

# HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN

**Autoevaluación de las buenas prácticas en  
centros CBVCT Europeos**



Funded by the



Co-funded by  
the Health Programme  
of the European Union

La herramienta de autoevaluación permite asesorar si las buenas prácticas profesionales definidas en la guía "Guía para hacerlo mejor en nuestro centro de CBVCT" están bien establecidas. Un gestor de la calidad tendrá a su cargo organizar la autoevaluación y se constituirá un grupo focal. El propósito de este grupo focal es primariamente identificar como el CBVCT lleva a cabo sus prácticas.

La autoevaluación está pensada para que se realice de forma colectiva por parte del personal involucrado en el programa a diferentes niveles: empleados, facilitadores y/o voluntarios, profesionales y socios comunitarios, gestores, clientes de cada una de las comunidades a las cuáles se ofrece el servicio.

Cada equipo debe considerar a quién invita al grupo focal, pero debe tener en cuenta que cuanto más diferentes sean los actores presentes, más ricos serán los intercambios y más objetivados los resultados.

### → Como invitar a participar en la autoevaluación

Cuando invitéis a participar en el grupo focal de autoevaluación, es importante tener claros los objetivos, enfatizando la importancia de incorporar los puntos de vista de diferentes partes interesadas y actores relevantes conectados con el proyecto.

Los beneficios que cada actor relevante pueda encontrar en el proceso pueden variar. Es importante identificarlos y tirarlos para frente para promover y valorizar su participación.

Por ejemplo:

Entre los gestores...

- *Fortalecemos la imagen de nuestro proyecto con socios, financiadores.*
- *Nuestros financiadores tienen constancia de la calidad de nuestro servicio.*
- *Etc.*

Entre los equipos de campo del CBVCT...

- *Mejoramos nuestras habilidades y el trabajo en equipo.*
- *Mejoramos nuestras condiciones de trabajo.*
- *Etc.*

Entre los socios...

- *Mejoramos la coordinación entre nuestros proyectos...*
- *Promovemos un mejor trabajo a nivel político y del apoyo público.*
- *Etc.*

Entre las comunidades y los clientes...

- *Mejoramos el servicio ofrecido.*

- *Identificamos nuevas respuestas a nuevas necesidades.*
- *Mejoramos la imagen que los socios/financiadores tienen sobre nuestra comunidad.*
- *Etc.*

## → Preparación de los materiales

Antes de empezar los grupos de autoevaluación es interesante recopilar todos los documentos que pueden ser utilizados como "evidencia" para la discusión y en cualquier caso saber donde puede encontrarse la información útil. La documentación escrita sobre la génesis del proyecto, las herramientas de comunicación producidas con las audiencias, las minutas de las reuniones, las evaluaciones y prospecciones epidemiológicas, etc.

Haced fotocopia de los formularios de autoevaluación para cada participante y entregadlas antes del grupo focal, si es necesario.

## → La distribución de tareas entre los facilitadores de los grupos focales

Para que el grupo focal sea un éxito, es importante anticipar todas las tareas que debe llevarse a cabo y definir quién se responsabilizará. Las tareas principales son:

- Facilitar los intercambios.
- Asegurar que se tomen notas o se registren los intercambios.

## → Durante el grupo focal

Proponemos algunos pasos que podéis adoptar:

- Dad la bienvenida a los participantes y presentadles el marco de trabajo del proceso de autoevaluación.
- Explicad los objetivos del grupo focal y qué esperáis de cada uno de los participantes
- Presentad el facilitador/es y su/sus roles (tomar notas, etc.). Si pretendéis utilizar un aparato de grabación, debéis pedir ante el consentimiento de cada uno de los participantes (como mínimo, el consentimiento oral individual).
- Presentad los contenidos de las parrillas y como debéis utilizarlos.

