

MÓDULO 5

ABRIENDO PUERTAS: Diferentes estrategias para llegar al adolescente

OBJETIVOS

Después de completar este módulo, seremos capaces de:

1. Conocer los modelos de atención más utilizados para atender las necesidades del usuario adolescente.
2. Identificar las principales barreras para la prestación de servicios al adolescente.
3. Analizar y reflexionar sobre la amigabilidad del servicio que brinda nuestro establecimiento a los adolescentes.
4. Aplicar los conceptos de servicio amigable y modelos de atención al usuario adolescente al funcionamiento de nuestro servicio.

INTRODUCCIÓN

Nuestras normas culturales en cuanto a nuestros estilos de vida y la representación social del sexo se han ido modificando vertiginosamente en los últimos años. Por ejemplo, la edad ideal para casarse ha cambiado notablemente si lo comparamos con la época de nuestros padres, hoy en día es mucho más tarde, y cada vez es más común que los jóvenes convivan con sus diferentes parejas. Asimismo, ya no es de extrañar observar series de televisión o películas en las que las y los adolescentes mantienen relaciones sexuales con aparente normalidad, asociando, en la mayoría de los casos, al sexo con la diversión, sin abordar sus consecuencias para la salud y la estabilidad emocional de la pareja. Debido a todo ello es que los y las adolescentes están experimentando tempranamente y con mayor frecuencia la actividad sexual pre-marital. Consecuentemente, se hace muy necesario que estos adolescentes reciban información y tengan acceso a servicios de salud sexual y reproductiva. Es nuestro desafío diseñar programas de atención al adolescente que tomen en consideración la diversidad de sus necesidades, identifiquen la modalidad de servicio más apropiada y el perfil del proveedor más adecuado que harán que el y la adolescente busquen información, acudan al servicio, establezcan una relación de confianza y adopten prácticas saludables.

En este módulo trataremos 3 grandes temas:

- Modelos de atención para las y los adolescentes
- Barreras para la prestación de servicios a los y las adolescentes
- Elementos a considerar en el diseño de un servicio amigable para el y la adolescente

MODELOS DE ATENCIÓN PARA LAS Y LOS ADOLESCENTES

Los servicios para adolescentes tienen que apoyar una serie de necesidades, siempre cambiantes, que no están restringidas al ámbito de la salud -enfermedad. Hay que reconocer que las y los adolescentes no sólo tienen derecho a la salud, sino también a la educación, al trabajo, a la justicia y a la participación social. De ahí que los programas de servicios integrales requieren

establecer una coordinación con diferentes instituciones, públicas y privadas, para atender sus demandas en otros campos como:

- Relaciones en la familia, manejo de problemas y conflictos familiares
- Relaciones sociales, con los amigos y la pareja
- Orientación sobre su entorno social y contexto
- Atención de necesidades psicológicas
- Orientación vocacional
- Acceso al estudio, al trabajo, a la cultura, al arte, a la música, al deporte y a la recreación

Es obvio que la atención de todas estas demandas rebasa por mucho las posibilidades de un servicio de salud. Sin embargo, todos los programas deben hacer el esfuerzo de contar con un equipo multidisciplinario de profesionales (médicos, obstetras, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, representantes de la comunidad, etc.) capacitados no solo en “habilidades médico técnicas” sino también en “habilidades de consejería” en los temas de desarrollo y maduración, relaciones con pares y el sexo opuesto, negociación sobre relaciones sexuales, uso de métodos anticonceptivos y decisiones sobre embarazos no planeados entre otros.

Debido a que no siempre se cuenta con el personal capacitado, ni con los recursos financieros para atender todas las necesidades de las y los adolescentes, es recomendable que los programas se diseñen contando con un diagnóstico de las necesidades de salud de mayor demanda de la población adolescente que acude actualmente o puede acudir en el futuro a esos servicios.

