

Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES, A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, DE LOS CENTROS SANITARIOS DE AP Y AH DEL SES.

N.º DE EXPEDIENTE: CSE/99/I I 24067820/24/PA

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de prescripciones es la evaluación de la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Extremeño de Salud mediante la realización de una serie de entrevistas telefónicas. El trabajo de campo realizado deberá ofrecer información de la experiencia de los pacientes atendidos en:

- Atención primaria (consultas de medicina de familia y de pediatría; presenciales y telefónicas; enfermería y facultativos)
- Atención Hospitalaria (en el área quirúrgica y en el área médica de los hospitales)
- Cirugía Mayor Ambulatoria
- Urgencias hospitalarias
- Consultas Externas (diferentes especialidades en cada hospital o centro de especialidades, diagnóstico y tratamiento).

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo permitirán estudiar los resultados y extraer conclusiones en base a un análisis estadístico que ofrezca una visión global del nivel de atención prestado por el Servicio Extremeño de Salud y que, en adelante, permita conocer la evolución de los resultados con las futuras encuestas a realizar. Para ello será imprescindible construir unos indicadores de satisfacción, identificar las variables de segmentación de datos más relevantes y facilitar los resultados en un modelo de visualización claro, conciso y que permita interpretar los resultados obtenidos de manera intuitiva a través de elementos visuales.

Objetivos específicos:

1. Evaluar la calidad del servicio de atención prestada:
 - a. Medir la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida.
 - b. Evaluar la calidad de los servicios sanitarios y no sanitarios (servicios generales, administrativos, logísticos, materiales y medios, gestión de la espera, citas, etc.).
2. Identificar áreas de mejora.
 - a. Obtener información directa y propuestas de mejora sobre los aspectos específicos de cada área de asistencia sanitaria.
 - b. Identificar los factores que influyen de manera positiva o negativa en la experiencia del paciente.
 - c. Identificar puntos fuertes y débiles determinando cuáles son los aspectos mejor valorados por los pacientes.
 - d. Detectar problemas o deficiencias en el sistema de salud desde la perspectiva del paciente.
3. Mejorar la experiencia del paciente.

CSE/99/I I 24067820/24/PA

1

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 1/12
VERIFICACIÓN	FDSERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

- a. Obtener información a través de fuentes primarias que, de manera detallada exprese la opinión de los pacientes sobre su experiencia en los distintos puntos de atención, (atención primaria, atención hospitalaria, consultas externas, urgencias, etc...)
- b. Identificar que áreas y acciones son prioritarias en base a la información obtenida.
4. Promover la mejora continua.
 - a. Establecer un marco para la implementación de mejoras continuas basadas en la retroalimentación del paciente, permitiendo monitorizar el impacto de los cambios y mejoras implementadas por la gerencia del sistema sanitario.
5. Promover la participación del paciente.
 - a. Fomentar que los pacientes se sientan escuchados a través de encuestas de satisfacción.
 - b. Incentivar la colaboración de los pacientes en la mejora continua del sistema sanitario, transmitiendo a través de estas encuestas que su opinión es importante y se tendrá en cuenta.
6. Valorar y establecer estándares de calidad sobre el nivel y calidad de la atención prestada al paciente.
 - a. Contar con un punto de partida que permita identificar si los estándares de los servicios de salud cumplen con las normativas de calidad establecidas por las autoridades sanitarias.
 - b. Comparar los resultados y medir la evolución de los mismos en el tiempo.
7. Optimizar la gestión sanitaria a través de un modelo de datos objetivo que permita la toma de decisiones y la planificación estratégica en el ámbito de la salud, priorizando recursos y esfuerzos en las áreas de mejora que requieran una mayor atención.
8. Evaluar la equidad de la atención prestada, identificando si algún usuario, por sus características socioeconómicas puede llegar a mostrar un nivel de satisfacción diferente con respecto a la media.
9. Informar y transmitir los resultados a la ciudadanía, generando un sistema transparente sobre el desempeño y la calidad prestada de los servicios sanitarios.

