

Elaboración del Plan Nacional de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud en Costa Rica.

Términos de referencia para contrato por productos

Antecedentes

La consecuencia de la calidad en la prestación de servicios de salud es un bienestar óptimo y un bien común cuyo disfrute no es posible excluir a nadie de la población que depende de ella. El bienestar óptimo va más allá de la curación de enfermedades; incluye el bienestar físico, espiritual y emocional en todas las etapas de la vida, desde el nacimiento hasta la muerte. Sin embargo, la falta de calidad en la prestación de servicios de salud puede provocar resultados de salud adversos que pueden afectar la calidad de vida e incluso provocar la muerte.

A nivel internacional, la calidad en la prestación de servicio de salud está recibiendo cada vez más atención de los organismos internacionales y en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales incluyen el imperativo de “lograr la cobertura universal de salud, incluida la protección del riesgo financiero, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas esenciales seguros, eficaces, de calidad y asequibles para todos”. En reconocimiento de esta necesidad fundamental, la iniciativa de la OMS relativa a las políticas y estrategias nacionales de calidad tiene cuatro objetivos: a) fomentar la sensibilización, el conocimiento y las aptitudes en relación con las políticas y estrategias nacionales de calidad en los países de ingresos bajos y medianos; b) definir los procesos clave para la planificación, desarrollo y ejecución de políticas y estrategias nacionales de calidad; c) prestar apoyo a los países en este ámbito; y d) proseguir la elaboración conjunta y la documentación de los procesos relacionados con la elaboración y ejecución de políticas y estrategias nacionales de calidad dentro de un plan de laboratorio de aprendizaje.

Actualmente Costa Rica realiza esfuerzos para implementar estrategias que permitan la medición sistemática de la calidad de prestación de servicios de salud y reconoce que sin la medición es difícil asegurar una alta calidad de la prestación de servicios de salud. También, se identifica la necesidad de contar con un plan que permita desde la rectoría de la salud guiar las acciones para asegurar la calidad en los servicios de salud en los ámbitos público y privado de tal forma que se propicie la mejora continua de los servicios de atención directa a las personas, para impactar positivamente en el perfil salud-enfermedad.

Objetivo

Apoyar la formulación de un Plan Nacional de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud (PNCPS) en el marco la *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*, de OPS/OMS y el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Salud de Costa Rica.

Responsabilidades

- Trabajar bajo la supervisión del Asesor HSS de OPS Costa Rica.
- Desarrollar el trabajo en colaboración con el Área Técnica de HSS de OPS y la Dirección de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de Costa Rica (DSS-MS).
- Apoyar la definición de objetivos y prioridades estratégicas que guiarán el proceso de mejora de la calidad en la prestación de servicios a partir de la identificación de prioridades nacionales de salud, acorde al Plan Nacional de Salud 2023-2030.
- Desarrollar, en colaboración con la DSS-MS, los procesos de consulta con representantes de instituciones sectoriales que permitan identificar y seleccionar los indicadores para el marco nacional de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud en Costa Rica.
- Elaborar un plan de monitoreo de la calidad de los servicios de salud, así como apoyar la definición de una estructura de gobernanza y operacionalización para la implementación del PNCPS.
- Facilitar consultas con actores sociales y comunitarios que permitan la validación y el reconocimiento sectorial amplio del proceso de formulación del plan y su sistema de monitoreo.

Productos

Producto 1. Elaborar una Plan de trabajo para alcanzar los objetivos de la consultoría que incluya:

- Cronograma de trabajo en el que se establezcan las actividades, plazos para cumplirlas y los colaboradores en cada etapa del proceso.
- Calendario de reuniones, procesos de consulta, consolidado de la información y redacción, validación, ajustes, y presentación del producto final del plan en sus diversas etapas.
- Definir tanto las consultas con representantes de instituciones sectoriales para cada producto esperado como aquellas con actores sociales y comunitarios, que permitan la validación y el reconocimiento sectorial amplio del proceso de formulación del plan y su sistema de monitoreo. Se deben establecer claramente las responsabilidades de cada tipo de actor que estará involucrado en el proceso.
- En la planificación se deben considerar los plazos de coordinación y convocatoria con los diferentes actores involucrados. Es decir, las actividades colaborativas del plan deben ser planificadas con antelación y dentro de lo posible por mutuo acuerdo con las partes, con un mínimo de 10 días calendario de anticipación.

Producto 2. Revisión y reforzamiento del documento del “Estado de la Situación Actual de la calidad en la prestación de servicios de salud en Costa Rica”, que incluya:

- Revisar el marco legal de rectoría actual del país y la estrategia regional para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 de la OMS-OPS para identificar elementos que apliquen al contexto nacional para complementar lo ya reflejado en el documento.
- Fortalecer el uso de información actual disponible y el análisis estratégico de la calidad actual en las tres dimensiones: a) mejorar la salud de la población con equidad, b) mejorar el cuidado del paciente y c) optimización del gasto y sostenibilidad; mediante la inclusión de la información sobre los actores o entidades que están involucradas en la calidad de los servicios de salud y no están reflejadas en el documento (ejemplo: profesionales de salud no médico, servicios de salud privados, academia, sociedad civil, entre otros). El análisis debe considerar aspectos legislativos, políticos y reglamentarios, los mecanismos disponibles para su cumplimiento y sugerir un abordaje en el marco del nuevo PNCPS.

