

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL SUPORT TÈCNIC PEL  
DESPLEGAMENT TERRITORIAL I AVALUACIÓ DEL MARC  
D'EXPERIÈNCIA DE PACIENT (XP) EN EL SISCAT**

**Gerència de Gestió Ciutadana**

**Octubre 2024**

## Contenido

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Objecte del concurs</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>2. Termini del contracte</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>3. Objectius del servei</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>4. Descripció del servei</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>5. Model de relació</b>                                        | <b>9</b>  |
| <b>6. Equip de treball</b>                                        | <b>9</b>  |
| <b>7. Condicions d'execució</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>8. Productes resultants del projecte</b>                       | <b>15</b> |
| <b>9. Auditoria</b>                                               | <b>16</b> |
| <b>10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides</b> | <b>16</b> |
| <b>11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei</b>          | <b>16</b> |
| <b>12. Import màxim de licitació</b>                              | <b>17</b> |

## CONTRACTE DE SERVEIS PEL DESPLEGAMENT TERRITORIAL I AVALUACIÓ DEL MARC D'EXPERIÈNCIA D'EXPERIÈNCIA DE PACIENT EN EL SISCAT

### 1. Objecte del concurs

El Servei Català de la Salut (CatSalut) té com a missió garantir l'atenció sanitària als ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant un **model universal, equitatiu, sostenible i de qualitat**.

Aquest model ha d'estar necessàriament **centrat en la persona**, i en aquest sentit és fonamental **incloure la opinió i percepció (necessitats i expectatives) i experiència de pacients en qualsevol interacció amb el sistema de sanitari públic**, així com la de cuidadors, família i professionals que intervenen en l'atenció. L'objectiu és no només facilitar la relació entre la ciutadania i el sistema sanitari (CatSalut-Siscat) sinó sobretot, millorar la qualitat de l'atenció sanitària.

El Servei Català de la Salut, a través de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari, té com a propòsit promoure els instruments i processos necessaris per donar resposta a les necessitats reals de la ciutadania en un sistema que té cura de la salut de les persones al llarg del cicle de vida i en tots els punts d'interacció amb el sistema: **prèviament** (expectatives, accessibilitat, estudis i avaluacions), **durant** (experiència, fluxes i gestió) i **posteriorment** (percepció amb estudis i avaluació, resolució, apoderament i autonomia).

En l'àmbit d'aquesta Àrea i dins de la Gerència de Gestió Ciutadana, la Unitat d'Experiència del Pacient (UEP) té com a objectiu **disposar d'un sistema de coneixement de la experiència de pacients en les diferents línies i serveis assistencials i d'atenció, que permeti integrar els resultats en els processos de millora del sistema de salut de Catalunya**.

En els últims anys, i en aquest àmbit, s'ha anat dissenyant una metodologia per a l'avaluació periòdica de l'experiència de pacients i usuaris, que s'aplica en el pla d'enquestes de percepció i experiència de Catalunya (Plaensa), la qual està reconeguda per les entitats proveïdores del Servei Català de Catalunya. També es disposen d'estudis d'experiència específics de determinats aspectes i/o processos d'atenció, i en algunes unitats proveïdores els professionals apliquen i lideren millores en determinats processos, a partir de l'experiència dels seus pacients.

L'experiència de pacient és, juntament amb l'efectivitat clínica i la seguretat, un element clau de la qualitat dels serveis sanitaris. Les tendències internacionals cap a la implementació d'una assistència sanitària centrada en el valor percebut de les persones receptores d'aquesta assistència (Atenció Centrada en la Persona), i no únicament pel valor percebut del propi sistema,

ha anat creixent en les últimes dècades.

