

**SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS**  
**SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

Selección #: según lo asignado por la herramienta electrónica: CR-T1247-P002

Método de selección: Competitivo Simplificado

País: Costa Rica

Sector: SCL/SPH

Financiación - TC #: CR-T1247

Proyecto #: ATN/CF-19005-CR

Nombre del TC: *Consultoría para diseñar plataforma de teleasistencia para atender y acompañar remotamente a personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia.*

*Descripción de los Servicios: implementación y evaluación de un modelo de servicio basado en teleasistencia que permita contar con un programa de asistencia remota y telemonitoreo, con énfasis en prevención de dependencia, atención de fragilidad y automanejo de enfermedades crónicas.*

Enlace al documento TC: <https://www.iadb.org/es/project/CR-T1247>

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está ejecutando la operación antes mencionada. Para esta operación, el BID tiene la intención de contratar los servicios de consultoría descritos en esta Solicitud de Expresiones de Interés. Las expresiones de interés deberán ser recibidas usando el Portal del BID para las Operaciones Ejecutadas por el Banco <http://beo-procurement.iadb.org/home> antes del 19 de agosto de 2022 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen:

- 1.1 Probar y documentar los resultados de un modelo de servicio basado en teleasistencia. La firma será responsable por montar de manera experimental un prototipo, de común acuerdo con la Caja Costarricense del Seguro Social, que como mínimo incluya un sistema de monitorización a cargo de teleoperadores y especialistas. Además, protocolos para orientar en automanejo de condiciones de salud para los problemas más prevalentes, en particular enfermedades crónicas.
- 1.2 Aplicar altos estándares de privacidad, seguridad, oportunidad y calidad en la respuesta entregada a los usuarios incluidos en el piloto. La firma será responsable de la instalación o reposición de los dispositivos brindados a los usuarios.
- 1.3 Implementar el prototipo con todas las características de funcionamiento que se requerirían en un ambiente real de prestación del servicio, teniendo en cuenta que el objetivo prioritario de esta experiencia demostrativa es generar la propuesta de escalamiento del modelo de servicio tras esta prueba de factibilidad.
- 1.4 Proveer los dispositivos necesarios para habilitar la comunicación con los usuarios desde sus domicilios, cuando se trate de conectores, terminales o botoneras para la activación accesible de alertas en casos de emergencia. Haciendo las coordinaciones que corresponda debido que las emergencias prehospitalarias no son competencia de la CCSS. Por su parte, el modelo deberá contemplar la comunicación bidireccional con los usuarios, considerando el uso de dispositivos de uso frecuente, como teléfonos de línea fija y móvil.

- 1.5 Tomar las acciones necesarias para que se implemente el protocolo de evaluación de impacto acordado con el comité técnico asesor del proyecto.

Las firmas consultoras elegibles serán seleccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Banco Interamericano de Desarrollo: [Política para la Selección y Contratación de Firmas Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-4](#). Todas las firmas consultoras elegibles, según se define en la política, pueden manifestar su interés. Si la Firma consultora se presentara en Consorcio, designará a una de ellas como representante, y ésta será responsable de las comunicaciones, del registro en el portal y del envío de los documentos correspondientes.

El BID invita ahora a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios descritos arriba donde se presenta un borrador del resumen de los Términos de Referencia de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están calificadas para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Las firmas consultoras elegibles se pueden asociar como un emprendimiento conjunto o en un acuerdo de sub-consultoría para mejorar sus calificaciones. Dicha asociación o emprendimiento conjunto nombrará a una de las firmas como representante.

