PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO.

El objeto de la contratación es la realización de entrevistas telefónicas a usuarios de Atención Primaria, Hospitalización Médico-Quirúrgica, Servicios Obstétricos, Pediatría, Consultas Externas, Servicios de Urgencias Hospitalarios, 061, dispositivos de Salud Mental del Servicio Murciano de Salud (SMS) y pacientes atendidos en Hospitales Concertados, durante los ejercicios 2020 y 2021.

2.- METODOLOGÍA.

En su realización el trabajo deberá cumplir con las siguientes características técnicas:

A. Universo.

- Usuarios de los Centros de Salud del SMS que han acudido a consulta.
- Pacientes dados de alta tras hospitalización en los hospitales del SMS.
- Pacientes dados de alta tras intervención quirúrgica en los hospitales del SMS.
- Usuarias dadas de alta tras haber dado a luz en los hospitales del SMS.
- Pacientes dados de alta en los Servicios pediátricos de los hospitales del SMS.
- Pacientes de las Consultas Externas de los hospitales del SMS.
- Pacientes de los Servicios de Urgencias del SMS.
- Pacientes que han sido atendidos por los dispositivos de Salud Mental.
- Pacientes del SMS atendidos Hospitales Concertados.

B. Ámbito.

Los usuarios de los servicios correspondientes de las Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud.

C. Período de encuestas.

Dos cortes anuales.

D. Tamaño muestral.

El número de entrevistas telefónicas efectivas por corte y año será tal que garantizará un número de encuestados mínimo al año para cada Centro y cada tipo de cuestionario:

1. Cuestionarios de Calidad Percibida en Consultas de Atención Primaria.
2. Cuestionario de Calidad Percibida en Hospitalización Médico-Quirúrgica de adultos.
3. Cuestionario de Calidad Percibida en Servicios Obstétricos.
4. Cuestionario de Calidad Percibida en Hospitalización Pediátrica.
5. Cuestionario de Calidad Percibida en Consultas Externas.
6. Cuestionario de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias Hospitalarios.
7. Cuestionario de Calidad Percibida en el 061
8. Cuestionario de Calidad Percibida en Dispositivos de Salud Mental.

La Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación (más adelante SGCASE) se reserva el derecho de añadir o quitar modelos de cuestionarios a los explicitados, sin alterar el número de cuestionarios contratados.
El número de entrevistas telefónicas efectivas totales objeto del contrato para los dos años será de **31.500**.

E. Selección de la muestra.

Las bases de datos (BD) necesarias para realizar el estudio serán facilitadas a la empresa adjudicataria por la por la SGCASE del SMS. La BD contendrá los registros suficientes para cubrir los posibles reemplazos. La BD contendrá la siguiente información: Semana, Área, Código Centro, Nombre Centro, Ubicación, Nombre, 1 º Apellido, 2º Apellido, Dirección, Código Postal, Localidad, Teléfono, Teléfono Móvil, Fecha Nacimiento, Edad, Sexo, Nacionalidad, Consulta, Fecha Inicio, Fecha Alta, Agenda, Tipo Consulta, Motivo Alta, Servicio, Sección, Diagnóstico, Con Intervención, Tipo Servicio, Especialidad.

La selección de la unidad muestral se realizará mediante un muestreo aleatorio y las condiciones de estratificación de la muestra (edad, sexo, servicio, día de la semana…) para cada cuestionario serán definidas en cada momento por la SGCASE. La sustitución de pacientes no localizados o excluidos se realizará bajo el mismo criterio.

Las unidades de análisis serán las siguientes:

1. Centros de Salud de Atención Primaria
2. Atención Hospitalaria:
    - Consultas Externas
    - Servicios de Urgencias
    - Hospitalización de adultos
    - Hospitalización pediátrica
    - Obstetricia
3. Salud Mental Adultos
4. Unidades del 061
5. Hospitales Concertados

F. Trabajo de campo

Consistirá en la preparación, ejecución y control, de la realización de las encuestas a los usuarios atendidos en cada ámbito sanitario, previa aprobación de la SGCASE del SMS. Incluye la preparación y formación de los encuestadores.
La empresa adjudicataria realizará el trabajo de acuerdo con las instrucciones siguientes:

1. Realización de las entrevistas telefónicas mediante la aplicación de un cuestionario estructurado (Sistema CATI: Computer Assisted Telephone Interview).
2. Ajustarse al protocolo de entrevista que se entrega unido a cada modelo de encuesta a realizar (en el Anexo se incluye a modo de ejemplo el modelo de un cuestionario).
3. Impartir un cursillo a los agentes de campo sobre el trabajo, comprensión de cuestionarios, criterios de actuación en la comunicación y distribución de ficheros telefónicos.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6d0b6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

4. La grabación directa de las entrevistas en terminal CATINet.
5. Disponer de un inspector de campo que observará la realización del trabajo de comunicación y correcta cumplimentación de cuestionarios, realizando también un control diario del número de entrevistas realizadas por cada operador telefónico.
6. Realizar un seguimiento del trabajo de campo a través del programa CATINet, aportando al menos los tiempos de realización de cada entrevista, persona que las realiza y número marcado, con un seguimiento semanal del trabajo.
7. Efectuar la depuración, validación y análisis de consistencia de los datos obtenidos, con la realización de tablas de contingencia para detectar y realizar la validación de los datos.
8. Realizar el volcado de datos, codificación y etiquetado de variables y preparación de la Matriz de datos en formato SPSS y Excel que recoja los resultados de las entrevistas.
9. Recoger en un fichero Excel las llamadas realizadas que han generado algún tipo de descuelgue y los datos: fecha, día y duración de cada una de las llamadas.
10. Entregar quincenalmente, mientras dure el periodo de recogida de datos, un informe en Excel sobre la cobertura de encuestas realizadas, por cuestionario, centro de salud, hospital, servicio y centro de salud mental hasta la fecha.
11. Someterse, cada vez que la SGCASE lo solicite, a controles de calidad consistentes en:
    - Cotejar los cuestionarios de preguntas con la aplicación informática que utilizarán los teleoperadores.
    - Supervisión directa de las entrevistas telefónicas durante la realización de las mismas por medio de la escucha en directo de la conversación de entrevistado y entrevistador.
    - Solicitud de las grabaciones de las llamadas realizadas para escucha posterior de las mismas.

La oferta incluirá un protocolo para la realización del trabajo de campo, detallando de forma lo más explícita posible su planificación y organización, así como el cronograma de actividades, teniendo en cuenta que el momento temporal de realización serán los años 2020-2021. En el protocolo deberá determinarse la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.

G. Programa de control de calidad e inspección

Se detallarán los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio y especialmente sobre el trabajo de campo y más específicamente sobre las llamadas que realicen los entrevistadores, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

H. Personal

Para el adecuado desarrollo y realización de los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública del Servicio Murciano de Salud, la entidad adjudicataria deberá poner a disposición de la ejecución del contrato un equipo técnico de, al menos, cinco profesionales, siendo uno de ellos el jefe de equipo y otro el responsable del trabajo de campo. Además, contará con un grupo de profesionales encuestadores.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6d0b6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

Los licitadores deberán presentar una declaración responsable en la que se describa el organigrama del equipo asignado al proyecto y los datos de sus integrantes, especificando el nombre del responsable del proyecto. Se hará constar el perfil profesional, titulaciones y funciones a desarrollar, así como la experiencia en realización de trabajos relacionados con el presente procedimiento, se detallará en qué fase del trabajo se incorporarán y su área concreta de responsabilidad.
El equipo técnico que será de carácter multidisciplinar, estará integrado por distintos perfiles profesionales, con al menos un año de experiencia en estudios de mercado y de opinión.

El responsable del trabajo de campo tendrá 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).

Los encuestadores deberán tener experiencia en realización de entrevistas telefónicas en el sistema asistido por ordenador CATI.
La empresa adjudicataria deberá realizar la selección, preparación y formación de los encuestadores. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuánto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

La empresa designará un Director de Proyecto que será el interlocutor con la SGCASE para el seguimiento del Proyecto y que tendrá el perfil siguiente:

- Titulación universitaria.
- Experiencia de, al menos, tres años en dirección de estudios de mercado y de opinión.
- Realización de, al menos, dos estudios de mercados 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.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos del proyecto, en caso de sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan durante el desarrollo del contrato, deberá ser comunicada por la entidad adjudicataria, con antelación suficiente, a la SGCASE para su aprobación, tras acreditarse el cumplimiento de los requisitos de formación y perfil profesional requeridos.

3.- RESULTADOS. PRODUCTOS A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

A. Resultados de proceso.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6d0b6103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

Una vez finalizada la aplicación de los cuestionarios en cada corte, la empresa adjudicataria presentará:

A.1. Un informe de campo que recoja, al menos, la metodología seguida, entrevistas realizadas, tasas de respuesta, tasa de respuesta de los acompañantes, tasa de abandono, causas del abandono, duración media de las llamadas, análisis de dispersión del tiempo de las llamadas, control de calidad, validación y supervisión del trabajo de campo e incidencias, si procediera. Este informe se presentara tras cada uno de los cortes realizados al año y para cada tipo de encuesta realizada en soporte digital.

A.2. Informes descriptivos de resultados en Excel, con la metodología seguida, entrevistas realizadas, tasas de respuesta y tasa de respuesta de los acompañantes con tablas de los resultados, por centro, área si procede y total SMS. Incluyendo datos sociodemográficos.

Modelo I: Se realizará una tabla por cada pregunta. El contenido de las columnas de la tabla de este modelo será el siguiente: área de salud en número romano; nombre del centro (Hospital/Área/total SMS); valor absoluto de "no saben /no contestan"; frecuencia absoluta y relativa (con un decimal, excepto cuando 100%) de todas las de las respuestas dadas a la pregunta (Sí/No; Muy bien-Muy mal, Muy Bueno - Muy Malo, 0-10, etc.); intervalo de confianza inferior y superior para estas respuestas y valor absoluto de total de entrevistados que contestan.

Modelo II: En el caso de Atención Primaria y Salud Mental además un informe por área con los resultados de cada centro de salud/salud mental.

A.3. Un informe de resultados en Excel con tablas de los resultados, por centro, área si procede y total SMS, con los resultados agrupados según se hayan pactado anteriormente con la SGCASE, con los intervalos de confianza inferior y superior para estas respuestas agrupadas.

En el caso de las preguntas cuya opción de respuesta sea de 0 a 10, además, se indicará valor mínimo, máximo, medio y desviación típica obtenidos.

A.4. Informes de presentación de resultados, con descripción de la metodología empleada, distribución de frecuencias, sugerencias de mejora, análisis estadístico multivariable y evolución y comparación de resultados en los últimos años y entre grupos. Se entregaran en soporte digital en Power Point.

Los informes mínimos a entregar son los siguientes:

- Informes de Atención Primaria (M. familia y Enfermería):
  - Un informe global de Atención Primaria.
  - Un informe por cada una de las Gerencias de Área.
  - Un informe resumen de cada Centro de Salud
- Informes de atención hospitalaria:

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

- Informe global por cada uno de los segmentos: Consultas Externas, Urgencias, Hospitalización Médico- Quirúrgica, Obstetricia, Pediatría y H. Concertados.
- Un informe por cada uno de los hospitales y que contenga los resultados de los Servicios seleccionados en cada hospital y SMS para: Consultas Externas y Hospitalización Médico- Quirúrgica de adultos.
- Un informe por cada uno de los Servicios seleccionados y que contenga los resultados por hospital y SMS para: Consultas Externas y Hospitalización Médico-Quirúrgica de adultos.

- Informes del 061
  - Un informe global.
  - Un informe por cada una de las Gerencias.
  - Un informe resumen de cada dispositivo.
- Informes de Salud Mental
  - Un informe global de Salud Mental.
  - Un informe por cada una de las Gerencias.
  - Un informe resumen de cada dispositivo.

Además cada uno de los informes incluirán las siguientes páginas:

1. **Diagramas de Pareto:** Se incluirá un diagrama de Pareto para cada una de las preguntas abiertas de cada uno de los cuestionarios. El diagrama debe mostrar los resultados de las cinco categorías con mayor número de frecuencia. Entre estas opciones no puede aparecer la categoría "Otros". Cada hoja que contenga un diagrama de Pareto irá incluida en el informe según el orden numérico de las preguntas.

2. **Tabla resumen de cumplimientos:** Se trata de una tabla resumen con los porcentajes de cumplimiento de cada pregunta de cada cuestionario, por Área de Salud / Hospital y el total SMS. Esta tabla irá en cada informe detrás de la última pregunta de cada cuestionario. En ella se indicará: valor más alto/valor más bajo, valores estadísticamente significativos, mejor valor/peor valor con respecto al SMS...

3. **Gráfico de cumplimientos:** Se realizará un gráfico donde aparezcan los resultados de cumplimiento de todas las preguntas de cada cuestionario, comparando los resultados por Área de Salud/Hospital con el total SMS. Este gráfico irá detrás de la tabla resumen de cumplimientos.

4. **Indicadores Acuerdo de Gestión:** Se incluirá al final de cada informe un apartado con los Indicadores incluidos en el Acuerdo de Gestión del SMS.

5. **Ranking de Indicadores.**

6. **Matriz de actuación estratégica.**

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

A.5. Tablas comparativas de resultados en formato Excel, que reflejen la evolución de resultados con años anteriores y la comparación de Áreas de Salud en A. Primaria y entre grupos y hospitales, en S. Hospitalarios; así como H. Concertados y datos globales de SMS.

A.6. Indicadores clave seleccionados por la SGCASE de los diferentes segmentos y centros sanitarios, para acuerdo de gestión, el observatorio de resultados y los que se determinen para el conocimiento de la evolución de la satisfacción.

A.8. Fichas resumen por hospital y áreas de Salud en A. Primaria, que incluyan los puntos fuertes y débiles más destacados en orden de establecer acciones de mejora, en formato Excel.

A.9. Resumen ejecutivo que comunique los resultados relevantes de Atención Primaria y Atención Hospitalaria con sus Gerencias, 061 y Salud Mental.

A.10. Presentaciones de la metodología y resultados más destacados de Atención Primaria, Hospitalaria, 061 y Salud Mental con sus segmentos correspondientes y uno unificado para internet.

Tras el último corte de cada año, además de los informes correspondientes al corte, se presentarán los mismos informes con los datos agregados de los dos cortes, para tener información anual de cada encuesta.

B. Resultados del trabajo de campo.

Además de los informes señalados, la empresa adjudicataria entregará al SMS, en cada corte en soporte digital:

- Una base de datos (BD) en formato Excel, por cada cuestionario utilizado que recoja los resultados de cada una de las preguntas realizadas, con los datos personales del entrevistado, el área, centro y el servicio si procede. Deberán contener las variables y categorías debidamente etiquetadas de los diferentes segmentos analizados.
- Una BD 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 segundo corte de cada año además del informe correspondiente al 2º corte se presentará las mismas bases de datos con los resultados agregados de los dos cortes.

5.- PLAZOS DE EJECUCIÓN.

Las entrevistas telefónicas se realizarán de acuerdo a los plazos siguientes:

Para 2020:

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

- Fase de preparación y definición: última quincena de febrero de 2020.
- Entrega de los resultados a la SGCASE:
  - primera quincena junio de 2020.
  - segunda quincena noviembre de 2020.

Para 2021:

- Fase de preparación y definición: última quincena de febrero de 2021.
- Entrega de los resultados:
  - primera quincena junio de 2021.
  - segunda quincena noviembre de 2021.

Estos plazos no son definitivos, solo aproximativos, se revisarán y concretarán con la empresa adjudicataria de acuerdo con la oferta presentada.

6.- OBLIGACIÓN DEL ADJUDICATARIO

Se establecen las siguientes obligaciones del adjudicatario:

6.1 PROPIEDAD DE LA ENCUESTA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública será propiedad del SMS. En consecuencia, además de los resultados, todos los programas y procesos usados por la empresa adjudicataria para realizar los trabajos pasarán a ser propiedad del SMS, quien se reserva:

- El derecho a publicar en su totalidad o parcialmente los textos o material que generan de conformidad con lo pactado.
- El derecho de amparar bajo su denominación orgánica extensa, abreviada o logotípica, así como los formatos, colores y símbolos que le son propios, tanto las explotaciones como las publicaciones que sobre la investigación se realicen, de acuerdo con lo establecido en la Ley 22/87, de 11 de noviembre de Propiedad Intelectual.
- El derecho a actuar como interlocutor de todos aquellos ciudadanos e instituciones que soliciten información sobre las encuestas y trabajos realizados al amparo del presente contrato, tanto para la realización de trabajos o investigaciones relacionados con los datos obtenidos, como para otros fines.

La empresa adjudicataria no podrá usar o publicar los datos de este trabajo ni transmitirlos a personas o instituciones ajenas a la empresa, sin la autorización escrita previa de la SGCASE

6.2 SECRETO ESTADÍSTICO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con el fin de garantizar la aplicación de la confidencialidad, ambas partes asumirán todas las obligaciones y compromisos, en el papel que juega cada una de ellas, derivadas de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales, en el tratamiento de los ficheros que contengan datos de carácter personal en sus distintos niveles de seguridad.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

Por tanto y de acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), no será considerada comunicación ni cesión de datos el acceso por parte de la empresa adjudicataria a los datos de carácter personal facilitados por parte de la SGCASE del SMS ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación de los servicios descritos en el presente documento. A todos los efectos de normativa de protección de datos, la entidad adjudicataria será considerada como "encargado del tratamiento", formalizándose un contrato al efecto, de los datos proporcionados por SGCASE y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que la empresa adjudicataria únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones expresadas en el contrato, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas distintas de las que, de acuerdo con la prestación del servicio, esté obligada a comunicárselos. Además, y una vez cumplida la prestación contractual establecida, los datos de carácter personal tratados serán devueltos por la empresa adjudicataria a la SGCASE del SMS.

El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado serán propiedad de la SGCASE.

6.3 RELACIONES INSTITUCIONALES

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a los trabajos realizados, sin la autorización de la SGCASE. Ni el adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución de los trabajos podrán en ningún caso mantener relación alguna con instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso y previo de la SGCASE sobre materias relacionadas con la realización de los trabajos. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

7.-SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La supervisión de los trabajos se realizará por la SGCASE, a quien corresponderá la dirección técnica de los trabajos en todas sus fases y la toma de decisiones en las opciones que se presenten en la ejecución de los mismos, así como establecer los mecanismos para la supervisión y el control de calidad de la encuesta.

El interlocutor de la empresa adjudicataria del contrato será el Director del Proyecto, mencionado anteriormente, que deberá coordinar los trabajos y presentar los informes

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-005056b6280

periódicos, o a solicitud de la dirección del proyecto del SMS, que permitan el seguimiento del trabajo de cara a conseguir la óptima consecución de los objetivos previstos.

La SGCASE podrá exigir la presentación de documentos que acrediten que cada una de las actividades previstas en la realización de la presente encuesta ha sido efectuada.
Así mismo el SMS, a través de la SGCASE, se reserva el derecho de supervisión del trabajo de campo.

Murcia, 11 de noviembre de 2019

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD ASISTENCIAL,
SEGURIDAD Y EVALUACIÓN

Fdo.: Pedro Parra Hidalgo.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

PARRA HIDALGO, PEDRO	19/11/2019 10:45:26		

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

ANEXO

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

CUESTIONARIO ***EMCA*** CALIDAD PERCIBIDA

HOSPITALIZACIÓN ADULTOS

2020

Subdirección General de Calidad Asistencial,

Seguridad y Evaluación

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

©Programa EMCA
Se puede reproducir total o parcialmente por cualquier medio electrónico o mecánico, por fotocopia, grabación u otro sistema de reproducción de la información, con el permiso por escrito de los titulares del Copyright.

DATOS OBTENIDOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA DEL SMS

- Hospital: _____
- Servicio _____
- Área: _____
- Sexo: H: Hombre; M: Mujer
- Nombre y dos apellidos: _____
- Teléfono 1º: _____ Teléfono 2º: _____ Teléfono 3º: _____
- Población de residencia: _____
- Código Postal: _/_/_/_/_
- Fecha de nacimiento: ____/____/____ (aaaa/mm/dd); Edad: _ _
- Fecha de alta en el hospital:____/____/____ (aaaa/mm/dd)

DATOS OBTENIDOS DE LA EMPRESA ENCUESTADORA

- Fecha de la entrevista: ____/____/____ (aaaa/mm/dd)

- Nº de llamadas telefónicas realizadas hasta el contacto válido _____

- Propuesta de código utilizado en bases de datos de los casos siguientes:

1= Se realiza entrevista a persona especificada en listado.

2= Se entrevista a acompañante: Se realiza la entrevista pero a la persona que acompañó al paciente que aparece en el listado, sólo en caso de imposibilidad de ponerse la persona especificada en el listado por enfermedad nunca por ausencia:

- Muy enfermos
- Problemas de lenguaje
- Sordera, etc.

3= Imposible contactar (no descuelgan o persona indicada no está): tras, mínimo, 3 intentos de contacto telefónico en distintos días y a distinto horario (mañana y tarde). En este caso, el teléfono sí corresponde a la persona a la que queremos encuestar - o no lo sabemos si no ha llegado a contestar (pasar a sustituto, siguiente registro definido por forma de muestreo).

4 = Rechazo a ser entrevistado: desde el comienzo de la entrevista (pasar a sustituto, siguiente registro definido por forma de muestreo).

5 = Teléfono/s no corresponde a persona especificada en listado facilitado: pasar a sustituto, siguiente registro definido por forma de muestreo.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

6 = Teléfono corresponde a Fax o a contestador: Volver a realizar una segunda llamada en distinto tramo horario y en caso de seguir fax o contestador, pasar a sustituto, o sea, siguiente registro definido por forma de muestreo.

7 = No procede, ya que no estuvo ingresado en ese Hospital: pasar a sustituto, siguiente registro definido por forma de muestreo.

8 = Persona ha fallecido: pasar a sustituto, siguiente registro definido por forma de muestreo.

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es XXXXXX y llamo de parte de la Subdirección de Calidad Asistencial del Servicio Murciano de Salud. Estamos realizando un estudio para mejorar la atención en los Hospitalales de la Región y quisiéramos hablar con D/Dña .....?.

Sabemos que usted ha estado recientemente ingresado en el Hospital ..... ¿Es así?

- SÍ ☞
- NO Perdone, nuestra información no era correcta. Gracias por su atención (fin del contacto)

Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre este ingreso. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y sólo se utilizaran para mejorar la calidad de la atención ofrecida. Son tan sólo unos minutos. Gracias por atendernos.

Para cada pregunta le leeré varias opciones y usted debe escoger la que mejor se ajuste a lo ocurrido en el hospital o a su forma de pensar.

¿Le parece bien que comencemos…?

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-005056b6280

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

Para empezar nos gustaría conocer algunas cosas con respecto al funcionamiento del hospital

1. ¿Le informaron a usted o a su acompañante, de las normas de funcionamiento de la Unidad de hospitalización donde estuvo ingresado, es decir horarios de comidas, de visitas, información del médico, etc.

   1 Sí
   2 No ☞ Pasar a la pregunta 3 (no leer)
   99 NS/NC ☞ Pasar a la pregunta 3 (no leer)

2. ¿Cómo valora esa información que le dieron?

