



Lista de auto evaluación: Prueba y Consejería Voluntarias

El Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS (Código de Buenas Prácticas para las ONG que responden al VIH/SIDA, en lo sucesivo 'El Código') menciona que para poder establecer o incrementar los servicios de prueba y consejería voluntarias (PCV) es necesario proporcionar y/o hacer incidencia política para aquellos servicios que sean:

- Voluntarios, permitiendo que las personas den un consentimiento informado para realizar la prueba de VIH con base en una información previa a la realización de la prueba, sobre la prueba misma y el trabamieto, los cuidados y apoyo disponible una vez que se conozca el resultado
- Confidenciales y no se incremente el estigma y la discriminación en la comunidad e
- Incorporen apoyo y servicios posteriores a la realización de la prueba de VIH que asesoren a aquellos que tengan un resultado positivo al VIH en el sentido del diagnóstico y en la referencia del tratamiento, así como proporcionar información sobre los programas y servicios disponibles de prevención, cuidados y apoyo que puedan ayudarles. Para aquellos que tengan un resultado negativo, deberán ofrecer una asesoría posterior a la realización de la prueba lo que representa una gran oportunidad que refleje las estrategias de reducción de riesgo individual o que permita referir a las personas a programas de prevención.



El Código identifica un principio clave sobre PCV:

- Proporcionar y/o hacer incidencia política para los servicios de prueba y consejería voluntarias que sean accesibles y confidenciales.

Esta lista de autoevaluación le ayudará a evaluar el grado en el cual su organización está implementando de manera exitosa una buena práctica sobre este principio. Las preguntas están diseñadas como puntos de reflexión o lineamientos que le ayudarán a identificar las áreas que ya están consideradas a un nivel de 'buena práctica' y aquellas áreas que necesitan desarrollarse y fortalecerse.

autor

Este módulo fue desarrollado por la Federación de Planeación Familiar (IPPF, por sus siglas en inglés).



Lista de auto evaluación: Prueba y Consejería Voluntarias

Instrucciones de auto evaluación

Esta lista de control deberá ser llenada por un grupo de tres a cinco personas que estén involucradas con los procesos directivos en la organización.

Favor de indicar su respuesta al seleccionar la casilla adecuada.

- S** Si, si realizamos este trabajo/actividad
- I** Insuficiente, en preparación o en consideración;
- N** No; todavía no hemos abordado este trabajo/actividad
- NR** No es relevante para nuestro trabajo.

Esta herramienta de auto evaluación utiliza los principios del Código para desarrollar estándares que pueden ayudar a medir la preparación de las organizaciones para llevar a cabo el desarrollo y provisión de la Prueba y Consejería Voluntarias. Esta diseñada para que la utilicen aquellas organizaciones que estén contemplando la posibilidad de proporcionar los servicios de PCV o para aquellas que ya están comprometidas en proporcionar este servicio e incrementarlo. Algunas preguntas son más o menos relevantes para los servicios móviles de PCV.

Esta herramienta abarca las siguientes cuatro áreas:

- Integración efectiva del servicio según las necesidades de la comunidad;
- Accesibilidad a todas las personas;
- Promoción de un ambiente favorable;
- Colaboración con otros servicios de cuidados y apoyo

Favor de ser honesta al contestar esta lista de evaluación. Se espera que la puntuación varíe entre los módulos, dependiendo de su área de pericia.

Para esta evaluación no existe un procedimiento formalizado de calificación. Sugerimos revisar las preguntas cuya respuesta es "NO" o "INSUFICIENTE" para así seleccionar las áreas que son más relevantes para su organización y así mejorarlas a corto plazo.

el código

Un amplio consorcio de ONG creó El Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS (el 'Código') para proporcionar una visión compartida de las buenas prácticas a las que las ONG se pueden comprometer y de las que pueden responsabilizarse.

El Código esboza principios y prácticas que son informadas con base en la evidencia y subraya las respuestas exitosas de las ONG hacia el VIH. Además identifica una serie de áreas que son clave para la planeación del VIH y articula los principios fundamentales que deberían aplicarse a los programas de VIH en cada una de estas áreas.

Estos principios tienen expectativas, estableciendo ejemplos de buenas prácticas que las ONG pueden trabajar y adquirir con el tiempo.

Para mayores informes sobre el Código, visitar el sitio web: www.hivcode.org.

Plan de Acción

Lo retamos a usar esta herramienta para identificar las áreas en las que su organización necesita fortalecimiento para alcanzar el nivel de 'buena práctica' y posteriormente desarrollar un breve Plan de Acción que resalte los ejemplos de CÓMO mejorará sus programas de PCV en el transcurso de los próximos seis meses. Puede usar la plantilla del Plan de Acción proporcionada al final de este modulo o crear la propia.

Existen diez Preguntas Clave resaltadas en color rojo; dichas preguntas abarcan los temas fundamentales que debe considerar de primera vez cuando evalúe sus programas de PCV. Conforme vaya desarrollando su Plan de Acción, tenga en mente estas preguntas y si ha respondido 'no' a cualquiera de ellas, éste será un buen punto de partida para mejorar sus programas.

¿Cómo guardar el Plan de Acción?

Complete electrónicamente el módulo de autoevaluación y el Plan de Acción, guarde un archivo y envíelo por correo electrónico a la Secretaría del Código. La Secretaría acreditará como 'ONG implementadora' y firmante del Código a todas las ONG que envíen el Plan de Acción. Después de un periodo de seis meses, le pediremos medir su progreso contra su Plan de Acción.



Lista de Control

Favor de indicar su respuesta al seleccionar la casilla correspondiente.

- S** Si, si realizamos este trabajo/ actividad
- I** Insuficiente, en preparación o en consideración;
- N** No; todavía no hemos abordado este trabajo/actividad
- NR** No es relevante para nuestro trabajo.

A

Evaluación preparación de la Organización

Esta sección le ayudará a identificar si su organización cuenta con un sistema implementado para evaluar la necesidad de la comunidad sobre PCV y la capacidad de la organización para proporcionar los servicios correspondientes.

A.1. Evaluación de la comunidad

S **I** **N** **NR**

1. **Antes de iniciar con el servicio de PCV ¿se realizó una encuesta de servicio al usuario? (incluyendo preguntas sobre el conocimiento y actitud de la comunidad sobre los servicios de PCV y VIH)**

S **I** **N** **NR**

2. ¿Cuenta la organización con información disponible en las instalaciones como información relevante de datos de VIH/ITS, la estrategia del Plan Nacional de SIDA, información epidemiológica para la región y documentos de otras ONG?

A.2. Capacidad organizacional

Políticas y Lineamientos

S **I** **N** **NR**

1. ¿Forma parte de la visión, misión o metas de la organización crear un ambiente favorable para los servicios de calidad que incluyan PCV para todas las personas?

