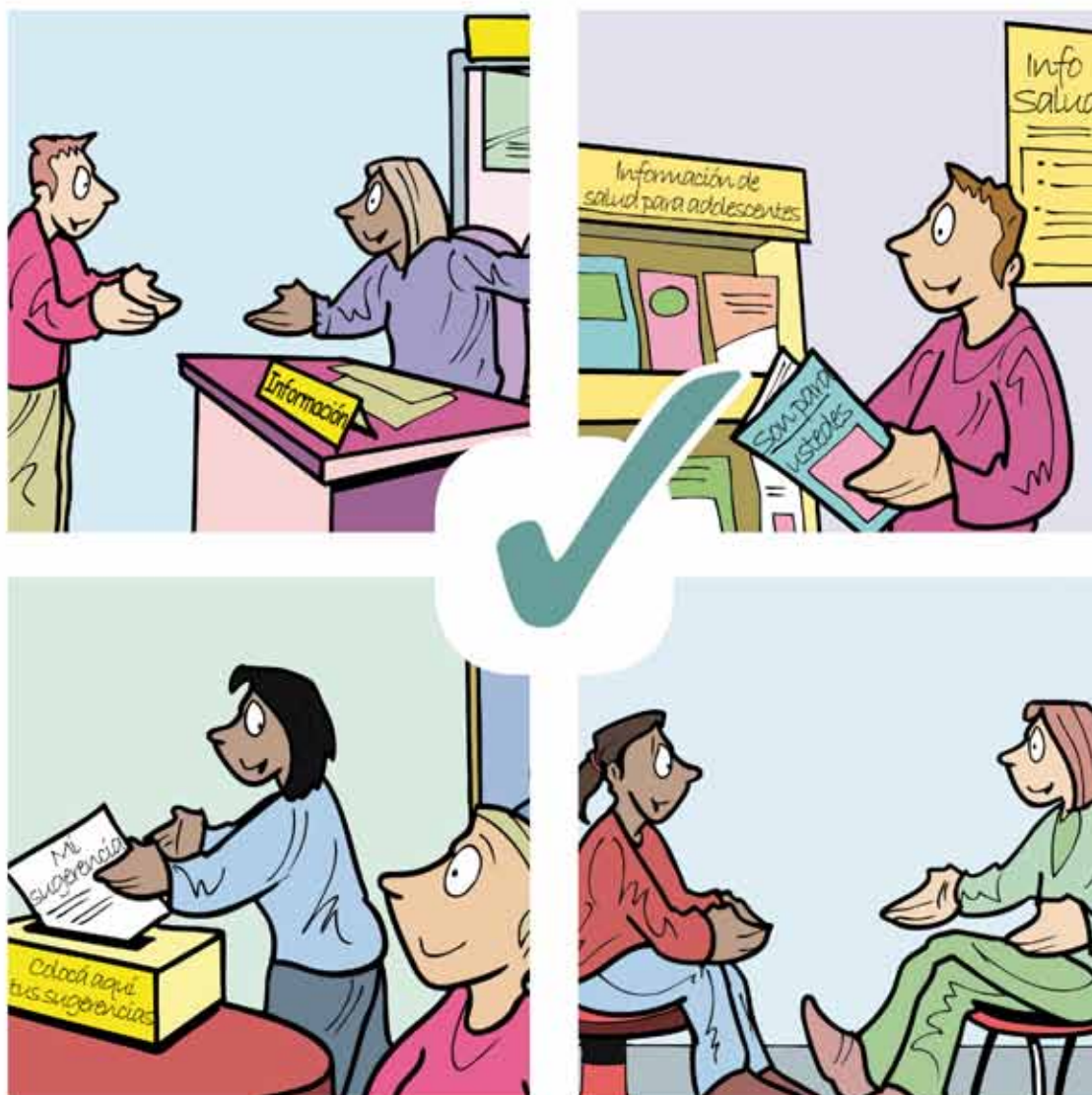


Evaluación de Calidad

Una guía para la evaluación de los servicios de salud amigables para los adolescentes





Publicación original

"Quality assessment guidebook: a guide to assessing health services for adolescent clients".
World Health Organization 2009

ISBN 978 92 4 159885 9 (NLM classification: WA 330)

http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf

Traducción de la publicación original de la Organización Mundial de la Salud:
María Angélica Flores

Revisión y adaptación: Andrea Franck, Programa Nacional de Adolescencia,
Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

Revisión de contenidos y términos: reunión de miembros del Comité de Estudios
Permanentes de Adolescencia (CEPA*) de la Sociedad Argentina de Pediatría.
Noviembre 2011

Revisión General: Fernando Zingman, Programa Nacional de Adolescencia,
Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

Diseño y edición virtual: Andrés Venturino, Representación en Argentina de la OPS/OMS

Primera validación instrumentos: realizada en diciembre 2011 en los servicios de
Adolescencia de los hospitales Argerich GCBA y Bernardo Houssay, Vicente López,
Buenos Aires

Guía de evaluación

Una guía para la evaluación
de los servicios de salud amigables
para los adolescentes

Autoridades

Presidenta de la Nación

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Ministro de Salud

Dr. Juan Luis Manzur

Secretario de Promoción y Programas Sanitarios

Dr. Máximo Diosque

Subsecretario de Salud Comunitaria

Dr. Guillermo Pedro González Prieto

Directora de Medicina Comunitaria

Silvia Baez Rocha

Coordinador del Programa Nacional de Salud Integral en la Adolescencia

Dr. Fernando Zingman

Agradecimientos

Esta guía, publicada por la OMS en su versión original, surge del trabajo y la experiencia de numerosas personas e instituciones que en diversos países de Europa, Asia y África, trabajan para mejorar la atención de adolescentes.

La evaluación ha sido diseñada en base a las características enumeradas por la OMS. Las herramientas incluídas han sido mejoradas y adaptadas a partir de su utilización en diversos países, culminando con su publicación en el año 2009. Funcionarios y ex funcionarios del Departamento de Salud y Desarrollo del Niño y del Adolescente de la OMS contribuyeron a su elaboración.

La guía contiene herramientas que permiten evaluar, desde distintas miradas, la adaptación de los servicios de salud a adolescentes y a las necesidades de los mismos. La completan, un manual para el usuario y un instrumento de análisis de los datos recopilados.

En la Región de las Américas, a partir de la iniciativa conjunta de la Dra. Matilde Maddaleno, (Asesora Regional en Salud del Adolescente en OPS/OMS), el representante de OPS/OMS en Argentina, Dr. Pier Paolo Balladelli, el consultor en Salud Familiar y Comunitaria de OPS/OMS en Argentina, Dr. Luis Gutierrez Alberoni y el coordinador del Programa Nacional de Salud Integral en la Adolescencia del Ministerio de Salud de la Nación Argentina, Dr. Fernando Zingman, se realizó un trabajo de traducción y adaptación que involucró a expertos nacionales.

Hoy estamos orgullosos de contar con esta guía que pretende, a partir del acompañamiento y monitoreo a los equipos de salud que trabajan con adolescentes, asegurar que éstos sean realmente amigables.

Abreviaturas

ITR	Infección del Tracto Reproductivo
ITS	Infección de Trasmisión Sexual
OMS	Organización Mundial de la Salud
VIH	Virus de la Inmunodeficiencia Humana

Definiciones operativas

Atención integral de la salud: parte de un enfoque interdisciplinario y apunta a preservar el bienestar físico, mental y social de los adolescentes, simultáneamente con su desarrollo educativo y la adecuada participación en las actividades de la comunidad, acorde a su cultura y el desarrollo de su máxima potencialidad (OMS).

Servicios de salud amigables para adolescentes (OPS/UNPFA): son aquellos donde los /las adolescentes encuentran oportunidades de salud cualquiera sea su demanda, siendo agradables a los adolescentes y sus familias por el vínculo que se establece entre el equipo de atención y los adolescentes, y por la calidad de las prestaciones. Existen en el país diversas modalidades que incluyen:

- **Centro de salud amigable para adolescentes:** espacio físico independiente y dedicado exclusivamente a la atención de este grupo poblacional.
- **Servicio diferenciado para la atención de adolescentes:** comparte infraestructura con otros servicios pero cuenta con espacio y horario dedicado.
- **Consultorio diferenciado:** uno o más profesionales de salud dedican parte de sus horas de atención a adolescentes en forma exclusiva.
- **Consultorio no diferenciado:** uno o más profesionales de salud brindan atención a adolescentes en los mismos días y horarios que a otros grupos poblacionales.

Centro: se refiere en forma genérica al punto de prestación de atención de salud a los adolescentes.

Profesional de salud: el personal incluye, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, psicólogos, psicopedagogos, obstétricas y otros.

Promotor de salud: trabajador de extensión con conexión operativa al centro de atención, se incluyen agentes sanitarios, promotores territoriales y otros.

Adolescente: esta publicación es para aquel o aquella paciente entre 10 y 19 años que concurre al servicio de salud y busca atención.

Contenido

1. Introducción	9
2. Finalidad de la Guía de evaluación de la calidad	12
3. Cómo usar la Guía de evaluación de la calidad	13
4. Hojas de puntuación para el análisis de los datos	23
5. Instrumentos de recopilación de datos	64

Herramienta de entrevista dirigida a los adolescentes

Herramienta de entrevista dirigida a los profesionales de salud

Herramienta de entrevista dirigida al personal de apoyo

Herramienta de entrevista dirigida a los directores/as de los establecimientos de salud

Herramienta de entrevista dirigida a los promotores de salud

Herramienta de entrevista dirigida a los miembros de la comunidad

Herramienta dirigida a los adolescentes en el entorno comunitario

Guía de observación

Equipo, medicamentos y suministros necesarios para evaluar y tratar determinados procesos indicadores

Listas de verificación para evaluar las competencias clínicas del personal sanitario en cuanto a los procesos trazadores seleccionados

Introducción

1

En los últimos decenios y a escala mundial, el panorama de la salud de los adolescentes se ha visto modificado en forma notable. En la actualidad, la población total de 10 a 19 años es de 1200 millones, la mayor generación de gente joven en la historia. Los y las adolescentes constituyen un grupo poblacional heterogéneo (diferentes edades, géneros, realidades culturales, económicas, sociales) con necesidades específicas respecto a su salud. Si bien la adolescencia es un período de aprendizaje, nuevas experiencias y fortalecimiento de la autoconfianza, también en ocasiones puede ser un período de complejas dificultades con exposición a riesgos elevados. La maduración sexual, en especial, y el inicio de las relaciones sexuales, son aspectos claves de la adolescencia que requieren información, acompañamiento y asistencia por parte de las familias, la escuela y servicios de salud para que puedan ejercer su sexualidad de manera segura y libre de riesgos, (embarazo temprano, planificado o no, las infecciones de transmisión sexual, incluida la infección por el VIH, la coacción y la violencia sexuales).¹ Para muchos de estos adolescentes los servicios de atención de salud, las prácticas de anticoncepción y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual, no están disponibles o se proporcionan de una manera que los hace sentir no bien recibidos o incómodos. Como consecuencia, aumentan las probabilidades de que los adolescentes utilicen recursos ajenos al sistema formal de servicios de atención de la salud, tales como los remedios caseros, los métodos tradicionales de anticoncepción, el aborto clandestino o los medicamentos adquiridos sin prescripción o a través de prácticas alternativas a la medicina tradicional. Con objeto de abordar estos temas, se han desarrollado e implementado diversas iniciativas que han facilitado a los adolescentes el acceso a los servicios de atención de la salud de buena calidad que son los necesitan o, en otras palabras, a servicios de salud “amigables para los adolescentes”.

Para que puedan considerarse amigables para los adolescentes, los servicios de atención de la salud deben ser:

EQUITATIVOS: Todos los adolescentes, no solo los pertenecientes a ciertos grupos, pueden acceder a los servicios de salud que necesitan.

ACCESIBLES: Los adolescentes pueden acceder a los servicios que se prestan.

ACEPTABLES: Los servicios de salud se prestan de una manera que satisface las expectativas de los adolescentes.

APROPIADOS: Se prestan los servicios de salud que necesitan los adolescentes.

EFICACES: Se prestan de una manera correcta servicios de salud apropiados que contribuyen positivamente a la salud de los adolescentes.

A continuación, se presenta una lista detallada de las características que podrían contribuir a que los establecimientos de salud y otros puntos de prestación de servicios de salud fueran más acordes a las necesidades de los adolescentes. Se han organizado teniendo en cuenta las cinco amplias dimensiones de calidad ya enumeradas. Esta lista de características se creó a partir de otra más extensa elaborada en la Consulta Mundial de la OMS del año 2001² y en los debates posteriores, y se ha sometido a una nueva revisión basada en los resultados de un análisis sistemático de los datos probatorios publicados en el 2006.³

1 Organización Mundial de la Salud, Departamentos de Salud Reproductiva e Investigación y de Salud y Desarrollo del Niño y del Adolescente. *Policy brief 4 – Implementing the reproductive health strategy*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2006

2 Organización Mundial de la Salud, Departamento de Salud y Desarrollo del Niño y del Adolescente. *Global consultation on adolescent friendly health services: a consensus statement*, Geneva, 7–9 March 2001 (WHO/FCH/CAH/02.18). Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2002.

3 Ross D, Dick B, Ferguson J, (eds.) *Preventing HIV in young people: a systematic review of the evidence from developing countries*. Organización Mundial de la Salud y Equipo de Trabajo Interinstitucional sobre VIH y los jóvenes, 2006.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS AMIGABLES PARA LOS ADOLESCENTES

EQUITATIVOS: Todos los adolescentes, no solo los pertenecientes a ciertos grupos, pueden acceder a los servicios de salud que necesitan

Característica	Definición
1. Se aplican normas y procedimientos que no imponen ningún tipo de restricción a la provisión de servicios de salud.	No existe norma o procedimiento alguno que restrinja la prestación de los servicios de salud a los adolescentes con base en la edad, el sexo, la posición social, el entorno cultural, el origen étnico, la discapacidad o cualquier otra área diferencial.
2. Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición.	Los profesionales de salud prestan el mismo nivel de atención y consideración a todos los adolescentes independientemente de su edad, sexo, posición social, entorno cultural, origen étnico, discapacidad o cualquier otra razón.
3. El personal de apoyo trata a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición.	El personal de apoyo presta el mismo nivel de atención y consideración a todos los adolescentes independientemente de su edad, sexo, posición social, entorno cultural, origen étnico, discapacidad o cualquier otra razón.

ACCESIBLES: Los adolescentes pueden acceder a los servicios de salud que se prestan

Característica	Definición
4. Se aplican normas y procedimientos que garantizan que los servicios de salud sean gratuitos para los adolescentes.	Todos los adolescentes pueden acceder gratuitamente a los servicios de salud.
5. El centro donde se prestan los servicios de salud tiene un horario de atención apropiado.	Todos los adolescentes pueden acceder a los servicios de salud en horarios apropiados.
6. Los adolescentes están adecuadamente informados sobre los diversos servicios de salud integral disponibles y sobre la manera de acceder a estos.	Los adolescentes saben qué servicios de salud se prestan, dónde se proporcionan y cómo se accede a ellos.
7. Los miembros de la comunidad entienden los beneficios que aporta a los adolescentes el poder acceder a los servicios de salud que necesitan, y apoyan su prestación.	Los miembros de la comunidad (incluidos los padres) están adecuadamente informados acerca de cómo la provisión de servicios de salud podría ayudar a los adolescentes. Apoyan la prestación de estos servicios y su uso por parte de los adolescentes.
8. Algunos servicios de salud y productos básicos relacionados con la salud son proporcionados a los adolescentes en el entorno comunitario por parte de algunos miembros seleccionados de la comunidad, los promotores y los propios adolescentes.	Se llevan a cabo iniciativas dirigidas a proporcionar servicios de salud a los adolescentes en su entorno más cercano. Dependiendo de la situación local, los promotores, algunos miembros seleccionados de la comunidad (por ejemplo, los entrenadores deportivos) y los propios adolescentes pueden participar en estas iniciativas.

ACEPTABLES: Los servicios de salud se prestan de una manera que satisface las expectativas de los adolescentes

Característica	Definición
9. Se aplican normas y procedimientos que garantizan la confidencialidad a los pacientes.	Se aplican normas y procedimientos que garantizan en todo momento la confidencialidad a los adolescentes (excepto en los casos en que la salud psicofísica del adolescente se encuentra en riesgo inminente. Estas normas y procedimientos abordan: <ul style="list-style-type: none"> • el registro: la información sobre la identidad del adolescente y el motivo de consulta se registran confidencialmente; • la consulta: la confidencialidad se mantiene durante toda la visita del adolescente al centro donde se brinda la atención de salud (es decir, antes, durante y después de cualquier consulta); • el mantenimiento del registro: el registro de casos se mantiene en un lugar seguro, al que solo puede acceder el personal autorizado; la revelación de la información: el personal no revela ningún tipo de información proporcionada o recibida de un adolescente a terceras personas, tales como los miembros de la familia, los docentes o los empleadores, sin el consentimiento del adolescente. <ul style="list-style-type: none"> • En caso de considerar necesario compartir la información con el adulto de referencia se explica al adolescente

Característica	Definición
10. El centro de atención de salud garantiza la privacidad.	El centro de atención de salud está ubicado en un lugar que garantiza la privacidad de los adolescentes. Tiene una distribución diseñada para garantizar la privacidad a lo largo de toda la visita del adolescente, lo que incluye el punto de acceso, la zona de recepción, la sala de espera, el consultorio, la sala de procedimientos y la zona de archivo de los registros de los pacientes.
11. Los profesionales de salud son accesibles y considerados respecto a las opiniones de los adolescentes.	Los profesionales de salud no critican a sus pacientes adolescentes, aunque no estén de acuerdo con sus palabras o acciones, son considerados y tratan de relacionarse con ellos de una manera amistosa.
12. El centro de atención de salud garantiza que el tiempo de espera para una visita, con cita previa o sin ella, sea breve y que (cuando sea necesaria) la referencia sea rápida.	Los adolescentes pueden realizar una consulta con los profesionales de salud solicitándola con poco tiempo de antelación, aunque no cuenten con una cita previa formal. Si su problema médico requiere la referencia a otro centro, la cita en ese centro se produce también en un breve plazo.
13. El centro de atención de salud cuenta con un entorno agradable y limpio.	El centro de atención de salud de los servicios de salud es acogedor, agradable y limpio.
14. El centro de atención de salud suministra información y educación por medio de diversos canales.	Se dispone de información para la salud apropiada para adolescentes en diferentes formatos (por ejemplo, carteles, folletos y volantes). Los materiales se presentan en un lenguaje familiar, atractivo y fácil de comprender.
15. Los adolescentes participan activamente en el diseño, la evaluación y la prestación de los servicios de salud.	A los adolescentes se les da la oportunidad de compartir sus experiencias de acceso a los servicios de salud y expresar sus necesidades y preferencias. Participan en determinados aspectos de la provisión de servicios de salud.
APROPIADOS: Se prestan los servicios de salud que necesitan los adolescentes	
Característica	Definición
16. Se proporciona el paquete de atención de salud necesario para satisfacer las necesidades de todos los adolescentes en el centro de atención o mediante redes de referencia.	Los servicios de salud abordan las necesidades y los problemas de salud de todos los adolescentes en el centro de atención o mediante redes de referencia. Los servicios prestados satisfacen las necesidades especiales de todos los adolescentes incluyendo los más vulnerables.
EFFECTIVOS: Se prestan de una manera correcta servicios de salud apropiados que contribuyen positivamente a la salud de los adolescentes	
Característica	Definición
17. Los profesionales de salud tienen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes y proporcionarles la atención de salud que necesitan.	Los profesionales de salud cuentan con los conocimientos y las aptitudes necesarios para trabajar con adolescentes y proporcionarles la atención de salud que necesitan.
18. Para la prestación de los servicios de salud, los profesionales de salud aplican protocolos y directrices basados en evidencia.	La atención de los servicios de salud se basa en normas y protocolos técnicamente establecidos y de probada utilidad. Lo ideal es que se adapten a las necesidades de la situación local y reciban la aprobación de las autoridades pertinentes.
19. Los profesionales de salud disponen de tiempo suficiente para trabajar eficazmente con los adolescentes.	Los profesionales de salud disponen de tiempo suficiente para trabajar eficazmente con los adolescentes.
20. El punto de prestación de los servicios de salud dispone del equipo, los suministros y los servicios básicos necesarios para prestar los servicios de salud requeridos.	Todos los puntos de prestación de servicios de salud disponen del equipo, los suministros, (incluidos los medicamentos) y los servicios básicos (por ejemplo, agua y saneamiento) necesarios para prestar los servicios de salud.

2

Finalidad de la Guía de evaluación de la calidad

Esta guía está diseñada para ayudar a los directores/as de salud a escala nacional y provincial, así como a los directores/as y al personal de los establecimientos de salud¹, a evaluar la calidad de sus servicios para adolescentes, en relación a la lista de características amigables a los adolescentes, descritas por la OMS e incluidas en la *Guía de recomendaciones para la Atención integral de adolescentes en espacios amigables y de calidad Ministerio de Salud de la Nación, Argentina 2011*.

Esta evaluación permite identificar los aspectos amigables de los servicios y sistemas ofrecidos a los adolescentes, y aporta información indicativa de dónde y cómo se pueden introducir mejoras.

La aplicación planificada estableciendo metas se puede plantear dentro de un marco local de planificación estratégica.

¹ En la descripción de las características se utiliza la expresión "punto de prestación de los servicios de salud", sin embargo, a partir de aquí se utilizará el término "centro de atención". Se podrían utilizar los mismos métodos y las mismas herramientas para evaluar la prestación de los servicios de salud y los productos básicos (por ejemplo, en las farmacias, en los consultorios en los centros de trabajo y enseñanza, etc.).

Cómo usar la Guía de evaluación de la calidad

a. Planificación previa de la evaluación

Antes de proceder a una evaluación de la atención que se brinda a los adolescentes en los servicios de salud, se deben tomar una serie de decisiones. Para ayudarle a empezar, a continuación aparece una lista de preguntas que deberían considerarse antes de iniciar la planificación de la evaluación.

1) ¿Cuál es el alcance de aplicación de la evaluación?

- a. ¿Cuántos centros de atención de la salud se evaluarán?
- b. ¿Cuál es el tamaño del centro de atención de la salud?
 - i. ¿Con cuántos profesionales de salud cuenta la unidad?
 - ii. ¿Existe un componente de trabajo comunitario?
 - i. ¿Qué modalidades de servicios de salud ofrece el establecimiento?
 - iii. ¿Se evaluarán todos los tipos de servicios de salud o sólo aquellos relacionados con la salud reproductiva?
- c. ¿Se evaluarán todas las características de las unidades de salud donde se brinde atención a adolescentes, o la evaluación se centrará sólo en un subconjunto o un dominio particular (por ejemplo, las características que tienen que ver con los profesionales de salud)?

2) ¿Existen recomendaciones para la atención integral de adolescentes en servicios amigables y de calidad de nivel nacional, provincial, municipal?

En ese caso, la evaluación se debe basar en las características de los servicios de salud amigables para los adolescentes que concuerden más estrechamente con las pautas establecidas. Por ejemplo, en la Guía de recomendaciones para la Atención integral de adolescentes en espacios amigables y de calidad Ministerio de Salud de la Nación, Argentina 2011, se define al "Centro amigable de salud para adolescentes como un lugar de atención de adolescentes y jóvenes y sus acompañantes adaptados a su cultura, gustos y preferencias. Los horarios se acomodan estable y permanentemente a la disponibilidad de tiempo de jóvenes, garantizando así su acceso".

Esta recomendación podría converger con las siguientes características.

- a. Característica 5: El centro donde se prestan los servicios de salud tiene un horario de atención apropiado.
- b. Característica 11: Los prestadores de asistencia sanitaria están libres de prejuicios, son considerados y accesibles.
- c. Característica 13: El centro de atención de salud cuenta con un entorno agradable y limpio.

La evaluación puede utilizarse como una herramienta para el seguimiento del cumplimiento de las pautas establecidas. Si alguna de ellas no puede vincularse a ninguna de las 20 características de los servicios de salud adaptados a los adolescentes, se pueden incluir preguntas o elementos de observación adicionales.

3) ¿De cuánto tiempo y de qué recursos se dispone?

- a. ¿Cuántos días pueden dedicar usted y su equipo de trabajo a la evaluación?

- b. ¿Necesita fondos adicionales para ayudarlo a llevar a cabo esta evaluación?
- c. ¿Pueden participar los adolescentes en esta evaluación?
- d. ¿Pueden participar los miembros de la comunidad (por ejemplo, los padres) en esta evaluación?

Estas preguntas son importantes ya que influyen enormemente en el tipo de datos que recopilará y en los preparativos que debe llevar a cabo para planificar la evaluación y trazar su estrategia.

Ejemplo de planificación previa de una evaluación

En el distrito rural (ficticio) de Solares, hay cinco establecimientos de salud y un hospital. Aunque el director de salud local quisiera evaluar estos establecimientos en cuanto a todas las características de la adaptación de las unidades de salud a los adolescentes, sabe que no dispone de mucho tiempo ni de fondos para destinar a este propósito. Por ello, decide evaluar únicamente un subconjunto de la lista de características y centrarse solo en la evaluación de los profesionales de salud de los establecimientos de salud y el hospital que prestan servicios de salud integral. Teniendo esto en cuenta, selecciona la siguiente lista de las características de adaptación a los adolescentes.

- Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición.
- Los profesionales de salud están libres de prejuicios, son considerados y accesibles.
- Los profesionales de salud tienen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes
- Para la prestación de los servicios de salud, los profesionales de salud aplican normas y protocolos basados en evidencia.
- Los profesionales de salud disponen de tiempo suficiente para trabajar eficazmente con los adolescentes.

El director, a partir de esta lista, sabe que debe recopilar los datos de los adolescentes y los profesionales de salud de todos los centros de salud. También quiere observar las interacciones de una pequeña muestra de profesionales de salud con sus pacientes adolescentes. Prevé que la planificación, la recopilación y el análisis de los datos para esta evaluación requerirán aproximadamente de dos a tres semanas. A partir de esta valoración inicial, puede comenzar a reunir a su equipo y convocar una reunión para planificar la evaluación.

b. Planificación de la evaluación

El equipo de evaluación

Según el ámbito de aplicación de la evaluación y el tiempo y recursos de los que disponga, su primera actividad debe ser seleccionar a su equipo de evaluación. Lo ideal es que el equipo de evaluación esté integrado por un miembro del equipo local de gestión sanitaria, directores de los establecimientos de salud, adolescentes y miembros respetados de la comunidad (por ejemplo, padres de jóvenes, docentes y líderes comunitarios). El miembro del equipo local de gestión sanitaria podría coordinar el trabajo del equipo y la ejecución de la evaluación.

Es importante poseer ciertas características y cualidades personales cuando se recopila información de otras personas. Cuando seleccione a los miembros del equipo de evaluación, debe escoger a personas que reúnan algunas de las aptitudes o la experiencia necesarias, resumidas en el siguiente recuadro:

Cualidades útiles en los miembros del equipo de evaluación

- Buena capacidad para escuchar: paciente y dispuesto a escuchar y aprender de las personas.
- Buena capacidad para comunicarse: capaz de dirigir un debate y versado en los idiomas locales si fuera necesario.
- Culturalmente sensible: consciente y respetuoso con las costumbres, las normas y las creencias locales.
- Versado en temas relacionados con la salud sexual y reproductiva y que se sienta cómodo al hablar de ellos.
- Experiencia en el trabajo con personas jóvenes.
- Actitudes respetuosas y libres de prejuicios hacia la población joven.
- Experiencia en el trabajo con personas jóvenes y miembros de la comunidad

Preparación del equipo

Una vez seleccionado el equipo, se debe capacitar en forma intensiva a todos sus miembros sobre el concepto de servicios de salud amigables para los adolescentes y proporcionarles una perspectiva general de la evaluación antes de su inicio. La mejor manera de llevarlo a cabo es celebrar una reunión, durante la cual el equipo pueda tratar los siguientes temas:

- el significado de la expresión “centros de atención de la salud amigables para los adolescentes”,
- la lista de características de los centros de atención de la salud amigables para los adolescentes, una perspectiva general de la *Guía de recomendaciones para la Atención integral de adolescentes en espacios amigables y de calidad Ministerio de Salud de la Nación, Argentina 2011*
- los objetivos y las generalidades del proceso de recopilación de datos,
- el plan de trabajo, que se debe elaborar durante la reunión, y
- las funciones y las responsabilidades de los miembros del equipo.

Elaboración de un plan de trabajo para la evaluación

Es esencial elaborar un plan de trabajo para el proceso de evaluación con objeto de conseguir que se ejecuten todos los procedimientos y seleccionar todos los recursos necesarios para llevarla a cabo. Lo ideal es que todo el equipo de evaluación participe en la elaboración del plan de trabajo. Esto significa que todos los miembros deben tener una visión clara y compartida del proceso de evaluación, así como de sus funciones y responsabilidades. El plan debe completarse antes de iniciar la recopilación de datos, aunque puede y debe modificarse si fuera necesario, ya que es muy frecuente que aparezcan cambios inesperados que pueden afectar al plan de trabajo.

La página siguiente contiene un ejemplo de plan de trabajo. Nótese que incluye la lista de las actividades necesarias, los resultados deseados de cada actividad, las personas responsables y los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.

Ejemplo de plan de trabajo para la evaluación

Actividad	¿Qué resultado se espera de la actividad?	¿Quién es el responsable de la actividad?	¿Quién más se verá implicado?	¿Qué recursos serán necesarios (por ejemplo: transporte, materiales, recusos económicos)?	¿Dónde se hará la actividad?	Cuáles serán las fechas de:		✓
						Inicio	Fin	
1. Constitución del equipo	El equipo	director/a local de salud	Equipo distrital de salud y directores/as de los establecimientos	Ninguno	Centro distrital	6 de marzo	8 de marzo	
2. Reunión con el equipo para introducir el proceso y seleccionar los sitios	Selección de cinco a seis establecimientos de salud	director/a local de salud	Todos los miembros del equipo	Ninguno	Sala de reuniones del distrito de salud	10 de marzo	10 de marzo	
3. Preparar el taller informativo	Completar los preparativos logísticos y de otro tipo para llevar a cabo el taller	director/a local de salud	Ninguno	Copias de la Guía de evaluación de la calidad de los servicios de salud para los adolescentes, papel de rotafolios, marcadores, cuadernos de notas, bolígrafos	Centro distrital	13 de marzo	14 de marzo	
4. Taller para informar al equipo	Los miembros del equipo comprenden el proceso y las funciones; se elabora el plan de trabajo	director/a local de salud	Todos los miembros del equipo	Refrescos		15 de marzo	15 de marzo	
5. Reunión para recopilar los datos	Planificación de Los preparativos logísticos y de otro tipo para la recopilación de datos	director/a local de salud		Refrescos		16 de marzo	16 de marzo	
6. Puesta a prueba preliminar de los instrumentos de recopilación de datos	Conjunto definitivo de instrumentos de recopilación de datos	director/a local de salud	Miembros del equipo	Transporte, instrumentos de recopilación de datos, cuadernos de notas, bolígrafos		19 de marzo	20 de marzo	
7. Recopilación de datos en los sitios seleccionados: <ul style="list-style-type: none"> • aplicación de la herramienta para los adolescentes a 10 informantes en cada sitio • aplicación de la herramienta para profesionales de salud a 3 por cada sitio • un grupo de debate de adolescentes en comunidad en cada sitio • una observación de las características seleccionadas en cada sitio 	Recopilación de datos sobre las características de los servicios de salud para los adolescentes	director/a local de salud	Miembros del equipo	Transporte, instrumentos de recopilación de datos	Sala de reuniones del distrito de salud	21 de marzo	4 de abril	
8. Análisis de los resultados y redacción de un informe de síntesis	Puesta en común, redacción y debate de los resultados de varias reuniones de consulta	Miembros del equipo	Todos los miembros del equipo	Papel de rotafolios, marcadores, computadora, papel	Centro distrital	5 de abril	12 de abril	
9. Presentación de los resultados al equipo de salud distrital y a otras personas	Puesta en común de los resultados y conclusiones para iniciar el proceso de planificación	Miembros del equipo	Otros miembros del equipo	Papel de rotafolios, marcadores	Sitios 1 al 6	14 de abril	14 de abril	

Recopilación de datos

Después de informar al equipo y elaborar un plan de trabajo preliminar, es preciso decidir cómo se recopilarán los datos para la evaluación.

Existen ocho instrumentos de recopilación de datos para evaluar la lista de características de adaptación de los servicios a los adolescentes:

- Herramienta dirigida a los adolescentes **(A)**
- Herramienta dirigida a los profesionales de salud **(PS)**
- Herramienta dirigida al personal de apoyo **(PA)**
- Herramienta dirigida a los directores/as de los establecimientos de salud **(G)**
- Herramienta dirigida a los promotores de salud **(PS)**
- Herramienta dirigida a los miembros de la comunidad **(MC)**
- Herramienta dirigida a los adolescentes en el entorno comunitario¹ **(A en C)**
- Guía de observación **(GO)**

A continuación se muestra un cuadro de las características de adaptación de los servicios a los adolescentes y los correspondientes instrumentos de recopilación de datos:

Característica	A	PS	PA	G	PS	MC	A en C	GO
Se aplican normas y procedimientos que no imponen ningún tipo de restricción a la provisión de servicios de salud	✓	✓		✓			✓	
Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición socio-económica	✓	✓					✓	
El personal de apoyo trata a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición socio-económica	✓		✓				✓	
Se aplican normas y procedimientos que garantizan que la atención de la salud sea gratuita o accesible para los adolescentes	✓			✓			✓	
El centro de atención de salud tiene un horario de atención apropiado	✓			✓			✓	
Los adolescentes están adecuadamente informados sobre los diversos servicios de salud integral disponibles y sobre la manera de acceder a estos	✓						✓	
Los miembros de la comunidad entienden los beneficios que aporta a los adolescentes el poder acceder a los servicios de salud que necesitan, y apoyan su prestación	✓	✓				✓	✓	
Algunos servicios de salud y productos básicos relacionados con la salud son proporcionados a los adolescentes en el entorno comunitario por parte de algunos miembros seleccionados de la comunidad, los promotores de salud y los propios adolescentes	✓			✓	✓		✓	
Se aplican normas y procedimientos que garantizan la confidencialidad a los pacientes	✓	✓		✓				✓
La unidad de atención de salud garantiza la privacidad	✓	✓		✓				✓
Los profesionales de salud son accesibles y considerados respecto a las opiniones de los adolescentes	✓							✓

¹ Esta herramienta evalúa a los adolescentes abordados en el entorno de la unidad de atención de salud, pero no en el mismo establecimiento; por ello pueden o no haber sido atendidos en el establecimiento de salud.

El punto de prestación de la unidad de atención de salud garantiza que el tiempo de espera para una visita, con cita previa o sin ella, sea breve, y (cuando sea necesaria) la referencia sea rápida	✓	✓	✓					✓
La unidad de atención de salud cuenta con un entorno agradable y limpio	✓							✓
La unidad de atención de salud suministra información y educación por medio de diversos canales	✓			✓				✓
Los adolescentes participan activamente en el diseño, la evaluación y la prestación de los servicios de salud	✓			✓				
Se proporciona el paquete de atención de salud necesario para satisfacer las necesidades de todos los adolescentes en la unidad de atención de salud o mediante enlaces de referencia	✓	✓		✓				
Los prestadores de salud tienen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes y proporcionarles la atención de salud que necesitan	✓	✓		✓				✓
Para la prestación de los servicios de salud, los prestadores de asistencia sanitaria aplican normas y protocolos basados en evidencia		✓		✓				✓
Los prestadores de salud disponen de tiempo suficiente para trabajar eficazmente con sus adolescentes	✓	✓						
La unidad de atención dispone del equipo, los suministros y los servicios básicos necesarios para prestar los servicios de salud requeridos	✓	✓		✓				✓

Obsérvese que el único instrumento de recopilación de datos que se usa para casi todas las características es la herramienta dirigida a los adolescentes. Aunque es obvio que la recopilación de datos de los adolescentes constituye una fuente clave de información para la evaluación, es importante tener en cuenta que los adolescentes no serán conscientes de todo lo que se requiere para proporcionarles servicios de salud de calidad. Por otra parte, los criterios de los adolescentes representan solo un tipo de perspectiva de cómo se prestan los servicios. Por estas razones, es importante utilizar además otras herramientas distintas de la dirigida a los adolescentes para recopilar los datos correspondientes a cada característica. Aunque quizá no sea factible usar todas las herramientas de recopilación de datos recomendadas para cada característica, es importante utilizar al menos dos fuentes diferentes de información con objeto de fortalecer la validez de los datos que se recojan. El análisis de todos los instrumentos de recopilación de datos antes de adoptar esta decisión ahorrará mucho tiempo.

Una vez que el equipo haya determinado el tipo de datos que se recopilará para cada característica, el paso siguiente será analizar los instrumentos de recopilación de datos que se utilizarán.

