



## Informe de Necesidad

**Implantación , mantenimiento y soporte del producto Quenda Medic y Amblick en unidades o servicios ubicados en centros hospitalarios del Servicio Murciano de salud, así como el material necesario para su implantación y despliegue.**

Referencia:	Informe de necesidad
Expediente SGTI:	0079/2020
Creación:	Septiembre 2020
Autor(es):	Subdirección General de TI





## ÍNDICE

1. INTRODUCCION .....	3
1.1. Objetivo Principal .....	3
2. NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO.....	4





## 1. INTRODUCCION

La mayoría de actuaciones y esfuerzos del Servicio Murciano de Salud van orientados a la ejecución de tareas relacionadas con la asistencia sanitaria, buscando la eficacia en cada una de ellas e intentando hacerlas del modo más cómodo para los pacientes y sus acompañantes.

En concreto, la recepción de pacientes o ciudadanos en los centros sanitarios, así como el adecuado direccionamiento a su llegada y ofrecerles información sobre su espera en el centro, son medidas que mejoran la experiencia del paciente redundando en una asistencia de mayor calidad y humanidad.

A través del Proyecto Senda, el Servicio Murciano de Salud da un paso importante y una respuesta a este planteamiento, garantizando en todo momento el correcto direccionamiento (de ahí su denominación), acogida de pacientes, y garantizando a la vez su privacidad, respetando la normativa sobre Protección de Datos Personales.

Los beneficios para el paciente e instituciones son múltiples:

- **Sistema de Gestión de Esperas y direccionamiento del paciente:** Solución para el control de llegada, la emisión de tickets con códigos anónimos de identificación y gestión de llamadas mediante megafonías y paneles informativos. Este hecho mejora los tiempos de espera en la circulación de los pacientes por los diferentes ámbitos sanitarios (urgencias, consultas externas, pruebas diagnósticas, ...).
- **Adopción de medidas preventivas:** Medidas preventivas generales que el Servicio Murciano de salud tiene que adoptar para garantizar la separación entre pacientes.
- **Sistema de comunicación a la población (Cartelería Digital):** Solución de cartelería integrada con el sistema de Gestión de Esperas. El paciente conoce mejor la situación de su espera y puede recibir información adicional específica sobre sus episodios o general sobre recursos, programas asistenciales o salud pública.

Difusión a los pacientes de forma rápida y eficaz sobre los protocolos de actuación en los centros Sanitarios.

- **App Móvil:** integrada con el Portal del Paciente del SMS será capaz de aportar al paciente y familiares información en todo momento sobre el estado de los procesos de atención.
- **Sistema Información Acompañante:** El Acompañante podrá ser llamado para recibir información a través de la pantalla de la sala de espera o bien obtener mensajes de información a través de la aplicación móvil.
- **Mejora de la información** de ocupación de recursos y afluencia de pacientes para El Centro Hospitalario y el Servicio Murciano de la Salud.
- **Facilitación de la tarea de los profesionales** al estar el sistema integrado en la Historia Clínica Electrónica, mejorando el llamamiento de los pacientes y evitando recurrir a sistemas tradicionales (megafonía, etc..).

### 1.1. Objetivo Principal





El objetivo principal es mejorar la accesibilidad y el direccionamiento de los pacientes en los Centros Sanitarios del Servicio Murciano de Salud, así como garantizar su gestión de esperas.

En el momento actual en que vivimos, con la pandemia existente a causa del COVID-19, estos aspectos cobran mayor importancia, ya que Senda permite ordenar y direccionar las colas de pacientes que acuden a nuestros Centros sanitarios, lo que puede evitar la existencia de colas por concurrencia de una masiva llegada de pacientes.

La fase 1 del proyecto ha contemplado la instalación de Senda en los servicios de urgencias hospitalarios de nuestro SMS, a excepción de los Hospitales de Santa Lucía y Mar Menor, por la complejidad de su escenario, así como una muestra de distintos escenarios en otros puntos del SMS que nos han permitido valorar como muy positivo el resultado post implantación:

- Consultas externas de Hospital de Rafael Méndez de Lorca y Hospital Comarcal de Caravaca.
- Hospital de Día de Hospital Virgen de la Arrixaca.
- Servicios de Radiología del Hospital Rafael Méndez de Lorca y Hospital Comarcal del Noroeste (Caravaca)

En el momento actual el SMS a través del proyecto Senda, dispone de licencias corporativas de los productos Quenda Medic y Amblick las cuales se adquirieron en el expediente N° CS/9900/1100783932/17/PA "CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PACIENTES EN SALAS DE ESPERA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD"

## 2. NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO

La situación actual con respecto a COVID-19 nos ha obligado a todos a tomar medidas de precaución y practicar el distanciamiento social para reducir el riesgo de infección. Para nuestro servicio, proveedor de salud, esto plantea algunos desafíos, siendo la máxima prioridad proteger a nuestros pacientes y ciudadanos, así como al personal sanitario.

Por todo esto, el Servicio Murciano de Salud debe adquirir un nuevo prisma y llevar a cabo todas las acciones necesarias que prioricen dicho escenario, y la ampliación del proyecto SENDA forma parte de ese grupo de medidas, ya que permite ordenar de forma reglada y escalonada el acceso de pacientes a nuestros servicios de salud, promoviendo un distanciamiento social en la sala de espera, y limitando la capacidad de las personas en las instalaciones según necesidades del propio centro.

Además, el aplicativo debe evolucionar y debe proporcionar otra serie de ayudas, que en el escenario de pandemia actual, cobran máxima expresión como son el establecimientos de Colas virtuales, gracias a la APP integrada dentro de nuestros sistemas "Salome". Esta app, en actual proceso de desarrollo, permitirá a los pacientes flexibilidad para esperar en lugares menos concurridos, por ejemplo en el exterior de los edificios o en





su propio automóvil, lo que reduce de forma importante la cantidad de personas en la sala de espera.

Para ello se propone la realización de un nuevo contrato como continuación del expediente N° **CS/9900/1100783932/17/PA** "CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE PACIENTES EN SALAS DE ESPERA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD" cuyo objeto principal será la implantación, mantenimiento y soporte del producto Quenda Medic y Amblick en unidades o servicios ubicados en centros hospitalarios del Servicio Murciano de salud, así como el material necesario para su implantación y despliegue.

De este modo las materias objeto de contrato serán las siguientes:

- **Implantación mantenimiento y soporte del aplicativo Quenda Medic y Amblick en unidades o servicios ubicaciones en Centros hospitalarios del SMS que no disponen de SENDA, con el siguiente detalle:**
  - Implantación de 7 ámbitos consultas externas
  - Implantación en 5 Centros de especialidades
  - Implantación de 21 Ámbitos repartidos entre Quirófanos, Radiología y Hospital de Día en diferentes centros del SMS.
  - Implantación de 3 Urgencias en centros de SMS.
  - Implantación de 7 Servicios de trámites.
  - Soporte, mantenimiento y evolución del producto actual Quenda Medic y Amblick del cual el Servicio murciano dispone de licencias corporativas.
- **Suministro, instalación y puesta en marcha de 77 Dispensadores de tickets Modelo 1006 o similar**
- **Suministro, instalación y puesta en marcha de 360 Mini Ordenador de gama profesional de uso intensivo o similar**
- **Suministro, instalación y puesta en marcha de 132 Impresoras de Tickets Posiflex PP-6900L-B o similar**

(Fecha y firma electrónica en el lateral)  
Técnico SGTI  
Fdo. Miguel Angel Gambin Marin

