

**PLEC DE CLÀUSULES TEHNQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT  
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT ADAPTATIU, I  
CORRECTIU I EVOLUTIU PELS SISTEMES QUENDA MEDIC DE GESTIÓ DE CUES I ANBLICK DE  
CARTELLERIA DIGITAL.**

**Exp. 31-CSA-N-2024**

## 1. INTRODUCCIÓ

L'Hospital d'Igualada del Consorci Sanitari de l'Anoia (en endavant CSA) gestiona i regula l'accés dels pacients a la zona de Consulta Externa mitjançant el Sistema Quenda Medic de l'empresa Tecnologies Plexus, implantat l'any 2018. Aquest sistema es complementa de forma integrada amb la cartelleria digital Anblick del mateix fabricant.

El sistema d'informació mitjançant el qual es gestionen les peticions, la programació, la confirmació i en general el circuit administratiu i assistencial de Consultes Externes en el CSA és Savac Integració de l'empresa Ineteum Software SL, i Quenda Medic està integrat amb Savac.

Quenda Medic és una solució integral que permet en un entorn robust i comunicatiu regular el trànsit de pacients, facilitant la confirmació automàtica que el pacient es troba ja en el centre, l'orientació i adreçament cap a la Sala d'Espera corresponent, informant de forma adequada al pacient que està esperant en la Sala, del dispensari a què ha d'accedir, així com possibilitar la crida del pacient des del dispensari per part del professional assistencial de forma integrada amb el sistema d'informació.

El sistema de cartelleria digital Anblick incorpora dins el sistema la difusió de cartellera digital, amb vídeos informatius i comunicació d'informació als pacients mentre s'esperen a la Sala.

Aquest sistema de cartelleria digital es troba també estès a la zona de cafeteria amb 2 monitors i l'ABS Igualada Nord, on s'hi troben 2 monitors més.

## 2. OBJECTE I ABAST

L'Objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment de maquinari i programari del sistema de gestió de cues Quenda Medic i el servei de cartellera digital Anblick, pel període del 4 anys de l'1 de gener 2025 a 31 de desembre de 2028. S'inclou dins el programari el manteniment de la integració amb l'aplicatiu Savac Integración.

L'equipament Hardware inclòs en l'abast del servei inclou

- 5 dispensadors de tickets

- 25 pantalles de visualització amb els seus corresponents mini pcs.

- 5 impressores de sobretaula.

## 3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Les zones d'implantació del sistema de gestió de cues i cartellera digital s'ubica al espais detallats a continuació:

Consulta externa (incloent àrea d'extraccions de sang i de sintrom), gabinets d'exploració i cafeteria, i àrea ambulatoria i Diagnòstic per la Imatge ubicats a :

Avinguda Catalunya, 11  
08700 Igualada

Àrea Bàsica de Salut (en endavant ABS) Igualada Nord ubicada a :

Carrer Bèlgica, 5  
08700 Igualada

## 4. QUENDA MEDIC

### 4.1 Descripció funcional del Sistema Gestor de Cues Quenda Mèdic.

#### 4.1.1 Circuit a Consulta Externa i Gabinets d'Exploració

El pacient accedeix a les àrees de Consulta Externa o Gabinets d'Exploració i ha d'obtenir un ticket identificatiu que podrà rebre de dues formes:

- 1.1 De forma autònoma, en un dispensador de tickets anomenat PIM (punt d'informació multimèdia) o kiosk on s'identificarà amb la seva targeta sanitària que es podrà llegir amb lector de targetes i també amb lector de codi de barres, llegint el número d'història

clínica en el full de citació, introduint manualment el CIP (Codi d'identificació del pacient), manualment el nom i cognoms, per número d'història clínica o en el seu defecte pel número de DNI, i obtindrà el seu ticket automàticament.

El servei inclou 5 Kiosks de tickets, que s'hauran d'ubicar a:

- Dos a la zona d'entrada de Consulta Externa
- Un davant d'Atenció a l'Usuari a la zona d'accés a Gabinets d'Exploració.
- 1 a Diagnòstic per la Imatge
- 1 a la zona ambulatoria

1.2 Atès pel personal del CSA. El sistema de cues Quenda Mèdic permet emetre els tickets en punts d'atenció atès pel personal del CSA, on després d'identificar-se, se li farà entrega al pacient del seu ticket que es podrà emetre des d'un equipament de sobretaula. Els punts de recepció són els següents:

- Un a la zona de gabinets preparat per dos administratius.
- Un a la zona de consulta externa preparat per dos administratius.
- Un al control a l'àrea ambulatoria
- Un al control de Diagnòstic per la Imatge
- Un a Urgències.