En aquest context, s'evidencia la necessitat de disposar de metodologies, eines, instruments estàndards, protocols, etc. que permetin disposar d'un **marc harmonitzat i eficient per a la gestió i operativització de la millora de l'experiència de pacients a tot el sistema: identificació de necessitats, avaluació i coneixement, i l'aplicació de millores des de un entorn més macro (sistema), fins el més micro (proveïdor-ciutadà).**

En el darrer any el Servei Català de la Salut ha dissenyat conjuntament i de forma participativa amb grups d'experts de professionals, representants de l'administració i dels propis pacients i famílies, un model Marc que defineix, conceptualitza, categoritza els àmbits d'anàlisi i identifica les guies que hauríem d'utilitzar en el Sistema Sanitari Públic de Catalunya per la identificació de necessitats dels pacients i cuidadors respecte les diferents dimensions de l'Experiència en els processos d'atenció del sistema sanitari: Tracte, Accessibilitat, Informació, Confort, Confidencialitat etc., i que s'anomena Marc de Experiència de Pacient (EXP)

Aquest Marc EXP ha d'actuar com a referència i té com a objectiu general la promoció i l'impuls de la cultura de l'experiència de pacient en el sistema de salut públic de Catalunya (SISCAT) per a la millora de la qualitat dels serveis i de l'atenció sanitària als pacients

Catalunya no n'és una excepció i **en els últims deu anys les metodologies de Patient Experience han irromput amb força en els nostres espais de debats de política i gestió sanitàries.** De fet hi ha un creixement notable de demandes des del propi sistema sanitari que ens demanem eines i metodologies per a dur a terme l'escolta de pacients i la seva integració en el codisseny de processos.

El compromís que suposa l'experiència del pacient pressuposa l'existència d'una idea de valor vinculada a la persona que rep el servei i no tan sols del proveïdor.

Això significa un canvi rellevant en els models de gestió sanitària, la idea de qualitat va associada a la percepció dels usuaris en funció del valor que han percebut. Aquesta realitat implica no tan sols millorar la informació, l'atenció mèdica o els espais d'atenció, sinó que pressuposa considerar l'impacte que la cultura de l'organització té respecte l'experiència de pacient, al llarg de tot el procés assistencial i no assistencial.

Esdevé clau, en aquest context, la capacitat d'implementar estratègicament l'experiència de la persona-pacient com a palanca per fomentar el canvi cultural en l'organització. Un canvi de gestió, recursos i model de lideratge on s'ha garantir la sostenibilitat, equitat i escalabilitat en tot el sistema

El CatSalut amb el suport tècnic expert necessari i a partir del Model Marc d'Experiència de pacient definit, ha de dissenyar un pla d'operativització territorial i anar executant-lo de forma progressiva, avaluant la millora en la qualitat i experiència de pacient i famílies a partir dels resultats en la transformació de serveis i processos d'atenció a partir de la implementació del marc d'experiència, i que sigui capaç d'ampliar projectes i actuacions de millora en el sistema en base als resultats obtinguts .

En l'entorn del Marc EXP s'han definit uns elements facilitadors que han d'afavorir el seu desplegament i implantació en tot el SISCAT. En aquest sentit destacar la necessitat de definir indicadors d'avaluació en base a fonts qualitatives i quantitatives referents a la percepció, satisfacció/no satisfacció i experiència de pacients, cuidadors i professionals, disposar de metodologies contrastades i eines per la mesura de l'experiència que permetin identificar oportunitats de millora en els diferents nivells d'atenció del sistema (des de l'àmbit més macro al micro o de proveïdor), identificar i compartir bones practiques quan a experiència de pacient en el SISCAT

L'execució d'aquest concurs ha de permetre, de forma esglaonada, el desplegament del model Marc d'Experiència en les diferents línies d'atenció tan en l'àmbit Hospitalari, Atenció Primària, Intermèdia, Salut Mental i Urgències i en els diferents nivells organitzatius que van des del més estratègic com el més operatiu del SISCAT .

## 2. Termini del contracte

La data d'inici del contracte és l'endemà de la formalització d'aquest contracte i la data de fi del contracte serà el 31 de desembre de 2025.

