




# **BUENAS PRACTICAS DE ATENCIÓN A LA SALUD ADOLESCENTE**



# EVALUACION de CALIDAD de ATENCION

- La calidad en el marco de la atención ofrece
  - una definición de trabajo útil
  - ¿Cómo estamos haciendo lo que más necesita ser hecho?
  - Hace más fácil que los adolescentes obtengan los servicios de salud que necesitan
  - proporcionando a los servicios de salud
- 

# BUENAS PRÁCTICAS para la ATENCIÓN A LA SALUD DE LAS ADOLESCENCIAS URUGUAYAS

es una estrategia para acompañar a los prestadores en el logro de la mas alta CALIDAD DE ATENCIÓN a la salud mediante un cambio en la cultura organizacional de la red de atención.

Promueve

garantía de competencia técnica, estructura física y tecnología adecuados a la diversidad de usuarios

y

estandarización de procesos y adecuación de la tecnología para garantizar equidad en el acceso, trato digno y seguridad de las personas.

EL PROCESO

AUTOEVALUACION

1 AÑO

ACREDITACION



# INSUMOS

- ❑ DOCUMENTO MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGICO (SNIS y Recomendaciones)
- ❑ PROTOCOLO DE ESPACIOS ADOLESCENTES
- ❑ MANUAL DE EVALUACION para los SERVICIOS BASICOS y para los SERVICIOS AVANZADOS (Servicios de Primer Nivel MSP-PPNT)
- ❑ INSTRUMENTOS DE VERIFICACION

# EVALUACION DE CALIDAD

## DIMENSIONES

- ❑ DESEMPEÑO GENERAL
- ❑ RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
- ❑ INFORMACION POBLACIONAL
- ❑ PROMOCION DE SALUD Y PARTICIPACION CIUDADANA
- ❑ CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS
  - ❑ Accesibilidad
  - ❑ Continuidad de la Atención



# ESTRATEGIA DE EVALUACION

- ▣ LAS DIMENSIONES SE EXPRESAN EN PRÁCTICAS
- ▣ LAS PRÁCTICAS SE MIDEN MEDIANTE ESTÁNDARES DE CALIDAD
- ▣ LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD se ponderan en NIVELES DE CUMPLIMIENTO 0, 1 o 2



# DOS ESCENARIOS

## *Prácticas para el desarrollo de los estándares en servicios básicos*

- Policlínicas de médico de referencia
- Policlínicas adolescentes
- Urgencia y emergencia
- Área de internación

## *Prácticas para el desarrollo de los estándares en servicios avanzados*

- **Espacios adolescentes**
- Espacios de salud sexual y reproductiva
- Equipos de salud mental
- Equipos de violencia





# PLANTILLA DE DIMENSIONES Y PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE LOS ESTÁNDARES BÁSICOS

## DIMENSION I- DESEMPEÑO GENERAL en relación a las BUENAS PRÁCTICAS

Práctica 1- La institución cuenta con una política explícita que promociona, protege y apoya las buenas prácticas de atención a la salud y ésta es sistemáticamente puesta en conocimiento de todo el equipo de salud y es accesible a los usuarios.

## ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS

### DIMENSION II- DESARROLLO Y GESTIÓN DEL RECURSO HUMANOS

Práctica 2- La capacitación en buenas prácticas se realiza en toda la organización.

Práctica 3 - El número de RRHH es adecuado para el cumplimiento de las BP

### DIMENSION III- ADECUACION DEL ESTABLECIMIENTO Y LOS RECURSOS MATERIALES

Practica 4 - Los servicios cuentan con planta física que asegura la debida privacidad para la atención.

Práctica 5 - En cada planta física donde se atienden adolescentes se cuenta con insumos acordes al grupo etario y a las prácticas médicas que se realizan.

## PROCESO DE ATENCIÓN

### DIMENSION IV- PROMOCION DE SALUD Y PARTICIPACION CIUDADANA

Práctica 6 - Cuentan con mecanismos para que adolescentes y sus familias conozcan sus derechos y obligaciones

Práctica 7 - Los adolescentes están informados sobre dónde acudir por sus problemas de salud

Práctica 8 - Existen estrategias para la participación ciudadana.