Pruebas preliminares de los instrumentos

Una vez que los instrumentos de recopilación de datos se hayan adaptado al contexto cultural cuando fuera necesario, se deben someter también a pruebas preliminares en un grupo de informantes clave con características similares a la población objetivo. Las pruebas preliminares de la herramienta dirigida a adolescentes, por ejemplo, deberán llevarse a cabo con una muestra pequeña de aproximadamente tres a cinco adolescentes. Si somete los instrumentos de recopilación de datos a pruebas preliminares, podrá determinar si desempeñan la función para la que se habían propuesto. Puede considerar las pruebas preliminares como una "ejecución de prueba" de los instrumentos, durante la cual podrá detectar cualquier dificultad en las preguntas. Después de realizar las pruebas preliminares, es

posible que sea necesario introducir algunos cambios en el formato o el contenido del instrumento de recopilación de datos. Por ello, es importante recordar la primera regla a tener en cuenta al realizar las pruebas preliminares: no llevarlas a cabo con una versión definitiva e impresa de sus instrumentos de recopilación de datos.

Directrices en materia de pruebas preliminares

1. Durante la primera fase del proceso de pruebas preliminares debe asegurarse de que todos los participantes sean conscientes de que están realizando una prueba preliminar. Simplemente, puede decirles que usted realiza la prueba para verificar si las preguntas que se formularán en la evaluación tienen sentido para ellos.
2. Tome nota de las sugerencias que ofrezcan los participantes, puede que algunas de ellas resulten útiles y aporten a mejorar el proceso.
3. Tome nota de cuántas veces un participante responde “no sé”. Demasiadas respuestas de este tipo pueden indicar que la pregunta debe expresarse con otras palabras.
4. Al final de la entrevista o tras completar el instrumento de recopilación de datos, pida a los participantes que formulen observaciones sobre las preguntas y sobre la necesidad de introducir preguntas adicionales pertinentes para la evaluación. Dado que las personas son a menudo renuentes a admitir la dificultad en responder, pregunte si creen que otras personas tendrían dificultades y cuáles son las preguntas que podrían plantear problemas.

Recuerde que se deben realizar pruebas preliminares de todos los instrumentos de recopilación de datos. También es muy importante que, después de que haya recopilado las observaciones útiles de los participantes en las pruebas preliminares, sea necesario revisar los instrumentos con base en estas observaciones.

c. Recopilación de datos

El marco de muestras de las actividades de recopilación de datos

A continuación, aparece un cuadro en el que figura el número recomendado de entrevistados para cada instrumento de recopilación de datos. Observe, sin embargo, que este número dependerá en gran manera del ámbito de aplicación de su evaluación y de los recursos de los que se dispongan.

Instrumento de recopilación de datos	Tamaño muestral recomendado
Herramienta dirigida a los adolescentes	Aproximadamente seis adolescentes por cada establecimiento de salud; pueden ser tres varones y tres mujeres, pero ello dependerá del tipo de servicio evaluado, por ejemplo, un consultorio prenatal o un consultorio de ITS.
Herramienta dirigida a los profesionales de salud	En los establecimientos en que haya menos de cinco profesionales de salud, todos deben ser entrevistados; si hay más de cinco pero menos de diez profesionales, al menos cinco deben ser entrevistados; si hay más de diez profesionales de salud, se debe entrevistar al 50%.
Herramienta dirigida al personal de apoyo	En los centros de atención de salud, un rol muy importante lo cumple el/la recepcionista. Quizá valga la pena preguntar por otros miembros del personal con grandes probabilidades de entrar en contacto con un mayor número de adolescentes. En general, se debe entrevistar aproximadamente a tres miembros del personal de apoyo en cada establecimiento de salud.
Herramienta dirigida a los directores/as de los establecimientos de salud	Normalmente, hay un director/a en cada establecimiento de salud. Se debe entrevistar a todos los directores/as.

Herramienta dirigida a los promotores	Dependiendo del tamaño de la comunidad y el número y los tipos de trabajadores de extensión, la recomendación general es entrevistar al menos a cinco de ellos en cada comunidad.
Herramienta dirigida a los miembros de la comunidad	La selección de los miembros de la comunidad dependerá en gran manera del contexto cultural. En la mayoría de los casos, los padres deben ser los principales informantes, ya que probablemente ejercer una mayor influencia en la demanda de atención en el establecimiento de salud, por parte de los adolescentes. Cuando considere la selección de una muestra, trate de incluir a diversos tipos de miembros de la comunidad (familiares de los adolescentes, docentes, líderes comunitarios) con objeto de obtener una amplia variedad de puntos de vista. Si selecciona algunos padres para entrevistarlos, por ejemplo, asegúrese de hablar con madres y padres de diferentes grupos socioeconómicos. En general, elija de dos a tres personas de cada categoría (por ejemplo, madres, padres, líderes religiosos y docentes).
Herramienta dirigida a los adolescentes en el entorno comunitario	Se pueden llevar a cabo debates en grupos de ocho a diez adolescentes en cada comunidad. Otra posibilidad sería entrevistar aproximadamente a cinco o seis adolescentes por separado en cada comunidad.
Guía de observación	Si ha de evaluar la característica 17, "los profesionales de salud tienen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes y proporcionarles los servicios de salud que necesitan", debería observar aproximadamente de tres a cinco interacciones entre profesionales de salud y sus pacientes adolescentes en cada sitio. Las otras características que requieren observaciones corresponden en mayor medida al establecimiento de salud en su conjunto.

Los dos métodos principales que utilizará para recopilar la información necesaria para la evaluación son las entrevistas individuales y los debates en grupo. Las entrevistas individuales son diálogos semiestructurados con un informante clave individual, surgidas a partir de una pregunta guía. Los debates en grupo se llevan a cabo con un grupo de unas ocho a diez personas de características similares (por ejemplo, madres de adolescentes) y, en términos generales, se encauzan mediante una lista de temas.

Tanto si se trata de entrevistas individuales como si se trata de debates en grupo existen algunas reglas guía que siempre deben aplicarse cuando se recopile información:

1. Al iniciar cualquier entrevista debe explicar la finalidad de la conversación, los procedimientos que se seguirán durante la entrevista y el tiempo aproximado que durará.
2. Es importante abordar con los entrevistados los aspectos relativos a la confidencialidad (es decir, cómo les garantiza usted que ninguna otra persona tendrá conocimiento de la entrevista o de la información que le sea suministrada) así como los riesgos y los beneficios que comporta la participación en la entrevista.
3. Se debe registrar toda la información suministrada durante el debate, ya sea mediante anotaciones o mediante el empleo de una grabadora durante la entrevista.
4. Se debe elegir cuidadosamente a los facilitadores para los debates en grupo o los entrevistadores para las entrevistas individuales con objeto de garantizar que las barreras culturales o sociales no obstaculicen el debate. Se recomienda el empleo de entrevistadoras femeninas en el caso de que las informantes sean mujeres, por ejemplo, especialmente si el tema a tratar está relacionado con la salud reproductiva. Los miembros del personal de salud no debe entrevistar a personas que sean atendidas en el mismo establecimiento de salud en el que estos trabajan, ya que ello probablemente inhibiría la expresión de observaciones críticas y honestas acerca de los servicios.
5. Se debe elegir cuidadosamente el lugar para llevar a cabo la entrevista o el debate en grupo. El punto de reunión debe ser neutral; por ejemplo, los debates en grupo de adolescentes no deben realizarse en el mismo centro de salud al que hacen referencia las preguntas que deben responder. El punto de reunión también debe garantizar la privacidad de modo que otras personas no puedan, por casualidad, oír la entrevista.
6. Al final de la entrevista, el entrevistador o el facilitador deben agradecer a los participantes su tiempo y la información suministrada, y deben informarles sobre cómo pueden enterarse de los resultados de la evaluación.

En la sección 5 de esta guía podrá examinar un conjunto completo de herramientas de recopilación de datos para esta evaluación.

d. Puntuación y resumen de los datos

Una manera eficaz de resumir todos los datos recopilados es asignar un puntaje a cada característica de los centros de atención de la salud amigables para adolescentes que haya sido evaluada. El puntaje se calcula a partir de la cuantificación de la información recopilada de todas las fuentes de datos (personas entrevistadas en forma individual o grupal). En la planilla de puntaje, cada pregunta tiene un número que se corresponde con el número de la pregunta que figura en la correspondiente herramienta de recopilación de datos. La puntuación se basa en un sistema de puntos acorde con el número de preguntas formuladas a cada fuente de datos, y el número de fuentes de datos utilizadas. Los bajos puntajes corresponden a desempeño de calidad a mejorar y los altos puntajes se asignan al desempeño de calidad superior. Se calcula un puntaje general para cada característica, promediando el puntaje alcanzado de todas las fuentes de datos. El puntaje general alcanzado le proporcionará una idea general del nivel de desempeño del establecimiento en el que se mide la/las característica/s, y le ayudará a hacer un seguimiento de las mejoras con el transcurso del tiempo. Consulte las herramientas para la recolección de información y las planillas de puntaje que aparecen más adelante, elaboradas para cada característica de adaptación de los servicios de salud a los adolescentes.

e. Presentación de los datos

Una vez resumidos los datos y con el puntaje obtenido para las características, la siguiente etapa incluye la presentación de los resultados a otras personas para que puedan ser verificados y analizados, y sirvan de apoyo a la futura planificación. Los resultados se deben presentar ante dos grupos de audiencia principales:

- Los miembros de la comunidad y otras personas que hayan suministrado información para la evaluación. La finalidad de compartir los resultados con este grupo es la de proporcionarles retroalimentación sobre el proceso en el que han participado y comprobar que el análisis y conclusiones del equipo de evaluación reflejan con exactitud la situación de la comunidad. Los resultados se deben presentar ante los miembros de la comunidad en un formato apropiado, como podría ser una reunión pública, en la que se destinase tiempo suficiente para la retroalimentación procedente de la audiencia. También podría ser apropiado celebrar reuniones por separado con los adolescentes, los profesionales de salud y los padres de los adolescentes.
- Los encargados de adoptar las decisiones, incluidos todo el equipo de salud local y otras instituciones y organizaciones que hayan participado en la evaluación. Los resultados se deben presentar ante este grupo en una reunión de planificación, que servirá de punto de partida para tratar y resolver las brechas en la prestación de los servicios de salud y las barreras al acceso por parte de los adolescentes.

En ambos casos, los resultados deben incluir informes acerca de los puntos fuertes y los puntos débiles de los centros de atención de salud que hayan sido evaluados, y recomendaciones para su mejora. Se podrían elaborar gráficos y distribuirlos entre los miembros de la audiencia de algunos de los resultados más detallados, tales como la información que se muestra en el siguiente cuadro:

Característica de los Servicios de salud	Resultados	Fuente (s)	Observaciones
El punto de prestación de los servicios de salud garantiza la privacidad	Se producen frecuentes interrupciones mientras el prestador y el usuario están en el consultorio/sala de procedimientos	Profesionales de salud y adolescentes	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir un acuerdo sobre la necesidad de evitar interrumpir a un profesional de salud cuando está con un paciente, a menos que se presenten circunstancias urgentes. • Es preciso que todo el personal conozca este acuerdo y sea alentado a cumplirlo.

Cuando se presenten los resultados a los diferentes grupos de audiencia, se pueden preparar transparencias o diapositivas en formato PowerPoint para los siguientes puntos.

- Finalidad y objetivos de la evaluación: ¿Por qué se decidió llevarla a cabo?
- Perspectiva general del proceso: ¿Qué se deseaba evaluar? ¿Quién recopiló la información? ¿Cómo lo hizo?
- Métodos y herramientas empleados: ¿Qué tipo de recopilación de datos se realizó? ¿Cómo se elaboraron los instrumentos de recopilación de datos?
- Resultados de la evaluación: ¿Cuáles fueron los resultados más importantes de la evaluación? ¿Cuales fueron las diferentes perspectivas de las características según el grupo encuestado?
- Conclusiones y recomendaciones: ¿Cuáles fueron las conclusiones principales? ¿Cuáles son sus recomendaciones sobre lo que debería suceder a continuación?

f. Planificación de las mejoras

La ejecución de una evaluación es el primer paso para introducir mejoras o hacer que los servicios de salud se adecuen más a los adolescentes. Los datos que usted recopile pueden emplearse para elaborar un plan de acción cuyo objeto sea mejorar la calidad de la atención de salud en su establecimiento. A continuación aparece un ejemplo de gráfico que puede ayudarles a usted y a su equipo de evaluación a introducir mejoras para todas las características con resultados no satisfactorios (con puntuaciones inferiores a 50%) en la evaluación.

Característica 1: Se aplican normas y procedimientos que no imponen ningún tipo de restricción a la provisión de servicios de salud

Actividad a realizar	Responsable	Plazo para lograr la mejora	Insumos necesarios

g. Seguimiento de los servicios de salud

La puntuación obtenida en la evaluación puede servir como línea de base a partir de la cual se pueda, con el transcurso del tiempo, hacer un seguimiento comparativo de los cambios, en las características de los servicios de salud para los adolescentes.

Para supervisar los establecimientos, se pueden realizar evaluaciones periódicas; establecidas según un plan de trabajo consensuado entre todos los interesados locales.

La evaluación de seguimiento debe medir las mismas características de la primera evaluación y comparar el puntaje a lo largo del tiempo. También se pueden determinar los aspectos de los servicios de salud que todavía necesitan mejorar y pueden proyectarse cambios para el próximo ciclo de planificación estratégica.

Instrumentos para la recolección de datos

4



NB La columna "No." refiere a preguntas en la herramienta de entrevista correspondiente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
6	¿Alguna vez viniste a este servicio de salud y no te atendieron?	0=Si, 1=No	Total de "No" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
7	¿Pensás que algún grupo de adolescentes puede no acceder a algún tipo de servicios ofrecidos en este centro?	0=Si, 1=No	Total de "No" dividido por el número total de adolescentes

Vea la Sección 5, "Herramientas para la recolección de datos", para todas las "Preguntas".

Característica 1

Se aplican normas y procedimientos que no imponen ningún tipo de restricción a la provisión de servicios de salud



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
6	¿Alguna vez viniste a este servicio de salud y no te atendieron?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
7	¿Pensás que algún grupo de adolescentes puede no acceder a algún tipo de servicios ofrecidos en este centro?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
5	¿Existen normas y protocolos en este centro que puedan restringir la atención de salud a ciertos grupos de adolescentes, tales como aquellos de cierta edad (menores de), aquellos que consultan solos, adolescentes en situación de calle los que concurren sin documentos o vendedores callejeros?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta para director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
3	¿Existen normas y protocolos en este centro que puedan restringir la atención de la salud a ciertos grupos de adolescentes, tales como aquellos menores de edad, aquellos que consultan solos, los que concurren sin documentos o aquellos que pertenezcan a algún grupo especial, como por ejemplo adolescentes en situación de calle?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Herramienta para adolescentes-en-comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	¿Se te negó a vos o a algún amigo la atención de la salud en este centro (nombre del centro)?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes en comunidad entrevistados
Puntaje Acumulad Adolescente en comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 1

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje acumulado para adolescente	0 – 2	
2	Puntaje acumulado para profesional de salud	0 – 1	
3	Puntaje acumulado para director/a	0 – 1	
4	Puntaje acumulado para adolescente en comunidad	0 – 1	
Puntaje Total Absoluto		0 – 5	
Puntaje Relativo en Característica 1		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{5}\right) \times 100$

Característica 2

Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto, independientemente de su posición



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
8	¿El profesional de salud que te atendió te trató en forma respetuosa?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
9	¿EL profesional de salud te hizo sentir cómodo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
7	¿Hay algún grupo de adolescentes con los cuales ud. no se sienta cómodo interactuando con, por ej. aquellos menores de cierta edad, los que consultan solos, tienen una discapacidad, u otros.	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
2	¿El profesional de salud en el centro te trató a vos o a tus amigos de una forma que te hizo sentir molesto?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado adolescente en comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 2

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 2	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 - 1	
3	Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 4	
Puntaje Relativo en Característica 2		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{4}\right) \times 100$

Característica 3

El personal de apoyo trata a todos los adolescentes con la misma atención y el mismo respeto independientemente de su posición



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
10	¿El/la recepcionista te trató de la forma en que te gustaría ser tratado?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
11	¿La recepcionista te hizo sentir cómodo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
12	¿Otro personal de apoyo como: seguridad, administrativos o limpieza te trató de la forma en que te gustaría ser tratado?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
13	¿Otro personal de apoyo del centro como: seguridad, administrativo o de limpieza te hicieron sentir cómodo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta personal de apoyo

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
5	¿Hay algún grupo de adolescentes con el cual Ud. no se siente cómodo al interactuar con ellos?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de personal de apoyo entrevistado
Puntaje Acumulado personal de apoyo			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
3	¿Algún personal de recepción, seguridad o limpieza te trató a vos o tus amigos en una forma que te hizo sentir molesto?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total adolescentes en comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente en la comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 3

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 4	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud de salud	0 - 1	
3	Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 6	
Puntaje Relativo en Característica 3		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{6}\right) \times 100$

Característica 4

Se aplican normas y procedimientos que garantizan que los servicios de salud sean gratuitos o accesibles para los adolescentes



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
14	¿Se te pidió que pagaras para ser atendido?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
14 b	¿Si no pudiste, se te atendió igual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
6	¿La atención de adolescentes es gratuita en esta institución?	0=Si, 1=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado Director/a			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
4	¿Alguna vez se te negó la atención a vos o a tus amigos en el centro, por qué cobrarán arancel?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total adolescentes en comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente en comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 4

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje acumulado adolescente	0 - 2	
2	Puntaje acumulado director/a	0 - 1	
3	Puntaje acumulad adolescente en comunidad	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 4	
Puntaje Relativo en Característica 4		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{4}\right) \times 100$

Característica 5

El centro donde se prestan los servicios de salud tiene un horario de atención apropiado



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
16	¿El horario y los días de atención del centro te son convenientes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistado
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
7	¿Los horarios de atención del centro son convenientes para los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
6	¿Los horarios y días de atención del centro te son convenientes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total adolescentes en comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado adolescente en-comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 5

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 1	
2	Puntaje Acumulado director/a	0 - 1	
3	Puntaje Acumulad adolescente en comunidad	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 3	
Puntaje Relativo en Característica 5		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{3}\right) \times 100$

Característica 6

Los adolescentes están adecuadamente informados sobre los diversos servicios de salud disponibles y sobre la manera de acceder a estos



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
17	¿Me podrías decir que tipos de atención de salud se brinda en este centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistado
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
8	¿Podrías decirme qué servicios de salud integral se brindan en este centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 6

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 1	
2	Puntaje Acumulad adolescente en comunidad	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 2	
Puntaje Relativo en Característica 6		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{2}\right) \times 100$

Característica 7

Los miembros de la comunidad entienden los beneficios que aporta a los adolescentes el poder acceder a los servicios de salud que necesitan, y apoyan su prestación



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
19	¿Pensás que tus padres apoyarían tu concurrencia al centro para atención en salud reproductiva?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
20	¿Hay algún tipo de atención en salud integral que tus padres no quisieran que recibieras?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
21	¿Pensás que otros adultos de la comunidad apoyarían que los adolescentes acudan al centro para recibir atención en salud integral?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
8	¿Los miembros de la comunidad apoyan que los adolescentes reciban atención en salud integral incluyendo salud reproductiva?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta miembro de la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
3	¿Piensa Ud que los adolescentes necesitan servicios de salud reproductiva?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de miembros de la comunidad entrevistados
4	¿Cree Ud. que a los adolescentes hay que proveerles servicios de salud reproductiva?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de miembros de la comunidad entrevistados
5	¿Conoce Ud. los servicios de salud reproductiva disponibles para adolescentes en este centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de miembros de la comunidad entrevistados
6	¿Hay algún tipo de atención de salud reproductiva en este centro que los adolescentes no deberían recibir?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de miembros de la comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado miembro de la comunidad			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
9	¿Creés que tus padres/tutores apoyarían tu asistencia a este centro para recibir atención en salud integral?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
10	¿Hay algún tipo de atención en salud integral que tus padres/tutores puedan no querer que recibas?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
11	¿Hay algún tipo de atención en salud reproductiva que otros adultos de la comunidad puedan no querer que recibas?	0=Si, 1=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 7

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado Adolescente	0 - 3	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 - 1	
3	Puntaje Acumulado miembro comunidad	0 - 4	
4	Puntaje Acumulado Adolescente en la comunidad	0 - 3	
Puntaje Total Absoluto		0 - 11	
Puntaje Relativo en Característica 7		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{11}\right) \times 100$

Característica 8

Miembros seleccionados de la comunidad, los promotores y los propios adolescentes brindan a adolescentes en el entorno comunitario servicios de salud



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
22 *	¿Conocés algún tipo de atención de salud que se brinde a adolescentes en la comunidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
8	¿Provee el centro de salud algún tipo de atención a los adolescentes en la comunidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Herramienta promotor

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
3	¿Provee Ud. algún tipo de atención de salud a adolescentes en la comunidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de promotores entrevistados
Puntaje Acumulado promotor			Puntaje Total

Adolescente-en-la comunidad

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
12*	¿Conocés algún tipo de atención de salud que se brinde a adolescentes en la comunidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
13	¿Conocés de adolescentes que estén involucrados en la provisión de atención de la salud a otros adolescentes en la comunidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes en la comunidad entrevistados
Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad			Puntaje Total

* Es recomendable en esta pregunta explicar brevemente a qué nos referimos con atención de salud brindada en la comunidad: espacios, personas, grupos, prácticas relacionadas con el centro de salud pero que se realicen en la comunidad.

