

Plec de condicions tècniques particulars per a la contractació del servei per a la gestió de continguts sobre medicaments adreçats a la ciutadania

SCS-2027-23

Índex

SERVEI PER A LA GESTIÓ DE CONTINGUTS SOBRE MEDICAMENTS ADREÇATS A LA CIUTADANIA

1	CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS	3
1.1	Objecte del concurs.....	3
1.2	Objectius del projecte/servei	3
1.3	Antecedents.....	3
1.4	Funcions de la gestió de continguts	4
1.5	Tipus i descripció del servei	4
1.6	Condicions d'execució.....	5
1.6.1	Marc temporal del projecte	5
1.6.2	Forma de pagament	5
1.6.3	Equip de treball.....	5
1.6.4	Metodologia	5
1.6.5	Confidencialitat i propietat intel·lectual.....	7

SERVEI PER A LA GESTIÓ DE CONTINGUTS SOBRE MEDICAMENTS ADREÇATS A LA CIUTADANIA

1 CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1 Objecte del concurs

L'objecte d'aquesta contractació és disposar dels recursos especialitzats necessaris per a l'elaboració i gestió de continguts sobre medicaments adreçats a la ciutadania.

1.2 Objectius del projecte/servei

L'objectiu del servei és donar impuls en l'elaboració i difusió d'informació sobre medicaments adreçada a la ciutadania, donant suport especialitzat en la gestió de continguts en llenguatge adreçat a la ciutadania (llenguatge planer), així com l'estructuració dels continguts al web.

1.3 Antecedents

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar a l'estiu de 2025 el Pla integral de la política del medicament ([PIPMED](#)). L'objectiu d'aquest pla és garantir un ús dels medicaments centrat en la persona i basat en l'evidència, l'eficiència, la qualitat i la seguretat, i vetllar per la innovació, l'equitat i la sostenibilitat, amb orientació a resultats en salut i amb la implicació dels professionals i de la ciutadania. Entre les línies estratègiques del Pla hi ha l'impuls del coneixement de la ciutadania en l'ús dels medicaments i en la presa de decisions compartides. Així mateix, com a eines d'implementació, s'inclouen les estratègies de comunicació i difusió.

Una de les eines de comunicació de les quals disposa el Departament de Salut és el Canal Salut, que incorpora informació transversal per afavorir que la ciutadania s'impliqui i corresponsabilitzi en la seva salut. Al voltant de Canal Salut s'articulen webs temàtics que se centren en àmbits específics.

L'Àrea del Medicament del CatSalut porta a terme la coordinació i gestió dels continguts de Medicaments i Farmàcia des de l'any 2013. A l'inici de l'encàrrec, es va constituir un comitè editorial amb la voluntat de donar veu als agents del sistema sanitari públic que elaboren o participen habitualment en la informació sobre medicaments i altres productes farmacèutics. Els continguts es publicaven en el web temàtic Canal Medicaments i farmàcia i es difonien pels diversos canals disponibles com xarxes socials, butlletins o altres webs de l'entorn del Departament de Salut.

Actualment la Generalitat està impulsant un projecte de transformació digital de l'ecosistema web amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació i aconseguir uns serveis públics més eficients. Aquest procés implica accions a dos nivells:

- Tecnològica, amb una millora en la plataforma de gestió de continguts.
- Contextualització i reestructuració de continguts, per tal que el web sigui un espai de referència per a la ciutadania.

En aquest context de simplificació i eficiència, els continguts específics de medicaments, que estaven al web Canal Medicaments i farmàcia, s'han integrat recentment en el Canal Salut, mantenint la idiosincràsia de l'elaboració dels continguts i repensant la informació per fer-la més assequible a la ciutadania. Això ha implicat una revisió de l'estructura de l'apartat de la ciutadania i també de l'apartat dels professionals.

A banda de l'apartat de Medicaments i Farmàcia de Canal Salut, des del Departament de Salut s'impulsen altres vies de difusió d'informació cap a ciutadania relacionada amb els medicaments.

