

Informe justificatiu

Expedient	SCS-2026-79	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari, Gerència de Gestió Ciutadana		
Procediment	Obert	Tipus	Serveis
Objecte	Desplegament durant tres anys del sistema d'informació de reclamacions, suggeriments, agraïments, sol·licituds d'informació i gestió de la qualitat.Objectes perduts i Sol·licituds informes assistencials. (eReclamacions)		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	475.902,62	99.939,55	575.842,17
Valor estimat	475.902,62	-	-
Termini d'execució	34 Mesos		

Justificació de la necessitat de contractar

1. Antecedents:

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.

2. Objecte de contractació:

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

3. Descripció de la situació actual:

Pel que fa a sistemes electrònics de gestió ciutadana, s'ha definit el model funcional del projecte e-Reclamacions, informació i suggeriments que incorpora també un mòdul de coneixement (argumentaris, indicadors, etc.) i d'altres mòduls operatius i que esta en fase de finalització del desenvolupament de la primera fase (funcionalitats principals), prevista per a finals del 2025. L'any 2024 es van gestionar unes 64.000 reclamacions més uns 70.000 contactes de la ciutadania per diversos canals per a diferents consultes, sol·licituds d'informació, suggeriments, etc. Aquesta gestió afecta a CatSalut, tant serveis matris com regions sanitàries i als centres del SISCAT de les diferents línies assistencials. Aquest sistema d'informació ha de permetre la gestió on-line de les reclamacions, suggeriments, etc. de tot el SISCAT.

Altrament existeixen sistemes electrònics desenvolupats per la gestió de l'acreditació de persones residents a Catalunya en el sistema sanitari públic i gestió de la seva targeta sanitària que interoperen amb tots els sistemes d'informació del SISCAT, als quals s'estan incorporant evolutius funcionals. L'any 2024 es van gestionar més de 300.000 noves acreditacions i es van editar més de 800.000 targetes sanitàries. Actualment existeix un sistema d'informació per a la gestió de l'acreditació en el sistema sanitari públic de la població resident a Catalunya (RCA) i s'està desplegant i evolucionant un sistema per a la identificació i gestió de tots els pacients atesos (Màster de pacients o MPI) que s'ha de sincronitzar i adaptar amb l'RCA i implantar les diferents funcionalitats a tot el SISCAT.

El servei a portar a terme es descriu en el Plec de clàusules tècniques i documents annexos que es presenten.

Tenint en compte el volum de les activitats necessàries per a dur a terme el projecte i la seva operativització demanda una dedicació exclusiva de professionals estimada en 3 tipus de perfils: un tècnic sènior, dos tècnics juniors especialitzats (de tecnologies d'informació).

Fases i necessitat de recursos per a cada fase

A continuació el desglossí estimat per als tres anys de duració del servei de desplegament atès que per a cada any de desenvolupament de les diferents fases es preveu una necessitat de recursos diferent:

Any 2026 (inici previst març)

Durant aquest any pel que fa a eReclamacions, es preveu dur a terme el pilot de les funcionalitats principals amb una durada de 4 mesos (inclou l'avaluació de la prova pilot) i l'inici del desplegament d'aquestes als centres i agents implicats durant la resta de l'any.

La necessitat de recursos pels 10 mesos previstos seria la següent:

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT-project manager	53,3%	800
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	63,3%	950

Any 2027 (12 mesos)

Pel que fa a eReclamacions, durant aquest any es preveu dur a terme, la continuació del desplegament de les funcionalitats bàsiques juntament amb una prova pilot de les funcionalitats ampliades (mòdul de qualitat, mòdul analític, etc.), l'avaluació de la prova pilot i el posterior desplegament d'aquestes funcionalitats.

Pel que fa a l'MPI, aquest any es preveu dur a terme la prova pilot de les funcionalitats que van més enllà de la consulta, dur a terme l'avaluació de la mateixa i iniciar el desplegament.

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT-project manager	72,2%	1.300
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	100%	1.800
Tècnic júnior IT (MPI)	1	IT-project manager	100%	1.800

Any 2028 (12 mesos)

Durant aquest any està prevista la consolidació i seguiment del desplegament de l'eReclamacions així com l'aplicació del pla de qualitat (anàlisi i avaluació), detecció de millores, identificació d'evolucius, etc.

En relació a l'MPI, es continuarà amb el desplegament i la consolidació del mateix.

ROL	Persones	Grup / nivell conveni	Percentatge dedicació	Hores dedicació per perfil
Tècnic sènior IT	1	IT- project manager	50%	900
Tècnic júnior IT (Reclam)	1	IT-project manager	83,3%	1500
Tècnic júnior IT (MPI)	1	IT-project manager	83,3%	1500

4. Justificació de la necessitat de contractar:

Tal i com es fa esment als motius exposats, 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.

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.

Per aquests motius, es considera que no procedeix la divisió del contracte en lots.

Per tant, es proposa la contractació del servei a una empresa externa per mitjà d'un procediment obert pluriennal, avançat de despesa, des de la seva formalització l'any 2026 fins el 31 de desembre de 2028.

Determinació del preu del contracte

D'acord amb el que preveu l'article 102 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic i les característiques de la contractació, el preu del contracte s'establirà a partir dels preus unitaris/preus hora que resultin de l'adjudicació.

(veure informe econòmic en annex)

1. Termini de contracte

Contracte pluriennal, la durada del contracte s'estima des de la seva formalització l'any 2026 fins el 31 de desembre de 2028.

2. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte per tres anys és de 475.902,62€ (sense IVA) i 575.842,17€ (IVA inclòs):

Concepte	Sense IVA	IVA inclòs
Pressupost base de contractació any 2026	81.407,89€	98.503,55€
Previsió anualitat any 2027	220.273,68€	266.531,15€
Previsió anualitat any 2028	174.221,05€	210.807,47€
TOTAL	475.902,62€	575.842,17€

Elisenda Serra Masip
Directora
Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari