**TERMENI DE REFERINȚĂ**

**Contractarea serviciilor IT pentru dezvoltarea unei aplicații web, menite să evalueze satisfacția pacienților**

**cu privire la serviciile medicale primite.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denumirea proiectului**: | Echitate în sănătate prin responsabilizare socială |
| **Codul proiectului**: | 415932 |
| **Termenul limită de aplicare** | 29 februarie 2024 |
| **Perioada pentru realizarea sarcinii**  | 6 martie – 30 aprilie 2024 |

# Informații generale

Începând cu 2019, Crucea Roșie din Elveția în parteneriat cu Asociația Obștească Centrul de Asistență Socio-Medicală „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE” implementează proiectul „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, parte a programului „Acoperirea Universală cu Servicii de Sănătate”, desfășurat în comun cu Banca Mondială, cu susținerea financiară a Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare.

Scopul general al proiectului este să contribuie la asigurarea cu servicii medicale de calitate cu o protecție financiară adecvată a populației Republicii Moldova prin dezvoltarea și aplicarea mecanismelor de responsabilizare socială.

Responsabilizarea socială constituie un angajament reciproc între factorii de decizie, prestatorii de servicii și cetățeni și /sau organizații ale societății civile, care participă direct sau indirect la procesul de guvernare. În contextul proiectului, responsabilizarea socială este un proces continuu de implicare a pacienților, comunității și ONG-urilor în îmbunătățirea activității de planificare, prestare și evaluare a serviciilor de sănătate.

Proiectul prevede trei obiective pentru îmbunătățirea calității, accesului și echității în sănătate în țară.

**Obiectivul 1** prevede furnizarea de servicii medicale echitabile și de calitate la toate nivelurile. Proiectul are ca scop consolidarea implicării societății civile și instituirea mecanismelor de responsabilizare socială pentru a monitoriza și îmbunătăți accesul echitabil și de calitate a serviciilor medicale. Implicarea societății civile, împreună cu grupurile de pacienți și asociațiile medicale profesionale, prin diferite mecanisme de responsabilizare socială este o abordare puternică pentru responsabilizarea autorităților, oferind feedback privind percepțiile consumatorilor privind furnizorii de servicii medicale și autoritățile din domeniul de sănătate. De asemenea, feedback-ul descendent de la autorități la cetățeni cu privire la acțiunile întreprinse va motiva și încuraja implicarea în continuare a societății civile în acțiuni de lobby.

**Obiectivul 2** al proiectului prevede consolidarea capacităților Companiei Naționale de Asigurări de Medicină (CNAM) pentru a extinde acoperirea cu servicii medicale și a deveni durabilă. Odată ce mecanismele de responsabilizare socială vor fi funcționale și vor avea efect asupra îngrijirii de calitate, încrederea în sistemul de sănătate va crește, ceea ce va conduce la creșterea numărului de persoane asigurate în acest sistem.

**Obiectivul 3** se referă la protecția cetățenilor moldoveni împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale în instituțiile medico-sanitare publice și a cheltuielilor catastrofale pentru medicamente. Mecanismele de responsabilizare socială vor include monitorizarea plăților suplimentare și neformale (de exemplu, prin intermediul chestionarelor, sau feedback-ul electronic al pacienților pe platforma E-sănătate sau spitale.md). Se prezumă că sensibilizarea grupurilor de pacienți și a consumatorilor de servicii de sănătate cu privire la prescripția rațională de medicamente și a drepturilor pacientului, precum și educarea profesioniștilor din domeniul medical cu privire la modelele de prescriere a medicamentelor va reduce cheltuielile gospodăriei destinate pentru sănătate și va reduce cheltuielile catastrofale.

În cadrul proiectului a fost introdus și implementat în 6 instituții medicale pilot un instrument de evaluare participativă a serviciilor medicale, cu implicarea directă a pacienților în acest proces.

Cu ajutorul chestionarului aplicat cu pacienții, instituțiile medicale au colectat părerile acestora cu privire la serviciile primite, calitatea acestora, comunicarea și interacțiunea cu personalul medical, informarea cu privire la drepturile și responsabilitățile de pacient și alte aspecte tangențiale actului medical. În baza rezultatelor evaluărilor, managerii instituțiilor au planificat și realizat acțiuni și măsuri necesare pentru îmbunătățirea aspectelor identificate de pacienți ca necesitând mai multă atenție. Totodată, instrumentul a contribuit la informarea și popularizarea în rândul pacienților a dreptului la feedback și a importanței opiniei pacientului în planificarea, organizarea și evaluarea serviciilor de sănătate.