Puntaje Total en Característica 8

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 – 1	
2	Puntaje Acumulado promotor	0 – 1	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 – 1	
4	Puntaje Acumulado adolescente en la comunidad	0 – 2	
Puntaje Total Absoluto		0 – 5	
Puntaje Relativo en Característica 8		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{5}\right) \times 100$

Característica 9

Se aplican normas y procedimientos que garantizan la confidencialidad a los adolescentes



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
23	¿Crees que la información que compartís con el profesional de salud se mantendrá confidencial?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
24	¿Crees que el/ la recepcionista u otro personal de apoyo mantendrá confidencial tu información?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
25a	¿Si le decís al médico algo personal, otras personas en el centro o la comunidad se van a enterar?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
25b	¿Si le decís a la enfermera algo personal, otras personas del centro o de la comunidad se van a enterar?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
9	¿Hay normas o procedimientos vigentes en este centro que garantizan la confidencialidad al adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
9	¿Hay normas o procedimientos vigentes que garanticen la confidencialidad del adolescente en el centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	¿Existen normas o procedimientos escritos para la protección de la confidencialidad del adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 9

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 – 4	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 – 1	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 – 1	
4	Puntaje Acumulado observación	0 – 1	
Puntaje Total Absoluto		0 – 7	
Puntaje Relativo en Característica 9		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{7}\right) \times 100$

Característica 10

El centro de prestación de los servicios de salud garantiza la privacidad



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
26	¿Cuando fuiste al centro, creías que otros pacientes podrían verte, oírte y saber a que habías ido?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
27	¿Cuando hablabas con la persona en el mostrador de recepción/registro podían oírte otras personas?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
28	¿Interrumpió alguien tu conversación con el profesional de salud?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
29	¿Creés que cuando estabas en el consultorio otras personas podían oír tu conversación con el profesional de salud?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
11	¿Es Ud. interrumpido alguna vez por otro miembro del personal cuando está atendiendo a un adolescente?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesional de salud entrevistados
12	¿Es posible que otras personas escuchen sus conversaciones o lo oigan cuando está dando asesoría a adolescentes?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesional de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
11	¿Hay directivas vigentes para el resguardo de la privacidad de los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
4	¿En el area de recepción es posible oír las conversaciones entre el/la recepcionista y los adolescentes?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de entrevistados
5	¿En la sala de espera es posible oír las conversaciones entre el/la recepcionista y los adolescentes?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de entrevistados
6	¿En el area de consultorios, es posible oír las conversaciones entre el profesional de salud y sus pacientes adolescentes?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 10

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado Adolescente	0 – 4	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 – 2	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 – 1	
4	Puntaje Acumulado observación	0 – 3	
Puntaje Total Absoluto		0 – 10	
Puntaje Relativo en Característica 10		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{10}\right) \times 100$

Característica 11

Los profesionales de salud son accesibles y considerados respecto a las opiniones de los adolescentes



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
30	¿El profesional de salud te brindó toda su atención?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
31	¿El profesional de salud parecía interesado en lo que le decías?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
32	¿El profesional de salud respetó tu opinión y decisión aun cuando fueran diferentes de las suyas?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
33	¿El profesional de salud te trató en forma considerada y te brindó apoyo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
7	¿El profesional de salud le permitió al adolescente decidir entrar solo o acompañado a la consulta?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
8	¿El profesional de salud le prestó su completa atención al/la paciente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
9	¿El profesional de salud se mostró respetuoso respecto de las opiniones del adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
10	¿El profesional de salud trató al adolescente con consideración y le brindó apoyo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
24	¿El profesional de salud consideró la opinión del adolescente respecto a las alternativas de tratamiento?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 11

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 4	
2	Puntaje Acumulado observación	0 - 5	
Puntaje Total Absoluto		0 - 9	
Puntaje Relativo en Característica 11		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{9}\right) \times 100$

Característica 12

El centro de prestación de los servicios de salud garantiza que el tiempo de espera para una visita, con cita previa o sin ella, sea breve y que (cuando sea necesaria) la derivación sea rápida.



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
34	¿El tiempo que esperaste al profesional de salud te pareció razonable?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
35a	¿El profesional de salud te explicó porque te derivaba a otro lugar (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
35b	¿El profesional de salud te explicó a donde y cuando tenés que ir (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
13	¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
14	¿Se facilita y asiste a los adolescentes cuando deben ser derivados?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta personal de apoyo

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
7	¿Conoce Ud. el procedimiento para la derivación de adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de personal de apoyo entrevistado
8	¿Se les provee algún tipo de asistencia a adolescentes para la derivación a otro centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de personal de apoyo entrevistado
Puntaje Acumulado personal de apoyo			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
12	¿Escuchó algún tipo de quejas de los adolescentes sobre el tiempo de espera?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 12

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 3	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 - 2	
3	Puntaje Acumulado personal de apoyo	0 - 2	
4	Puntaje Acumulado observación	0 - 1	
Puntaje Total Absoluto		0 - 8	
Puntaje Relativo en Característica 12		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{8}\right) \times 100$

Característica 13

El centro de prestación de los servicios de salud cuenta con un entorno agradable y limpio



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
36	¿El centro te resulta un sitio agradable adonde ir?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
37a	¿Encontraste limpia la zona alrededor del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
37b	¿Encontraste limpia el área de recepción del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
37c	¿Encontraste limpia la sala de espera del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
37d	¿Encontraste limpios los baños del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
37e	¿Encontraste limpio el consultorio donde te atendieron?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
13a	¿Están limpias las zonas que rodean al centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
13b	¿Está limpia la recepción del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
13c	¿Está limpia la sala de espera?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
13d	¿Están limpios los baños del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
13e	¿Están limpios los consultorios y salas de procedimientos del centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
14	¿Cuenta la sala de espera con número adecuado de asientos para cada paciente que espera atención?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
15	¿Cuenta la sala de espera con suficiente iluminación que permita la lectura?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
16	¿Está el centro bien ventilado?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
17	¿Hay en el centro agua segura disponible para el adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 13

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 6	
2	Puntaje Acumulado observación	0 - 9	
Puntaje Total Absoluto		0 - 15	
Puntaje Relativo en Característica 13		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{15}\right) \times 100$

Característica 14

El centro de prestación de los servicios de salud suministra información y educación por medio de diversos canales.



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
38	¿Viste afiches, folletos/volantes u otros materiales de educación, o que se realizaran talleres en la sala de espera en temas de salud de adolescentes, durante tu visita al centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
38a	¿Los materiales te resultaron útiles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
38b	¿Eran de fácil lectura?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
38c	¿Eran interesantes para vos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
38d	¿Te parecieron interesantes los temas de taller? ¿Participaste?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
12	¿Hay materiales informativos y educativos disponibles en la sala de espera?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
13	¿En la sala de espera se realizan talleres con temas de salud adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
18	¿Hay materiales informativos y educativos que los adolescentes puedan leer/mirar mientras esperan?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
19	¿Hay en el centro señalización y afiches dirigidos a los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
20	¿Se realizan talleres de sala de espera?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 14

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 5	
2	Puntaje Acumulado director/a	0 - 2	
3	Puntaje Acumulado observación	0 - 3	
Puntaje Total Absoluto		0 - 10	
Puntaje Relativo en Característica 14		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{10}\right) \times 100$

Característica 15

Los adolescentes participan activamente en el diseño, la evaluación y la prestación de los servicios de salud



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
39	¿Conocés/ sabés de adolescentes que de alguna forma participen y contribuyan a las decisiones sobre como se debe brindar atención de la salud a los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de s adolescentes entrevistados
40	¿Creés que vos podrías hacer sugerencias al personal del centro para mejorar la forma en que se brinda atención en el centro?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por número total de s adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
15	¿Brinda Ud. a los adolescentes oportunidades para sugerir/recomendar cambios que mejorarían la capacidad de respuesta de los servicios destinados a los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16	¿Además de ser consultados como pacientes, los adolescentes están actualmente involucrados en la toma de decisiones sobre como debe brindárseles la atención a su salud?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 15

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 2	
2	Puntaje Acumulado director/a	0 - 2	
Puntaje Total Absoluto		0 - 4	
Puntaje Relativo en Característica 15		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{4}\right) \times 100$

Característica 16

Se proporciona el paquete de atención de salud necesario para satisfacer las necesidades de todos los adolescentes en el centro de atención o mediante redes de referencia



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
41	¿Recibiste la atención que necesitabas para resolver tu preocupación o problema de salud?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
42	¿Te derivaron a otro servicio para atención que no se brinda en este lugar?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
15a	¿Los adolescentes reciben información y asesoría en salud reproductiva y sexualidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15b	¿Se ofrece a los adolescentes pruebas de laboratorio y asesoría para VIH?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15c	¿Se ofrece a los adolescentes servicios de diagnóstico de Infecciones de Transmisión Sexual e Infecciones del Tracto Reproductivo (ITSs/ITRs) cuando están disponibles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15d	¿Se ofrece a los adolescentes diagnóstico de embarazo incluyendo pruebas de laboratorio cuando están disponibles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15e	¿Se ofrece a los adolescentes tratamiento de ITSs/ITRs?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15f	¿Se ofrece a las adolescentes atención prenatal?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15g	¿Se ofrece a las adolescentes atención del parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15h	¿Se ofrece a las s adolescentes atención post parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados

15i	¿Se ofrece asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15j	¿Se ofrece a los adolescentes información asesoría en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15k	¿Se provee a los adolescentes información y asesoría en el uso de condones?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15l	¿Se ofrece atención y apoyo a los adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15m	¿Se ofrece atención y apoyo a los adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
15n	¿Se ofrece control de salud según pautas incluidas en la <i>Guía de Recomendaciones para la Atención integral de adolescentes en espacios amigables y de calidad</i> Ministerio de Salud de la Nación, Argentina 2011?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

ITS = infección de transmisión sexual, ITR= infección del tracto reproductivo

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
16a	¿Los adolescentes reciben información y asesoría en salud reproductiva y sexualidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16b	¿Se ofrece a los adolescentes pruebas de laboratorio y asesoría para VIH?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16c	¿Se ofrece a los adolescentes servicios de diagnóstico de Infecciones de Transmisión Sexual e Infecciones del Tracto Reproductivo (ITSs/ITRs) cuando están disponibles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16d	¿Se ofrece a los adolescentes diagnóstico de embarazo incluyendo pruebas de laboratorio cuando están disponibles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16e	¿Se ofrece a los adolescentes tratamiento de ITSs/ITRs?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16f	¿Se ofrece a las adolescentes atención prenatal?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16g	¿Se ofrece a las adolescentes atención del parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16h	¿Se ofrece a las adolescentes atención post parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16i	¿Se ofrece asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16j	¿Se ofrece a los adolescentes información asesoría en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16k	¿Se provee a los adolescentes información y asesoría en el uso de condones?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
16l	¿Se ofrece atención y apoyo a los adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados

16m	¿Se ofrece atención y apoyo a los s adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
17	¿Si algún servicio no está disponible en su centro, sabe Ud. como y a donde derivar al adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 16

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 2	
2	Puntaje acumulado profesional de salud	0 - 14	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 - 14	
Puntaje Total Absoluto		0 - 30	
Puntaje Relativo en Característica 16		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{30}\right) \times 100$

Característica 17

Los profesionales de salud tienen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes y proporcionarles los servicios de salud que requieran



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
43	¿El profesional de salud habló de manera clara y fácil de entender?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
44a	¿Te explicó el profesional los exámenes clínico o de laboratorio que te hacía?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
44b	¿Te explicó el profesional de salud los resultados de los exámenes y estudios?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
44c	¿Te explicó el profesional de salud los tratamientos que te propuso y por qué era necesario hacerlos (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
45a	¿Conversó con vos el profesional de salud sobre las ventajas y desventajas de los tratamientos que te propuso (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
45b	¿Te preguntó el profesional de salud que opción de tratamiento preferías (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
17a	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para prestar información y asesoría en salud reproductiva y sexualidad a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17b	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para prestar asesoría y servicios de diagnóstico a adolescentes con VIH?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17c	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar diagnóstico de ITSs/ITRs?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17d	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para diagnóstico de embarazo en sus adolescentes, incluyendo realizar tests de laboratorio cuando fuera necesario?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados

17e	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para tratar ITSs/ITRs en los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17f	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar atención a usuarias adolescentes durante su embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17g	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar atención a usuarias adolescentes durante el parto (cuando corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17h	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar atención a usuarias adolescentes durante el posparto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17i	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para proveer asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17j	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar información y asesoría en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17k	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar información y asesoría sobre uso de condones a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17l	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar atención y apoyo a adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17m	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
17n	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y habilidades necesarias para realizar consultas de control de salud a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de prestadores de salud entrevistados
17o	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y habilidades necesarias para realizar el control de vacunación e indicación en adolescentes según el calendario nacional?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de prestadores de salud entrevistados
17p	¿Cree Ud. poseer el conocimiento y habilidades necesarias para brindar información y asesoría en alimentación saludable y actividad física para adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de prestadores de salud entrevistados
18	¿Cree Ud. estar capacitado y en condición de hablar con los adolescentes que atiende, sobre los riesgos, beneficios y complicaciones potenciales de los procedimientos y tratamientos que brinda?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
19	¿Informa Ud. a los adolescentes sobre alternativas a los procedimientos y tratamientos que realiza?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje Total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
18a	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar información y asesoría en salud reproductiva y, sexualidad adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18b	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar asesoría y pruebas diagnósticas de VIH a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18c	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para diagnosticar ITSs/ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados

18d	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para el diagnóstico de embarazo en adolescentes, y realizar pruebas de laboratorio cuando estén disponibles?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18e	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para tratar ITSs/ ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18f	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para atención durante el embarazo a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18g	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar atención durante el parto a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18h	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar atención en el posparto a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18i	¿Tienen los profesionales de salud el conocimiento y las habilidades para brindar asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18j	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar información y asesoría a adolescentes en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18k	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar información y asesoría a adolescentes en el uso de condones?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18l	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar atención y apoyo a adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18m	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18n	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades para realizar una consulta por control en salud a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
18o	¿Tiene el personal a su cargo el conocimiento y habilidades necesarias para realizar el control de vacunación en adolescentes según el calendario nacional?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
21a	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar a adolescentes información y asesoría en salud reproductiva y sexualidad?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21b	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar a adolescentes asesoría y pruebas de laboratorio para VIH (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21c	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar información y diagnosticar ITSs/ITRs en adolescentes y realizar pruebas de laboratorio (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21d	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para diagnosticar embarazo en usuarias adolescentes y realizar pruebas de laboratorio si están disponibles (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados

21e	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar tratamiento a adolescentes con ITSs/ITRs (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21f	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar atención a usuarias adolescentes durante su embarazo (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21g	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar atención a usuarias adolescentes durante su parto (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21h	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar atención a usuarias adolescentes en el posparto (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21i	¿Tenía el profesional de salud conocimiento y habilidades para brindar asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21j	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar a adolescentes información y consejería sobre anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21k	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar información y consejería sobre uso de condones a adolescentes (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21l	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar atención y apoyo a adolescentes VIH positivos (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21m	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21n	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades necesarias para realizar consultas de control de salud a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21o	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades necesarias para realizar el control de vacunación en adolescentes según el calendario nacional?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
21p	¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades necesarias para brindar información y asesoría en alimentación saludable y actividad física para adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
22a	¿Informó el profesional de salud al adolescente sobre los exámenes y las pruebas de laboratorio que el o ella realizaban?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
22b	¿Informó el profesional de salud al adolescente sobre el resultado de los exámenes y las pruebas de laboratorio que el o ella realizaban?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
22c	¿Informó el profesional de salud al adolescente sobre el tratamiento que el o ella proponían y la razón del mismo (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
23	¿Informó el profesional de salud al adolescente sobre alternativas a esos procedimientos y tratamiento (si corresponde)?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 17

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado o Adolescente	0 – 6	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 – 18	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 – 15	
4	Puntaje Acumulado observación	0 - 20	
Puntaje Total Absoluto		0 – 59	
Puntaje Relativo en Característica 17		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{59}\right) \times 100$

Característica 18

Los profesionales de salud usan guías y protocolos basados en evidencias para proveer atención



Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
20a	¿Utiliza Ud. en su centro, con adolescentes, guías de procedimientos y protocolos para información y consejería en salud reproductiva, sexualidad ?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20b	¿Utiliza Ud. en su centro, con adolescentes, guías de procedimientos y protocolos para brindar consejería y pruebas de laboratorio para VIH?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20c	¿Utiliza Ud. en su centro, normas de procedimientos y protocolos para diagnóstico de ITSs/ ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20d	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para diagnóstico de embarazo en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20e	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para el tratamiento de ITSs/ ITRs en los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20f	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante su embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20g	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante el parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20h	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante el posparto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20i	¿Utiliza Ud. en su centro, normas de procedimientos y protocolos para brindar asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20j	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para información y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia, a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20k	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para información y consejería sobre uso de condones, a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20l	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención y apoyo a adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados

20m	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20n	¿Utiliza Ud. en su centro, guías de procedimientos y protocolos para el control de salud del adolescente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20o	¿Utiliza Ud. en su centro, Normas Nacionales de Vacunación para realizar el control de los adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
20p	¿Utiliza Ud. en su centro guías de procedimientos y protocolos para brindar asesoría en alimentación saludable y actividad física?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje Acumulado profesional de salud			Puntaje total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
19a	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para información y asesoría en salud reproductiva y sexualidad adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19b	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para asesoría y pruebas de laboratorio para VIH para adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19c	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para diagnóstico de ITSs/ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19d	¿Utiliza el personal a su cargo, normas de procedimientos y protocolos para diagnóstico de embarazo en usuarias adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19e	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para tratamiento de ITSs/ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19f	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante su embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19g	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante su parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19h	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención a adolescentes durante su posparto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19i	¿Utiliza el personal a su cargo, normas de procedimientos y protocolos para brindar asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19j	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar información y asesoría en anticoncepción incluyendo anticoncepción de emergencia en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19k	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar información y asesoría en uso de condones en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19l	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención y apoyo a adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19m	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19n	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para control de salud de adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados

19o	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar control de vacunación e indicación de vacuna?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
19p	¿Utiliza el personal a su cargo, guías de procedimientos y protocolos para brindar asesoría en alimentación saludable y actividad física?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
25a	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para dar información y consejería en salud reproductiva y sexualidad a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25b	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para brindar consejería y pruebas de laboratorio para VIH a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25c	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para diagnóstico de ITSs/ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25d	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para diagnóstico de embarazo en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25e	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para tratamiento de ITSs/ITRs en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25f	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para atención de adolescentes durante su embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25g	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para atención de adolescentes durante su parto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25h	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para atención de adolescentes en el posparto?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25i	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para brindar a adolescentes asesoría en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25j	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para brindar información y consejería en anticoncepción incluyendo anticoncepción de emergencia en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25k	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para brindar información y consejería en uso de condones en adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25l	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento de atención y apoyo a adolescentes VIH positivos?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25m	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimiento para brindar atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25n	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimientos para brindar control de salud a adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25o	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimientos para brindar control de vacunación e indicación de vacunas?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
25p	¿Hay en uso protocolos y guías de procedimientos para brindar asesoría en alimentación saludable y actividad física?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as de salud entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 18

No.	Categoría	Min – Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 – 16	
2	Puntaje Acumulado director/a	0 – 16	
3	Puntaje Acumulado observación	0 – 16	
Puntaje Total Absoluto		0 – 48	
Puntaje Relativo en Característica 18		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{48}\right) \times 100$

Característica 19

Los profesionales de salud disponen de tiempo suficiente para trabajar eficazmente con sus adolescentes



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
46	¿Tuviste tiempo suficiente para hacerle al profesional de salud todas las preguntas que quisiste?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
47	¿El profesional de salud contestó tus preguntas de forma tranquila y pausada o te pareció que estaba apurado por ver al próximo paciente?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
21	¿Cree Ud. que cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
22	¿Tiene Ud., a veces, que ver a sus pacientes en forma apresurada porque hay muchos esperándolo?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje acumulado profesional de salud			Puntaje total

Puntaje Total en Característica 19

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado adolescente	0 - 2	
2	Puntaje acumulado profesional de salud	0 - 2	
Puntaje Total Absoluto		0 - 4	
Puntaje Relativo en Característica 19		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{4}\right) \times 100$

Característica 20

El centro dispone del equipo, los suministros y los servicios básicos necesarios para prestar los servicios de salud requeridos



Herramienta adolescente

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
48	¿Tenía el centro los medicamentos y suministros necesarios para hacer frente a tus necesidades?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de adolescentes entrevistados
Puntaje Acumulado Adolescente			Puntaje Total

Herramienta para el profesional de salud

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
23	¿Cuenta Ud. con todos los medicamentos y suministros necesarios para la atención de sus pacientes adolescentes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
24	¿En los últimos 6 meses tuvo Ud. escasez o falta de existencia de medicamentos y suministros que afectaron la atención ofrecida?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
25	¿Cuenta con el equipamiento que necesita para la atención de sus pacientes?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
26	¿En los últimos 6 meses, el mal funcionamiento del equipamiento o la no disponibilidad del mismo, afectaron la atención de pacientes?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de profesionales de salud entrevistados
Puntaje acumulado profesional de salud			Puntaje total

Herramienta director/a

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
20	¿Tiene el centro un sistema para mantenimiento de inventario y registro de cantidad de medicamentos y suministros en existencia?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de directores/as entrevistados
21	¿En los últimos seis meses, tuvo Ud. escasez o falta de existencia de medicamentos o suministros que afectaron la atención?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de directores/as entrevistados
22	¿En los últimos seis meses, la falta de disponibilidad o el mal funcionamiento de los equipos hizo que se interrumpiera el suministro de servicios que se ofrecen?	0=Si, 1=No	Total "No" dividido por el número total de directores/as entrevistados
Puntaje Acumulado director/a			Puntaje Total

Guía de observación

No.	Pregunta	Respuesta	Puntaje
26	¿Cuenta el centro con un sistema para control de inventario y registro de cantidad de medicamentos y suministros en existencia?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
27	¿Cuenta el centro con el equipamiento básico requerido para brindar el paquete básico de atención de la salud?	1=Si, 0=No	Total "Si" dividido por el número total de entrevistados
Puntaje Acumulado observación			Puntaje Total

Puntaje Total en Característica 20

No.	Categoría	Min - Max	Puntaje
1	Puntaje Acumulado Adolescente	0 - 1	
2	Puntaje Acumulado profesional de salud	0 - 4	
3	Puntaje Acumulado director/a	0 - 3	
4	Puntaje Acumulado observación	0 - 2	
Puntaje Total Absoluto		0 - 10	
Puntaje Relativo en Característica 20		0 - 100%	$\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{10}\right) \times 100$

5

Instrumentos para la recolección de información

<i>Herramienta de entrevista dirigida a los adolescentes</i>	65
<i>Herramienta de entrevista dirigida a los profesionales de salud</i>	69
<i>Herramienta de entrevista dirigida al personal de apoyo</i>	73
<i>Herramienta de entrevista dirigida a los directores/as de los establecimientos de salud</i>	75
<i>Herramienta de entrevista dirigida a los promotores de salud</i>	79
<i>Herramienta de entrevista dirigida a los miembros de la comunidad</i>	80
<i>Herramienta dirigida a los adolescentes en la comunidad</i>	82
<i>Guía de observación</i>	84
<i>Equipo, medicamentos y suministros necesarios para evaluar y tratar determinados procesos indicadores</i>	87
<i>Listas de verificación para evaluar las competencias clínicas de los profesionales de salud en cuanto a los procesos trazadores seleccionados</i>	88

Herramienta para la entrevista del adolescente

Método:

Utilice esta herramienta para recolectar información de aproximadamente seis adolescentes que reciben atención en salud integral en este centro. Seleccione un sitio con cierta privacidad fuera del centro y explique a los adolescentes que sus nombres no serán utilizados ni registrados y que toda la información que surja del encuentro es confidencial.

Usted puede utilizar un saludo como el que figura más abajo para presentarse y explicar cual es el propósito de la reunión:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Hoy quisiera conversar con ustedes sobre su experiencia en la concurrencia a este centro. Estoy interesado/a en sus opiniones porque, estamos tratando de averiguar cómo se sienten los adolescentes cuando se le brinda atención en salud integral en este centro. Quisiera para ello hacerles algunas preguntas que no deberían tomar más de 30 minutos. Sus nombres no van a ser registrados y todo lo que me digan será confidencial. De ninguna forma están obligados a participar de esta entrevista y no tienen que contestar todas las preguntas que les haga, si no lo desean.

¿Tienen ustedes alguna pregunta?

Demografía:

1. Género del adolescente (registre pero no pregunte)
2. ¿Qué edad tenés?
3. ¿Vas a la escuela?
4. ¿En qué año estás? ¿Cuando dejaste? ¿Cuál es el más alto nivel de escolaridad que completaste?
5. ¿Estás en pareja?

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Hay normas y procedimientos vigentes que no limitan de ninguna manera la provisión de servicios.

6. ¿Alguna vez viniste a este centro y no te atendieron?
 - a. Si así fué, sabés porque no te atendieron?
7. ¿Pensas que algún grupo de adolescentes puede no acceder a algún tipo de servicios ofrecidos en este centro?
 - a. Si así fuera podrías explicar: que tipo de atención y a que grupo de adolescentes no se atendería

b. ¿Por que pensás que sucede esto?

Los profesionales de salud tratan a todos los pacientes adolescentes con igual cuidado y respeto indistintamente de su estado social y económico.

8. ¿El profesional de salud que te atendió te trató en forma respetuosa?
9. ¿El profesional de salud te hizo sentir cómodo?

El personal de apoyo trata a todos los pacientes adolescentes con igual cuidado y respeto indistintamente de su estado social y económico.

10. ¿El/la recepcionista te trató de la forma en que te gustaría ser tratado?
11. ¿El/la recepcionista te hizo sentir cómodo?
12. ¿Otro personal de apoyo como: seguridad, administrativos o limpieza te trató de la forma en que te gustaría ser tratado?
13. ¿Otro personal de apoyo del centro como: seguridad, administrativo o de limpieza te hicieron sentir cómodo?

Hay normas y procedimientos vigentes que aseguran que la atención a los adolescentes es gratuita.

14. ¿Se te pidió que pagaras para ser atendido?
 - a. ¿Si se te pidió, pudiste hacerlo?
 - b. ¿Si no pudiste, se te atendió igual?

¿El centro tiene horario conveniente de atención?

15. ¿Sabés en que días y horario está abierto el centro?
16. ¿El horario y los días de atención del centro te son convenientes?

Los adolescentes están bien informados sobre la oferta de servicios en salud y en como acceder a ellos.

17. ¿Me podrías decir que tipos de atención de salud se ofrecen en este centro?
18. ¿Cómo te enteraste?

Los miembros de la comunidad entienden los beneficios de atención de la salud que los adolescentes obtendrán del centro y apoyan que se les brinden

19. ¿Pensás que tus padres apoyarían tu concurrencia al centro para la atención en salud reproductiva?
20. ¿Hay algún tipo de atención en salud integral que tus padres no quisieran que recibieras?
 - a. Si así fuera, cuál?
21. ¿Pensás que otros adultos de la comunidad apoyarían que los adolescentes acudan al centro para recibir atención en salud integral?
 - a. ¿Cómo sabés esto?

Algunos servicios de salud y otras acciones básicas de salud son proporcionados a los adolescentes en la comunidad por parte de algunos miembros seleccionados de la comunidad, los promotores comunitarios y los propios adolescentes.

22. ¿Conocés algún tipo de atención de salud que se brinde a adolescentes en la comunidad?
- Si fuera así, ¿de qué tipo de atención se trata?
 - ¿Podrías decirme quien lo brinda (por ej. a profesional de salud del centro, promotor comunitario o algún miembro de la comunidad)?

Hay normas y procedimientos vigentes que garantizan la confidencialidad al paciente

23. ¿Creés que la información que compartís con el profesional de salud se mantendrá confidencial?
24. ¿Creés que el/la recepcionista u otro personal de apoyo mantendrá confidencial tu información?
25. ¿Creés que lo siguiente es verdad? (si/no/no estoy seguro/a):
- Si le decís al médico algo personal, otras personas en el centro o la comunidad se van a enterar.
 - Si le decís a la enfermera algo personal, otras personas en el centro o la comunidad se van a enterar.

El centro resguarda/asegura la privacidad

26. ¿Cuando fuiste al centro, creías que otros pacientes podrían verte, oírte y saber a que habías ido?
27. ¿Cuando hablabas con la persona en el mostrador de recepción/registro, podían oírte otras personas?
28. ¿Interrumpió alguien tu conversación con el profesional de salud?
29. ¿Creés que cuando estabas en el consultorio otras personas podían oír tu conversación con el profesional de salud?

Los profesionales de salud, no juzgan, son considerados y es fácil relacionarse con ellos.

30. ¿El profesional de salud te brindó toda su atención?
31. ¿El profesional de salud parecía interesado en lo que le decías?
32. ¿El profesional de salud respetó tu opinión y decisiones aún cuando fueran diferentes de las suyas?
- Si así fué, ¿me podrías dar un ejemplo?
33. ¿El profesional de salud te trató en forma considerada y te brindó apoyo?

El centro asegura que la atención de adolescentes con o sin turno asignado se lleve a cabo con cortos tiempos de espera y (si es necesario) con referencias expeditivas.

34. ¿El tiempo que esperaste al profesional de salud te pareció razonable?
35. ¿El profesional de salud te refirió a otro lado?
- Si así fué, ¿te explicó porque te derivaba a otro lugar?
 - Si así fué, ¿te explicó adonde y cuando tenías que ir?

El centro tiene un aspecto limpio y atractivo

36. ¿El centro te resulta un sitio agradable adonde ir?
37. ¿Encontraste que todas las áreas del centro por donde circulás están limpias?
- ¿Alrededores?
 - ¿Recepción?
 - ¿Sala de espera?
 - ¿Baños?
 - ¿Consultorios/salas de procedimientos?

El centro provee información y educación a través de una variedad de canales de comunicación

38. ¿Viste afiches, folletos/volantes u otros materiales de educación, o que se realizaran talleres en la sala de espera en temas de salud de adolescentes, durante tu visita al centro?
- ¿Los materiales te resultaron útiles?
 - ¿Eran de fácil lectura?
 - ¿Eran interesantes para vos?
 - ¿Te parecieron interesantes los temas de taller? ¿Participaste?

Los Adolescentes están activamente involucrados en el diseño, la evaluación y en la provisión de servicios de salud.

39. ¿Conocés/sabés de adolescentes que de alguna forma participen y contribuyan a las decisiones sobre como se debe brindar atención de la salud a los adolescentes?
- Si así fuera, ¿qué es lo que hacen o han hecho al respecto?
40. ¿Creés que podrías hacer una sugerencia al personal del centro para mejorar la forma en que se brinda atención en el centro? ¿Explicá cómo sería?

El paquete de atención de la salud es provisto como respuesta a las necesidades de todos los adolescentes tanto en este centro como a través de todos los servicios de referencia.

41. ¿Recibiste la atención que necesitabas para resolver tu preocupación o problema de salud?
42. ¿Te derivaron a otro servicio para atención que no se brinda en este lugar?
- Si fué así, ¿qué es lo que hizo el profesional de salud para asegurar que recibas la atención para la cuál te refirió?

Los profesionales de salud tienen las competencias requeridas para el trabajo con adolescentes y para brindarles la atención que requieran.

43. ¿El profesional de salud habló de manera clara y fácil de entender?
44. ¿El profesional de salud te explicó:
- qué exámenes clínicos y de laboratorio te hacía?
 - los resultados de estos exámenes y estudios?
 - qué tratamiento te proponía?
45. El profesional de salud:
- ¿conversó sobre las ventajas y desventajas de los diferentes tratamientos que te proponía?
 - ¿te preguntó cual preferirías?

Los profesionales de salud pueden dedicar tiempo suficiente para la atención efectiva de sus pacientes adolescentes

46. ¿Tuviste tiempo suficiente para hacerle al profesional de salud todas las preguntas que quisiste?
47. ¿El profesional de salud contestó tus preguntas de forma tranquila y pausada o te pareció que estaba apurado por ver al próximo paciente?

El centro cuenta con el equipamiento necesario, suministros y servicios básicos para brindar la atención que se requiere.

48. ¿Tiene el centro los medicamentos y suministros necesarios para hacer frente a tus necesidades?

Herramienta para la entrevista del profesional de salud

Método:

Utilice esta herramienta para recolectar información de aproximadamente cinco profesionales de salud que brindan atención en salud a adolescentes en este centro. Consulte la tabla en la sección de planificación de la evaluación para obtener más detalles sobre el tamaño ideal de la muestra. Elija un lugar con cierta privacidad puede ser fuera del centro y explique a los profesionales que sus nombres no serán utilizados o registrados y que toda la información que proporcionen será confidencial. Usted puede utilizar un saludo como el que figura mas abajo para presentarse y explicar cual es el propósito de la reunión:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Hoy quisiera conversar con ustedes sobre su experiencia en atención en salud integral a adolescentes en este centro. Estoy interesado/a en sus opiniones porque, estamos tratando de averiguar cómo se sienten los adolescentes cuando se les brinda atención en salud en este centro. También nos interesa saber cómo se sienten y qué percepción tienen los integrantes del equipo de salud al atender adolescentes. Quisiera para ello hacerles algunas preguntas que no deberían tomar más de 30 minutos. Sus nombres no van a ser registrados y todo lo que me digan será confidencial. De ninguna forma están obligados a participar de esta entrevista y no tienen, si no lo desean, que contestar todas las preguntas que les haga. ¿Tienen ustedes alguna pregunta?

Demografía:

1. Género del profesional de salud (registre, no pregunte)
2. ¿Cuanto tiempo hace que trabaja en este centro?
3. ¿Cuáles son sus áreas de responsabilidad?
4. Coloque un círculo alrededor del profesional entrevistado:
 - a. Médico
 - b. Enfermera
 - c. Auxiliar de enfermería
 - d. Obstétrica
 - e. Otro: _____

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Hay normas y protocolos vigentes que no restringen, de ninguna forma, la atención de la salud.

5. ¿Existen normas y protocolos en este centro que puedan restringir la atención de la salud a ciertos grupos de adolescentes, tales como aquellos menores de edad, aquellos que consultan solos, los que concurren sin documentos o aquellos que pertenezcan a algún grupo especial, como por ejemplo adolescentes en situación de calle?
 - a. Si así fuera, ¿me puede describir esas normas o protocolos?
6. ¿Puede Ud. describirme las características de aquellos adolescentes a los que puede haberse negado atención?

Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con el mismo cuidado y respeto independientemente de su estado/situación.

7. ¿Hay algún grupo de adolescentes con los cuales ud. no se siente cómodo interactuando (por ej. aquellos menores de cierta edad, los que consultan solos, tienen una discapacidad u otros)?
 - b. Si así fuera, podría Ud. explicar porque no se siente cómodo?

Los miembros de la comunidad entienden los beneficios que aporta a los adolescentes el poder acceder a los servicios de salud que necesitan, y apoyan su prestación.

8. ¿Los miembros de la comunidad apoyan que los adolescentes reciban atención en salud integral incluyendo salud reproductiva?
 - a. Si así fuera, ¿participan/ayudan de alguna manera? Explique cómo.

¿Hay normas o protocolos vigentes que garantizan la confidencialidad al paciente?

9. ¿Hay normas o procedimientos vigentes en este centro que garantizan la confidencialidad al adolescente?
 - a. Si así fuera, que dicen específicamente?
10. ¿Hay algún tipo de circunstancia en la cual Ud. no seguiría ninguna de estas normas o protocolos?
 - a. Si así fuera, podría enumerar dichas circunstancias?

El centro de atención asegura privacidad

11. ¿Es ud. interrumpido alguna vez por otro miembro del personal cuando está atendiendo a un adolescente?
12. ¿Es posible que otras personas escuchen sus conversaciones o lo oigan mientras está dando asesoría a adolescentes?

El centro asegura que la espera para la consulta con o sin turno, no sea larga y (cuando fuera necesario) que la referencia sea rápida.

13. ¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de adolescentes?
 - a. Si así fuera, ¿me los podría describir?
14. ¿Se facilita y asiste a los adolescentes cuando deben ser derivados?

El paquete de atención de la salud es provisto, a fin de cubrir todas las necesidades de todos los adolescentes, tanto en el centro como a través de una red de sitios de referencia.

15. ¿A los adolescentes se les ofrecen los siguientes servicios de salud?
- Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad
 - Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
 - Diagnóstico de ITS/ITR
 - Diagnóstico de embarazo
 - Tratamiento de ITSs/ITRs
 - Atención prenatal
 - Atención del parto
 - Atención del posparto
 - Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
 - Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
 - Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
 - Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
 - Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
 - Control de salud según pautas incluidas en la *Guía de recomendaciones para la Atención integral de adolescentes en espacios amigables y de calidad* Ministerio de Salud de la Nación, Argentina 2011
16. Si hay algún tipo de atención o servicio no disponible en el centro, sabe Ud. cómo y adonde referir a los pacientes?

Los profesionales de salud poseen las competencias necesarias para trabajar con adolescentes y para brindarles la atención de la salud que requieran.

17. ¿Cree Ud. tener el conocimiento y las habilidades necesarias para prestar información y asesoría en salud a adolescentes en las siguientes áreas?
- Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad
 - Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
 - Diagnóstico de ITS/ITR
 - Diagnóstico de embarazo
 - Tratamiento de ITSs/ITRs
 - Atención prenatal
 - Atención del parto
 - Atención del posparto
 - Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
 - Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia
 - Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
 - Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
 - Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física o sexual
 - Consultas de control de salud adolescente
 - Control de vacunación e indicación en adolescente según calendario nacional
 - Brindar información y asesoría en alimentación saludable y actividad física
18. ¿Cree Ud. ser capaz/estar capacitado y en condiciones para hablar con los adolescentes que atiende sobre riesgos, beneficios y complicaciones potenciales de los procedimientos y tratamientos que les brinda?

19. ¿Informa Ud. a los adolescentes sobre alternativas a los procedimientos y tratamientos que realiza?

Los profesionales de salud usan protocolos y guías basados en evidencia para brindar atención de la salud.

20. Por favor indique si usa ud. protocolos, guías y recomendaciones nacionales en su centro para la atención de la salud en las siguientes áreas/temas:

- a. Información y consejería en salud reproductiva, sexualidad
- b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
- c. Diagnóstico de ITS/ITR
- d. Diagnóstico de embarazo
- e. Tratamiento de ITSs/ITRs
- f. Atención prenatal
- g. Atención del parto
- h. Atención del posparto
- i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
- j. Información y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia
- k. Información y consejería en el uso de preservativos
- l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
- m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
- n. Control de salud
- o. Normas nacionales de vacunación.
- p. Asesoría en alimentación saludable y actividad física

Los profesionales de salud pueden dedicar el tiempo suficiente para trabajar en forma efectiva con sus pacientes adolescentes

21. ¿Cree ud. que cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes adolescentes?

22. ¿Tiene ud., a veces, que ver a sus pacientes en forma apresurada porque hay muchos esperándolo?

¿Cuenta el centro con el equipamiento, suministros y servicios básicos para brindar la atención de la salud que se requiere?

23. ¿Cuenta Ud. con todos los medicamentos y suministros necesarios para la atención de sus pacientes adolescentes?

24. En los últimos 6 meses tuvo ud. escasez o falta de existencia de medicamentos y suministros que afectaron la atención ofrecida?

- a. Si así fue, por favor enumere los medicamentos y suministros faltantes.

25. ¿Cuenta con el equipamiento que necesita para la atención de sus pacientes adolescentes?

26. ¿En los últimos 6 meses el mal funcionamiento de equipamiento o la no disponibilidad del mismo afectaron la atención de pacientes?

- a. Si así fue, por favor enumere ese equipamiento.

Herramienta para la entrevista del personal de apoyo

Método:

Utilice esta herramienta para recolectar información de aproximadamente tres miembros del personal de apoyo del centro, incluyendo el/la recepcionista. Se sumarán dos personas identificadas al preguntar al director/a quienes del personal de apoyo tienen también contacto con los adolescentes que concurren al centro.

Elija un lugar con cierta privacidad fuera del centro y explique al personal que sus nombres no serán utilizados o registrados y que toda la información que proporcionen será confidencial. Usted puede utilizar un saludo como el que figura más abajo para presentarse y explicar cuál es el propósito de la reunión:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Hoy quisiera conversar con ustedes sobre su experiencia con la atención de adolescentes que concurren a este centro. Estoy interesado/a en sus opiniones porque, estamos tratando de averiguar cómo se sienten los adolescentes cuando se les brinda atención en salud integral en este centro. Quisiera para ello hacerles algunas preguntas que no deberían tomar más de 10 minutos. Sus nombres no van a ser registrados y todo lo que me digan será confidencial. De ninguna forma están obligados a participar de esta entrevista y no tienen, si no lo desean, que contestar todas las preguntas que les haga. ¿Tienen ustedes alguna pregunta?

Demografía:

1. Género del miembro del personal de apoyo (registre, no pregunte)
2. ¿Cuanto tiempo hace que trabaja en este centro?
3. ¿Cuáles son sus áreas de responsabilidad?
4. Coloque un círculo alrededor del tipo de personal entrevistado:
 - a. Recepcionista
 - b. Seguridad
 - c. Otros administrativos
 - d. Limpieza
- e. Otros: _____

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

El personal de apoyo trata a todos los adolescentes con igual cuidado y respeto independientemente de su estado social y económico

5. ¿Hay algún grupo de adolescentes con el cual Ud. no se sienta cómodo al interactuar con ellos (por ej. menores de cierta edad, otros)?
 - a. Si así fuera, ¿podría explicar porque no se siente cómodo?

El centro asegura que la atención con o sin turno se brinde tras una corta espera y cuando fuera necesario con una rápida referencia.

6. ¿Cuanto tiempo deben esperar los adolescentes antes de ser atendidos por un profesional de salud?
7. ¿Conoce Ud. los procedimientos para la derivación de adolescentes?
 - a. ¿Podría explicarlos?
8. ¿Se le provee algún tipo de asistencia a los adolescentes para la derivación a otro centro?
9. Hay algo que Ud. piense podría mejorarse en este centro para ayudar a que los adolescentes se sientan mejor recibidos/bienvenidos?

Herramienta para la entrevista del director/a del centro

Método:

Utilice esta herramienta para recolectar información del director/a de cada centro que va a evaluar. Puede Ud. utilizar el saludo que figura más abajo para presentarse y comunicar el propósito de su entrevista:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Quisiera conversar con Ud. sobre su experiencia con los adolescentes que concurren a este centro. Estoy interesado/a en su opinión porque estamos intentando saber si en este centro se brinda la atención en salud integral que necesitan los adolescentes. Quisiera hacerle algunas preguntas, que no deberían tomar más de 30 minutos. No voy a registrar su nombre y guardaré estricta confidencialidad sobre todo lo que me diga. Ud. puede negarse a esta entrevista si lo desea. Si participa de ella puede no contestar todas las preguntas que le realice. ¿Tiene Ud. alguna pregunta sobre esto?

Demografía:

1. Género del director/a (registre, pero no pregunte)
2. ¿Hace cuánto tiempo que es Ud. el director/a del centro?

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Existen normas y protocolos vigentes que no restringen de forma alguna la atención de la salud

3. ¿Existen ciertas normas y protocolos en este centro que puedan restringir la atención de la salud a ciertos grupos de adolescentes, tales como aquellos menores de edad, aquellos que consultan solos, los que concurren sin documentos o aquellos que pertenezcan a algún grupo especial, como por ejemplo adolescentes en situación de calle?
4. Si así fuera, ¿podría Ud. describir cuales son estas normas o procedimientos?
5. ¿Puede Ud. describir las características de algunos de los adolescentes a los que podría negarse la atención?

Hay normas y procedimientos vigentes que aseguran que la atención de la salud es gratuita o accesible para los adolescentes.

6. La atención de adolescentes ¿es gratuita en esta institución?

El centro tiene un horario conveniente de atención.

7. ¿Los horarios de atención del centro son convenientes para los adolescentes?

Servicios y productos relacionados con la salud son proporcionados a los adolescentes en la comunidad, por miembros seleccionados de la misma, por promotores y por los propios adolescentes.

8. ¿Provee el centro de salud algún tipo de atención a los adolescentes en la comunidad?

a. Si así fuera, ¿podría describir lo que Ud. o el personal de su centro realiza?

b. ¿Hay adolescentes involucrados en estas actividades?

i. Si así fuera, ¿podría describir lo que hacen?

Hay normas y procedimientos vigentes que garantizan la confidencialidad al paciente.

9. ¿Hay normas o procedimientos vigentes que garantizan la confidencialidad al adolescente en el centro?

a. Si así fuera, ¿podría describir cuáles son?

10. ¿Cómo se puede asegurar que estas normas y procedimientos se aplican?

El centro garantiza la privacidad.

11. ¿Hay directivas vigentes para el resguardo de la privacidad de los adolescentes?

El centro provee información y educación a través de una variedad de canales de comunicación.

12. ¿Hay materiales informativos y educativos disponibles para adolescentes en la sala de espera?

a. Si así fuera, ¿podría contarme que hay?

13. ¿En la sala de espera se realizan talleres con temas de salud adolescente?

Los adolescentes están activamente involucrados en el diseño, evaluación y provisión de la atención de la salud

14. ¿Brinda Ud. a los adolescentes oportunidades para sugerir/recomendar cambios que mejorarían la capacidad de respuesta de los servicios destinados a ellos?

a. Si así fuera, ¿podría describir esas oportunidades?

15. ¿Además de ser consultados como pacientes, los adolescentes están actualmente involucrados en la toma de decisiones sobre como debe brindárseles la atención a su salud?

a. Si así fuera, ¿cómo están involucrados?

El paquete requerido de atención de la salud es provisto para satisfacer las necesidades de los adolescentes tanto en el centro como en la red de servicios de referencia.

16. Se les ofrecen a los adolescentes atención en salud reproductiva que incluye:

a. Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad

b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH

c. Diagnóstico de ITS/ITR

d. Diagnóstico de embarazo

- e. Tratamiento de ITSs/ITRs
 - f. Atención prenatal
 - g. Atención del parto
 - h. Atención del posparto
 - i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
 - j. Información y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
 - k. Información y consejería en el uso de preservativos
 - l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
 - m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
17. ¿Si algún servicio no está disponible en su centro, sabe Ud. como y a donde derivar al adolescentes?

Los profesionales de salud tienen las competencias requeridas para trabajar con adolescentes y brindarles la atención de salud que necesitan

18. Tiene el personal el conocimiento y las habilidades para brindar a los adolescentes:
- a. Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad
 - b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
 - c. Diagnóstico de ITS/ITR
 - d. Diagnóstico de embarazo
 - e. Tratamiento de ITSs/ITRs
 - f. Atención prenatal
 - g. Atención del parto
 - h. Atención del posparto
 - i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
 - j. Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
 - k. Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
 - l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
 - m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
 - n. Realizar una consulta por control en salud adolescente
 - o. Realizar el control de vacunación según el calendario nacional

Los profesionales de salud usan protocolos y guías de procedimientos basados en evidencia para brindar atención de la salud.

19. Utiliza el personal a su cargo protocolos y guías de procedimientos para:
- a. Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad
 - b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
 - c. Diagnóstico de ITS/ITR
 - d. Diagnóstico de embarazo
 - e. Tratamiento de ITSs/ITRs
 - f. Atención prenatal
 - g. Atención del parto
 - h. Atención del posparto
 - i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo

- j. Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
- k. Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
- l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
- m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
- n. Control de la salud adolescente
- o. Control de vacunación e indicación de vacuna
- p. Brindar asesoría en alimentación saludable y actividad física

El centro cuenta con el equipamiento requerido, suministros y los servicios básicos necesarios para poder brindar la atención que se requiere.

- 20. ¿Tiene el centro un sistema para mantenimiento de inventario y registro de cantidad de medicamentos y suministros en existencia?
- 21. ¿En los últimos seis meses tuvo Ud. escasez o falta de existencia de medicamentos y suministros que interrumpieron la atención ofrecida?
 - a. Si así fue, por favor enumere los medicamentos y suministros faltantes.
- 22. ¿En los últimos seis meses, la falta de disponibilidad o el mal funcionamiento de los equipos hizo que se interrumpiera el suministro de servicios que se ofrecen?
 - a. Si así fue, por favor enumere ese equipamiento.

Herramienta para la entrevista del promotor

Método:

Utilice esta herramienta para recolectar información de aproximadamente tres a cinco promotores de cada centro. Seleccione un lugar fuera del centro donde cuente con privacidad y explique a cada promotor (por separado) que sus nombres no se usarán ni se registrarán y que toda la información que brinden será confidencial.

Puede Ud. utilizar el saludo que figura más abajo para presentarse y comunicar el propósito de su entrevista:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Quisiera conversar con Ud. sobre su experiencia de trabajo en campo con los adolescentes de esta comunidad. Estoy interesado/a en su opinión porque estamos intentando saber si en este centro está preparado para brindar la atención en salud integral que necesitan los adolescentes. Quisiera hacerle algunas preguntas, que no deberían tomar más de cinco minutos. No voy a registrar su nombre y guardaré estricta confidencia sobre todo lo que me diga. Ud. puede negarse a esta entrevista si lo desea. Si participa de ella puede no contestar todas las preguntas que le realice. ¿Tiene Ud. alguna pregunta sobre esto?

Demografía:

1. Género del promotor (registre, pero no pregunte)
2. ¿Hace cuánto tiempo que es Ud. el director/a del centro?

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Algunos servicios e insumos relacionados con la salud son proporcionados a los adolescentes en la comunidad, por miembros seleccionados de la misma, por promotores y por los propios adolescentes.

3. ¿Provee Ud. algún tipo de atención de salud a adolescentes en la comunidad?
 - a. Si así fuera, ¿podría agregar lo que Ud. o el grupo de promotores hacen?
 - b. ¿Hay adolescentes involucrados en brindar a otros adolescentes en la comunidad algún tipo de atención relacionada con la salud?
 - i. Si así fuera, ¿podría describir lo que hacen?

Herramienta para entrevista de miembros de la comunidad

Método:

Puede utilizar esta herramienta como guía para una entrevista a un grupo focal o también para una entrevista en profundidad, dependiendo esto de cuantos miembros de la comunidad desee Ud. entrevistar. Para una entrevista en profundidad utilice la herramienta recolectar información de aproximadamente dos a tres miembros de la comunidad con características similares (por ej. madres de adolescentes, padres de adolescentes). Para una discusión de grupo focal grupal, dirija Ud. una o dos discusiones entre miembros de la comunidad con características similares (por ej. madres de adolescentes, padres de adolescentes) Seleccione para los dos tipos de actividades un lugar fuera del centro donde cuente con privacidad y explique a los miembros de la comunidad que sus nombres no se usarán ni se registrarán y que toda la información que brinden será confidencial.

Puede Ud. utilizar el saludo que figura más abajo para presentarse y comunicar el propósito de su entrevista:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Hoy quisiera conversar con ustedes y preguntarles si creen que a los adolescentes debe brindárseles atención en salud integral en este centro. Estoy interesado/a en sus opiniones porque, estamos tratando de averiguar cómo se siente esta comunidad sobre la provisión de atención en salud integral a los adolescentes. Quisiera para ello hacerles algunas preguntas que no deberían tomar más de 10 minutos (o 30 minutos para un grupo focal) Sus nombres no van a ser registrados y todo lo que me digan será confidencial. De ninguna forma están obligados a participar de esta entrevista y no tienen, si no lo desean, que contestar todas las preguntas que les haga. ¿Tienen ustedes alguna pregunta sobre esto?

Demografía:

1. Género del miembro de la comunidad (registre pero no pregunte)
2. ¿Tiene Ud. hijos?
 - a. Si así fuera, ¿cuántos de sus hijos son adolescentes (edades entre 10 y 19 años)?

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Los miembros de la comunidad comprenden los beneficios que obtendrán los adolescentes al acceder a la atención de su salud y apoyan su provisión.

3. ¿Cree Ud. que los adolescentes necesitan atención de la salud?

4. ¿Cree Ud. que a los adolescentes hay que proveerles servicios de atención reproductiva?
5. ¿Conoce Ud. los servicios de salud reproductiva disponibles para adolescentes en este centro?
6. ¿Hay algún tipo de atención en salud reproductiva en este centro que los adolescentes no deberían recibir?
 - a. Si así fuera, ¿cuales y por qué?
7. ¿Qué esfuerzos ha realizado este centro para informar a la comunidad sobre el tipo de atención que los adolescentes necesitan o que pueden recibir en este centro?
8. ¿Qué esfuerzos se han hecho para informar a la comunidad sobre otros aspectos de la salud y el desarrollo de los adolescentes?

Herramienta para el Adolescente en la comunidad

Método:

Puede utilizar esta herramienta como guía para una entrevista a un grupo focal o también para una entrevista en profundidad, dependiendo esto de cuantos adolescentes de la comunidad desee Ud. entrevistar. Para convocar adolescentes para la entrevista de grupo focal o la entrevista en profundidad, vaya a un lugar donde los adolescentes pasan su tiempo libre, como un centro recreativo, centro de jóvenes o hasta la escuela. Pregunte a los participantes potenciales si han estado alguna vez en el centro de atención. Si no han estado, pregúnteles si estarían dispuestos a participar en un grupo o en una entrevista. Para una entrevista en profundidad utilice la herramienta recolectar información de aproximadamente cinco a diez adolescentes (dependiendo del tiempo y los recursos disponibles). Para una discusión de grupo focal, dirija Ud. una o dos discusiones con ocho a diez adolescentes por grupo. Seleccione para los dos tipos de actividades un lugar fuera del centro donde cuente con privacidad y explique a los adolescentes que sus nombres no se usarán ni se registrarán y que toda la información que brinden será confidencial.