   5 Muy bien
   4 Bien
   3 Regular
   2 Mal
   1 Muy mal
   99 NS/NC (no leer)

3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso, se presentó?

   1 Sí
   2 No
   99 NS/NC (no leer)

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso le preguntó a usted o a sus familiares su nombre para confirmar su identidad?

   1 Sí
   2 No
   99 NS/NC (no leer)

5. Considerando los temas de los que hemos hablado hasta ahora relacionados con la atención que recibió al llegar a su habitación díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo califica globalmente **su satisfacción con la acogida** que se le hizo en el hospital?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho Muy satisfecho

6. Durante su estancia en el hospital ¿pudo saber con facilidad (por el uniforme, tarjetas de identificación, etc.), si quienes le atendieron eran médicos, celadores, enfermeras, auxiliares de enfermería o personal de cualquier otro tipo?

5 Siempre
4 Casi siempre
3 A veces
2 Casi nunca
1 Nunca
99 NS/NC (no leer)

Queremos saber también cómo fue de confortable su estancia en el hospital. Díganos…

7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

5 Muy bien ☞ Pasar a la pregunta 9 (no leer)
4 Bien ☞ Pasar a la pregunta 9 (no leer)
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer) ☞ Pasar a la pregunta 9 (no leer)

8. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio en el hospital?
Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

☞ 9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

5 Muy bien ☞ Pasar a la pregunta 11 (no leer)
4 Bien ☞ Pasar a la pregunta 11 (no leer)
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer) ☞ Pasar a la pregunta 11 (no leer)

10. ¿Por qué piensa que era incómoda? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

☞ 11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

5 Muy bien ☞ Pasar a la pregunta 13 (no leer)
4 Bien ☞ Pasar a la pregunta 13 (no leer)
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer) ☞ Pasar a la pregunta 13 (no leer)

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

12. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

13. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

5 Muy bien → Pasar a pregunta 15 (no leer)
4 Bien → Pasar a pregunta 15 (no leer)
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer) → Pasar a la pregunta 15 (no leer)

14. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal. (no leer)

Y con respecto a la información díganos, por favor…

En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la **información** que le han dado durante su estancia en el hospital :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
15. Personal Médico												
16. Personal de Enfermería												

Muy insatisfecho — Muy satisfecho

A continuación vamos a tratar temas relacionados con el trato que usted ha recibido durante su ingreso en el hospital…

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6d0b0103-0ab1-2b6e-f014-005056960280

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y la cortesía, el interés que ponen ante sus palabras…, dígame ¿cómo valora **el trato que recibió de**:

	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy malo 1	NS/NC 99
17. Médicos						
18. Enfermeras						
19. Auxiliares de enfermería (las personas que le asean, le toman la temperatura, le hacen la cama…)						
20. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas...)						

21. Y si entendemos como intimidad la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en el hospital (que pusieran un biombo o corrieran la cortina, que esperaran a que estuviera vestido o tapado para abrir la puerta o correr la cortina, que hablaran con usted o su familia en privado y sin que hubiera otras personas delante, que cerraran la puerta al salir o entrar….). ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su **intimidad**?

5 Muy bien
4 Bien
3 Regular
2 Mal
1 Muy mal
99 NS/NC (no leer)

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió durante su estancia en el hospital ¿cómo valora usted la **profesionalidad de…**?

	Muy buena 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy mala 1	NS/NC 99
22. Médicos						
23. Enfermeras						
24. Auxiliares de enfermería (las personas que le asean, le toman la temperatura, le hacen la cama…)						
25. Celadores (los que llevan las camillas, las sillas de ruedas, los que le acompañan a realizar las pruebas...)						

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

26. ¿Mientras estuvo ingresado/a le preguntaban si tenía dolor?

1 SÍ
2 No
99 NS/NC (no leer)

27. ¿Cree usted que se utilizaron los medios necesarios para quitarle el dolor?

