

TERMINOS DE REFERENCIA PARA EL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Antecedentes

La Agenda Social 2008 elaborada por el Consejo de Desarrollo Social (CDS) planteo para este año una agenda basada en la garantía explícita y progresiva de los derechos sociales, con un componente importante: la calidad. En este sentido el CDS considera que no es suficiente que todas y todos tengan acceso a la educación, salud, protección social, vivienda y en general todo servicio social: es fundamental que sean de calidad. Y que esta calidad sea igual para todos.

En general la calidad de los servicios tiene que ver con los niveles de satisfacción y percepción de calidad que tienen los usuarios al acceder a los distintos servicios a fin de: mejorar la calidad de los servicios, aumentar la fidelidad a los servicios públicos, coordinar e integrar los servicios a escala nacional y local, diseñar estrategias de implicación de los beneficiarios, mejorar la comunicación, articular y detectar las necesidades de los beneficiarios y sugerir modificación de los regímenes organizativos.

En este sentido el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social plantea el desarrollo de una serie de estudios que permitan medir la calidad de los servicios sociales en distintas áreas, una de ellas tiene que ver con la calidad en la atención del Ministerio de Salud Pública (MSP).

Objetivos

General

Medir el nivel de satisfacción y percepción de calidad en la atención de salud que tienen las personas que utilizan los servicios de salud del MSP.

Específicos

- a) Para cada uno de los niveles de las unidades de salud seleccionados se debe medir la percepción de los usuarios con respecto a:
- Accesibilidad y tiempos de espera
 - Calidad de la atención
 - i. Eficacia del tratamiento
 - ii. Información al usuario con respecto a su diagnóstico
 - iii. Claridad de las indicaciones médicas

- iv. Calidad de infraestructura y/o equipamiento
 - Calidez en la atención
 - i. Empatía
 - ii. Profesionalismo de los proveedores (trato respetuoso)
 - iii. Respeto a sus creencias y prácticas
 - Conocimiento de los servicios que se prestan en la unidad operativa
 - Conocimiento y exigencia de sus derechos en la salud
 - Conocimiento y aplicabilidad de la gratuidad
 - Conocimiento y exigencia de estándares de calidad en la atención que debe tener el MSP.
 - Factores que beneficiarios consideran importantes en la satisfacción de sus necesidades y expectativas
 - Satisfacción de expectativas de servicios
- b) Realizar un análisis de los determinantes mediante los cuales los usuarios perciben la calidad del MSP, tomando en cuenta el área geográfica de residencia del usuario.

Alcance y profundidad de los servicios

Los oferentes deben considerar los siguientes aspectos para realizar el trabajo:

- a) Los sistemas de salud a evaluar corresponden a unidades operativas de atención básica (Subcentro de Salud – Parroquia), secundaria (Centro de Salud - Hospital Básico – Cantonal) y terciaria (Hospital Provincial) ubicados en Pichincha, Guayas, Chimborazo, Manabi y Morona Santiago.
- Pichincha
 - i. 3 Subcentros al azar
 - ii. 1 Centro de Salud – Hospital Cantonal al azar
 - iii. 1 Hospital Provincial: Enrique Garcés
 - Guayas
 - i. 3 Subcentros al azar
 - ii. 1 Centro de Salud – Hospital Cantonal al azar
 - iii. 1 Hospital Provincial: Icaza Bustamante y para el área de atención en parto la Maternidad Santa Marianita
 - Chimborazo
 - i. 3 Subcentros al azar
 - ii. 1 Centro de Salud – Hospital Cantonal al azar
 - iii. 1 Hospital Provincial: Riobamba
 - Morona Santiago
 - i. 3 Subcentros al azar
 - ii. 1 Centro de Salud – Hospital Cantonal al azar

iii. 1 Hospital Provincial: Macas

▪ Manabí

- i. 3 Subcentros al azar
- ii. 1 Centro de Salud – Hospital Cantonal al azar
- iii. 1 Hospital Provincial: Portoviejo

- b) Para cada uno de los hospitales seleccionados se deberá analizar toda su red de referencia y contrareferencia en la atención. Así en el caso del hospital provincial seleccionado, se deberá tomar en cuenta a un hospital básico que refiere sus pacientes al hospital provincial, y tres subcentros de salud que refieren sus pacientes al hospital básico.
- c) El análisis de calidad que se realice, deberá entregar información significativa sobre las siguientes áreas de atención de los sistemas de salud:
 - Hospitalización (pediatría, neumonía)
 - Consulta externa (dolor lumbar)
 - Emergencia (suturas medianas)
 - Cirugía (colecistectomía)
 - Parto
- d) El trabajo deberá tomar en cuenta un primer levantamiento de información exploratoria mediante técnicas de entrevistas a profundidad y/o grupos focales a realizarse en cada hospital. Para este trabajo se debe tomar en cuenta a los usuarios de los sistemas de salud, y a los proveedores del servicio.
- e) Se deberán realizar un conjunto de encuestas que permita medir la percepción de calidad por parte de los usuarios, la cual debe ser significativa para cada uno de los hospitales y por área de atención. Para este trabajo se debe definir una serie de estándares o métricas que se consideran útiles en el análisis.
- f) Incluir en su oferta un cronograma de trabajo por actividades, en el cual se especifique etapas y metodología del proceso.
- g) Elaborar y validar los formularios de levantamiento de información.
- h) Elaborar el diseño muestral para el levantamiento de información.