Aquest termini serà prorrogable segons les condicions especificades al quadre de característiques del contracte

## 3. Objectius del servei

L'objecte d'aquest contracte és la elaboració i execució d'un Pla de desplegament, implantació territorial i d'avaluació del model Marc d'Experiència de pacient i cuidadors (EXP) en el sistema sanitari públic català, que mesuri, avalui i posi en valor les percepcions, expectatives, necessitats dels pacients envers els serveis d'atenció i/o assistencials i per l'impuls d'actuacions de millora en els processos, circuits i dispositius de salut del sistema, així com totes aquelles que formin part de la gestió del canvi en el sistema sanitari públic de Catalunya (SISCAT)

Els principals objectius d'aquest projecte són el següents:

- a.- Suport tècnic en la definició d'un Pla pel desplegament territorial en el sistema sanitari públic català, del model Marc d'Experiència de pacient (EXP), tot identificant les fases, activitats, productes principals i recursos (professionals i materials ). Aquest Pla es detalla en un pla operatiu específic per línia assistencial i/o servei (per ex. Atenció Hospitalària d'internament, etc.) amb l'objectiu de refinar el Pla genèric que ha de servir de guia per tot el desplegament.

- b.- Suport tècnic en l'anàlisi i disseny de nous mètodes de mesura i indicadors per tal de millorar el sistema d'avaluació de l'experiència de pacient i integrar noves eines de monitoratge complementaries. Actualment es disposa de les enquestes de experiència de pacient del Servei Català de la Salut : Pla d'enquestes de satisfacció/experiència (Plaensa) publicades en la web DdS/SCS i en la web dels centre d'opinió de Catalunya CEO, en l'àmbit més micro o de proveïdor hi han experiències tals com l'avaluació via NPS i/o Patient reported experiències mesures (Prem's) per patologies específiques
- c.- Suport tècnic en la definició i disseny de sistemes i eines per a la potenciació de la cultura d'experiència de pacient, del model Marc d'experiència de pacient, la identificació de necessitats, avaluació i aplicació de les millores en els processos d'atenció
- d.- Gestió del canvi en tots els agents implicats (Servei Català de la Salut i proveïdors) amb l'elaboració de productes i serveis per a la difusió de la informació i/o transformació dels processos d'atenció a partir de l'experiència de pacients
- e.- Suport tècnic per l'elaboració i implantació de un pla de comunicació i de comprensibilitat dels resultats per a la implementació de les millores a partir de l'experiència de pacients
- f.- Suport tècnic en la identificació de bones pràctiques en experiència de pacient i creació d'espais de coneixement que permetin crear sinèrgies per impulsar actuacions de millora en la qualitat del servei i en l'atenció
- g.- Suport tècnic en l'obtenció i elaboració de fonts d'informació qualitativa per a la definició d'indicadors d'avaluació

## 4. Descripció del servei

A continuació es descriuen els principals serveis i tasques que s'han de dur a terme per donar resposta al marc de treball plantejat:

### 1. Suport tècnic en l'elaboració i execució del Pla de desplegament operatiu per a la implementació, seguiment i avaluació del model d'experiència de persona-pacients en el SISCAT

- Definició d'un Pla de desplegament global en el sistema sanitari públic de Catalunya respecte el model Marc d'Experiència de pacient, identificant les fases, activitats, productes principals i recursos principals
- Identificació i descripció detallada de totes les actuacions derivades del model Marc d'Experiència de pacients especificant recursos i agents implicats, serveis i productes,

