



World Health
Organization



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

Valentina Baltag

PRIORIDADES DE LA OPS PARA LA SALUD DE LOS ADOLESCENTES

ACCIÓN INTEGRADA Y MULTISECTORIAL

Acceso universal a la salud y cobertura universal

Intervenciones basadas en evidencias en familias, escuelas y comunidades

Empoderamiento y participación

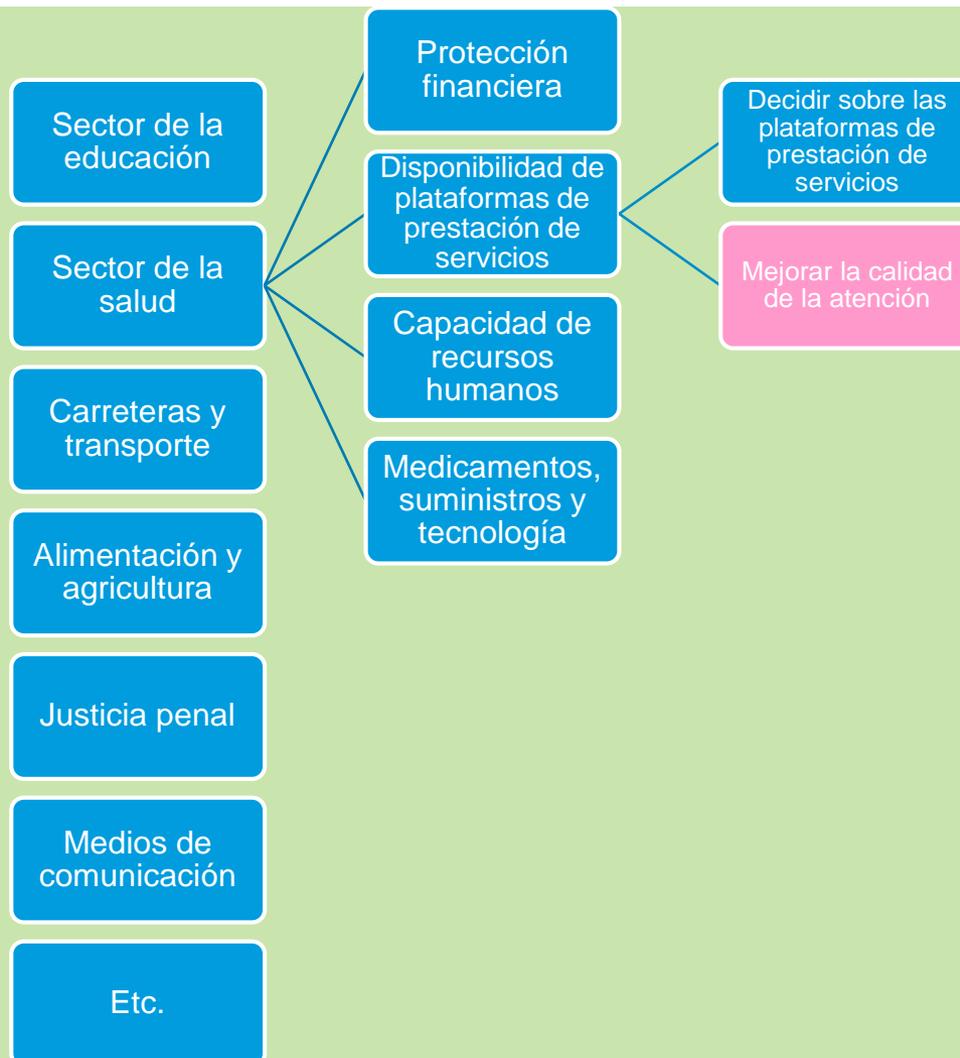
Generación y uso de información estratégica