2. METODOLOGÍA

2.1. Ficha técnica de la encuesta y principales características del diseño muestral

Las encuestas estarán dirigidas a los usuarios atendidos en el Servicio Extremeño de Salud en las modalidades de Atención Primaria, Atención Hospitalaria, Urgencias, Consultas Externas y Cirugía Mayor Ambulatoria.

El ámbito geográfico se circunscribe a la Comunidad Autónoma de Extremadura. La totalidad de los pacientes encuestados deberán haber recibido asistencia sanitaria en el Servicio Extremeño de Salud.

El periodo de recogida de encuestas se estructurará como mínimo en dos cortes por cada anualidad, siendo la duración del periodo de recogida de cada uno de los cortes de 12 semanas. Los periodos establecidos serán los siguientes:

- Corte 1: febrero – abril.
- Corte 2: septiembre – noviembre.

CSE/99/I | 24067820/24/PA

2

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 2/12
VERIFICACIÓN	FDSESRKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

Desde el Servicio Extremeño de Salud se proporcionará una BBDD con los pacientes atendidos de manera semanal, de esta forma se podrá recoger de manera reciente la experiencia de los pacientes atendidos en las diferentes áreas de atención sanitaria. Será requisito ineludible que la empresa adjudicataria realice las encuestas cumpliendo el objetivo de cuotas semanal establecido.

El tamaño de la muestra mínimo estimado será de 17.420 entrevistas anuales (5.100 en Atención Primaria y 12.320 en Atención Hospitalaria). El muestreo estará estratificado en base a las áreas y centros de Atención Primaria y los diferentes hospitales que prestan la Atención Hospitalaria.

Las empresas licitadoras deberán presentar en la oferta La propuesta técnica en la que deberá proporcionar un desglose con las diferentes encuestas a realizar.

El número de entrevistas telefónicas efectivas por corte ,será tal que garantizará un número de encuestados mínimo en cada uno de los cortes, para cada centro y cada tipo de cuestionario.

La selección de las unidades muestrales será efectuada a través de un muestreo aleatorio y las condiciones de estratificación de la muestra tendrán en cuenta variables como (sexo, edad, modalidad de atención, fecha de atención...). Serán aprobadas por la Dirección Técnica del SES. La sustitución de los pacientes con los que no sea posible contactar o sean excluidos del estudio por algún otro motivo se realizará bajo el mismo criterio.

2.2. Diseño de cuestionarios

El diseño de cuestionarios es una de las piedras angulares del estudio, las empresas licitadoras deberán explicar en La propuesta técnica la metodología de elaboración de cuestionarios y los indicadores o métricas que podrán construirse con los mismos.

La propuesta técnica presentada por el licitador deberá proporcionar una batería de preguntas para cada uno de los cuestionarios.

A través de los cuestionarios elaborados se deberá dar respuesta a la medición de la calidad del servicio, permitiendo así identificar los problemas específicos en la atención y servicios proporcionados. Además, se deberá poder medir con precisión la evaluación de la satisfacción del paciente en base a diferentes aspectos como pueden ser su experiencia y nivel de satisfacción global, el resultado de la atención médica, la interacción con el personal que intervino durante el proceso de atención y valorar el conjunto de las instalaciones donde fue atendido en el caso de que así proceda.

En relación con las preguntas de los cuestionarios, será necesario incluir además de ítems referentes a los datos personales y de control, preguntas cerradas de respuesta única, respuesta múltiple y preguntas abiertas donde la empresa adjudicataria deberá grabar las respuestas textuales. La propuesta técnica del licitador describirá las herramientas de procesamiento de lenguaje natural NLP para estas tareas. El tiempo medio de duración estimado en cada entrevista estará comprendido entre los 7 y 10 minutos en todos los cuestionarios.

2.3. Trabajo de campo

El trabajo de campo consistirá en la realización de entrevistas telefónicas efectuadas a través de un call center basado en una aplicación CATI (computer assisted Telephone interviewing), esto implicará varios pasos y actividades que aseguren la recolección de datos precisos y eficientes. A continuación se describen las principales fases y componentes de este proceso.

Los cuestionarios deberán ser revisados y aprobados por la Dirección Técnica del SES.

