

Plec de prescripcions tècniques de la prestació d'un servei de suport tècnic per a l'optimització dels temps d'espera de l'atenció primària i comunitària de Catalunya

Expedient SCS-2026-11

Servei Català de la Salut

Gerència d'Organitzacions

Agost 2025

Índex

1. Objecte del contracte.....	3
2. Termini del contracte i pròrroques	3
3. Objectius del projecte/servei.....	3
4. Descripció de la situació actual	3
5. Descripció del servei	4
5.1. Dimensions d'abast	4
5.2. Tasques a incloure al projecte	5
6. Model de relació	5
7. Requeriments del servei.....	6
8. Condicions de l'execució	6
9. Productes resultants del projecte	8
10. Seguiment i control.....	8
11. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.....	8

1. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és la contractació dels serveis de suport tècnic per a l'optimització dels temps d'espera de l'atenció primària i comunitària (APiC) de Catalunya, segons les especificacions contingudes en el corresponent plec de prescripcions tècniques d'aquest procediment.

2. Termini del contracte i pròrroques

La data d'inici del contracte serà el dia següent a la seva formalització i la data fi serà el 31/12/2026, prorrogable segons les condicions especificades al quadre de característiques del contracte.

3. Objectius del projecte/servei

El Servei Català de la Salut (CatSalut) es planteja com a objectius fonamentals garantir a la ciutadania l'accés als serveis sanitaris necessaris i de la millor qualitat, tot assegurant-ne la sostenibilitat a través d'un ús racional dels recursos disponibles.

Dins d'aquest marc estratègic, el projecte objecte d'aquest contracte respon a la necessitat de disposar de coneixement tècnic que permeti millorar l'eficiència, anticipar escenaris de pressió assistencial i contribuir a una millor equitat territorial en l'accés als serveis.

Els objectius específics d'aquest projecte són:

- a) Dissenyar i validar un model predictiu del volum setmanal de visites per motiu de consulta, amb una fiabilitat mínima del 70% i capacitat de classificació d'escenaris de pressió assistencial.
- b) Elaborar un prototip conceptual per orientar la planificació de l'oferta de cites als centres d'atenció primària (CAP), basat en els resultats del model predictiu, i compatible amb els processos vigents (ECAP).
- c) Estimar l'impacte potencial del model sobre el compliment dels temps estàndard de programació del model de la programació per motius (PxM), mitjançant simulacions retrospectives.
- d) Analitzar la variabilitat territorial actual en els temps d'espera i estimar com el model podria contribuir a reduir les desigualtats entre centres.

Aquest projecte pretén, per tant, posar la informació i la capacitat analítica al servei de la presa de decisions operatives, afavorint una atenció primària més eficient, proactiva i centrada en les necessitats reals de la població.

4. Descripció de la situació actual

El CatSalut té com a missió garantir una atenció sanitària de qualitat per a tota la ciutadania de Catalunya, basada en la proximitat, l'equitat i l'eficiència en l'ús dels recursos públics. L'APiC es manté com l'eix vertebrador del sistema sanitari, i és essencial per afrontar els nous reptes de salut poblacional i sostenibilitat.

Tot i les millores estructurals implementades els darrers anys, les persistents dificultats en la flexibilitat de les agendes assistencials i la capacitat de resposta davant augments puntuals o estacionals de la demanda, continuen generant desigualtats i tensions en l'accessibilitat. Les agendes actuals tenen una capacitat limitada d'adaptació dinàmica, la qual cosa impacta en els temps d'espera i en la capacitat dels equips d'anticipar situacions de pressió assistencial.

El sistema compta amb instruments com la PxM, que millora la planificació basada en el motiu de consulta, però les oportunitats que ofereix l'actual disponibilitat de dades assistencials encara no s'han explotat del tot. És en aquest context que s'identifica la necessitat de desenvolupar eines predictives i conceptuals que permetin una planificació proactiva de l'oferta de cites, ajustada a la realitat territorial i poblacional.

Aquest projecte, per tant, respon a la necessitat d'incorporar coneixement analític aplicat a la gestió assistencial, tot afavorint una millor anticipació, una distribució més equitativa dels recursos i una optimització del model organitzatiu actual.

5. Descripció del servei

Els serveis de suport tècnic objecte d'aquest contracte han de facilitar la conceptualització, l'anàlisi i la proposta d'un model predictiu per a l'adequació de l'oferta de cites a l'APiC, així com l'elaboració d'un prototip que permeti orientar-ne l'aplicació pràctica en el conjunt del sistema. L'enfocament del servei combina la visió analítica amb la dimensió operativa i territorial, assegurant que els resultats obtinguts siguin aplicables a la realitat dels equips assistencials.