- Proporcionad a los participantes el tiempo necesario para completar la parrilla.
- Preguntad a los participantes cuál es su evaluación para cada uno de los criterios y las razones que aducen sobre la forma en que los han contestado.
- Dejad al grupo que discuta pero realizad reformulaciones regulares sobre las semejanzas y diferencias de las opiniones expresadas, sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora con tal de alcanzar un punto de consenso.
- En el momento que se haya definido el criterio en un sentido u otro, proponed las áreas de mejora.
- Sugerid un resumen final e intercambios centrados en las fortalezas y las áreas de mejora.
- Finalmente, preguntad a los participantes cuáles han sido sus sensaciones e impresiones al participar en el grupo focal.

### → Como completar la parrilla de autoevaluación

Podéis dejar trabajar directamente al equipo en su conjunto, pero también puede ser útil para cada uno de los participantes completar cada tema de la parrilla de forma individual en primera instancia y después compartir la evaluación con todo el grupo.

No importa como lo hagáis, con tal de que al final de la discusión la parrilla esté convenientemente cumplimentada, hayáis alcanzado un consenso en la puntuación otorgada y presentéis las razones que justifican esta puntuación.

### → Les résultats de l'auto-évaluation

Suite à l'auto-évaluation un rapport de synthèse devra être rédigé, il rassemblera l'ensemble des points forts et des pistes d'amélioration identifiés au cours du processus d'auto-évaluation. Ce rapport sera diffusé auprès des participants-es au focus group. De plus, le rapport de synthèse servira comme base au plan d'amélioration qui proposera des actions à toutes les pistes d'amélioration identifiées. Ce plan définira le responsable de l'action et son échéance. Le-la référent-e qualité veillera à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce plan.

Después de la autoevaluación se elaborará un informe de síntesis, que reunirá a todos los puntos fuertes y áreas de mejora identificados durante el proceso de autoevaluación. Este informe se distribuirá a los participantes del grupo focal. Además, el resumen del informe servirá como base para elaborar un plan de mejora para ofrecer acciones a todos los puntos de mejora identificadas. Este plan definirá responsable para cada acción. El/la referente de calidad asegurará el desarrollo y la implementación de este plan.



- - + ++

**El proyecto de CBVCT está basado en el análisis participativo del contexto de los problemas de salud y las necesidades de la población clave**

**Criterio de calidad:**  
Expresión de una dimensión de calidad relacionada con la guía

**Algunas cuestiones:** para ayudaros en vuestra respuesta y para animar los intercambios entre el grupo de autoevaluación

Muestra de las cuestiones para evaluar estos criterios:

- ¿Nuestro análisis de contexto ha tenido en cuenta los recursos existentes (basados o no en la comunidad) respecto a la salud sexual (por ejemplo la vacunación o el cribado de las hepatitis y otras ITS, otras ITS, violencia en la pareja, discriminación, prevención positiva, etc.) para asegurar su completitud?
- ¿Los miembros de la comunidad se han implicado en el proceso global de análisis/implementación?
- ¿Hemos utilizado datos epidemiológicos?
- ¿Hemos utilizado también las características de la población clave, como sus costumbres culturales, estilos de vida, normas sociales, representaciones, etc.?

**Escala de autoevaluación**  
 -- No cumplis con este criterio  
 - No cumplis suficientemente con este criterio  
 + Cumplis este criterio con suficiencia  
 ++ Cumplis perfectamente este criterio

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## Respecto a vuestra práctica y experiencia en el CBVCT

**¿Cuáles son vuestras fortalezas?**

**¿Qué acciones debéis emprender para mejorar...?**

Identificad las fortalezas y la forma de mejorar la calidad respecto a este tema.

## Análisis del contexto

El análisis del contexto es importante para el CBVCT cuando se trata de desarrollar una respuesta a las necesidades de los clientes que sea apropiada al contexto. También puede ayudar a determinar cómo expandir los servicios a través de la provisión de nuevas intervenciones requeridas por la comunidad, como test adicionales, consejería sensible con el género, contracepción, embarazo, PREP-PEP, reducción de daños en el uso de drogas.

