

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES EN 3 MUNICIPIOS (3 CENTROS DE SALUD)

Consulta de expertos sobre el desarrollo de
estándares regionales de salud sexual y
reproductiva para los adolescentes en
América Latina y el Caribe

Informe de la reunión

Panamá, diciembre 9-11, 2014



OBJETIVO GENERAL

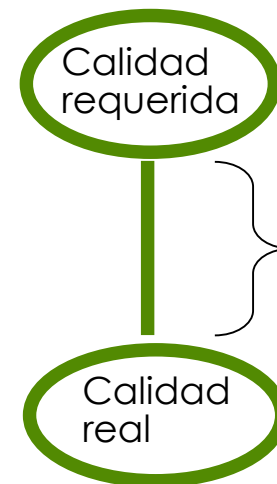
Medir la calidad de los Servicios de Salud Amigable para Adolescentes y Jóvenes (SSAAJ), mediante el desarrollo de un piloto en tres municipios del país (Bogotá, Duitama, San Onofre)

MUNICIPIOS		INSTITUCIONES	SERVICIO AMIGABLE
1	BOGOTÁ	ESE Hospital Pablo VI Bosa	Unidad Amigable el Rincón del Joven (Upa Laureles)
2	DUITAMA	ESE Hospital Tundama	Centro Amigable Tundama
4	SAN ONOFRE	ESE Hospital San Onofre	Unidad Amigable Hospital San Onofre

METODOLOGIA

OMS

- ☐ Conocimiento de las y los adolescentes
- ☐ Apoyo de la Comunidad
- ☐ Paquete de Servicios
- ☐ Competencia prestadores
- ☐ Entorno
- ☐ Equidad
- ☐ Sistemas de Información
- ☐ Participación



Brecha entre la calidad requerida y la real.



INSTRUMENTOS DE RECOLECCION



Evaluar de las características del entorno donde se entrega el servicio de salud para adolescentes y jóvenes.

Evaluar el nivel de conocimiento del director del Servicio de Salud para adolescentes y jóvenes.

Conocer la percepción del equipo de salud del Servicio de salud para adolescentes y jóvenes.

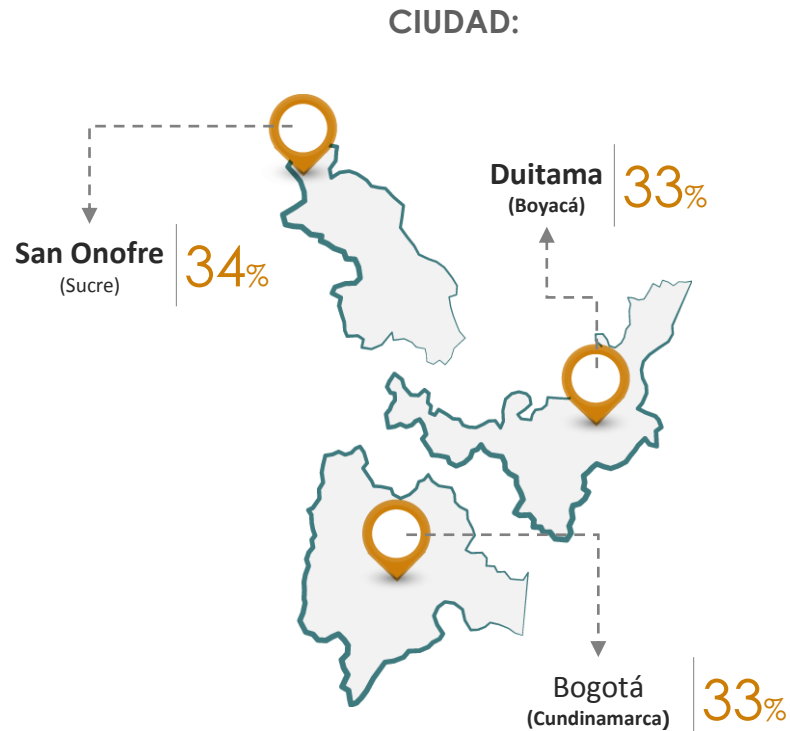
Conocer la percepción de la calidad del servicio de salud para adolescentes y jóvenes por parte del usuario.

Se cumple el estándar - no se necesita mejora

Se cumple parcialmente el estándar - se necesita mejorar un poco

Estándar no se cumple – Se necesita una mejora substancial

RESULTADOS



Base Total: 351

CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

CRITERIOS	HALLAZGOS
Grado de señalizacion 	66,7% cuenta con letrero que indica que hay un servicio diferenciado para adolescentes, 33,3% es entendible y visible desde todo lugar de observacion y ninguno de ellos menciona los horarios de atención,
Elementos informativos	No se evidencia las politicas de privacidad y confidencialidad, principios bioeticos, politicas de focalizacion a grupos vulnerables, el 67,7% dispone de informacion relacionado con derechos.
Condiciones de confort	Totalidad de los servicios evaluados cuenta con asientos apropiados y suficientes, en terminos generales cuentan con iluminacion, ventilacion, limpieza y distribucion espacial adecuada
Servicios higienicos basicos	33,3% no cuenta con papel higienico, sistema de secados de manos, dispensador de jabon, rampas para uso de personas con discapacidad
Material informativo y educativo	67,7% cuenta con material desarrollado especificamente para adolescentes en salud sexual y salud reproductiva, salud mental y adolescencia, tan solo un servicio cuenta con material en salud nutricional
Equipamiento e insumos	33,3% no cuenta con tabla de evaluacion para la vision, equipos de comunicacion (telefono, microfono, parlantes) y computadora internet y correo electronico

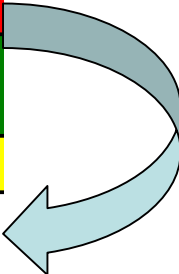
CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

CRITERIOS	HALLAZGOS
Medicamentos e insumos anticonceptivos	33,3% de los servicios amigables no dispone de condones, implantes subdermicos y tampoco anticonceptivos de emergencia
Privacidad de la atencion y confidencialidad	Se cumplen en un 67,7% , dado que un servicio no cuenta con cortinas en la sala de atención, lo cual no permite la privacidad visual y auditiva
Registros, historiales y herramientas	67,7% cuenta con registros de las actividades realizadas para informar sobre la existencia e importancia del servicio con adolescentes (67,7%), organizaciones juveniles, comunitarias o institucionales (37,7%) y con padres y profesores (67,7%).
Herramientas de autoevaluacion de la calidad	100% cuenta con los instrumentos de evaluacion A4 y A11, pero su uso no es estandarizado.
Directrices y otras herramientas	67,7% no cuenta con material en principios bioeticos, siendo el tema de menor consideracion en los planes de capacitación
Procesos de capacitacion	37,3% en los temas de atencion integral con enfoque de derechos, politicas de privacidad y confidencialidad, y lo relacionado con la informacion propios del servicio, los der

Tabla 1 Nivel de cumplimiento global y por centro de salud según criterios evaluados en lista de observación.

ESTANDAR	GLOBAL	DUITAMA	SUCRE	BOGOTA
Conocimientos de los adolescentes sobre salud	57,3	62,50	45,96	62,50
Apoyo de la comunidad	58,3	50,00	50,00	75,00
El paquete de servicios	100	100,00	100,00	100,00
Competencias de los prestadores	63,64	69,70	36,36	84,85
Entorno físico y equipo de los establecimientos de salud	91,22	98,65	75,68	100,00
Equidad	0	0,00	0,00	0,00
Mejora en los datos recolectados y en la calidad	90,48	85,71	85,71	100,00
Participación de los adolescentes	55,56	66,67	33,33	66,67

No se evidencian soportes de formación en atención diferencial para grupos vulnerables



CONOCIMIENTO DEL DIRECTOR

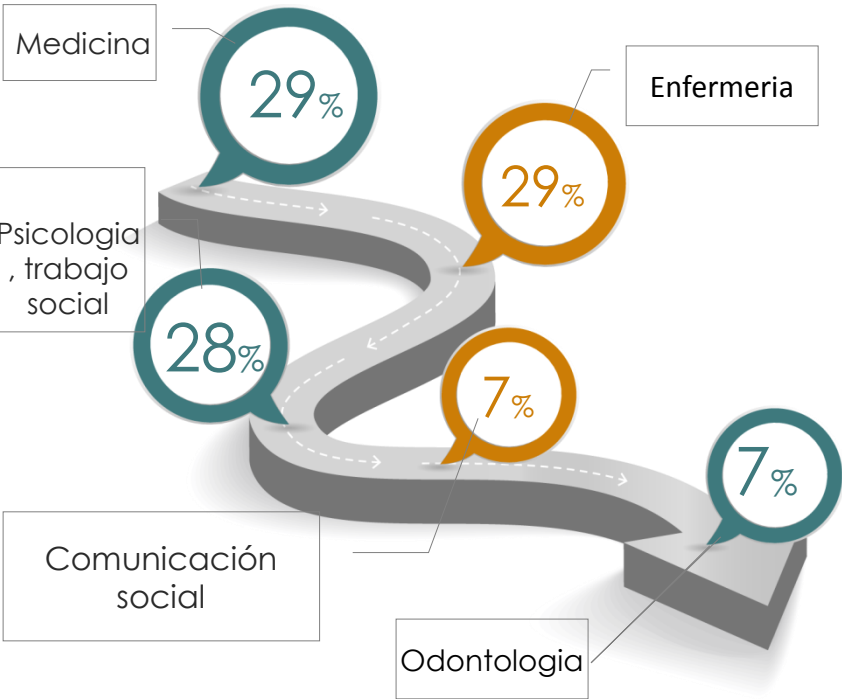
CRITERIOS	HALLAZGOS
Talento humano	100% tiene profesionales en las areas de medicina y enfermeria tiempo completo, 67,7% cuenta con psicologia, trabajo social y odontologia tiempo completo y el 37,7% vincula a comunicaci3n social,
Temas de capacitaci3n	Abordados en menor proporcion:habilidades de comunicaci3n, aspectos bioeticos y legales, manejo para la intervencion de grupos especificos en situacion de vulnerabilidad
Practicas , lineamientos, directrices con enfoque integral	Cumplimiento del 100% en 13 de los 15 items evaluados
Privacidad, confidencialidad y seguridad	33,3% no se mantiene la privacidad durante la consulta
Informes sobre calidad de la atencion	Cumplimiento del 66,7%
Plan para informar a adolescentes, adultos y comunidad en general	66,7% cuenta con presupuesto para actividades de educaci3n continua en profesionales , acciones de difusi3n

Tabla 1 Nivel de cumplimiento global y por centro de salud según criterios evaluados en entrevista a directores.

ESTANDAR	GLOBAL	DUITAMA	SAN ONOFRE	BOGOTA
Conocimientos de los adolescentes sobre salud	66,67	100,00	25,00	75,00
Apoyo de la comunidad	66,67	100,00	50,00	50,00
El paquete de servicios	91,67	75,00	100,00	100,00
Competencias de los prestadores	74,24	90,91	40,91	90,91
Entorno físico y equipo de los establecimientos de salud	95,56	100,00	86,67	100,00
Equidad	83,33	100,00	75,00	75,00
Mejora en los datos recolectados y en la calidad	75,56	93,33	46,67	86,67
Participación de los adolescentes	88,89	100,00	66,67	100,00

Fuente: Cálculos propios a partir de base de datos estudio piloto.