De manera previa al inicio del trabajo de campo se deberá realizar una prueba piloto o pretest, para ello se realizarán al menos 25 entrevistas válidas por cada cuestionario. De esta forma será posible

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 3/12
VERIFICACIÓN	FDESARKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

comprobar la correcta claridad y comprensión del lenguaje, asegurándonos que las preguntas son claras y comprensibles para los encuestados. El objetivo es evitar diferentes interpretaciones a una misma pregunta. Además, se comprobará que el lenguaje utilizado sea apropiado para el público objetivo.

Este pretest también deberá evaluar la eficacia del protocolo de la entrevista donde se deberá identificar a la empresa encargada de realizar el trabajo, presentar al Servicio Extremeño de Salud, identificar al paciente que deberá participar en la encuesta, informar sobre la normativa de protección de datos vigente y, finalmente, invitar al paciente atendido a participar en el estudio de carácter voluntario.

Los resultados obtenidos en el pretest deberán permitir optimizar el proceso de encuestación, comprobar que los saltos lógicos del cuestionario funcionen de manera correcta y que las preguntas dependientes sean administradas de manera adecuada. A su vez se deberán identificar los posibles problemas técnicos con el software CATI, el sistema de gestión de llamadas, el control de calidad de las llamadas realizadas, el seguimiento de las cuotas y el protocolo de contacto previamente definido.

La totalidad del pretest realizado deberá ser monitorizado y accesible para la dirección técnica del Servicio Extremeño de Salud siendo esta junto el equipo técnico de la empresa adjudicataria quienes validarán si la ejecución de las encuestas supone una experiencia sencilla, cercana y fácil de comprender para el encuestado que se traduzca en una experiencia positiva. Esta experiencia se debe traducir en una respuesta completa y honesta en base a la experiencia vivida en el proceso de atención.

Transcurrido el pretest se realizará una reunión con el equipo de encuestadores donde se recojan sus principales observaciones y propuestas de mejora. Esto permitirá mejorar el flujo del cuestionario y emplear un lenguaje adecuado, construyendo de esta forma una experiencia del encuestado positiva.

Por último, los resultados obtenidos en la prueba piloto serán explotados estadísticamente generando un conjunto de datos iniciales que proporcionen una visión preliminar de las tendencias y posibles resultados del estudio completo, así como la comprobación de que todas las preguntas están siendo ejecutadas de manera correcta. Esta información deberá ser proporcionada a la dirección técnica a través de un informe que describa las principales dificultades encontradas, un análisis preliminar de los resultados y, finalmente, una relación final de las propuestas de mejora contempladas.

Transcurrido el pretest se dará paso al trabajo de campo, el cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Durante el periodo en el que se realice el trabajo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una línea telefónica gratuita.
2. Las llamadas deberán realizarse siempre desde un número de teléfono con el prefijo de Extremadura.
3. Las llamadas deberán realizarse en un horario de lunes a viernes que comprenda una franja horaria de mañana (10:00 a 14:00 h) o de tarde (16:00 a 20:00 h)
4. La grabación de los resultados de las encuestas deberá realizarse en una aplicación CATI.
5. La empresa adjudicataria deberá contar con un supervisor por cada 10 teleoperadores. Éste deberá asegurarse de que las encuestas se realizan de manera correcta y responder cualquier tipo de duda o incidencia relacionada con el trabajo de campo.
6. El seguimiento del trabajo de campo deberá realizarse de manera diaria a través de un dashboard de resultados que será puesto a disposición del Servicio Extremeño de Salud con el objetivo de monitorizar el avance del trabajo
7. La aplicación CATI deberá proporcionar una base de datos en formato compatible con Excel o SPSS que automatice la codificación y etiquetado de los resultados obtenidos.

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 4/12
VERIFICACIÓN	FDESARKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

8. La herramienta CATI deberá recoger la fecha y hora de cada entrevista realizada junto con la duración de las mismas.
9. Se deberá recoger en un fichero el número de llamadas realizadas para cada contacto y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.
10. Cada una de las llamadas realizadas deberá ser clasificada con un estado.
11. Se realizarán reuniones de seguimiento quincenales con la dirección técnica del estudio del Servicio Extremeño de Salud para comprobar el avance del trabajo de campo. Si la Dirección Técnica del SES lo considerase adecuado se disminuirá la frecuencia a semanal.

