

CÓMO MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD DE LAS PERSONAS ADOLESCENTES MEDIANTE UN ENFOQUE BASADO EN ESTÁNDARES

Conceptos de medición de la calidad de los servicios de salud para adolescentes con base a estándares, con énfasis en salud sexual y reproductiva

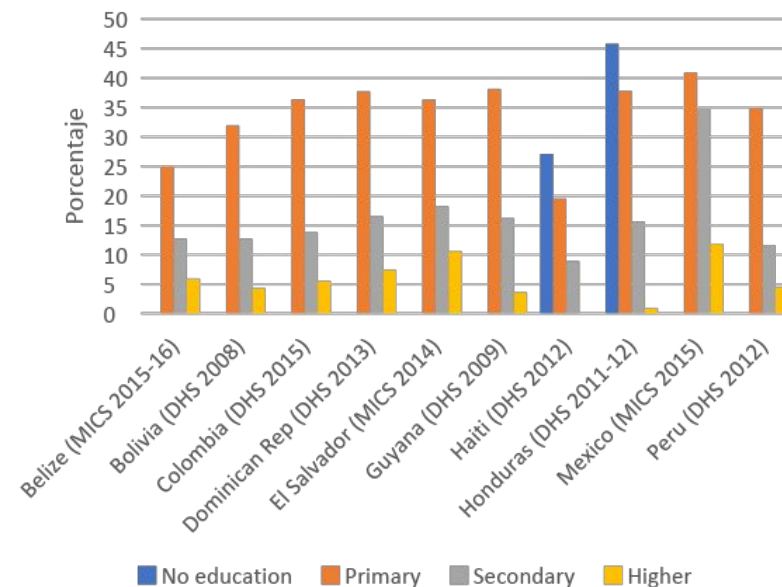
Alma Virginia Camacho-Hubner,
Asesora Regional SSR -
UNFPA-LAGRO



Pre - pandemia: progresos- persisten las desigualdades

- Descenso en embarazos de 15-19 años
- Embarazos en niñas de 10-14 años en algunos países y territorios hubo aumento.
- Concentrado en grupos indígenas , afro, pobres, rurales, y de baja escolaridad.
- Países con bajas tasas de fecundidad general también presentan altas tasas de fecundidad adolescente.

Porcentaje de adolescentes 15-19 años que han sido o son madres por nivel educativo en países seleccionados de America Latina y el Caribe, 2008-2016



Tasa de fecundidad especifica por mil en niñas menores de 15 años: **43,000 en 2019**



Fuente: UNFPA/ EWEC LAC en prensa 2021



Acelerar los esfuerzos para no dejar a nadie atrás: priorizando a personas adolescentes y su salud

- El embarazo adolescente continua siendo uno de principales problemas de salud pública y social en ALC
- Se requiere fortalecer el acceso y cobertura universal en salud, incluyendo la SSR, y no dejar a nadie atrás, especialmente a las y los adolescentes
- Las y los adolescentes necesitan:
 - Modelo de atención inclusivo y de calidad, que responda a sus necesidades, enfoque en derechos, interculturalidad e igualdad de genero
 - Sistema de Salud: proveedores competentes, red de servicios funcionando con financiamiento específico
 - Fortalecer el conocimiento y la demanda informada
 - Facilitar la participación activa de adolescentes en los procesos de planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud

¿Qué es la calidad?⁽¹⁾

Modelo conceptual de la calidad



OMS. Atención de Calidad: Un proceso para tomar decisiones estratégicas en los sistemas de salud. Ginebra. OMS. 2006

¿Qué es la calidad?(2)

- Para que los servicios sean considerados de calidad para los adolescentes, deben incluir las siguientes **dimensiones**:

Apropiado:

Se proveen los servicios de salud que los adolescentes necesitan

Efectivo:

Se proveen los servicios de salud adecuados de la manera adecuada y hacen una contribución positiva a la salud de los adolescentes.

Accesible:

Los adolescentes pueden obtener los servicios que se proveen.

Aceptable:

Los servicios de salud se proveen de tal forma que cumplen con las expectativas de los usuarios adolescentes.

Equitativo:

Todos los adolescentes, no solo ciertos grupos, pueden obtener los servicios de salud que necesitan.