Promedio de antigüedad en el cargo es de **32,7 meses.**



PERCEPCIÓN DEL PROVEEDOR

CRITERIOS	HALLAZGOS
Servicios ofertados 	Informacion y educacion se da en un 100% de los problemas de salud o necesidades evaluadas, con excepcion en nutricion (92,9%), inmunizacion (92,9%) y accidentes/lesiones accidentales (92,9%). En manejo clinico se observa que los temas de salud mental (64,3%), Nutricion (42,9%), actividad fisica (64,3%), Inmunizacion(64,3%), Interrupcion Voluntaria del Embarazo (21,4%) y abuso de sustancias y trastornos por el abuso de drogas (64,3%), accidentes/lesiones accidentales (42,9%), son necesidades que requieren de remisión.

PERCEPCIÓN DEL PROVEEDOR

CRITERIOS	HALLAZGOS
Capacitación	71% de las y los profesionales refiere no haber participado en procesos formativos liderados por el centro de salud durante los ultimos 12 meses
Conocimiento de directrices y herramientas	77,86% de las y los profesionales tiene conocimiento sobre la existencia de estos lineamientos
Herramientas para la evaluacion de la calidad 	78,6% conoce las herramientas para la evaluacion de la calidad, 63,6% usa estas herramientas, 71,4% ha participado en autoevaluaciones, 57,14% ha sido supervisado y ha recibido retroalimentaciones con el fin de mejorar la calidad de la atencion 57,2% refiere no realizar trabajo comunitario.

Base Total: 14

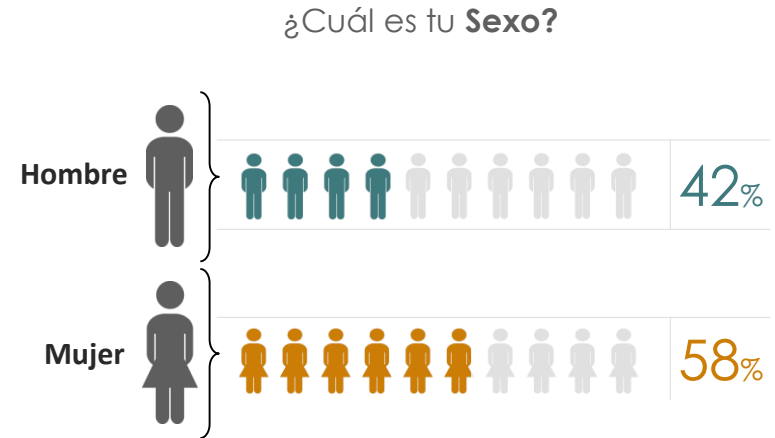
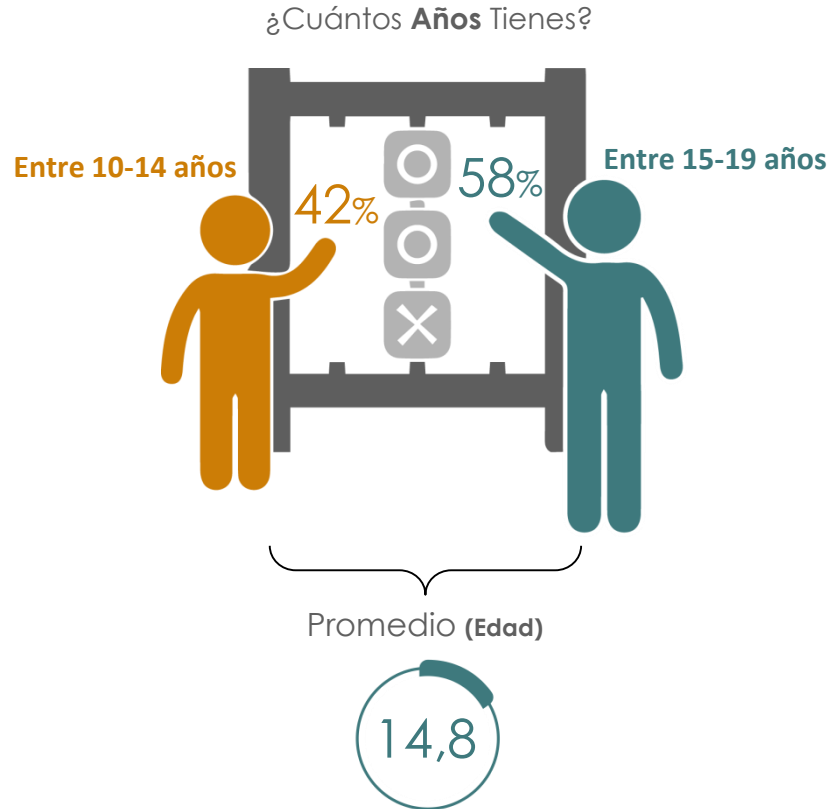
PERCEPCIÓN DEL PROVEEDOR

Tabla 1 Nivel de cumplimiento global y por centro de salud según criterios evaluados en entrevista a profesionales.

ESTANDAR	GLOBAL	DUITAMA	SAN ONOFRE	BOGOTA
Conocimientos de los adolescentes sobre salud	88,49	96,03	87,50	66,67
Apoyo de la comunidad	85,37	93,88	92,86	33,33
El paquete de servicios	91,88	91,88	92,61	90,91
Competencias de los prestadores	77,05	91,79	43,09	87,94
Entorno físico y equipo de los establecimientos de salud	94,61	98,10	90,00	93,33
Equidad	93,65	94,44	91,67	94,44
Mejora en los datos recolectados y en la calidad	73,38	76,62	52,27	93,94
Participación de los adolescentes	82,14	92,86	79,17	44,44

Base Total: 14

PERCEPCIÓN USUARIO

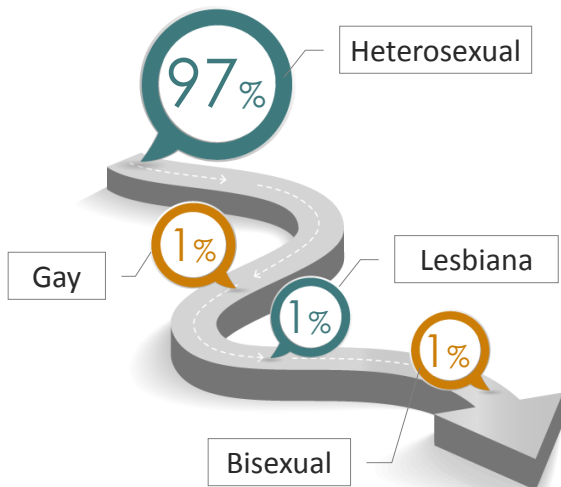


Base Total: 351

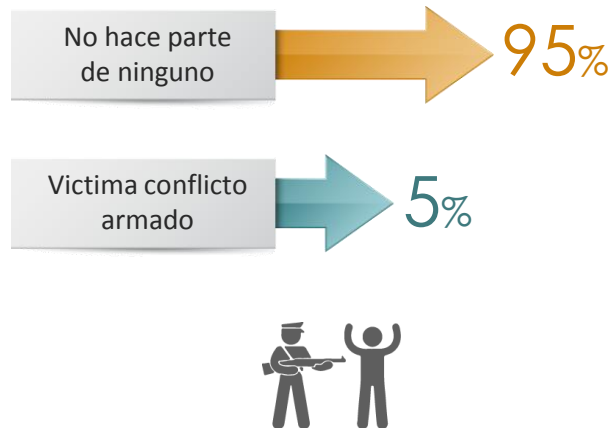
	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
¿Cuántos años tienes?								
PROMEDIO [EDAD]	14,8	15,2	14,9	14,5	12,5	16,6	14,2	15,3
Entre 10-14 años	42	37	45	46	100	-	54	34
Entre 15-19 años	58	63	55	54	-	100	46	66
¿Cuál es tu sexo ?								
Hombre	42	44	33	50	54	34	100	-
Mujer	58	56	67	50	46	66	-	100



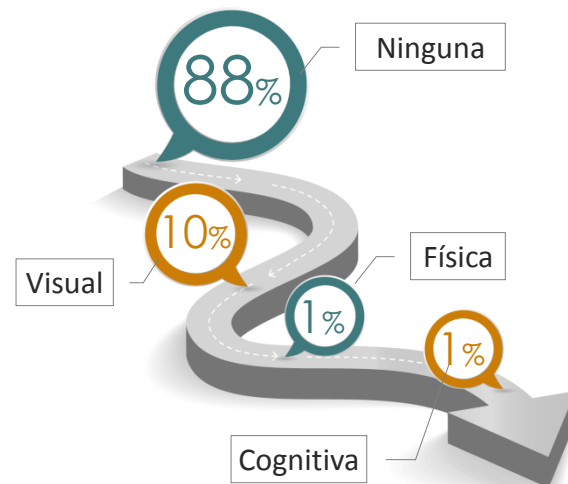
¿Con que **Género**
te Reconoces?



¿Haces **Parte** de Alguno de
Estos **Grupos**?



¿Tienes Alguna **Discapacidad**?



Base Total: 351

%	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
¿Con que género te reconoces?								
Heterosexual	97	96	99	96	99	96	96	98
Lesbiana	1	-	-	2	1	1	1	1
Gay	1	2	-	1	-	1	2	-
Bisexual	1	2	-	1	-	2	1	1

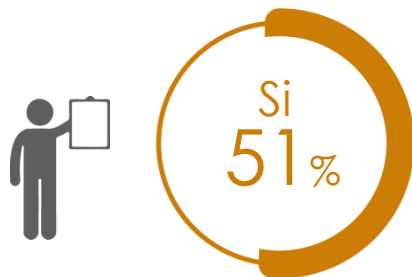
¿haces parte de alguno de estos grupos?										
Victima conflicto armado	5		5	8	1	3	6	5	4	
No	95		95	91	99	96	94	95	95	

¿Tienes alguna discapacidad?										
Visual	10		16	5	7	7	11	6	12	
Física	1		2	1	1	1	1	-	2	
Mental	1		1	1	1	1	1	1	-	
Ninguna	88		80	93	91	90	87	93	85	

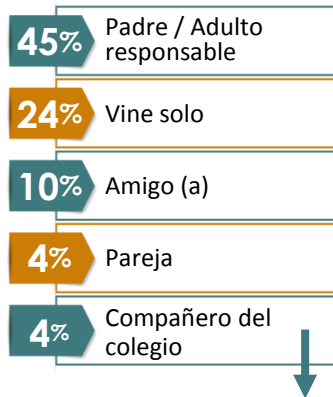
1. ¿Es la **primera vez que vienes** a este servicio de salud?



2. ¿Viste algún **aviso** en un cartel o letrero que explicara claramente las horas de **atención de este servicio**?



3. ¿Con **quién viniste** a este servicio?



4. Si viniste acompañado, ¿**pudiste quedarte solo/a** con la persona que te atendió?



5. ¿Tus padres/tutores/adultos responsables, están de acuerdo en que **vengas a este servicio** de salud?



7. ¿Recibiste la **atención** por la cual viniste hoy?





	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
1.- ¿Es la primera vez que vienes a este servicio de salud?								
Si	23	34	14	20	21	24	29	18
No	77	66	86	80	79	76	71	82
2.- ¿Viste algún aviso en un cartel o letrero que explicara claramente las horas de atención de este servicio?								
Si	51	42	45	67	50	52	55	49
No	49	58	55	33	50	48	45	51
3.- ¿Con quién viniste a este servicio?								
Padre/adulto responsable	45	21	57	56	65	31	55	38
Vine solo	24	20	27	26	10	36	15	32
Amigo(a)	10	26	2	3	5	14	11	10
Pareja	4	6	2	5	1	6	2	6
Compañero del colegio	4	7	4	-	4	3	4	3
Hermano(a)	3	4	2	4	3	3	3	3
Profesor	3	3	-	4	5	1	6	-
Madre	3	8	-	-	3	2	2	3
Abuelo(a)	1	2	1	1	1	1	1	1
Tio(a)	1	2	2	-	2	1	1	1
Primo(a)	1	-	2	-	1	1	-	1
Otro	1	1	1	1	-	1	-	2

CONTINUA...