S **I** **N** **NR**

2. **¿Su organización cuenta con políticas y/o lineamientos sobre PCV que enfatizan la consejería y realización de la prueba de manera voluntaria y no coercitiva incluyendo la confidencialidad y accesibilidad para todas las personas sin discriminación alguna?**

S **I** **N** **NR**

3. ¿Su organización sigue los requerimientos gubernamentales de entrega de informes? national en matière d'établissement de rapports ?

S **I** **N** **NR**

4. ¿Pueden las mujeres recibir una PCV de manera confidencial sin que tenga que contar con la presencia del esposo o sin que el esposo se entere?

Personal

S **I** **N** **NR**

5. **¿Cuenta la organización con personal capacitado adecuadamente para proporcionar el servicio y apoyo de PCV?**

S **I** **N** **NR**

6. ¿La organización identifica las instalaciones de capacitación que puedan proporcionar una capacitación de PCV para el personal seleccionado?



Lista de Control

S I N NR

7. ¿La organización realiza reuniones con el personal en las que se discutan temas como las necesidades de la comunidad, datos epidemiológicos, políticas/leyes, recursos y se incluya la opinión del personal?

Instalaciones

S I N NR

8. ¿Cuentan las instalaciones con suficientes áreas privadas que puedan usarse para asegurar la privacidad y confidencialidad de los usuarios?

S I N NR

9. ¿Cuentan las instalaciones con lugares privados y seguros de almacenamiento que puedan guardar la información personal de los usuarios?

S I N NR

10. ¿Cuenta la instalación con un sistema de registro y entrega de informes que asegure la confidencialidad y que pueda usarse y sea usado por el personal de PCV?

S I N NR

11. ¿Cuenta la instalación con los servicios necesarios de electricidad, agua y sistema de eliminación de residuos para un servicio exitoso de PCV o servicio independiente de PCV?

S I N NR

12. ¿La organización ha identificado/trabajado con proveedores confiables para la entrega de servicios de PCV? (Tales como equipos de pruebas de VIH y otros suministros necesarios)

S I N NR

13. ¿Cuentan las instalaciones con un suministro adecuado y sustentable de condones gratuitos y accesibles?

Finanzas

S I N NR

14. ¿Se han asignado los fondos adecuados para proporcionar los servicios de PCV?

**Acciones necesarias para apoyar la
Sección A:**



Lista de Control

B

Evaluación provisión del servicio

Esta sección le ayudará a evaluar si su organización cuenta con un sistema implementado y proporciona servicios de PCV alta calidad.

B.1 Acceso a servicios

S I N NR

1. ¿Existen señalamientos adecuados que muestren la ubicación de las instalaciones/clínica ya sea en las calles y/o fuera del edificio de la clínica?

S I N NR

2. La entrada al local ¿se encuentra discretamente ubicada para evitar que los usuarios se sientan avergonzados?

S I N NR

3. ¿Existen señalamientos que indiquen la ubicación de las diferentes salas de examen y del resto de las instalaciones dentro de la clínica misma?

S I N NR

4. ¿Existen diversos horarios de trabajo que sean convenientes para los diferentes públicos meta? Por ejemplo alumnos, trabajadores sexuales, hombres que tienen sexo con otros hombres.

S I N NR

5. ¿Se muestra claramente la lista de servicios y el costo/cuota de tal forma que sea visible para todos los usuarios?

S I N NR

6. ¿Cuenta la clínica con un sistema implementado que permita a los usuarios que no pueden pagar tengan acceso a los servicios de PCV?

S I N NR

7. ¿Cuenta la clínica con procedimientos para evaluar y revisar periódicamente el costo de los servicios según la disposición y habilidad de los usuarios para pagar?

S I N NR

8. ¿Cuenta la clínica con un sistema que asegure que los usuarios VIH positivos reciban un trato de no discriminación? (como formato de quejas, encuestas de salida, listas de control para el personal)

S I N NR

9. ¿Existe personal siempre presente y disponible en horario de oficina capacitado con información, educación, consejería y realización de la prueba?

Acciones necesarias para apoyar la Sección B:



Lista de Control

B.2 Enfoque en el usuario

S I N NR

1. ¿Cuenta la clínica/instalación con un área de espera confortable?

S I N NR

2. ¿Cuenta la clínica/instalación con un sistema de iluminación confiable?

S I N NR

3. ¿El personal está distribuido con base en la equidad de género? (por ejemplo, se incluyen hombres, mujeres, personas transgénero)

S I N NR

4. ¿El personal está capacitado para proporcionar servicios adaptados a diferentes grupos sin discriminar? (Por ejemplo para jóvenes, trabajadores sexuales, hombres que tienen sexo con otros hombres, personas transgénero, usuarios de drogas y parejas).

S I N NR

5. ¿Cuenta la clínica con sistemas implementados para asegurar que los usuarios reciben un trato de respeto y dignidad, sin que se les discrimine?

S I N NR

6. ¿Están disponibles los siguientes materiales de IEC en los idiomas adecuados?

S I N NR

• Materiales impresos (carteles, folletos, rota folios)

S I N NR

• Materiales audiovisuales (video, TV)

S I N NR

• Materiales visuales (modelos anatómicos, etc.)

S I N NR

7. Todas las personas que reciben su resultado ¿lo reciben en un espacio privado y con asesoría presente por parte de personal capacitado?

S I N NR

8. ¿Se motiva a que las personas que han recibido un resultado positivo al VIH a que traigan a sus parejas para que se realicen la prueba?

S I N NR

9. ¿Existe la disposición de 'monitoreo de contacto' en el que la persona que recibe un resultado positivo para VIH informa al personal de parejas sexuales anteriores y el personal las contacta y promueve que se realicen la prueba, sin que la primera persona cuyo resultado fue positivo tenga responsabilidad ante esto?

Acciones necesarias para apoyar la Sección B.2:



Lista de Control

B.3 Privacidad, confidencialidad y consentimiento informado

S I N NR

1. ¿Cuenta la clínica/instalaciones con una habitación privada para la consejería y realización de la prueba?

S I N NR

2. ¿Se da la opción a mujeres y jóvenes de realizarse la prueba de VIH y recibir los resultados sin el permiso o presencia de cualquier miembro de la familia?

S I N NR

3. ¿Cuenta la clínica/instalaciones con un sistema estándar de registro y formas (registro, llenado de formas, grabación, retroalimentación del usuario), que se mantengan bajo confidencialidad y según los estándares gubernamentales nacionales?

S I N NR

4. ¿Existen procedimientos implementados que aseguren que las pruebas de VIH solo se informan al usuario, a menos que el usuario estipule lo contrario?

S I N NR

5. ¿Se programan platicas/sesiones sobre educación de la salud y que los mismos usuarios las realicen? (Ya sea de forma regular: semestral, mensual o trimestral).