2.4. Control de calidad e inspección

La propuesta técnica deberá detallar y explicar los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la organización y planificación del estudio, el desarrollo y la ejecución de las diferentes fases junto con el control de calidad que deberá materializarse de manera transversal durante todo el estudio. Se deberá enfatizar especialmente en los controles realizados sobre las llamadas que realice el equipo de teleoperadores, los procesos de grabación, depuración, explotación y análisis de resultados.

De igual manera, se deberá facilitar a la dirección técnica del Servicio Extremeño de salud el acceso al call center con el objetivo de poder auditar las llamadas realizadas en tiempo real, poder cotejar los cuestionarios de preguntas con la aplicación informática que utilizarán los teleoperadores, así como solicitar las grabaciones de las llamadas realizadas para escucha posterior de las mismas.

2.5. Características del personal adscrito al estudio

Contar con un personal especializado y con una experiencia consolidada en este tipo de estudios es básico para poder alcanzar el estándar de calidad del Servicio Extremeño de Salud. Para ello será necesario contar con un equipo de profesionales especializados que garantice una profunda comprensión de las diversas metodologías de investigación cuantitativa y cualitativa. La capacidad de realizar un análisis estadístico avanzado que garantice comprender e interpretar correctamente los resultados es fundamental para garantizar conclusiones precisas y útiles.

El personal de campo experimentado no sólo debe formar parte del equipo de diseño y análisis, los pilares de este estudio se sujetan en un trabajo de campo correctamente realizado donde los encuestadores tienen un nivel de protagonismo muy relevante. Estos profesionales deberán asegurar que los datos sean recolectados de manera precisa y consistente, minimizando errores y sesgos.

La empresa deberá identificar un Coordinador o responsable de proyecto con las siguientes características:

- Titulación universitaria.
- Experiencia de, al menos, tres años en dirección de estudios de mercado y de opinión.
- Realización de, al menos, dos estudios de mercado y de opinión en el sector de la sanidad.
- Dirección de, al menos, dos estudios de mercado y de opinión de más de 5.000 encuestas en una única toma de datos.

CSE/99/I | 24067820/24/PA

5

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 5/12
VERIFICACIÓN	FDESERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

El responsable del trabajo de campo contará con el siguiente perfil:

- Titulación universitaria.
- Haber coordinado, al menos, dos trabajos de campo con 5.000 encuestas telefónicas con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview o similar).

El equipo de encuestadores deberá estar formado por al menos 20 personas y estas deberán contar con experiencia previa en encuestas de satisfacción de pacientes sanitarios. El adjudicatario deberá realizar la selección, preparación y formación previa de los encuestadores.

Estos perfiles deberán ser identificados en el proyecto técnico con el currículum vitae donde se detalle además de su experiencia profesional y titulación, una relación de los estudios de investigación de mercados en los que han participado.

Cualquier cambio en los miembros del equipo, ya sea por reemplazos, ausencias, bajas o nuevas incorporaciones durante la vigencia del contrato, deberá ser notificado al Servicio Extremeño de Salud.

Todo el personal estará bajo la responsabilidad exclusiva del contratista, quien asumirá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleador. Deberá asimismo cumplir con todas las normativas vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, aplicables a su personal, sin que en ningún caso dicho personal pueda reclamar derechos al Servicio Extremeño de Salud. La administración en ningún momento asumirá responsabilidad alguna derivada de las obligaciones entre el contratista y sus empleados, incluso en situaciones de despidos o medidas basadas en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

2.6. Formación del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria será siempre responsable de la correcta selección, capacitación y formación de los encuestadores y el equipo de trabajo. Esta formación deberá materializarse antes de cada fase del estudio y tendrá una duración mínima de al menos tres días por cada sesión formativa.

El plan de formación deberá proporcionarse en la oferta técnica e incluirá un contenido detallado. Además se detallará la duración de las sesiones.

Se formarán entre otros en habilidades de comunicación y será impartido por profesionales expertos en la materia. En dicho curso se darán instrucciones a los encuestadores para evitar el sesgo de subjetividad tanto en el planteamiento de las preguntas como en la grabación de los resultados.

