



BASES DEL PREMIO

“CALIDAD CON CALIDEZ EN LA ATENCIÓN EN SALUD”

El Ministerio de Salud Pública (MSP) convoca al Primer Premio Nacional a la Calidad con Calidez en la Atención en Salud, con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Programa de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y la Fundación Promesa de la Industria Farmacéutica de Investigación (IFI)

¿Qué es lo más importante que usted puede ofrecer a los demás?

Algo sencillo: el interés genuino.

Cuando nos interesamos por otra persona lo dignificamos y respetamos sus modos de vivir y pensar; consideramos sus emociones, pensamientos y necesidades, es entonces, que actuamos con **calidad y calidez** humanas.

Ofrecer calidad y calidez a los demás es un principio básico de convivencia, en el que todos dan y todos reciben **respeto y solidaridad**.

Con la participación en el Premio Calidad con Calidez les invitamos a impulsar una excelente atención en salud desde cualquier puesto o actividad que desempeñemos en el Sistema de Salud Pública del Ecuador.

Cada día, devolvemos la salud a millones de ecuatorianos y nos esforzamos para que lo mejor de nuestra capacidad profesional y nuestros conocimientos se traduzcan en respuestas a las necesidades de todos.

Propiciemos juntos el desarrollo de una nueva cultura de calidad y calidez en los servicios de salud, para beneficio de los ecuatorianos todos.

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) enfrenta el reto de **generar una cultura de calidad y una actitud de calidez** en los servicios de sus 1.886 unidades operativas: hospitales, centros, sub-centros y puestos de salud.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

- Promover, comprometer, incentivar y reconocer el trabajo de los profesionales de salud que integran las 1.886 unidades operativas, y mejorar la atención, garantizando el trato adecuado, digno, humanitario a todos los usuarios y usuarias de dichos hospitales y unidades operativas.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

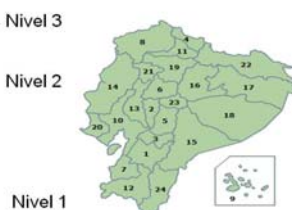
- Despertar la iniciativa, la innovación y la creatividad para la mejora en la atención.
- Fomentar una relación más humana entre los profesionales de salud y sus usuarios.
- Reconocer el esfuerzo del personal de la unidad de salud con las mejores y más humanas prácticas para garantizar la atención de calidad con calidez a los usuarios y usuarias.
- Incentivar el cumplimiento de normas para garantizar la calidad y seguridad en la atención al usuario y la usuaria.
- Promover que en las unidades operativas se establezcan procesos de mejora continua, replicables y sostenibles, que contribuyan a crear una cultura de calidad con calidez de la atención en salud.

2. BASES DEL PREMIO

2.1. PARTICIPANTES:

Este concurso es de carácter voluntario y está dirigido a todas las Unidades Operativas (Primero, Segundo y Tercer nivel de atención) que constituyen la Red de Salud del MSP del Ecuador:

Unidades Operativas MSP	Total
Hospitales de especialidades	1
Hospital especializado	14
Hospital general	27
Hospital Básico	87
Centro de Salud	152
Subcentro de salud Urbano	436
Subcentro de Salud Rural	744
Puesto de Salud	425
TOTAL	1886



Nota: no incluye a Dispensarios de salud, U.Móviles, U.Fluviales, U.Aéreas, Asilos

2.2. MODALIDAD DEL PREMIO:

Dentro de cada Unidad Operativa (UO) interesada en participar en el “Premio a la Calidad con Calidez en la Atención en Salud” se deberá integrar un equipo de no menos de tres y no más de cinco personas (profesionales de salud y/o trabajadores en cualquier área o responsabilidad que sea parte de la Unidad Operativa).

El equipo deberá designar un líder y deberá elaborar e implementar una iniciativa de “Calidad con Calidez en la Atención en Salud”, con base al concepto de calidez definido para el Premio.

- El Comité Técnico Nacional organizador y ejecutor del Premio define a la “Calidez” como la base de la relación entre el profesional de salud y el usuario y usuaria, destacando su vital importancia dentro del proceso continuo de salud y enfermedad.
- La calidez, al igual que la calidad, es una responsabilidad de los proveedores de salud y un derecho de los usuarios y usuarias: derecho a la atención digna, a no ser discriminado, a la confidencialidad, derecho a la información y a decidir.

El equipo deberá inscribirse en la Dirección Provincial de Salud de la provincia a la que su Unidad Operativa pertenece, de la forma y en los plazos señalados más adelante en este mismo documento.

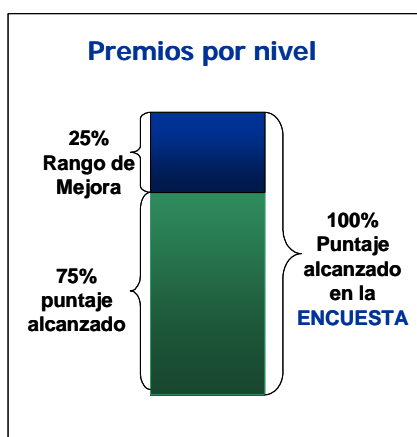
2.3. DINÁMICA DEL PREMIO

En el concurso se aplicará la siguiente dinámica y sistema de calificación:

- En las UO participantes se realizarán encuestas durante tres etapas en todo el período del concurso: la primera será para levantar información que servirá de línea de base para calificar la mejora de la atención al implementar la iniciativa que proponga la unidad operativa concursante; la segunda y tercera etapa de encuestas será para medir la mejora en la atención de calidad con calidez. A continuación una gráfica de la dinámica del concurso:



- Cada UO de primero y segundo nivel competirá dentro del tipo de unidad de atención al que pertenece, es decir, hospitales generales con hospitales generales, hospitales básicos con hospitales básicos, los centros de salud con centros de salud; los subcentros con subcentros; y los puestos con puestos, respectivamente. Únicamente en el tercer nivel de atención competirán tanto hospitales especializados como hospitales de especialidades.
- En todas las UO se aplicará la misma encuesta.
- El período de duración del concurso es de ocho meses.
- Los ganadores por nivel (ganadores nacionales) serán aquellas Unidades Operativas de primero, segundo y tercer nivel que alcancen la mayor calificación en su provincia:
 - El 75% del **Puntaje Total (puntos de Calidez)** comprenderá el promedio de los puntajes alcanzados en la segunda y tercera encuestas
 - El 25% del **Puntaje Total (puntos de Calidez)** comprenderá el promedio del rango de mejora obtenido entre la ‘línea de base’ (primera encuesta) y la segunda y tercera encuestas, tal como se puede observar en el siguiente gráfico:



- Mientras que para seleccionar el Gran Ganador Nacional, el Comité Técnico Nacional tomará en consideración tanto el puntaje alcanzado en las encuestas, como la iniciativa elaborada por la Unidad Operativa participante.
- La iniciativa será calificada con base a los siguientes criterios, sobre 10 puntos:

Criterios	Ponderación sobre 10 (puntos)
Sostenibilidad	3
Impacto social	2
Creatividad e innovación	2
Posibilidad de réplica	2

2.4. SISTEMA DE ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PREMIO

2.4.1. COMITÉ TÉCNICO NACIONAL

Está presidido por la Dirección General de Salud (voto dirimente) e integrado por representantes de:

- Subsecretaría General de Salud.
- Subsecretaría de Salud Región Costa Insular.
- Proceso de Aseguramiento de la Calidad
- Proceso de Control y Mejoramiento en Gestión de los Servicios de Salud
- Proceso de Control y Mejoramiento en Salud Pública
- Proceso de Calificación de Oferta y Demanda
- Proceso de Normatización del Sistema Nacional de Salud
- Subproceso de Comunicación Social.
- Subproceso de informática

Nota: Las decisiones del Comité Técnico Nacional serán inapelables

Responsabilidades:

- Elaborar el cronograma de actividades y vigilar su cumplimiento.
- Evaluar la iniciativa con base a los Criterios de calificación establecidos.
- Coordinar el evento de premiación.
- Seleccionar a un miembro del Comité Técnico Nacional como administrador del Sistema Informático (el administrador es el único miembro que tendrá acceso al manejo total del sistema informático)
- Ingresar al sistema los miembros de los Comités Técnicos Provinciales.
- Brindar seguimiento a los informes generados por el sistema.

2.4.2. COMITÉS TÉCNICOS PROVINCIALES

Están conformados en cada provincia participante. Son liderados por el Director Provincial de Salud e integrados por máximo 5 miembros de la Dirección Provincial de Salud y un representante de la sociedad civil.

Responsabilidades:

- Cumplir el cronograma de actividades elaborado por el Comité Técnico Nacional.
- Vigilar el cumplimiento y la transparencia de proceso.
 - **Durante la Etapa 0.- Proceso convocatoria e Inscripción**
- Promocionar el premio en las Unidades Operativas
- Enviar invitaciones a todas las Unidades Operativas de su Provincia, para participar en el Concurso.
- Formar los equipos de evaluadores dentro de cada Provincia e ingresarlos al sistema (agrupar, comprometer y capacitar).

- **Durante la Etapa 1.- Línea de Base**
- Coordinar el primer proceso de Encuestas a las Unidades Operativas participantes (línea Base).
 - **Durante los talleres de capacitación y sensibilización**
- Coordinar los talleres de capacitación y sensibilización.
 - **Durante la Etapa 2.- Segunda etapa de Encuestas**
- Coordinar el segundo proceso de Encuestas a las Unidades Operativas participantes.
 - **Durante la Etapa 3.- Tercera Etapa de Encuestas**
- Coordinar el tercer proceso de Encuestas a las Unidades Operativas.

2.4.3. EQUIPOS DE ENCUESTADORES

Están conformados por un representante de la Dirección Provincial de Salud y tres encuestadores representantes de la sociedad civil tales como: estudiantes universitarios o de último año de colegio, organizaciones sociales relacionadas con los organismos contrapartes que apoyan el premio Calidad con Calidez y otros que apoyen el proceso en las diversas provincias del país.

2.5. PREMIOS

17 GANADORES POR NIVEL DE ATENCION

Para este premio participan todas las unidades operativas del país clasificadas por los niveles de atención, como se explica en el gráfico del numeral 2.1.

Se entregarán premios por tipo de unidad operativa, en función del más alto puntaje alcanzado al final de las encuestas a:

Nro. de premios	Tipo de Unidad Operativa
1	Hospital Especializado o de Especialidades
1	Hospital General ganador
3	Hospitales Básicos ganadores
3	Centros de Salud ganadores
3	Subcentros Urbanos
3	Subcentros Rurales
3	Puestos de Salud

- **Los ganadores recibirán:** un microondas, una refrigeradora, una cafetera, una televisión, un sofá para la adecuación de un área de

descanso para todo el personal de la unidad operativa ganadora. Además recibirán un lote de libros especializados en salud.

- **Los tres premios de los puestos de salud** serán 3 motocicletas.

1 GRAN PREMIO NACIONAL

Las Unidades Operativas ganadoras por Nivel de Atención participarán por el Gran Premio Nacional.

- **Premio:** Pasantía en una Institución Modelo en Atención de Latinoamérica (viaje y estadía para 5 personas, durante 1 semana).

Nota: Todos los participantes recibirán un diploma de reconocimiento por su intervención en el concurso. Las Unidades Operativas ganadoras recibirán una placa de reconocimiento a su desempeño.