S I N NR

6. ¿Existen procedimientos implementados que aseguren que la información proporcionada durante las sesiones de consejería sea completa según los lineamientos? (Listas de control / copias de los lineamientos distribuidos a todos los proveedores del servicio/ evaluadores del servicio).

S I N NR

7. ¿Existen procedimientos implementados que aseguren que el cliente ha dado un consentimiento informado y voluntario antes de la realización de la prueba?

Acciones necesarias para apoyar la Sección B.3:



Lista de Control

B.4 Seguridad y control de suministros

S I N NR

1. ¿Existen proveedores confiables de agua limpia?

S I N NR

2. ¿Las instalaciones están limpias?

S I N NR

3. ¿Existe un área suficiente y bien organizada para almacenar?

S I N NR

4. ¿El equipo recibe el mantenimiento adecuado para estar en buenas condiciones de trabajo?

S I N NR

5. ¿Los desechos médicos se manejan adecuadamente según los lineamientos?

S I N NR

6. ¿Existen lineamientos/protocolos disponibles sobre prevención de infecciones, profilaxis post-exposición y manejo logístico?

S I N NR

7. ¿Los protocolos se muestran visiblemente de tal forma que el personal pueda seguirlos al desarrollar sus labores? (Por ejemplo: rota folios, procedimientos a seguir para la realización de la prueba, listas de control de prevención de infecciones y profilaxis post-exposición, etc.)

S I N NR

8. ¿Existe personal necesario capacitado en manejo logístico?

S I N NR

9. ¿Se monitorea adecuadamente el abastecimiento de materiales siguiendo los lineamientos de control logístico?

S I N NR

10. ¿Existen sistemas implementados para el seguimiento de los usuarios y rastreo de aquellos que abandonan el servicio?

**Acciones necesarias para apoyar la
Sección B.4:**

B.5 Competencia del personal para proporcionar el servicio

S I N NR

1. ¿Se realizan reuniones periódicas con el personal para comentar y proporcionar información actualizada relacionada con el servicio?

S I N NR

2. ¿El personal recibe capacitación sobre los procedimientos de información, educación, consejería y realización de la prueba?

S I N NR

• ¿Están disponibles y accesibles a todo el personal las políticas y lineamientos sobre PCV que incluyen procedimientos, flujo de usuarios, precio, consejería, educación, realización de la prueba y referencia?

S I N NR

• ¿Existen procedimientos implementados para asegurar que todo el personal está usando los materiales mencionados anteriormente?

S I N NR

3. ¿Existe personal capacitado en temas de estigma y discriminación relacionados con el servicio de PCV?

S I N NR

4. ¿Están disponibles y accesibles a todo el personal los documentos relacionados a la epidemiología de VIH y prevalencia de ITS?

S I N NR

5. ¿El personal recibe capacitación para proporcionar información a los usuarios acerca de la prevención del VIH, incluyendo información sobre opciones anticonceptivas y de embarazo?

Acciones necesarias para apoyar la Sección B.5:



Lista de Control

B.6 Monitoreo y evaluación

S I N NR

1. ¿Cuenta la instalación/clínica con un plan de monitoreo/supervisión que se use de manera regular?

S I N NR

2. ¿El personal está capacitado en cuestiones de monitoreo/supervisión?

S I N NR

3. ¿Se cuenta con recolección de estadísticas que se analicen periódicamente y se comparta los resultados con el personal?

S I N NR

4. ¿Los datos recolectados se informan al gobierno nacional tal como se requiere?

S I N NR

5. ¿Existen sistemas que permitan recolectar retroalimentación tanto de usuarios como de proveedores acerca de la entrega del servicio? (Por ejemplo, buzón de sugerencias, encuesta de salida a usuarios, encuestas adicionales, etc. ¿Se utilizan para generar cambios en el servicio?)

Acciones necesarias para apoyar la Sección B.6:

B.7 Colaboración con otros servicios de cuidados y apoyo

S I N NR

1. ¿Los servicios de cuidados y apoyo se otorgan en la misma instalación? (aquellos de ART, control de ITS, prevención de la transmisión materno-infantil)

S I N NR

2. ¿Existe un sistema implementado de referencia hacia otros servicios de apoyo y cuidados? (Tales como prevención de la transmisión materno-infantil, IO, ARV, TB, ITS, planeación familiar, salud mental, apoyo comunitario, actividades de generación de ingresos, apoyos alimenticios, etc.)

S I N NR

3. ¿Está ligado el servicio a grupos de apoyo para PVVS dentro o fuera de la clínica/instalaciones?

S I N NR

4. ¿Las PVVs, tanto hombres como mujeres, están involucradas en la provisión del servicio de PCV? (Tal vez como asesores fijos, educadores entre pares, etc.)

S I N NR

5. ¿La clínica cuenta con direcciones disponibles de los servicios de referencia?

Acciones necesarias para apoyar la Sección B.7:



Plan de Acción: Prueba y Consejería Voluntaria

Al término de esta lista de autoevaluación, es probable que haya identificado algunas áreas que necesiten mejorar y algunas otras que ya se encuentren a nivel de 'buena práctica'.

Favor de completar la tabla de Plan de Acción que se muestra en la siguiente página y resalte aquellos ejemplos sobre cómo mejorará el trabajo de su organización sobre Prueba y Consejería Voluntaria para los próximos seis meses, tomando en cuenta las Preguntas Clave. Si usted responde 'no' a cualquiera de estas preguntas, sería importante empezar con ellas para mejorar su trabajo.

Preguntas clave

1. Antes de iniciar con el servicio de PCV ¿se realizó una encuesta de servicio al usuario? (incluyendo preguntas sobre el conocimiento y actitud de la comunidad sobre los servicios de PCV y VIH)
2. ¿Su organización cuenta con políticas y/o lineamientos sobre PCV que enfatizan la consejería y realización de la prueba de manera voluntaria y no coercitiva incluyendo la confidencialidad y accesibilidad para todas las personas sin discriminación alguna?
3. ¿Cuenta la organización con personal capacitado adecuadamente para proporcionar el servicio y apoyo de PCV?
4. ¿Cuenta la clínica/instalaciones con una habitación privada para la consejería y realización de la prueba?
5. ¿Cuenta la clínica/instalaciones con un sistema estándar de registro y formas (registro, llenado de formas, grabación, retroalimentación del usuario), que se mantengan bajo confidencialidad y según los estándares gubernamentales nacionales?
6. ¿Existe personal capacitado en temas de estigma y discriminación relacionados con el servicio de PCV?
7. ¿Los servicios de cuidados y apoyo se otorgan en la misma instalación? (aquellos de ART, control de ITS, prevención de la transmisión materno-infantil)
8. ¿Existe un sistema implementado de referencia hacia otros servicios de apoyo y cuidados? (Tales como prevención de la transmisión materno-infantil, IO, ARV, TB, ITS, planeación familiar, salud mental, apoyo comunitario, actividades de generación de ingresos, apoyos alimenticios, etc.)
9. ¿Las PVVs, tanto hombres como mujeres, están involucradas en la provisión del servicio de PCV? (Tal vez como asesores fijos, educadores entre pares, etc.)