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203

4.- Si viniste acompañado, ¿pudiste quedarte solo/a con la persona que te atendió?

Si	50	38	53	59	44	54	45	54
No	50	62	47	41	56	46	55	46

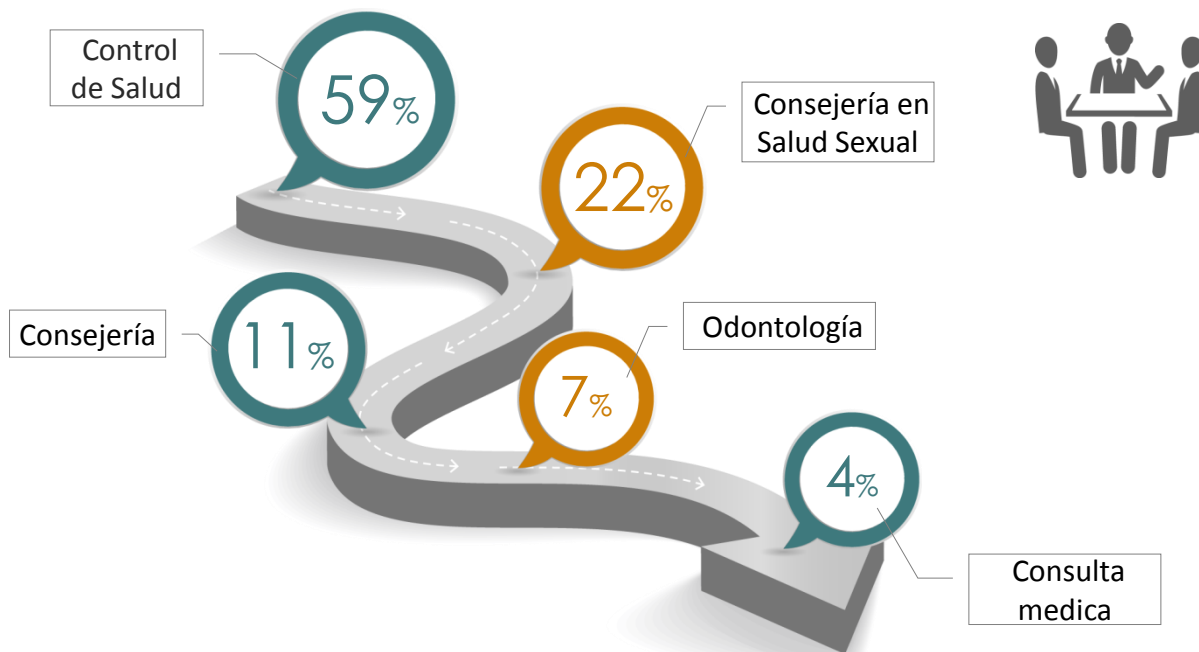
5.- ¿Tus padres/tutores/adultos responsables, están de acuerdo en que vengas a este servicio de salud?

Si	95	92	98	93	93	96	91	97
No	1	1	-	3	1	1	1	1
No sabe / No responde	4	7	2	4	6	3	8	2

7.- ¿Recibiste la atención por la cual viniste hoy?

Si	96	95	99	94	95	97	97	95
No	4	5	1	6	5	3	3	5

6. ¿Qué tipo de atención recibiste hoy en este servicio de salud?



Otros	
Charlas	3%
Certificado medico	2%
Planificación / métodos anticonceptivos	2%
Salud Nutricional	1%
Pruebas y consejería VIH	1%
Salud Mental	1%
Tratamiento para infecciones de transmisión sexual	1%
Control prenatal	1%
Otro	2%

Base Total: 351

6. ¿Qué tipo de atención recibiste hoy en este servicio de salud?



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
Control de Salud	59	28	80	68	65	54	55	61
Consejería en Salud Sexual	22	44	8	14	13	28	20	23
Consejería	11	12	14	8	8	13	9	13
Odontología	7	12	3	8	9	6	13	3
Consulta medica	4	2	7	4	6	3	5	4
Charlas	3	5	5	-	6	1	2	4
Certificado medico	2	-	4	1	1	2	1	2
Planificación / métodos anticonceptivos	2	2	2	2	1	2	1	2
Salud Nutricional	1	1	3	-	2	1	1	1
Pruebas y consejería VIH	1	3	-	-	-	2	3	-
Salud Mental	1	-	2	2	1	1	1	1
Tratamiento para infecciones de transmisión sexual	1	2	-	1	1	1	1	0
Control prenatal	1	3	-	-	-	1	-	1
Otro	2	2	2	2	1	2	1	2

8. ¿Conoces qué **otras atenciones** puedes recibir en este servicio de salud para adolescentes?

8. ¿Conoces qué otras atenciones puedes recibir en este servicio de salud para adolescentes?

69%

h) Atención medica

91%

j) Atención enfermería

83%

a) Control de Salud (consulta joven sano)

82%

k) Salud Nutricional

79%

b) Consejería en Salud Sexual y Salud Reproductiva

76%

c) Métodos anticonceptivos

73%

i) Salud Mental/psicología

70%

g) Pruebas y consejería VIH

63%

f) Tratamiento para infecciones de transmisión sexual

58%

d) Suministro de Condones

54%

e) Anticoncepción de emergencia

44%

l) Otras atenciones

11%

Base Total: 351

9. (I) Otras atenciones

82% Odontología

18% Otro

Base : 40

% Respondieron SI



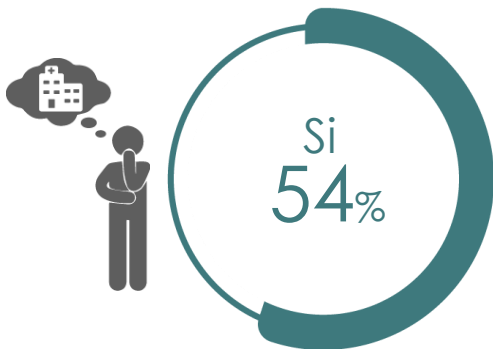
9. ¿Puedes señalar qué **atenciones se ofrecen** a los adolescentes en este servicio de salud?

8. ¿Conoces qué **otras atenciones** puedes recibir en este servicio de salud para adolescentes?

Respondieron SI 

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
8.- ¿Conoces qué otras atenciones puedes recibir en este servicio de salud para adolescentes?	69	62	75	69	69	68	66	70
9. ¿Puedes señalar qué atenciones se ofrecen a los adolescentes en este servicio de salud?								
h) Atención medica	91	90	93	91	86	96	86	95
j) Atención enfermería	83	81	81	89	80	86	84	83
a) Control de Salud (consulta joven sano)	82	74	90	82	78	85	75	87
k) Salud Nutricional	79	68	83	85	77	80	76	81
b) Consejería en Salud Sexual y Salud Reproductiva	76	85	79	65	59	89	69	82
c) Métodos anticonceptivos	73	79	73	67	53	88	67	78
i) Salud Mental/psicología	70	47	79	84	67	72	69	70
g) Pruebas y consejería VIH	63	62	65	61	51	72	59	66
f) Tratamiento para infecciones de transmisión sexual	58	50	63	59	46	66	51	62
d) Suministro de Condones	54	50	69	44	42	63	51	56
e) Anticoncepción de emergencia	44	35	46	50	36	49	43	44
l) Otras atenciones	11	27	2	5	11	12	12	11
<i>Base: Encuestados que tienen Otro</i>	40	32	2	6	16	24	18	22
9.- l) Otras atenciones								
Odontología	82	94	50	33	88	79	83	82
Otro	18	6	50	67	12	21	17	18

10. Si algún día necesitas una atención que no se ofrece en este servicio de salud. **¿sabes adónde ir o a quién preguntarle?**

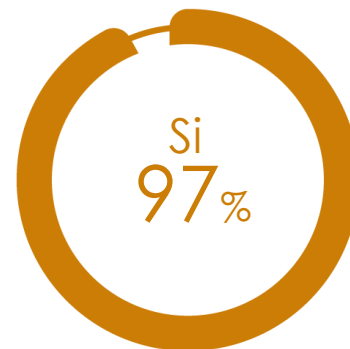


Base Total: 351

11a. ¿En la sala de espera **viste información específica** para adolescentes, incluyendo material en video o televisión?



11b. ¿Te gustó la información que viste y era claro su mensaje?"



Base: Encuestados
que vio información 207



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
10.- Si algún día necesitas una atención que no se ofrece en este servicio de salud, ¿sabes adónde ir o a quién preguntarle?								
Si	54	64	52	47	50	57	47	60
No	41	27	46	49	43	39	46	37
No sabe / No responde	5	9	2	4	7	4	7	3
11a.- ¿En la sala de espera viste información específica para adolescentes, incluyendo material en video o televisión?								
Si	59	46	56	75	57	60	59	59
No	41	54	44	25	43	40	41	41
Base: Encuestados que vio información	207	54	66	87	85	122	87	120
11b.- ¿Te gustó la información que viste y era claro su mensaje?								
Si	97	98	100	93	94	98	93	99
No	3	2	-	7	6	2	7	1

12. En el día de hoy, cuándo visitaste el Centro de Salud, **te pareció que tenía...**



12a. ¿Un **horario de atención** que es conveniente para ti?

Si
93%



12b. ¿Un **tiempo de espera** adecuado?

PROMEDIO
(Tiempo espera
en minutos)

➡ 13,7

Si
89%



12c. ¿El **consultorio** donde fuiste atendido **cuenta con** puerta y ventanas con cortinas, de manera que nadie pudiera verte durante el examen?

Si
91%



12d. ¿**Sillas apropiadas** en la sala de espera?

Si
96%



12e. ¿Los **baños cuentan** con agua disponible para su uso?

Si
76%

Base Total: 351

12. En el día de hoy, cuándo visitaste el Centro de Salud, **te pareció que tenía...**



		CIUDAD			EDAD		GENERO	
	TOTAL	Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
12a.- ¿Un horario de atención que es conveniente para ti?								
Si	93	94	92	92	91	95	90	95
No	7	6	8	8	9	5	10	5
12b.- ¿Un tiempo de espera adecuado?								
Si	89	88	92	87	87	91	91	88
No	11	12	8	13	13	9	9	12
PROMEDIO [TIEMPO]	13,7	11,7	16,8	12,4	13,8	13,6	14	13,5
12c.- ¿El consultorio donde fuiste atendido cuenta con puerta y ventanas con cortinas, de manera que nadie pudiera verte durante el examen?								
Si	91	85	96	92	89	93	92	91
No	9	15	4	8	11	7	8	9
12d.- ¿Sillas apropiadas en la sala de espera?								
Si	96	93	96	100	95	97	95	98
No	4	7	4	-	5	3	5	2
12e.- ¿Los baños cuentan con agua disponible para su uso?								
Si	76	82	55	92	83	72	79	74
No	24	18	45	8	17	28	21	26

13. Los siguientes sitios estaban lo **suficientemente limpios**:



a) ¿Los alrededores del servicio de salud?



b) ¿Los lugares de atención?



c) ¿Los baños funcionaban bien?



Base Total: 351

13. Los siguientes sitios estaban lo **suficientemente** limpios:

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
a) ¿Los alrededores del servicio de salud?								
Si	97	97	94	99	98	96	97	97
No	3	3	6	1	2	4	3	3
b) ¿Los lugares de atención?								
Si	99	100	97	99	99	99	99	99
No	1	-	3	1	1	1	1	1
c) ¿Los baños funcionaban bien?								
Si	76	81	57	91	81	73	79	74
No	24	19	43	9	19	27	21	26

14a. ¿Encontraste un sitio visible en que se mencionen cuáles son tus **derechos como usuario**?

% Respondieron SI

14b. ¿Puedes identificar cuáles son tus **derechos como usuario**?

¿Encontraste un sitio visible en que se mencionen cuáles son tus derechos como usuario?

64%

b) Respeto por la privacidad durante las consultas, exámenes y tratamientos

97%

f) Información adecuada y clara

95%

a) Una actitud considerada, respetuosa y sin prejuicios

92%

c) Confidencialidad de la información

91%

d) No-discriminación

90%

e) Participación

88%



15. ¿Viste algún letrero que dijera que los servicios serán proporcionados a todos los adolescentes sin discriminación?

52%

16. ¿Viste algún letrero que dijera que tu atención es confidencial?

43%



Base Total: 351

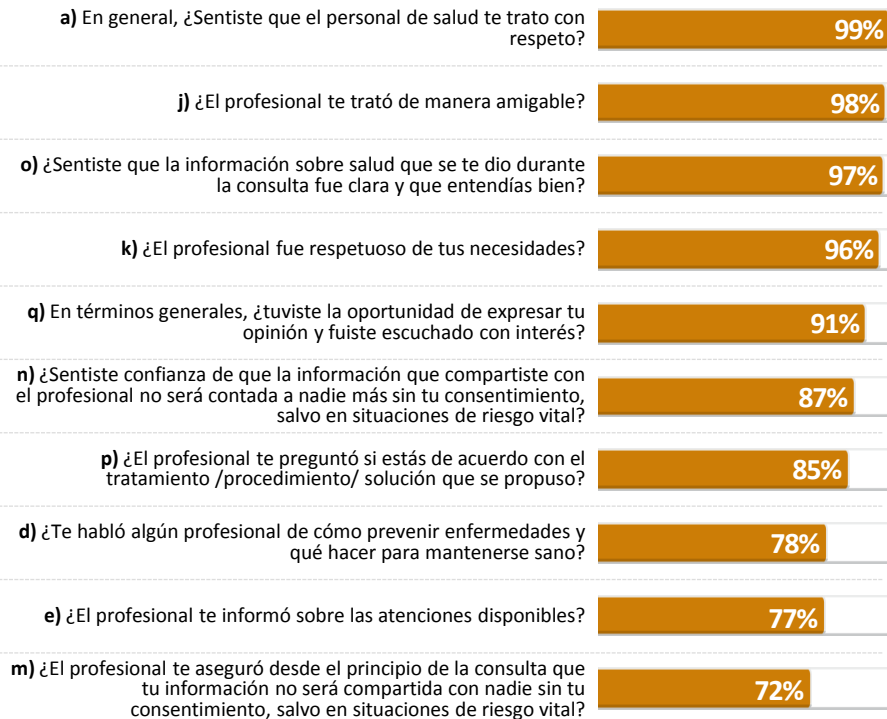
14a. ¿Encontraste un sitio visible en que se mencionen cuáles son tus **derechos como usuario?**

Respondieron SI 

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
14a.- ¿Encontraste un sitio visible en que se mencionen cuáles son tus derechos como usuario?	64	67	58	68	60	67	65	64
14b.- ¿Puedes identificar cuáles son tus derechos como usuario?								
b) Respeto por la privacidad durante las consultas, exámenes y tratamientos	97	97	97	97	97	98	96	98
f) Información adecuada y clara	95	96	98	92	93	97	94	97
a) Una actitud considerada, respetuosa y sin prejuicios	92	89	92	95	91	92	93	91
c) Confidencialidad de la información	91	91	93	90	87	95	88	94
d) No-discriminación	90	92	95	82	86	93	89	90
e) Participación	88	85	91	88	87	89	91	86
15.- ¿Viste algún letrero que dijera que los servicios serán proporcionados a todos los adolescentes sin discriminación?	52	46	60	51	49	55	49	55
16.- ¿Viste algún letrero que dijera que tu atención es confidencial?	43	36	46	48	38	47	38	47

% Respondieron SI

17. Hoy, durante tu consulta o sesión de consejería:



17. Hoy, durante tu consulta o sesión de consejería:

Respondieron SI

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
a) En general, ¿Sentiste que el personal de salud te trato con respeto?	99	100	99	98	99	99	99	99
j) ¿El profesional te trató de manera amigable?	98	97	100	97	97	99	97	100
o) ¿Sentiste que la información sobre salud que se te dio durante la consulta fue clara y que entendías bien?	97	97	97	96	95	98	96	97
k) ¿El profesional fue respetuoso de tus necesidades?	96	97	97	93	94	98	95	97
q) En términos generales, ¿tuviste la oportunidad de expresar tu opinión y fuiste escuchado con interés?	91	92	95	86	87	94	89	93
n) ¿Sentiste confianza de que la información que compartiste con el profesional no será contada a nadie más sin tu consentimiento, salvo en situaciones de riesgo vital?	87	89	86	86	85	89	80	93
p) ¿El profesional te preguntó si estás de acuerdo con el tratamiento /procedimiento/ solución que se propuso?	85	80	90	84	81	88	82	87
d) ¿Te habló algún profesional de cómo prevenir enfermedades y qué hacer para mantenerse sano?	78	85	84	66	76	80	77	79
e) ¿El profesional te informó sobre las atenciones disponibles?	77	82	81	66	70	81	74	78
m) ¿El profesional te aseguró desde el principio de la consulta que tu información no será compartida con nadie sin tu consentimiento, salvo en situaciones de riesgo vital?	72	69	81	66	68	75	65	77

CONTINUA...

17. Hoy, durante tu consulta o sesión de consejería:

Respondieron SI

%



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
c) ¿Durante el examen físico te sentiste tratado(a) en forma adecuada y con respeto?	70	46	82	83	72	69	69	71
b) ¿En la atención que recibiste te hicieron examen físico?	60	37	77	66	64	56	61	59
g) ¿El profesional te hizo preguntas sobre tu sexualidad?	58	70	61	43	40	71	49	65
f) ¿El profesional te preguntó sobre tu familia y tu relación con tus padres?	56	48	66	55	54	58	55	58
d) ¿El profesional te preguntó sobre la escuela?	56	50	67	51	55	56	55	57
f) ¿El profesional te preguntó sobre la práctica de deportes y otras actividades físicas?	55	44	64	58	56	54	62	50
e) ¿El profesional te preguntó sobre tus hábitos de comida?	54	44	67	53	52	56	55	54
i) ¿El profesional te preguntó sobre tu estado de ánimo o salud mental?	53	45	61	53	52	54	55	52
h) ¿El profesional te preguntó sobre consumo de cigarrillo, alcohol u otras drogas?	47	59	39	44	32	59	45	49
l) ¿Alguien más entró/interrumpió durante la consulta?	24	23	28	21	22	25	21	26

18a. En el día de hoy, ¿tuviste algún **contacto con alguien del personal de apoyo?**
(auxiliar de enfermería, recepcionista, personal de limpieza o de seguridad)



Base Total: 351



18b. ¿Sentiste que el personal de apoyo era **amigable y te trataba con respeto?**



Base: Encuestados que si tuvo algún contacto con alguien 182

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
18a.- En el día de hoy, ¿tuviste algún contacto con alguien del personal de apoyo? (auxiliar de enfermería, recepcionista, personal de limpieza o de seguridad)								
Si	52	51	38	66	41	60	47	55
No	48	49	62	34	59	40	53	45
18b.- ¿Sentiste que el personal de apoyo era amigable y te trataba con respeto?								
Si	99	98	98	100	100	98	100	98
No	1	2	2	-	-	2	-	2

19. En el día de hoy, ¿te **negaron los servicios** que querías por **falta de medicamentos** o de otros insumos anticonceptivos?



20. En el día de hoy, ¿te **negaron los servicios** que querías por **falta de equipos** o porque los equipos no estaban funcionando?



Base Total: 351



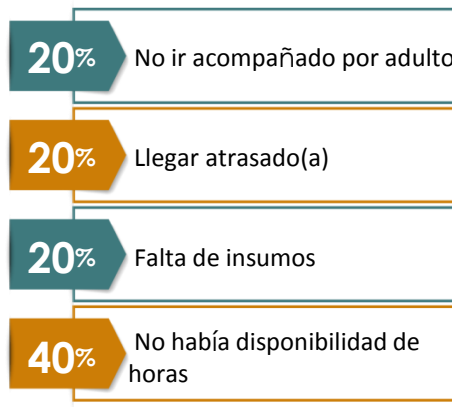
21a. En el día de hoy ¿se te negó algún tipo de atención?



Base Total: 351



21b. Si ocurrió así, ¿cuál piensas que fue la **razón para la negativa**?



Base: Encuestados que se negó algún tipo de atención

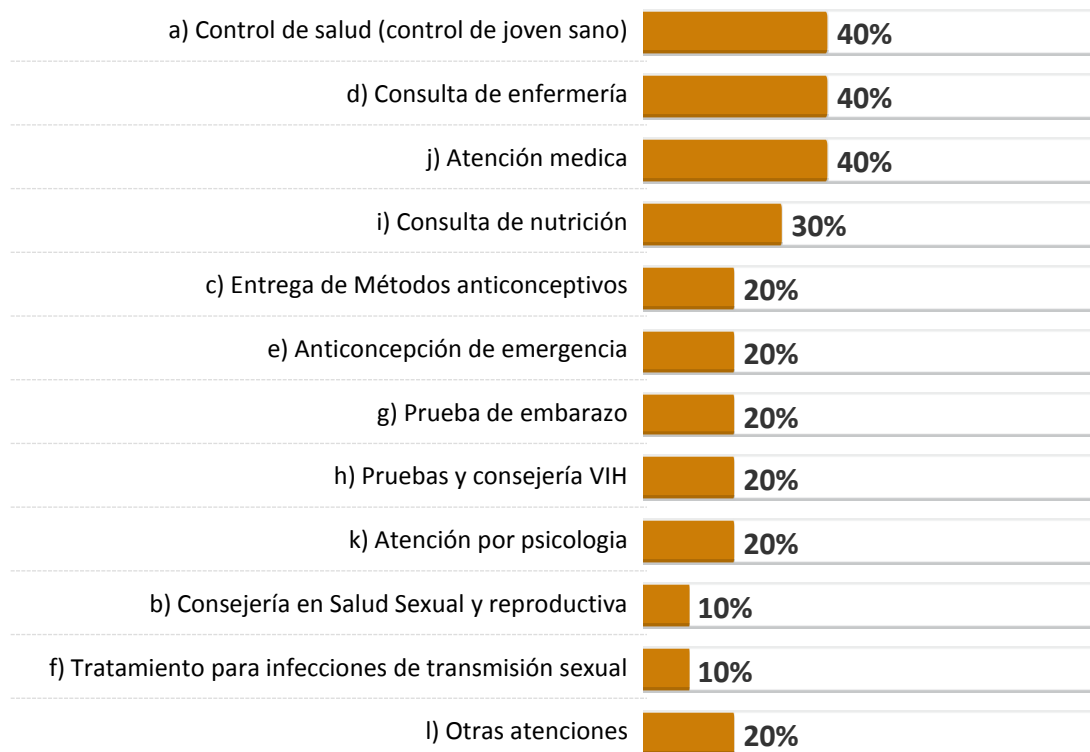
10



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
19.- En el día de hoy, ¿te negaron los servicios que querías por falta de medicamentos o de otros insumos anticonceptivos?								
Si	4	4	3	5	3	4	4	4
No	96	96	97	95	97	96	96	96
20.- En el día de hoy, ¿te negaron los servicios que querías por falta de equipos o porque los equipos no estaban funcionando?								
Si	2	-	2	4	3	1	3	1
No	98	100	98	96	97	99	97	99
21a.- En el día de hoy ¿se te negó algún tipo de atención?								
Si	3	3	2	3	3	2	3	3
No	97	97	98	97	97	98	97	97
Base: Encuestados que se negó algún tipo de atención	10	4	2	4	5	5	4	6
21b.- Si ocurrió así, ¿cuál piensas que fue la razón para la negativa?								
No ir acompañado por adulto	20	-	-	50	20	20	25	17
Llegar atrasado(a)	20	25	-	25	20	20	-	33
Falta de insumos	20	50	-	-	-	40	25	17
No había disponibilidad de horas	40	25	100	25	60	20	50	33

21c. ¿Qué atenciones se te negaron?