În contextul în care digitalizarea proceselor/activităților este pe larg implementată în diferite sisteme pentru a crește eficiența și satisfacția beneficiarilor/consumatorilor acestor servicii, în ultima perioadă de timp, tot mai mult se discută despre aplicarea soluțiilor digitale în monitorizarea stării de sănătate a pacienților, gestionarea datelor medicale și colectarea feedbackului.

În acest scop, proiectul își propune dezvoltarea unei aplicații web care să faciliteze colectarea și prelucrarea feedback-ului pacienților, aceasta fiind o inițiativă deosebit de actuală și necesară.

Aplicația va contribui la:

* Colectarea feedback-ului cetățenilor/pacienților cu privire la serviciile medicale primite în spitalele sau instituțiile medicale de asistență medicală primară (Centrul Medicilor de Familie/Centrul de sănătate/Asociația Medicală Teritorială) din țară.
* Livrarea de rapoarte grafice cu privire la nivelul de satisfacție a respondenților în raport cu asistența medicală primită.
* Digitalizarea procesului de colectare a datelor cu privire la satisfacția pacienților, și optimizarea resurselor umane și de timp implicate în realizarea acestor procese.
* Sensibilizarea pacienților despre importanța implicării în procesul de evaluare a calității serviciilor medicale primite, în vedere identificării lacunelor și remedierii acestora pentru îmbunătățirea serviciilor de sănătate.
* Fortificarea nivelului de încredere a pacienților în sistemul de sănătate și a transparenței.

# Scopul sarcinii

AO „CASMED” contractează o companie IT (în continuare Furnizor) pentru dezvoltarea unei aplicații web, prin care se va evalua satisfacția pacienților cu privire la serviciile medicale primite.

**Cerințe față de aplicația web**

* Compania va proiecta și dezvolta o aplicație web, pe care utilizatorii o vor putea accesa de pe desktop PC, laptop, tabletă sau telefon mobil prin intermediul unui web browser.
* Aplicația va fi accesibilă pe platformele Windows, MacOS, Android și iOS prin intermediul browserului web. Este important ca aplicația dezvoltată să fie compatibilă și să se integreze cu sistemele și tehnologiile existente folosite în instituția medicală.
* Aplicația web va include caracteristici pentru adăugarea de date dinamice, adăugarea diferitelor întrebări în chestionar, corectitudinea și actualizarea lor conform noilor cerințe.
* Interfața utilizatorului ar trebui să fie intuitivă și ușor de navigat pentru a asigura o experiență plăcută utilizatorilor – pacienți și instituții medicale.
* Accesul la date ar trebui să fie personalizat în funcție de rolul fiecărui utilizator.
* Aplicația va conține un modul de generare a rapoartelor. După autentificare, utilizatorii (instituțiile medicale) ar trebui să poată vizualiza și genera rapoarte grafice și narative în baza datelor colectate.
* La accesarea raportului, utilizatorul autentificat trebuie să aibă opțiuni de filtrare pentru a permite vizualizarea și analiza datelor în funcție de anumite criterii (de ex. perioada de timp, vârsta pacienților, secția în care a fost spitalizat, etc).
* Datele colectate trebuie să fie posibil de descărcat în format XLS, CSV, PDF.
* O prioritate deosebită ar trebui să fie acordată securității sistemului și protecției datelor personale ale respondenților (pacienților). Implementarea măsurilor de securitate cibernetică și conformitatea cu regulamentele de protecție a datelor ar trebui să fie esențiale.
* Sistemul dezvoltat ar trebui să fie fiabil, scalabil și capabil să gestioneze o creștere a volumului de date și a numărului de utilizatori în viitor.
* Aplicația ar trebui să fie optimizată pentru performanță, asigurând încărcări rapide și răspunsuri prompte pentru utilizatori.