1.4 Funcions de la gestió de continguts

Les funcions que haurà de dur a terme inclouen:

- Donar suport a l'elaboració de continguts sobre medicaments en llenguatge clar i amb una visió del servei adreçat a la ciutadania, complint els requeriments d'accessibilitat i tenint en compte les pautes i recomanacions que estableix el Departament de Salut per als portals de salut.
- Donar suport a l'elaboració de material i la difusió d'actuacions liderades per l'Àrea del Medicament, en coordinació amb els responsables de l'àmbit comunicatiu del CatSalut i del Departament de Salut.
- Realitzar propostes d'estructuració dels continguts de l'apartat de medicaments en l'estructura del Canal Salut al web.
- Publicar continguts al web.
- Realitzar el seguiment mensual de l'activitat generada, de l'apartat de medicaments, així com en altres extraccions puntuals d'informació segons necessitats, i proposar accions basades en els resultats.
- Col·laborar en redissenyar el pla de medicació per tal que esdevingui una eina clau per al coneixement de la medicació per part de la ciutadania i que faciliti el compliment dels tractaments prescrits en l'àmbit del SISCAT.

1.5 Tipus i descripció del servei

La participació de les persones en la seva cura és un fet assenyalat pel Departament de Salut com a necessari per garantir els drets de la ciutadania a una informació completa, adequada, comprensible i de fàcil accés sobre la seva salut, els tractaments i els riscos individuals i col·lectius importants que els afecten, de manera que sigui possible la coparticipació en les decisions que els afecten directament. És important promoure actuacions orientades a reforçar i augmentar els coneixements de la ciutadania sobre l'ús adequat i sostenible dels medicaments, adaptat a les necessitats i les realitats dels diversos grups de població.

En concret, el bloc de Medicaments i farmàcia és una eina d'informació pública i d'interès social, amb continguts divulgatius, clars, precisos, accessibles, basats en l'evidència científica i avalats pel Departament de Salut, per tal d'afavorir que la ciutadania s'impliqui i corresponsabilitzi en la seva salut i faci un ús racional del medicament.

El model de relació i gestió del projecte atesa la naturalesa de les tasques que cal desenvolupar en el marc d'aquest encàrrec comporta la necessitat de definir un circuit de comunicació fluid entre els responsables del projecte i l'equip encarregat de realitzar-lo.

Els mitjans de contacte seran preferentment el correu electrònic, el telèfon i videoconferències, i es podran realitzar reunions presencials a les seus del CatSalut de Barcelona. Els serveis es prestaran en horari d'oficina de 9 a 17 hores però es valorarà flexibilitat horària i en cas d'alertes relacionades amb l'àmbit dels medicaments i la seva gestió en el SISCAT.

1.6 Condicions d'execució

1.6.1 Marc temporal del projecte

Els serveis que aquí se sol·liciten han d'ajustar-se al que s'estableix en el contracte, des del dia d'inici del contracte fins a la seva finalització.

1.6.2 Forma de pagament

El preu del contracte es farà efectiu mitjançant pagaments trimestrals, d'acord amb l'activitat realitzada durant cadascun dels períodes.

1.6.3 Equip de treball

Per poder desenvolupar amb garanties aquest servei s'estima que el licitador ha de preveure, com a mínim, la dedicació equivalent a 450 hores anuals.

La persona assignada haurà de disposar del perfil de tècnic/a en Comunicació, amb titulació de Grau en Periodisme o equivalent.

Es requereix una experiència mínima de tres anys en funcions de comunicació desenvolupades en l'àmbit de salut.

El licitador ha de detallar la relació de funcions del perfil tenint present els requeriments descrits al plec.

1.6.4 Metodologia

A l'hora d'elaborar, dissenyar i actualitzar els continguts del web caldrà respectar els principis d'accessibilitat que determina la directiva europea sobre accessibilitat dels llocs web dels organismes del sector públic (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016), i la transposició estatal (Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic). Així mateix, cal incorporar la perspectiva de gènere.

Els continguts s'elaboraran d'acord amb les següents fases:

- Recerca documental

Davant la qualitat i el rigor científic que precisen els continguts propis de l'àmbit de la salut, les fonts d'informació principals seran els documents que editi el Departament de Salut i institucions relacionades de l'entorn /Salut, com ara documents informatius adreçats a la ciutadania, butlletins relacionats amb l'àmbit del medicament, guies de pràctica clínica, protocols, recomanacions i altres recursos. Addicionalment, i si s'escau, es consultaran webs de referència, com l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i Medline Plus.