instruments i eines, i elaboració de protocols per a la seva implementació

- Disseny i execució d'un pla pilot i avaluació del mateix
- Disseny i operativització de noves eines i mecanismes per a l'obtenció de feedback d'experiència de pacient que puguin complementar les dades d'experiència actuals obtingudes a través del Plaensa
- Disseny de les actuacions per a l'automatització d'informes de resultants d'experiència personalitzats i adaptats als diferents públics objectius per a la presa de decisions (Òrgans directors del SCS, RS i UP)
- Definició d'un quadre de comandament i instrument de seguiment i control de totes les actuacions que s'han de dur a terme per a la operativització i posada en marxa del Model funcional i operatiu d'experiència de pacient a tot el sistema
- Execució del Pla operatiu específic i gestió del canvi per línies assistencials i/o servei (atenció hospitalària amb internament, atenció urgent i/o atenció primària el primers dotze mesos de desplegament i/o altres línies que s'acordin a nivell de direcció de projecte del SCS
- Realització de les actuacions derivades del programa de treball amb tots els agents implicats (Regió Sanitàries, Unitats Proveïdores i altres agents del sector) per desplegar la gestió de les dades d'experiència i la presa de decisions en base als resultats
- Seguiment de les actuacions i avaluació d'indicadors per al disseny i refinament d'un programa de millora de la qualitat de l'atenció, en base a les dades obtingudes de l'experiència (perspectiva, necessitats i expectatives) dels ciutadans-pacients

## **2. Suport tècnic en l'anàlisi i disseny de nous mètodes de mesura i indicadors per tal de millorar el sistema d'avaluació actual**

- Elaboració d'un benchmark respecte diferents eines per a l'avaluació de l'experiència de pacient en el sistema sanitari públic
- Gestió i suport tècnic a les activitats dels grups de treball del Marc d'Experiència: preparació dinamització i resum de les sessions

## **3. Desenvolupament d'un sistema de monitorització i avaluació de bones practiques**

- Operativització d'un model de monitorització i avaluació de bones practiques en la utilització de metodologies i eines d'Experiència de pacient per a l'impuls d'accions de millora en els processos d'atenció i assistencials, a partir de la seva definició per la direcció del projecte de l'SCS
- Definició de les característiques tècniques i funcionals d'una plataforma de monitorització i

difusió de les bones pràctiques en Experiència de pacient com a requisits pel seu desenvolupament per un tercer

- Gestió, a través de la plataforma dels processos d'identificació, avaluació i seguiment de bons practiques en experiència de pacient a tot el territori SISCAT
- Elaboració de guies metodològiques per a l'avaluació i implementació de millores a les unitats proveïdores en base als resultats d'experiència destinats a la millora de la qualitat
- Definició d'un quadre de comandament i instrument de seguiment i control del sistema d'avaluació i monitorització de bones practiques

#### **4. Difusió de la cultura d'Experiència a professionals i usuaris del sistema públic de salut de Catalunya:**

- Elaboració de materials conceptuals base per a la divulgació dels conceptes d'experiència de pacients personalitzat als diferents públics
- Suport tècnic en l'elaboració de guies metodològiques per a l'avaluació i implementació de millores en els proveïdors, en base als resultats d'experiència destinats a la millora de la qualitat
- Disseny i implementació d'un pla de difusió que permeti l'alineació dels professionals i diferents agents del sistema
- Execució d'un pla de formació de referents en Experiència de pacients (formació de formadors) en tot el sistema sanitari públic, a partir del Pla definit per la direcció del projecte de SCS
- Organització d'un cicle anual de webminars de caràcter tècnic que donin a conèixer experiències, professionals i entitats de referència a nivell nacional i internacional
- Suport tècnic en el disseny del model relacional de gestió de l'experiència tenint en compte el Servei Català de la Salut, els proveïdors del SISCAT i altres agents del sistema (AQuAS, DdS etc)
- Organització d'una jornada anual que esdevingui un punt de trobada presencial de tota la comunitat de professionals implicats en la millora de l'Experiència al sistema de salut
- Elaboració d'un pla d'incentivació de millora de l'experiència dels pacients en base a diferents actuacions entre les quals s'incloguin estratègies de: reconeixement, prestigi i difusió, avaluació i monitoratge, transparència de dades, estímuls financers, comunicació i formació, etc.