El contingut del ticket es pot configurar fins a nivell d'agenda en funció dels requeriments del CSA, podent recollir entre altres un número identificatiu o clau de torn, l'identificador de la sala d'espera, l'hora de la seva cita, i la consulta a la que s'ha de dirigir, així com qualsevol altre paràmetre que es consideri necessari per garantir la gestió efectiva de l'adreçament dels pacients dins del CSA.

El sistema permet configurar un codi de torn aleatori o seqüencial segons les zones a considerar. El gestor d'esperes inclou una funcionalitat d'adreçament del pacient que indiqui com arribar a la sala d'espera corresponent en funció del punt on s'hagi acreditat.

El sistema permet definir temps de cortesia segons agendes, de manera que si un pacient que té cita en aquella agenda, ve molt aviat o molt tard, aleshores el kiosk no li dóna ticket automàticament i li comunica que ha de passar pel punt administratiu.

El personal de recepció del CSA pot emetre el ticket manualment amb la impressora de sobretaula quan no hi ha hagut emissió automàtica de ticket des del dispensador, mitjançant l'admissió realitzada des de Savac. Un cop el pacient té el ticket amb el seu torn, es dirigeix fins a la zona i sala d'espera corresponent al servei on estigui citat.

En cada sala d'espera s'ubiquen pantalles en les que apareix la informació amb els torns de les diferents consultes, per tal que els pacients puguin saber quan han de ser visitats. El sistema inclou cartelleria digital, es a dir, es configuren aquestes pantalles perquè pugui sortir de forma conjunta i clara la informació dels torns i alhora missatges informatius per als pacients.

Els professionals del CSA que estiguin visitant als pacients a la zona de consulta externa i als Gabinetes, disposen d'informació, mitjançant el sistema de Gestió assistencial i administrativa de l'hospital (SAVAC), dels pacient als quals se'ls ha dispensat el ticket i han estat admesos en els sistema, i que haurien d'estar esperant a la Sala d'espera per la visita.

Els professionals poden modificar l'ordre de l'entrada en la consulta dels pacients que estan a la sala d'espera, arrossegant des de la pantalla de "Realització de Proves" que té Savac, i aquest canvi o crida a pacient es traspassarà a la pantalla informativa corresponent en aquesta sala.

El personal sanitari i d'admissions podrà introduir en qualsevol moment al llistat de treball de pacients no programats, urgents i/o derivats d'altres consultes o serveis del CSA, des de Savac.

En concloure l'atenció al pacient es confirma la visita des de la mateixa pantalla de "Realització de Proves".

Així mateix, el sistema permet al pacient obtenir un justificant d'assistència des del mateix kiosk.

#### **4.1.2 Circuit per l'àrea d'extraccions i de Sintrom**

L'objecte del contracte inclou també la implantació d'un sistema de cues a zona d'extraccions i de Sintrom.

##### **Circuit a l'àrea d'extraccions**

###### **Funcionament:**

- Les cites de les extraccions es realitzaran a Savac.
- El kiosk o l'administratiu admet la cita i dóna un número seqüencial de ticket.
- Redirecciona al pacient a la Sala d'Espera
- L'administratiu crida al pacient.

##### **Circuit a l'àrea de sintrom**

###### **Funcionament:**

- Els pacients arriben amb la cita a Savac.
- El pacient serà admès des del kiosk o des del punt administratiu se li dispensa un número seqüencial per sintrom. El tiquet i la pantalla indicaran al pacient la Sala d'Espera D i el Box on s'ha de dirigir.
- Les infermeres disposen de terminals virtuals i van cridant seqüencialment als pacients que han sigut admesos a la cua del sintrom.

Així mateix, el sistema Quenda Medic està extès a la Zona de Diagnòstic per la Imatge que disposa d'un PIM, una impressora de tickets de sobre taula i 4 pantalles de visualització de la informació. Els tècnics de radiologia i radiòlegs fan la crida des del Quenda Medic.

Tant pel circuit de cues d'extraccions com pel de sintrom, les diferents pantalles ubicades a la sala mostraran els torns identificant clarament si és un torn de la cua de sintrom o d'extraccions.