Eficiente:

Todas las personas adolescentes reciben la atención que necesitan en el momento que lo requieran, al menor costo posible, y utilizando eficazmente los recursos disponibles contribuyendo positivamente a su salud

¿Qué es la calidad?⁽³⁾

- Calidad “requerida” en la provisión de servicios de salud para adolescentes



Mejora de la calidad impulsada por estándares



¿Qué es un
ESTÁNDAR?

Un **ESTÁNDAR** es una declaración de la calidad requerida que proporciona la base para la comparación de logros

→ se define por un grupo de expertos

o

→ Por un grupo de partes interesadas a través de un proceso consensual de desarrollo

La mejora de la calidad impulsada por estándares tiene como objetivo alcanzar una cobertura efectiva, definida como una **cobertura alta** y equitativa de servicios de salud de calidad.

Mejora de la calidad impulsada por estándares



Los estándares establecen objetivos claros. Hacen explícita la definición de la calidad requerida



Los estándares proveen la base para evaluar la consecución de los objetivos. Proveen una referencia clara a partir de la cual se puede evaluar/comparar la calidad.



Los estándares brindan la base para identificar lo que se necesita hacer para alcanzar los objetivos. Proveen un punto de entrada para identificar por qué no se alcanzaron los objetivos, y qué acciones se deben tomar para alcanzarlos.



Estándares de calidad para mejorar los servicios de salud sexual y reproductiva para adolescentes en América Latina y el Caribe

Nombre estándar de calidad	Definición
Estándar 1 Conocimientos de las personas adolescentes sobre salud	Las personas adolescentes conocen acerca de los cuidados en salud y sus derechos, y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud con énfasis en salud sexual y salud reproductiva.
Estándar 2 apoyo de la comunidad	Padres, madres y tutores reconocen la importancia de los servicios de salud sexual y salud reproductiva para las personas adolescentes y apoyan su prestación y utilización.
Estándar 3 el paquete de servicios	El centro de salud ofrece un paquete de orientación, información, atención integral, referencia y contra referencia que responde a las necesidades de las personas adolescentes en toda su diversidad.
Estándar 4 conocimientos las personas adolescentes sobre salud	El personal de salud demuestra las competencias requeridas para proveer servicios de salud sexual y salud reproductiva calificados a las personas adolescentes, conforme al paquete básico de servicios establecido. Así mismo respeta protege y vela por que se cumplan los derechos sexuales y derechos reproductivos de las personas adolescentes.
Estándar 5 competencias del personal de salud	El centro de salud dispone de un horario adecuado y un entorno acogedor y limpio, y respeta la intimidad y la privacidad. Cuenta con el equipo, los insumos y la tecnología que se necesita para garantizar la provisión de servicios de salud sexual y salud reproductiva, conforme al paquete básico establecido.

Estándares de calidad para mejorar los servicios de salud sexual y reproductiva para adolescentes en América Latina y el Caribe

Nombre estándar de calidad	Definición
Estándar 6 equidad	El centro de salud provee servicios de salud sexual y salud reproductiva inclusiva y equitativa a todas las personas adolescentes.
Estándar 7 apoyo de la comunidad	Padres, madres y tutores reconocen la importancia de los servicios de salud sexual y salud reproductiva para las personas adolescentes y apoyan su prestación y utilización.
Estándar 8 el paquete de servicios	El centro de salud ofrece un paquete de orientación, información, atención integral, referencia y contra referencia que responde a las necesidades de las personas adolescentes en toda su diversidad.

Medición de la calidad- ¿por qué?

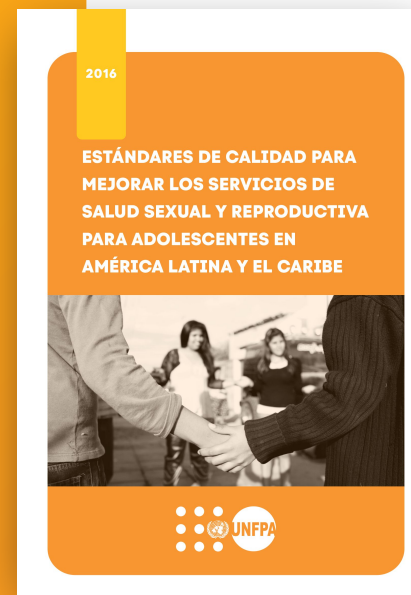


Lo que no se puede medir, no se puede mejorar

- ¿Se están implementando los estándares?
- La implementación, ¿ha llevado a una mejora en la calidad?