Una vez terminado el Plan de Acción, favor de guardarlo y enviarlo a **info@hivcode.org** o a la dirección postal: **PO Box 372, 1211 Ginebra, Suiza.**

Nombre de la Organización	Persona contacto	Correo electrónico
Firma	Fecha	



Plan de Acción: Prueba y Consejería Voluntaria

Resultados esperados
(¿Qué queremos lograr?)

Actividades Clave
(¿Qué necesitamos hacer?)

Puntos de acción
(¿Cómo lo hacemos?)

Recursos
(¿Qué tipo de apoyo
necesitamos para ello?)

Tiempos
(¿Cuándo lo haremos?)



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

A continuación se presenta una descripción de lo que cada pregunta pretende determinar. **NO se incluye una explicación para aquellas respuestas de NR (No Relevante para nuestro trabajo) ya que estas respuestas no requieren acción alguna. Es importante leer la siguiente sección antes de llenar la autoevaluación de tal forma que el personal involucrado en la evaluación esté familiarizado con el cuestionario y el tipo de información que requiere cada pregunta.**

Sección A: Evaluación Preparación de la Organización:

A.1. Necesidades de la comunidad

Las preguntas en esta sección apuntan a determinar si una organización cuenta con un sistema implementado para evaluar las necesidades de la comunidad sobre el servicio de PCV.

• **La pregunta 1 se refiere a si existe un informe a partir de una encuesta con el usuario (o de un documento similar) que esté disponible y que se haya usado para evaluar las necesidades de la comunidad para los servicios de PCV. La respuesta es Si, si existe un informe disponible; I, si la organización está preparando la encuesta y/o cuenta con otra herramienta de evaluación de necesidades pero todavía no la**

ha ejecutado o si el personal de la organización considera realizar la encuesta;

No, si el personal no está considerando ni planeando realizar una encuesta con el usuario ni tampoco planea realizar ningún otra evaluación de necesidades.

• **La pregunta 2 se refiere a si existe información disponible sobre la situación de VIH/ITS en el país y/o en la región. Favor de revisar la información para confirmar que se mantiene actualizada. La respuesta es**

Si, si existe documentación relevante disponible en las instalaciones o en las oficinas principales y si es accesible para el personal;

I, si la información suficiente no está disponible o no se ha actualizado recientemente o si la organización planea recolectar documentación importante;

No, si la información relevante no está disponible y no hay planes para recolectarla.

A. 2 Capacidad de la organización para ofrecer el servicio de PCV

Las preguntas a continuación determinan si la organización cuenta con un sistema implementado y utiliza el criterio enlistado para evaluar las políticas y lineamientos actuales y analizar la capacidad y necesidades de capacitación del personal antes de implementar los servicios de PCV.

Políticas y lineamientos

• **La pregunta 1 se refiere a la visión, misión y metas actuales de la organización. La respuesta es Si, si la visión, misión y metas actuales de la organización incluyen la creación de un ambiente propicio que apoye el acceso a servicios básicos para VIH/SIDA para todos;**

I, si la organización está en proceso de revisar su visión, misión y metas actuales para incluir acceso a servicios básicos para VIH/SIDA o si la organización está considerando una revisión de la visión, misión y metas actuales;

No si la organización no tiene el plan de incluir acceso a servicios básicos de VIH/SIDA en su visión, misión y metas y no está considerando dicho plan a futuro.

• **La pregunta 2 pretende saber si la organización cuenta con políticas y/o lineamientos implementados sobre PCV que enfatizan la consejería y realización de la prueba de manera voluntaria y no coercitiva, confidencial y accesible para todas las personas sin discriminación alguna. La respuesta es**

Si, si la organización cuenta con políticas y lineamientos implementados;

I, si estas políticas y lineamientos están en preparación o si no están implementadas pero se han considerado; y

No, si ni siquiera se han considerado o no se planea contar con políticas y lineamientos.

Personal

• **La pregunta 3 se refiere a si existe personal capacitado adecuadamente y disponible para proporcionar los servicios de PCV. La respuesta es Si, si existe personal capacitado adecuadamente;**

I, si existe personal adecuado pero requiere de una capacitación sobre consejería y realización de la prueba de VIH o si la organización no cuenta con el personal adecuado pero planea reclutarlo en un futuro cercano, y

No, si la organización no está considerando ni reclutar ni capacitar más personal antes de iniciar el servicio de PCV.

• **La pregunta 4 se refiere a si las organizaciones han identificado fuentes potenciales para capacitar al**



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

personal en consejería y realización de la prueba de VIH. La respuesta es

Si, si existe un acuerdo de entendimiento o un acuerdo similar con una institución de capacitación que pueda proporcionar la capacitación sobre PCV;

I, si la organización ha estado en contacto con una institución de capacitación pero todavía no ha formalizado un acuerdo o si la organización está considerando localizar y/o contactar una institución de capacitación;

No, si la organización no está ni considerando ni planeando contactar una institución de capacitación.

• **La pregunta 5 se refiere a si la organización establece reuniones regulares con el personal para comentar acerca de las necesidades de la comunidad, datos epidemiológicos relacionados al VIH/ITS, políticas/leyes, recursos y conocer la opinión del personal. Se pide ver las minutas de dichas reuniones. La pregunta es**

Si, si existen minutas disponibles de las reuniones realizadas en las instalaciones principales;

I, si la organización realiza reuniones regulares pero las minutas no están disponibles o si la organización está considerando realizar reuniones regulares con el personal y guarda las minutas de las reuniones;

No, si la organización no realiza reuniones regulares o no toma minutas de las reuniones y no planea hacerlo.

Instalaciones

• **La pregunta 6 se refiere a las instalaciones/clínica y verifica si existe suficiente espacio privado que pueda asegurar a los usuarios la privacidad y confidencialidad.** La respuesta es

Si, si existe suficiente espacio privado disponible;

I, si hay planes de reorganizar las instalaciones/clínica para crear más espacios privados o si se está considerando una reorganización

de las instalaciones/clínica pero su implementación todavía no se ha llevado a cabo;

No, si no hay planes de reorganizar las instalaciones/clínica.

• **La pregunta 7 se refiere a las instalaciones/clínica y verifica si existe un área privada y segura para almacenamiento.** La respuesta es

Si, si las instalaciones/clínica cuenta con espacio para almacenar que sea privado y bajo llave;

I, si las instalaciones/clínica cuenta con espacio de almacenamiento pero la seguridad no se puede garantizar o si existen planes para un candado o si las instalaciones/clínica planea tener un espacio de almacenamiento que sea privado y seguro;

No, si las instalaciones/clínica no cuenta con un espacio de almacenamiento y no tiene las intenciones de crear uno.

