



III Jornadas Patagónicas de Actualización en
Salud Integral del Adolescente
6-7-8 de Octubre de 2016. Comarca Andina del Paralelo 42.
Argentina

adolescenciajornadas@gmail.com

Servicio Amigo de Adolescentes y Jóvenes. Evaluando la atención.

Pascoal Moleiro

Médico Pediatra y de Adolescentes.

Unidad de Salud y Medicina del Adolescente del Centro Hospitalar de Leiria. Portugal

Sociedad Portuguesa de Medicina del Adolescente

moleirop@gmail.com



Sumario

- *Servicio Amigo de Adolescentes y Jóvenes (SAAJ)*
 - Contextualización
- Proyecto SAAJ
 - Objetivos
 - El equipo de trabajo y la investigación
 - Metodología
 - Resultados
 - Conclusión



Contextualización

- **OMS, 2001_GLOBAL CONSULTATION ON ADOLESCENT FRIENDLY HEALTH SERVICES**

- Consenso sobre las características de los "*Servicio Amigo de Adolescentes y Jóvenes*" (SAAJ)
- Para responder a las necesidades específicas de este grupo de edad

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/pdfs/who_fch_cah_02.18.pdf

- Los **SAAJ** deben ser:

- Equitativos
- Accesibles
- Aceptables
- Apropiados
- Efectivos

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/health_services/en/index.html



Contextualización

Los componentes de los SAAJ

- **Acceso a Servicios de Salud y oportunidad de atención**
 - Espacio único, bien señalado y con buen ambiente
 - Horarios adecuados de apertura cuando los adolescentes y jóvenes pueden moverse allí, solo o con otros
 - El tiempo de consulta no menos de 30 minutos
 - Existir difusión de los servicios en la comunidad
 - En los servicios, los mensajes deben atraer a los adolescentes / jóvenes y sus compañeros e informar sobre confidencialidad en la asistencia.
- **Profesionales y personal de la salud**
 - Buenos conocimientos y las prácticas
 - Habilidades para la promoción de la autonomía para la toma de decisiones libres y responsables.
- **Procedimientos administrativos y de gestión**
- **La disponibilidad de una amplia gama de servicios**
- **La participación adolescente / juvenil y comunitario**



Contextualización El proyecto SAAJ

- En la evaluación de los servicios, **instrumentos de evaluación** deben ser aplicados a todos los involucrados:
 - **adolescentes / jóvenes**
 - profesionales de la salud
 - el personal de apoyo
 - directores de los establecimientos
 - promotores de salud
 - miembros de la comunidad
 - adolescentes y jóvenes de la comunidad

QUALITY ASSESSMENT G U I D E B O O K. A guide to assessing health services for adolescent clients. WHO 2009

http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf



Objetivos del SAAJ

- Incluye la **Construcción de Instrumentos de Evaluación**
 - **Los adolescentes / jóvenes**
 - Profesionales de la salud, personal de apoyo, directores de establecimientos y promotores de salud
 - Servicios de salud
- **Aprobación de**
 - Comité de Ética y el Consejo de Administración del Centro Hospitalario de Leiria
 - Comisión Nacional de la Salud de la Madre, del Niño y del Adolescente
 - Sociedad Portuguesa de Medicina del Adolescente



El equipo de investigación y trabajo

Proyecto SAAJ

- **Investigador Principal**
 - **Dr. Pascoal Moleiro** – Médico Pediatra y de Adolescentes. Asistente Graduado de Pediatría. Servicio de Pediatría, Unidad de Salud y Medicina del Adolescente, Centro Hospitalar Leiria (SP-USMA-CHL), Portugal
- **Otros Investigadores**
 - **Dra. Alexandra Luz** – Médica Pediatra y de Adolescentes. Asistente de Pediatría. SP-USMA-CHL, Leiria, Portugal
 - **Dra. Inês Dias** – Residente de Pediatría Médica en el SP-CHL, Leiria, Portugal
 - **Profesora M^a dos Anjos Dixe** - Docente de la Escuela Ciencias de la Salud de Leiria, (EssLei), Instituto Politécnico de Leiria (IPL) e miembro de la Unidad de Investigación en Salud (UIS), Leiria, Portugal
 - **Profesor Pedro Gaspar**- Docente de la EssLei, IPL y miembro da UIS, Leiria, Portugal



