els documents i informes que es generin.

9. Lliurament d'informes

Els informes de resultats es lliuraran mensualment, trimestralment i anualment, incloent:

- Índexs de satisfacció per àmbits assistencial.
- Comparatives amb resultats anteriors.
- Propostes de millora basades en els comentaris dels usuaris.
- Gràfics i taules resum que facilitin la interpretació de les dades.

10. Formació i suport tècnic

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar formació inicial al personal del CST per a la utilització del sistema d'enquestes, així com suport tècnic continuat durant tota la vigència del contracte.

Això inclou:

- Sessions de formació presencials o virtuals, mínim 10 hores, per cadascuns dels perfils que ho puguin fer servir.
- Suport tècnic via telèfon, correu electrònic, o altres canals en línia de comunicació d'incidències.
- Actualitzacions del sistema d'enquestes sense cost addicional, durant la vigència del contracte.

11. Facturació

La facturació serà mensual i lineal en els apartats fixos, i variable depenent del servei d'enviaments addicionals que es puguin produir.

12. Presentació d'ofertes

Sobre A:

SOBREA.

En cas que alguns dels licitadors no obtinguin un mínim del 50% de la total de la puntuació subjectiva, quedarà fora de la valoració del sobre C, de la present licitació.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta a l'annex B1. criteris de valoració subjectius degudament complimentat, respectant sempre el format original del fitxer, i respectant l'espai que hi ha per a cada criteri.

En el cas que no sigui suficient l'espai s'indicarà al criteri/s el nom del document on es troba, la pàgina i l'apartat, no serà acceptable únicament referenciar-lo i no fer una explicació del criteri en qüestió, l'annex B1, s'ha d'omplir obligatòriament.

En cas de no trobar la informació necessària, l'òrgan de contractació es veurà obligat a demanar aclariments als licitadors per saber on es troba. Aquesta situació pot endarrerir tot el procediment de valoració, fet que no és desitjable.

Per evitar aquestes situacions, les empreses licitadores han de tenir en compte els següents punts:

- Completar tots els camps dels criteris de valoració subjectius
- Respectar el format original del fitxer.
- Utilitzar un llenguatge clar i concís.

Seguint aquests consells, les empreses licitadores poden garantir que les seves propostes siguin valorades de manera adequada, segura i eficient.

L'annex B1 s'haurà d'incloure en el sobre A.

Criteris objectius o avaluable de forma automàtica. (Sobre C)

Annex OE, oferta econòmica:

S'hauran de complimentar degudament l'annex OE. Segons s'indica al propi annex, omplint els apartats en blau, com és el nom del licitador i oferta econòmica sense Iva.

Annex C1:

S'hauran de complimentar degudament l'annex C1, de cadascun dels lots dels criteris tècnics objectius, segons s'indica en cada annex, identificat en el cas que li correspon segons els següents supòsits:

- **Nom del licitador:** En l'apartat indicat de l'annex C1 (ressaltat en blau, marge superior esquerra de l'annex).
- **Aplicació de fórmula:** Valor de referencia depenent de cada criteri, (exemple: en cas de valors addicionals als establerts al plec) únicament seran els valor addicional, NO la suma dels que consten com a requeriments mínims i els addicionals.
- **Aplicació segons puntuació repartida:** Valor de referencia segons s'indica en cada criteri (exemple: màxima puntuació d'oferta 15 punts, 5 punts per cada any de garantia addicional, total 3 anys) el licitador que ofereixi el màxim d'anys de garantia addicional , tres anys, obtindrà la màxima puntuació, el que ofereixi 2 anys 10 punts i el que ofereixi 1 any 5 punts, la resta 0 punts.
- **En el cas dels desplegables,** l'opció escollida pel licitador de la llista desplegable de cadascun dels criteris que apliqui.

L'annex C1 s'haurà d'incloure en el sobre C.