## 5. Model de relació

El model de governança ve determinat per una direcció de projecte des de l'àmbit de la gerència de Gestió ciutadana i/o qui es consideri (Avaluació i Experiència pacient) del Servei Català de la Salut, i es demana un "director de projecte" des de l'àmbit de l'adjudicatari.

Es configura un comitè de seguiment de projecte, que ha d'efectuar el seguiment operatiu del desenvolupament del projecte i dels productes i serveis.

En aquest comitè estaran representats els equips de projecte del Servei Català de la Salut i de l'adjudicatari, i es definiran conjuntament les sessions de treball que es considerin necessàries.

## 6. Equip de treball

A més de les funcions i activitats descrites anteriorment, cal considerar un equip de treball de, com a mínim, 3 professionals amb el següent perfil: un director de projecte, un project manager, i un especialista en investigació de mercats/qualitatiu.

S'estima que per a la realització del servei és necessari destinar els 4 perfils professionals amb un dedicació total de 3.240 hores.

| Perfil                  | Preu hora/perfil amb costos directes (€) | Percentatge Dedicació | Hores de dedicació per perfil | Cost Directe      |
|-------------------------|------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------|
| Director de projecte    |                                          |                       |                               |                   |
| 5-10 anys               | 54,21                                    | 30%                   | 540                           | 29.273,40 €       |
| Project Manager         |                                          |                       |                               |                   |
| 2-5 anys                | 33.30                                    | 100%                  | 1800                          | 59.940,00 €       |
| Investigador qualitatiu |                                          |                       |                               |                   |
| 5-10 anys               | 32,91                                    | 50%                   | 900                           | 29.619,00 €       |
| Total Costos Directes   |                                          |                       | Total hores 3.240             | <b>118.832,40</b> |

Les funcions, formació i experiència que han de tenir els membres de l'equip es descriu a continuació:

### **Director de projecte**

Responsable de la direcció i coordinació general de tots els serveis realitzats per l'empresa contractada, que aniran a càrrec del/de la director/a de projecte.

Funcions a realitzar:

- Dur a terme la direcció, la coordinació i el seguiment del servei contractat, així com les tasques d'interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar la Gerència de gestió ciutadana de l'SCS/unitat d'Experiència de Pacient en aquelles matèries que formen part del servei contractat, tot contribuint amb solucions operatives, i amb el subsegüent assessorament tècnic per cercar la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.
- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents públic d'interès (stakeholders) del Servei Català de la Salut, com amb d'altres proveïdors que es consideri necessaris
- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs a nivell general: persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal amb previ coneixement i de forma acordada amb la direcció del projecte del Servei Català de la Salut.
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrit en aquest contracte i validar-la pels responsables del projecte del Servei Català de la Salut
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrites en aquest plec
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit
- Experiència mínima de 10 anys en tasques de direcció de projectes similars.
- Experiència contrastada de lideratge de projectes en l'àmbit del sistema sanitari
- Coneixement en modelització de serveis de gestió sanitària i gestió del canvi
- Experiència en desenvolupament de projectes de Patient Experience
- Coneixements de metodologies Agile

- Idiomes: domini de català i castellà

### **Project Manager**

Es requereix un Project Managers pel projecte, un amb experiència mínim 5 anys o superior, i se li assignarà funcions i/o be línies de projecte en funció de la seva experiència.

Es el responsable de gestionar i coordinar els diferents projectes desenvolupats.

Funcions a realitzar:

- Suport tècnic en el disseny del pla de desplegament territorial
- Gestionar el dia a dia del projecte o projectes assignats de forma totalment autònoma, en funció de les prioritats marcades per la direcció del projecte del Servei Català de la Salut
- Coordinar-se amb l'equip del projecte del Servei Català de la Salut per tal de treballar de forma totalment coordinada
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip
- Supervisar el compliment de la metodologia de treball establerta
- Garantir la qualitat dels serveis i productes encomanats
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixin desviacions, justificar raons i consensuar alternatives
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst
- Suport en la formació de formadors
- Suport tècnic en el desplegament del Pla operativització
- Suport tècnic en la gestió del canvi en els proveïdors
- Reportar de forma periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com les seves incidències o particularitats a la direcció del projecte
- Organitzar reunions de coordinació interna de l'equip per tal de buscar factors de millora del servei.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 5 anys en tasques gestor de projectes similars.
- Experiència en gestió de projectes de l'àmbit del sistema sanitari
- Experiència en desenvolupament i implementació de projectes de Patient Experience i/o gestió de qualitat

- Coneixements i experiència demostrada en metodologies Agile i Lean
- Idiomes: domini de català i castellà i bon nivell d'anglès

### **Especialista en Investigació Qualitativa i de Mercat**

Funcions a realitzar:

- Suport tècnic en l'avaluació quantitativa i qualitativa de resultats d'experiència en les línies i serveis assistencials del SISCAT
  - Suport tècnic en l'anàlisi i benchmark de bones practiques de l'experiència disponibles a les unitat proveïdores del SISCAT
  - Elaboració d'informes d'anàlisi de dades qualitatives i quantitatives
  - Elaboració d'informes i recomanacions per a les conclusions de l'estudi i la incorporació als plans de millora
  - Suport tècnic d'acompanyament metodològic a les unitats proveïdores del SISCAT per identificar i dissenyar plans d'acció de millores en base als resultats d'experiència
  - Impulsar la posada en pràctica de noves eines de mesura de l'experiència de pacients a tot el sistema
  - Suport tècnic a la coordinació i seguiment de les actuacions de millora derivades dels resultats d'experiència de pacients i usuaris del sistema
  - Suport tècnic en el disseny i realització de tècniques d'obtenció de dades i opinió de pacients (entrevistes, focus groups, enquestes, qüestionaris, etc.)
- Suport tècnic en el disseny de plataformes de bones practiques i en la elaboració d'indicadors

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 5 anys en tasques de direcció de projectes similars, i d'altre mínima de 2 anys en tasques de gestió de projectes
- Experiència en projectes de l'àmbit del sistema sanitari
- Experiència en desenvolupament de projectes de Patient Experience i/o gestió de qualitat, específicament pel projecte manager amb experiència mínima de 5 anys
- Coneixements de metodologies Agile
- Idiomes: domini de català i castellà i bon nivell d'anglès

## **7. Condicions d'execució**

### **Marc temporal del projecte**

El marc temporal en el qual s'ha de dur a terme el projecte s'especifica per **un espai temporal de 12 mesos**.

### **Local de prestació dels serveis**

Els mitjans tècnics, material d'oficina, per a la formació i sessions de treball i informàtica que es requereixin per a la prestació dels serveis aniran a càrrec de l'adjudicatari, i el desenvolupament dels serveis es portaran a terme en les instal·lacions acordades entre l'adjudicatari i els responsables del Servei Català de la Salut que majoritàriament seran en les instal·lacions pròpies de l'adjudicatari, les despeses per dietes i/o desplaçament en el territori de Catalunya en l'exercici d'aquest servei, aniran a càrrec de l'adjudicatari

Les empreses licitadores es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut.

Això és degut al fet que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials molt freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

Els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut decideixen si aquest compromís ha de ser per a la totalitat de l'equip o per a algun perfil en especial.

### **Mesures de qualitat en l'execució dels contractes**

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des del Servei Català de la Salut.

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en els serveis tant en el procés de producció, com en el producte resultant.

Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el Servei Català de la Salut realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

### **Requeriments de seguretat**

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 a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament de Salut i/o CatSalut.

Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui sempre el logotip del CatSalut.

### **Propietat intel·lectual**

Tota la documentació, que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del CatSalut.