# Sarcini și activități specifice

**Sarcina 1. Dezvoltarea aplicației web**

Pentru realizarea sarcinii, Furnizorul:

1. va discuta și definitiva, în urma discuțiilor cu echipa de proiect, cerințele specifice față de aplicația web, pentru a satisface nevoile instituțiilor medicale, pornind de la introducerea datelor în aplicația și până la livrarea rapoartelor;
2. va elabora și propune spre aprobare toate procedurile necesare bunei funcționări a aplicației web, cum ar fi, dar fără a se limita la: introducerea datelor, verificarea datelor, validarea datelor, întocmirea de rapoarte, crearea de diagrame și grafice, etc.
3. va elabora și propune spre aprobare arhitectura aplicației software, inclusiv nivelurile de utilizatori și drepturile acestora, precum și modalități de accesare a aplicației (ex: intranet, VPN etc.);
4. va defini toate operațiunile privind prelucrările de date în cadrul aplicației, necesare bunei funcționări a acesteia;
5. va lua în calcul aspectele legate de compatibilitatea aplicației pentru desktop și dispozitive mobile;
6. va elabora un prototip nefuncțional care este în conformitate cu cerințele, astfel încât Beneficiarul să poată vizualiza sistemul care urmează să fie dezvoltat și să poată oferi feedback-ul necesar;
7. va testa și verifica aplicația pentru a identifica și remedia eventualele erori și probleme, asigurându-se că aplicația funcționează corect și este fiabilă în diferite scenarii de utilizare;
8. va elabora aplicația web finală, urmare a feedback-ului primit de la Beneficiar;
9. va elabora ghidul de utilizare a aplicației în limbile română și rusă și va asigura instruire pentru reprezentanții Beneficiarului în utilizarea acesteia;
10. va elabora specificații referitoare la mentenanța aplicației pentru a se putea corecta greșelile, pentru a îmbunătăți performanța sau alte probleme în scopul alinierii cu prioritățile Beneficiarului.

Chestionarul folosit în aplicația web va fi pus la dispoziția companiei contractate de către echipa de proiect.

**Sarcina 2. Livrarea serviciilor de mentenanță pentru aplicația web pentru perioada mai 2024 – decembrie 2026.**

# Termeni și livrabile

Furnizorul va elabora și prezenta către AO „CASMED” următoarele produse:

|  |  |
| --- | --- |
| **Livrabile** | **Perioada de realizare a sarcinii**  |
| **Aplicația web** funcțională, cu toate funcționalitățile și caracteristicile definite în specificațiile proiectului. Interfața utilizatorului (UI) ar trebui să fie intuitivă, ușor de navigat și plăcută pentru utilizatori. | 6 martie – 30 aprilie 2024 |
| **Ghidurile de utilizare** a aplicației în română și rusă. |
| **Training** pentru minim 3 persoane din cadrul CASMED privind utilizarea eficientă a aplicației. Furnizorul va trebui să ofere suport continuu pentru aplicație, inclusiv pentru rezolvarea problemelor, actualizările de securitate și mentenanța regulată pentru a asigura funcționalitatea și securitatea continuă a aplicației. |
| **Mentenanța lunară** și ajustarea aplicației în funcție de nevoile și cerințele utilizatorilor (instituțiile medicale și CASMED). | 1 mai 2024 – 30 decembrie 2026 |

# Plata

AO „CASMED” va semna un Contract de prestări servicii cu compania contractată.

Plata pentru servicii se va face conform condițiilor contractuale agreate cu Furnizorul.

# Dosarul de participare va include:

* Portofoliul companiei, cu indicarea a minim 2 produse dezvoltate (link) în contextul sarcinii propuse;
* CV-ul persoanelor implicate în realizarea serviciilor;
* Oferta financiară, prezentată în lei moldovenești, la cota TVA 0%, cu specificarea costului per serviciile solicitate.

CASMED își rezervă dreptul de a solicita referințe și documente suplimentare.

# Evaluarea ofertelor:

Evaluarea ofertelor va fi efectuată după următoarele criterii:

* existența experienței anterioare în dezvoltarea de produse similare (portofoliu);
* calificarea membrilor echipei propuse pentru implementarea lucrărilor;
* termen restrâns de realizare a sarcinilor;
* prețul ofertei.

Bugetul maxim disponibil: **22,000 EURO**

**Termenul – limită de prezentare a ofertei:** **29 februarie 2024, ora 18.00.**

Ofertele trebuie să fie semnate și ștampilate de o persoană autorizată a aplicantului. Oferta trebuie să fie valabilă pentru cel puțin 30 zile calendaristice de la data depunerii.

Companiile interesate pot depune dosarul pentru concurs la adresa de e-mail: casmed.SAccproject@gmail.com cu tema mesajului **„Aplicație web pentru colectarea feedback-ului pacientului”**.

Dosarele incomplete nu vor fi evaluate. Doar persoanele selectate vor fi contactate.

Pentru **informații suplimentare** contactați:

Livia Golovatîi, coordonator de proiect: tel. 069834207, email: casmed.SAccproject@gmail.com.