2.7. Grabación y depuración de los resultados obtenidos durante el proceso de encuestación.

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de recopilación, depuración y validación de la información, así como la comprobación y validación de los resultados obtenidos, garantizando la detección y corrección de errores para asegurar la calidad antes de su análisis estadístico. Se deberán detallar en la propuesta técnica, las técnicas y procedimientos que aplicarán para estas tareas.

La realización de las encuestas deberá cumplir el diseño muestral aprobado por la dirección técnica del Servicio Extremeño de Salud, para ello se utilizará un sistema de cuotas programado en una aplicación CATI. Esta aplicación deberá permitir a su vez diseñar y programar los cuestionarios con la inclusión de

CSE/99/I | 24067820/24/PA

6

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 6/12
VERIFICACIÓN	FDESERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

todos los controles automáticos posibles entre los que se incluyen los filtros. Además, se deberá realizar un trabajo de supervisión que garantice la veracidad y el rigor en el proceso de obtención de datos.

Como mínimo se realizará una supervisión total o parcial de al menos un quince por ciento de las entrevistas realizadas. Esta comprobación se realizará de manera proporcional por cada uno de los agentes encuestadores que participen en el estudio.

El modelo de oferta presentado por las empresas deberá incluir en la propuesta técnica, un protocolo para la correcta ejecución del trabajo de campo donde se haga alusión a la Ley de Protección de datos y se detalle la forma de identificar a los pacientes.

El horario de las llamadas telefónicas podrá ser de mañana (10:00 a 14:00 h) o de tarde (16:00 a 20:00 h) de lunes a viernes.

El número de intentos de contacto telefónico antes de rechazar un contacto nunca será inferior a diez, estos intentos deberán distribuirse de manera automática en las diferentes franjas horarias. Este proceso deberá automatizarse desde la aplicación CATI. El número máximo de llamadas permitidas a cada paciente a lo largo del día será de tres.

2.8. Explotación estadística e indicadores de seguimiento

El modelo de análisis facilitado por la empresa adjudicataria deberá proporcionar información relevante sobre los aspectos más destacados de cada área asistencial. De esta forma será posible evaluar su nivel de satisfacción en las diferentes fases de la experiencia del paciente. Este modelo deberá ser consensuado y aprobado de manera previa por la Dirección Técnica del Servicio Extremeño de Salud.

Los datos mostrados deberán poder visualizarse de manera global y desagregada por hospitales o centros de salud, además, en atención primaria deberá existir la posibilidad de visualizar los resultados y establecer una comparativa entre los resultados de los pacientes atendidos por las diferentes modalidades de atención.

El análisis estadístico a realizar deberá contemplar el tamaño muestral y tener en cuenta diversas métricas como la media, medidas de dispersión, intervalos de confianza y/o técnicas multivariantes. Estas herramientas permitirán identificar áreas de mejora, analizar las relaciones entre las variables y determinar los factores más influyentes en la experiencia de paciente.

La visualización de los datos deberá permitir realizar una visión desagregada de los servicios sanitarios dependientes del Servicio Extremeño de Salud, ofreciendo un desglose por la estructura y segmentos de análisis establecidos.

Se deberán detallar los indicadores de seguimiento establecidos en la visualización del informe. La totalidad de los informes estadísticos deberán realizarse a través de herramientas de visualización y procesamiento de datos.

Los análisis estadísticos realizados deberán cubrir los siguientes puntos:

Evaluar la calidad del servicio de atención prestada

- Satisfacción del paciente: Se requerirá un análisis descriptivo de las escalas de satisfacción y Likert para medir la satisfacción general y por áreas o segmentos establecidos.
- Comparación por tipo de servicio: Análisis comparativo entre los diferentes servicios para detectar diferencias significativas en la calidad percibida.

Mejorar la experiencia del paciente

CSE/99/I | 24067820/24/PA

7

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 7/12
VERIFICACIÓN	FDSERKBS5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

- Tendencias en la experiencia por área de atención: Análisis de diferencias significativas entre los diferentes puntos de atención (atención primaria, hospitalización, consultas externas, urgencias).
- Prioridad de mejora: Identificación de áreas que requieren mayor atención basándose en la combinación de datos de satisfacción y análisis cualitativos.