Dentro de las limitaciones presupuestales, cada programa debe organizarse de manera eficiente para que los servicios que puede ofrecer sean de alta calidad. Por otra parte, los programas de atención a las y los adolescentes tienen que identificar a las otras instituciones que prestan los servicios complementarios, para poder referir a los jóvenes y que reciban los servicios con los que no se cuenta. Es importante tener en mente que las instituciones públicas y privadas pueden tener muchas restricciones para otorgar determinados servicios a los y las adolescentes, porque hay temor de reclamos de los padres, o de las políticas públicas y normas institucionales y sociales para ofrecer algunos servicios de salud sexual y reproductiva a las y los adolescentes.

Entre la población adolescente (que ya de por sí es un grupo que requiere de servicios especiales) hay grupos que requieren mayor atención no sólo de salud sino también en el área psicosocial. Estos grupos, por diversas razones, suelen ser más difíciles de atraer a los servicios formales. Aquí se encuentran las y los adolescentes que no están estudiando ni trabajando, o que viven en la calle o en casas asistenciales, los que ya son adictos a alguna droga o alcohol, los que forman parte de pandillas, los desplazados, los refugiados, los que son víctimas de abuso sexual o violencia doméstica, las y los trabajadores del sexo, y los jóvenes discapacitados mental y/o físicamente. Si bien es difícil conjugar en un solo programa todas las necesidades de los jóvenes, hay muchos programas que cubren aspectos específicos, por lo que es fundamental contar con la información de instituciones que presten servicios complementarios, es decir, tener y mantener redes de referencia (para realizar derivaciones).

Los diversos modelos de atención que se han diseñado atienden a los jóvenes principalmente en el área de la salud, aunque muchos programas incluyen aspectos psicológicos y sociales. Los modelos de atención que tienen más experiencias documentadas son los que se proporcionan a

través de establecimientos de salud. Sin embargo, como bien sabemos, la gran mayoría de los jóvenes no se sienten cómodos con estos servicios, por lo que es necesario ser flexibles y estar en constante adaptación a su realidad y necesidades específicas.

Pasemos ahora a revisar los diferentes modelos de atención para las y los adolescentes:

- Prevención y promoción de la salud reproductiva
- Atención prenatal, parto, post-parto y post-aborto en establecimientos de salud
- Servicios exclusivos para adolescentes
- Programas en escuelas para prevención y promoción de la salud reproductiva
- Adolescentes de área rural
- Programas comunitarios
- Centros de trabajo
- Venta de condones o entrega gratuita
- Líneas telefónicas
- Nuevas tecnologías de comunicación

Prevención y promoción de la salud reproductiva

Estos programas tienen diferentes grados de dificultad, ya que las y los adolescentes no acuden espontáneamente a los puestos de salud, por lo que de alguna manera hay que salir a la comunidad o a las escuelas a promover los servicios, o dar charlas educativas y consejería individual sobre los temas y problemas que los afectan. Las estrategias de acercamiento de los servicios generalmente se apoyan en profesionales capacitados en el campo de la consejería, así como en la labor de jóvenes, también debidamente capacitados, que actúan como enlace entre la y el adolescente y los servicios. Este modelo generalmente requiere que se amplíen los horarios de los servicios, por las tardes o noches, que se reduzcan los tiempos de espera, que se ofrezca cierta privacidad, que los servicios estén disponibles y accesibles cuando el y la adolescente los requieran, etc.

Algunos programas aprovechan también la asistencia de las adolescentes para promover la participación de su pareja en el evento obstétrico por el que ella está acudiendo (para que ambos participen en el proceso de toma de decisiones). En otros casos, es necesario trabajar con los y las adolescentes y sus padres. Si los padres conocen las necesidades de sus hijos o hijas adolescentes es más probable que puedan establecer una comunicación más directa y efectiva que promueva comportamientos saludables en ellas y ellos.