Metodología

- **1ª fase**
 - Construcción de un Instrumento de Evaluación de la Opinión de I@s Adolescentes y Jóvenes sobre la Atención en los Servicios de Salud



Metodología

- **Objetivos de 1ª fase**
 - La construcción de un instrumento de evaluación de la opinión de I@s adolescentes y jóvenes sobre la atención en las consultas y los servicios de salud
 - Validar el contenido de la herramienta de evaluación a través de un panel de expertos (Delphi Technique)
 - Realizar un pretest y reflexión hablada con los adolescentes y jóvenes



Metodología

- **Bases para la construcción del instrumento**

- Recomendaciones de la OMS

- <http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/child-and-adolescent-health/adolescent-health/5s-approach/service-delivery-models-that-are-youth-friendly>

- http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/fch_cah_02_14/en/
<http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/EvaluacionCalidadVirtual/contenido.html>

- http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf

- Instrumentos nacionales e internacionales

- Multidimensional Adolescent Satisfaction Scale (Gardand et al, 2000)
 - Young Adult Health Care Survey (Bartell et al, 2001)
 - Picker Patient Experience Questionnaire (Jenkinson et al, 2002).
 - YFHS-WHO + (Haller et al, 2012)
 - Assessment of Youth-Friendly Health Care: A Systematic Review of Indicators Drawn From Young People's Perspectives (Ambresin et al, 2013)



Metodología

- **Bases para la construcción del instrumento**
 - Recomendaciones y Normas Técnicas
 - DGS- Direção Geral da Saúde (Portugal): Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil
http://www.spp.pt/UserFiles/file/Protocolos_Manuais_DGS/Programa_Nacional_Saude_Infantil_Juvenil.pdf
 - Sociedad Portuguesa de Medicina del Adolescente
http://www.spp.pt/UserFiles/file/Protocolos_SPP/Atendimento_Adolescente.pdf
 - Norma Técnica de Salud del Ministerio de Salud del Perú
www.minsa.gob.pe



Metodología

- **Áreas enfocadas en la construcción del instrumento**
 - Confidencialidad, privacidad, equidad
 - El acceso a la atención, satisfacción con la atención
 - La educación (sobre todo en el área de la sexualidad, enfermedades de transmisión sexual, nutrición, obesidad, consumo de alcohol y otras drogas, violencia, internet, la pubertad, imagen corporal, sentimientos)
 - La comunicación entre los profesionales y los adolescentes / jóvenes
 - La participación de los adolescentes / jóvenes y la comunidad en la dinámica del servicio.



Metodología

- **Muestra de la 1ª fase del estudio**
 - Que consta de 15 expertos
 - Origen
 - Portugal 8
 - Internacional 7 (Argentina, Brasil, Colombia, España, Ecuador, Perú y Uruguay).
 - Formación profesional
 - Medicina 12 (Pediatría, Medicina Familiar, Salud Pública) y Psicología Clínica 1.
 - Todos los expertos están vinculados a las funciones de práctica clínica de la salud y la medicina de adolescentes y jóvenes (en el ministerio de salud, en las asociaciones nacionales e internacionales de salud y medicina de I@s adolescentes / jóvenes, y o en la enseñanza en la educación superior)

(Se estableció contacto con los miembros del panel de expertos a través de e-mail).



Metodología

- **Método de la aplicación de la técnica Delphi**
 - Evaluar la relevancia del tema y la adecuación de los contenidos
 - Técnica que se desarrolla el grupo, para obtener un consenso de la opinión de diversos expertos
 - Serie de cuestionarios estructurados ("ronda"); el relleno es de forma anónima

(Hasson et al., 2000).

- **Grados de concordancia en la técnica Delphi**
 - entre 95% a 100% “consenso excelente”
 - entre 85% a 94% “consenso elevado”
 - entre 75% a 84% “consenso moderado”

Nivel de concordância SAAJ > 80%

(Sousa, 2006).