### 1. El proyecto de CBVCT está basado en el análisis participativo del contexto de los problemas de salud y las necesidades de la población clave



Muestra de las cuestiones para evaluar estos criterios:

- ¿Nuestro análisis de contexto ha tenido en cuenta los recursos existentes (basados o no en la comunidad) respecto a la salud sexual (por ejemplo la vacunación o el cribado de las hepatitis y otras ITS, otras ITS, violencia en la pareja, discriminación, prevención positiva, etc.) para asegurar su completitud?
- ¿Los miembros de la comunidad se han implicado en el proceso global de análisis/implementación?
- ¿Hemos utilizado datos epidemiológicos?
- ¿Hemos utilizado también las características de la población clave, como sus costumbres culturales, estilos de vida, normas sociales, representaciones, etc.?
- ¿Vuestro análisis ha tenido en cuenta las posibles diferencias dentro de la comunidad respecto al género, grupo de edad, status social, las historia inmigratoria, el uso de drogas, antecedentes presidiarios, etc.?
- ¿Qué métodos se han utilizado para recoger la información sobre las necesidades de la población?
- Este análisis ¿se ha comunicado mediante un grupo de trabajo con profesionales, instituciones, poblaciones? ¿Como se ha comunicada vuestro análisis?
- ¿Hemos planificado una puesta al día de nuestro análisis como lo llevaremos a cabo?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?



## Respecto a vuestra práctica y experiencia en el CBVCT...

<b>¿Cuáles son vuestras fortalezas?</b>	<b>¿Cuáles son las áreas de mejora?</b>	
<b>¿Qué acciones debéis emprender para mejorar...?</b>	<b>¿Quién se responsabiliza?</b>	<b>¿Cuándo las podremos emprender?</b>

## Métodos y estrategias-prácticas del CBVCT

Los principios básicos de la práctica del CBVCT no son muy diferentes de los que se puedan identificar en muchas políticas de salud, en particular las que han sido diseñadas por la Organización Mundial de la Salud. Hemos incluida los criterios para la autoevaluación de las principales prácticas identificadas en la "Guía para hacerlo mejor en nuestros CBVCT", y en particular las definidas por la OMS en sus cinco componentes—las "5 C"— que deben ser respetadas y a las cuáles deben adherirse todos los servicios de VCT. Estos componentes son: Consentimiento, Confidencialidad, Consejo, resultados del test Correctos, Conexión/derivación a la prevención, cuidado y tratamiento.

### 2. La organización del servicio (horas de apertura, lugares, señalización, etc.) está adaptada a la vida cotidiana de la población clave



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio:*

- ¿Nuestros proyectos, actividades o servicios han sido capaces de cambiar el horario, situación, según las circunstancias y necesidades de la comunidad diana o de la población clave?
- ¿Nuestro proyecto ha incluido actividades de proximidad/cercanía para alcanzar las poblaciones de difícil acceso que no son capaces de acudir al centro de cribado y/o tienen miedo al estigma?
- ¿Hemos planificado una organización basada en el análisis del contexto, especialmente en las necesidades de los usuarios?
- ¿Hemos organizado la recogida de opiniones de los usuarios sobre la organización de nuestro servicio?
- ¿Somos capaces de atender a los clientes sin cita cuando sea necesario?
- ¿La duración de la intervención está adaptada a las necesidades de los usuarios?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

### 3. La Confidencialidad está organizada para proteger la privacidad y garantizar los derechos de los clientes.



Muestra de cuestiones para evaluar este criterio

- ¿Los métodos y las herramientas (para trazar la información, para la comunicación entre los profesionales, los servicios de referencia, etc.) son suficientes para garantizar la confidencialidad y la privacidad?
- Los locales están organizados para garantizar la confidencialidad (el lugar, la señalización, el espacio para consejería y provisión del resultado del test).
- ¿Los clientes han sido informados sobre la política de privacidad del CBVCT?
- ¿Cómo se ha garantizado la privacidad y la seguridad de los clientes en los locales donde se realiza el test del VIH y la consejería?
- ¿A quién se proporciona el resultado del test?
- ¿Qué información se ha ofrecido junto con el resultado?
- ¿Se ofrece la información y la orientación independientemente del resultado del test?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