### **Seguretat i protecció de dades**

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requisits de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999 de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Els requisits de seguretat de webs que publiqui l'IQUA (Agència de Qualitat d'Internet) .

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Signar un acord de confidencialitat (tots els membres de l'equip) que inclou els acords de prestació de serveis com a professional extern (l'original serà custodiat pel SCS)
- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el CatSalut.
- Implementar les mesures, processos, i requisits que el CatSalut sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el CatSalut requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Els professionals de l'empresa adjudicatària per desenvolupar les tasques pròpies del servei de suport tècnic al desplegament territorial i avaluació del model Marc d'experiència de pacient del CatSalut, podrà accedir als següents fitxers (que consten en l'Ordre SLT/25/2014, de 3 de febrer per la qual s'actualitza la regulació dels fitxers que contenen dades d'caràcter personal del departament de Salut i les entitats vinculades o que en depenen:

- Registre del conjunt mínim bàsic de dades
- Registre central de persones assegurades

No hi haurà cessió de dades. Hi haurà accés als fitxers i tractament de les dades mantenint la finalitat dels registres

#### Utilització de recursos

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del Servei Català de la Salut/Departament de Salut (infraestructura de maquinari, programari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte, serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

## **8. Productes resultants del projecte**

A continuació es detalla la informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caire general.

- Disseny de una Pla de desplegament territorial del model Marc d'Experiència de pacient (EXP), activitats, fases, recursos
- Disseny d'un Pla de riscos
- Disseny detallat d'un Pla pilot i sistema avaluació
- Disseny de un pla de qualitat/Avaluació resultats de la gestió del canvi
- Disseny de metodologia seguiment implantació
- Elaboració de materials conceptuals d'experiència de pacients i guies metodològiques per a la implementació de millores dels de l'àmbit micro de les unitats proveïdores
- Definició de protocols i models de relació i coordinació entre els diferents agents i gestors de l'experiència pacient a totes les unitats i àmbits del SISCAT
- Definició d'indicadors i KPIs que ens permetin avaluar el sistema
- Informe de seguiment en l'execució del Pla de desplegament del model Marc d'Experiència de pacient. Pla de millores
- Informes de seguiment de les sessions de treball amb referents del Servei Català de la Salut per identificar noves necessitats i avaluar conjuntament els objectius assolits, així com aquells que es defineixen com a estratègics per al futur de la millora continua
- Informes de resultats d'acord a cada línia d'actuació
- Documentació executiva per a comitès directius i presa de decisions
- Sistematització de l'enregistrament del material, documents relacionats i altres elements d'informació clau del projecte i de les accions de millora. A més l'adjudicatari haurà de mantenir un registre de la documentació generada, sempre i quan la direcció general del

Servei Català de la Salut no indiqui el contrari.

- Pla desplegament territorial del Model-Marc d'Experiència de Pacient i informes d'execució: pilot i resta de línies de forma esglaonada
- Pla operatiu específic per línia assistencial i/o servei i gestió del canvi (atenció hospitalària amb internament, atenció ciutadana, etc)
- Pla operatiu per a la gestió del canvi
- Disseny d'un Pla de difusió en funció del client objectiu

## 9. Auditoria

El Servei Català de la Salut podrà realitzar auditories per a verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte.

## 10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en l'oferta presentada totes aquelles propostes de valor afegit que consideri convenients per a la millora del servei a contractar en la línia de les especificades en els criteris de valoració de les ofertes.

## 11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei

Es sol·licita a totes les empreses que participin en la licitació que descriguin els corresponents plans de traspàs del servei tenint en compte els requeriments següents:

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.
- Lliurament de la documentació tècnica necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.

- Formació a l'equip intern de CatSalut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.
- Oferiment d'una bossa de 80 hores de suport addicional per poder resoldre dubtes presencialment durant els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte.

## **12. Import màxim de licitació**

L'import de licitació objecte d'aquest plec és d'un un màxim de **150.420,75 €, sense IVA.**

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari