

Folleto de referencia rápida 7.3: Desarrollo y actualización de los estándares de servicio

¿Qué son los estándares de servicio? Son las pautas escritas que describen, en beneficio de los subdestinatarios, los elementos y las expectativas necesarios para implementar una categoría de servicios en una jurisdicción de la Parte A del Programa de VIH/SIDA Ryan White (RWHAP, por sus siglas en inglés). Los estándares de servicio están diseñados para garantizar que todos los subdestinatarios brinden los mismos componentes básicos de servicio y establezcan un nivel mínimo de servicios o de atención. Los estándares de servicio deben describir los servicios para que cualquier persona que los lea pueda entender de qué se trata cada uno de ellos y qué puede esperar un usuario al recibirlos.

Usuarios de los estándares de servicio

- **Personas que necesitan servicios:** Cualquier usuario o posible usuario debe poder leer los estándares de servicio y saber qué esperar «al acceder o recibir servicios financiados por el RWHAP».
- **Subdestinatarios/Proveedores de servicios:** «Los estándares de servicio definen los componentes esenciales de una categoría de servicios que se incluirán en el modelo de prestación de servicios».
- **Consejos de planificación/órganos de planificación (PC/PB, por sus siglas en inglés):** Los estándares de servicio ayudan a los PC/PB a comprender qué actividades están proporcionando los subdestinatarios, y pueden ayudarlos a identificar posibles cambios/mejoras.
- **Destinatario:** Los estándares de servicio se utilizan en solicitudes de propuestas, en contratos de subdestinatarios, y con fines de supervisión (lo que incluye las visitas a los sitios y la revisión de gráficos), «para garantizar que los servicios se brinden a los usuarios de manera congruente entre todos los proveedores de servicios».
- **Gestores de calidad:** «Los estándares de servicio son la base del programa de gestión de la calidad clínica y proporcionan el marco y la prestación de servicios a partir de los cuales se miden los procesos y los resultados».

La legislación no hace mención directa a la responsabilidad relativa a los estándares de servicio, pero las expectativas de la Oficina contra el VIH/SIDA de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA HAB, por sus siglas en inglés) se encuentran detalladas en una Guía publicada en 2014. En ella, se menciona que el destinatario es «responsable por el desarrollo, la distribución y la utilización de los estándares de servicio», y que, para los programas de la Parte A del Programa RWHAP, «el desarrollo de estándares de servicio es una responsabilidad compartida, por lo general dirigida por el Consejo de Planificación».

Comprensión de los estándares de servicio

- **El término:** El término anterior era «estándares de atención», pero esta expresión se ha

utilizado fuera del Programa RWHAP para referirse a la atención y el tratamiento médicos, mientras que los estándares de servicio del Programa RWHAP cubren tanto los servicios médicos como los de apoyo.

- **Estándares locales:** Los estándares de servicio nacionales no son viables debido a las diferencias entre los requisitos de los estados y los requisitos locales, y debido a la necesidad de adaptar los servicios para abordar las diferencias por jurisdicción; de este modo, cada Área Metropolitana Elegible (EMA, por sus siglas en inglés) o Área de Subvención Transitoria (TGA, por sus siglas en inglés) desarrolla sus propios estándares de servicio, y lo mismo sucede con cada programa de la Parte B del Programa RWHAP.
- **Orientación sobre el contenido:** Los estándares de servicio para la atención médica deben ser congruentes con las Pautas de Práctica Clínica Aprobadas a Nivel Federal para el VIH/SIDA y «otros estándares clínicos y profesionales». Los estándares de servicio para los servicios que no sean clínicos/los servicios de apoyo pueden basarse en «las mejores prácticas basadas en pruebas, en los Estándares Nacionales de Supervisión y/o en las pautas desarrolladas por el gobierno de los estados o el gobierno local».
- **Estándares universales y estándares específicos a cada categoría de servicio:** Los estándares de servicio de una jurisdicción, por lo general, incluyen estándares de servicio universales que se aplican a todas las categorías de servicios, y estándares distintos para cada categoría de servicio financiada. A menudo, los estándares universales se preparan por separado, para evitar repetirlos en los estándares para cada categoría de servicio.
- **Disponibilidad:** Los estándares de servicio deben estar fácilmente disponibles para los proveedores, las personas con VIH y el público en general, en los sitios web del destinatario y/o de los PC/PB.

Contenidos de los estándares de servicio

Temas para abordar en los estándares de servicio

- Definición de categoría de servicio
- Admisión y elegibilidad
- Componentes y actividades clave de los servicios
- Cualificaciones del personal (incluidas las licencias)
- Evaluación y plan de servicio (cuando corresponda)
- Transición y altas
- Protocolo de cierre de casos
- Derechos y responsabilidades del usuario
- Procedimientos de queja
- Sensibilidad cultural y lingüística
- Privacidad y confidencialidad (incluida la protección de registros)
- Requisitos de nueva certificación (cuando corresponda)

Qué no incluir

Su jurisdicción no debe incluir medidas de desempeño o resultados de salud en sus estándares de servicio. El uso de estas medidas es responsabilidad del destinatario. Los destinatarios incluyen estándares de desempeño en sus solicitudes de propuestas para seleccionar subdestinatarios, y esos

posibles subdestinatarios indican en la solicitud su capacidad para cumplirlos. Los subdestinatarios tienen medidas de desempeño en sus contratos, y la supervisión por parte del destinatario evalúa si estas medidas, que se basan en los estándares de servicio, se están cumpliendo. Tal supervisión del cumplimiento es responsabilidad del destinatario y no del PC/PB.