**4. El Consentimiento informado está protegido y la consejería es no-judicativa, no-amenazadora y adaptada a las necesidades del cliente y respetando sus opciones vitales.**

   

*Muestra de las cuestiones para evaluar este criterio:*

- ¿El consentimiento informado incluye información sobre los derechos y anticipa la gestión/referencia según el resultado del test?
- ¿La consejería ha sido propuesta a todos los clientes?
- ¿Qué métodos y estrategias conforman nuestra consejería?
- ¿La consejería está centrada en los clientes y focalizada en ayudarlos a cimentar su propia estrategia de reducción de daños?
- ¿Nuestros clientes podrían rehusar la consejería?
- ¿Cómo se evalúa la práctica de los consejeros?
- ¿Cómo ponemos al día la información que proporcionamos a los clientes (información certera)?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## 5. Ofrecemos una derivación eficiente al tratamiento a todos los usuarios que tengan un resultado reactivo.



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio*

- ¿Qué procedimientos han sido establecidos para garantizar la derivación al tratamiento y el cuidado? (por ejemplo, realización local o por parte de una institución de los test confirmatorios, citas para las visitas, acompañamiento de los clientes, etc.)
- Según la experiencia previa, ¿en qué medida han sido efectivos estos procedimientos?
- ¿Qué recursos comunitarios están disponibles para apoyar a los clientes que han resultado positivos al test? (grupos de autoayuda, pares, actores relevantes, ONG asociadas, etc.)
- ¿La derivación al tratamiento ha sido sensible a las necesidades específicas de la comunidad, por ejemplo respecto al uso de drogas, la violencia doméstica y homofóbica, el grupo de edad, los inmigrantes en situación administrativa irregular, etc.?
- ¿Habéis establecido un procedimiento para garantizar la derivación al tratamiento de los inmigrantes en el caso de que existan limitaciones en este sentido en vuestro país? ¿Sabéis para cuándo se ha fijado la primera visita al hospital? ¿Sabéis si el paciente acudió a la primera visita? ¿Sabéis la razón por la cual un paciente no accedió al sistema sanitario cuando así ha sucedido? ¿Conocéis el nivel de CD4 y la carga viral en el momento del diagnóstico? ¿Podéis indicar si una infección por el VIH es reciente o aguda?
- ¿Habéis mantenido el contacto con la persona diagnosticada?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

**6. Existen herramientas estructuradas para garantizar que el test se ejecuta de forma correcta, los resultados son fiables y los errores que puedan producirse se corrigen para evitar resultados adversos (programa de Garantía de la Calidad).**



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio:*

- Nuestro CBVCT dispone de procedimientos escritos sobre...
  - El conjunto del proceso del test (desde la bienvenida hasta la consejería post-test)
  - ¿Cómo se ejecuta el test?
  - ¿Cómo se leen los resultados del test?
  - ¿Qué debe hacerse si el resultado es inválido o indeterminado?
  - Seguridad y condiciones de trabajo
- ¿Sobre qué recomendaciones se basan estos procedimientos? (políticas nacionales, OMS, etc.)
- ¿De qué manera el CBVCT garantiza que los procedimientos sean aplicados por los miembros del equipo?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## 7. La comunicación está planificada y definida para alcanzar a las poblaciones diana.

   

*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio*

- ¿Nuestras comunicaciones contienen mensajes sobre los beneficios individuales y colectivos/salud pública de la realización del test del VIH?
- ¿Las comunicaciones contienen información sobre los horarios, lugares y servicios propuestos y como acceder a los mismos?
- ¿Las herramientas de comunicación están adaptadas a los estilos de vida, lenguaje, etc. de la población?
- ¿Se utilizan diversos medios comunitarios (sitios web, revistas) para la comunicación?
- ¿Cómo involucramos a los líderes y los miembros de la comunidad en el momento de diseminar la información sobre nuestros servicios?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## Respecto a vuestra práctica y experiencia en el CBVCT...

