

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER A LA GESTIÓ DEL CANVI I DESPLEGAMENT/IMPLANTACIÓ DELS NOUS SISTEMES D'INFORMACIÓ I GESTIÓ DE RECLAMACIONS O GESTIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA (GESAC) I D'ACREDITACIÓ (MPI) DEL SISTEMA DE SALUT DE CATALUNYA

EXPEDIENT SCS-2026-79

1. Necessitats a satisfer

La missió que té encomanada el Servei Català de la Salut és la de garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta sanitària a les seves necessitats, prioritzant el model d'atenció centrat en les persones i garantint la qualitat de l'atenció i l'equitat.

La gestió dels processos d'atenció ciutadana és complexa, atesa la diversitat de formes de relació entre la ciutadania i el sistema de salut (presencial, telefònica, correu postal, correu electrònic, via web, aplicacions mòbils,...) i llocs on es pot dur a terme (serveis matris de CatSalut, regions sanitàries, centres sanitaris,...). Per tant, és necessari homogeneïtzar, en allò que sigui possible, els procediments, agilitar i flexibilitzar els circuits i harmonitzar les respostes.

En aquest context, des de la Gerència de Gestió Ciutadana es preveu implantar el nou model de gestió de reclamacions, suggeriments, agraïments, sol·licituds d'informació i gestió de la qualitat. Objectes perduts i sol·licituds d'informes, dirigit a millorar els processos d'atenció ciutadana, amb la finalitat de simplificar tràmits i circuits, harmonitzar les actuacions de tots els agents implicats, digitalitzar-los al màxim, garantir l'equitat d'accés i millorar la transparència. Aquest nou model es concreta en un nou sistema d'informació: Gestió de serveis d'atenció ciutadana o GESAC.

També està previst implantar l'Índex Mestre de Pacients (MPI, per les seves sigles en anglès Master Patient Index). L'MPI és una eina essencial per al sistema de salut català. És una base de dades centralitzada i manté la informació unificada dels pacients a tot el sistema sanitari. Aquest registre facilita la correcta identificació dels pacients i ajuda a evitar duplicats i errors en els registres, millorant així la qualitat i l'eficiència en l'atenció. Disposa de les dades pacients del sistema de Salut de Catalunya que disposen de CIP, i de tots aquells que no tenen CIP, però que han estat atesos a un centre del SISCAT. Des de la Gerència de Gestió Ciutadana s'ha de donar suport a aquesta implantació en totes aquelles interrelacions del MPI amb el Registre Central d'Assegurats (RCA).

Aquesta tipologia de projectes té un elevat impacte sobre l'organització, obligant a la redefinició d'alguns processos i dels rols de les persones que intervenen, i sovint comporta el desenvolupament de nous sistemes d'informació i aplicacions informàtiques que els donin suport.

El desenvolupament d'aquests nous sistemes d'informació precisen de la realització de proves pilot abans de fer-ne la implantació a tot Catalunya. Aquestes proves pilot, després de les definicions funcionals derivades de la revisió i millora dels processos de cada servei/prestació, suposen l'aplicació pràctica en situacions reals de les aplicacions corresponents.

A part, s'ha de dur a terme proves funcionals i tecnològiques, que suposen la realització de múltiples sessions informatives i formatives als agents implicats amb l'explicació del nou model, nous rols, nous procediments, etc. i amb l'elaboració del corresponent material, coordinació de reunions, etc.

Un cop realitzada la prova pilot que permet la identificació i registre de les incidències, revisió funcional i/o tecnològica, trasllat a les àrees responsables, etc. i posterior validació de la resolució d'aquestes incidències, es fa necessari el desplegament gradual a la resta de territoris de Catalunya.

Aquest desplegament gradual pot comportar l'aparició de nous requeriments no detectats en la prova pilot, al tractar-se, en aquests cas de volums moderats de prescripcions, d'expedients o de sistemes d'informació específics de suport concrets que poden variar d'un territori a un altre i, finalment la realització de noves sessions formatives i informatives als professionals implicats.

Cal considerar que intervenen múltiples actors que són usuaris de les aplicacions, als que s'ha de formar, coordinar i donar resposta a les seves demandes de possibles incidències i millores que es detectin en el desplegament dels diferents programes i serveis. Així per exemple en el cas de les reclamacions intervenen professionals d'atenció ciutadana tant del CatSalut (serveis matrius i regions sanitàries) com de totes les línies assistencials del SISCAT, del SEM etc. A l'hora, aquests actors formen part de diferents institucions i proveïdors que formulen les seves demandes i requeriments.