Participación del paciente

- Análisis de participación: Identificación de tasas de respuesta y evaluación de la representatividad de la muestra, asegurando que los resultados reflejen de manera fiel las opiniones del conjunto de los pacientes entrevistados.

Indicadores clave de rendimiento (KPI's)

Para asegurar un seguimiento eficiente, se deberán proponer indicadores que midan el nivel de satisfacción general y por las áreas detalladas por el Servicio Extremeño de Salud y el impacto de las mejoras implantadas en el tiempo cuando se realice un análisis evolutivo de los resultados.

2.9. Entregables y resultados del trabajo

El adjudicatario deberá entregar en soporte electrónico en las fechas que establezca la dirección técnica del SES y una vez firmado el contrato, los siguientes productos:

1. **Cronograma de trabajo propuesto**, deberá incluir las diferentes fases del estudio, una estimación de las fechas de cada uno de los cortes, las tareas a realizar y los hitos clave junto con los entregables de cada fase.
2. **Diseño muestral de la investigación.**
3. **Seguimiento periódico del trabajo de campo, cuotas semanales y totales.** En el Plan de Trabajo se deberá detallar la forma y periodicidad de facilitar el seguimiento del trabajo de campo.
4. **Cuestionarios definitivos.** El Plan de Trabajo deberá contener la estructura, el contenido, la metodología y forma de validación de los cuestionarios a realizar en la investigación.
5. **Informe pretest** donde se detallará el objetivo de estas pruebas, el contenido de las encuestas, las propuestas de mejora y las conclusiones finales así como un análisis de la viabilidad del cuestionario.
6. **BBDD de microdatos**, será facilitada en los formatos indicados por el Servicio Extremeño de Salud (.csv, .xlsx, .sav, etc.). Se entregará una BDD por cada cuestionario utilizado que recoja los resultados de cada una de las preguntas realizadas, el área, centro y el servicio si procede. Deberá contener además las variables y categorías debidamente etiquetadas de los diferentes segmentos analizados.
7. **Informes del trabajo de campo** donde se describa el proceso del trabajo, el cumplimiento de cuotas, incidencias y resultados intermedios, además se incluirá en estos informes los resultados de la supervisión de al menos el quince por ciento de las entrevistas realizadas. La Dirección técnica del SES podrá proponer la estructura y contenido de estos informes. Además, se podrá

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 8/12
VERIFICACIÓN	FDESERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

solicitar una BBDD en formato Excel con los resultados de las llamadas realizadas que han generado algún tipo de descuelgue y los datos: fecha, día y duración de cada una de las llamadas. Tras el último corte anual además de las bases de datos correspondientes, se presentarán las bases de datos con los resultados agregados de todo el año.

8. **Informes estadísticos de visualización de resultados.** Informes de presentación de resultados en formato interactivo. Se realizarán para cada tipo de cuestionario y según lo aprobado en el plan anual de trabajo. Estos informes deberán incluir los indicadores clave seleccionados por la Dirección Técnica del SES de los diferentes cuestionarios, centros y áreas asistenciales. Además se incluirán los datos que la Dirección Técnica del SES determine y proporcionen conocimiento sobre la evolución de la satisfacción. Por último, los informes deberán contener una ficha final a modo de resumen donde se muestren de manera desagregada los puntos fuertes y débiles más destacados en orden de establecer acciones de mejora.
9. **Resumen ejecutivo** que comunique los resultados relevantes de cada tipo de cuestionario. Tras el último corte, además de los informes correspondientes al corte, se presentarán los mismos informes con los datos agregados de los cortes anteriores con la información anual de cada tipo de cuestionario integrada.
10. **Documento de propuestas de mejora en relación a la planificación del estudio.** Deberá contener al menos:
 - a. Revisión metodológica: ajustes en el diseño muestral, cuestionarios y proceso de campo según resultados del pretest y seguimiento.
 - b. Sugerencias operativas: mejoras en la programación del ATI, formación del equipo de encuestadores y ajustes de las cuotas.
 - c. Observaciones en relación a la visualización e interpretación de resultados.
 - d. Recomendaciones para futuras fases, consideraciones para optimizar el cronograma de trabajo, incrementar la tasa de repuesta y ajustar la muestra en futuras oleadas de encuestas.