Producto 3. Objetivos y prioridades estratégicas del PNCPS

- Identificar y definir objetivos y prioridades estratégicas del PNCPS que guiarán el proceso de mejora de la calidad en la prestación de servicios a partir de la identificación de prioridades nacionales de salud, acorde al Plan Nacional de Salud 2023-2030.
- Revisar y validar la definición operativa de calidad ya planteada en etapas anteriores del proceso.
- Lo anterior debe obtenerse a partir los procesos de consulta con representantes de instituciones sectoriales que permitan desarrollarlos en colaboración con la DSS-MS y OPS.
- Generar una metodología para realizar un proceso de consulta con actores sociales y comunitarios con el fin de validar los objetivos y prioridades estratégica del PNCPS e incorporar los aportes al documento.

Producto 4. Marco nacional de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud

- Identificar y seleccionar los indicadores para el marco nacional de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud en Costa Rica. Esto a partir de procesos de consulta con representantes de instituciones sectoriales que permitan desarrollarlo en colaboración con la DSS-MS y OPS y de la revisión de datos pertinentes suministrados por la DSS-MS relacionadas al estado de la calidad y los factores contextuales de la mejora de la calidad.

Producto 5. Estructura de gobernanza y operacionalización y plan de monitoreo

- Definición de la estructura de gobernanza propuesta para los esfuerzos nacionales de mejora de la calidad.
- Elaboración de un abordaje para operativizar la implementación del PNCPS, en línea con el cumplimiento de sus objetivos y prioridades.
- Definición de un plan de medición y monitoreo de la calidad de acuerdo con el marco de medición desarrollado. Esto incluye la identificación de los sistemas de información y datos de salud que apoyarán los esfuerzos nacionales en materia de calidad y definición de la

frecuencia en la medición. Utilizar como apoyo herramientas tales como matriz de impacto, matriz de riesgo y otros para apoyar la toma de decisiones, que permitan una evaluación comparativa entre prestadores de servicios de salud. Considerar compromisos internacionales y nacionales, así como la pertinencia de los indicadores ya recopilados.

- Proponer un sistema de reporte de datos de calidad a los prestadores de salud y la población en general.
- Generar una metodología para realizar un proceso de consulta con actores sociales y comunitarios con el fin de validar la operacionalización y el plan de monitoreo e incorporar los aportes al documento.

Producto 6. Plan Nacional de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud en Costa Rica

- Consolidación del documento del plan nacional de salud con sus diferentes componentes.
- Presentación ante las autoridades del país para su posterior lanzamiento.

Perfil del equipo consultor o persona consultora:

- Profesional o equipo con formación y experiencia demostrable en el área de salud y/o ingeniería industrial que tenga conocimiento en gestión de políticas en temas relacionados con sistemas de salud y gestión de la calidad.
- Experiencia certificada en procesos de planificación y formulación de planes, políticas, gestión y evaluación de proyectos participativos e interinstitucionales
- Experiencia certificada en implementación de procesos de calidad en los servicios de salud y/o sistemas de gestión y control de calidad.
- Conocimientos y habilidades de trabajo y desarrollo de análisis de situación de salud, marcos estratégicos y planes tácticos.
- Conocimiento en metodologías participativas, cualitativas y cuantitativas de investigación, así como experiencia y habilidades en la recolección de información, entrevistas, grupos focales, talleres participativos, encuestas electrónicas, elaboración de fichas de indicadores, planes de acción, entre otros

Habilidades y competencias

- Capacidad de síntesis, sistematización de procesos y experiencias con gerencia de servicios de salud.
- Capacidad para trabajar en equipo y amplio conocimiento en diversos temas relacionados con la salud y planificación.
- Capacidad para analizar y retroalimentar documentos e informes, redactar y sintetizar informes técnicos.
- Capacidad de concertación y negociación con diversos actores sociales.
- Lectura de la realidad y el contexto sociopolítico, normativo del país.
- Motivación y capacidad para trabajar bajo presión.
- Proactiva(o).
- Habilidad para desarrollar múltiples tareas efectivamente.

- Excelentes relaciones interpersonales.
- Ética e integridad.
- Mantener la discreción en las relaciones con los distintos actores sociales.
- Conocimientos en el uso de la Internet y manejo de herramientas electrónicas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Project, SPSS).
- Excelentes destrezas de gestión y facilitación.
- Destrezas para la conducción de equipos de trabajo
- Dominio de la Lengua española. Deseable: con competencias en la lengua inglesa.

Duración y tipo de contrato

1. El contrato tendrá una duración aproximada de 28 semanas contados a partir de la firma del contrato.
2. La contratación se realizará mediante un contrato por productos (seis). El contrato comprende la entrega del plan que consiste en cuatro productos

Productos

- Producto N°1. Plan de trabajo para alcanzar los objetivos de la consultoría (3 semanas)
- Producto N°2. Actualización del documento del estado de la Situación Actual sobre la calidad en la prestación de servicios de salud (4 semanas)
- Producto N°3. Documento con los objetivos y prioridades estratégicas definidas del PNCPS (5 semanas)
- Producto N°4. Marco nacional de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud (6 semanas)
- Producto N°5. Estructura de gobernanza y operacionalización y plan de monitoreo (6 semanas)
- Producto N°6. Plan Nacional de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud en Costa Rica (4 semanas)

Nota: El tiempo establecido para cada uno de los productos puede variar entre uno y otro, debe prever en el plan de trabajo la variabilidad que se pueda encontrarse durante el desarrollo de estos productos.

-

Presentación de aplicaciones

- Los equipo o personas interesadas que cumplan los requisitos deberán enviar una carta de interés y el o los Currículum Vitae a la siguiente dirección electrónica: correocr@paho.org
- La recepción de documentos finaliza el día 26 de mayo a las 23:59, hora Costa Rica.

La OPS/OMS se reserva el derecho de contactar solamente a las personas que cumplan con los requisitos para este trabajo.