% Respondieron SI



21c. ¿Qué atenciones se te negaron?

Respondieron SI

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Encuestados que se negó algún tipo de atención	10	4	2	4	4	6	4	6
a) Control de salud (control de joven sano)	40	25	50	50	40	40	75	17
d) Consulta de enfermería	40	25	-	75	40	40	50	33
j) Atención medica	40	50	-	50	20	60	50	33
i) Consulta de nutrición	30	25	-	50	20	40	50	17
c) Entrega de Métodos anticonceptivos	20	25	-	25	20	20	25	17
e) Anticoncepción de emergencia	20	-	-	50	20	20	25	17
g) Prueba de embarazo	20	-	-	50	20	20	25	17
h) Pruebas y consejería VIH	20	-	-	50	20	20	25	17
k) Atención por psicología	20	-	-	50	20	20	25	17
b) Consejería en Salud Sexual y reproductiva	10	-	-	25	-	20	-	17
f) Tratamiento para infecciones de transmisión sexual	10	-	-	25	-	20	-	17
l) Otras atenciones	20	25	50	-	20	20	-	33



MINSALUD



22a. En el día de hoy, te **remitieron a otro centro** por atenciones que no se entregan aquí?



Base Total: 351



22b. ¿El profesional que te atendió te dio una **orden de remisión o interconsulta escrita**?



Base: Encuestados que remitieron a otro centro 29

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203

22a.- En el día de hoy, te remitieron a otro centro por atenciones que no se entregan aquí?

Si	8	11	3	10	4	11	9	7
No	92	89	97	90	96	89	91	93

Base: Encuestados que remitieron a otro centro	29	13	4	12	6	23	14	15
--	----	----	---	----	---	----	----	----

22b.- ¿El profesional que te atendió te dio una orden de remisión o interconsulta escrita?

Si	83	92	75	75	83	83	93	73
No	17	8	25	25	17	17	7	27



23a. Hoy, o en otras ocasiones, ¿alguien te pidió a ti o tus amigos **ayuda para trabajar con otros adolescentes** en este servicio de salud?



23b. Hoy, o en otras ocasiones, ¿Alguien te pidió a ti o a tus amigos **ayudar al personal del servicio de salud para mejorar la calidad de este?** ¿Participar en encuestas, reuniones u otra actividad?



24. ¿Has **recibido información**, consejería o atención fuera del servicio de salud (por ejemplo en la escuela, clubes, grupos juveniles, brigadas de salud, reuniones comunitarias u otro lugar)?



Base Total: 351



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203

23a.- Hoy, o en otras ocasiones, ¿alguien te pidió a ti o tus amigos ayuda para trabajar con otros adolescentes en este servicio de salud?

Si	23	19	31	19	17	27	19	26
No	77	81	69	81	83	73	81	74

23b.- Hoy, o en otras ocasiones, ¿Alguien te pidió a ti o a tus amigos ayudar al personal del servicio de salud para mejorar la calidad de este? ¿Participar en encuestas, reuniones u otra actividad?

Si	45	51	52	31	40	48	39	49
No	55	49	48	69	60	52	61	51

24.- ¿Has recibido información, consejería o atención fuera del servicio de salud (por ejemplo en la escuela, clubes, grupos juveniles, brigadas de salud, reuniones comunitarias u otro lugar?

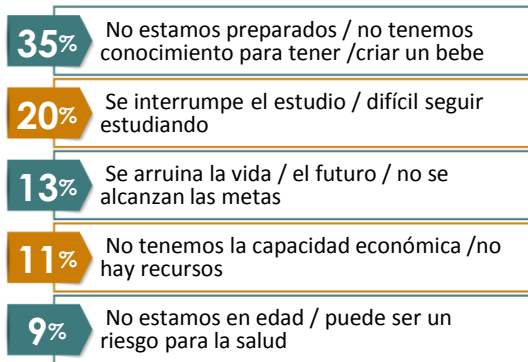
Si	70	72	83	53	65	73	63	74
No	30	28	17	47	35	27	37	26

25. Consideras que el **embarazo** en la adolescencia **es un problema?**



Base Total: 351

25. ¿Por qué?



Base: Encuestados que tienen Si 237

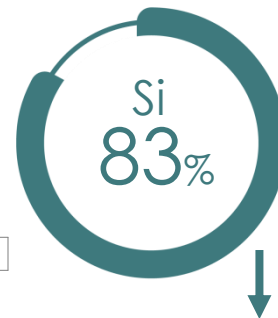


25a. Consideras que al tener relaciones sexuales existe **el riesgo de un embarazo?**



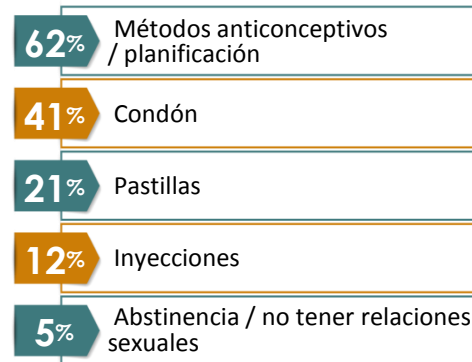
Base Total: 351

25b. Sabes cómo se puede **prevenir un embarazo**



Base Total: 351

25. ¿Como?



Base: Encuestados que tienen Si 293



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
25.- Consideras que el embarazo en la adolescencia es un problema?								
Si	68	73	75	55	72	64	70	66
No	32	27	25	45	28	36	30	34
Base: Encuestados que tienen Si								
25.- ¿Por qué?								
No estamos preparados / no tenemos conocimiento para tener /criar un bebe	35	39	25	44	30	40	34	36
Se interrumpe el estudio / difícil seguir estudiando	20	11	38	8	24	16	15	23
Se arruina la vida / el futuro / no se alcanzan las metas	13	20	6	14	14	12	14	12
No tenemos la capacidad económica /no hay recursos	11	15	9	9	7	15	18	6
No estamos en edad / puede ser un riesgo para la salud	9	5	16	6	9	9	5	13
No se aprovecha la juventud / adolescencia	5	7	3	3	6	3	5	5
No es bueno / es grave / es una carga	4	1	-	13	5	3	5	3
Nos afecta emocionalmente	3	2	2	5	3	3	3	3
Otras	1	2	1	-	1	2	3	-
No sabe / no responde	3	-	8	2	4	3	5	2



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203

25a.- Consideras que al tener relaciones sexuales existe el riesgo de un embarazo?

Si	95	97	95	92	91	97	94	95
No	5	3	5	8	9	3	6	5

25b- Sabes cómo se puede prevenir un embarazo

Si	83	91	79	81	68	95	76	89
No	17	9	21	19	32	5	24	11

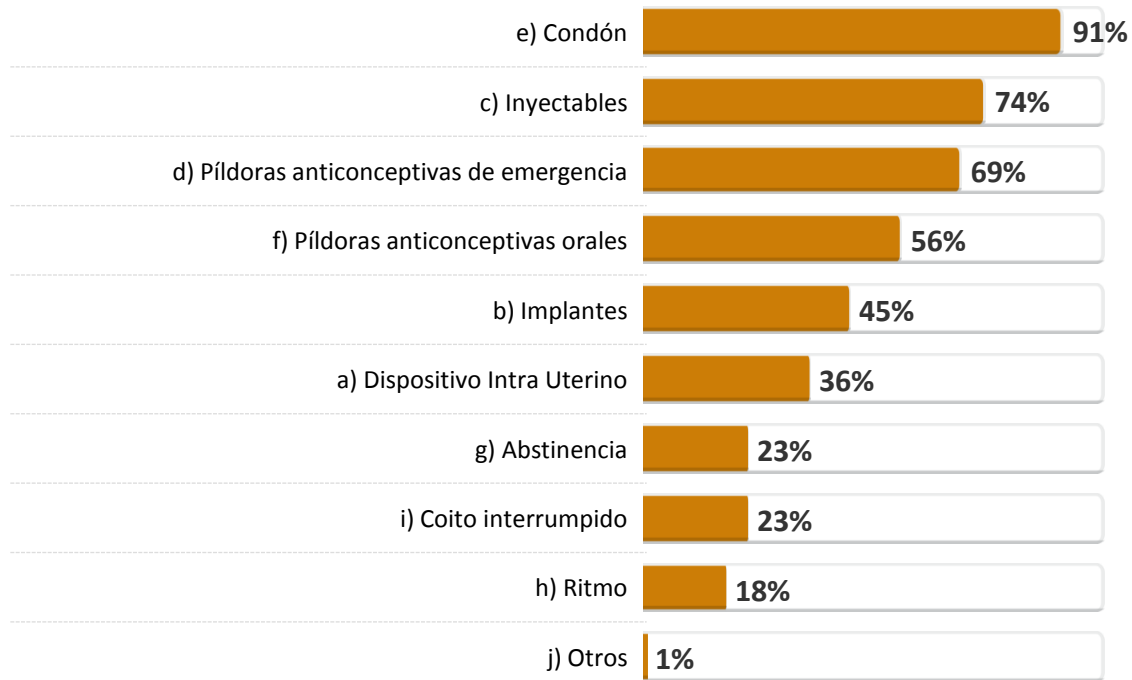
Base: Encuestados que tienen Si

25.- ¿Como?

	293	106	93	94	102	191	113	180
Métodos anticonceptivos / planificación	62	67	48	71	43	73	53	68
Condón	41	36	57	30	57	32	49	36
Pastillas	21	11	40	13	19	22	19	22
Inyecciones	12	3	26	7	11	12	7	14
Abstinencia / no tener relaciones sexuales	5	1	8	6	6	4	4	6
Yadel / pila	4	2	10	2	3	5	3	6
Dispositivos intra uterinos / La T	2	1	2	2	1	2	1	2
Cirugía	1	1	-	1	-	1	1	1
No sabe / no responde	1	-	-	2	1	1	-	1

26a. ¿Cuáles de estos **métodos anticonceptivos** conoces?