Per tant, es fa necessari assegurar el suport professional que impulsi i canalitzi el desplegament, amb tota la preparació i posterior resolució directa o indirecta de les incidències que sorgeixen dels desplegament dels projectes de reclamacions electròniques i d'acreditació electrònica tots els àmbits assistencials i a tot Catalunya.

Atesa la necessitat d'aquesta tasca, tenint en compte les seves particularitats i donat que no es disposa dels recursos interns suficients i adequats per desenvolupar-la en els terminis necessaris, la Gerència vol proveir-se d'un suport tècnic adequat per dur-la a terme.

Aquesta contractació es justifica per la impossibilitat d'assignar aquesta càrrega als professionals de la Gerència de Gestió Ciutadana i, atès que el Servei Català de la Salut no disposa de mitjans propis suficients i adequats per a poder realitzar l'esmentada activitat, es proposa encarregar la contractació de mitjans externs per a la seva realització, d'acord amb el que preveu l'article 30.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic.

Es tracta d'un projecte limitat en el temps i no comporta la incorporació de nous recursos un cop finalitzat.

2. Objecte del contracte

Disposar del servei de suport tècnic per a la gestió del canvi i desplegament/implantació dels nous sistemes d'informació i gestió de reclamacions o gestió de serveis d'atenció ciutadana (GESAC) i d'acreditació (MPI) del Sistema de Salut de Catalunya en tots els àmbits assistencials i en tot el territori de Catalunya de manera progressiva.

Els objectius que es volen assolir amb aquesta contractació són els següents:

- Suport a la direcció del projecte en la definició de les línies operatives de treball i en relació amb la coordinació amb d'altres agents implicats.
- Monitorització de les diverses línies de treball i suport en la gestió de la planificació global del projecte i en l'operativa del desplegament i implantació dels diferents projectes digitals i electrònics.
- Suport a la implantació i gestió del canvi d'aquests nous sistemes electrònics de gestió ciutadana en el CatSalut, en el SISCAT i en d'altres proveïdors si n'és el cas.
- Detecció i canalització per la seva resolució en el nivell adient, funcional i/o tecnològic, dels successos i incidents sorgits en el procés de desplegament territorial i plans pilot dels serveis electrònics d'atenció ciutadana.
- Identificació i definició de millores en el sistema
- Suport a l'evolució dels models electrònics de gestió ciutadana
- Suport en la definició i desplegament de noves funcionalitats vinculades als diferents serveis de gestió ciutadana
- Manteniment, evolució i millora de la gestió funcional dels sistemes d'informació de gestió ciutadana electrònics
- Formació dels sistemes desenvolupats als diferents agents implicats.
- Acompanyament específic a les entitats en el desplegament de funcionalitats estratègiques.

- Suport a l'elaboració documental (manuals, procediments,...) dels projectes i dels KPIs i indicadors d'avaluació de les diferents implantacions i/o pilots

Codi CPV: 72222300-0

3. Existència de Lots

Es considera inadequat la divisió del contracte en lots pels següents motius:

Tots els requisits tenen funcions relacionades i el seu desenvolupament ha d'anar de manera conjunta. Es considera que des del punt de vista tècnic, el més adient és que totes les fases del projecte les executi el mateix proveïdor. La divisió de tasques comportaria:

- La necessària coordinació entre diferents proveïdors dificultaria i posaria en risc l'adequada execució del contracte.
- Una execució més complicada i costosa econòmicament.
- Les fases de formació, treball de camp i anàlisi de les dades requereixen de sincronia i homogeneïtzació de criteris que, en cas de més d'un proveïdor, provocaria un biaix en la interpretació dels resultats.

4. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

Pressupost base de licitació: 575.842,17 euros (IVA inclòs)

Valor estimat del contracte: 475.902,62 euros

Càlcul i determinació del preu:

El pressupost base de licitació s'ha elaborat a partir dels costos directes i costos indirectes i benefici empresarial indicats a continuació.

Costos directes	361.686,00 €
costos indirectes	80.903,44 €
Benefici empresarial	33.313,18 €

5. Existència de crèdit

Atenent a la durada del contracte, es proposa un abast pluriennal de la despesa que ha estat autoritzada pel Govern de la Generalitat, i s'aplicarà a la partida pressupostària **D/227008900/1210/0000** i pels següents imports anuals:

Exercici	import
2026	98.503,55 €
2027	266.531,15 €
2028	210.807,47 €

En aquests imports està repercutit el corresponent IVA.

6. Preu del contracte

El preu del contracte es farà efectiu mitjançant pagaments mensuals, d'acord amb l'activitat realitzada durant cadascun dels períodes i els preus/hora que resulti de l'adjudicació

7. Termini de durada

La durada prevista del contracte és de 34 mesos a comptar des de la seva signatura.