Atención prenatal, parto, post-parto y post-aborto en establecimientos de salud

Casi siempre este tipo de programas se establecen en razón de atender las necesidades urgentes de las adolescentes, que son el resultado de la demanda insatisfecha de servicios de salud preventivos, educativos, eficientes y efectivos. Es claro que estos programas solucionan problemas y crean la oportunidad de brindar a las adolescentes consejería y charlas educativas sobre el post-parto o post-aborto, los cuidados del recién nacido, la vacunación, la lactancia materna y la nutrición. Casi siempre estos programas ofrecen información y consejería sobre los distintos métodos anticonceptivos con el objetivo de que la joven pueda espaciar sus embarazos. Si bien estos programas llegan tarde, han mostrado resultados positivos en lo que respecta a la duración de la lactancia materna, a un menor número de embarazos después del evento obstétrico, y a una mayor continuidad en el uso de anticonceptivos.

Servicios exclusivos para adolescentes

Dentro de los mismos programas de prevención y promoción se han seguido diversas estrategias y esfuerzos para establecer puntos de servicio exclusivos para las y los adolescentes. En el diseño de estos programas participan los y las adolescentes y se procura que los profesionales que atienden los establecimientos sean también jóvenes, pero aún más importante, que puedan crear empatía con los y las adolescentes y sus necesidades.

Generalmente, los servicios que se brindan son: detección y tratamiento de infecciones transmitidas sexualmente (ITS), prueba de embarazo, información, consejería sobre las distintas opciones de métodos anticonceptivos y consejería psicológica (que incluye el tratamiento de diversos temas como la autoestima, las relaciones inter-género, el enamoramiento o noviazgo, la coerción o abuso sexual, etc.) Todos estos servicios se ofrecen en un ambiente propicio y cálido que inspiran confianza a las y los adolescentes.

Los servicios exclusivos para adolescentes tienen el atributo tan buscado de los jóvenes de la privacidad y de la ausencia de adultos esperando consulta para otros padecimientos. Además, los profesionales a cargo del servicio suelen tener actitudes abiertas, sin la formalidad del protocolo médico y, muchas veces los puntos de servicio exclusivos no se anuncian como servicios médicos, ni como hospital o posta, sino como un centro de atención para jóvenes.

Un complemento muy importante de estos programas es que cuentan con materiales de información y educación, incluyendo videos y otras formas divertidas de aprender o abordar temas delicados de la sexualidad.

Programas en escuelas para prevención y promoción de la salud reproductiva

Estos programas pueden ser de dos modalidades, una de ellas es la que tiene un lugar dentro de la escuela para que el personal calificado atienda las necesidades de información, educación y servicios de salud sexual y reproductiva, incluyendo métodos anticonceptivos. Otra modalidad es que algunos programas basados en los establecimientos de salud, salen a ofrecer los servicios a las escuelas. Los promotores acuden a las escuelas para hablar de los servicios, dar charlas educativas e invitar a los estudiantes a los establecimientos de salud en visitas guiadas. Durante las visitas, se les muestran los puntos de servicio exclusivos para ellos, se habla de los servicios que se proporcionan y conocen al personal capacitado para atenderlos. En algunas instituciones de seguridad social, los programas para adolescentes pueden ofrecer una gama de opciones de deporte, cultura y recreación (fútbol, básquetbol, clases de baile, repostería, panadería y hasta la oportunidad de cursar la secundaria).

Adolescentes de área rural

Servicios apropiados y confidenciales son particularmente difíciles de diseñar para adolescentes de área rural. Sin embargo, existen algunos programas, aunque escasos, dirigidos a estos adolescentes. Se conoce la experiencia del Programa IMSS-Solidaridad, en México, donde se capacitaron a las auxiliares de todas las unidades médicas rurales, para que conocieran los contenidos y normas del programa de atención al adolescente, así como para mejorar sus habilidades de comunicación interpersonal y consejería hacia los y las adolescentes.

Asimismo, se instalaron centros de atención rural a los y las adolescentes en locales separados de las unidades médicas. Ahí se brinda información, educación y servicios por personal médico y paramédico. El programa utiliza además el servicio de satélite para enviar programas y películas de entretenimiento educativo sobre los temas de salud sexual y reproductiva más demandados por las y los adolescentes.

Este sistema transmite los programas de secundaria conocidos como “tele secundaria” o escuela de educación a distancia. El personal capacitado, apoyado en las guías de discusión, conduce las sesiones de preguntas y respuestas sobre los diversos temas, que además de salud reproductiva y sexualidad del adolescente, tocan los temas de la comunicación familiar, la responsabilidad que implica iniciar una relación de pareja y otros temas de interés.

Programas comunitarios

Otros programas dirigidos a adolescentes, están llevando a las escuelas, por medio de clínicas móviles, algunos servicios generales de salud, así como información y educación sobre sexualidad y salud reproductiva. Estas clínicas móviles son flexibles, no requieren cita, atienden de inmediato y ofrecen servicio tales como consejería, exámenes de laboratorio, tratamiento y referencia a otros servicios de salud.

Centros de trabajo

Otros programas han empezado a funcionar en los centros de trabajo donde se desempeñan adolescentes, como son las maquiladoras (éstas son fábricas, confeccionadoras de ropa, o armadoras de electrodomésticos, computadoras, etc. de empresas transnacionales que se establecen en zonas fronterizas o zonas francas en distintos países en desarrollo, especialmente en Centro América) Estos programas llevan educación sobre la vida familiar, salud reproductiva y uso de anticonceptivos; y son de beneficio mutuo para los empleadores y empleados, ya que se logra el espaciamiento de los embarazos y se reducen los riesgos de contagio y proliferación de infecciones sexualmente transmisibles.

Venta de condones o entrega gratuita

Los programas de venta de condones en las farmacias, cuando van acompañados de campañas que promueven tanto la prevención del embarazo no deseado y del contagio de infecciones de transmisión sexual, incluyendo el VIH, tienen un efecto positivo en la aceptación y uso entre los jóvenes.

Líneas telefónicas

La consejería a través de líneas telefónicas ha demostrado ser una excelente vía para apoyar en la búsqueda de información y resolución de problemas entre adolescentes. Estas líneas están atendidas por personal capacitado y ofrecen consejería en una diversidad de temas que van desde sexualidad en general hasta violación, violencia doméstica, consumo de drogas, alcoholismo, etc. En su mayoría, los servicios de línea telefónica funcionan con un sistema de referencia a diversas instituciones, sin embargo, existen evidencias de que el 85% de las llamadas son resueltas telefónicamente. Es decir, la búsqueda de información y conocimiento es una de las motivaciones más importantes para el y la adolescente cuando deciden llamar a estas líneas.

Nuevas tecnologías de información y comunicación

Las nuevas tecnologías de comunicación (tales como programas de computación multimedia o el Internet) son particularmente atractivas para adolescentes. Su anonimato permite que se toquen temas que de otra manera podrían ser muy sensibles/incómodos para el usuario. Estas mismas tecnologías nos dan más oportunidades de alcanzar a los y las adolescentes especialmente en la región de América Latina donde estamos viviendo una expansión de acceso a computadoras en escuelas, universidades y cabinas públicas de Internet.

BARRERAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS Y LAS ADOLESCENTES

Podemos identificar cuatro barreras principales las cuales tenemos que considerar en el diseño de servicios al adolescente:

1. Instituciones sociales
2. Resistencias y actitudes del servicio de salud
3. Ausencia de un sistema de capacitación permanente en desarrollo del adolescente
4. Normatividad del sistema

Instituciones sociales

Entre los principales obstáculos que existen para establecer programas de servicios a los jóvenes está la falta de aceptación de la sociedad para hablar sin tapujos sobre los temas sexuales y menos con jóvenes solteros. Como hemos mencionado, las principales instituciones sociales como la familia, la escuela, la iglesia, no permiten el diálogo franco en temas de sexualidad, conductas de riesgo, el uso del condón como prevención y uso de métodos anticonceptivos para evitar embarazos no planeados. De otro lado tenemos a los medios de comunicación que por una parte juegan un rol favorable al tratar más abiertamente los temas sexuales, pero lamentablemente no siempre la información que se brinda es la correcta o la más adecuada para los adolescentes, pudiendo así inducirlos a tomar dediciones incorrectas.