*Requisitos especiales de acuerdo con el Fondo Fiduciario de Donantes (FFD), si procede.*

Las firmas consultoras elegibles que estén interesadas podrán obtener información adicional en horario de oficina, 09:00 a.m. - 5:00 PM (Hora de Washington DC), mediante el envío de un correo electrónico a: [beocr@iadb.org](mailto:beocr@iadb.org)

Banco Interamericano de Desarrollo  
División: *División de Protección Social y Salud*.  
Atención: Patricia Jara Maleš  
Centro Corporativo El Cedral, Torre 1 Piso 4, Escazú.  
Tel: 506 2588 8700  
Email: [bidcostarica@iadb.org](mailto:bidcostarica@iadb.org)  
Sitio Web: [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

---

## **RESUMEN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA**

*Consultoría para diseñar plataforma de teleasistencia para atender y acompañar remotamente a personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia.*

COSTA RICA

Número de la Cooperación Técnica: CR-T1247

Nombre de la Cooperación Técnica: Facilidad Mecanismo de Apoyo a la Vejez: Desarrollo de prototipos de servicios para la atención a la dependencia y el apoyo a los cuidados en Costa Rica.

### **1. Antecedentes y Justificación**

#### **1.1 Resumen de los antecedentes**

- 1.1.1. Uno de los focos de atención de la Política Nacional de Cuidados 2021-2031 es lograr el fortalecimiento de servicios para contener el gasto de la dependencia desatendida. Los ciudadanos demandarán cada vez más servicios de atención a la dependencia y apoyo a los cuidados, lo cual generará presión sobre el gasto social y sanitario. Con la expectativa de avanzar hacia la transformación del cuidado como un derecho universal, la trayectoria de la oferta de servicios debe ser de crecimiento, al menos hasta cubrir a los grupos que resulten prioritarios. En Costa Rica, la oferta de servicios de atención a la dependencia se caracteriza por la existencia de programas fragmentados y orientados a atender a poblaciones específicas, en situación de pobreza o pobreza extrema. En este marco, para atender la demanda actual, se requiere organizar un nuevo modelo que articule todas estas ofertas y que pueda implementar nuevos servicios, según las necesidades presentes y proyecciones futuras y sin limitar los apoyos a la situación socioeconómica de las personas, sino a la severidad de su dependencia.
- 1.1.2. En marzo del 2021 se firmó el decreto 42878-MP-MDHIS que oficializa la “Política Nacional de Cuidados 2021-2031”, con el objetivo de implementar progresivamente un sistema de atención a las personas con alguna situación de dependencia funcional. Asimismo, en La Gaceta del 14 de junio de 2022, se publicó la Ley N.º 10192: “Creación del Sistema Nacional de Cuidados y Apoyos para Personas Adultas y Personas Adultas Mayores en situación de Dependencia (SINCA). La articulación de ese sistema de apoyo a los cuidados y el aumento de su cobertura se hará de forma gradual. La meta de atención al 2031 es cubrir al 56% del total de personas en situación de dependencia. Esa cobertura incluye el 89% de personas dependientes graves y moderadas. La inversión necesaria para ello es cercana a 0,4% del PIB, cubierto en parte por presupuestos institucionales ya existentes. Asimismo, la Política incorpora líneas de trabajo para garantizar la adecuada calidad y oportunidad en las prestaciones brindadas, así como ampliar opciones de capacitación, cualificación y atención de personas que se emplean en esos servicios de cuidados.

#### **1.2 Justificación**

- 1.2.1 Para contribuir a la implementación de las directrices de la Política Nacional de Cuidados 2021-2031, es necesario en primer término avanzar con el desarrollo de alternativas que permitan ampliar la cobertura de servicios para personas con dependencia y sus cuidadoras. La Teleasistencia, se trata de una opción de atención remota y que tiene ventajas como alternativa de atención, ya que es accesible de manera remota en cualquier momento y lugar del hogar, de modo que puede contribuir a la permanencia de la persona dependiente en su entorno habitual el mayor tiempo posible.
- 1.2.2 La idea es probar un modelo de servicios que genere las recomendaciones de escalamiento de esta solución, procurando poner a disposición de la población de interés, un canal para acompañar a las personas, evitar situaciones de riesgo, aportar al automanejo de sus condiciones de salud, aliviar la sobrecarga de cuidadores familiares, y reducir la demanda espuria presencial en instituciones sanitarias.
- 1.2.3 El prototipo de teleasistencia busca el modelaje de una plataforma que permita atender y acompañar remotamente a personas en situación de dependencia. Dado que hay un vacío

actualmente en la oferta pública de teleasistencia en el país, la Caja del Seguro tendrá apoyo para probar las condiciones de funcionamiento de una intervención como ésta. El prototipo del servicio permitirá definir el alcance de la modalidad y los protocolos de operación.