Medición de la calidad- ¿cómo? (3)

- Encuestas a directores de los centros de salud.
- Encuestas a Proveedores de los centros de salud.
- Encuestas con usuarios adolescentes atendidos (salida).
- Pauta de Observación y lista de inventario de servicios de salud.







Medición de la calidad- ¿cómo? (4)

Triangular distintos puntos de vista

Estándar y criterios	Encuesta a Directores de los servicios de salud	Encuesta al /la proveedor/a de salud	Encuesta de salida a personas adolescentes
Estándar: Los centros de salud brindan el paquete específico de servicios de salud que personas adolescentes necesitan			
<p>Hospital del distrito centro de salud comunitario: La institución de salud provee condones, píldoras anticonceptivas y anticoncepción de emergencia</p>	<p>Su centro de salud, ¿provee condones, píldoras anticonceptivas y anticoncepción de emergencia a adolescentes?</p>	<p>¿Provee usted condones, píldoras anticonceptivas y anticoncepción de emergencia a adolescentes en su centro de salud?</p>	<p>¿Has pedido y recibido alguna vez condones, píldoras anticonceptivas/anticoncepción de emergencia a adolescentes en este centro de salud?</p>

Medición de la calidad- ¿cómo? (5)

	GRADO DE CUMPLIMIENTO	VALORACIÓN
	Se cumple el estándar - no se necesita mejora (80% a 100 %)	El centro de salud brinda el paquete específico de servicios de salud que los adolescentes necesitan
	Se cumple parcialmente el estándar - se necesita mejorar un poco (40% a 79%)	El centro de salud brinda el paquete específico de servicios de salud que personas adolescentes necesitan
	Estándar no se cumple – Se necesita una mejora substancial (39% a 10%)	El centro de salud brinda el paquete específico de servicios de salud que personas adolescentes necesitan
	(9% y menos)	Estándar No cumple con calidad

1

EJEMPLO ESTANDAR 1: Conocimiento de la salud de los adolescentes

DEFINICIÓN: Los adolescentes son conscientes de su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud



DIRECTORES

CRITERIO
3, 10 y 5

N° PREGUNTA
3(b-c), 3b, 12b y 16B



PROFESIONALES

CRITERIO
3, 5, 6 y 7

N° PREGUNTA
4 (b-c)-24, 30, 19, 31d,
32 (a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l)



ADOLESCENTES

CRITERIO
1,9,2,6,8

N° PREGUNTA
2,
8-9(a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l),
10, 26(b-e), 27d
(a-b-c-d-e-f-g), 28c,
29c,11(a-b), 17(a-b),
25-26a (a-b-c-d-e-f),
26(c-d)-27a-27b(1-2-3),
28 (a-b), 29(a-b)



OBSERVACIÓN

CRITERIO
1, 2,7, 3 Y 4

N° PREGUNTA
1,1-1,2-1,3- 2,2, 13(b-c)
Y 13i

Triangulación instrumentos

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	DIRECTORES		PROFESIONALES		ADOLESCENTES		OBSERVACIÓN		
		N° PREGUNTA	CRITERIO	CRITERIO	N° PREGUNTA	CRITERIO	N° PREGUNTA	CRITERIO	N° PREGUNTA	
Servicio, ambiente físico y equipamiento	Estándar 5. El servicio tiene horas convenientes de operación, ambiente acogedor y limpio, y mantiene privacidad y confidencialidad. Tiene el equipo, las medicinas, suministros y la tecnología necesaria para asegurar un servicio efectivo a los adolescentes.	38	7d-11(a-b-c-d-e)	36	8 (f-g-h)	42	4-17M	36	2,1-2,3	
		36	7(f-g-h)		11 (a-b-c)	47	4 - 12c-17(l*-n) 17 L INVERTIDA	37	3 (A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8)	
			17e	38	8d	45	12(a-b)	37	3(B-C-D-E-F-G-H-I-J)	
		39	15a-18b		9 (1-2-3-4-5)	42	12c	36	4-5-14(f-g-h)	
		40	15b-18b	41	13-25(c-d-f)	46	12d-e	44	6 (a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l-m-n-o-p-q-r-s-t-u-v-w-x-y-z)	
		37	15c-17d	42	20 (d-f-g-h- i)-25(a-b)		13(a-b-c)	43	7(a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l)	
					43	25e*	43	19*	38	8 (a-b-c-d)
							48	19-20*	38	10(b-c-d-e)
							44	20*	39	9d-15c
									38	14d
									42	10(a -b-c-d-e)
									40	15c

4 herramientas de calidad

Herramienta: Encuesta al Director de servicios de salud para adolescente.



 SurveyMonkey

Herramienta: Encuesta a los profesionales salud.



 SurveyMonkey

Herramienta: Encuesta de usuario adolescente atendido en servicio de salud para adolescentes (salida).



 SurveyMonkey

Herramienta: Pauta de observación y lista de control para inventario del servicio de salud para adolescentes.



 SurveyMonkey

1

ESTANDAR 1: Conocimiento de la salud de las personas adolescentes

DEFINICIÓN: Los adolescentes son conscientes de su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud



DIRECTORES

CRITERIO
3, 10 y 5

N° PREGUNTA
3(b-c), 3b, 12b y 16B



PROFESIONALES

CRITERIO
3, 5, 6 y 7

N° PREGUNTA
4 (b-c)-24, 30, 19, 31d,
32 (a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l)



ADOLESCENTES

CRITERIO
1,9,2,6,8

N° PREGUNTA
2,
8-9(a-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l),
10, 26(b-e), 27d
(a-b-c-d-e-f-g), 28c,
29c,11(a-b), 17(a-b),
25-26a (a-b-c-d-e-f),
26(c-d)-27a-27b(1-2-3),
28 (a-b), 29(a-b)



OBSERVACIÓN

CRITERIO
1, 2,7, 3 Y 4

N° PREGUNTA
1,1-1,2-1,3- 2,2, 13(b-c)
Y 13i

¿Funciona la mejora de la calidad? (2)

1.

Las acciones de mejora de la calidad llevadas a cabo por las instituciones de salud ¿contribuyen a que la prestación de servicios de salud para los adolescentes respondan a sus necesidades ?

2.

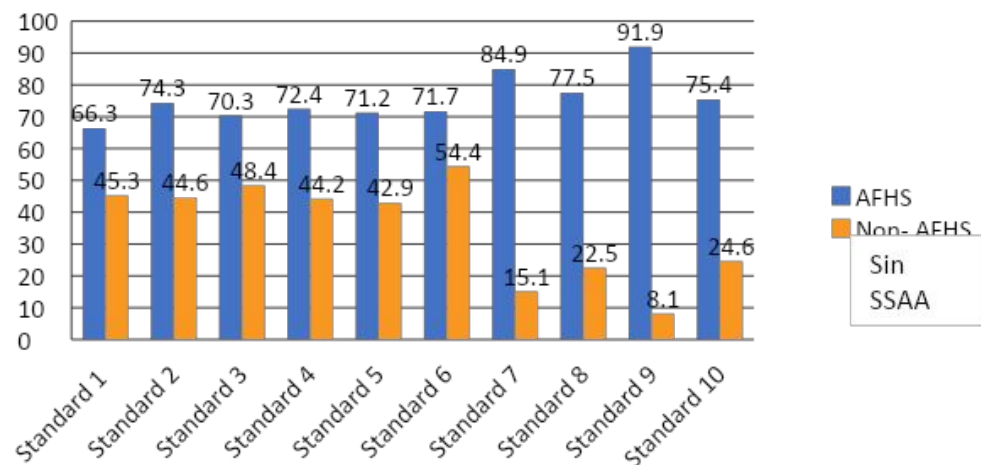
La mejora de los servicios en relación al trato respetuoso y digno, de confidencialidad y privacidad entre otros, hacia los adolescentes, ¿ha llevado a un aumento en la utilización de los servicios por parte de las personas adolescentes?



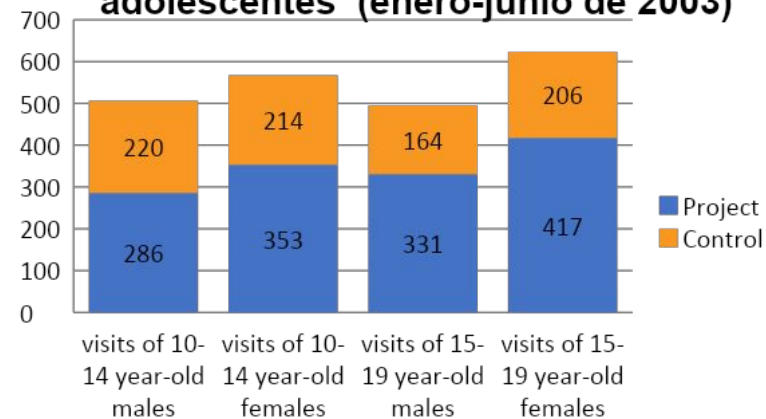
PAÍS	MÉTODOS DE EVALUACIÓN	RESULTADOS	
		CALIDAD	UTILIZACIÓN
MONGOLIA	<p>Calidad 53 áreas de intervención y 29 de control, y usuarios adolescentes</p> <p>Utilización Estadísticas de servicios</p>	<p>Áreas de intervención tuvieron un resultado más alto que las áreas de control en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centros de salud muestran qué servicios están disponibles, tienen materiales educativos y aseguran la privacidad - Proveedores se sienten competentes en materia de SSRA y consejería para adolescentes - La gente joven tiene conocimiento sobre los servicios de salud amigables para jóvenes, reportan haber recibido un trato respetuoso; confían en que se mantenga la privacidad; están satisfechos con los servicios. 	Aumento en la utilización

T Sovd, K Mmari, V Lipovsek, S Manaseki-Holland. Acceptability as a key determinant of client satisfaction: lessons from an evaluation of adolescent friendly health services in Mongolia. Journal of Adolescent Health 38, 519–526, 2006.

Cumplimiento de los estándares

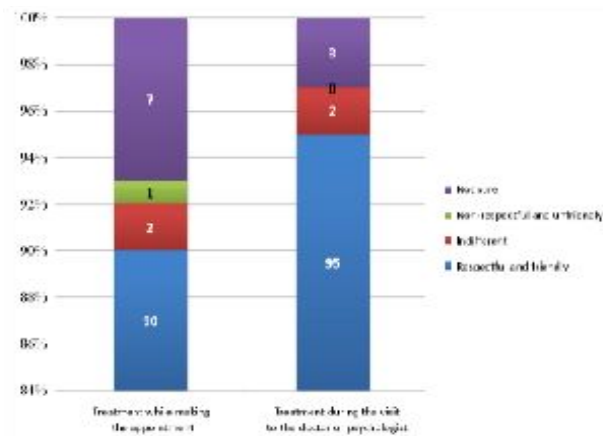


Utilización de servicios por parte de adolescentes (enero-junio de 2003)