Metodología

- **2ª fase**
 - Determinar las características psicométricas del instrumento aplicándolo a un grupo de adolescentes y jóvenes en las consultas y los servicios de salud.
 - Aplicados a adolescentes e jovens que frequentam a Consulta Externa do Serviço de Pediatria Do Centro Hospitalar de Leiria



Resultados

1ª Fase

- **La validación de contenido por el grupo Delphi (1ª ronda)**
 - 66 preguntas fueron enviadas
 - 42 preguntas obtienen 85% o más consenso sobre la adecuación y pertinencia
 - 13 preguntas fueron eliminados (4 habían obtenido el 85% o más consenso sobre la adecuación y pertinencia)
 - 25 preguntas hubieran sido reformuladas por no haber obtenido al menos el 85% de consenso sobre la adecuación y pertinencia
 - 3 preguntas fueron introducidas en la sugerencia de los expertos



Resultados

1ª Fase

- **La validación de contenido por el grupo Delphi (2ª ronda)**
 - 28 preguntas fueron enviadas
 - 25 preguntas fueron reformuladas y 3 fueron introducidas según lo sugerido por los expertos
 - En la segunda ronda:
 - 27 preguntas obtienen 85% o más consenso sobre la adecuación e idoneidad
 - 1 pregunta fue eliminada y sustituida por la versión inicial que había sido enviada
 - Se obtuvo una herramienta de evaluación con 59 artículos.



Resultados

1ª Fase

- **Pretest y la reflexión hablada con I@s adolescentes y jóvenes (Thinking Aloud)**
 - **Participantes: 12 adolescentes / jóvenes**
 - 7 chicas y 5 chicos de edades comprendidas entre los 12 y los 21 años.
 - **La prueba centró en:**
 - La forma y el aspecto visual
 - Comprensión de las instrucciones y de los diferentes elementos
 - La receptividad y la adhesión a los contenidos
 - Identificación de las deficiencias hipotéticas del cuestionario y establecer el tiempo medio necesario para completarlo



Resultados

1ª Fase

- **Pretest y la reflexión hablada con I@s adolescentes y jóvenes (Thinking Aloud)**
 - Se completaron las cuestiones relacionadas con la caracterización de los adolescentes / jóvenes y razones para venir al servicio
 - Se hicieron algunas sugerencias para la escala utilizada para la evaluación



Resultados

2ª Fase

- **Determinar las características psicométricas del instrumento**

**Muestra de
113
adolescentes**

- Entre 12 y 19 años, media = $15,8 \pm 1,5$ años
- Masculino 45,1%
- Estudiante-trabajador 2 (1,8%)

- Sabe que puede venir solo: 79,6% (sí)
- Explicación de la situación (n = 112): 39,3% a ambos por igual
- Autorización para los exámenes y tratamientos (n = 112): 30,4% a ambos por igual



