



PERÚ

Ministerio de Salud

# Atención Integral de Salud en Adolescentes –Implementación de la Evaluación de los Servicios Diferenciados de Atención Integral para Adolescentes

Dirección de Intervenciones por Curso de Vida y Cuidado Integral-Etapa de Vida Adolescente y Joven

Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública

**EL PERÚ PRIMERO**





**SOBREVIVIR**  
Poner fin a la mortalidad prevenible



**PROSPERAR**  
Lograr la salud y el bienestar



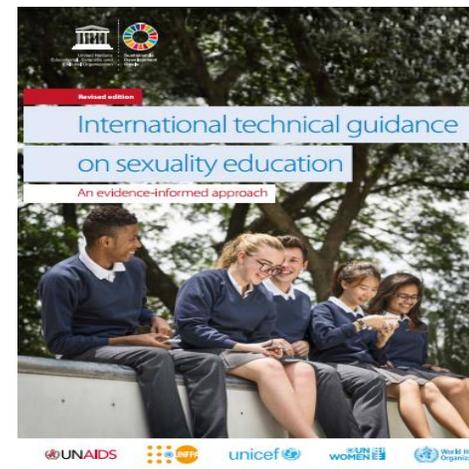
**TRANSFORMAR**  
Ampliar los entornos propicios



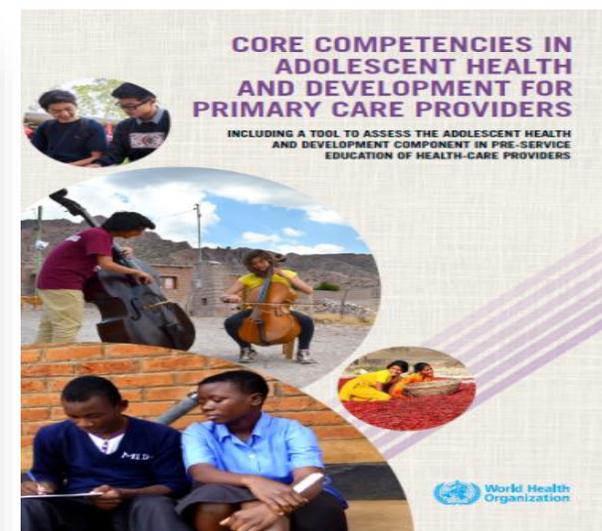
# LA ESTRATEGIA MUNDIAL DE SALUD DE LAS MUJERES, LOS NIÑOS Y LOS ADOLESCENTES. 2016-2030



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Education 2030

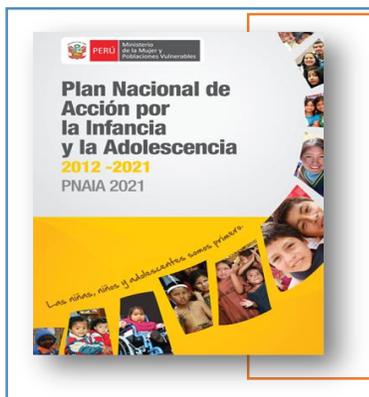




PERÚ

Ministerio de Salud

# PLANES NACIONALES



## Prevención Primaria :

Consiste en la satisfacción integral de las necesidades básicas de la población en desarrollo (adolescentes y jóvenes) para prevenir contextos de riesgo

### OBJETIVO ESTRATEGICO N.º 3.

Consolidar el crecimiento y desarrollo integral de los adolescentes de 12 a 17 años de edad.



## Prevención Primaria y secundaria

Promueve acciones y estrategias en favor de determinados grupos de adolescentes en situación vulnerable y conductas de riesgo social



Establecer las acciones que deben desarrollar las diferentes **instancias involucradas del sector público y sociedad civil** a nivel nacional para prevenir y disminuir el embarazo en adolescentes en el país



Plan Nacional de Reducción y Control de la Anemia y la Desnutrición Crónica Infantil en el Perú: 2017-2021



# Normatividad que sustenta la evolución de los estándares de calidad de los servicios de salud diferenciados para adolescentes

Documento Técnico "Lineamientos de política de salud de las y los adolescentes" (2005)

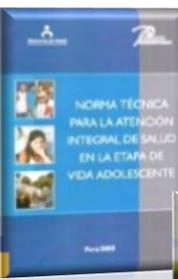
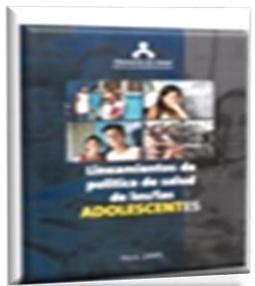
Marco normativo que delimita las en materia de salud de las y los adolescentes, enfocado en **garantizar los derechos humanos de esta población y disminuir sus condiciones de vulnerabilidad, así como las brechas e inequidades que enfrentan en el acceso a los servicios de salud.**

## Normas Técnicas de Atención Integral de Salud Etapa de Vida Adolescente

Marco normativo que establece los lineamientos técnico-administrativos para la atención de la salud de las y los adolescentes, que busca mejorar la atención integral de salud que se brinda a las y los adolescentes en los establecimientos públicos y privados, en un marco de respeto a sus derechos humanos, de equidad, de interculturalidad y de calidad.  
 En su versión de 2005, la herramienta incluye una serie de indicadores que después amplía en su edición de 2012, categorizándolos en indicadores de estructura, proceso y resultado. Algunos de ellos, se intersectan con los criterios de evaluación de la Norma 095.

## Norma Técnica 095 "Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes" (2012)

Marco normativo que provee el conjunto de criterios y estándares que permitan verificar la calidad de los servicios diferenciados de atención integral de salud para las y los adolescentes.  
 A partir de su aprobación de 2012, es la herramienta técnica que guía las estrategias de evaluación y a partir de la cual se ha generado información cuantitativa y cualitativa sobre el estatus de dichos servicios.



2005

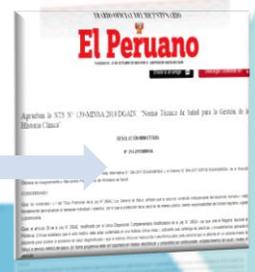


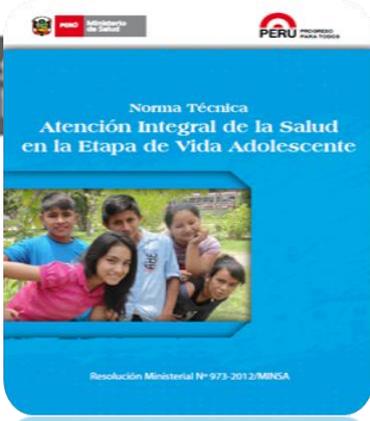
2012



2019

Estudio de Servicios de Lima Metropolitana





# Identificación de Riesgos

# Atención Integral de Salud



En su elaboración debe participar la/el adolescente y es pertinente el acompañamiento del padre, la madre o tutor; tomándose en cuenta los factores protectores y de riesgo



- Consejería en Salud Sexual y Reproductiva
- Riesgos en ITS-VIH-SIDA
- **Suplementación de Hierro mas Ácido Fólico**

## Salud Sexual y Reproductiva

## Salud Mental

- Tamizaje de Depresión , Ansiedad y Drogas
- Habilidades Sociales
- Riesgo Psicosocial
- Exámenes de Laboratorio



- Evaluación Nutricional
- Evaluación odontológica
- Salud Ocular y Auditiva
- Evaluación postural
- Inmunizaciones

## Salud Física Nutricional

## Evaluación Médica, Visitas Domiciliarias



**RESULTADOS INMEDIATOS**  
Adolescentes y jóvenes con plan de atención integral ejecutado.

**RESULTADOS INTERMEDIOS**  
Adolescentes y jóvenes con menores condiciones de riesgo para su salud..

**RESULTADO FINAL**  
Menor morbi-mortalidad y mayor calidad de vida para adolescentes y jóvenes

Adecuados Localmente

Con Participación de las y los adolescentes

Privacidad, Confidencialidad

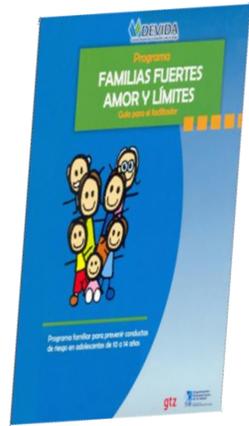
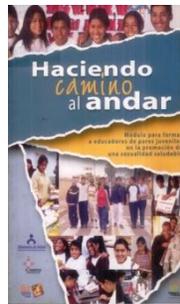
Personal Idóneo CENAN-INS-INSN-INMP-INO-MINSA



Crianza Positiva

Factores Protectores en Salud

Familias Fuertes. Amor y



# Metodología para las sesiones y abordajes



**Fortalecimiento de Factores Protectores**

mh GAP

sesiones de Consejería

Masculinidades

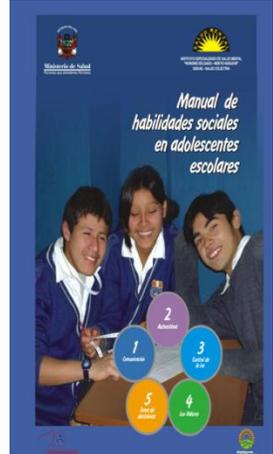
Factores protectores Físicos y Nutricionales



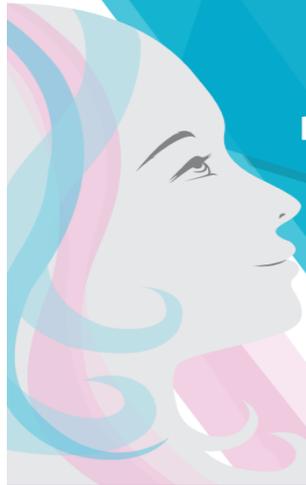
Líderes Escolares

Educadores Pares

Taller de HHSS



GUÍA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE  
**SALUD MENTAL**  
A MUJERES EN SITUACIÓN DE  
**VIOLENCIA**  
OCASIONADA POR LA  
**PAREJA O EXPAREJA**



PERÚ Ministerio de Salud

# DERIVACIÓN

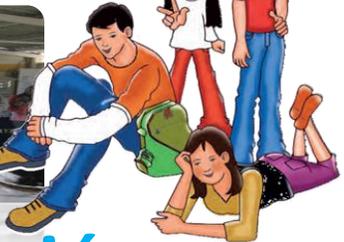
SERVICIOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA



CENTROS COMUNITARIOS EN SALUD MENTAL

MAMIS





# Servicios Diferenciados de Atención integral de Salud para Adolescentes

**Servicios diferenciados para Adolescentes**  
Son espacios que brindan atención integral para adolescentes. Cuentan con profesionales amigables y capacitados para su atención en ambientes exclusivos para dicho fin, o aquel que brinda atención a dedicación exclusiva, en un horario diferenciado y de acuerdo a las disposiciones normativas **SIN DISCRIMINACIÓN**

DENTRO DEL EESS

**HORARIOS DIFERENCIADOS**  
3 HORAS SEMANALES O MAS

**AMBIENTES EXCLUSIVOS**  
TODOS LOS DIAS

**DIFERENCIADOS ESPECIALIZADOS**  
HOSPITALIZACIÓN



CENTROS DE DESARROLLO JUVENIL

**ARTICULACIÓN MULTISECTORIAL PARA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DE RIESGO – OPORTUNIDADES**



FUERA DEL EESS

**SERVICIOS COORDINADOS CON IIEE**

**SERVICIOS COORDINADOS CON OTRAS INSTITUCIONES**

**SERVICIOS MOVILES**



PERÚ

Ministerio  
de Salud

# Normatividad Norma Técnica de Salud: Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes

- **Objetivo General**
- **Establecer el conjunto de criterios y estándares que permitan verificar la calidad de los servicios diferenciados** de atención integral de salud para las/los adolescentes, en el ámbito nacional.



- **2.2 Objetivos específicos**
- **2.2.1 Ofrecer evidencias que en los servicios diferenciados de atención integral de salud** para adolescentes, las decisiones clínicas, no clínicas y preventivo promocionales se manejan con atributos de calidad y se otorgan con el compromiso y la orientación de maximizar la satisfacción de la población adolescente.
- **2.2.2 Promover la cultura de calidad en todos los servicios donde se ofrezca atención** integral a las/los adolescentes a través del cumplimiento de criterios y estándares para evaluación de la calidad.
- **2.2.3 Dotar a los usuarios de información relevante para la selección de los servicios** por sus atributos de calidad.