8. Pròrrogues

No

9. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Procediment: obert

Forma de tramitació: harmonitzada

10. Requisits mínims de solvència i mitjans d'acreditació

- Solvència econòmica i financera:
 - Patrimoni net al tancament de l'últim exercici econòmic per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació de comptes anuals per import igual o superior a 1 euro, en els termes d'allò establert a l'apartat 87 de la LCSP.
 - Volum anual de negocis mínim de 150.000 euros en, com a mínim, un dels tres darrers exercicis aprovats
- Solvència tècnica:
 - import acumulat, durant els darrers tres anys, mínim d'una vegada el pressupost base de licitació del contracte en serveis d'igual o similar naturalesa als que són objecte de la licitació.

11. Criteris d'adjudicació

Els criteris definits per a l'adjudicació del servei de suport per al desplegament i gestió del canvi d'un servei electrònic d'atenció ciutadana en el sistema sanitari públic de Catalunya, està vinculat a l'objecte del contracte, amb la finalitat de seleccionar la millor oferta en relació qualitat-preu tenint en compte les especificitats del servei requerit

Aquests criteris s'han formulat de manera objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, i no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada garantint la possibilitat que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva.

La valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmica més avantatjosa es durà a terme per l'aplicació dels criteris valorables de forma automàtica que es detallen al quadre de característiques del contracte i s'aplicarà la fórmula establerta per la Direcció General de Contractació Pública pel que fa a l'oferta econòmica.

Així mateix, l'article 145.2 de la Llei de Contractes del Sector Públic preveu que entre els criteris d'adjudicació es pugui incloure la qualificació i experiència del personal adscrit al contracte sempre i quan la qualitat d'aquest personal pugui afectar de manera significativa a la seva millor execució.

Així, el grau d'experiència de les figures de l'Equip de Treball en actuacions similars als serveis objecte del present contracte és clau atenent a les vicissituds que poden concórrer durant la seva execució en

termes de qualitat, avalada per dita experiència. En el cas concret dels serveis licitats, aquests impliquen una sèrie de condicionants que fa que l'experiència prèvia en aquest tipus d'actuacions sigui un criteri rellevant a tenir en consideració.

La resta de criteris previstos al quadre de característiques del contracte es tipifiquen com a susceptibles de judici de valor i són criteris de qualitat que tenen el seu fonament en què l'activitat a realitzar requereix d'uns procediments que garanteixin l'objecte de l'encàrrec i unes possibles millores que donin major qualitat al producte final de l'encàrrec.

Així serà important disposar d'un projecte funcional explicant com es desenvoluparà la feina per donar resposta als objectius de l'encàrrec. Els processos objecte de treball requereixen tenir un mètode que garanteixi la continuïtat del treball a través d'algun mecanisme de coordinació i seguiment per a garantir el compliment dels objectius establerts en el temps requerit. Entenent que en aquest sentit serà fonamental destinar suficients mitjans tècnics i materials i realitzar informes de seguiment i un informe final de tancament amb continguts suficients sobre l'activitat realitzada.

12. Identificació del caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes

Serà d'aplicació la fórmula prevista al plec de clàusules administratives particulars

13. Contingut de les proposicions

- Sobre A: DEUC

- Sobre B: Annex B, acompanyat de la documentació que conforma la seva proposta segons el que es descriu a l'apartat H.1 del present quadre de característiques del contracte.

- Sobre C: annex C (oferta econòmica), annex C.2 (descripció de l'equip de treball) i declaracions responsables signades pels professionals proposats relatives al compliment dels requeriments mínims i l'experiència addicional de cadascun d'aquests professionals.

14. Modificació del contracte

No es preveuen modificacions.

15. Cessió

Es permet la cessió del contracte, d'acord amb els límits que preveu l'article 214 de la LCSP.

16. Subcontractació

Sí, d'acord amb l'article 215 de la LCSP es podran subcontractar totes les tasques que no siguin considerades obligacions essencials, no accessòries, i que hauran de ser executades directament pel contractista principal. Cap de les tasques que conformen l'objecte del contracte revesteix la qualitat d'essencials que hagin d'efectuar-se directament pel contractista i, per tant, podran ser subcontractades.

17. Revisió de preus:

No

18. Termini de garantia

No s'estableix

19. Programa de treball

No

20. Tractament i/o cessió de dades de caràcter personal

No

21. Identificació de les persones que intervenen al procediment

Vocals: 2 tècnics/ques de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Persona que signa el Plec de Prescripcions Tècniques: Cap de la Divisió de Gestió d'Usuaris

22. Responsable del contracte

Gerent de Gestió Ciutadana

Elisenda Serra Masip
Directora de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari