

ESTANDARES MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LOS Y LAS ADOLESCENTES



*Sonja Caffè, Ph.D., MPH, M.Sc., MCHES
Lima, agosto 2019*





Una guía para mejorar la calidad de los servicios de salud para adolescentes basado en estándares

Aumentar el uso de los servicios por parte de los adolescentes

Contribuir a mejores resultados de salud

Desarrollo de los estándares:

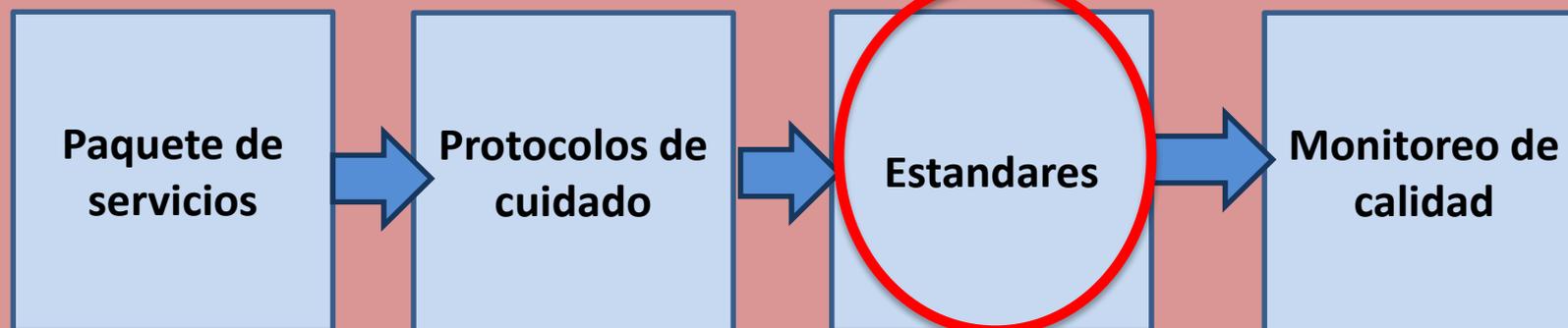
- Revisión de estándares de 21 países
- Revisión de literatura
- Consultas con expertos
- Consultas con adolescentes y jóvenes
- Consultas en todas las regiones

El marco Tanahashi para cobertura efectiva



ACCESO UNIVERSAL A LA SALUD Y LA COBERTURA UNIVERSAL DE SALUD PARA LOS ADOLESCENTES

Hacia un sistema de salud que responde a las necesidades de los y las adolescentes:



Entrenamiento pre- y posgrado para proveedores

- Creación de demanda y utilización de servicios de salud por parte de los adolescentes
- Traer a los adolescentes al diálogo de cobertura y acceso Universal

Conocimiento básico 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.**

Paquete 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 referencia de pacientes y las actividades de extensión

Competencias de los proveedores de atención

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.**

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.



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS
Américas

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 la mejora continua 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.

1

Cada norma tiene criterios cuantificables

Insumos	Procesos	Productos
<ol style="list-style-type: none">1. En el establecimiento de salud existe un cartel que menciona los horarios de atención.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.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 (servicios de salud, sociales o de otro tipo).4. El establecimiento de salud cuenta con agentes de extensión capacitados para impartir educación de salud a los adolescentes en la comunidad.5. El establecimiento de salud cuenta con un plan de actividades de extensión o prevé la participación del personal de extensión en iniciativas que promueven la salud y aumentan la utilización de los servicios por parte de los adolescentes	<ol style="list-style-type: none">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.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	<ol style="list-style-type: none">8. Los adolescentes están bien informados en materia de salud.9. Los adolescentes conocen los servicios de salud disponibles, saben dónde y cuándo se prestan y cómo obtenerlos.