De la mateixa manera que en les altres sales d'espera de consulta externa, les pantalles estan preparades per mostrar un altre tipus d'avisos, notícies, infografies, entre d'altres, de forma que es puguin fer servir com a dispositius de difusió i d'informació amb contingut multimèdia. Aquesta informació pot ser gestionada per l'usuari, mitjançant les eines que proporciona el sistema.

## 5 SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

### 5.1 Condicions Generals

Les condicions generals d'aquest servei de manteniment i suport són:

- Suport serà remot i/o telefònic en horari laboral de dilluns a divendres laborables de 8:00h a 20:00h.

Les incidències seran reportades per personal tècnic del CSA al personal de suport de l'empresa adjudicatària. Per tant haurà d'indicar una persona de contacte, una adreça d'e-mail de contacte, així com un telèfon d'atenció al client.

Restituir el sistema tan aviat com sigui possible amb el menor impacte, segons el temps fixat en els Acords de Nivell de Servei (ANS) de l'apartat 5.3 d'aquest PPT.

Els tipus d'incidències previstes en aquest PPT són:

- **Greus:** Aquelles que impedeixen el funcionament del sistemes i impacten en el circuits habituals de metges i pacients.
- **Lleus:** Aquelles que no impedeixen el funcionament del sistemes i no impacten en el circuits habituals de metges i pacients

Els temps de resposta i resolució són els següents:

El **temps de resposta** ha de ser de màxim 60 minuts des de la notificació de la incidència o sol·licitud per part del CSA.

El **temps de resolució** és el temps transcorregut entre la notificació de la incidència o sol·licitud per part del CSA, i ha de ser el següent:

Temps de resolució incidències **greus** màxim 24 hores

Temps de resolució incidències **lleus** màxim 48 hores

L'adjudicatari ha de garantir que per poder donar resposta als terminis esmentats, disposarà de suficient material en estoc dins la zona geogràfica propera a Igualada.

Es realitzarà suport in situ en cas que la incidència no es pugui respondre en remot.

## 5.2 Tipus de Manteniment

### Manteniment preventiu

- El manteniment preventiu haurà de contemplar 1 revisió tècnica anual i serà planificada prèviament amb l'hospital.

### Manteniment correctiu

- El manteniment correctiu s'aplicarà per detectar i solucionar les possibles avaries o anomalies que impedeixen el correcte funcionament del software i de l'equipament, així com de les seves configuracions a petició del Consorci Sanitari de l'Anoia.

## 5.3 Acords de nivell de servei i penalitzacions

L'adjudicatari del contracte adoptarà aquests compromisos en quant a **acords de nivells de servei**, que s'estableixen en la següent taula en funció del tipus de sol·licitud:

| Acord de nivell de servei                           | Criteris                                      | PENALITZACIÓ* |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| Temps de resposta màxim 60 minuts                   | Més d'un incompliment mensual del temps màxim | 5%            |
| Temps de resolució incidències greus màxim 24 hores | Un incompliment mensual del temps màxim       | 10%           |
| Temps de resolució incidències lleus màxim 48 hores | Més d'un incompliment mensual del temps màxim | 5%            |

\*El percentatge de penalitzador s'imputarà sobre l'import del període de facturació establert o sobre la factura de la intervenció concreta quan sigui una actuació de manteniment.

#### **5.4 Bossa anual per l'adquisició de components de hardware per incidència**

La infraestructura de Quenda Medic i Anblick actual del CSA es troba fora de garantia, de manera que no es contempla cap substitució total o parcial dels components que en formen part.

Plexus ofereix la possibilitat de substituir temporalment en cas que tingui disponibilitat de l'equipament mentre es gestiona la compra.

Dins aquest plec s'inclou per part de l'empresa una bossa de diners de 2.500€ + IVA a consumir segons necessitat amb indennència de la vigència del servei de suport i manteniment.

Els imports sense IVA dels equipaments a substituir serien els següents.

Monitor 43 polzades (18x7) per pantalla de visualització - 639€

Player homologat per pantalla de visualització - 445€

Pantalla tàctil de 19 polzades per dispensador de tickets model 1006 - 327€

Mini pc amb sistema operatiu per dispensador de tickets – 635€

Impressora tèrmica per dispensador de tickets - 263,16€

Lector de targetes per dispensador de tickets – 487€

Lector de codi de barres/QR per dispensador de tickets 170,00€

Canon digital per disc dur intern SSD - 5,33€