Desarrollo o actualización de los estándares de servicio

Si su EMA o TGA decide financiar una categoría de servicio por primera vez, el PC/PB y el destinatario deberán desarrollar estándares de servicio para esa categoría. Si ya cuenta con estándares de servicio, ya sean universales o específicos a las categorías de servicio, el comité de PC/PB correspondiente debe revisarlos periódicamente y actualizarlos según sea necesario.

Pasos para desarrollar los estándares de servicio

1. **Asignar la responsabilidad**, por lo general, a un comité como el de Estrategia de Atención o Sistema de Atención, con la participación activa y continua del personal destinatario.
2. **Determinar prioridades.** Su lista debe incluir todas las categorías de servicios que actualmente están financiadas o que tendrán asignaciones por primera vez el próximo año del programa. Para decidir sobre el orden de desarrollo, utilice criterios claros, como el nivel de asignación de la categoría de servicio o su prioridad local entre los servicios.
3. **Establecer una línea de tiempo** que se ajuste a su calendario anual.
4. **Revisar y acordar un esquema** que se utilizará para todos los estándares específicos a las categorías de servicio
5. **Desarrollar estándares universales** que se apliquen a todas las categorías de servicios. Aborde temas como los siguientes:
 - Acceso a los servicios.
 - Admisión y elegibilidad, transición y altas, y privacidad y confidencialidad.
 - Políticas y procedimientos de la agencia.
 - Derechos y responsabilidades del usuario.
 - Competencia cultural y lingüística.
 - Procedimiento de queja.
 - Personal, capacitación, obtención de licencias y supervisión.
 - Seguridad del programa.
6. **Establecer un proceso** para elaborar estándares de servicio que cumpla con lo siguiente:
 - Que incluya una revisión de las pautas federales, como los Estándares Nacionales de Supervisión, los estándares de otras jurisdicciones y los requisitos de los estados y los requisitos locales pertinentes.
 - Que incluya representación/participación continua del destinatario.
 - Que disponga la obtención de opiniones por parte de proveedores, de personas que reciben servicios de la Parte A del Programa RWHAP, y de otros expertos, lo que incluye los proveedores de servicios financiados por el Programa RWHAP y de otro tipo.
 - Que gestione los posibles conflictos de intereses, asegurándose de que los subdestinatarios (proveedores de servicios) no dominen el proceso en términos de número o de influencia.

- Que utilice una combinación de reuniones e información y revisiones por escrito.

7. Desarrollar estándares de servicio mediante la utilización del proceso acordado. Haga referencia a los estándares universales en los estándares específicos a las categorías de servicio y especifique todas las diferencias (como, por ejemplo, la elegibilidad en función de los ingresos), pero no repita el contenido que se encuentra en sus estándares universales.

8. Presentar proyectos de estándares para ser revisados por el PC/PB (dejando tiempo para el debate) y por el destinatario.

9. Realizar las revisiones necesarias y luego permitir la revisión externa por parte de los proveedores, los usuarios de los servicios y otros expertos.

10. Considerar e integrar la información externa en sus proyectos de estándares.

11. Finalizar los estándares de servicio mediante el voto del PC/PB y su posterior publicación en su sitio web.

Revisión y actualización de los estándares de servicio

Los estándares de servicio deben revisarse con regularidad, al menos cada tres años, y actualizarse según sea necesario para incorporar la necesidad de cambios para mejorar los resultados; los cambios legislativos o administrativos de la HRSA HAB en las definiciones y en las descripciones de categorías de servicios; los cambios en las pautas para la atención y el tratamiento del VIH; y/o los requisitos de los estados o los requisitos locales nuevos o revisados (por ejemplo, cambios en el otorgamiento de licencias o en la certificación). La revisión de los datos de resultados o el control de los resultados pueden identificar la necesidad de cambiar los estándares de servicio. Establezca un ciclo de revisión y agréguelo en los calendarios anuales del comité y del PC/PB. Cuando se necesiten cambios en sus estándares de servicio, obtenga información técnica y revisión pública siguiendo el mismo procedimiento que el que se aplicó en el desarrollo original de los estándares de servicio.

Referencias

1. [Estándares de servicio, Programa de VIH/SIDA Ryan White. Guía de la HRSA HAB. 2012](#)
2. [Programa de VIH/SIDA Ryan White \(RWHAP\). Estándares Nacionales de Supervisión para los Destinatarios de la Parte A del Programa RWHAP. Junio de 2022. División Metropolitana contra el VIH/SIDA, Oficina contra el VIH/SIDA \(HAB\)](#)