



# Lecciones aprendidas en la evaluación de servicios de salud de calidad para adolescentes del Ministerio de Salud de Chile, 2014-2018



CONSULTORA UNFPA

LORENA RAMREZ

# EVALUACIÓN CALIDAD Y COBERTURA 2014-2018



## PILOTO 2014-2016

Región de Arica y  
Parinacota (1 EA)

Región del Maule (1  
EA)

Región  
Metropolitana (2  
EA)

Regiones  
Participantes  
del PILOTO  
UNFPA CHILE –  
COLOMBIA

### Principales logros

- Fue una decisión política MINSAL, respondió a prioridades ENS 2014-2020, se incorporó los Estándares y evaluación en la Estrategia Nacional de Salud Programa Adolescente.
- Se adoptaron los Estándares de calidad para los servicios de salud integrales con foco SSR para adolescentes.
- La convocatoria la realizó el Subsecretario de Salud Pública del MINSAL.
- Se constituyó un equipo técnico coordinador MINSAL.
- Fortaleció la capacidad técnica de los equipos de salud del MINSAL, incluido lugares piloteados.
- Revisaron y validaron herramientas de medición.
- Se construyó una Línea Base. Se generó un manual

2016: META DESCENTRALIZACIÓN DE SALUD PÚBLICA  
COMPROMISO MINSAL CON EL GOBIERNO.  
MONITOREADA POR CONGRESO NACIONAL

### Principales logros

- Fortaleció el apoyo político de autoridades y equipos técnicos MINSAL en todo el país.
- Transfirió capacidades a los equipos técnicos MINSAL (SEREMIS) para implementar y evaluar Estándares de calidad en todo el país. Sensibilizar y difundir.
- Incorporó las mediciones en las funciones y acciones equipos de salud en los territorios.

## ESCALAMIENTO PAÍS EVALUACIÓN CALIDAD

NIVEL DE MEDICIÓN  
NACIONAL-REGIONAL:  
EVALUACIÓN CALIDAD Y  
COBERTURA

NIVEL AUTOEVALUACIÓN  
CALIDAD

PLANES DE MEJORA LOCALES

### Principales logros

- Incorporaron lecciones aprendidas en la metodología (encuestas, muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional en adolescentes, gestión de datos aplicación online) (SURVEY MONKEY).

## RESULTADOS ESCALAMIENTO

### RESULTADOS GLOBALES PAÍS

Nº TOTAL  
ENCUESTADOS: 3.642

ENCUESTA DIRECTORES: 42  
ENCUESTA EQUIPO DE SALUD: 162  
ENCUESTA USUARIOS ATENDIDOS: 1.359  
PAUTAS DE OBSERVACIÓN: 42  
ENCUESTA DE COBERTURA: 2.038

Resultados País	D	P	A	O	C	Promedio Global	Promedio sin Cobertura
Estándar 1 CONOCIMIENTO EN MATERIA DE SALUD DE ADOLESCENTES	71%	70%	71%	65%	48%	65%	69%
Estándar 2 APOYO COMUNITARIO	51%	79%	98%	76%	88%	78%	76%
Estándar 3 EL PAQUETE DE SERVICIOS	76%	63%	88%	54%	34%	63%	70%
Estándar 4 COMPETENCIAS DE LOS PROVEEDORES	52%	61%	81%	55%	90%	68%	62%
Estándar 5 INSTALACIONES Y EQUIPO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	87%	72%	84%	65%	74%	76%	77%
Estándar 6 EQUIDAD	30%	62%	71%	50%	82%	59%	53%
Estándar 7 MEJORA DE LOS DATOS Y LA CALIDAD	49%	36%		69%		51%	51%
Estándar 8 PARTICIPACIÓN DE ADOLESCENTES	50%	49%	63%	46%	92%	60%	52%
<b>Promedios</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>79%</b>	<b>60%</b>	<b>72%</b>	<b>65%</b>	<b>64%</b>

Resultados globales de los cinco instrumentos (D: Directores, P: Profesionales, A: Adolescentes, O: Pauta de Observación. Fuente elaboración propia.

# LECCIONES APRENDIDAS

- Fue una **decisión política**, la adopción de los **Estándares de Calidad con foco SSR**, basada en las **prioridades de la Estrategia Nacional de Salud**, para el logro de la **disminución del embarazo adolescente, periodo 2014-2020**. Convoca autoridad Minsal.
- Incorporar el proceso de evaluación de la calidad y cobertura, como **“Resultado inmediato obligatorio en la Estrategia Nacional de Salud”**, para fortalecer la **cobertura y calidad de los servicios de salud integrales para adolescentes, con énfasis en la SSR**, permitió que los SEREMIS en coordinación con Servicio de Salud y equipos del territorio, incorporen dentro de sus funciones la medición. (SISTEMA EVALUACIÓN Y MONITOREO CONTINUO).
- Asesoría y acompañamiento técnico equipo **UNFPA LACRO**, en todo el proceso de medición permitieron dejar capacidad instalada para el desarrollo en el país. **Relevante contar con equipo capacitado y comprometido**.
- Incorporar la evaluación de la calidad en base a Estándares , como una **meta de Descentralización Regional, contribuyó a la transferencia y fortalecimiento de las capacidades** de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMIS) para medir la calidad y cobertura y adoptar los estándares en cada una de **las xv regiones de Chile**.
- A partir de la experiencia piloto, se hicieron **ajustes y se adaptó la metodología contemplando las lecciones aprendidas** entre las cuales se priorizó la **sostenibilidad en el tiempo** (disminución de costos para asegurar su instalación y monitoreo).
- Los Estándares Regionales, permitieron definir el grado de calidad necesario que se debe alcanzar el servicio de salud de adolescentes y describen las características de estos servicios para satisfacer las necesidades de los y las adolescentes. **MODELO DE SERVICIOS**

# LECCIONES APRENDIDAS/LOGROS

- Es importante involucrar a los equipos sanitarios y tomadores de decisión a nivel central, regional y local, y I@s adolescentes, en todo el proceso de evaluación calidad y cobertura, aumenta el compromiso para asegurar el éxito de la medición, la permanencia en el tiempo y la adopción de estándares regionales de SSR.
- Importante enfatizar que No es punitivo, el foco está puesto en la mejora de los servicios para adolescentes.
- Importante incorporar las acciones de medición de calidad dentro de las funciones de trabajo del equipo técnico, para asegurar factibilidad y adopción de estándares en un marco de monitoreo continuo.
- Chile cuenta con estándares de calidad.
- Chile cuenta con un plan de monitoreo periódico de la calidad.
- Chile cuenta con una orientación técnica de modelo de servicios de calidad.