Resistencias y actitudes del servicio de salud

Otra barrera la constituye las resistencias y actitudes del propio servicio de salud, incluyendo algunos proveedores, aún cuando estos servicios están dirigidos a adolescentes. Esto es percibido por los y las adolescentes de manera muy clara, y provoca un sentimiento de rechazo de ambas partes. Asimismo, los proveedores muchas veces no disponen del tiempo que pudiera ajustarse a los horarios del adolescente.

Ausencia de un sistema de capacitación permanente en desarrollo del adolescente

Otra barrera a confrontar es la ausencia de un sistema de capacitación y actualización en temas ligados al desarrollo psicosocial y sexual del adolescente. Los y las adolescentes presentan necesidades únicas y el entrenamiento en las universidades no contempla materias de estudio relacionadas a este grupo poblacional. El resultado es que los proveedores de servicio no cuentan con las habilidades adecuadas para tratar a sus usuarios adolescentes.

Normatividad del sistema

Tal vez la barrera más importante es que la provisión de servicios al adolescente tiene consecuencias políticas, sociales y muchas veces hasta legales. Por ejemplo, en algunos países,

cuando una menor de edad solicita se le coloque un DIU, el médico o el personal capacitado tiene que seguir ciertas normas como pedir la autorización de los padres u otras autoridades. Tengamos en cuenta que las normas de atención deberían ser sensibles a las necesidades cambiantes de los y las adolescentes.

Asimismo, no debemos olvidar que todos los países de América Latina han ratificado La Convención sobre los Derechos del Niño (que incluye al adolescente), en cuyo Artículo 24 los Estados se comprometen a garantizar la prestación de la asistencia médica y la atención sanitaria que sean necesarias a todos los niños y adolescentes, a brindar educación y servicios en materia de planificación de la familia, y a asegurar la atención sanitaria prenatal y postnatal apropiada a las madres adolescentes.

ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL DISEÑO DE UN SERVICIO AMIGABLE PARA EL Y LA ADOLESCENTE

Para que un servicio sea amigable para las y los adolescentes se debe tener en cuenta:

- El perfil del proveedor de servicios
- La organización del programa

El perfil del proveedor de servicios

- Ser capacitado en habilidades de consejería, habilidades técnicas, habilidades y destrezas para la vida, y métodos de facilitación de grupos
- Ser respetuoso hacia el y la adolescente y sus experiencias
- Asegurar privacidad y confidencialidad del servicio
- Dedicar el tiempo que requiere la y el adolescente
- Responder abiertamente a las preguntas y necesidades de información de los jóvenes

La organización del programa

- Involucrar a los jóvenes en su diseño
- Atender cuando ellos lo solicitan, sin previa cita
- Reducir el tiempo de espera a lo mínimo
- Estimular y reafirmar a los jóvenes
- Contar con un espacio que asegure privacidad y comodidad
- Establecer un horario que acomode el estilo de vida del adolescente
- Ofrecer diversidad de servicios y/o contar con un sistema de referencia sólido
- Tener a disposición material de comunicación que use un lenguaje apropiado, ofrezca la información necesaria, y utilice un formato atractivo al adolescente.
- Ofrecer sesiones de discusión en grupo donde el y la adolescente encuentren apoyo entre sus pares.
- Si es posible, ofrecer servicios gratuitos o con un costo que no exceda la capacidad de los usuarios adolescentes.