<b>¿Cuáles son vuestras fortalezas?</b>	<b>¿Cuáles son las áreas de mejora?</b>	<b>¿Quién se responsabiliza?</b>	<b>¿Cuándo las podremos emprender?</b>
<b>¿Qué acciones debéis emprender para mejorar...?</b>			



## Gestión y funcionamiento del proyecto de CBVCT

La gestión y el funcionamiento del proyecto de CBVCT dependen de la definición de los métodos, habilidades y las responsabilidades que permitan un rendimiento efectivo del proyecto (INPES, Francia)

### 8. El CBVCT tiene una plantilla de personal competente y multidisciplinaria para garantizar la diversidad y complementariedad de las capacidades individuales

-- - + ++

*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio*

- ¿La plantilla incluye miembros de la población diana?
- ¿La plantilla posee las habilidades requeridas para llevar a cabo: la consejería pre y post-test, los test (garantía de la calidad) y la derivación al sistema sanitario?
- ¿Qué se ha establecido para apoyar al personal: prevención del *burn-out*, supervisión del equipo, sobreexposición a la información, etc.?
- ¿Cómo se actualizan los conocimientos y las habilidades?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## 9. El CBVCT (proyecto) organiza la asociación cooperativa para garantizar una respuesta inclusiva a las necesidades en salud sexual de la población diana



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio*

- ¿Cómo son las comunidades, profesionales, políticos implicados...y como integramos sus puntos de vista?
- El CBVCT comunica sus prácticas y su proyecto para informar y contribuir con su experiencia a la de los socios que trabajan en el mismo ámbito o en el mismo tema?
- ¿Cuáles son las finalidades del proyecto, métodos y valores compartidos por parte de todos los que lo conforman? (Compromiso con el proyecto)
- ¿Existen convenios/acuerdos de colaboración, declaraciones de principios comunes con los socios?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## 10. La evaluación está estructurada, programada y se informa de su resultado

   

Muestra de cuestiones para evaluar este criterio:

- ¿Se evalúa la satisfacción del cliente?
- ¿Se utilizan para la evaluación los “INDICADORES BÁSICOS PARA EL MONITOREO DEL TEST VOLUNTARIO DEL VIH EN CENTROS COMUNITARIOS (CBVCT)”?
- ¿Qué indicadores de monitoria y evaluación del CBVCT se utilizan?
- ¿Se informa al sistema de monitorización y evaluación de la respuesta nacional al VIH/SIDA?
- ¿Qué métodos y medios se utilizan para comunicar y compartirlos a todos los implicados?
- ¿Cómo se organizan los recursos, como el tiempo de personal asalariado y el apoyo logístico, para recoger y evaluar los datos?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## Respecto a vuestra práctica y experiencia en el CBVCT...

<b>¿Cuáles son vuestras fortalezas?</b>	<b>¿Cuáles son las áreas de mejora?</b>		
<b>¿Qué acciones debéis emprender para mejorar...?</b>	<b>¿Quién se responsabiliza?</b>	<b>¿Cuándo las podremos emprender?</b>	

## Sostenibilidad del proyecto

Para garantizar la continuación del proyecto se precisa del apoyo político, el uso adecuado de los recursos, la integración de nuevos servicios de soporte o nuevas herramientas de prevención, técnicas y el desarrollo institucional.

### 11. La consejería y el test del VIH no es una intervención aislada, se trata más bien de *continuum* de las actividades entre el CBVCT y otros servicios externos o programas.



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio*

- ¿Cómo se garantiza la complementariedad con otros servicios (servicios tradicionales de salud, servicios basados en la comunidad, etc.)?
- ¿Cómo se garantiza la complementariedad con otros programas comunitarios como la reducción de daños para los usuarios de drogas, los derechos de acceso a los inmigrantes o trabajadoras sexuales, la retención en el tratamiento a los pacientes con el VIH etc. o con otros CBVCT?