### DIMENSION V- CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO

Práctica 9 -La institución ofrece atención respetando el principio de accesibilidad.

a)La institución ofrece atención de acuerdo a accesibilidad horaria, territorial y administrativa.

b)La institución facilita a las familias y a los adolescentes el acceso a los controles de salud integral con médico de referencia, los controles de salud bucal y oftalmológica

c)La institución ofrece a los y las adolescentes facilidad en el acceso oportuno a métodos de protección de its, anticoncepción e interrupción voluntaria del embarazo.

d)La institución facilita el acceso a las prestaciones de salud mental de adolescentes y sus familias

e)la Institución destina horas de la policlínica general de nutricionista a la atención de adolescentes

Practica 10 - La institucion respeta el derecho a la confidencialidad y el equipo de salud cumple con dicho derecho

Practica 11 - La institución cuenta con un flujograma ( de acuerdo a criterios de accesibilidad geográfica y/o

# **PRÁCTICAS A EVALUAR EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES**

## **ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS**

### **DIMENSION I- DESEMPEÑO GENERAL en relación a las BUENAS PRÁCTICAS**

Práctica 1- La institución cuenta con Servicios de atención diferenciada para Adolescentes distribuidos de acuerdo a la concentración geográfica de sus usuarios adolescentes

### **DIMENSION II- INFORMACION POBLACIONAL-**

Practica 2- El espacio Adolescente o los espacios adolescentes desarrollan un sistema de información que permite recoger, procesar, analizar y difundir datos en forma oportuna y segura en relación a la población adolescente de su área geográfica de competencia.

### **DIMENSION III- DESARROLLO Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

Práctica 3- El equipo de salud del Servicio Diferenciado participa en las capacitaciones de MSP .

Practica 4 - El equipo de salud del servicio diferenciado está integrado por un número de profesionales y disciplinas de acuerdo a protocolo

Practica 5- El personal de los servicios diferenciados asume tareas de desarrollo profesional continuo dentro de la institución

### **DIMENSION IV- ADECUACION DEL ESTABLECIMIENTO Y DE LOS RECURSOS MATERIALES**

Practica 6 - Los servicios diferenciados cuentan con un espacio físico que habilita la atención integral e integrada al adolescente y su familia

Práctica 7 - El espacio adolescente cuenta con insumos acorde al grupo etario y a las prácticas profesionales que se realizan de acuerdo a normas y protocolos

## **PROCESO DE ATENCION**

### **DIMENSION V-PROMOCION DE SALUD Y PARTICIPACION CIUDADANA**

Práctica 8 – Los equipos de salud adolescente integran en su práctica acciones de promoción de salud, coordinación y participación comunitaria en el establecimiento o fuera de él y apoyan las acciones de los técnicos de la zona de referencia

Práctica 9 – Se orienta a adolescentes sobre la atención frente a problemas de salud de acuerdo a flujogramas y gestión de casos

### **DIMENSION VI- CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO**

VI a – Accesibilidad

Práctica 10 -La institución ofrece accesibilidad territorial horaria y administrativa a los Espacios de atención diferenciada para Adolescentes

VI b- Continuidad de la Atención

Practica 11 -La dirección técnica y los espacios de salud adolescente elaboran, difunden y evalúan el sistema de referencia contrareferencia en los tres niveles de atención

Practica 12 – La institución cuenta con flujogramas de gestión de riesgo acorde a las guías y protocolos de MSP .

50 Dicha gestión de casos es coordinada por el Espacio Adolescente y los otros espacios diferenciados de la zona

# NIVELES DE CUMPLIMIENTO

## Nivel de cumplimiento 1 Verificar

que cada Espacio Adolescente conoce los números generales de población adolescente urbana y rural por quinquenio en su radio de acción.