• **La pregunta 8 se refiere a los registros de las instalaciones/clínica y verifica si existe un sistema de entrega de informes y registro que asegure la confidencialidad y lo utilice el personal para el servicio de PCV.** La respuesta es

Si, si existe un sistema implementado de entrega de informes y registro en el que el personal involucrado en el servicio de PCV pueda explicar los procedimientos usados en el sistema y que los registros se mantengan actualizados;

I, si existe un sistema implementado pero el personal no recibe una capacitación sobre cómo usarlos o los registros que se tienen no están actualizados o si existen planes para desarrollar un sistema de entrega de informes y registro y que el personal vaya a recibir capacitación para usarlo;

No, si no existe un sistema implementado de entrega de informes/registo y si no existe el plan para considerarlo.

• **La pregunta 9 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema continuo de electricidad,**

agua potable y desecho de desperdicios. La respuesta es

Si, si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema continuo de electricidad, agua potable y desecho de desperdicios que se recolecta/incinera de manera regular;

I, si las instalaciones/clínica cuenta con electricidad, agua potable y desecho de desperdicios pero existen apagones regulares, desabasto de agua o no se cuenta con un buen sistema de desecho de desperdicios o si las instalaciones/clínica planea mejorar el sistema asegurando una provisión continua de electricidad, agua potable y/o mejorar el sistema de desecho de desperdicios;

No, si las instalaciones/clínica no cuenta con un sistema continuo de electricidad, agua potable o desecho de desperdicios y no tiene planes para implementarlos.

• **La pregunta 10 se refiere a si la organización o las instalaciones/clínica tiene una lista de proveedores calificados y confiables (por ejemplo, kits de prueba de VIH, agujas, guantes, etc.)** La respuesta es

Si, si la lista está disponible;

I, si la lista de proveedores está en preparación o si la lista de proveedores está en consideración;

No, si la organización/instalaciones/clínica no cuenta con una lista de proveedores confiables y no planea tener una.

Finanzas

• **La pregunta 11 se refiere a si la organización ha asignado presupuesto para establecer el servicio de PCV.** La respuesta es

Si, si se ha asignado un presupuesto suficiente;

I, si se ha asignado un presupuesto pero no es suficiente para cubrir todos los gastos para implementar el servicio o si la asignación de fondos se ha considerado y las propuestas están en proceso de desarrollarse;

No, si el presupuesto adecuado no se ha asignado y no existen planes para movilización de recursos.



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

Sección B: Evaluación Provisión del Servicio:

Esta sección determina si la organización cuenta con sistemas implementados y sigue el criterio establecido en el cuestionario para asegurar una provisión de servicios de PCV de alta calidad. El criterio incluye una serie de preguntas para evaluar si el servicio es:

- 1) realmente accesible a todas las personas;
- 2) enfocado en el usuario;
- 3) se otorga de tal forma que asegura la privacidad y confidencialidad;
- 4) si se otorga de tal forma que asegura la seguridad en las instalaciones y en la provisión continua de productos;
- 5) se otorga por personal competente y confiado en sus habilidades;
- 6) está enmarcado bajo un trabajo claro de monitoreo y evaluación y
- 7) si se ofrece en colaboración con otros servicios de cuidados a la salud y apoyo.

B.1 Acceso a servicios

El objetivo de estas preguntas es evaluar si los servicios son realmente accesibles a todas las personas.

- **La pregunta 1 se refiere a si las facilidades/clínica cuenta con señalamientos claros que informen sobre la dirección de la clínica a sus usuarios.** La respuesta es **Si**, si se pueden ver claramente los señalamientos de acceso a las instalaciones/clínica; **I**, si existen señalamientos pero no están ubicados adecuadamente o si los señalamientos todavía no están instalados pero si se tienen en mente;

No, si no existen señalamientos instalados y no hay planes para tenerlos.

- **La pregunta 2 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con señalamientos claros que indiquen la ubicación de las diferentes salas de examen y otros servicios dentro de la misma.** La respuesta es

- Si**, si se ven señalamientos claros que muestren dónde se encuentra cada sala y servicios;
I, si existe señalamientos pero no se muestran claramente o si los señalamientos todavía no están instalados pero si se tienen en mente;
No, si no existen señalamientos algunos y no hay planes para hacerlo.

- **La pregunta 3 se refiere a si las instalaciones/clínica muestra señalamientos que incluyan horas de trabajo y pretende preguntar a los proveedores del servicio si las horas de trabajo son convenientes para los diferentes grupos meta (hombres y mujeres que trabajen, jóvenes, trabajadores sexuales, hombres que tienen sexo con otros hombres).** La respuesta es

- Si**, si las instalaciones ofrecen flexibilidad en las horas de trabajo que sean convenientes para los diferentes grupos meta;
I, si la clínica está cambiando las horas de trabajo para incrementar el acceso a los servicios o si la clínica está revisando las horas actuales de trabajo para asegurar un mejor acceso por los diferentes grupos;
No, si las horas de trabajo limitan el acceso y no hay planes de cambiarlas.

- **La pregunta 4 se refiere a si las instalaciones/clínica muestra claramente una lista de los servicios que ofrece así como sus cuotas.** La respuesta es

- Si**, si la lista se muestra cerca de la caja, área de espera o de la entrada;
I, si la lista no se muestra claramente o si las cuotas de los servicios no se incluyen o si las instalaciones planean mostrar próximamente la lista de

servicios y cuotas;

No, si la lista de servicios y cuotas no se muestra o no hay planes para hacerlo.

- **La pregunta 5 va dirigida a los proveedores de servicio si las instalaciones/clínica cuentan con una política escrita sobre aplicación de cuotas para aquellos que no pueden pagar por los servicios.** La respuesta es

- Si**, si la política escrita está implementada y si el personal la usa;
I, si la política está en proceso de preparación pero todavía no se implementa o si la política se está considerando;
No, si no existe una política escrita implementada y no hay planes de crear una.

- **La pregunta 6 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema implementado para la revisión periódica del costo de los servicios según las disposiciones de los usuarios y su disponibilidad a pagar.** La respuesta es

- Si**, si existe un sistema implementado y los costos del servicio se analizan regularmente;
I, si el sistema está en desarrollo pero todavía no se implementa o si el sistema de revisión de costos del servicio está siendo considerado por primera vez;
No, si no se cuenta con un sistema implementado y no hay planes de contar con dicho sistema.

- **La pregunta 7 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema implementado para asegurar que las personas VIH positivo no reciben un trato de discriminación (en llenado de formas, encuesta de salida de usuarios, listas de control para el personal).** La respuesta es

- Si**, si las instalaciones cuentan con un sistema implementado y las cuestiones de discriminación son tratadas seriamente;
I, si todavía no se ha implementado un sistema pero está bajo desarrollo o



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

si se está considerando dicho sistema, **No**, si no existe un sistema y no hay planes para desarrollar uno.

• **La pregunta 8 se refiere a si siempre existe personal capacitado disponible en las instalaciones que pueda proporcionar información, educación, consejería y realizar la prueba durante las horas de trabajo.** La respuesta es

Si, si al menos siempre hay un persona capacitada durante las horas de trabajo,

I, si el personal capacitado no trabaja todos los días pero existen planes para reclutar más personas para asegurar la disponibilidad del servicio en todo momento o si no existe suficiente personal capacitado y se cuenta con limitaciones presupuestarias para reclutar más personal;

No, si no existe suficiente personal capacitado y no hay planes de reclutar más.

B.2 Enfoque en los usuarios

El objetivo de estas preguntas es evaluar si los servicios de PCV están organizados de tal forma que se enfocan en los usuarios.

• **La pregunta 1 abarca si las instalaciones/clínica cuenta con un área de espera confortable.** La respuesta es

Si, si es confortable y ofrece el espacio suficiente a los usuarios;

I, si no hay espacio suficiente pero existen planes para mejorarlo o si se han contemplado los planes para su mejoría;

No, si no hay espacio suficiente y no hay planes para mejorarlo.

• **La pregunta 2 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema de iluminación confiable.** La respuesta es

Si, si existe un sistema de iluminación confiable;

I, si no existe un sistema confiable implementado pero hay planes para

mejorarlo o si se han contemplado los planes para mejorarlo;

No, si no existe un sistema confiable de iluminación y no hay planes para mejorarlo.

• **La pregunta 3 se refiere si se cuenta con personal masculino, femenino y transgénero capacitado para proporcionar el servicio de PCV de tal forma que los usuarios tengan la opción de seleccionar al asesor, según su género.** La respuesta es

Si, si existe una proporción equilibrada de personal capacitado masculino y femenino para que los usuarios tengan la opción de elegir;

I, si hay más personal de un mismo género pero se planea reclutar más personal para incrementar la equidad de género o si se han contemplado planes para mejorar la equidad de género;

No, si no hay equidad de género en las instalaciones y no hay planes para mejorarlo.

• **La pregunta 4 se refiere a si el personal ha recibido capacitación para ofrecer los servicios de PCV que se adaptan para cubrir las necesidades de los diferentes grupos (jóvenes, trabajadoras sexuales, hombres que tienen sexo con otros hombres, usuarios de drogas inyectables).** La respuesta es

Si, si el personal recibe capacitación adecuada o si se ha reclutado a un integrante de los grupos meta para ofrecer este servicio;

I, si se planea una capacitación o se planea reclutar más personas de los grupos meta o si lo anterior se ha contemplado y

No, si el personal no está capacitado y no hay planes para reclutar/capacitar.

• **La pregunta 5 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema implementado para asegurar que los usuarios reciben un trato digno y de respeto, sin importar su género, orientación sexual, profesión, uso de drogas y/o estado serológico (buzón de quejas, encuestas de**

salida para los usuarios, evaluaciones del personal). La respuesta es

Si, si existe un sistema implementado y se monitorea de manera regular;

I, si se planea contar con un sistema y/o mejorar el ya existente o si se está considerando por primera vez contemplar un sistema;

No, si no hay planes para implementar un sistema.

• **La pregunta 6 se refiere a si los materiales de información, educación, y comunicación (IEC) se muestran claramente en las instalaciones/clínica y se refiere a si los siguientes materiales están disponibles en el idioma adecuado de tal forma que los usuarios puedan consultarlos o llevarse los: a) materiales impresos; b) materiales audio visuales; c) material visual.** La respuesta es

Si, si existe material suficiente disponible para que los usuarios se lo lleven;

I, si no hay materiales suficientes disponibles pero se planea contar con más o si en los planes está considerado mejorar la disponibilidad de los materiales de IEC;

No, si no hay planes para tener materiales de IEC. Favor de marcar la casilla adecuada en la columna de evaluación para cada tipo de material.

B.3 Privacidad, confidencialidad y consentimiento informado

Estas preguntas evalúan si los servicios de PCV están organizados de tal forma que protegen la privacidad y confidencialidad de cada usuario; y que el consentimiento informado siempre se solicita antes de realizar una prueba de VIH.

• **La pregunta 1 se refiere a si las instalaciones/Clínica cuenta con áreas privadas para la consejería y examen.** La respuesta es **Si**, si existen habitaciones privadas



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

para la consejería que aísen el sonido para que no se escuche lo que los usuarios comentan;

I, si no existen habitaciones privadas pero se tienen planes para ello o si se han contemplado en los planes;

No, si no existen habitaciones separadas para la consejería y no hay planes para ello.

• **La pregunta 2 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema estandarizado de registro y llenado de formas que se mantenga confidencial.** La respuesta es

Si, si se cuenta con un sistema implementado y si todos los registros guardan la confidencialidad;

I, si se cuenta con un sistema limitado pero se tiene el plan de mejorar el sistema actual o si se está considerando un sistema;

No, si no se cuenta con un sistema implementado y no hay planes de tenerlo.

• **La pregunta 3 se refiere a los procedimientos implementados para asegurar que los resultados de la prueba de VIH solamente se informan a los usuarios.** La respuesta es

Si, si existe un sistema implementado y todos los registros guardan la confidencialidad;

I, si se tiene un sistema limitado pero con planes para mejorarlo o si se está considerando un sistema;

No, si no hay un sistema implementado y no hay planes para ello.

• **La pregunta 4 se refiere a si se organizan regularmente pláticas/sesiones sobre educación de la salud para los usuarios y ver si existe un programa que se muestre a los usuarios, cada vez que se dan las sesiones.** La respuesta es

Si, si se organizan sesiones de salud de manera regular y se muestra el horario claramente;

I, si se realizan las sesiones de educación de la salud pero el programa no se muestra en la clínica

o si se está considerando la inclusión de las sesiones de educación;

No, si no hay planes de realizar sesiones educativas sobre salud.

• **La pregunta 5 se refiere a si existen procedimientos implementados para asegurar que la información que se da a los usuarios es completa según los lineamientos durante las sesiones de consejería y ver si los lineamientos están disponibles para los proveedores del servicio (listas de control, copias de los lineamientos, diagramas).** La respuesta es

Si, si los procedimientos están implementados y los proveedores del servicio los usan;

I, si existen los procedimientos pero los proveedores del servicio no los usan o si se ha considerado implementar los procedimientos y lineamientos para ayudar a los proveedores del servicio;

No, si no existen lineamientos ni procedimientos implementados para las sesiones de consejería y no hay planes para ello.

• **La pregunta 6 se refiere a qué sistema está implementado para contar con el consentimiento informado de los usuarios antes de realizarles la prueba (ya sea escrito, verbal, huella digital).** La respuesta es

Si, si se cuenta con un sistema implementado y si el personal siempre lo usa;

I, si el sistema está implementado pero no siempre se usa o si se está considerando tener ese sistema;

No, si no se pide el consentimiento informado y no hay planes de implementarlo.

B.4 Seguridad y control de provisiones

El objetivo de estas preguntas es evaluar si el servicio de PCV está organizado de tal forma que asegure la seguridad en las instalaciones o clínica así como en

la actual entrega de productos.

• **La pregunta 1 verifica si las instalaciones/clínica cuenta con una fuente confiable de agua potable.** La respuesta es

Si, si se cuenta con una fuente confiable de agua potable;

I, si existe alguna fuente confiable que no sea continua pero existan planes para mejorarla o si se han contemplado planes para mejorar la fuente confiable de agua potable;

No, si no hay una fuente confiable de agua potable y no hay planes para mejorarla.

• **La pregunta 2 verifica si las instalaciones/clínica está limpia.** La respuesta es

Si, si constantemente se da un mantenimiento para mantener limpias las instalaciones;

I, si existen algunas áreas que necesitan mejoría y se tienen planes para hacerlo o si se han considerado planes para asegurar que las instalaciones estén limpias con regularidad;

No, si las instalaciones nunca reciben mantenimiento ni se limpian.

• **La pregunta 3 observa y verifica si las instalaciones/clínica cuenta con un espacio seguro y organizado para almacenamiento.** La respuesta es

Si, si las instalaciones/clínica cuenta con un espacio de almacenamiento que este bien organizado y bajo llave;

I, si las instalaciones/clínica cuenta con un espacio de almacenamiento pero no está bien organizado y la seguridad no está garantizada pero hay planes para mejorarlo o si las instalaciones/clínica planea tener un espacio para almacenamiento que esté bien organizado y sea seguro;

No, si las instalaciones/clínica no tienen ni planean un espacio organizado para almacenamiento.

• **La pregunta 4 se refiere a si todo el equipo está en buenas condiciones de trabajo y se refiere a si existe un plan de mantenimiento.** La respuesta es



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

Si, si todo el equipo está en buenas condiciones de trabajo y hay un plan de mantenimiento implementado;
I, si no todo el equipo está en buenas condiciones de trabajo pero existe el plan de reparar y mantener el equipo o si se tiene implementado mejorar alguna parte del equipo y tener un plan de mantenimiento;
No, si la mayor parte del equipo no está funcionando y no hay plan de repararlo.

• **La pregunta 5 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con procedimientos claros para deshecho de desperdicio médico.** La respuesta es

Si, si las instalaciones/clínica cuenta con procedimientos claros de deshecho de desperdicio médico, si todo el personal lo sigue y si el deshecho se recolecta/incinera de manera regular;

I, si las instalaciones/clínica cuenta con procedimientos claros para deshecho de desperdicio médico pero no todo el personal lo sigue y/o no se cuenta con un buen sistema de deshecho de desperdicio médico y el personal será capacitado para seguirlo;

No, si las instalaciones/clínica no cuenta con procedimientos claros para deshecho de desperdicio médico y no planea cambiar esta situación.

• **La pregunta 6 se refiere a si existen protocolos o lineamientos claros tales como consejería de VIH, realización de la prueba de VIH, prevención de la infección (PI), profilaxis post exposición (PEP) control logístico disponibles y que todo el personal los usa.** La respuesta es

Si, si todos los lineamientos descritos están disponibles y todo el personal los usa,

I, si algunos lineamientos están disponibles y el resto está en proceso de desarrollo o si las instalaciones/clínica tiene planes para desarrollarlos;

No, si la clínica no cuenta con los lineamientos y no planea desarrollarlos.

• **La pregunta 7 se refiere a si el personal ha recibido capacitación adecuada en el uso de los protocolos/lineamientos antes mencionados y si los sigue correctamente.** La respuesta es

Si, si el personal involucrado está capacitado y los usa adecuadamente,

I, si existen planes para capacitar al personal en el uso de los protocolos/lineamientos o si se han considerado los planes para capacitar al personal;

No, si no se tienen planeada ninguna capacitación para el personal.

• **La pregunta 8 se refiere a si el personal involucrado está capacitado en control logístico y si sigue los lineamientos adecuadamente.** La respuesta es

Si, si el personal involucrado está capacitado y los usa adecuadamente;

I, si el personal involucrado no está capacitado pero hay planes para mejorar el control logístico o si se están considerando los planes para capacitar al personal relevante y mejorar el control logístico;

No, si no hay planes para mejorar el control logístico ni tampoco hay planes para cambiar esta situación.

• **La pregunta 9 se refiere a si se ha realizado un inventario en los últimos seis meses.** La respuesta es

Si, si el inventario siempre es suficiente y los registros de inventario se actualizan regularmente,

I, si algunas ocasiones se acaba el inventario (menos de dos veces al año) y se planea un sistema para monitorear el inventario o si con frecuencia se acaba el inventario (de entre tres a seis veces al año) y se han considerado algunas soluciones,

No, si el inventario nunca es suficiente (se acaba más de seis veces al año) y no existen planes para mejorar su monitoreo.

• **La pregunta 10 se refiere a si la clínica cuenta con procedimientos para dar un seguimiento a los usuarios y contacto con aquellos que no regresen a citas de seguimiento.**

La respuesta es

Si, si existen procedimientos implementados y el personal asignado puede contactar a los usuarios cuando se requiere;

I, si existen procedimientos implementados pero están bajo desarrollo o si los procedimientos se están considerando para las instalaciones/clínica;

No, si no hay un procedimiento en forma y no hay planes para desarrollar uno.

B.5 Habilidad del personal para proporcionar los servicios

El objetivo de estas preguntas consiste en evaluar si los servicios de PCV lo da el personal que puede proporcionar el servicio de una manera confiable y competente.

• **La pregunta 1 se refiere a si se realizan reuniones técnicas para comentar y actualizar la información relacionada con el servicio de PCV.** La respuesta es

Si, si se organizan reuniones regulares y se cuenta con la disponibilidad de las minutas;

I si se organizan reuniones regulares pero no hay minutas disponibles o si las instalaciones están considerando implementar reuniones técnicas regulares;

No, si no hay reuniones regulares en forma y no existen planes para realizarlas en el futuro.

• **La pregunta 2 se refiere a si el personal recibe capacitación continua para actualizar la información técnica, educación, consejería y procedimientos de realización de la prueba.** La respuesta es

Si, si existe una capacitación continua y el personal cuenta con información actualizada,

I, si las instalaciones/clínica tiene planes de implementar capacitación continua o si se proporciona capacitación ad hoc y se está



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

considerando más capacitación regular;

No, si no se está llevando a cabo una capacitación regular y no hay planes para cambiar esta situación.

• **La pregunta 3 se refiere a si los lineamientos y políticas establecidas sobre PCV están implementados y son disponibles para todo el personal (incluyendo procedimientos a seguir, flujo de usuarios, precios, exención de pagos, consejería, prueba y referencias).** La respuesta es

Si, si los lineamientos de PCV están implementados para las instalaciones que están disponibles y que son accesibles para todo el personal;

I, si están disponibles pero no son accesibles para todo el personal o si se tiene contemplado el desarrollo de lineamientos de PCV;

No, si no hay planes para que los lineamientos de PCV estén disponibles para el personal.

• **La pregunta 4 se refiere a si existe un sistema implementado para asegurar que el personal sigue los procedimientos y lineamientos de PCV (por ejemplo, listas de control).** La respuesta es

Si, si existe un sistema en forma;

I, si la rutina de listas de control o un sistema similar está en proceso de ser desarrollado/implementado o si se está considerando incluir dicho sistema;

No, si no hay un sistema en forma y no existen planes para desarrollar uno.

• **La pregunta 5 verifica si los documentos relacionados con la epidemiología del VIH, prevalencia de ITS y otra información relevante están disponibles y son accesibles al personal.** La respuesta es

Si, si están tanto disponibles como accesibles al personal,

I, si están disponibles pero no son accesibles para todo el personal o si se ha considerado una compilación de documentos relevantes;

No, si los documentos no están disponibles y no hay planes para

recolectarlos.

B.6 Monitoreo y evaluación

Estas preguntas evalúan si las instalaciones o la organización cuenta con un sistema de supervisión, monitoreo y evaluación en forma y si lo usa para asegurar que el programa cumpla las necesidades de los usuarios.

• **La pregunta 1 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un plan de supervisión y monitoreo que se use regularmente para evaluar la calidad de la clínica y progreso de las actividades. Verifica si la programación de supervisión y entrega de informes está disponible.** La respuesta es

Si, si la supervisión se realiza según el plan y si los informes están disponibles;

I, si no se lleva a cabo una supervisión según lo planeado pero existen planes para mejorarlo o si un plan se está considerando;

No, si no hay un plan en forma y no existen planes para crear uno.

• **La pregunta 2 se refiere a si el personal ha sido capacitado para llevar a cabo las tareas de supervisión y/o monitoreo o si existe un equipo a cargo de realizar dichas actividades.** La respuesta es

Si, si existe un equipo o personal capacitado en supervisión y/o monitoreo;

I, si se ha identificado personal o un equipo de trabajo pero todavía no ha sido capacitado o si la clínica planea crear un equipo o asignar personal para esta tarea;

No, si no se ha creado un equipo o no hay personal asignado y capacitado para esta tarea y no existen planes para cambiar esta situación.

• **La pregunta 3 se refiere a si las instalaciones/clínica recaba y analiza estadísticas del servicio de manera**

periódica y las comparte con el personal. La respuesta es

Si, si las estadísticas del servicio se analizan periódicamente y se comparten con el personal;

I, si las estadísticas del servicio se analizan periódicamente pero no se comparten con el personal o si el análisis de las estadísticas del servicio se está considerando;

No, si las estadísticas del servicio nunca se han analizado y/o el personal no sabía acerca de ello.

• **La pregunta 4 se refiere a si las instalaciones/clínica cuenta con un sistema en forma para recabar retroalimentación de los usuarios y proveedores (por ejemplo, buzón de quejas y sugerencias, encuestas de salida a los usuarios, etc.).** La respuesta es

Si, si existe un sistema en forma, si se analiza la información y se utiliza para mejorar el servicio;

I, si existe un sistema en forma pero la información no se analiza ni se usa o si un sistema se está considerando;

No, si no hay un sistema en forma y no hay planes para desarrollarlo.

B.7 Colaboración con otros servicios de cuidados y apoyo

Estas preguntas evalúan si la organización cuenta con un sistema de referencia en forma que apoye la colaboración con otros servicios de cuidados y apoyo.

• **La pregunta 1 se refiere a si existe un sistema en forma para ofrecer referencia a los usuarios hacia otros servicios que se proporcionan dentro de la misma clínica (por ejemplo, ART, control de ITS, prevención de la transmisión materno-infantil, planeación familiar, etc.).** La respuesta es

Si, si existe dicho sistema de referencia dentro de la clínica;

I, si no hay un sistema pero existen planes para una mejor integración en



Instrucciones para Llenar el Cuestionario

las mismas instalaciones o si se está considerando una mejor integración de los servicios en las mismas instalaciones;

No, si no existe referencia alguna y no se planea implementarla.

• **La pregunta 2 se refiere a si existe un sistema de referencia establecido (por ejemplo, un acuerdo de entendimiento firmado con otras organizaciones, comunicaciones, recibos o tarjetas de referencia, etc.) que se usen para vincular el servicio de PCV con otros servicios de cuidados y apoyo (como prevención de la transmisión materno infantil, MCH, IO, ARV, TB, control de ITS, planeación familiar, salud mental, apoyo comunitario, actividades de generación de ingresos, ayuda alimenticia, etc.).** La respuesta es **Si**, si existe un sistema de referencia y existe documentación disponible; **I**, si existe un sistema informal de referencia y se planea formalizarlo o si se ha considerado un sistema formal de referencia; **No**, si no hay un sistema como tal y no hay planes para desarrollar uno.

• **La pregunta 3 se refiere a si el servicio de PCV está ligado a grupos de auto apoyo para personas que viven con VIH (PVVs) para aquellos cuyo resultado sea VIH positivo (ya sea que haya recibido su resultado en la clínica o fuera de ella).** La respuesta es **Si**, si el servicio está ligado a grupos de auto apoyo; **I**, si el servicio no está formalmente ligado pero se han desarrollado planes o si se ha considerado vincular los servicios de PCV con los grupos de auto apoyo; **No**, si no existe dicho vínculo y no hay planes para crear uno.

• **La pregunta 4 se refiere a si las PVVs están involucradas en la entrega de servicios de PCV (ya sea como asesores fijos o educadores entre pares).** La respuesta es **Si**, si las PVVs están involucradas;

I, si se está en proceso de reclutar o hay planes para reclutar PVVs o si se está considerando reclutar PVVs;

No, si no se han reclutado PVVs y no hay planes para hacerlo.

• **La pregunta 5 verifica si existe una lista disponible que incluya las direcciones de diferentes servicios de cuidado y apoyo y si los proveedores de servicio la usan para referir a los usuarios a otros servicios.** La respuesta es **Si**, si existe una lista disponible en la clínica, la cual la usan los proveedores del servicio; **I**, si la lista está en proceso de desarrollo o si las instalaciones están considerando desarrollar una lista de contacto de otros servicios; **No**, si no hay una lista disponible y no existen planes para desarrollarla.