% Respondieron SI



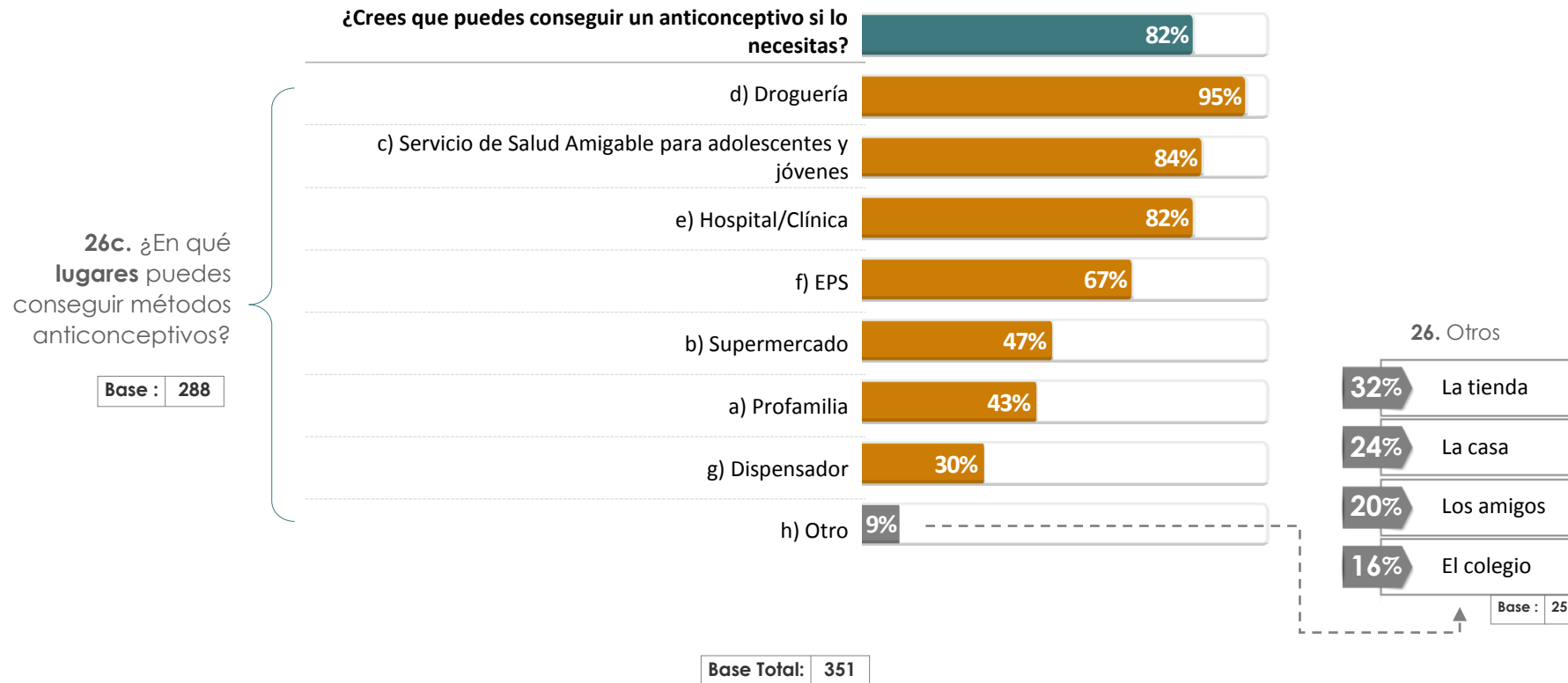
Base Total: 351

26a. ¿Cuáles de estos métodos anticonceptivos conoces?

Respondieron SI 	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
e) Condón	91	95	94	85	82	99	85	96
c) Inyectables	74	79	75	67	60	84	57	86
d) Píldoras anticonceptivas de emergencia	69	80	50	77	54	80	55	79
f) Píldoras anticonceptivas orales	56	57	52	58	42	65	39	67
b) Implantes	45	56	36	44	30	56	33	54
a) Dispositivo Intra Uterino	36	44	23	42	20	49	25	45
g) Abstinencia	23	25	9	35	13	31	20	26
i) Coito interrumpido	23	26	15	27	11	31	19	26
h) Ritmo	18	12	14	28	12	22	14	21
j) Otros	1	3	-	-	-	2	3	-

26b. ¿Crees que puedes conseguir un anticonceptivo si lo necesitas?

% Respondieron SI



26b. ¿Crees que puedes conseguir un anticonceptivo si lo necesitas?

Respondieron SI

%

	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
26b.- ¿Crees que puedes conseguir un anticonceptivo si lo necesitas?	82	86	81	78	64	96	76	87
26c.- ¿En qué lugares puedes conseguir métodos anticonceptivos?								
<i>Base: Encuestados que creen que pueden conseguir un anticonceptivo</i>	288	101	96	91	95	193	112	176
d) Droguería	95	99	89	97	89	97	92	97
c) Servicio de Salud Amigable para adolescentes y jóvenes	84	85	76	90	80	85	81	85
e) Hospital/Clínica	82	81	86	77	81	82	78	84
f) EPS	67	77	54	68	55	73	59	72
b) Supermercado	47	56	31	54	39	51	48	47
a) Profamilia	43	58	28	41	36	46	40	44
g) Dispensador	30	22	20	51	27	32	32	29
h) Otro	9	9	12	4	11	8	12	7
<i>Base: Encuestados que tienen Otros</i>	25	9	12	4	10	15	13	12
26.- Otros								
La tienda	32	11	42	50	30	33	31	33
La casa	24	56	8	-	20	27	15	33
Los amigos	20	-	42	-	30	13	23	17
El colegio	16	22	8	25	10	20	15	17
Otras	4	11	-	-	-	7	8	-
No sabe / No responde	4	-	-	25	10	-	8	-

26d. ¿Has oído hablar de la **píldora anticonceptiva** de emergencia?



Base Total: 351

26e. ¿Sabes para qué **se usa**



26f. ¿Crees que puedes **conseguirlas** si las necesitas?





	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
26d.- ¿Has oído hablar de la píldora anticonceptiva de emergencia?								
Si	53	66	36	58	38	64	43	61
No	47	34	64	42	62	36	57	39
Base: Encuestados que ha oído hablar de la píldora								
26e.- ¿Sabes para qué se usa								
Evitar un embarazo	96	95	90	100	93	97	98	94
Otras	1	2	-	-	2	1	-	2
No se acuerda / no responde	3	3	10	-	5	2	2	4
26f.- ¿Crees que puedes conseguirlas si las necesitas?								
Si	89	91	83	91	84	92	81	93
No	11	9	17	9	16	8	19	7



27a. ¿Has oído hablar de los condones?



Base Total: 351

27b. ¿Puedes señalar por qué se usan los condones?

Evitar que ocurra un embarazo



Prevenir el VIH y otras infecciones de transmisión sexual



Otro



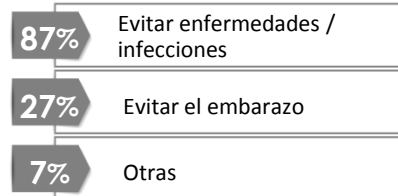
Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones 330

27c. ¿Crees que puedes conseguir un condón si lo necesitas?



Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones 330

27b. Otro



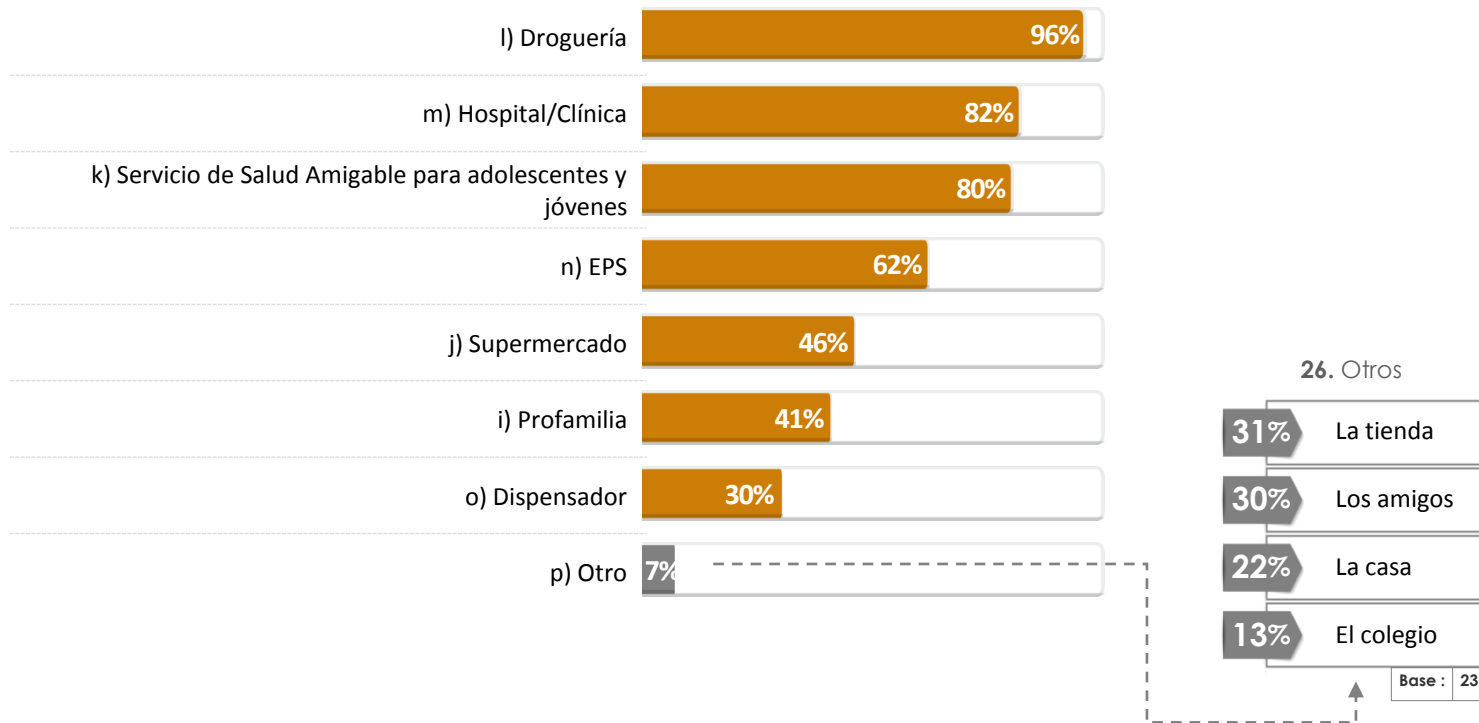
Base : 15



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
27a.- ¿Has oído hablar de los condones?								
Si	94	96	94	92	87	100	91	97
No	6	4	6	8	13	-	9	3
Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones	330	112	111	107	129	201	134	196
27b.- ¿Puedes señalar por qué se usan los condones?								
Evitar que ocurra un embarazo								
Si	98	99	96	98	97	99	97	98
Prevenir el VIH y otras infecciones de transmisión sexual								
Si	96	98	95	95	91	100	95	97
Otro								
Si	5	9	2	3	4	5	6	4
Base: Encuestados que tienen Otro	15	10	2	3	5	10	8	7
27b.- Otro								
Evitar enfermedades / infecciones	87	90	100	67	80	90	75	100
Evitar el embarazo	27	40	-	-	20	30	38	14
Otras	7	-	-	33	20	-	13	-
Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones	330	112	111	107	129	201	134	196
27c.- ¿Crees que puedes conseguir un condón si lo necesitas?								
Si	92	97	90	90	84	98	90	94

27d. Si tú o tus amigos necesitan un condón, ¿puedes indicar dónde conseguirlo?

% Respondieron SI



Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones 330

27d. Si tú o tus amigos necesitan un condón, ¿puedes indicar dónde conseguirlo?