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

NORMA #4: COMPETENCIAS DE PROVEEDORES

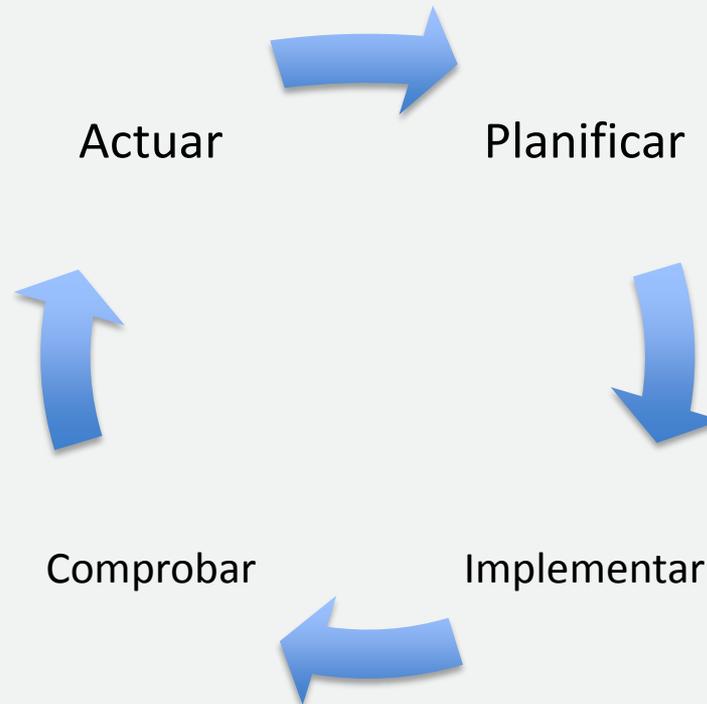


3 DOMINIOS:

- **CONCEPTOS BÁSICOS EN SALUD Y DESARROLLO DEL ADOLESCENTE, Y COMUNICACIÓN EFECTIVA**
- **LEYES, POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD**
- **ATENCIÓN CLÍNICA DE ADOLESCENTES CON CONDICIONES ESPECÍFICAS**

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/core_competencies/en/

PARA SER ÚTIL, LOS ESTÁNDARES DEBEN SER MEDIDOS



METODOLOGIA (volumen 3 &4)

Herramientas:

- Usuarios adolescentes
- Gerentes
- Observación y verificación
- Proveedores
- Personal de apoyo
- Usuarios adultos

- Adultos en la comunidad
- Adolescentes en la comunidad

Calidad

Cobertura



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
Oficina Regional para las
Américas

79 CRITERIOS

Puntuación global del criterio 1

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–3	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–5	
Puntuación relativa del criterio 1		0 to 100%	$\left(\frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$

Cálculo del valor de cada criterio toma información de diferentes herramientas



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
Américas

OFICINA REGIONAL PARA LAS

HERRAMIENTA ELECTRONICA

- Proceso laborioso y costoso para organizar encuestas
 - Trabajo adicional para procesar los datos
 - Necesidad de habilidades adicionales para hacer el análisis
- Presentación de datos (gráficos, informes)
- Compilación y presentación de datos para identificar tendencias
- Falta de propiedad de los datos (encuestas externas)
- Inconveniente para adolescentes (no hay elección de tiempo o lugar para participar), preocupaciones sobre la confidencialidad
- Falta de vinculación con acciones para mejorar la calidad



Herramienta para entrevistar los adolescentes en la comunidad
<https://staging-cu.eskdmiliteria.com/12/824/>



Bienvenido Facility Manager A

El rendimiento de su establecimiento en comparación con el promedio del distrito

El panel aún no ha recopilado datos suficientes para calcular este informe

Notificaciones

🔔 Su establecimiento de salud necesita más cuestionarios completados

Datos de AAHA

"La programación del trabajo debe dirigirse a la introducción, la aplicación y el seguimiento de normas para evaluar la calidad de la atención a los adolescentes, a fin de reducir al mínimo la variabilidad, garantizar un nivel básico de calidad y proteger los derechos de los adolescentes".

Monitoreo a nivel nacional, provincial, centro de salud



usuario: Facility Manager A
Facility Manager para: Facility M of AAHA 1

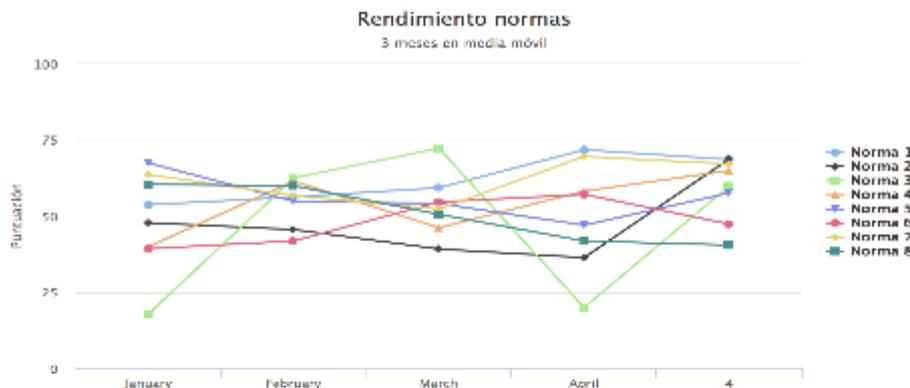
[Página principal](#) [Informes](#) [Recomendaciones](#) [Cuestionarios](#)

Idioma [Ajustes](#) [Ayuda](#) [Cerrar sesión](#)

Informes

[Informes avanzados](#)

Ver las métricas de los cuestionarios recibidos



Informes de los establecimientos de salud

El gráfico de la izquierda se presenta un resumen del rendimiento del establecimiento de salud. Las puntuaciones de promedio en comparación con el Criterio son recopiladas por Norma. Por defecto, la puntuación para cada mes es un promedio de los 3 meses precedentes. Por ejemplo, la puntuación de septiembre se calcula usando los promedios de julio, agosto y septiembre.

Estándar vs Distrito/País/Promedio mundial

Estándar



Facility Recomendaciones

17 Ordenar por puntuación más baja

Imprimir

critérios 30	33%
critérios 19	75%
critérios 77	50%
critérios 1	100%
critérios 6	58%
critérios 51	55%
critérios 52	33%
critérios 58	
critérios 75	
critérios 5	65%

Planes de acción [+ Nuevo](#)

Borradores

- Plan 27 | 20 Feb 19
- Plan 28 | 20 Feb 19
- Plan 29 | 20 Feb 19
- Plan 30 | 20 Feb 19
- Plan 31 | 20 Feb 19
- Plan 31 | 20 Feb 19
- Plan 32 | 20 Feb 19
- Plan 33 | 20 Feb 19
- Plan 35 | 7 Mar 19
- Plan 40 | 26 Mar 19
- Plan 41 | 26 Mar 19



usuario: Facility Manager A
Facility Manager para: Facility AA of AAHA 1

[Página principal](#) [Informes](#) [Recomendaciones](#) [Cuestionarios](#)

Idioma Ajustes Ayuda Cerrar sesión

Facility Recomendaciones

17 Ordenar por puntuación más baja

Imprimir

critérios 30 **33%**

1: Los gerentes deben informar al personal acerca de las políticas nacionales relativas a la formación y capacitación en materia de salud y desarrollo de los adolescentes.

2: En consulta con el personal, los gerentes determinan las necesidades de capacitación del personal de los establecimientos en las áreas clave (por ejemplo, comunicación en materia de salud de los adolescentes, información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención de salud de los adolescentes; un enfoque basado en los derechos humanos para la atención de salud de los adolescentes); incluso el uso de las herramientas de apoyo para la toma de decisiones, como las guías y los protocolos para diversas afecciones y situaciones de atención de salud de los adolescentes.

3: Los gerentes informan a los distritos sobre las necesidades de capacitación del personal de los establecimientos y se coordinan con las autoridades del distrito para conseguir que los proveedores de servicios sean capacitados según sus

Planes de acción

+ Nuevo

Borradores

Plan 27 | 20 Feb 19

Plan 28 | 20 Feb 19

Plan 29 | 20 Feb 19

Plan 30 | 20 Feb 19

Plan 31 | 20 Feb 19

Plan 31 | 20 Feb 19

Plan 32 | 20 Feb 19

Plan 33 | 20 Feb 19

Plan 35 | 7 Mar 19



usuario: Facility Manager A
Facility Manager para: Facility AA of AAHA 1

[Página principal](#) [Informes](#) [Recomendaciones](#) [Cuestionarios](#)

[Idioma](#) [Ajustes](#) [Ayuda](#) [Cerrar sesión](#)

← Ver e imprimir Cuestionarios

Puede encontrar enlaces a sus cuestionarios detallados a continuación y opciones para imprimir lotes de códigos QR para facilitar su distribución

questionarios	URL	Recopilación de datos
Herramienta para entrevistar los adolescentes en la comunidad	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f21824p	Imprimir
Herramienta para entrevistar al personal de apoyo	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f11894p	Imprimir
Observación sobre la interacción entre el usuario y el proveedor de servicios de salud	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f11874p	Imprimir
Herramienta para entrevistar sobre la experiencia de los usuarios adolescentes en los servicios de salud	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f11844p	Imprimir
Herramienta de observación y listado de verificación del inventario de los establecimientos de salud	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f11884p	Imprimir
Herramienta para entrevistar los proveedores de servicios de salud	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f11884p	Imprimir
Herramienta para entrevistar los miembros adultos de la comunidad	https://staging-questionnaire.aaha.care/?id=f21814p	Imprimir

ADAPTACION AL CONTEXTO LOCAL

- 1.lenguaje
- 2. Criterios
- 3. Planes de mejora
- 4. Pagina retroalimentación



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS
Américas



idmgmg.who.int



**World Health
Organization**

usuario: Facility Manager A
Facility Manager para: Facility M of AAHA 1

[Página principal](#) [Informes](#) [Recomendaciones](#) [Cuestionarios](#)

Idioma ▾

Ajustes

Ayuda

Cerrar sesión

Gestión del sistema

Editar y gestionar el sistema de presentación de informes

Gestión de mi cuenta

[Editar](#)

Gestión de mi establecimiento

Editar los detalles de mi establecimiento de salud

[Editar](#)

Ver los cuestionarios de establecimiento de salud

Ver e imprimir los cuestionarios para su establecimiento de salud

[Editar](#)



usuario: Facility Manager A
Facility Manager para: Facility AA of AAHA 1

[Página principal](#) [Informe](#) [Recomendaciones](#) [Cuestionarios](#)

Idioma [Ajustes](#) [Ayuda](#) [Cerrar sesión](#)

Feedback Resources

Retroalimentación

Tipo

Error

Mensaje

Cancelar

Enviar



Sitio demostrativo	Centro de salud	Distrito	Nacional
Enlace: https://staging.aaha.care	facilitya@aaha	districta@aaha	nationala@aaha
Clave: apple1			



GRACIAS
caffes@paho.org