

CRUZ ROJA ESPAÑOLA



EVALUACIÓN DEL SERVICIO MULTICANAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIH

1.1 INTRODUCCIÓN

Breve descripción del proyecto que se pretende evaluar

En nuestro país, los primeros servicios telefónicos de información sobre el VIH surgieron en 1987 como respuesta a la necesidad percibida de informar de manera anónima a las personas interesadas en saber más sobre determinados aspectos de la infección producida por el VIH.

Las características del servicio telefónico -el anonimato, la accesibilidad y la inmediatez- favorecen que la persona que llama pueda expresarse libremente sin disimulos ni necesidad de ocultar. Esto es importante si tenemos en cuenta que muchas veces se tratan los aspectos más íntimos de las personas, y que todavía no están totalmente superados los prejuicios y las actitudes de rechazo y discriminación hacia las personas infectadas por el VIH.

Hoy en día, hemos considerado necesario aumentar los canales de acceso al servicio para facilitar su uso a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como son el chat y las redes sociales.

Para proporcionar un buen servicio y mejorar la eficacia del mismo, se recomienda aplicar los siguientes principios generales:

1. Las respuestas deben basarse **siempre en los conocimientos científicos actuales** y estar respaldadas por la bibliografía.
2. Es fundamental tener capacidad de empatizar con la persona que llama, ponerse en el lugar del otro, y aceptar a la persona que llama tal y como es. Por ello, es importante **saber escuchar**.
3. No tener prisa. Disponer de un **tiempo suficiente** de comunicación será útil.
4. Ser **convinciente** en la respuesta y, en ocasiones, tajante.

5. Tener en cuenta la edad, el país de origen y el **nivel cultural** de quien solicita información. En todo caso, siempre hay que dar una respuesta adaptada a las características de cada persona y utilizar términos sencillos y fácilmente comprensibles.
6. Saber **derivar** si no se conoce la respuesta.
7. En muchas ocasiones **la información no garantiza que se tomen medidas preventivas**. Es necesario que a través del servicio se tengan en cuenta estos aspectos y los mensajes que se transmitan se adapten a las necesidades de los diferentes usuarios/as con el objetivo no sólo de informar sobre la necesidad de prevenir riesgos sino de asesorar y orientar en diferentes aspectos que puedan estar influyendo en que se adopten las medidas preventivas.

2. Población diana a la que se dirige la intervención.

Nuestro Servicio está dirigido a cualquier persona que se plantee dudas sobre este tema o necesite tener una información más amplia y detallada, incluyendo entre otros a:

- Personas que piensan o creen estar infectadas por el VIH.
- Individuos que necesitan saber si su comportamiento o el de personas cercanas a ellos les pone en riesgo de infectarse por el VIH y si es necesario realizarse la prueba del VIH.
- Personas que viven con el VIH.
- Personas que están pensando en realizarse la prueba.
- Familiares o amigos/as de personas que viven con la infección, etc.

Es difícil cuantificar cuántas personas se acceden al Servicio, ya que está abierto a cuantas personas lo precisen, residentes en España o en el extranjero. Además, podemos decir que aunque podemos cuantificar que recibimos **25.000** llamadas de media al año, en aproximadamente un **15%** de las mismas l@s usuari@s, manifiestan haber utilizado el Servicio en otras ocasiones.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

1. Prevenir la transmisión del virus del VIH

3.2. Objetivos específicos

1. Responder de forma clara, precisa y rigurosa a las preguntas de las personas que llaman.
2. Ofrecer apoyo a las personas afectadas por el VIH.
3. Difundir medidas preventivas y promover actitudes favorables para la aplicación de las mismas.
4. Fomentar el respeto hacia las personas infectadas por el VIH.
5. Favorecer la resolución de los problemas psicosociales facilitando el acceso a los recursos existentes relacionados con la infección por VIH.
6. Ofrecer un recurso de acceso fácil e inmediato a la población que no acude a otros servicios de información y asesoramiento.

4. Metodología

En un principio, y siguiendo los planteamientos propuestos en el Curso de formación, pensamos que el diseño de evaluación del Servicio más interesante incluiría, siguiendo el criterio de la naturaleza del diseño, una evaluación completa de proceso, resultados y coste/efectividad, sin embargo, como hemos mencionado anteriormente, dadas las características de anonimato del Servicio, se hace difícil realizar una evaluación pre y post test para medir los resultados. Por lo que nos hemos planteado realizar una evaluación transversal del proceso, incluyendo una evaluación de la satisfacción de los usuari@s y del cumplimiento de los criterios de calidad del mismo.

Según un criterio de temporalidad, optamos por un diseño transversal, ya que por las características del Servicio ya mencionadas, es complicado realizar un seguimiento de los usuarios, más allá de preguntarles si ya han utilizado en otras ocasiones nuestro Servicio.

En los términos planteados, consideramos que tenemos un acceso estable a la muestra, ya que se aprovecharía, por una parte, cada solicitud de información para evaluar la satisfacción del usuario; y por otra parte, valoraríamos la calidad del servicio según criterios de calidad preestablecidos.

Por último, en lo que se refiere a la muestra, el diseño podrá aspirar a ser únicamente cuasi-experimental, ya que hemos expuesto anteriormente, que sería muy complicado elegir una muestra de aleatoria.

Para ello, consideramos que tenemos los recursos económicos y humanos necesarios, ya que la persona que ha seguido el curso, será la encargada de coordinar el proyecto de evaluación en su horario de trabajo.

Por otra parte, aunque de manera formal, no se ha desarrollado anteriormente una evaluación del Servicio de este tipo, se realiza trimestralmente un análisis descriptivo de las características de cada llamada incluyendo algunas características de l@s usuari@s, así que para el desarrollo del presente proyecto, podríamos añadir al análisis que ya se realiza del uso del Servicio, un par de cuestiones al “script” que ya utilizamos, para preguntarles a l@s usuari@s por la satisfacción con el Servicio, por ejemplo, con una escala tipo Likert. También hemos valorado la posibilidad de remitirles a nuestra página web para rellenar un cuestionario de satisfacción más exhaustivo. De manera similar, se podría exportar este esquema de evaluación de la satisfacción al Servicio de Chat o en las redes sociales.

Por el volumen de llamadas recibidas, sería inviable tratar los datos recogidos de toda la población usuaria del servicio, por lo que nuestra propuesta para la evaluación es hacer una recogida de datos muestral, por conglomerados, por ejemplo, haciendo una evaluación trimestral del servicio los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Porque recibimos más de 25.000 llamadas al año, que de media haría tratar a más de 2.000 usuarios/llamadas al mes. Tardaríamos más tiempo en tratar los datos que en realizar la evaluación completa. Es por ello que consideramos que seleccionar cuatro meses al año, mantiene la representatividad de los datos y hace más operativa la evaluación.

Por último consideramos importante, incluir en la evaluación interna de proceso, un apartado dedicado a valorar el propio diseño de evaluación, ya que nos gustaría implementarlo de manera permanente como criterio de calidad del Servicio y motor de mejoras del mismo.

6. Calendario previsto para implementar la evaluación

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Marco teórico												
1.1. Análisis bibliográfico exhaustivo.												
1.2. Contacto con otros servicios a nivel estatal e internacional.												
1.3. Definición de un marco teórico específico para el Servicio.												
2. Diseño de la evaluación												
2.1. Redefinir un objeto de evaluación lo más concreto y operativo posible ya que las características del Servicio hacen difícil evaluar su eficacia.												
2.2. Redefinir, si el preciso la metodología planteada.												
3. Recogida de datos												
3.1. Incluir en el Sript, como mínimo, unas cuestiones que evalúen la satisfacción del usuario con el Servicio.												
3.2. Incluir en la evaluación trimestral o anual que se hace del servicio, una lista de comprobación sobre algunos de los objetivos generales del servicio o los criterios de calidad que nos marquemos al respecto, para poder evaluar como mínimo el proceso.												
3.3. Operativizar la recogida de datos pre y post intervención, para que sea rápida y fácilmente manejable a posteriori, ya que vamos a realizar una recogida de datos periódica.												

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4. Selección herramientas de evaluación												
5. Creación base de datos												
5.1. Desarrollar un cuestionario, por ejemplo en SPSS, que facilite el tratamiento posterior de los datos y la redacción de informes.												
6. Análisis de los resultados												
7. Valoración del diseño de evaluación												
8. Difusión de la información												