Respondieron SI

%



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Encuestados que ha oído hablar de los condones</i>	330	112	111	107	129	201	134	196
l) Droguería	96	99	90	99	92	99	96	96
m) Hospital/Clínica	82	84	86	76	78	85	77	86
k) Servicio de Salud Amigable para adolescentes y jóvenes	80	84	72	84	76	83	78	82
n) EPS	62	72	52	62	54	67	58	65
j) Supermercado	46	59	32	48	38	51	49	44
i) Profamilia	41	57	23	42	29	49	40	42
o) Dispensador	30	29	17	44	25	33	31	29
p) Otro	7	8	10	3	5	8	10	5
<i>Base = Encuestados que tienen Otros</i>	23	9	11	3	7	16	13	10
27d.- Otros								
La tienda	31	-	55	33	57	19	23	40
Los amigos	30	11	36	67	14	38	38	20
La casa	22	45	9	-	15	25	23	20
El colegio	13	33	-	-	14	12	8	20
Otras	4	11	-	-	-	6	8	-



28a. ¿Has escuchado hablar del **VIH/ SIDA**?



Base Total: 351

28b. Puedes responder por favor a las siguientes **preguntas sobre VIH**?

¿Se puede reducir el riesgo de VIH teniendo relaciones sexuales con solo una pareja (únicas ambos) que no está infectada y que no tiene relaciones con otros o con otras?



¿Puede una persona de aspecto sano tener VIH?



¿Se puede reducir el riesgo de VIH usando un condón cada vez que se tiene sexo?



¿Puede una persona contraer el VIH por picadas de mosquito?



¿Puede una persona contraer el VIH por compartir comida con alguien que esté infectado?



Base: Encuestados que ha escuchado hablar de VIH 310



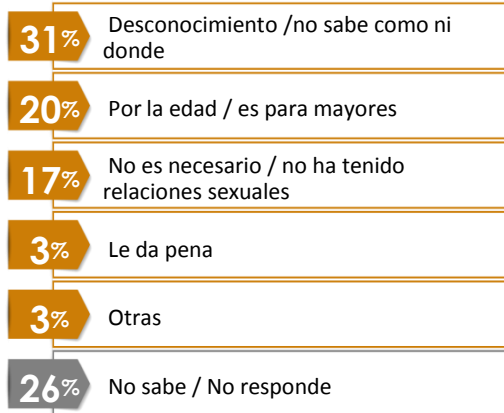
	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203
28a.- ¿Has escuchado hablar del VIH/ SIDA?								
Si	88	91	91	83	77	97	84	91
No	12	9	9	17	23	3	16	9
Base: Encuestados que ha escuchado hablar de VIH								
310	107	107	96	114	196	125	185	
28b.- Puedes responder por favor a las siguientes preguntas sobre VIH?								
¿Se puede reducir el riesgo de VIH teniendo relaciones sexuales con solo una pareja (únicas ambos) que no está infectada y que no tiene relaciones con otros o con otras?								
Si	82	80	87	79	82	83	79	84
No	18	20	13	21	18	17	21	16
¿Se puede reducir el riesgo de VIH usando un condón cada vez que se tiene sexo?								
Si	88	91	86	89	86	90	90	87
No	12	9	14	11	14	10	10	13
¿Puede una persona de aspecto sano tener VIH?								
Si	77	82	74	74	71	80	78	76
No	23	18	26	26	29	20	22	24
¿Puede una persona contraer el VIH por picadas de mosquito?								
Si	20	15	33	10	16	22	24	17
No	80	85	67	90	84	78	76	83
¿Puede una persona contraer el VIH por compartir comida con alguien que esté infectado?								
Si	26	25	33	20	29	24	30	23
No	74	75	67	80	71	76	70	77

28c. ¿Si quisieras hacerte la **prueba del VIH** te sería posible?



Base: Encuestados que ha escuchado hablar de VIH 310

28c. ¿Por qué?



Base: Encuestados que no quiere hacer la prueba 35

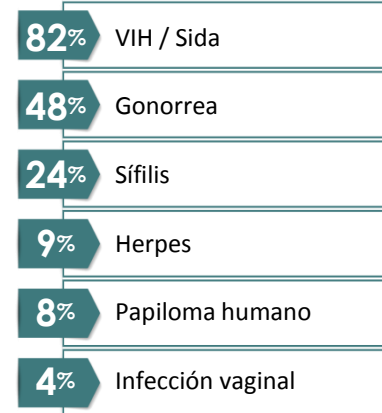


29a. ¿Has oído hablar de las **infecciones que pueden ser transmitidas** durante las relaciones sexuales?



Base Total: 351

29a. ¿Cuales?



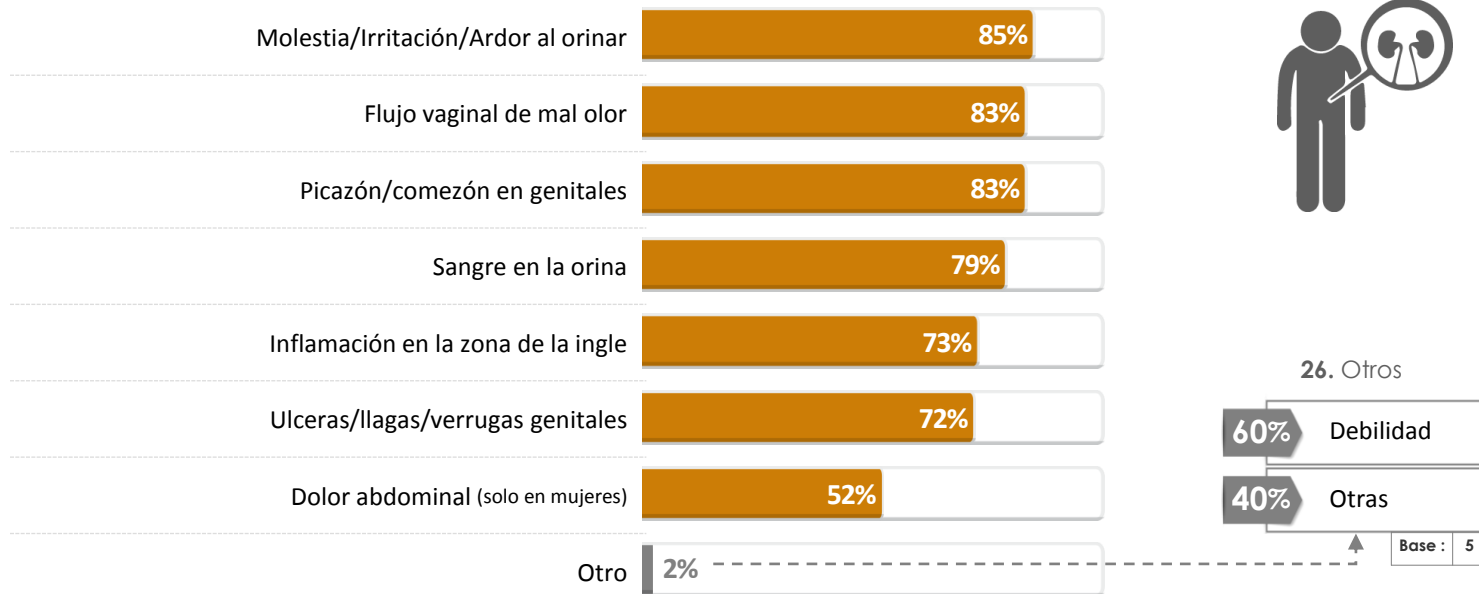
Base: Encuestados que si ha oído hablar de las infecciones 284



TOTAL	CIUDAD			EDAD		GÉNERO	
	Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
310	107	107	96	114	196	125	185
89	89	88	90	81	93	86	90
11	11	12	10	19	7	14	10
35	12	13	10	22	13	17	18
31	50	31	10	27	38	18	44
20	17	8	40	32	-	35	5
17	17	15	20	14	23	18	17
3	-	8	-	4	-	6	-
3	8	-	-	-	8	-	6
26	8	38	30	23	31	23	28
351	117	118	116	149	202	148	203
pueden ser transmitidas durante las relaciones sexuales?							
81	85	81	77	73	87	78	83
19	15	19	23	27	13	22	17
284	100	95	89	109	175	116	168
82	81	80	87	83	82	88	79
48	57	52	33	37	54	50	46
24	31	26	15	15	30	22	26
9	8	7	11	5	11	10	8
8	8	7	8	3	11	10	6
4	2	5	3	2	5	-	6
1	2	1	1	2	1	3	1
1	1	1		1	1		1

29b. Identifica cuáles corresponden a **síntomas de infecciones** de transmisión sexual:

% Respondieron SI



Base: Encuestados que si ha oído hablar de las infecciones 284

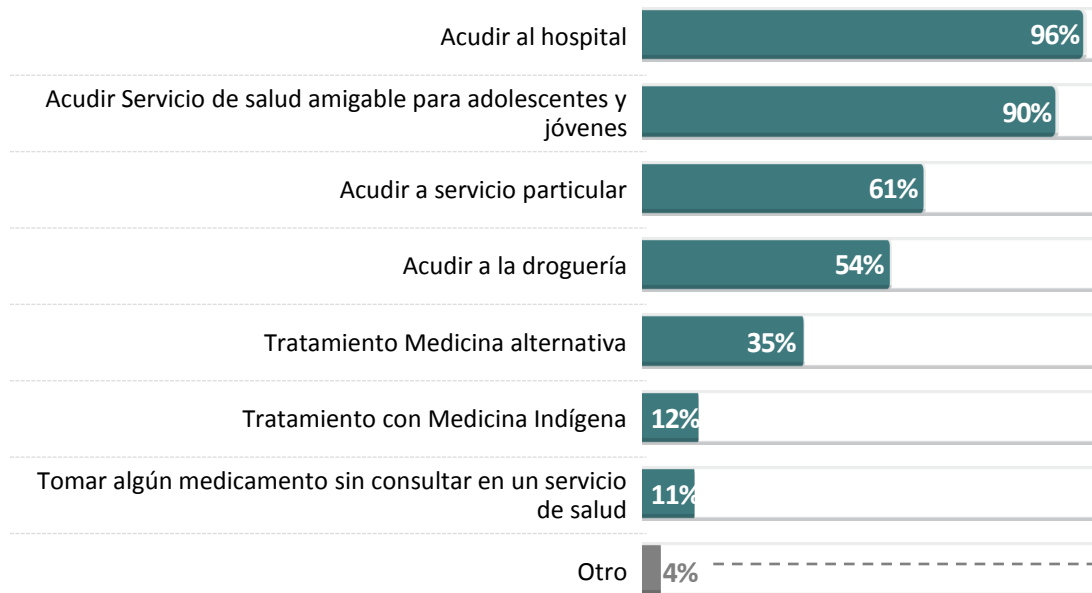
29b. Identifica cuáles corresponden a **síntomas de infecciones** de transmisión sexual:

Respondieron SI %

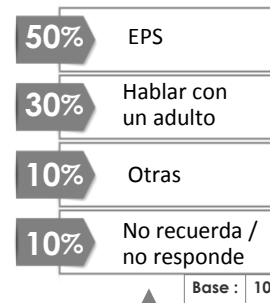
	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Encuestados que si ha oído hablar de las infecciones</i>	284	100	95	89	109	176	116	168
Molestia/Irritación/Ardor al orinar	85	86	89	78	72	92	83	86
Flujo vaginal de mal olor	83	86	88	74	76	87	80	85
Picazón/comezón en genitales	83	85	83	80	74	88	78	86
Sangre en la orina	79	85	79	72	72	83	78	79
Inflamación en la zona de la ingle	73	77	69	71	65	77	69	75
Úlceras/llagas/verrugas genitales	72	77	72	66	60	79	67	75
Dolor abdominal (solo en mujeres)	52	46	59	52	53	51	51	53
Otro	2	3	-	2	1	2	2	2
<i>Base: Encuestados que tienen Otro</i>	5	3	-	2	1	4	2	3
29b.- ¿Cuáles?								
Debilidad	60	67	-	50	-	75	50	67
Otras	40	33	-	50	100	25	50	33

29c. Si tú o alguien de tu edad presentara estos problemas,
¿Sabes que hacer y dónde acudir?

% Respondieron SI



29c. ¿Cuáles?



Base : 10

29c. Si tú o alguien de tu edad presentara estos problemas,
¿Sabes que hacer y dónde acudir?

Respondieron SI



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Encuestados que si ha oído hablar de las infecciones</i>	284	100	95	89	109	175	116	168
Acudir al hospital	96	97	93	100	94	98	95	98
Acudir Servicio de salud amigable para adolescentes y jóvenes	90	92	82	98	94	89	88	92
Acudir a servicio particular	61	68	65	49	55	65	56	65
Acudir a la droguería	54	58	40	64	53	54	51	56
Tratamiento Medicina alternativa	35	37	27	39	33	35	32	36
Tratamiento con Medicina Indígena	12	6	15	16	15	10	17	8
Tomar algún medicamento sin consultar en un servicio de salud	11	11	16	4	12	10	15	8
Otro	4	5	5	-	3	4	5	2
<i>Base: Encuestados que tienen Otro</i>	10	5	5	0	3	7	6	4
29c.- ¿Cuáles?								
EPS	50	100	-	-	67	43	67	25
Hablar con un adulto	30	-	60	-	33	29	33	25
Otras	10	-	20	-	-	14	-	25
No recuerda / no responde	10	-	20	-	-	14	-	25



30a. ¿Crees que se puede lograr una **mayor participación** de los adolescentes para **mejorar la calidad de la atención del Servicio Amigable** para adolescentes y jóvenes ?



30b. ¿Consideras que la institución facilita y cuenta con mecanismos de participación, para que los grupos/ organizaciones juveniles **apoyen el fortalecimiento y desarrollo del servicio amigable** para las y los adolescentes?



30c. ¿Sabes si **existe un trabajo articulado** entre el servicio amigable y los colegios de su área de influencia?



Base Total: 351



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
Base: Total Encuestados	351	117	118	116	149	202	148	203

30a.- ¿Crees que se puede lograr una mayor participación de los adolescentes para mejorar la calidad de la atención del Servicio Amigable para adolescentes y jóvenes ?

Si	96	97	97	95	97	96	93	99
No	4	3	3	5	3	4	7	1

30b.- ¿Consideras que la institución facilita y cuenta con mecanismos de participación, para que los grupos/ organizaciones juveniles apoyen el fortalecimiento y desarrollo del servicio amigable para las y los adolescentes?

Si	95	95	97	92	92	97	91	98
No	5	5	3	8	8	3	9	2

30c.- ¿Sabes si existe un trabajo articulado entre el servicio amigable y los colegios de su área de influencia?

Si	68	49	85	71	64	71	66	70
No	32	51	15	29	36	29	34	30



30d. ¿Podrías por favor, compartir tus **ideas o sugerencias para mejorar** la calidad del servicio amigable con nosotros?



Otros	
Convocar a más jóvenes	2%
Más profesionales expertos	2%
Mejorar la atención / trato amable	1%
Mayor privacidad en las consultas	1%
Prestar buen servicio	1%
Atención personalizada	1%
Ofrecer capacitaciones grupales	1%
Otra	2%
Ninguna	56%
No sabe / no responde	10%

30d. ¿Podrías por favor, compartir tus **ideas o sugerencias para mejorar** la calidad del servicio amigable con nosotros?



	TOTAL	CIUDAD			EDAD		GENERO	
		Bogotá	San Onofre	Duitama	Entre 10-14 años	Entre 15-19 años	Hombre	Mujer
<i>Base: Total Encuestados</i>	351	117	118	116	149	202	148	203
Más atención a los jóvenes / consejería	6	6	7	6	7	5	7	5
Difundir / más publicidad / dar a conocer el servicio	5	12	3	1	5	5	5	5
Mejorar las instalaciones (baños, ventilación...)	4	5	3	4	3	5	3	5
Visitar los colegios / dictar charlas frecuentes	3	2	6	2	2	4	2	4
Agilizar la atención	3	5	2	2	2	3	3	2
Consultas más seguidas	3	3	5	1	2	3	3	2
Convocar a más jóvenes	2	5	2	-	1	3	2	2
Más profesionales expertos	2	3	1	2	1	2	1	2
Mejorar la atención / trato amable	1	3	-	2	2	1	1	1
Mayor privacidad en las consultas	1	-	3	-	1	1	1	1
Prestar buen servicio	1	1	-	2	-	1	-	1
Atención personalizada	1	2	1	-	1	0	1	1
Ofrecer capacitaciones grupales	1	1	1	-	-	1	1	-
Otra	2	3	2	2	2	2	1	3
Ninguna	56	44	49	74	58	53	59	53
No sabe / no responde	10	8	19	2	11	8	7	11

Tabla 1 Nivel de cumplimiento global y por centro según criterios evaluados en entrevista a usuarios.

ESTANDAR	GLOBAL	DUITAMA	SAN ONOFRE	BOGOTA
Conocimientos de los adolescentes sobre salud	74,96	75,31	73,47	76,03
Apoyo de la comunidad	94,59	93,10	98,31	92,31
El paquete de servicios	82,76	74,14	85,73	86,32
Competencias de los prestadores	66,85	66,33	70,85	63,30
Entorno físico y equipo de los establecimientos de salud	68,36	71,00	66,59	67,52
Equidad	97,15	96,55	98,31	96,58
Mejora en los datos recolectados y en la calidad	NA	NA	NA	NA
Participación de los adolescentes	68,03	63,10	73,05	67,86

Nivel de cumplimiento de los estándares

Los estándares de calidad establecidos por la OMS, integran las dimensiones de usuario, del proveedor y del sistema de salud, a partir de lo cual se integran los resultados de las evaluaciones realizadas en cada una de las dimensiones, posibilitando de esta manera medir el nivel de cumplimiento en cada uno de los estándares de manera global.

Cumplimiento de los estandares relacionados con apoyo de la comunidad, paquete de servicios, entorno fisico y equipos de los establecimientos de salud con un porcentaje de cumplimiento superior al 80%.

Es necesario el fortalecimiento de capacidades de los proveedores de servicios, dado que fue el estandar con menor nivel de cumplimiento (69,25%)

No participación de los equipos de salud en los procesos de autoevaluacion, ausencia de mecanismo para vincular supervision de apoyo a las prioridades de mejora identificadas en el monitoreo, asi como la ausencia de mecanismos de reconocimiento del desempeño de alta calidad para los prestadores de salud y personal de apoyo del establecimiento.

Debilidades en las acciones de divulgacion con las organizaciones de jovenes y comunitarias sobre la importancia de proporcionar servicios de salud a adolescentes, asi como acciones puntuales, no continuas, para identificar las expectativas de las y los adolescentes acerca del servicio, evaluar su experiencia de la atencion e involucrarlos en la planificacion, monitoreo y la evaluacion de los servicios de salud.

Nivel de cumplimiento de los estándares

ESTANDAR	GLOBAL	DUITAMA	SAN ONOFRE	BOGOTA
Conocimientos de los adolescentes sobre salud	72,91	80,74	63,15	72,04
Apoyo de la comunidad	82,36	87,20	81,30	72,54
El paquete de servicios	88,64	81,55	91,63	91,64
Competencias de los prestadores	69,25	75,23	55,48	75,60
Entorno físico y equipo de los establecimientos de salud	81,08	84,96	75,35	82,65
Equidad	78,07	80,68	76,93	76,53
Mejora en los datos recolectados y en la calidad	79,80	85,22	61,55	93,54
Participación de los adolescentes	71,78	74,80	66,39	69,12

Conclusiones

- Lo que no se puede medir no se puede mejorar, por ende la medición o mejora de la calidad a partir de estándares, permite la identificación de brechas entre la calidad requerida y observada, para que a partir de esas necesidades identificadas se generen e implementan acciones de mejora de la calidad.
- La mejora en la calidad conlleva a una mejora en la cobertura, por tanto se debe vincular las percepciones de los usuarios con las actitudes de los proveedores de servicios con la evaluación de la calidad, permitiendo un mayor alcance y objetividad al momento de identificar las áreas específicas que necesitan mejorar, enmarcadas en un sistema de mejora continua de la calidad.
- A pesar de la no existencia de programas de formación continuada para los prestadores de los servicios de salud, se evidencia conocimiento de las directrices y normas técnicas para la atención integral a adolescentes y jóvenes, en parte por el compromiso de las y los funcionarios y los procesos de fortalecimiento de capacidades liderados por el nivel nacional.

Conclusiones

- Existe conocimiento de las herramientas de monitoreo y evaluación propuestas en el modelo de SSAAJ, sin embargo el uso que se da es limitado, en cuanto no todos los profesionales vinculados participan de estos procesos, lo cual se vio reflejado en la ausencia de mecanismos de supervisión de apoyo a las prioridades de mejora identificadas durante el monitoreo para apoyar la mejora de la calidad.
- Los profesionales vinculados al modelo no reconocen la importancia y necesidad de involucrar a adolescentes y jóvenes en la planeación, seguimiento y evaluación del modelo, siendo este un estándar de calidad de los servicios.
- La mayoría de entrevistados reconocen la importancia y valor social de contar con espacios diferenciados dentro de las instituciones para la atención, sin embargo como se evidencio en la medición de los estándares se hace necesario fortalecer los mecanismos de vinculación para adolescentes en la planificación, seguimiento y evaluación de los servicios de salud.

Lecciones aprendidas

- A pesar que el modelo de SSAAJ no es de obligatorio cumplimiento para los actores del SGSSS, la propuesta permite dar cumplimiento a los estándares de calidad para la adecuación del servicio.
- Se requiere conocer la proporción de usuarios de acuerdo a la segmentación solicitada en cada servicio antes de definir muestra alguna.
- Se debe tener en cuenta el flujo de usuarios en cada sede para definir el trabajo de campo y evitar sesgos en la medición.
- El formulario debe ajustarse a algún criterio preestablecido, de tal manera que el formulario fluya y permita un análisis secuencial.
- La colaboración de la coordinación y los demás en cada servicio es fundamental para lograr el acercamiento a los jóvenes y adolescentes.
- Para garantizar la confidencialidad de la información se requiere de un espacio físico que permita que los jóvenes se sientan libres de contestar sin ninguna presión.
- Definir la evaluación en periodos en que el SSAAJ esté en funcionamiento normal y sin impactos externos como la terminación del año escolar o remodelación.

Recomendaciones

- Las y los proveedores reconocen la ausencia de programas de formación institucional para brindar una atención diferenciada, lo cual coincide con lo reportado en otros estudios, en cuanto a la falta de programas de formación en adolescentes desde la academia, por tanto es necesario el trabajo articulado este sector.
- Dadas las diferentes metodologías utilizadas para la medición de la calidad en los territorios, se sugiere la estandarización de procesos a partir de la evaluación de la calidad impulsada por los estándares de la OMS, por medio de la aplicación de los instrumentos utilizados en el presente estudio, lo cual permitirá hacer análisis comparativos y amplios en las diferentes escalas del territorio nacional (municipal, departamental, nacional)