# Normatividad Norma Técnica de Salud: Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes

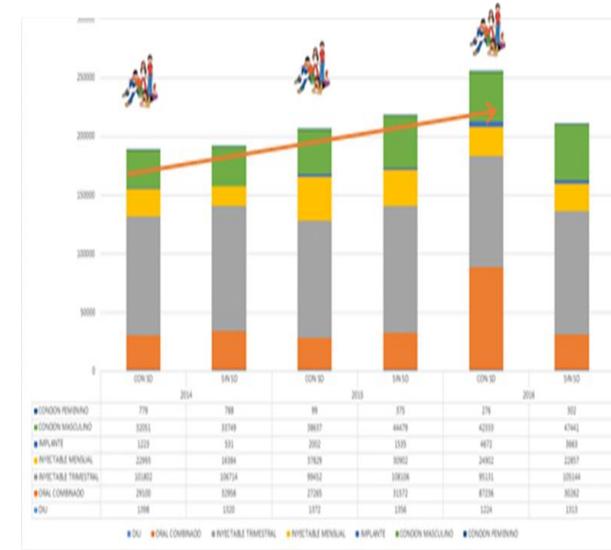
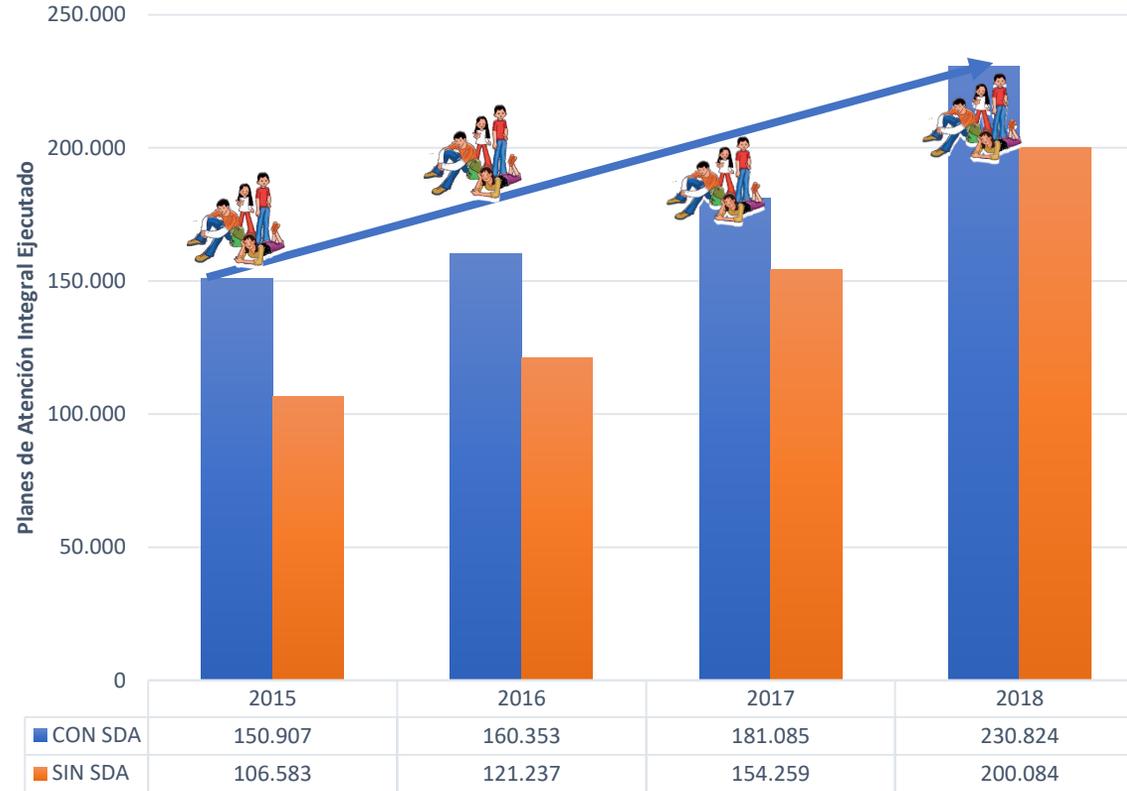
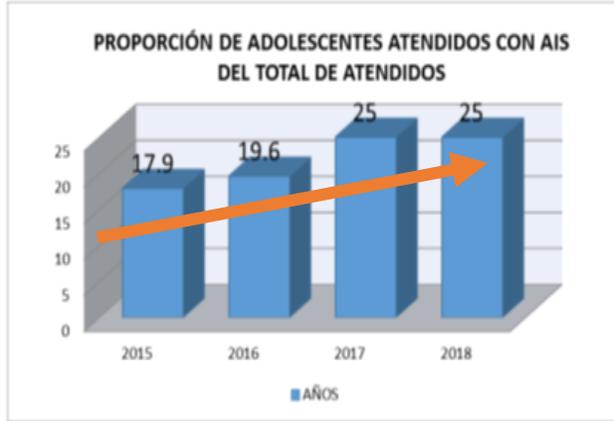
## PROCESOS- MACRO PROCESOS

N° Procesos	N° Macroprocesos	N° Criterios de evaluación
1 Procesos estratégicos	1 Recursos humanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>El servicio diferenciado cuenta con el equipo básico de salud (I nivel) y equipo multidisciplinario (II y III nivel) capacitado en temas relacionados a la salud del adolescente.</li> <li>El coordinador/a u otro miembro del Equipo Técnico de la EVA lidera la realización del análisis de la situación de salud del adolescente.</li> <li>Supervisión del desempeño del equipo básico/multidisciplinario que brinda atención integral a los adolescentes.</li> <li>El servicio cuenta con un plan o programa de capacitación continua que incorpora temas relacionados a la salud integral del adolescente.</li> </ol>
	2 Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>El servicio desarrolla acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad del MINSA</li> <li>El servicio cuenta con mecanismos para identificar las necesidades y las expectativas de las/los adolescentes. (Atención en el intra y extramural).</li> <li>El servicio incorpora la participación de adolescentes en la gestión y organización de las actividades</li> <li>De acuerdo al nivel de atención: El servicio cuenta con el espacio/infraestructura/ materiales y equipos para brindar atención integral y diferenciada a las/los adolescentes.</li> </ol>
	3 Atención de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Profesionales que atienden a las/los adolescentes, identifican y toman decisiones ante conductas de riesgo.</li> <li>El servicio está organizado para responder a los riesgos sociales que afectan a las/los adolescentes.(De acuerdo al nivel de atención)</li> </ol>

N° Procesos	N° Macroprocesos	N° Criterios de evaluación
2 Procesos operativos	1 Atención intramural	<ol style="list-style-type: none"> <li>El servicio oferta el paquete de atención integral, en función a las necesidades de las/los adolescentes, tomando en cuenta las características étnicas y culturales.</li> <li>Historia clínica normada por esta etapa de vida, es utilizada por el personal de salud para la atención integral de salud de las/los adolescentes.</li> <li>El servicio diferenciado brinda las atenciones correspondientes al paquete de atención integral.</li> <li>El personal del servicio observa las disposiciones de privacidad y confidencialidad en su trato con las/los adolescentes. ( Atención integral y Consejería)</li> <li>El servicio de salud, promueve el acceso de los adolescentes al servicio diferenciado.</li> <li>El servicio garantiza que el tiempo de espera para las consultas e interconsultas no sea prolongado.</li> </ol>
	2 Atención extramural	<ol style="list-style-type: none"> <li>Visitas domiciliarias programadas y ejecutadas a aquellos adolescentes, donde se ha identificado factores de riesgo.</li> <li>El servicio cuenta con insumos, materiales y equipos para las actividades extramurales.</li> <li>El servicio planifica y coordina actividades con actores sociales vinculados a la población adolescente.</li> </ol>
3 Procesos de soporte	1 Referencia, contrarreferencia y seguimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Referencias y contrarreferencias de las/los adolescentes, se realiza con los formatos normados por el MINSA.</li> <li>El servicio está organizado para asegurar un traslado oportuno y seguro de las/los adolescentes, en concordancia a la normatividad del MINSA.</li> <li>El servicio desarrolla mecanismos de coordinación con las redes sociales para el apoyo a la referencia, contra referencia y seguimiento de adolescentes.</li> </ol>
	2 Apoyo diagnóstico	<ol style="list-style-type: none"> <li>El establecimiento realiza los servicios médicos de apoyo, de acuerdo a la necesidad de las/los adolescentes, según nivel de atención.</li> <li>Los resultados de los servicios de apoyo diagnóstico están disponibles oportunamente.</li> </ol>
	3 Gestión de la información	<ol style="list-style-type: none"> <li>El servicio registra, analiza y difunde la información generada en relación a las/los adolescentes.</li> <li>El servicio se conduce basada en el análisis de la situación de salud de las/los adolescentes de la localidad y la información estadística generada.</li> <li>El servicio realiza o promueve la investigación operacional a partir del uso de información e implementa cambios basados en los resultados.</li> <li>El servicio identifica las lecciones aprendidas, sistematiza y difunde experiencias exitosas.</li> </ol>