Equidad y derechos humanos

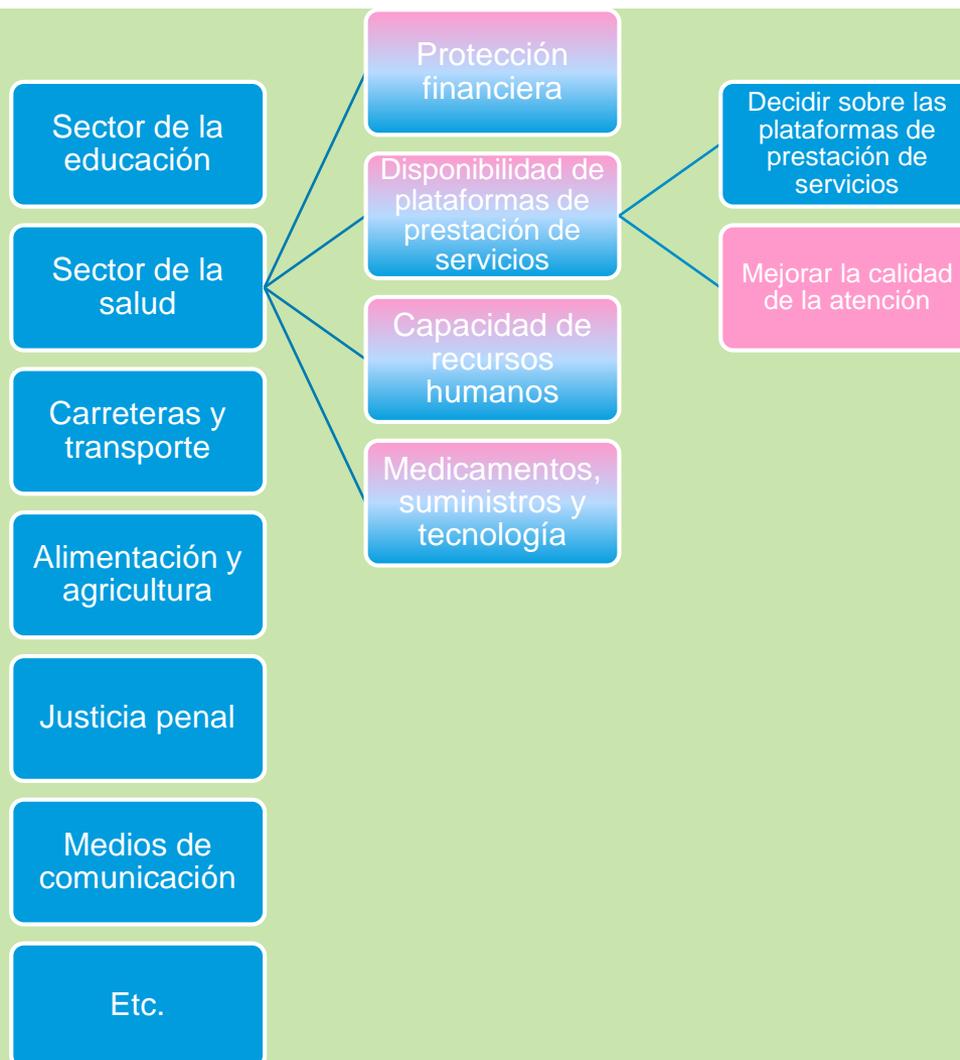
Determinantes sociales de la salud

Enfoque del curso de vida

Poniendo normas de calidad en el contexto de los programas de salud de los adolescentes



Poniendo normas de calidad en el contexto de los programas de salud de los adolescentes



Los servicios de salud para los adolescentes suelen ser:

- Altamente fragmentados**
- Mal coordinados**
- Desiguales en términos de calidad**
- Inaceptable para los adolescentes**
- Falta de intimidad, respeto y confidencialidad (percibido)**
- Miedo al estigma y a la discriminación**
- Imposición de los valores morales de los proveedores de atención**



Una guía para implementar un enfoque **basado en las normas** para mejorar la calidad de los servicios de atención de la salud para los adolescentes

Aumentar el uso de los servicios por parte de los adolescentes

Contribuir a mejorar los resultados de salud

Conocimientos básicos sobre la salud de los adolescentes

Norma 1: El establecimiento de salud pone en funcionamiento sistemas destinados a lograr que los adolescentes estén bien informados sobre su propia salud y sepan dónde y cuándo obtener los servicios de salud.

Apoyo comunitario

Norma 2: El establecimiento de salud pone en funcionamiento sistemas destinados a lograr que los padres, los tutores y otros miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias reconozcan la importancia de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes, respalden esta prestación y fomenten la utilización de los servicios por parte de los adolescentes.

Conjunto de servicios apropiado

Norma 3: El establecimiento de salud ofrece un conjunto de servicios de información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención que satisface las necesidades de todos los adolescentes. Los servicios se prestan en el establecimiento y a través de las redes de derivación de pacientes y las actividades de extensión.

Competencias de los proveedores de atención de salud

Norma 4: Los proveedores de atención de salud poseen las competencias técnicas necesarias para ofrecer una prestación eficaz de servicios de salud a los adolescentes. Los profesionales de salud y también el personal de apoyo respetan, protegen y hacen efectivos los derechos de los adolescentes a la información, la privacidad, la confidencialidad, la no discriminación, a una actitud exenta de prejuicios y al respeto.

NORMA #4: Competencias básicas para los proveedores de atención de salud



3 ÁMBITOS:

- **Conceptos básicos en materia de salud y desarrollo de los adolescentes, y comunicación eficaz**
- **Leyes, políticas y normas de calidad**
- **Atención clínica de los adolescentes con afecciones específicas**

https://www.who.int/maternal_child_adolescent/publications/core_competencies_adolescents/es/

Características de los establecimientos

Norma 5: El establecimiento de salud ofrece un horario de atención conveniente, un ambiente acogedor y limpio y preserva la privacidad y la confidencialidad. El centro cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios para garantizar una prestación eficaz de servicios a los adolescentes.

Equidad y no discriminación

Norma 6: El establecimiento de salud presta servicios de buena calidad a todos los adolescentes, independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, origen étnico, orientación sexual u otras características.

Mejoramiento de la calidad de los datos y del servicio

Norma 7: El establecimiento de salud recoge, analiza y usa los datos sobre la utilización de los servicios y la calidad de la atención, desglosados por edad y sexo, con el fin de respaldar el mejoramiento de la calidad. El personal del establecimiento recibe apoyo en favor de su participación en el progreso continuo de la calidad.

Participación de los adolescentes

Norma 8: Los adolescentes deben participar en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y en las decisiones relacionadas con la atención de salud que reciben y también en algunos aspectos de la prestación de servicios.

CADA NORMA SE OPERACIONALIZA EN CRITERIOS DE INSUMO, PROCESO Y PRODCUTO



| Criterios de insumo | Criterios de proceso | Criterios de prodcuta |
|---|--|---|
| <p>1. En el establecimiento de salud existe un cartel que menciona los horarios de atención</p> <p>2. El establecimiento de salud ofrece en la sala de espera materiales informativos, educativos y de comunicación actualizados que se han elaborado específicamente para los adolescentes</p> <p>3. Los proveedores de atención de salud poseen las competencias necesarias para impartir educación de salud a los adolescentes y difundir comunicación sobre la salud y los servicios disponibles</p> <p>4. El establecimiento de salud cuenta con agentes de extensión capacitados</p> <p>...</p> | <p>6. Los proveedores de atención de salud imparten educación y orientación a los usuarios adolescentes que son adecuadas para su edad y grado de desarrollo y los informan acerca de la disponibilidad de servicios de atención de salud, servicios sociales y de otros tipos.</p> <p>7. Las actividades de extensión que promueven la salud y aumentan la utilización de los servicios por parte de los adolescentes se llevan a cabo en conformidad con el plan del establecimiento de salud.</p> | <p>8. Los adolescentes están bien informados en materia de salud.</p> <p>9. Los adolescentes conocen los servicios de salud disponibles, saben dónde y cuándo se prestan y cómo obtenerlos.</p> |



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

GUÍA DE APLICACIÓN DE UN ENFOQUE FUNDAMENTADO EN LAS NORMAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LOS ADOLESCENTES

Volumen 1: Normas y criterios



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

GUÍA DE APLICACIÓN DE UN ENFOQUE FUNDAMENTADO EN LAS NORMAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LOS ADOLESCENTES

Volumen 2: Guía de aplicación



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

GUÍA DE APLICACIÓN DE UN ENFOQUE FUNDAMENTADO EN LAS NORMAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LOS ADOLESCENTES

Volumen 3: Herramientas para la realización de encuestas de calidad y de cobertura con el fin de obtener datos sobre el cumplimiento de las normas mundiales



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

GUÍA DE APLICACIÓN DE UN ENFOQUE FUNDAMENTADO EN LAS NORMAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LOS ADOLESCENTES

Volumen 4: Hojas de puntuación para el análisis de los datos

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/global-standards-adolescent-care/es/

Las normas deben ser monitoreadas

- ❑ Proceso laborioso y costoso para organizar encuestas
 - ❑ Entrada de datos a mano
 - ❑ Necesidad de experticia para calcular las puntuaciones
 - ❑ Presentación de datos (gráficos, informes) a mano
 - ❑ Recopilación y presentación a mano de datos para revelar tendencias
- ❑ No existe un sentimiento de propiedad de los datos (encuestas externas)
- ❑ Inconveniente para los adolescentes (no hay opciones de tiempo ni de lugar para participar).
- ❑ Preocupaciones sobre la confidencialidad
- ❑ No hay enlace a las acciones para mejorar la calidad

La supervisión de las normas: una plataforma digital



| | |
|---|----|
| Herramientas de medición de la calidad | 7 |
| Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes | 11 |
| Herramienta de entrevista para los gerentes de los establecimientos de salud | 23 |
| Herramienta de observación y lista de verificación para el inventario de los establecimientos | 33 |
| Herramienta de observación directa de la interacción entre el usuario y el proveedor de atención de salud | 44 |
| Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud | 51 |
| Herramienta de entrevista al personal de apoyo | 64 |
| Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adultos | 69 |
| Herramientas de medición de la cobertura | 73 |
| Herramienta de entrevista a los miembros adultos de la comunidad | 76 |
| Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad | 82 |

- Los adolescentes rellenarán el cuestionario o bien después de la consulta, o incluso más tarde en casa accediendo al cuestionario en la web
- Confidencial, hora conveniente
- Los datos se agregarán con el tiempo de muchos clientes adolescentes
- Los proveedores rellenarán los cuestionarios dos veces al año (la frecuencia es decidido por la instalación)

Normas dentro del ciclo de mejoramiento de la calidad





World Health
Organization

¡Gracias!

WHO

20, Avenue Appia
1211 Geneva

Switzerland