- 1.2.4 Los presentes términos de referencia encomiendan a una firma externa la implementación de un modelo de servicio basado en teleasistencia que permita a la CCSS contar con un programa de asistencia remota y telemonitoreo.

## **2. Objetivos**

- i. Demostrar la factibilidad y utilidad de incorporar la teleasistencia como parte de la oferta permanente de servicios de la CCSS para responder a las necesidades de atención y acompañamiento de sus usuarios.
- ii. Documentar los resultados logrados en la experiencia demostrativa de un nuevo componente prestacional para la CCSS basado en teleasistencia, evaluando la receptividad y nivel de satisfacción logrado por los usuarios del nuevo servicio y generando recomendaciones que permitan escalar la solución desarrollada de manera sostenible.

## **3. Alcance de los Servicios**

Los servicios requeridos implicarán por parte del proveedor las siguientes acciones:

- 3.1 El objetivo instrumental del proyecto es probar y documentar los resultados de un modelo de servicio basado en teleasistencia. La firma será responsable por montar de manera experimental un prototipo, de común acuerdo con la CCSS, que como mínimo incluya un sistema de monitorización a cargo de teleoperadores y especialistas. Además, protocolos para orientar en automanejo de condiciones de salud para los problemas más prevalentes, en particular enfermedades crónicas.
- 3.2 La firma deberá incorporar en el diseño de la modalidad de atención, los protocolos, lineamientos y orientaciones técnicas que provea la CCSS, sin perjuicio de que los especialistas del Banco y otras instancias del comité técnico asesor del proyecto provean retroalimentación técnica durante su diseño e implementación. La firma será responsable de que se apliquen altos estándares de privacidad, seguridad, oportunidad y calidad en la respuesta entregada a los usuarios incluidos en el piloto. Además, será responsable de la instalación o reposición de los dispositivos brindados a los usuarios.
- 3.3 La implementación del prototipo debe contemplar todas las características de funcionamiento que se requerirían en un ambiente real de prestación del servicio, teniendo en cuenta que el objetivo prioritario de esta experiencia demostrativa es generar la propuesta de escalamiento del modelo de servicio tras esta prueba de factibilidad.
- 3.4 La firma será responsable por proveer los dispositivos necesarios para habilitar la comunicación con los usuarios desde sus domicilios, cuando se trate de conectores, terminales o botoneras para la activación accesible de alertas en casos de emergencia. Haciendo las coordinaciones que corresponda debido que las emergencias prehospitalarias no son competencia de la CCSS. Por su parte, el modelo deberá contemplar la comunicación bidireccional con los usuarios, considerando el uso de dispositivos de uso frecuente, como teléfonos de línea fija y móvil.
- 3.5 La firma será responsable de tomar las acciones necesarias para que se implemente el protocolo de evaluación de impacto acordado con el comité técnico asesor del proyecto. El BID será responsable de proponer el modelo de evaluación en cuanto a composición de la muestra y selección de casos y controles con los respectivos criterios de aleatorización que resguarden la validez interna del ejercicio.

## **4. Actividades Clave**

- 4.1 La firma deberá reclutar y capacitar al equipo base que montará el esquema de servicio de Teleasistencia, considerando: (i) un gerente o gerenta de proyecto; (ii) personal del CA

(operadores, coordinadores) con entrenamiento en apoyar automanejo, monitorear y tomar acción frente a las alertas generadas por los dispositivos domiciliarios; (iii) *general case manager* para el seguimiento de los casos contactados y en atención; (iv) persona coordinadora de la pre y post test para evaluación.