## Planes de Atención Integral Ejecutado en los Servicios Diferenciados para Adolescentes en los años 2015-2018



Fuente :OGTI - MINSa

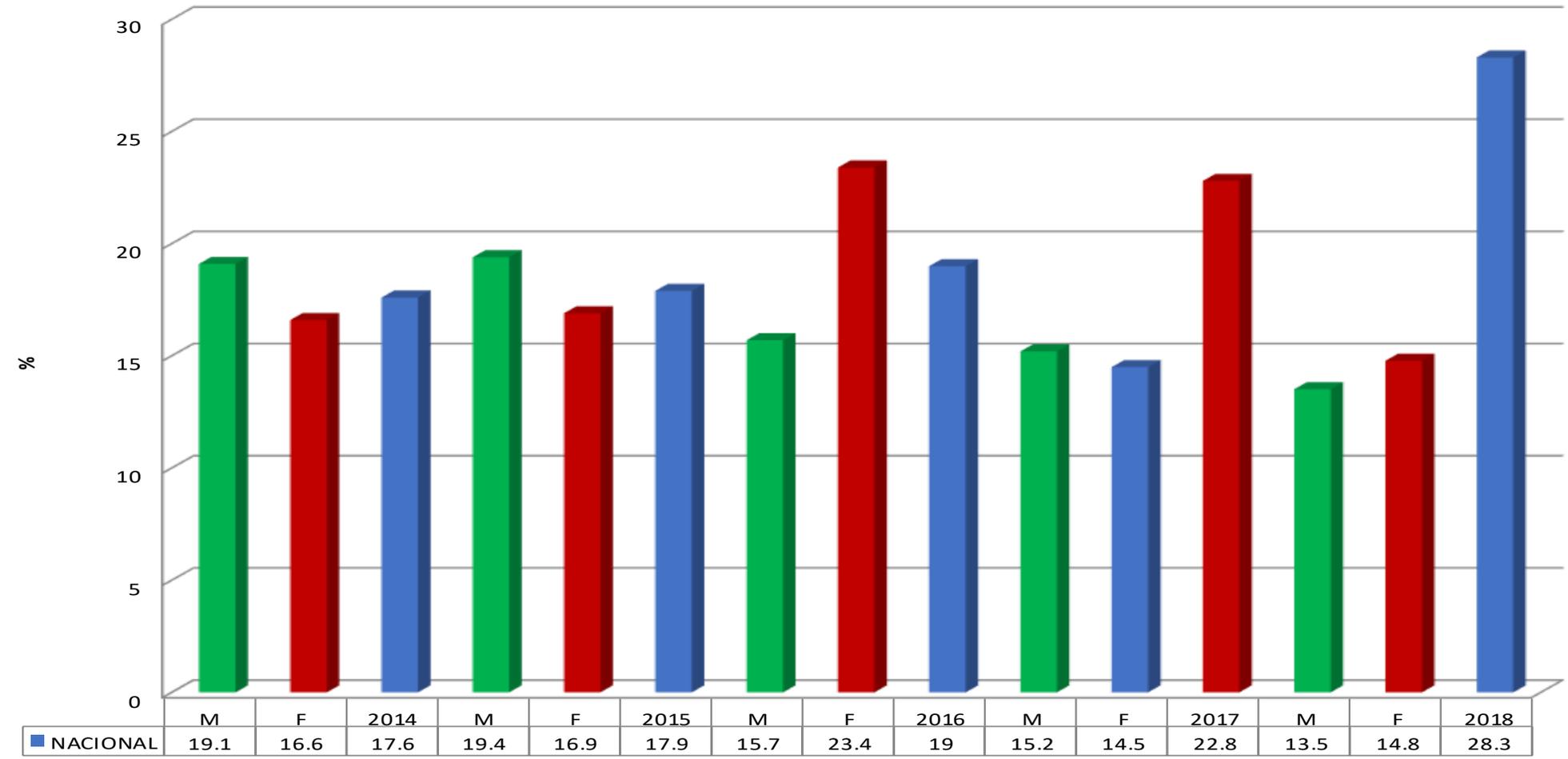
Fuente :OGTI - MINSa

Fuente :OGTI - MINSa



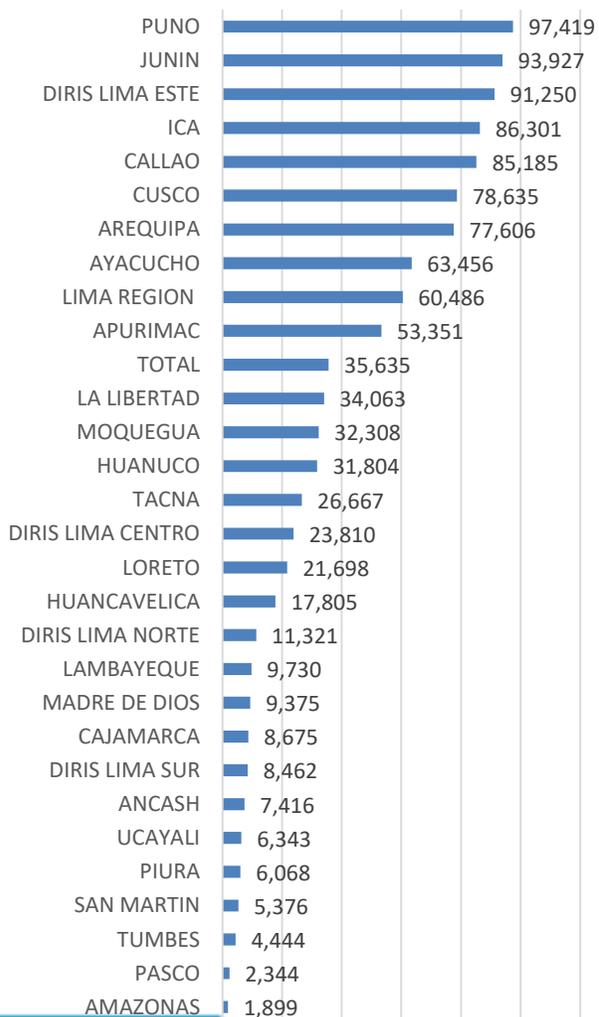


### PORCENTAJE DE ADOLESCENTES CON ATENCIÓN INTEGRAL EN RELACIÓN A LOS ATENDIDOS POR SEXO 2014-2018





% de Servicios Diferenciados para Adolescentes 2019



SERVICIOS DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES 2019										
DEPARTAMENTO	Horarios diferenciados	Servicios con ambientes exclusivos Servicios con ambientes exclusivos	Servicios diferenciados especializados	Servicios coordinados en instituciones educativas	Servicios móviles para atención integral	Servicios Coordinados con Otras Instituciones	Centro de Desarrollo Juvenil	Total de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes 2019	TOTAL DE EESS 2019	% de Servicios 2019
AMAZONAS	8	1						9	474	1.9
ANCASH	17	6			8			31	418	7.4
APURIMAC	185	16			6			207	388	53.4
AREQUIPA	174	26			1			201	259	77.6
AYACUCHO	179	40					5	224	353	63.5
CAJAMARCA	70	4					0	74	853	8.7
CALLAO	40	4					2	46	54	85.2
CUSCO	253	12					0	265	337	78.6
HUANCAVELICA	55	18					0	73	410	17.8
HUANUCO	94	2				2	6	104	327	31.8
ICA	119	7					0	126	146	86.3
JUNIN	419	41					4	464	494	93.9
LA LIBERTAD	74	35					0	109	320	34.1
LAMBAYEQUE	10	6					2	18	185	9.7
LIMA REGION	187	12					0	199	329	60.5
LORETO	92	0					0	92	424	21.7
MADRE DE DIOS	5	0					4	9	96	9.4
MOQUEGUA	16	5					0	21	65	32.3
PASCO	4	2					0	6	256	2.3
PIURA	24	1					0	25	412	6.1
PUNO	401	50					2	453	465	97.4
SAN MARTIN	18	2						20	372	5.4
TACNA	20	0					0	20	75	26.7
TUMBES	2	0					0	2	45	4.4
UCAYALI	13	4					0	17	268	6.3
DIRIS LIMA NORTE	8	4					0	12	106	11.3
DIRIS LIMA SUR	8	3					0	11	130	8.5
DIRIS LIMA ESTE	70	2					1	73	80	91.3
DIRIS LIMA CENTRO	15	5					0	20	84	23.8
TOTAL	2580	308	0	15	2	6	20	2931	8225	35.6