5.1. Dimensions d'abast

El projecte es desplegarà en dues dimensions complementàries interrelacionades:

- Model predictiu i estructura conceptual de planificació

Aquesta primera dimensió se centra en la generació del coneixement analític necessari per desenvolupar una eina predictiva que permeti anticipar la demanda assistencial a l'APiC. Inclou l'estudi detallat de dades històriques per identificar patrons de variabilitat, la construcció d'un model amb capacitat de classificar escenaris de pressió assistencial i la definició d'un prototip conceptual que orienti l'estructura i l'oferta de cites. Aquest model haurà de ser interpretable, útil i compatible amb els processos ja existents de programació, com la PxM i el sistema ECAP.

- Aplicabilitat territorial i escenaris simulats

La segona dimensió té com a objectiu verificar la rellevància pràctica del model mitjançant l'anàlisi d'escenaris reals i simulats. S'avaluarà l'impacte potencial de la seva aplicació en termes de millora de l'accessibilitat (temps estàndard de programació) i de reducció de la variabilitat territorial entre centres. També es generaran indicadors i instruments de suport a la presa de decisions, com quadres de comandament, i es contrastaran els resultats i la usabilitat del prototip amb professionals del territori. Finalment, es documentaran les recomanacions clau per al seu ús i possible escalabilitat.

5.2. Tasques a incloure al projecte

A continuació es detallen les tasques que haurà d'incloure el suport tècnic d'objecte d'aquest contracte:

- Anàlisi de la situació actual dels equips d'APiC pel que fa a la variabilitat de la demanda, l'ús dels espais de programació i la capacitat de resposta davant escenaris de pressió assistencial, mitjançant l'explotació de dades i sessions d'interlocució amb professionals clau.
- Disseny i validació d'un model predictiu de volum setmanal de visites als CAP, amb capacitat de classificació d'escenaris i un nivell mínim de fiabilitat del 70%. El model s'haurà d'adaptar a les fonts de dades disponibles i ser interpretable per a la seva aplicació operativa.
- Disseny d'un prototip conceptual que orienti l'estructura de l'oferta de visites en funció de les prediccions generades, compatible amb el model PxM i el sistema ECAP.
- Simulació retrospectiva de l'impacte del model sobre el compliment dels temps estàndard de programació i sobre la variabilitat territorial dels resultats assistencials.
- Identificació de propostes de millora en l'organització de l'oferta assistencial i recomanacions operatives per a l'adaptació dels circuits, especialment en contextos d'alta demanda.
- Validació del prototip conceptual amb professionals assistencials, mitjançant una sessió estructurada amb criteris de comprensió i aplicabilitat.
- Elaboració d'indicadors per al seguiment dels resultats del model i de la seva aplicació en entorns reals, per tal de facilitar la presa de decisions per part dels equips.
- Redacció d'un full de ruta final que reculli el disseny del model, el prototip conceptual, els resultats de les simulacions i les orientacions per al seu ús i extensió territorial.

6. Model de relació

Donada la naturalesa tècnica i transversal del projecte, el model de relació entre l'adjudicatari i el CatSalut es fonamentarà en una estructura de col·laboració coordinada, que asseguri la traçabilitat, la qualitat i l'alineació estratègica dels resultats.

La direcció general del projecte correspondrà al CatSalut, a través de la Gerència d'Organitzacions de l'Àrea Assistencial, que assumirà les funcions de supervisió, validació de fites i presa de decisions estratègiques. L'empresa adjudicatària haurà de designar un/a director/a de projecte, que actuarà com a interlocutor únic i responsable global de l'execució del servei.

S'estableixen dos espais formals de governança:

- Comitè de direcció del projecte, format per representants de la direcció del CatSalut i del proveïdor adjudicatari. Aquest òrgan es reunirà amb periodicitat quinzenal o mensual, segons la fase del projecte, i tindrà com a funcions la supervisió estratègica, la validació de lliurables clau, i la gestió de desviacions o riscos identificats.

- Equip tècnic de seguiment, integrat per referents del CatSalut i l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, encarregat del seguiment operatiu i metodològic del projecte. Aquest equip mantindrà reunions de seguiment setmanals durant les fases d'activitat intensiva, i quinzenals en fases de menor càrrega, sense perjudici de convocar trobades addicionals sempre que sigui necessari per resoldre incidències tècniques o coordinar fites imminents. L'objectiu és garantir un control constant de l'evolució de les tasques, una resolució àgil d'incidències i l'alineació permanent dels resultats amb els requisits del plec.