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## 12. Nuestro CBVCT anticipa e integra las nuevas herramientas de prevención en sus servicios.



*Muestra de cuestiones para evaluar este criterio:*

- ¿Nuestro CBVCT participa en – o inicia – consultas comunitarias sobre nuevas herramientas y su aceptabilidad?
- Nuestro equipo ¿Cómo procesa la información y alcanza un consenso sobre las nuevas herramientas?
- ¿Cómo se comparten los temas sobre las nuevas herramientas o técnicas de prevención entre el CBVCT y sus socios?
- ¿Cómo se anticipa el impacto de integrar las nuevas herramientas en nuestra actividad?:
  - ¿El uso de nuestros servicios para nuevas poblaciones con nuevas necesidades?
  - ¿Las complementariedades con servicios existentes –y herramientas- dentro de nuestro CBVCT?
  - ¿Las necesidades de formación de nuestros equipos?
  - ¿Los ajustes en comunicación?
  - Etc.

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

-- - + ++

### 13. Hay un óptimo conocimiento del contexto social, político y legal para el desarrollo de acciones de transformación social

   

Muestra de cuestiones para evaluar este criterio:

- ¿Cómo hemos identificado la constelación de intereses y conflictos que afectan el entorno de nuestro proyecto y como han sido documentados?
- ¿Qué se ha identificado como barreras políticas para nuestro proyecto?
- ¿Qué acciones se han desarrollado para superar o eliminar estas barreras? (abogacía...)

¿Cuáles son nuestras razones para otorgar este resultado a la evaluación?

## Respecto a vuestra práctica y experiencia en el CBVCT...

<b>¿Cuáles son vuestras fortalezas?</b>	<b>¿Cuáles son las áreas de mejora?</b>
<b>¿Qué acciones debéis emprender para mejorar...?</b>	<b>¿Quién se responsabiliza?</b>
<b>¿Cuándo las podremos emprender?</b>	



Criterio	Propuestas de mejora	¿Quién estará involucrado?	¿Cuándo ?	¿Qué recursos se precisan?
El proyecto de CBVCT está basado en el análisis participativo del contexto de los problemas de salud y de las necesidades de la población diana				
La organización del servicio (horas de apertura, lugares, señalización, etc.) está adaptada a la vida cotidiana de la población diana				
La Confidencialidad está organizada para proteger la privacidad y garantizar los derechos de los clientes				
El Consentimiento informado está protegido y la consejería es no-judicativa, no-amenazadora y adaptada a las necesidades del cliente y respetando sus opciones vitales				
Ofrecemos una vinculación				

<p><b>eficiente al tratamiento a todos los usuarios que tengan un resultado reactivo</b></p>				
	Existen herramientas estructuradas para garantizar que el test se ejecuta de forma correcta, los resultados son fiables y los errores que puedan producirse se corrigen para evitar resultados adversos (programa de Garantía de la Calidad)			
	La comunicación está planificada y definida para alcanzar a las poblaciones diana			
<p><b>El CBVCT tiene una plantilla de personal competente y multidisciplinar para garantizar la diversidad y complementariedad de las habilidades</b></p>				
	El CBVCT (proyecto) organiza la asociación cooperativa para garantizar una respuesta inclusiva a las necesidades en salud sexual de la población diana			

<p><b>La evaluación está estructurada, programada y se informa de su resultado</b></p>				
<p><b>La consejería y el test del VIH no es una intervención aislada, se trata más bien de un continuum de las actividades entre el CBVCT y otros servicios externos o programas</b></p>				
<p><b>Nuestro CBVCT anticipa e integra las nuevas herramientas de prevención en sus servicios</b></p>				
<p><b>Hay un óptimo conocimiento del contexto social, político y legal para el desarrollo de acciones de transformación social</b></p>				