- 4.2 La firma se hará cargo de prestar el servicio a los usuarios, en los términos que hayan sido aprobados como diseño de la intervención con sus respectivos protocolos. La firma es responsable por el desempeño, supervisión técnica y acompañamiento del equipo de teleoperadores, gestores de caso y especialistas que formen parte del equipo a cargo de la intervención.
- 4.3 Llevar a cabo sesiones de presentación con contrapartes interesadas, tanto para dar cuenta de los avances del proceso como para validar y divulgar los resultados alcanzados. Debe tener en cuenta que las actividades de presentación de la experiencia, así como la socialización de sus resultados, solo pueden ocurrir en coordinación con la contraparte beneficiaria y con el visto bueno del Banco, incluyendo la publicación de resultados de la evaluación.

## 5. Resultados y Productos Esperados

- 5.1 Modelo operacional del prototipo de teleasistencia. Consiste en el detalle del modelo de servicio que se va a probar y la propuesta de trabajo para su ejecución.
- 5.2 Protocolos de atención para los distintos roles del modelo. Con base en las orientaciones técnicas entregadas por la CCSS para efectos de la teleasistencia, deberán elaborarse los protocolos específicos para cada rol incluido en el modelo.
- 5.3 Reporte de capacitación del equipo base a cargo de la teleasistencia. La firma elaborará un reporte de capacitación que incluirá los instrumentos de registro, seguimiento y reporte de casos que usarán los teleoperadores y profesionales de apoyo incluidos en el modelo de teleservicio.
- 5.4 Informe de medio término del proyecto. Reporte que resume las actividades realizadas hasta el momento de su entrega, incluyendo conteo y descripción de las atenciones brindadas.
- 5.5 Reporte de campo con el levantamiento de información para la evaluación. Conforme al protocolo operativo de la evaluación de impacto que será diseñada por un referente técnico externo coordinado por el BID, la firma deberá preparar un reporte que incluya los insumos recogidos a través de la aplicación de los instrumentos diseñados para este fin.
- 5.6 Informe de transferencia del modelo de servicio. Al finalizar el proyecto, la firma deberá entregar un informe final que sistematice los aspectos relevantes de la experiencia, los instrumentos, manuales y protocolos en su versión final.

## 6. Calendario del Proyecto e Hitos

Detalle de entregables		Fechas de entrega
Entregable 1	Modelo operacional del prototipo de teleasistencia. Consiste en el detalle del modelo de servicio que se va a probar y la propuesta de trabajo para su ejecución.	En el mes 2 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 2	Protocolos de atención para los distintos roles del modelo. Con base en las orientaciones técnicas entregadas por la CCSS para efectos de la teleasistencia, deberán elaborarse los protocolos específicos para cada rol incluido en el modelo.	En el mes 3 desde que sea firmado el contrato.

Entregable 3	Reporte de capacitación del equipo base a cargo de la teleasistencia. La firma elaborará un reporte de capacitación que incluirá los instrumentos de registro, seguimiento y reporte de casos que usarán los teleoperadores y profesionales de apoyo incluidos en el modelo de teleservicio.	En el mes 4 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 4	Informe de medio término del proyecto. Reporte que resume las actividades realizadas hasta el momento de su entrega, incluyendo conteo y descripción de las atenciones brindadas.	En el mes 7 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 5	Reporte de campo con el levantamiento de información para la evaluación. Conforme al protocolo operativo de la evaluación de impacto que será diseñada por un referente técnico externo coordinado por el BID, la firma deberá preparar un reporte que incluya los insumos recogidos a través de la aplicación de los instrumentos diseñados para este fin.	En el mes 9 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 6	Informe de transferencia del modelo de servicio. Al finalizar el proyecto, la firma deberá entregar un informe final que sistematice los aspectos relevantes de la experiencia, los instrumentos, manuales y protocolos en su versión final.	En el mes 12 desde que sea firmado el contrato.