5 Siempre
4 Casi siempre
3 A veces
2 Casi nunca
1 Nunca
98 No tuve dolor
99 NS/NC (no leer)

Pasando a otro tema, nos gustaría conocer su opinión sobre la seguridad que sintió mientras se encontraba ingresado/a en el hospital

28. Durante su estancia en el hospital ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo, o incidente, en su tratamiento, pruebas o cuidados...?

1 Sí
2 No ☞ Pasar a la pregunta 33 (no leer)
99 NS/NC (no leer) ☞ Pasar a la pregunta 33 (no leer)

29. Díganos, por favor, qué pasó. Abierta. Respuesta múltiple. No leer opciones.

1 Ha tenido una infección mientras estaba hospitalizado/a.
2 Ha tenido una reacción alérgica debido a la medicación.
3 Ha tenido una reacción alérgica debido a la al material sanitario.
4 Ha tenido una reacción alérgica debido a la transfusión de sangre.
5 Ha vuelto a ser operado/a de forma imprevista después de haber sido intervenido/a quirúrgicamente en una primera ocasión durante su hospitalización.
6 Se cayó, se fracturó o tuvo algún tipo de accidente durante su hospitalización.
7 El personal sanitario se equivocó en su diagnóstico.
8 Le dieron una medicación equivocada durante su hospitalización.
9 Fue confundido/a con otro/a paciente durante su hospitalización.
10 Dieta inadecuada a la enfermedad
11 Sonda mal colocada
12 Pérdida de resultado de las pruebas
10 Otras: escribir literalmente
99 NS/NC

Y, a propósito de lo sucedido, díganos:

30. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?
  1 Sí
  2 No
  99 NS/NC (no leer)

31. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?
  1 Sí
  2 No
  99 NS/NC (no leer)

32. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?
  1 Sí
  2 No
  99 NS/NC (no leer)

33. En una puntuación de 0 a 10, dónde 0 significa muy inseguro y 10 muy seguro, ¿**cómo se ha sentido** durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy inseguro Muy seguro

Para terminar…

34. En una puntuación de 0 a 10, donde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, dígame, por favor, ¿cómo **calificaría globalmente su satisfacción con el hospital**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho Muy satisfecho

35. Según su experiencia, si tuviera usted que elegir **una sola cosa** que el hospital debería mejorar ¿qué elegiría? Abierta y 99 NS/NC. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer)

36. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿**volvería** a este hospital?
  1 Sí
  2 No
  3 No estoy seguro
  99 NS/NC (no leer)

37. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy ¿le **recomendaría** este hospital a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Nada probable Muy probable

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2[illegible]14-00505696280

Y ahora, y sólo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor…

38. En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido

5 Muy buena
4 Buena
3 Regular
2 Mala
1 Muy mala
99 NS/NC (no leer)

Fecha de nacimiento (no preguntar, confirmar edad)

Sexo (no preguntar)

1 Hombre
2 Mujer

39. ¿Qué estudios ha realizado o completado? Abierta (no leer opciones)

1 Sin estudios o Estudios Primarios Incompletos
2 Estudios Primarios Completos
3 Estudios Secundarios (ESO, Bachillerato)
4 Estudios técnicos Profesionales (FP, Ciclos Formativos)
5 Estudios Universitarios Superiores
99 NS/NC

Nacionalidad (no preguntar si se conoce)

1 Española
2 Otra (especificar): _____

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6db6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

PARRA HIDALGO, PEDRO 19/11/2019 10:45:26
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-6dbb6b103-0ab1-2b6e-f014-0050569b6280

Si esta encuesta no ha sido contestada por el paciente, el entrevistador debe recoger, además, la siguiente información de la persona que contesta:

Edad

Sexo (no preguntar)

1 Hombre
2 Mujer

Estudios Abierta (no leer opciones)

1 Sin estudios o Estudios Primarios Incompletos
2 Estudios Primarios Completos
3 Estudios Secundarios (ESO, Bachillerato)
4 Estudios técnicos Profesionales (FP, Ciclos Formativos)
5 Estudios Universitarios Superiores
99 NS/NC

Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas. Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.