PERÚ

Ministerio de Salud

# SERVICIOS DIFERENCIADOS

## Total 2931(35.6%)

**Cajamarca**  
EESS 853  
Servicios Diferenciados 70(8.7%)

**Tumbes**  
EESS 45  
Servicios Diferenciados 2 ( 4.5%)

**Piura**  
EESS 412  
Servicios Diferenciados 25(6.1%)

**Lambayeque**  
EESS 179  
Servicios Diferenciados 18(10.1%)

**La Libertad**  
EESS 320  
Servicios Diferenciados 109 (34%)

**Ancash**  
EESS 418  
Servicios Diferenciados 31(7.4%)

**Lima Región**  
EESS 329  
Servicios Diferenciados 199 ( 60%)

**Callao**  
EESS 54  
Servicios Diferenciados 46 (85.2%)

**Huancavelica**  
EESS 410  
Servicios Diferenciados 73(17.8%)

**Ica**  
EESS 146  
Servicios Diferenciados 126 (86.3%)

**Ayacucho**  
EESS 353  
Servicios Diferenciados 224 (63.5%)



**Amazonas**  
EESS 474  
Servicios Diferenciados 9 (2%)

**Arequipa**  
EESS 259  
Servicios Diferenciados 201(78%)

**Moquegua**  
EESS 65  
Servicios Diferenciados 21 ( 32.3%)

**Loreto**  
EESS 424  
Servicios Diferenciados 92(22%)

**San Martín**  
EESS 372  
Servicios Diferenciados 20( 5.4%)

**Huánuco**  
EESS 327  
Servicios Diferenciados 104(31.8%)

**Pasco**  
EESS 256  
Servicios Diferenciados 6(2.3%)

**Ucayali**  
EESS 268  
Servicios Diferenciados 17 (6%)

**Junín**  
EESS 494  
Servicios Diferenciados 464 ( 93.9%)

**Madre de Dios**  
EESS 96  
Servicios Diferenciados 9(9%)

**Cusco**  
EESS 337  
Servicios Diferenciados 265 (79%)

**Apurímac**  
EESS 388  
Servicios Diferenciados 207 (53%)

**Puno**  
EESS 465  
Servicios Diferenciados 453(97%)

**Tacna**  
EESS 75  
Servicios Diferenciados 20( 26.7%)

Fuente: DISAS, DIRESAS Y GERESAS

Menos del 10%  
Entre 11 a 49%  
Mas del 50%



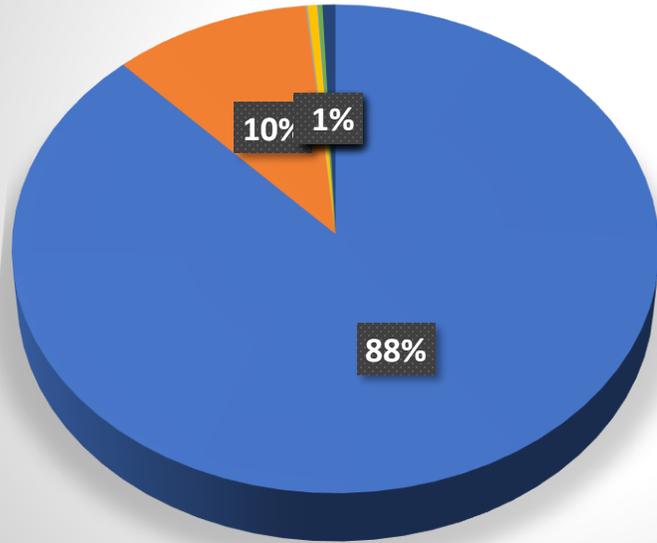
PERÚ

Ministerio de Salud

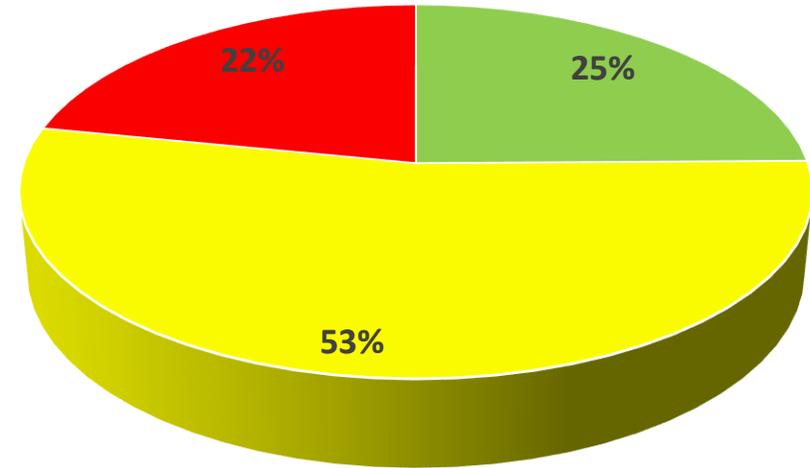
### Ambientes Exclusivos con Evaluación según Norma Técnica SDA 2019

■ OPTIMO ■ EN PROCESO ■ POR FORTALECER

## PORCENTAJE POR MODALIDAD DE SERVICIO DIFERENCIADO SEGUN GERESA, DIRESA, DIRIS 2019



- Horarios diferenciados
- Servicios con ambientes exclusivos
- Servicios diferenciados especializados
- Servicios coordinados en instituciones educativas
- Servicios móviles para atención integral
- Servicios Coordinados con Otras Instituciones
- Centro de Desarrollo Juvenil



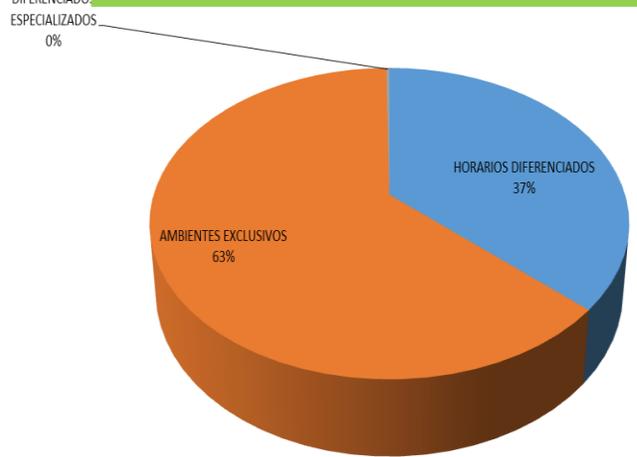
EVALUADOS	238	77%
SIN EVALUACIÓN	70	23%
<b>TOTAL DE AMBIENTES EXCLUSIVOS</b>	<b>308</b>	

# Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes con actualización de su Cartera de Servicios por RENIPRES SUSALUD 2019

DEPARTAMENTO	Horarios diferenciados	Servicios con ambientes exclusivos Servicios con ambientes exclusivo	Servicios diferenciados especializados	Total RENIPRESS
AMAZONAS	8			8
ANCASH		1		1
APURIMAC	17	9		26
AREQUIPA	2	11		13
AYACUCHO	112	27		139
CAJAMARCA	198	67		265
CALLAO	21	3		24
CUSCO	3	1		4
HUANCAVELICA	52	13		65
HUANUCO	197	3		200
ICA	89	6		95
JUNIN	96	11		107
LA LIBERTAD	23	13		36
LAMBAYEQUE	2	4		6
LIMA REGION	143	7		150
LORETO				0
MADRE DE DIOS	2			2
MOQUEGUA				0
PASCO	2	3		5
PIURA	17	3		20
PUNO	53	10		63
SAN MARTIN	7	2		9
TACNA	5	3		8
TUMBES	35	5		40
UCAYALI	14			14
DIRIS LIMA NORTE	9	1		10
DIRIS LIMA SUR	6	1		7
DIRIS LIMA ESTE	31	1	1	33
DIRIS LIMA CENTRO	29	1	2	32
TOTAL	1173	206	3	1382



