



## Términos de referencia para preparación de documentos para el I Congreso Iberoamericano sobre “Calidad y Humanización de la Salud”

### CONVOCANTE

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Organismo internacional de carácter técnico y especializado constituido en 1954 para la promoción de la protección social en Iberoamérica con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Para más información, visite el portal OISS ([www.oiss.org](http://www.oiss.org)).

### CONTRATACIÓN

La contratación se realizará mediante la firma de un acuerdo de colaboración y la aceptación de las condiciones técnicas y económicas remitidas por la entidad (Instituto, fundación, organización, etc.) o persona física experta, seleccionada. Esta contratación en ningún caso supondrá una vinculación laboral con la OISS ni con la AECID.

### ANTECEDENTES

La pandemia generada por el COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de abordar con otra mirada la atención sanitaria y la urgencia de implementar acciones que permitan prestar servicios de calidad plenamente humanizados, para responder a las necesidades de los pacientes, sus familias y del personal sanitario; tanto en el presente como en el futuro, pues, desafortunadamente, esta no será la última pandemia que viva la humanidad.

La pandemia y, propiamente la COVID-19, ha dejado a la luz circunstancias como la vulnerabilidad de las personas no solo en aspectos económicos, sociales y de salud física, también en salud mental. Poniendo de relieve circunstancias y actitudes deshumanizantes, que se ha podido ver en los momentos más críticos de los contagios. Las medidas de contención, necesarias, han llevado a confinamientos rígidos y, por consiguiente, a situaciones extremas de aislamiento, de desconexión entre las personas, pacientes y sus familias; en algunos países se ha visto situaciones extremas de soledad, de fallecimientos de pacientes sin acompañamiento familiar, sin que en muchas ocasiones los familiares conozcan el paradero del familiar fallecido.



Asimismo, se ha visto el agotamiento del personal sanitario, llegando al burnout, con las consecuencias de trastornos de salud mental: depresión, ansiedad e incluso estrés postraumático. Se ha visto, también, la falta de coordinación y presencia de otros profesionales como psicólogos en la pandemia y las pocas acciones implementadas para cuidar a los profesionales sanitarios no han sido suficientes. Igualmente, los sistemas sanitarios se han visto saturados, con el colapso de la atención por el elevado número de contagios, por la falta, en muchos casos, de orientaciones y esquemas de calidad bien estructurados. Todo ello, pone como imperativo la preocupación por la mejora de la calidad y la humanización de los procesos asistenciales a pacientes, familiares y profesionales sanitarios; la calidad y la humanización de la asistencia sanitaria forman un binomio inseparable.

Se requiere poner el foco en una asistencia sanitaria centrada en la persona: más amable, holística, integral, de calidad, que respete la dignidad humana en todas sus dimensiones: física, cognitiva, emocional y social, dando especial atención al concepto del cuidado. Concibiendo, del mismo modo, a las familias y al personal sanitario.

Otra ventana que abre la pandemia es las carencias formativas de los profesionales sanitarios en temas como la comunicación, en especial en circunstancias extremas de vulnerabilidad, con lo cual se hace necesario la formación en empatía, en habilidades comunicacionales, en otras habilidades blandas, en gestión de los propios conflictos internos, entre otras.

Humanizar la salud implica humanizar la Atención Primaria en Salud, fortalecer los Planes de Humanización existentes o implementarlos, dando singular importancia a protocolos de acompañamiento y atención al duelo, a la telemedicina, a los espacios físicos, a la iluminación, a los espacios para reunión de profesionales sanitarios con las familias de los pacientes, etc. Así como humanizar los cuidados intensivos, los cuidados paliativos, urgencias, las farmacias hospitalarias, otros espacios como los críticos, los geriátricos, entre otros y, en general, avanzar en la extensión de políticas de Humanización de la salud.

La necesidad de crear una cultura de la humanización sanitaria se hace cada vez más relevante, ya que al incorporarla en la cotidianidad permitirá que esté presente en momentos extremos como los de pandemia.

## OBJETIVO

Preparación de documentos para el *I Congreso Iberoamericano sobre “Calidad y Humanización de la Salud”* referente a estudio sobre *“los retos de la calidad y la humanización en Iberoamérica en tiempo de pandemia”*, así como la documentación complementaria resultante de este encuentro.

El análisis pretende abordar los retos de la calidad y la humanización en Iberoamérica en tiempo de pandemia (situaciones de deshumanización vividos en los países iberoamericanos en la pandemia, teniendo en cuenta los antecedentes que se plantean en estos términos de referencia: como las circunstancias vividas por los pacientes, su familias y los profesionales sanitarios en la región iberoamericana), incluyendo la perspectiva de género y de multiculturalidad que, estará incluida transversalmente en este estudio.

El estudio debe seguir la siguiente estructura:

- Presentación.
- Introducción.
- Contextualización de la temática con datos globales disponible sobre calidad y humanización en la región, desagregados por país, como: programas, políticas y estrategias de calidad y humanización existentes y su correlación con ámbitos asistenciales (atención primaria en salud, atención hospitalaria, atención especializada o por programas: atención en unidades especiales, atención en el parto y puerperio, atención pediátrica, atención geriátrica, atención al final de la vida, etc.). Correlación con procesos no asistenciales: como atención al paciente, gestiones administrativas, alimentación, transporte, mantenimiento y servicios generales.
- Protocolos y planes sobre humanización existente en la región.
- Servicios asistenciales identificados con enfoque de calidad y humanización a las personas adultas mayores (aquellos que tienen que ver con actividades asistenciales de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se realizan en centros sanitarios o sociosanitarios).
- Determinantes de humanización identificados en la región, en especial durante la pandemia.



- Retos de calidad y humanización identificados durante la pandemia
- Conclusiones
- Recomendaciones

Además, se señalarán buenas prácticas existentes en calidad y humanización en la atención sanitaria en la región que puedan servir como referencia a aquellas instituciones que deseen avanzar en esta materia.

Se considerará cómo los actuales sistemas de salud de la región y de cuidados están implementando acciones en materia de calidad y humanización de la asistencia sanitaria.

En general se buscará ofrecer una visión de conjunto de la situación en materia de calidad y humanización en los países de la región iberoamericana. Este estudio procurará, además, dar una visión positiva basada en los derechos humanos y en la atención basada en la persona, con respeto a la dignidad humana en todas sus dimensiones: física, cognitiva, emocional y social.

Cada uno de los datos analizados estará desagregado por sexo y se incluirá la perspectiva de género en todo el proceso de recopilación y análisis de los datos. Asimismo, se tendrá en consideración la realidad de la población en comunidades indígenas, y afrodescendientes.

Como resultado del análisis se extraerán los retos y las recomendaciones para la mejora de la calidad y humanización de las instituciones públicas y privadas de la región. La gestión de los derechos de autor y de la propiedad intelectual de todos los materiales gráficos será responsabilidad de la institución o persona contratada.

Se requiere que el texto se edite en formato *Online* y se diseñe también para imprenta para su posible publicación en papel. El documento debe ser accesible. Dentro del diseño, incluir infografías e imágenes digitales para pantalla e imprenta.

Al finalizar el Congreso la institución o persona experta contratada para la elaboración de la documentación para el evento, recabará los documentos e información relevante que se haya tratado en el encuentro y la sistematizará en un documento final, así como las conclusiones del Congreso.



## PERFIL DE LA ENTIDAD/PERSONA EXPERTA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS (ESTUDIO Y DOCUMENTO RESULTANTE DEL CONGRESO), DISEÑO Y MAQUETACIÓN

- Para esta labor, se busca una entidad o instituciones privadas (Instituto, universidad, centro de estudios, organización, etc.) o pública (en la medida en que esté habilitada por la legislación nacional a que corresponda para ofrecer servicios en el mercado a título oneroso) o persona experta en políticas públicas, salud, calidad y humanización de la salud, ya sea persona particular o persona de la función pública (siempre que la legislación nacional al país que corresponda no la inhabilite para participar, condición que se debe demostrar en la propuesta) que cumpla los siguientes requisitos:
  - o Profesionales expertos/as en temas de salud, políticas públicas, calidad y humanización de la salud, preferiblemente con experiencia en el ámbito iberoamericano.
  - o Experiencia demostrable en formación, en estudios e investigaciones o elaboración de materiales e informes.
  - o Conocimiento del trabajo que están desarrollando los principales organismos internacionales en esta materia y las demandas de los países iberoamericanos en temas de calidad y humanización de la salud.
  - o Persona física o jurídica con experiencia en diseño, maquetación e impresión de documentos.
  - o Experiencia en la elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, creación de PDF avanzados.
  - o Experiencia en corrección de estilo.
  - o Experiencia en crear y diseñar documentos accesibles

## ENTREGABLES

- Borrador del estudio sobre “los retos de la calidad y la humanización en Iberoamérica en tiempo de pandemia”, que será entregado a la OISS para su conformidad.
- Documento final del estudio sobre “los retos de la calidad y la humanización en Iberoamérica en tiempo de pandemia”, ajustado, con base en las observaciones,



si las hubiese, dadas por la OISS, maquetado en Word y PDF a modo de publicación, en formato accesible.