Puede Ud. utilizar el saludo que figura más abajo para presentarse y comunicar el propósito de su entrevista:

Saludo:

Hola. Mi nombre es _____ y trabajo para _____.

Yo quisiera conversar con ustedes sobre cómo se sienten respecto a que adolescentes como ustedes vayan al centro (nombre del centro) para solicitar atención en salud integral (dé ejemplos). Quisiera además, hacerles algunas preguntas que no tomarán más de 20 minutos (o 30 minutos para un grupo focal). Sus nombres no van a ser registrados y todo lo que me digan será confidencial. De ninguna forma están obligados a participar de esta entrevista y no tienen, si no lo desean, que contestar todas las preguntas que les haga. ¿Tienen ustedes alguna pregunta sobre esto?

Características del Espacio Amigable para la atención de Adolescentes:

Hay normas y protocolos vigentes que no restringen, bajo ningún concepto, la atención de la salud.

1. ¿Se te negó a vos o a algún amigo la atención de la salud en este centro (nombre del centro)?
 - a. Si así fue, ¿podrías decirme en que tipo de servicio?
 - b. ¿Sabés por qué te/se la/les negaron?

Los profesionales de salud tratan a todos los adolescentes con igual atención y respeto independientemente de su nivel socioeconómico.

2. ¿El profesional de salud en el centro te trató a vos o a tus amigos de una forma que te hizo sentir molesto?

- a. Si así fue, ¿podrías decir quien hizo esto?
- b. ¿Qué crees que hizo que la persona actuara de esta manera?

El personal de apoyo trata a todos los adolescentes con igual atención y respeto independientemente de su nivel socioeconómico

- 3. ¿Alguna persona de recepción, seguridad o limpieza te trató a vos o tus amigos en una forma que te hizo sentir molesto?
 - a. Si así fue, ¿podrías decir quien hizo esto?
 - b. ¿Qué crees que hizo que la persona actuara de esta manera?

Hay normas y protocolos vigentes que aseguran que la atención sea gratuita o accesible para los adolescentes.

- 4. ¿Alguna vez se te negó la atención a vos o a tus amigos en el centro, por qué cobrarán arancel?

El centro de atención tiene un horario de atención conveniente.

- 5. ¿Sabés en que días y horario está abierto el centro?
- 6. ¿Los horarios y días de atención del centro te son convenientes?
 - a. ¿Qué días y que horario serían más convenientes?

Los Adolescentes están bien informados sobre la gama de servicios de atención de la salud integral disponibles y en como acceder a ellos.

- 7. ¿Sabes lo que son los servicios de atención de la salud integral?
- 8. ¿Podés decirme cuales servicios de atención de la salud integral se ofrecen en este centro?

Los miembros de la comunidad entienden los beneficios que aporta a los adolescentes el poder acceder a los servicios de salud que necesitan, y apoyan su prestación.

- 9. ¿Creés que tus padres/tutores apoyarían tu asistencia a este centro para recibir atención en salud integral?
- 10. ¿Hay algún tipo de atención en salud integral que tus padres/tutores puedan no querer que recibas?
 - a. Si así fuera, ¿cuales?
 - b. ¿Por qué pensás que podrían no querer que se te brindara?
- 11. ¿Hay algún tipo de atención en salud reproductiva que otros adultos de la comunidad puedan no querer que recibas? Explicate

En la comunidad miembros seleccionados de la misma, promotores y los mismos adolescentes brindan algún tipo de atención a la salud o acciones relacionados.

- 12. ¿Sabés de algún tipo de atención a la salud que se brinde a los adolescentes en la comunidad?
 - a. tipo de atención o servicio
- 13. ¿Estás al tanto de algún adolescente que esté involucrado en la provisión de atención de la salud a otros adolescentes en la comunidad?
 - a. Si así fuera, ¿podrías describir lo que hacen?

Guía de Observación

Hay normas y/o protocolos vigentes que garanticen la confidencialidad del paciente

1. ¿Existen normas o procedimientos escritos, accesibles y en uso para la protección de la confidencialidad del paciente?
2. ¿Cómo se mantiene la confidencialidad en términos de inscripción, registro e información cuando personas externas solicitan estos datos?
3. Existen normas que habiliten la atención del adolescente que concurre no acompañado

El centro asegura la privacidad

4. ¿En el área de recepción es posible oír las conversaciones entre el/la recepcionista y los adolescentes?
5. ¿En la sala de espera es posible oír las conversaciones entre el/la recepcionista y los adolescentes?
6. ¿En el área de consultorios, es posible oír las conversaciones entre el profesional de salud y sus pacientes adolescentes?
 - a. ¿Cuales son las formas en, que se percibe, que el personal del servicio asegura la privacidad de los adolescentes?

Los profesionales de salud no juzgan, son considerados y accesibles.

7. El/la profesional de salud le dió oportunidad al/la adolescente de decidir entrar solo/a o acompañado/a a la consulta
8. ¿El profesional de salud le prestó su completa atención al/la paciente?
9. ¿El profesional de salud se mostró respetuoso respecto de las opiniones del adolescente?
10. ¿El profesional de salud trató al paciente con consideración y le brindó apoyo?

El centro asegura que el tiempo de espera sea breve para consultas con o sin turno y (cuando fuera necesario) para las referencias rápidas

11. ¿Cuanto es el tiempo de espera (por ej. el tiempo que le lleva al adolescente desde que se registra hasta que ve a un profesional de salud)?
12. ¿Escuchó algún tipo de queja de los adolescentes sobre el tiempo de espera?

Tiene el centro un ambiente limpio y atractivo

13. ¿Están limpias todas las áreas del centro que utilizan los adolescentes?
 - a. Alrededores
 - b. Recepción
 - c. Sala de espera
 - d. Baños
 - e. Consultorios/sala de procedimientos
14. ¿Cuenta la sala de espera con número adecuado de asientos para cada paciente que espera atención?

15. ¿Cuenta la sala de espera con suficiente iluminación que permita la lectura?
16. ¿Está el centro bien ventilado?
17. ¿Hay en el centro agua segura disponible para el adolescente?

El centro provee información y educación a través de una variedad de canales de comunicación

18. ¿Hay materiales informativos y educativos que los adolescentes puedan leer/mirar mientras esperan?
19. ¿Hay en el centro señalización y afiches dirigidos a los adolescentes?
20. ¿Se realizan talleres en sala de espera?

Los profesionales de salud tienen las competencias requeridas para trabajar con adolescentes y brindarles la necesaria atención de la salud

21. ¿Tenía el profesional de salud adecuado conocimiento y habilidades para brindar a los adolescentes información y asesoría en las áreas siguientes?
 - a. Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad
 - b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
 - c. Diagnóstico de ITS/ITR
 - d. Diagnóstico de embarazo
 - e. Tratamiento de ITSs/ITRs
 - f. Atención prenatal
 - g. Atención del parto
 - h. Atención del posparto
 - i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
 - j. Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
 - k. Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
 - l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
 - m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y sexual
 - n. Realizar consultas de control de salud a adolescente
 - o. Realizar el control de la vacunación en adolescentes según el calendario nacional
 - p. Brindar información y asesoría en alimentos saludable y actividad física para adolescentes
22. ¿El profesional de salud habló con el adolescente y le brindó información sobre los temas siguientes?
 - a. Exámenes/pruebas de laboratorio indicados
 - b. El resultado de esos exámenes/pruebas de laboratorio
 - c. El procedimiento o tratamiento que el/ella proponía y por que (si corresponde)
23. ¿El profesional de salud le presentó alternativas a esos procedimientos y tratamientos (si corresponde)?
24. El profesional de salud le dio oportunidad al adolescente de expresar su opinión respecto a las alternativas de tratamiento que se le ofrecieron.

Los profesionales de salud usan protocolos basados en evidencia y guías para brindar atención de la salud

25. Hay en uso protocolos y guías de procedimientos para:
 - a. Información y consejería en salud reproductiva y sexualidad

- b. Pruebas de laboratorio y consejería para VIH
- c. Diagnóstico de ITS/ITR
- d. Diagnóstico de embarazo
- e. Tratamiento de ITSs/ITRs
- f. Atención prenatal
- g. Atención del parto
- h. Atención del posparto
- i. Consejería en reducción de riesgo y daño en situación de embarazo
- j. Información, provisión y consejería en anticoncepción, incluyendo anticoncepción de emergencia.
- k. Información, provisión y consejería en el uso de preservativos
- l. Atención y apoyo a adolescentes VIH positivos
- m. Atención y apoyo a adolescentes víctimas de violencia física y/o sexual
- n. Brindar control de salud adolescente
- o. Brindar control de vacunación e indicación de vacunas
- p. Brindar asesoría en alimentación saludable y actividad física

El centro cuenta con el equipamiento requerido, suministros y los servicios básicos necesarios para poder brindar la atención que se requiere.

- 26. ¿Cuenta el centro con un sistema para control de inventario y registro de la cantidad de medicamentos e insumos en existencia?
- 27. ¿Cuenta el centro con el equipamiento básico y los suministros necesarios para brindar el paquete de atención de la salud?

Nota: Mas adelante se proveen listas de cotejo detalladas para evaluar las competencias clínicas de los profesionales de salud, en la evaluación y el tratamiento de problemas seleccionados como trazadores, así como una lista de equipamiento, medicamentos y suministros necesarios para evaluarlos y tratarlos.

Equipamiento, medicamentos y suministros necesarios para evaluar y tratar una selección de afecciones trazadoras

Afecciones trazadoras seleccionadas	Equipamiento, medicamentos y suministros necesarios
Laboratorio y consejería de VIH en pacientes de ambos sexos	<ul style="list-style-type: none"> • Elisa para VIH • Formulario de consentimiento informado
Diagnóstico de embarazo/atención de embarazo no deseado	<ul style="list-style-type: none"> • Test rápido para diagnóstico de embarazo en la consulta • Anticonceptivos de emergencia • Tratamiento para la profilaxis post-exposición del VIH • Botiquín de métodos anticonceptivos recomendados • Modelo para enseñanza de uso de preservativo
Tratamiento de secreción peneana/dolor al orinar	Ciprofloxacina 500 mg Ceftriazona Azitromicina 1 gr comprimidos Doxiciclina 100 mg comprimidos
Tratamiento de secreción vaginal anormal	Ciprofloxacina 500 mg comprimidos Ceftriazona Cefixima 400 mg comprimidos Azitromicina 1 gm comprimidos Doxiciclina 100 mg comprimidos Metronidazol 500 mg comprimidos Fluconazol 150 mg comprimidos/Miconazol 200 mg supositorios vaginales/Clotimazol 100 o 500 mg supositorios vaginales
Tratamiento de anemia en pacientes mujeres y varones	Hematocrito Hierro 60 mg comprimidos/ácido fólico 5 o 1 mg comprimidos Albendazol 400 mg comprimidos/Mebendazol 200 mg comprimidos
Control de salud equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Camilla • Balanza • Altímetro de pared • Estetoscópio • Tensiómetro • Orquidómetro de Prader • Tablas de percentilos de Talla, IMC, Velocidad de Crecimiento, Tabla de Tanner para evaluación de Estadío puberal. • Formularios de historia clínica

✓ Listas de cotejo para evaluar las competencias clínicas de trabajadores de salud en afecciones trazadoras seleccionadas¹

Tilde la casilla de “Si” o “No” según corresponda

¿Podría yo tener el VIH?

		El profesional de salud:	Si	No
Anamnesis	1	<input type="checkbox"/> ¿le dice al paciente que él/ella le va a hacer algunas preguntas personales?		
	2	<input type="checkbox"/> ¿reasegura al paciente que toda información que provea será confidencial?		
	3	<input type="checkbox"/> ¿le da al paciente tiempo para que explique porque cree que puede estar infectado/a o ser portador de VIH?		
	4	<input type="checkbox"/> ¿le pregunta al paciente ha tenido sexo sin protección en las últimas 72 hs.? (a fin de establecer necesidad de profilaxis)		
	5	<input type="checkbox"/> ¿le pregunta sobre síntomas asociados con infección por VIH? <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de peso • Diarrea prolongada, tos o fiebre • Manchas blancas en la boca • Inflamación indolora de los ganglios 		
	6	<input type="checkbox"/> ¿le pregunta sobre factores que incrementan la posibilidad de una infección por VIH? <ul style="list-style-type: none"> • Usa preservativo cada vez que tiene sexo? • Ha tenido muchas parejas con las que mantuvo sexo? • Se ha inyectado drogas? (solamente en ámbitos donde es relevante) 		
	7	<input type="checkbox"/> ¿le pregunta sobre síntomas de síndrome ITS? <ul style="list-style-type: none"> • Ulceras genitales • Pérdidas vaginales/uretrales • Hinchazón escrotal • Dolor/inflamación del escroto 		
Evaluación	8	<input type="checkbox"/> ¿le pregunta al paciente si puede examinarlo?		
	9	<input type="checkbox"/> ¿busca signos asociados con la infección VIH? <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de peso mayor al 10% • Lesiones de Kaposi en la piel • Lesión por hongos en la boca • Adenopatías generalizadas • Infección severa 		
	10	<input type="checkbox"/> busca signos de síndrome de ITS <ul style="list-style-type: none"> • Ulceras genitales • Pérdidas vaginales/uretrales • Hinchazón inguinal • Dolor/inflamación del escroto 		

¹ La observación de las prácticas de atención debe realizarse con previo consentimiento del profesional y del adolescente, respetando el acuerdo de confidencialidad de la consulta y procurando una posición neutral en la misma

Clasificación	11	<input type="checkbox"/> formula correctamente el diagnóstico presuntivo y clasifica <ul style="list-style-type: none"> • Posible infección por VIH La presencia de cualquier síntoma o signo asociado con infección por VIH o cualquier enfermedad asociada con infección por VIH • En riesgo de una infección por VIH? La presencia de cualquier factor de riesgo de infección por VIH, sin síntomas ni signos asociados con infección por VIH y sin enfermedad asociada a infección por VIH • Infección por VIH no probable Sin factor de riesgo de infección por VIH, sin síntomas o signos asociados con infección por VIH y sin enfermedad relacionada con infección por VIH 		
	12	<input type="checkbox"/> ¿explica la clasificación/diagnóstico presuntivo?		
Tratamiento	13	<input type="checkbox"/> ¿indica el tratamiento correcto basado en la clasificación? <ul style="list-style-type: none"> • Posible infección por VIH Laboratorio de VIH y consejería en el servicio o a través de referencia, consejería sobre sexualidad/disminución de riesgo de VIH, tratamiento de toda enfermedad relacionada con VIH • En riesgo de una infección por VIH Laboratorio de VIH y consejería sobre sexualidad /disminución de riesgo de VIH • Infección por VIH no probable Consejería sobre sexualidad/disminución de riesgo de VIH 		
Consejería y seguimiento	Para un paciente al que se le ofrece laboratorio de VIH		Si	No
	El profesional de salud:			
	14	<input type="checkbox"/> explica de forma apropiada <ul style="list-style-type: none"> • ¿qué es la prueba para el VIH? • ¿qué significa un resultado positivo/negativo? • ¿por qué debe en este caso considerarse la prueba de VIH? • ¿qué la confidencialidad sobre los resultados estará asegurada y que se le proveerá atención y apoyo en caso de que el resultado sea positivo? 		
15	<input type="checkbox"/> se asegura que el adolescente lo ha entendido? <ul style="list-style-type: none"> • da la opción al adolescente de decidir si quiere o no hacerse el test? • cumple con el consentimiento informado? 			

¿Podría estar embarazada?

		El profesional de salud:	Si	No
Anamnesis	1.1	<input type="checkbox"/> ¿le permite elegir si quiere entrar sola o acompañada a la consulta?		
	1.2	<input type="checkbox"/> ¿le dice a la adolescente que él/ella le va a hacer algunas preguntas personales?		
	2	<input type="checkbox"/> ¿reasegura a la adolescente que toda información que provea será confidencial?		
	3	<input type="checkbox"/> ¿le da a la adolescente tiempo para que explique porque cree que puede estar embarazada?		
	4.1	<input type="checkbox"/> confirma si la adolescente ha tenido sexo por vía vaginal (si no hubiera sido ya mencionado por el paciente)		
	4.2	<input type="checkbox"/> ¿pregunta a la adolescente si ha sufrido algún tipo de abuso o violencia o relación sexual bajo coerción?		
	4.3	<input type="checkbox"/> ¿pregunta si la adolescente estaba usando un método anticonceptivo en forma correcta y continua? (si no hubiera sido ya mencionado por el paciente)		
	5	<input type="checkbox"/> pregunta a la adolescente si ha tenido atraso en su período menstrual (si no hubiera sido ya mencionado por la paciente), sangrado irregular o pérdida por genitales externos y si tiene síntomas de embarazo. <ul style="list-style-type: none"> • Náuseas o vómitos matinales • Aumento de tamaño y de sensibilidad en las mamas 		

Examen físico	6	<input type="checkbox"/> le dice a la adolescente que la va a examinar ? y si ella está de acuerdo:		
	7	<input type="checkbox"/> ¿realiza palpación abdominal buscando útero palpable? (si la paciente es sexualmente activa y pudiera estar embarazada)		
	8	<input type="checkbox"/> realiza una prueba rápida de embarazo o refiere a la paciente para la misma? (si la paciente es sexualmente activa y podría estar embarazada)* * Ante imposibilidad de realizar prueba rápida de embarazo, refiere con turno para prueba de embarazo en sangre y cita a control con resultado, con o sin turno. (Se debe considerar a esta adolescente de cuidado prioritario)		
	9	<input type="checkbox"/> ¿busca signos de síndromes de ITS?		
Clasificación	10	<input type="checkbox"/> clasifica correctamente como <ul style="list-style-type: none"> • ¿Embarazada? Prueba rápida de embarazo positiva* • Embarazada Prueba rápida de embarazo negativa • Embarazo probable • relación sexual sin protección en los últimos cinco días? Relación sexual en los últimos cinco días y anticoncepción inadecuada y No clasificada como embarazada • relación sexual sin protección desde el ultimo período menstrual, pero no en los últimos cinco días? Relación sexual desde el ultimo período menstrual, pero no dentro de los últimos cinco días y anticoncepción no adecuada y menos de un mes desde el último período y NO clasificada como embarazada • Embarazo improbable? En uso apropiado y consistente de anticoncepción y sin síntomas o signos de embarazo? • No embarazada? No activa sexualmente <small>* Ante imposibilidad de realizar prueba rápida de embarazo, refiere con turno para prueba de embarazo en sangre y cita a control con resultado, con o sin turno. (Se debe considerar a esta adolescentes de cuidado prioritario)</small>		
Tratamiento	11	<input type="checkbox"/> trata a la adolescente en forma apropiada basándose en la clasificación? <ul style="list-style-type: none"> • Embarazada <ul style="list-style-type: none"> • Consejería. Turno otorgado para consulta de seguimiento, a la brevedad. • Embarazo probable, pero precoz para confirmarlo • Relación sexual sin protección en los últimos cinco días <ul style="list-style-type: none"> • Aconseja en relación al riesgo de un posible embarazo • Pregunta por deseo de embarazo <ul style="list-style-type: none"> • De no haber deseo provee anticoncepción de emergencia y otorga turno en 4 semanas. • De haber deseo de embarazo otorga turno en 4 semanas para realizar test de embarazo. <small>(Recuerde realizar profilaxis post exposición para prevención de VIH cuando corresponda)</small> <ul style="list-style-type: none"> • relación sexual sin protección desde el último período menstrual pero hace más de cinco días <ul style="list-style-type: none"> • Explica que a pesar de que no hay signos de embarazo es demasiado pronto para decir en forma definitiva si está o no embarazada. • Conversa y aconseja sobre necesidades futuras de anticoncepción. • Si la paciente no quiere quedar embarazada aconseja uso de preservativos hasta que se pueda determinar si está o no embarazada. • Otorga turno en 2/4 semanas. • relación sexual sin protección con síntomas de embarazo pero muy precoz para asegurarlo <ul style="list-style-type: none"> • Aconseja en relación a la probabilidad de embarazo. Si es posible refiere para prueba de embarazo en sangre. • ¿Embarazo improbable? <ul style="list-style-type: none"> • Refuerza pautas de embarazo uso de anticoncepción elegida. Provee de método elegido de ser necesario. • ¿No embarazada? <ul style="list-style-type: none"> • Conversa y aconseja sobre necesidades futuras de anticoncepción. 		

Consejería y seguimiento	12	<input type="checkbox"/> explica en forma apropiada <ul style="list-style-type: none"> • el resultado de la consulta • que seguimiento es necesario? • que seguimiento es necesario? <ul style="list-style-type: none"> • Embarazada Según Recomendaciones del Programa Nacional de Adolescencia • Embarazo probable, pero precoz para confirmarlo • ¿Relación sexual sin protección en los últimos cinco días? Recita a las cuatro semanas para evaluar evolución del posible embarazo • ¿Relación sexual sin protección desde el último período menstrual pero no dentro de los últimos cinco días? Consulta en dos/cuatro semanas para nuevo test de embarazo Si está embarazada trata como se refiere mas arriba • ¿Embarazo improbable? Consejería según sea necesario para continuar con anticoncepción • ¿No embarazada? Según sea necesario para anticoncepción 		
	13	<input type="checkbox"/> se asegura que el adolescente haya entendido?		

Tengo secreción del pene/dolor al orinar

		El profesional de salud:	Si	No
Anamnesis	1	<input type="checkbox"/> ¿le dice al adolescente que el/ella le van a hacer algunas preguntas personales ?		
	2	<input type="checkbox"/> ¿tranquiliza al adolescente y le dice que toda la información provista será confidencial?		
	3	<input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre las características de la secreción uretral? (si esta información no ha sido ya provista por el paciente) <ul style="list-style-type: none"> • Tenés secreción en la punta del pene? • Tenés secreción debajo del prepucio? 		
	4	<input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre síntomas de otras ITS? <ul style="list-style-type: none"> • Ulceras en zona genital • Hinchazón en la ingle • Dolor/hinchazón del escroto 		
Examen físico	5	<input type="checkbox"/> ¿le dice al adolescente que ahora lo va a examinar?		
	6	<input type="checkbox"/> busca <ul style="list-style-type: none"> • ¿secreción uretral? • ¿secreción debajo del prepucio? 		
	7	<input type="checkbox"/> comprueba si hay secreción (si no es visible espontáneamente) pidiéndole al paciente que apriete suavemente el pene, hacia la punta? (o haciéndolo el/ella si el paciente lo permite)		
	8	<input type="checkbox"/> ¿busca signos de síndromes de ITS? <ul style="list-style-type: none"> • Ulceras en zona genital • Hinchazón en la ingle • Dolor/hinchazón del escroto 		
Clasificación	9	<input type="checkbox"/> clasifica correctamente la condición basada en los síntomas y signos como: <ul style="list-style-type: none"> • ¿probable ITS? <ul style="list-style-type: none"> • Gonorrea • Clamidia • normal? 		
	10	<input type="checkbox"/> explica la clasificación?		

Tratamiento	11	<input type="checkbox"/> ¿trata en forma apropiada basándose en la clasificación? • Probable ITS: <ul style="list-style-type: none"> • Trata la gonorrea con Cefixima 400mg en dosis única vía oral/ Ciprofloxacina 500mg en dosis única/Ceftiaxona 250 mg vía intramuscular • Clamidia con Azitromicina 1mg en dosis única vía oral (o Doxiciclina 100mg dos veces por día durante 7 días • Normal: <ul style="list-style-type: none"> • Tranquiliza al paciente (y si hay secreción por debajo del prepucio aconseja higiene) 		
Consejería y seguimiento	12	<input type="checkbox"/> explica en forma apropiada <ul style="list-style-type: none"> • ¿cuál es la afección? • ¿cuáles son las causas de la afección? • ¿cuáles son los efectos en el organismo? • ¿los tratamientos que se proponen y el porque de ellos? • ¿lo que el paciente podría hacer? 		
	13	<input type="checkbox"/> pide al paciente que <ul style="list-style-type: none"> • ¿regrese en una semana si los síntomas persisten? • ¿qué informe a su/s pareja/s de los últimos 30 días? • ¿termine el tratamiento aún si los síntomas desaparecen? 		
	14	<input type="checkbox"/> ¿propone una prueba para detectar VIH y VDRL?		
	15	<input type="checkbox"/> ¿comprueba que el adolescente ha entendido?		

Tengo secreción/ardor o picazón no habitual en la vagina

(para mujeres no embarazadas)

		El profesional de salud:	Si	No
Toma de historia Anamnesis	1	<input type="checkbox"/> ¿dice a la adolescente que le va a hacer algunas preguntas personales?		
	2	<input type="checkbox"/> ¿tranquiliza a la adolescente con que toda la información que le brinde será confidencial?		
	3	<input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre las características de la secreción? (si esta información no ha sido ya provista por la paciente) <ul style="list-style-type: none"> • Color: transparente, blanca o verde/gris/amarillenta • Consistencia: fina, espesa, coagulada • Olor: feo/mal olor <input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre picazón o ardor en la vagina?		
	4	<input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre dolor en abdomen inferior o hipogástrico? y si están presentes, evalúa las afecciones que pueden necesitar atención de urgencia ? <ul style="list-style-type: none"> • Falta de menstruación/atrasos • Parto reciente/aborto/aborto espontáneo • Sangrado vaginal anormal 		
	5	<input type="checkbox"/> evaluación de riesgo de gonorrea/Clamidia? <ul style="list-style-type: none"> • La adolescente cree haber estado expuesta a una ITS • La adolescente no ha tenido una pareja con secreción de la punta del pene en los últimos 30 días • La adolescente ha tenido recientemente múltiples parejas sexuales • La adolescente proviene de un grupo poblacional o de un área con alta prevalencia* conocida. <small>* Esto debe basarse en la epidemiología local</small>		

Examen Físico	6	<input type="checkbox"/> ¿dice a la adolescente que la va a examinar?		
	7	<input type="checkbox"/> busca <ul style="list-style-type: none"> • ¿secreción vaginal? (color, consistencia, olor) • ¿inflamación de la vulva? (enrojecimiento, hinchazón o marcas de rascado) 		
	8	<input type="checkbox"/> ¿palpa para determinar aumento de la sensibilidad del abdomen inferior? Si hay dolor en parte inferior del abdomen, a fin de evaluar el riesgo quirúrgico/ginecológico busca: <ul style="list-style-type: none"> • defensa? • dolor a la compresión? • masa abdominal? 		
	9	<input type="checkbox"/> ¿realiza un examen vaginal manual, si hay antecedentes de actividad sexual? (para ver/determinar sensibilidad al movimiento del cuello del útero)		
	10	<input type="checkbox"/> ¿hace un examen vaginal con espéculo, si hay antecedentes de actividad sexual? y revisa para determinar si hay : <ul style="list-style-type: none"> • ¿secreción en el cuello uterino? • ¿friabilidad y enrojecimiento del cuello uterino? 		
Clasificación	11	<input type="checkbox"/> clasifica correctamente la afección basándose en síntomas y signos como: <ul style="list-style-type: none"> • ¿posible emergencia con necesidad de atención quirúrgica/ginecológica? <ul style="list-style-type: none"> • Dolor en parte inferior del abdomen o sensibilidad y mal estado general • enfermedad inflamatoria pélvica (EIP), probable gonorrea, Clamidia, y/o bacteria anaeróbica <ul style="list-style-type: none"> • Secreción anormal <ul style="list-style-type: none"> • Color – blanquecina/amarillenta/grisácea/verdosa o • Mal olor o • Consistencia espesa y coagulada y • Dolor en abdomen inferior o • Sensibilidad al movimiento cervical presente • No hay riesgo de emergencia presente • ¿cervicitis, probable gonorrea o Clamidia, vaginosis bacteriana, y tricomoniasis también posibles? <ul style="list-style-type: none"> • Secreción anormal (como anterior) y • Falta de dolor abdominal o sensibilidad al movimiento cervical presente y • Secreción cervical o friabilidad presente al examen con espéculo o • Factores de riesgo para gonorrea/Clamidia presentes • ¿vaginosis con probable candidiasis, vaginosis bacteriana y tricomoniasis también posibles? <ul style="list-style-type: none"> • Secreción anormal (como anterior) y • Ardor en vagina /prurito o eritema vulvar y • Falta de dolor abdominal o sensibilidad al movimiento cervical presente y • Sin secreción cervical o friabilidad presente al examen con espéculo y • Sin factores de riesgo por gonorrea/Clamidia presentes • ¿vaginosis, probable vaginosis bacteriana, probable tricomoniasis? <ul style="list-style-type: none"> • Secreción anormal (como anterior) y • Sin ardor vaginal, prurito o eritema vulvar y • Sin dolor en parte inferior del abdomen o sensibilidad al movimiento cervical presente y • Sin secreción cervical o friabilidad presente al examen con espéculo y • Sin factores de riesgo por gonorrea/Clamidia presentes • ¿secreción vaginal normal? <ul style="list-style-type: none"> • la secreción es clara y la consistencia es fina y • no hay dolor, prurito o ardor en la vagina y • la secreción es cíclica o • la secreción está presente en una adolescente que no ha comenzado a menstruar todavía pero es pubescente 		
	12	<input type="checkbox"/> ¿explica la clasificación?		

Tratamiento	13	<input type="checkbox"/> trata en forma apropiada basándose en la clasificación? <ul style="list-style-type: none"> • Posible emergencia con necesidad de atención quirúrgica/ginecológica <ul style="list-style-type: none"> • Refiere a guardia de emergencia para opinión de cirugía/ ginecología • Enfermedad inflamatoria pelviana (EIP), probable gonorrea, Clamidia, y/o bacteria anaerobia <ul style="list-style-type: none"> • Trata por gonorrea <ul style="list-style-type: none"> • Cefixima 400 mg en una sola dosis vía oral/ Ciprofloxacina 500mg en dosis única V.O./Ceftiazona 250mg IM • Clamidia <ul style="list-style-type: none"> • Azitromicina 1 gr en una sola dosis vía oral o • Doxiciclina 100 mg dos veces por día durante 7 días • Infección por bacteria anaerobia <ul style="list-style-type: none"> • Metronidazol 500 mg dos veces por día durante 14 días • Cervicitis, probable gonorrea o Clamidia, vaginosis bacteriana, y tricomoniasis también probable <ul style="list-style-type: none"> • Trata por gonorrea <ul style="list-style-type: none"> • Cefixima 400 mg en una sola dosis vía oral/ • Clamidia <ul style="list-style-type: none"> • Azitromicina 1 gm en una sola dosis vía oral o • Doxiciclina* 100 mg dos veces por día durante 7 días • Y vaginosis bacteriana y tricomoniasis <ul style="list-style-type: none"> • Metronidazol 2gm dosis única o 500mg dos veces por día vía oral durante 7 días • Vaginitis, probable candidiasis, vaginosis bacteriana y tricomoniasis también probable <ul style="list-style-type: none"> • Trata por la vaginosis bacteriana y la tricomoniasis <ul style="list-style-type: none"> • Metronidazol 2gm dosis única o 500mg dos veces por día vía oral durante 7 días • Y candidiasis <ul style="list-style-type: none"> • Fluconazol oral 150 mg dosis única o • Miconazol 200 mg supositorios vaginales 1 po día durante 3 días • Clotrimazol 100 mg supositorios vaginales 1 dos veces por día durante 3 días • Vaginitis, probable vaginosis bacteriana, y probable tricomoniasis <ul style="list-style-type: none"> • Trata por vaginosis bacteriana y tricomoniasis <ul style="list-style-type: none"> • Metronidazole 2gm dosis única 500mg dos veces por día vía oral durante 7 días • Secreción vaginal normal <ul style="list-style-type: none"> • Tranquiliza a adolescente 		
	Consejería y seguimiento	14	<input type="checkbox"/> explica de forma apropiada <ul style="list-style-type: none"> • ¿cuál es la afección? • ¿cuáles son las causas de la afección? • ¿cuáles son los efectos de la afección sobre el organismo? • ¿qué tratamientos se le están indicando y el por que de estos? • ¿qué puede hacer la paciente? • ¿qué la paciente debería completar todo el tratamiento indicado? • ¿qué la paciente debería regresar si los síntomas persisten y cuando? 	
15		<input type="checkbox"/> comprueba que la adolescente ha entendido?		

Estoy muy pálida (anemia o sospecha de anemia)

		El profesional de salud:	Si	No
Anamnesis	1	<input type="checkbox"/> ¿le dice a la paciente que le va hacer algunas preguntas personales?		
	2	<input type="checkbox"/> ¿tranquiliza a la paciente diciéndole que toda la información provista será confidencial?		
	3	<input type="checkbox"/> ¿pregunta por la severidad de la anemia? • Te sentís cansada todo el tiempo? • Te falta el aire incluso cuando estás sentada?		
	4	<input type="checkbox"/> ¿pregunta sobre síntomas de posibles causas de anemia? • Presencia de hemorragia aguda • Menstruaciones abundantes • Dieta inadecuada/inapropiada • Embarazo reciente o embarazo actual • Parasitosis • Enfermedades crónicas		
Examen físico	5	<input type="checkbox"/> ¿dice a la paciente que ahora la va a examinar?		
	6	<input type="checkbox"/> ¿comprueba la severidad de la anemia? • Palidez, toma la frecuencia respiratoria • Disnea de reposo • Nivel de hemoglobina y/o de hematocrito (si es posible determinarlo)		
	7	<input type="checkbox"/> ¿comprueba signos de hemorragia aguda (encías) hematomas y petequias y realiza pruebas, si son relevantes y posibles (busca sangre en materia fecal si hay antecedente de sangre en materia fecal o heces de color negro)?		
	8	<input type="checkbox"/> ¿busca hematomas, petequias?		
Clasificación	9	<input type="checkbox"/> clasifica la afección correctamente basándose en síntomas y signos como <ul style="list-style-type: none"> • anemia severa u otros problemas severos? <ul style="list-style-type: none"> • Hemoglobina inferior a 7 g/100 ml o • Cualquiera de los siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia Respiratoria por encima de 30 respiraciones por minuto • Disnea de reposo • Excesivo sangrado de encías • Hematomas en exceso • Petequias • Sangre en material fecal/heces negras o • Si no es posible determinar nivel de hemoglobina: palidez palmar severa • anemia leve a moderada? <ul style="list-style-type: none"> • Hemoglobina superior o igual a 7 g/100 ml pero inferior a 12 g/ 100 ml o • Si no es posible la determinación de hemoglobina: busca palidez palmar o de conjuntivas y frecuencia respiratoria menor a 30 respiraciones por minuto y <ul style="list-style-type: none"> • Sin disnea de reposo • Falta de sangrado de encías • Falta de hematomas en exceso • Falta de petequias • Falta de sangre en material fecal/falta de heces negras • no anemia? <ul style="list-style-type: none"> • Hemoglobina superior o igual a 12 g/100 ml o • Si no es posible la determinación de hemoglobina: Falta de signos y síntomas de anemia 		
	10	<input type="checkbox"/> ¿explica la clasificación?		

Tratamiento	11	<input type="checkbox"/> ¿trata en forma apropiada basándose en la clasificación? <ul style="list-style-type: none"> • Anemia severa u otros problemas severos <ul style="list-style-type: none"> • Refiere para internación • Anemia leve a moderada <ul style="list-style-type: none"> • Trata la anemia <ul style="list-style-type: none"> • Hierro-ácido fólico en comprimidos de 200 mg • Indica comenzar con un comprimido diario. Incrementa gradualmente la dosis diaria a 2 comprimidos por día si no hay molestias gastrointestinales. • Duración del tratamiento: una vez alcanzados los valores normales de hemoglobina y hematocrito debe continuar, a igual dosi, durante un tiempo similar al que fue necesario para alcanzar la normalización • Enfoca la dieta <ul style="list-style-type: none"> • Analiza formas de mejorar la dieta. Aconseja ingerir alimentos ricos en hierro y ácido fólico i.e. vegetales de hoja verde, semillas germinadas, y carne • Desparasitación <ul style="list-style-type: none"> • Si el adolescente no ha estado recibiendo medicación antiparasitaria en los últimos seis meses, indica una dosis única de Albendazole (400 mg) o mebendazole (500 mg) • Controla los factores causales: <ul style="list-style-type: none"> • Hemorragia aguda • Menstruaciones abundantes • Aquellos relacionados con el embarazo • Otras enfermedades • No anemia <ul style="list-style-type: none"> • Tranquiliza a la adolescente e informa que no tiene anemia • Aborda todas las otras afecciones y preocupaciones identificadas aunque estas puedan no estar causando la anemia. 			
	Consejería y seguimiento	12	<input type="checkbox"/> explica en forma apropiada <ul style="list-style-type: none"> • que es la afección? • cuales son las causas de esta afección? • cuales son los efectos de la afección sobre el organismo? • que tratamientos se le ofrecen y por que? • que puede hacer el adolescente? 		
		13	<input type="checkbox"/> explica al adolescente que necesita regresar para seguimiento? <ul style="list-style-type: none"> • Por los factores causales según necesidad • A los 30 días para evaluación de la anemia clínica y de laboratorio . • Da pautas de alarma 		