A més, es podran establir espais de treball o reunions ad hoc amb professionals de territori, especialment en la fase de validació del prototip conceptual i en l'anàlisi d'aplicabilitat dels resultats.

Tots els òrgans de governança hauran de mantenir registre documental de les decisions i acords, facilitant la traçabilitat del projecte i la seva avaluació final.

7. Requeriments del servei

A més de les funcions i activitats descrites en els apartats anteriors, el servei objecte d'aquest contracte haurà de complir amb els següents requeriments específics en relació amb l'equip humà assignat i la seva experiència professional:

Equip i experiència:

- 1 tècnic/a sènior

Professional amb mínim 5 anys d'experiència professional demostrada en anàlisi de dades i modelització predictiva.

- 1 tècnic/a especialista

Professional amb mínim 2 anys d'experiència professional en la implementació de projectes d'anàlisi de dades o millora operativa.

- 1 tècnic/a de suport administratiu

Professional amb un mínim de 6 mesos d'experiència professional en tasques de suport logístic i documental, incloent la coordinació de reunions, l'elaboració de materials de seguiment i el suport a la traçabilitat de projectes.

Els anys d'experiència requerits podran acreditar-se en qualsevol àmbit tant en entorns públics com privats. L'experiència en entorns sanitaris no és un requisit mínim, però es valorarà com a mèrit addicional en la fase d'adjudicació d'acord amb els criteris establerts.

8. Condicions de l'execució

- **Marc temporal del projecte**

El marc temporal en el qual s'ha de dur a terme el projecte s'ha especificat en l'apartat 2.

- **Espais per a la prestació dels serveis**

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtica que es requereixin per a la prestació dels

serveis aniran a càrrec de l'adjudicatari. El desenvolupament dels serveis es portaran a terme principalment a les seves dependències, sense perjudici de realitzar determinades actuacions, quan es requereixi, a les dependències del CatSalut o del territori. En particular, qualsevol infraestructura o servei especialitzat necessari per al processament o entrenament de models de dades d'alta complexitat o volum haurà de ser proporcionat i finançat per l'empresa adjudicatària.

– **Mesures de qualitat i control 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 CatSalut. L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat durant l'execució dels contractes. Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el CatSalut 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. Durant el període contractual, caldrà que l'adjudicatari lliuri cada mes en el marc d'una sessió de seguiment un informe que detalli activitats, grau d'avanç, riscos, pla d'acció.

– **Requeriments de seguretat**

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 a la Generalitat de Catalunya haurà de ser aprovat prèviament pel client.

– **Propietat intel·lectual**

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del CatSalut. 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. Pàg. 8

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

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

– **Utilització de recursos**

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del CatSalut (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.

9. Productes resultants del projecte

La informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caràcter general, és la següent:

- Pla de treball inicial amb la planificació temporal de les activitats, objectius, metodologia i responsables.
- Model predictiu validat per al càlcul del volum setmanal de visites als CAP per motiu de consulta, amb la documentació tècnica corresponent.
- Prototip conceptual per orientar l'estructura i la distribució de l'oferta de cites en funció dels escenaris de pressió assistencial.
- Pla d'aplicabilitat operativa del model, amb recomanacions per a la seva integració progressiva als processos actuals.
- Pla estratègic de desplegament a cada territori i centre.
- Plans de formació específica vinculats al desplegament del model.
- Indicadors pel seguiment i ús operatiu del model predictiu.
- Propostes de millora derivades de l'anàlisi i implementació territorial.
- Altres documents i informes resultants del desplegament territorial i la interacció amb equips professionals.

10. Seguiment i control

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs es realitzaran mitjançant comunicacions entre la persona responsable designada pel contractista i la responsable del contracte del CatSalut.

La planificació definitiva del calendari de treball serà la que determini el responsable del contracte del CatSalut, prèvia audiència al contractista i es comunicarà de manera formal.

Qualsevol modificació pel que fa al calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti a les prescripcions d'aquest plec haurà de ser aprovada per la persona responsable del contracte del CatSalut.

El CatSalut ha de gaudir de lliure accés als documents i informes del treball de camp.

11. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en la seva oferta tècnica totes aquelles propostes de valor afegit que complementin o ampliïn les prestacions mínimes exigides en aquest plec, sempre que contribueixin a la millora del servei objecte del contracte. Aquestes propostes es valoraran conforme als criteris establerts a l'apartat "valor afegit" del document de criteris d'adjudicació.

Alba Benaque Vidal

Gerència d'Organitzacions