- Documento final del congreso que recoja los documentos y presentaciones que se hayan tratado en el encuentro, así como las respectivas conclusiones del congreso, maquetado en Word y PDF a modo de publicación, en formato accesible.

### TRANSVERSALIDAD Y ENFOQUE

El estudio adopta los principios de la Conferencia Iberoamericana de no discriminación, interculturalidad y género. Por ello, tendrán un enfoque integral en su concepción, por lo que se considerarán específicamente las necesidades de género e interculturales.

### RESPONSABILIDADES

Una vez firmado el acuerdo de colaboración, la entidad o persona contratada deberá:

- Mantener un contacto fluido con la OISS e informar de los progresos en la elaboración del estudio, así como del documento final del congreso en reuniones periódicas.
- Entrega a la OISS de un avance de las conclusiones del estudio el 20 de abril de 2022, revisada por la institución o persona contratada (tanto en los aspectos de estilo, de forma y los aspectos de contenido, así como la presentación), en formato electrónico editable.
- Entrega a la OISS de la versión definitiva del estudio incluyendo las modificaciones indicadas por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social antes del 30 de junio de 2022.
- Entrega del documento final del congreso a más tardar el 30 de mayo del 2022.
- Los costes derivados del diseño, así como de la maquetación e imágenes, estarán incluidos en el presupuesto y correrán por cuenta de la persona física o jurídica contratada.

### EXTENSIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El estudio tendrá una extensión mínima de 100 folios, escritos en fuente calibri 11, interlineado 1,5, e incluirá datos generales, gráficos, cuadros e imágenes.

El documento final, así como las conclusiones del congreso tendrá una extensión mínima de 50 folios escritos en fuente calibri 11, interlineado 1,5.

#### CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA PROPUESTA

- Deberá presentarse una propuesta clara y de calidad (máximo 3 hojas).

Criterio	Metodología de evaluación	Máxima puntuación
<i>ASPECTO FINANCIERO</i>		<b>20 puntos</b>
<b>Propuesta financiera</b>	Tarifas y gastos competitivos en relación con el precio de mercado y demostración de la relación calidad-precio	20 puntos
<i>ASPECTOS TÉCNICOS</i>		<b>80 puntos</b>
<b>Pertinencia profesional</b>	Experiencia demostrable en elaboración de estudios e investigaciones, formación o elaboración de materiales e informes.	20 puntos
	Institución o profesional/es expertos/as en temas de salud, políticas públicas, calidad y humanización de la salud, preferiblemente con experiencia en el ámbito iberoamericano.	20 puntos
	Conocimiento del trabajo que están desarrollando los principales organismos internacionales en esta materia y de las demandas de los países iberoamericanos en temas de calidad y humanización de la salud.	20 puntos
	Experiencia probada en el campo del diseño y maquetación (experiencia en elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, creación de los PDF y corrección de estilo).	10 puntos
	Experiencia en la elaboración de publicaciones, electrónicas y presentación física.	5 puntos
	Experiencia demostrable en documentación accesible.	5 puntos



## PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

La partida presupuestaria para la realización del estudio, su diseño y maquetación es de 15.000 euros (con todos los impuestos y costes derivados incluidos).

Esta cifra representa el presupuesto máximo, que determinará la exclusión de cualquier oferta por un importe superior.

Los pagos se realizarán en moneda nacional de la siguiente manera:

- 20% contra la entrega del primer borrador del estudio diseñado y maquetado en formato Word y PDF accesible.
- 80% a la entrega final del estudio aprobado por la OISS y, del documento final del congreso, diseñados, maquetados y en formato electrónico accesible.

## PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas del estudio se remitirán a la Secretaría General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) hasta el 28 de febrero de 2022, a las 23:59 horas, hora de España a [sec2.general@oiss.org](mailto:sec2.general@oiss.org).

Las propuestas deberán contener:

- Presentación de la propuesta.
- Información acerca de la persona física o jurídica que presenta la propuesta.
- Experiencia.
- Presupuesto del estudio, diseño y maquetación.