(La empresa dispondrá de 20 días para entregar el informe de resultados desde la finalización del último corte, que tendrá las siguientes características: completo, con frecuencias, índices de tendencia central (media y mediana), desviación típica de cada ítem, e intervalos de confianza, al 95% de probabilidad asociada. Referidos a cada ámbito, para cada área de salud y para la muestra completa; y un resumen con los datos más significativos, con los gráficos y explicaciones técnicas necesarias, y en el formato adecuado para poder ser publicados en la página web del SES, desagregados por sexo. Este informe deberá ser validado por la Dirección técnica del proyecto del SES.)

- II. Además, la empresa adjudicataria deberá de disponer de herramientas y certificaciones que acrediten la calidad en las tareas de investigación de mercado, de opinión y social, incluidos los conocimientos y el análisis de datos, así como sobre la gestión en la seguridad de la información. En particular, se exige estar en posesión de la UNE ISO 20252-2019 o equivalente, que hace referencia a la Investigación de Mercados, de opinión y social, incluidos los conocimientos y el análisis de datos, vocabulario y requisitos de servicio y de la ISO/IEC 27001/2013 o equivalente sistema de seguridad de la información.

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 9/12
VERIFICACIÓN	FDESERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

3. ESQUEMA CRONOLÓGICO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS

Se establece el plazo de ejecución del contrato en 12 meses, con posibilidad de ampliar hasta 24 meses más mediante prórrogas de 12 meses cada una. Por tanto, la duración máxima del contrato, incluidas las prórrogas, son 36 meses.

El plazo de ejecución del estudio será anual debiéndose realizar en 12 meses. En la Propuesta Técnica deberá aportar un esquema cronológico donde se detallarán las diferentes fases de ejecución del estudio, en el que se identificarán las actividades, entregables y los plazos de cada una de ellas.

Este cronograma con las diferentes fases se actualizará y será entregado por la empresa adjudicataria antes de los 10 primeros días desde la firma del contrato y deberá ser aprobado por la dirección técnica del SES.

4. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

El servicio Extremeño de Salud será responsable de la supervisión y dirección técnica del proyecto en todas sus fases, tomando las decisiones necesarias para su correcta ejecución y asegurando la calidad del trabajo. Además, establecerá los mecanismos para la supervisión y control de calidad de la encuesta.

El adjudicatario designará a un responsable del proyecto, quien coordinará las actividades y presentará informes periódicos o a solicitud de la Dirección del Proyecto del SES, para asegurar el cumplimiento óptimo de los objetivos establecidos.

El Servicio Extremeño de Salud establecerá un responsable del estudio, quien supervisará su ejecución y emitirá las instrucciones necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio contratado. El Servicio Extremeño de Salud también exigirá la presentación de documentos que acrediten la realización de cada actividad prevista y se reservará el derecho a supervisar el trabajo de campo.

5. RELACIONES INSTITUCIONALES

La empresa adjudicataria no podrá entablar relaciones institucionales, hacer declaraciones a los medios de comunicación ni compartir documentación o datos sobre los trabajos realizados sin autorización previa del Servicio Extremeño de salud. Ni el adjudicatario ni su personal implicado en la ejecución del proyecto podrán establecer vínculos con entidades oficiales, públicas o privadas, ni medios de comunicación, publicaciones, cursos, conferencias, seminarios u otros eventos en calidad de ponentes sobre temas relacionados con los trabajos, sin la autorización expresa y previa del Servicio Extremeño de Salud. Esta restricción seguirá vigente aun después de finalizado el contrato.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario, así como el personal involucrado en la realización de los trabajos, se comprometen a cumplir rigurosamente las disposiciones de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística

CSE/99/I | 24067820/24/PA

10

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 10/12
VERIFICACIÓN	FDSESRKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

Pública, en lo que respecta a la recolección de datos (Capítulo II), el secreto estadístico (Capítulo III), y la difusión y conservación de la información estadística (Capítulo IV), además de los principios generales (Capítulo I).