Resultados

2ª Fase

- **Determinar las características psicométricas del instrumento**

**Muestra de
113
adolescentes**

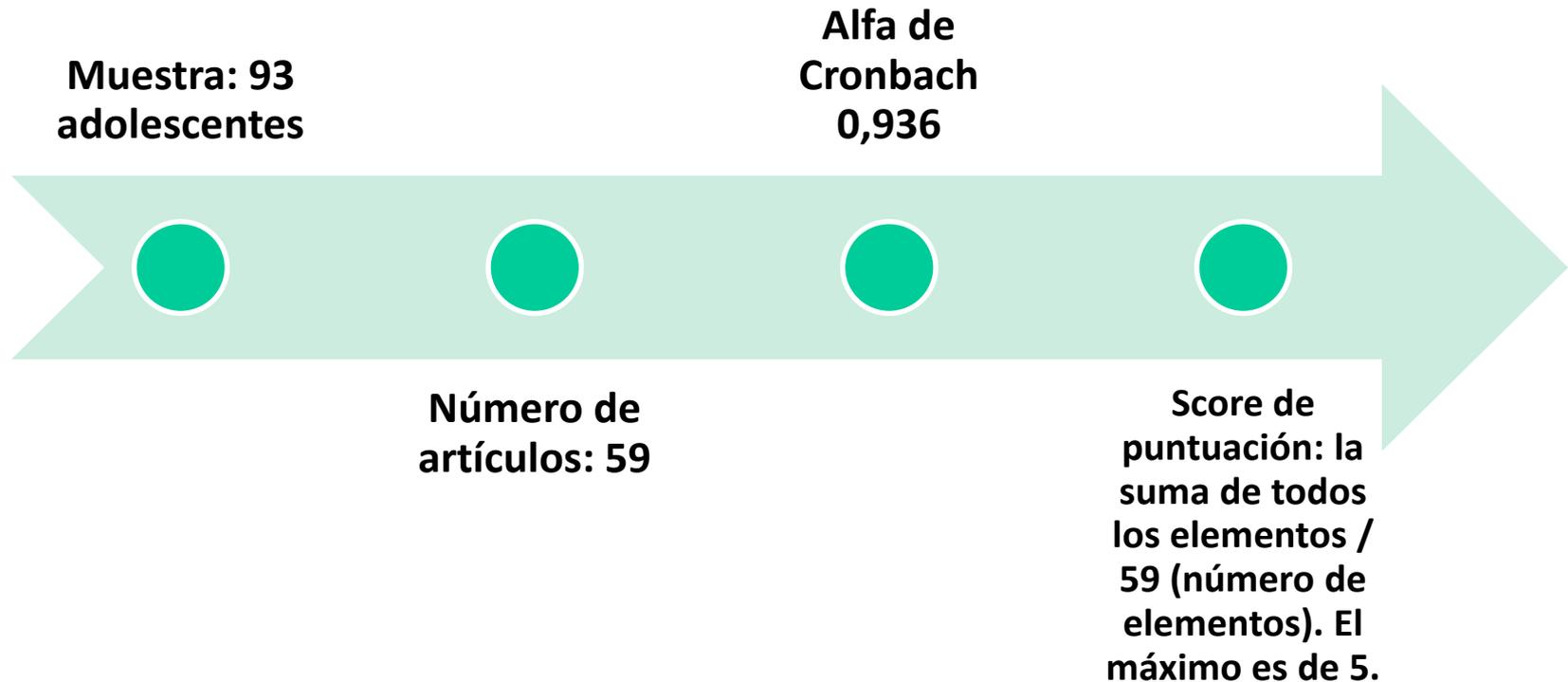
- Tiempo que utiliza el servicio (n = 89):
 - $43,8 \pm 45,7$ meses
- Cómo se utiliza el servicio (n = 55):
 - Sólo el 4 (6,9%) decidió venir solo, y en otros casos alguien dice que viene
- Motivo de consulta (n = 112):
 - 32,1% debido a una enfermedad
- Cómo se hizo conocimiento del servicio (n = 110):
 - 47.3% por un profesional de la salud



Resultados

2ª Fase

- La consistencia interna del instrumento



Todos los valores de alfa de Cronbach si el elemento se suprime son muy similares a la alfa de Cronbach global, lo que indica que no hay ningún elemento candidato a borrar.



Resultados

2ª Fase

El análisis de la escala de acuerdo a las variables de estudio

No existe una correlación entre la escala de puntuación y:

- La edad
- El tiempo que utiliza el servicio
- El tiempo de espera

No hay diferencias entre:

- Género
- Motivos de consultación
- Los diferentes profesionales



Conclusiones

- Un instrumento (con 59 ítems) para evaluar la opinión de los adolescentes y jóvenes en relación con los servicios de salud se construyó y validó a través de expertos.
- La herramienta fue probado previamente y se sometió a la reflexión hablada (pensando en voz alta) con los adolescentes y jóvenes a revisar su contenido y forma, lo que permitió cambios menores que conducen a una versión final.
- La consistencia interna del instrumento ha sido muy buena, sin quitar los elementos y fue independiente de la edad, genero, motivo de consulta, tiempo que utiliza los servicios, tiempo de espera y profesional de la salud.



Agradecimientos

- Enfermeira Ana Paula Oliveira
 - Enfermeira Adelaide Jorge
 - Enfermeira Fátima
 - Dr.^a Ana Faro
 - Dr.^a Laetitia Teixeira
 - Dr.^a Joana Soares
 - Dr.^a Vânia Martins