**TIPOS DE SERVICIOS DIFERENCIADOS SEGÚN RENIPRESS 2019**



Fuente :SUSALUD RENIPRESS



# 44 SERVICIOS DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES EMBLEMÁTICOS 2019



SERVICIOS DIFERENCIADOS EMBLEMÁTICOS: AMBIENTES EXCLUSIVOS					
No.	DISA / DIRESA	SERVICIO DIFERENCIADO	NIVEL I-3	SERVICIO DIFERENCIADO	NIVEL I-4
1	AMAZONAS	C. LA PECA	I-3		
2	ANCASH	C.S. MONTERREY	I-3	C.S.SANTA	I-4
3	ABANCAY			C.S. PUEBLO JOVEN	I-4
4	ANDAHUAYLAS			C.S. SAN JERÓNIMO	I-4
5	AREQUIPA	C.S. CIUDAD DE DIOS	I-3	C.S. HUNTER	I-4
6	AYACUCHO	HOSP.REGIONAL AYACUCHO	II-1	C.S. TAMBO	I-4
7	CAJAMARCA			C.S. BAÑOS DEL INCA	I-4
8	CUSCO			C.S. CALCA	I-4
9	HUANCAVELICA	C.S. ACORIA	I-3		
10	HUANUCO	C.S. TAMBICOMARY	I-3		
		C.S. AMBO	I-3		
11	ICA	C.S. LA TINGUIÑA	I-3	C.S. PUEBLO NUEVO	I-4
12	JUNIN	C.S. CHILCA	I-3	C.S. LA CONCEPCIÓN	I-4
13	LA LIBERTAD	C.S. HUANCHACO	I-3		
14	LAMBAYEQUE	C.S. ETEN	I-3		
15	LORETO			C.S. SAN JUAN	I-4
16	MADRE DE DIOS	C.S. MAZUCO**	I-3		
17	MOQUEGUA	C.S. SAMEGUA	I-3	C.S. ALTO ILO	I-4
18	PASCO			C.S. PAUCARTAMBO	I-4
19	PIURA	C.S. KM. 50 (HUANCABAMBA)	I-3	C.S TAMBOGRANDE	I-4
20	PUNO	C.S. MAÑAZO	I-3		
21	SAN MARTIN	C.S. SEGUNDA JERUSALEN	I-3		
22	TACNA			C.S. SAN FRANCISCO	I-4
23	TUMBES			C.S. ZORRITOS	I-4
24	UCAYALI	C.S. MAZIZEA	I-3		
25	CALLAO			C.S. ACAPULCO	I-4
				C.S. BELLAVISTA	I-4
26	LIMA SUR			C.M.I . DANIEL A. CARRIÓN	I-4
27	LIMA REGIÓN	C.S. OYÓN	I-3		
28	LIMA ESTE	C. S. CHANCAS ANDAHUAYLAS	I-3	INSN-SAN BORJA	III-1
				INSN-BREÑA	III-1
				INMPN	III-1
29	LIMA CENTRO	C.S. LA HUAYRONA	I-3	C.S. JUAN PÉREZ CARRANZA	I-3
30	LIMA NORTE	C.S. AÑO NUEVO	I-3	C.S. STA. LUZMILA	I-4



# 12 CENTROS DE DESARROLLO JUVENIL IMPLEMENTADOS EN MUNICIPIOS AL I SEMESTRE 2019

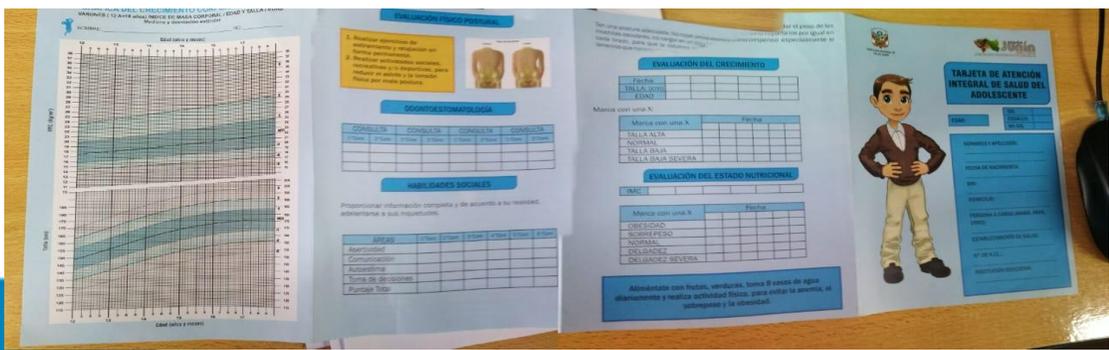
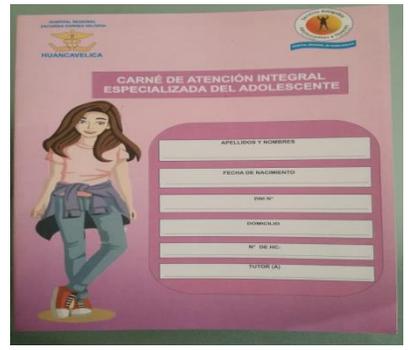
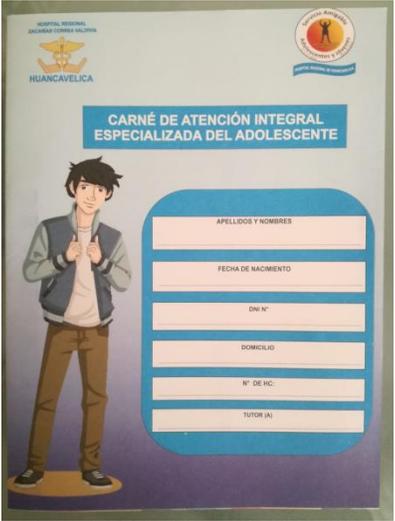
REGIONES	Provincia	Distrito	EESS/municipalidad
AYACUCHO	Huanta	Huanta	Municipalidad
	Lucanas	Puquio	Municipalidad
HUANUCO	Pachitea	Pachitea	C.S. PANAQ
			C.S. MOLINO
			C.S. TAMBILLO-UMARI
	Huanuco	Chinchao	C.S. ACOMAYO
	Ambo	Colpas	P.S. COLPAS
San Francisco de mosca		PS. MOSCA	
LIMA ESTE	Lima	Ate	
PUNO	Chucuito	Juli	Hospital Juli
	San Roman	Juliaca	Hospital Carlos Monge M.*
	El Collao	Ilave	Hospital Ilave
	Puno	Puno	Hospital Puno



Fuente : Dirección de Promoción de la Salud



# Anteproyectos: Carné de Salud Adolescente y Encuesta de Satisfacción del Usuario Adolescente -UTFC



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ADOLESCENTE QUE ACUDE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SERVICIOS DIFERENCIADOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PARA ADOLESCENTES Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

## ENCUESTA DEL ADOLESCENTE EN EL CONSULTORIO O EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PARA ADOLESCENTES DE DIFERENTE MODALIDAD, NIVEL Y CATEGORÍA