- Elaboració dels continguts

En la redacció de continguts cal seguir els criteris i l'estil de redacció del web on s'allotjaran i de les seccions on viuran, així com les pautes de redacció SEO que estableix el Departament de Salut per als portals de salut d'acord amb els requeriments que la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) de la Generalitat de Catalunya fixi per als portals.

- La idea central que es vol comunicar es presentarà de manera concisa i clara i amb una estructura ordenada per tal que el destinatari la capti sense haver de fer esforços.
- Es farà ús d'elements visuals i multimèdia (imatges, vídeos, àudios, etc.) que amplii la informació i ajudin a entendre-la millor.
- Caldrà tenir en compte la informació relacionada ja publicada al Canal Salut, web del CatSalut i a la resta de webs de l'entorn del Departament de Salut per evitar duplicitats de continguts i integrar els continguts possible de forma òptima.

El llenguatge s'ha d'adaptar al públic al qual s'adreça la informació. En aquest sentit, cal seguir les pautes d'escriptura en llenguatge clar publicades al portal de la DGSEC de la Generalitat de Catalunya. La versió final dels documents ha de complir amb tots els requeriments d'accessibilitat.

- Revisió dels continguts

Es revisaran altres continguts elaborats per professionals de la salut que determini el comitè editorial o l'Àrea del Medicament per tal adaptar-los al llenguatge adreçat a la ciutadania.

Les persones responsables de la validació de les propostes han de poder identificar fàcilment les esmenes proposades i, si s'escau, s'afegiran comentaris que les justifiquin i s'exposaran els dubtes que puguin sorgir.

- Selecció d'imatges

Sempre que calgui s'afegiran imatges lliures de drets que il·lustrin els continguts d'acord amb la línia gràfica del canal. En cas que s'utilitzin imatges pròpies, passaran a complir la llicència *creative commons* tal com estableix la Generalitat de Catalunya. Es lliurarà una proposta que inclourà una selecció d'un mínim de tres imatges que encaixin amb el contingut que acompanyaran.

Els responsables de validació dels continguts de l'Àrea del Medicament seleccionaran la que considerin més adient o bé sol·licitaran a l'empresa que realitzi una nova proposta que s'ajusti millor a les necessitats.

Tots els elements que componen les imatges respectaran les recomanacions de promoció de la salut que fa el Departament de Salut.

- Seguiment del procés de validació

Assistència a totes les sessions de treball programades amb l'objectiu de validar la informació elaborada amb professionals de la salut i/o pacients.

Els continguts sotmesos a validació es revisaran per incorporar les propostes i opinions expressades al llarg d'aquestes sessions.

- Seguiment mensual de les estadístiques de navegació dels continguts sobre medicaments i farmàcia publicats al web Canal Salut

Amb periodicitat mensual es realitzarà una extracció de les dades bàsiques de navegació de les persones usuàries dels continguts de Medicaments i farmàcia publicats al web, incloent pàgines visualitzades, visites realitzades, durada mitjana de les visites, pàgines més visitades i altra informació rellevant, mitjançant l'eina de seguiment de la Generalitat, PIWIKpro.

Adicionalment, i en funció de les necessitats, s'explotaran dades puntuals.

A partir de l'anàlisi d'aquestes dades i en base als resultats observats, es proposaran mesures correctores per identificar els punts forts i febles del bloc d'informació sobre medicaments i farmàcia i orientar l'estratègia de comunicació digital.

- Estructuració dels continguts

Els nous continguts s'articularen de manera que siguin fàcilment localitzables d'una manera senzilla i el més intuïtiva possible, tot respectant els principis bàsics d'usabilitat. S'integraran de manera natural en l'arquitectura de la informació del web.

Es requerirà que s'apliqui una bona lògica de navegació, fàcil i ben estructurada. Els continguts hauran de ser el més accessibles possible, en el sentit d'evitar un excés de "clics" per part de l'usuari.

Els continguts seguiran el fil d'Ariadna per situar l'usuari i ajudar-lo a entendre la jerarquia de la informació.

La informació només viurà en un sol lloc i, si s'escau, es farà accessible des d'allà on calgui.

1.6.5 Confidencialitat i propietat intel·lectual

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.

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

Ana Clopés Estela

Directora de l'Àrea del Medicament