(\*) La firma deberá considerar estos plazos como referenciales. Los plazos específicos deben ser definidos en el plan de trabajo y ser validados con la contraparte técnica antes de su presentación para aprobación por parte del BID.

## **7. Requisitos de los informes**

- 7.1 Los entregables deben contener, como mínimo, los contenidos indicados en estos términos de referencia, así como cualquier contenido adicional que haga parte integrante de la solución o cualquiera de sus componentes. Los instrumentos utilizados (pautas de verificación, algoritmo de búsqueda para la revisión sistemática, pauta de entrevista a informantes clave, etc.) deben ser incluidos como anexos de los informes respectivos.
- 7.2 Los informes deben ser presentados en idioma español.

## **8. Criterios de aceptación**

- 8.1 La empresa contratada deberá hacer entrega formal de cada producto solicitado de acuerdo con el plan de trabajo y cronograma aprobado por las contrapartes del proyecto.
- 8.2 Para el desarrollo de cada uno de los productos deben sostenerse reuniones con la contraparte técnica de esta contratación, para analizar el avance de cada producto, acordar posibles ajustes o abordaje de contingencias, siendo esto un requisito fundamental para la aprobación de los productos.
- 8.3 Si se solicitan ajustes a los productos intermedios o finales, como correcciones o complementos al contenido entregado, las nuevas versiones deberán incorporar los comentarios entregados por las contrapartes en el marco de lo acordado en el plan de trabajo. Mientras esto no ocurra, las versiones entregadas se entenderán preliminares y no aprobadas para pago.

## **9. Otros Requisitos**

- 9.1 La firma deberá presentar al equipo que pondrá a disposición para satisfacer todas las actividades del proyecto, incluyendo el diseño digital de la solución, la evaluación de eficacia, la capacitación de los equipos clínicos, y otras funciones de interés. Este detalle debe ser incluido en la presentación de su oferta técnica.

- 9.2 La empresa hará acciones para detectar los fallos e identificar acciones de mejora continua del servicio.
- 9.3 La firma debe nombrar un encargado(a) de evaluación que sea contraparte técnica permanente del equipo de especialistas del BID que diseñará y llevará a cabo la evaluación de resultados del prototipo.
- 9.4 El plazo máximo de aprobación de todos los productos incluidos en el contrato será de 12 meses a partir de su firma.

**10. Supervisión e Informes**

- 10.1 El proveedor del servicio procurará mantener reuniones periódicas de coordinación con su contraparte en el BID y su contraparte designada en la Gerencia Médica de la CCSS y el IMAS donde descansa la conducción técnica y ejecutiva de la Política Nacional de Cuidados. Estas reuniones podrán ser presenciales o virtuales y el formato será definido de común acuerdo al inicio del proceso.
- 10.2 El proveedor del servicio se vinculará directamente en terreno con los puntos focales designados por la CCSS y acordará con ellos las modalidades a adoptar para la correcta ejecución de las actividades.
- 10.3 El personal designado por la contraparte en la CCSS realizará visitas de asistencia técnica y retroalimentación a los equipos de los establecimientos de salud donde se esté adoptando este modelo de teleasistencia.

**11. Calendario de Pagos**

<b>Plan de pagos</b>		
Entregable 1	Modelo operacional del piloto de teleasistencia.	10%
Entregable 2	Protocolos de atención para los distintos roles del modelo	15%
Entregable 3	Reporte de capacitación del equipo base a cargo de la teleasistencia.	15%
Entregable 4	Informe de medio término del proyecto.	20%
Entregable 5	Reporte de campo con el levantamiento de información para la evaluación.	20%
Entregable 6	Informe de transferencia del modelo de servicio	20%