<b>N° Encuesta:</b>											
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DE LOS DIFERENTES NIVELES</b>											
<b>Nombre del encuestador:</b>	_____										
<b>Establecimiento de Salud:</b>	_____										
<b>Cuenta con un Servicio Diferenciado para Adolescente</b>	SI <input type="checkbox"/> 1 NO <input type="checkbox"/> 2										
<b>Fecha:</b>	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>										
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta o en el servicio diferenciado para adolescentes del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales, es decir no la comentaremos a nadie y es anónima. Agradeceremos su participación.</p>											
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>											
<b>1. Condición del encuestado</b>	Usuario (a) <input type="checkbox"/> 1 Acompañante <input type="checkbox"/> 2										
<b>2. Edad del encuestado en años</b>	<input type="text"/>										
<b>3. Sexo</b>	Masculino <input type="checkbox"/> 1 Femenino <input type="checkbox"/> 2										
<b>4. Nivel de estudio</b>	<table border="1"> <tr><td>Sin Instrucción</td><td>1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td>2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td>3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td>4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td>5</td></tr> </table>	Sin Instrucción	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Sin Instrucción	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
<b>5. Tipo de seguro por el cual se atiende en el establecimiento de salud</b>	SIS <input type="checkbox"/> 1 Ninguno <input type="checkbox"/> 2 Otro <input type="checkbox"/> 3										
<b>6. Tipo de usuario</b>	Nuevo (Primera vez) <input type="checkbox"/> 1 Continuidad (acude frecuentemente) <input type="checkbox"/> 2										
<b>7. Especialidad/servicio/servicio diferenciado para adolescente donde fue atendido:</b>	<table border="0"> <tr> <td>Médico <input type="checkbox"/></td> <td>Enfermero <input type="checkbox"/></td> <td>Odentólogo <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Obstetra <input type="checkbox"/></td> <td>Psicólogo <input type="checkbox"/></td> <td>Otro <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Médico <input type="checkbox"/>	Enfermero <input type="checkbox"/>	Odentólogo <input type="checkbox"/>	Obstetra <input type="checkbox"/>	Psicólogo <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>				
Médico <input type="checkbox"/>	Enfermero <input type="checkbox"/>	Odentólogo <input type="checkbox"/>									
Obstetra <input type="checkbox"/>	Psicólogo <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>									



## ESTUDIO DE CASO

# LA EXPERIENCIA DEL PERÚ EN EL DESARROLLO, LA IMPLEMENTACIÓN Y EL MONITOREO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES.

Documentar la experiencia del Perú en el desarrollo, la implementación y el monitoreo de estándares de calidad de los servicios de salud diferenciados para adolescentes, a través de una revisión de su evolución y un análisis de los datos generados a partir de las herramientas de evaluación de los mismos.

### Resultados

En primer lugar, **la consolidación de un paquete normativo sobre servicios diferenciados para adolescentes, alineado a los criterios internacionales**, y desarrollado a partir **de las experiencias nacionales, regionales y locales para promover y garantizar la atención integral de salud de la población adolescente**. Esto ha sido resultado, en gran medida, del **compromiso y liderazgo del equipo de trabajo del MINSA que conduce la implementación y evaluación de los servicios diferenciados en los tres niveles de gobierno**. Dichos actores han tenido, asimismo, la capacidad de **generar alianzas y lograr una colaboración** interinstitucional y multisectorial.



## RETOS

- De acuerdo con el “Marco mundial de acción acelerada para la salud de los adolescentes” (AA-HA por sus siglas en inglés), publicado por la OMS en 2017, **la satisfacción de las necesidades de la población adolescente, requiere asignar recursos y tomar decisiones de FINANCIAMIENTO dentro y fuera del sector de la salud.**
- **Planificar la evaluación es crucial para reorientar los objetivos de los programas, anticipar riesgos e incorporar aprendizajes derivados** de la implementación de los servicios diferenciados, **sugiere la documentación** de las experiencias y el intercambio entre regiones se precisa como una acción clave en esta tarea.
- **Mejorar el nivel de conocimiento normativo** de las y los prestadores de servicios de salud diferenciados para adolescentes, lo que hace necesario promover espacios de formación continua **no sólo en materia jurídica**, sino **también en el diseño de programas presupuestales basados en los planes de mejora**, el seguimiento de indicadores, la modernización de los sistemas administrativos y de gestión, y el monitoreo transparente y participativo del ejercicio de recursos.
- Finalmente, es preciso señalar que, en el caso del Perú, la herramienta técnica de evaluación se ha centrado en la recopilación de información únicamente a través del personal de los establecimientos de salud en sus distintos niveles, mientras que en otros países se ha **destacado la importancia de contar también con herramientas dirigidas a las y los adolescentes, a promotores y promotoras de la salud y a integrantes de las comunidades.**
- **Se identifica la necesidad de fortalecer los enfoques transversales de derechos humanos, de género e intercultural en la aplicación de la normatividad y las herramientas de evaluación, que permitan, asegurar que la atención, además de proteger la privacidad y confidencialidad, brinde un trato respetuoso y no discriminatorio a las y los usuarios adolescentes**



PERÚ

Ministerio  
de Salud



## Estudio de caso :Implementación de los servicios diferenciados de la atención integral de salud para adolescentes en Lima Metropolitana-Perú 2017

El estudio tuvo por objetivo describir la implementación de los servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes con énfasis en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud en Lima Metropolitana.

### RESULTADOS

#### Objetivo General

Existe una implementación parcial de los servicios diferenciados posiblemente **debido a los limitados recursos económico y a problemas de gestión que se expresa en una incompleta ejecución presupuestal** en algunas actividades por ejemplo, del Presupuesto por Resultados Materno Neonatal.



# En los pasos a seguir se sugiere:

- 1.- **Incrementar sustancialmente el presupuesto** para las actividades de salud de los adolescentes en todos los programas presupuestales.
- 2.- **Planear y ejecutar acciones de mejora de la gestión para lograr resultados óptimos** en la ejecución presupuestal y en la ejecución física de las metas programadas.
- 3.- **Verificar la calidad de las metas físicas reportadas en la página de transparencia del MEF** y hacer consistencia con la ejecución presupuestal.
- 4.- **Brindar capacitación y acompañamiento a los EESS para la implementación de los servicios** diferenciados de la atención integral de salud a los adolescentes. En la capacitación habría que **fortalecer habilidades para la gestión, para el análisis situacional de la salud de los adolescentes, para la promoción de la participación de adolescentes en los EESS.**
- 5.- **Realizar acciones de abogacía a nivel del Ministerio de Salud y de las DIRIS para que asignen el personal y los recursos para la atención de la salud de los adolescentes.**





# Los adolescentes entrevistados fueron usuarios de los establecimientos de salud y CDJ.

- En general los adolescentes manifiestan satisfacción con la atención.
- No obstante, mencionan que **les gustaría que los ambientes sean más amplios y limpios, que la espera no sea tan larga. Señalan que se han sentido escuchados.**
- Entrevistadora: ¿Cómo te gustaría que sea ese ambiente?
- Adolescente: **Que sea más amplio y que sea más ... Limpio, aseado, a veces hay polvo y eso también afecta a uno que se enferma (usuario adolescente).**
- “Entrevistadora: ¿Qué recomendaciones darías para mejorar la atención que recibiste?
- **Adolescente: Que sea más rápido para que los pacientes no se aburran y sea más rápida la atención” (Usuario adolescente)**
- Entrevistadora: Desde que llegaste a triaje hasta que te han atendido ¿Cuánto tiempo más o menos has esperado?
- **Yo vine acá a las once, once y media creo ¿qué hora es? Las 2 de la tarde ( 4 horas )**
- “Entrevistadora: ¿Qué es lo que más te gusta del servicio?
- **Adolescente: Que atienden bien, se demoran para atender porque te atienden muy bien**
- Entrevistadora: ¿Cómo es muy bien?
- **O sea te explican bien, te hablan de, te explican bien” (adolescente embarazada)**