- i) Definir y validar un conjunto de estándares y/o métricas que permitan comparar a estas con las expectativas reales que tienen los usuarios en el acceso a los servicios del MSP.
- j) Realizar el levantamiento de información que permita medir la percepción de calidad en los siguientes aspectos:
 - Accesibilidad y tiempos de espera
 - Calidad de la atención
 1. Eficacia del tratamiento
 2. Información al usuario con respecto a su diagnóstico
 3. Claridad de las indicaciones médicas
 4. Calidad de infraestructura y/o equipamiento
 - Calidez en la atención
 5. Empatía
 6. Profesionalismo de los proveedores (trato respetuoso)
 7. Respeto a sus creencias y prácticas
 - Conocimiento de los servicios que se prestan en la unidad operativa
 - Conocimiento y exigencia de sus derechos en la salud
 - Conocimiento y exigencia de estándares de calidad en la atención que debe tener el MSP.
 - Factores que beneficiarios consideran importantes en la satisfacción de sus necesidades y expectativas
 - Satisfacción de expectativas de servicios
- k) Elaboración de las bases de datos y procesamiento de la información levantada.
- l) Elaborar informes de análisis de percepción de calidad para cada uno de los sistemas de salud públicos seleccionados.
- m) Análisis comparativo de la atención hospitalaria considerando los sistemas de salud públicos objetos del estudio.
- n) Informe final

Perfil Requerido

- a) Persona natural o jurídica, empresa de investigación social o de mercados, con amplia experiencia en el diseño de encuestas, realización de grupos focales, entrevistas a profundidad, levantamiento de datos, procesamiento y análisis de información.
- b) Experiencia General en el área de investigación de al menos 5 años.

- c) Experiencia específica de al menos 3 años en estudios relativos a: estudios de calidad, procesamiento de información del área social, levantamiento, procesamiento y análisis de información en el área de salud.
- d) Experiencia de levantamientos de información con coberturas nacionales.
- e) Equipo técnico a cargo del trabajo que demuestre experiencia en este tipo de trabajos.
- f) Experiencia en el trato con grupos étnicos

Productos esperados

(1) Cronograma de trabajo, detallando cada proceso dividido por cada uno de los sistemas de salud a investigar.

(2) Herramientas a utilizar para el levantamiento de información: (preguntas para entrevistas a profundidad, preguntas para grupos focales, formulario preliminar para levantamiento de encuesta)

(3,4,5,6,7) Por cada hospital (5) que se considere se requieren los siguientes productos:

- Diseño muestral para levantamiento de encuestas
- Definición de estándares mínimos de calidad
- Respaldo físico y digital de la información levantada en los grupos focales y entrevistas a profundidad que se realicen.
- Respaldo físico y digital encuestas realizadas en formato Excel y spss.
- Informe de análisis de calidad de la atención y principales resultados.

(7) Informe final con análisis global y recomendaciones

Cronograma esperado de elaboración de los productos

Productos	Mes			
	1	2	3	4
	1 Cronograma de trabajo, detallando cada proceso.			

2	Herramientas a utilizar para el levantamiento de información:				
3,4,5,6	Para cada una de los sistemas de salud				
	<ul style="list-style-type: none"> Diseño muestral para cada medición 				
	Definición de estándares mínimos de calidad				
	<ul style="list-style-type: none"> Respaldo físico y digital de las encuestas realizadas en formato Excel y spss. 				
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de análisis por cada una de las tomas con los resultados y recomendaciones obtenidos en el estudio. 				
7	Informe final con análisis global y recomendaciones				

Eliminado: ,

Información y facilidades que brindará la Entidad (Apoyo logístico)

El Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social se encargara de brindar las facilidades y los acuerdos necesarios para que el equipo de investigación tenga acceso a los hospitales seleccionados y a la información necesaria.

Presupuesto Referencial

El costo referencial para el estudio es de 60.000 dólares distribuido de la siguiente manera:

- 60% contra entrega de garantías, en función del componente de levantamiento de información (encuestas, entrevistas de profundidad y grupos focales), los cuales por el número de encuestas y distribución geográfica representa un alto valor del total del contrato.

- 10% *contra entrega y aprobación de los productos 1,2 (semana 2)*
- 10% *contra entrega y aprobación de los productos 3,4,5,6 (semana 9)*
- 20% *contra entrega y aprobación del informe final (producto 7) (semana 14)*