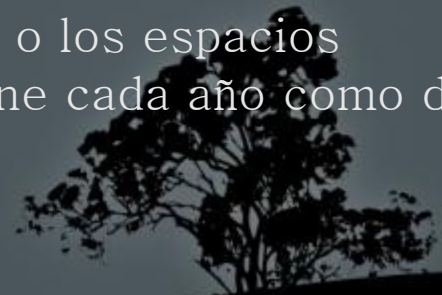
que cada espacio adolescente tiene datos de la población de referencia estipulada en conjunto con el área Adolescencia de la Institución, en el que se describe número de adolescentes, edad por quinquenios<sup>61</sup> ( de 10 a 14, de 15 a 19 y de 20 a 24) y por sexo (F,M) y su distribución por barrio

que existe un mapa del área de influencia disponible para gestión del Espacio Adolescente donde consta la red de servicios de salud, educación, deportes y otros sitios de pertenencia e instituciones de apoyo<sup>62</sup> .

## Nivel de cumplimiento 2 Verificar que

Cada espacio adolescente cuenta con un sistema de registro de Historia clínica electrónico

Cada institución envía la sistematización de la atención en el o los espacios adolescentes, en por lo menos las variables que el MSP define cada año como de registro obligatorio



# 1er GRUPO MAYO 2015

- 6 PRESTADORES INTEGRALES -
  - PUBLICO – 1 en Montevideo y Canelones
  - PRIVADOS - 5
    - 1 de Paysandu
    - 4 de Montevideo
- 2 PRESTADORES NO INTEGRALES-
  - IMM
  - INAU
- UNIVERSIDAD - APEX (Montevideo) UDA (Canelones)



# SERVICIOS



# ALGUNAS LINEAS DE MEJORA

Se VISIBILIZA a adolescencia en los 3 niveles de atención

Se reorganizan los recursos humanos y la disponibilidad de plantas físicas existentes

Se comienzan a trabajar FLUJO GRAMAS DE ATENCIÓN

- control de salud
- Ruta de atención de adolescentes desde emergencia
- seguimiento de situaciones

Comienzan vínculos entre instituciones TERRITORIO

Se facilita la ejecución de la Meta 2

Se facilita la ejecución de la Ordenanza 485, IAE

Se facilita la atención de adolescentes embarazadas, madres y padres



# ALGUNAS LINEAS EN COMÚN

DIFUSION a la población– existencia o creación de web institucional, facebook, revista institucional, espacio de radio, tv, folleteria.

PARTICIPACION – concurso logo del ESPACIO

CAPACITACION – presencial, semi presencial y/o virtual

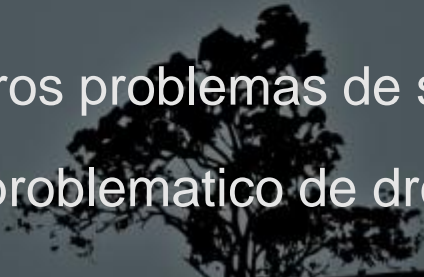
PROMOCION DE SALUD - Los cambios de estructura que se han ido generando permiten actividades en sala de espera,

PARTICIPACIÓN EN REDES DE ADOLESCENCIA

INFORMACION POBLACIONAL Las dificultades son : obtener los números poblacionales por quinquenio, comunicarse con los sectores de recolección de información en la interna de la institución, la sistematización de los datos en registro papel y o registro electrónico de la UOJA



# ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA

- Organigrama de atención a adolescentes en los tres niveles de atención
  - Organigrama y difusión de las prestaciones de salud mental para adolescentes
  - Formulario de evaluación de las actividades de promoción de salud
  - Plantilla de seguimiento de la implementación
  - Plataforma moodle para capacitación
  - Experiencia de trabajo en el área de internación de adolescentes
  - Hojas de ruta para seguimiento de casos en situaciones de consumo alcohol
  - gestión para captación primera vez (control de salud)
  - seguimiento de casos dentro del espacio
  - seguimiento de casos desde emergencia y o piso de otros problemas de salud
  - Coordinaciones con Servicio de Atención a Consumo problemático de drogas
  - servicio de Atención a Sordos para usuario
- 

# .TRABAJAR EN BUENAS PRÁCTICAS ES ESTIMULANTE

□ “La implementación de las BPA proyecta en forma exponencial lo transitado hasta ahora y también “obliga” a colocar la mirada del resto de los servicios en el Servicio de atención adolescente”

□ “La autoevaluación promueve un crecimiento en los integrantes del equipo”

□ “Proceso muy enriquecedor, que permite mejorar la atención, la infraestructura y la formación y capacitación de los integrantes del equipo, así como tomar en cuenta la