# Conclusiones

- Los establecimientos con ambientes exclusivos se evaluaron en un 77% con el conjunto de criterios y estándares que permite verificar la calidad de los servicios diferenciados de atención integral de salud para las/los adolescentes, en el **ámbito nacional y parte para los proceso de mejora.**
- La implementación de servicios diferenciados para la atención integral en salud a los adolescentes, han contribuido a mejorar el **Acceso a la atención integral** como se observa en el incremento porcentual de los adolescentes de 17% (2015) al 25 % (2018) del total de los atendidos y 10 % del total de la población total.
- La Guía nos permitió ofrecer evidencias que los servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes, las debe otorgar compromiso y la orientación de maximizar la satisfacción de la población adolescente **con una participación activa –Anteproyecto de Satisfacción del Usuario Adolescente SERQUAL Modificada-UTFC.**
- Se han elaborado dos estudios de caso el primero a nivel del país el cual será presentado el 14 de agosto del presente y el segundo en coordinación con la Universidad Cayetano Heredia en Lima Metropolitana los cuales demuestran **que los servicios presenta algunas deficiencias pero tiene elementos positivos como privacidad interna y externa, energía eléctrica, equipos para la atención de uso exclusivo de los adolescentes, fichas para tamizaje de temas de salud mental etc.** Debe precisarse que los espacios (consultorios) son pequeños, pudiendo limitar la calidad de la atención y **la asignación per cápita en varias actividades no supere los S/. 3. Recomienda mayor inversión en la salud de los adolescentes.**



PERÚ

Ministerio  
de Salud

- La cultura de calidad expresa en la guía, permitió elaborar las orientaciones para la **Pertinencia Cultural en los servicios diferenciados para adolescentes con la Direccion de Pueblos Indígenas.**
- La selección de los servicios por sus atributos de calidad nos permitió incrementar en los últimos años **de 3% a 25% de servicios con ambientes exclusivos óptimos que resultan ser los emblemáticos.** Cada región ha seleccionado dos **Servicios modelos**, es pertinente mencionar en el marco del Curso de vida las intervenciones se está brindando **en los establecimientos con o sin servicios diferenciados y realizando** atenciones en las Instituciones Educativas en su diversidad, Institutos Publico y Universidades.
- Así también **estos servicios están siendo ofertados mediante la cartera de servicios** en el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, la Super Intendencia realiza la evaluación en el marco de su competencias de acuerdo a sus características locales.





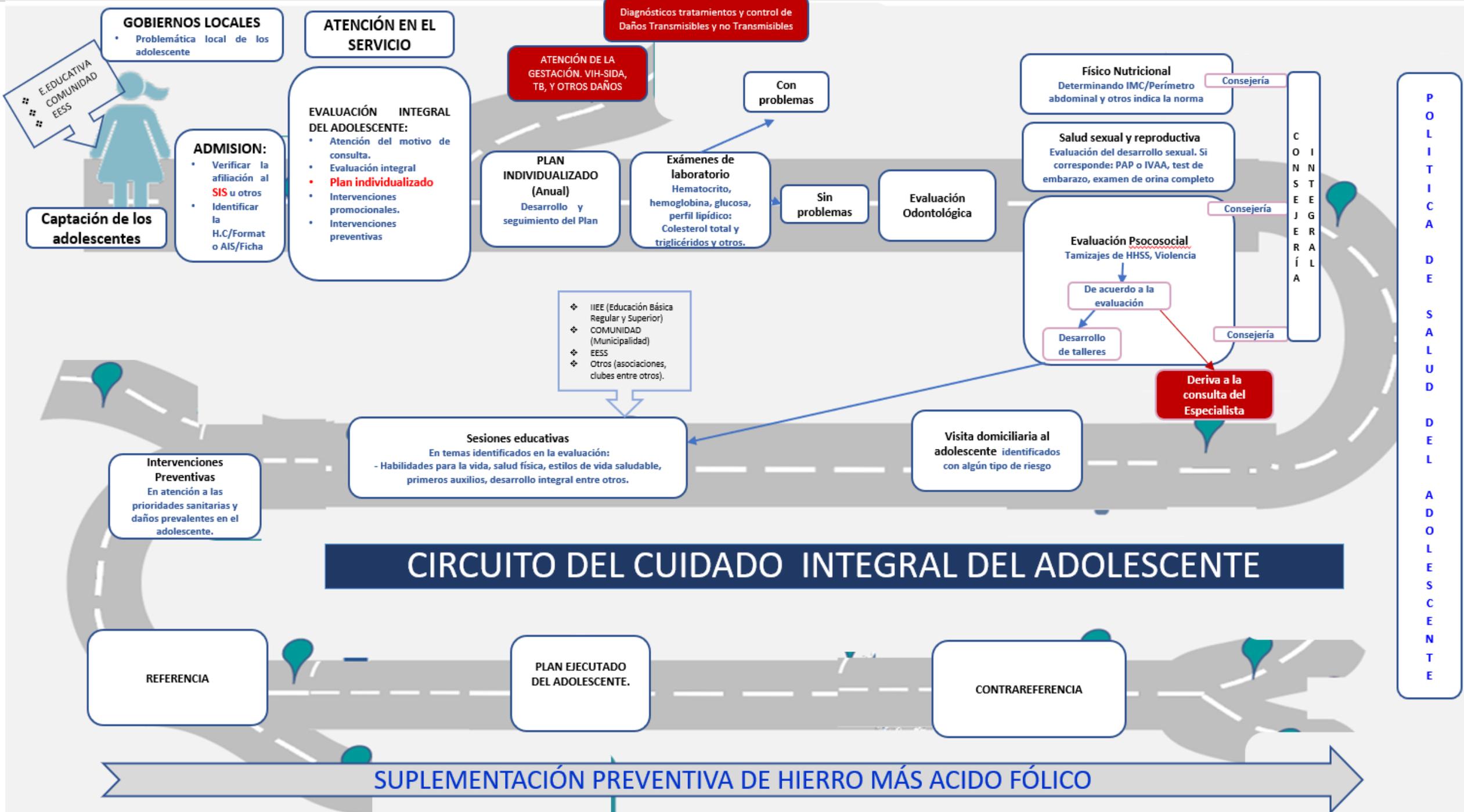
PERÚ

Ministerio  
de Salud

## BARRERAS , LIMITACIONES Y DESAFIOS

**Evidencia Científica :  
Intervenciones y  
recomendaciones en las  
intervenciones en la  
Amazonía**

- **PROTECCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS EN SUS DIFERENTES MODALIDADES**
  - ✓ Actualizar la normatividad
  - ✓ Redefinir la modalidad de Servicios para Adolescentes
  - ✓ Cumplimiento de criterios y estándares mundiales
  - ✓ Actualizar la Guía de implementación de Servicios Diferenciados para Adolescentes
- **INVESTIGACIONES**
  - ✓ Calidad mediante satisfacción del usuario intra y extramuro
- **FINANCIAMIENTO**
- **Políticas Perú País Saludable**
- ✓ **PLAN COMUNICACIONAL –USO DE TECNOLOGIAS**





PERÚ

Ministerio  
de Salud

[ipacheco@minsa.gob.pe](mailto:ipacheco@minsa.gob.pe)

**Dirección de Intervenciones por Curso de Vida y Cuidado  
Integral-Etapa de Vida Adolescente y Joven  
Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud  
Pública**