2.6. INSTRUCTIVOS PARA EL PREMIO

2.6.1. INSCRIPCIONES

- Las Unidades Operativas del MSP que deseen participar en el Premio a la Calidad con Calidez en la Atención en Salud, deberán inscribirse en la Dirección Provincial de Salud a la que pertenecen.
- Los documentos deberán entregarse en un sobre manila cerrado, señalando claramente en su exterior el nombre de la Unidad Operativa participante y como encabezado: "Premio a la Calidad con Calidez en la Atención de salud".
- Para completar el proceso de inscripción deberán ingresar sus datos en www.msp.gov.ec (requisito indispensable), donde aparece el ícono del Premio. **Al momento del registro digital, el equipo participante recibirá un código con el cual será identificado en el transcurso de todo el concurso.**
- Las inscripciones se receptorán del 27 de Julio al 21 de septiembre de 2009.

REQUISITOS:

1. La ficha de Inscripción (entregada junto a estas Bases):

“Calidad con Calidez en la atención en salud” FICHA DE INSCRIPCIÓN

REQUERIMIENTOS	INFORMACIÓN
Nombre de la institución	
Provincia y región	
Cantón y localidad	
Área	

Dirección		
Nombre o título de la iniciativa		
Responsable de la iniciativa		
Cargo del responsable		
Miembros del equipo ejecutor y cargos dentro de la institución (máximo 5)	Nombre	Cargo
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
5.		
Número telefónico de contacto		
E-mail de contacto		
Firma del responsable		

2. Un certificado firmado por el Director o Médico responsable de la Unidad Operativa, que especifique que los integrantes del equipo participante trabajan en esa Unidad Operativa.
3. La Ficha Técnica de la iniciativa propuesta por la Unidad Operativa para concursar en el “Premio a la Calidad con Calidez en la Atención de Salud”

“Calidad con calidez en la atención de salud”
FICHA TECNICA INICIATIVAS PARTICIPANTES

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la institución:
Provincia y región:
Cantón y localidad:
Area de salud:
Dirección:.....

Nombre del Responsable de la Iniciativa:.....
Teléfono de contacto:
E-mail de contacto:

INFORMACIÓN DEL PROYECTO (máximo 3 páginas)

Nombre o título de la iniciativa:
.....
.....

Descripción General de la iniciativa

Antecedentes (describa la situación actual de la atención de salud)
Justificación (explique por qué se debería mejorar la situación actual)
Objetivo general
Objetivos específicos (máximo 3 objetivos específicos)

Actividades: (describa con detalle cómo se desarrollará la propuesta y qué actividades contempla)

Recursos:

Humanos (¿qué personas serán necesarias para implementará la propuesta?)
Materiales (¿la propuesta requiere de recursos materiales para que se implemente? describa cuáles)
Presupuesto (¿cuánto dinero se necesitará para esta propuesta?, detalle los rubros)
Fuentes de financiamiento (¿quién financiará esta propuesta?)

Impacto social:

Resultados esperados (¿qué resultados espera tener a través de esta propuesta? ¿qué personas y cuántas se beneficiarían con este proyecto?)

PREGUNTAS ADICIONALES

¿Cuál es su motivación para participar?
.....
.....

¿Qué es para usted la calidez en la atención de salud?
.....
.....

Cree que se podría lograr la calidez en la atención y cómo.....
.....

Consideraciones adicionales:

- Pasada la fecha límite de inscripción, no se podrá inscribir a ninguna Unidad Operativa.
- Se aceptará una sola iniciativa por Unidad Operativa y bajo el formato establecido.
- Participarán únicamente las Unidades Operativas que presenten todos los requisitos anteriormente descritos.

2.7. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Las Unidades Operativas participantes serán convocadas al taller de sensibilización y capacitación en torno a la “Calidad con Calidez en la Atención en Salud”, que se llevará a cabo en cada provincia durante las diversas etapas.

Cada Comité Técnico Provincial es el responsable de organizar y comunicar a todas las Unidades Operativas de su provincia sobre los procesos de capacitación.

2.8 ADICIONALES

- Para mayor información, comunicarse con los coordinadores provinciales del premio, en las respectivas direcciones provinciales de salud.
- Comité Técnico Nacional del Premio a la Calidad con Calidez en la Atención de Salud. Dirección: Av. República de El Salvador 950 y Suecia, piso 7 Dirección General de Salud. Teléfonos: 2268-887, Telf-fax 3814-478.