Asimismo, será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El tratamiento de los datos derivados de este contrato estará sujeto a la normativa vigente en cada momento.

El adjudicatario estará obligado a no retener ninguna información sobre los encuestados una vez concluidos los trabajos.

La empresa suscribirá un compromiso de confidencialidad, y no realizarán ninguna copia de la información recibida.

Tanto el empresario como los profesionales que intervengan en la ejecución del servicio firmarán un documento comprometiéndose a guardar la confidencialidad y seguridad en la custodia de la información, garantizando así lo previsto en la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

CLÁUSULA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (actualización publicada el 9 de mayo de 2023), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales quedará detallado en la cláusula específica al efecto dentro del Pliego de cláusulas administrativas de éste contrato ya que para el correcto desempeño de las prestaciones derivadas del contrato, el Contratante pondrá a disposición del adjudicatario información de carácter personal por lo que, tal y como dispone el art 28 del RGPD el tratamiento por un encargado deberá regirse por un contrato u otro acto jurídico.

En todo caso de la persona garantizará que quienes pudieran acceder a datos de carácter personal en cualquier fase del servicio, quedarán obligados al secreto profesional respecto de estos y tendrán el deber de guardarlos. Estas obligaciones subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. El personal que ejecute la prestación del servicio objeto del contrato tendrá acceso únicamente a aquellos recursos que precise para el desarrollo de sus funciones.

7. PROPIEDAD Y DERECHOS SOBRE EL TRABAJO EJECUTADO

La evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios sanitarios de Extremadura será propiedad exclusiva del Servicio Extremeño de Salud. Por tanto, todos los resultados obtenidos, programas y ficheros, así como la metodología y los procesos empleados por el adjudicatario para llevar a cabo los trabajos pasarán a ser titularidad de la Consejería de Sanidad. Esta se reserva los siguientes derechos:

- El derecho a publicar, total o parcialmente, los textos o materiales generados conforme a lo acordado.

CSE/99/I | 24067820/24/PA

11

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 11/12
VERIFICACIÓN	FDESERKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	



Dirección General de Planificación
Subdirección de Servicios Generales

- El derecho de utilizar su denominación institucional completa, abreviada o logotípica, así como los formatos, colores y símbolos que le son propios, en todas las explotaciones y publicaciones relacionadas con el estudio, según lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- El derecho a actuar como interlocutor con los ciudadanos e instituciones que soliciten información sobre las encuestas y trabajos realizados en virtud del presente contrato, tanto para realizar investigaciones relacionadas con los datos obtenidos como con otros fines.

El adjudicatario no podrá hacer uso ni publicar los datos derivados del presente trabajo ni compartirlos con terceros sin la autorización escrita previa del Servicio Extremeño de Salud.

8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

8. 1. APORTE DE MEDIOS

La empresa adjudicataria se responsabiliza del cumplimiento íntegro y satisfactorio de la totalidad de las prestaciones que son objeto del contrato del que haya resultado adjudicataria y para ello deberá disponer del equipo humano y recursos materiales y tecnológicos necesarios que le permitan atender al cumplimiento de dichas prestaciones.

9.- OFERTAS Y ADJUDICACIÓN.

De conformidad con el artículo 126.8 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público: no se rechazará ninguna oferta que proponga soluciones o servicios que no se ajusten a los especificados en este pliego, siempre que la empresa licitadora pueda probar que cumplen de forma equivalente los requisitos definidos en las correspondientes prescripciones técnicas.

Esta licitación tiene carácter electrónico. Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>).

En Mérida a fecha firma del documento

Fdo: M^a del Pilar Domínguez Fernández-Arroyo
Subdirectora de Servicios Generales

CSE/99/I 124067820/24/PA

12

FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR DOMINGUEZ FERNANDEZ-ARROYO - Subdirector/a de Servicios Generales	06/11/2024 10:05:57	PÁGINA 12/12
VERIFICACIÓN	FDSESRKB5DPXESDFJKB9846PAEELZW	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	