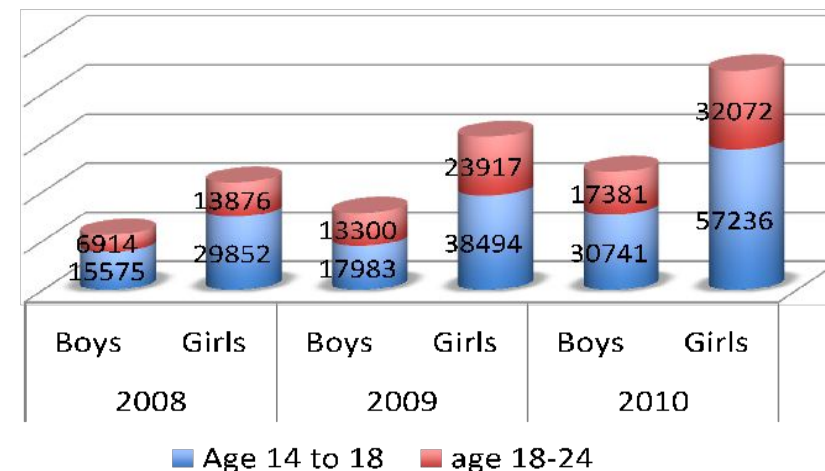


PAÍS	MÉTODOS DE EVALUACIÓN	RESULTADOS	
		CALIDAD	UTILIZACIÓN
UCRANIA	Evaluación transversal de clínicas con servicios amigables para jóvenes	Hasta la fecha, hay 91 clínicas con servicios amigables, 31 de ellas certificadas (por ejemplo, cumplen los 10 estándares relativos a los servicios amigables)	Aumento en la utilización

¿Cómo fuiste tratado /a por los proveedores de servicios y el personal de apoyo? (Ucrania)



Utilización de servicios por edad, sexo y año (Ucrania, SSAJ)



¿Funciona la mejora de la calidad? (4)

CONCLUSIÓN

1. **Las acciones de mejora de la calidad impulsadas por instituciones de salud mejoraron la calidad en la provisión de servicios de salud.**
2. **La mejora en el trato respetuoso, digno y la confidencialidad, hacia los adolescentes en la provisión de servicios de salud aumentó la utilización de los servicios por parte de los adolescentes.**



V-Chandra Mouli, S Chatterjee, K Bose. Los esfuerzos para estandarizar, evaluar y mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud para adolescentes llevados a cabo por servicios de salud administrados por gobiernos de países de ingresos bajos y medios, ¿conducen a mejoras en la calidad del servicio y en la utilización de los servicios por parte de los adolescentes? En la prensa.

Resultados de aplicación de estándares globales en países de África Occidental: Guinea, Mali, Mauritania y Níger

Metodología: Participaron 100 establecimientos públicos y privados que ofrecían servicios de ASRH

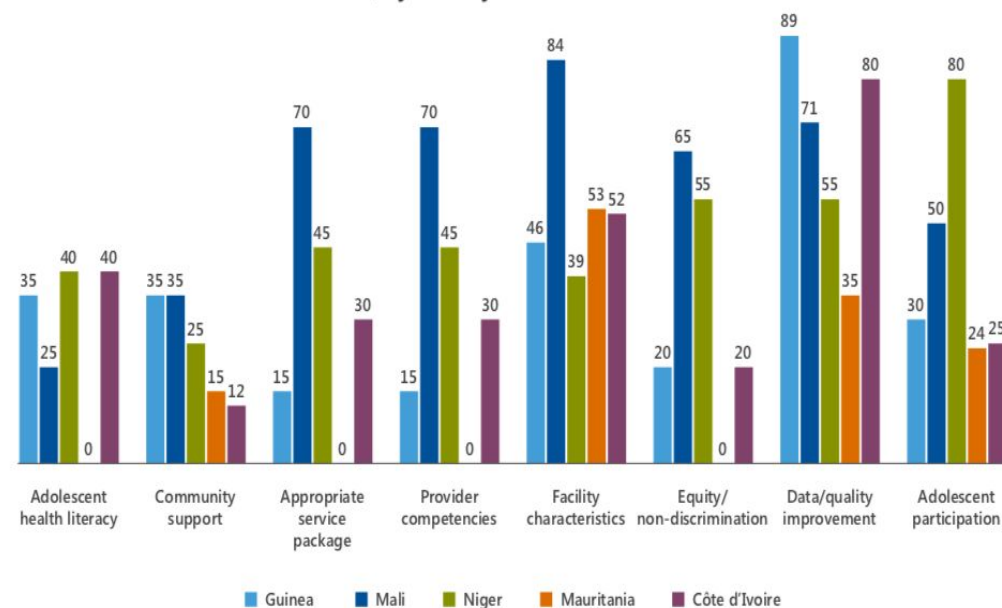
Objetivo: Determinar el porcentaje de instalaciones que ofrecen servicios de acuerdo con los estándares

- Los establecimientos de salud no implementan de manera consistente los estándares.
- Los proveedores carecen de orientación sobre la prestación de servicios.
- Los proveedores cuentan con directrices, protocolos y normas: 70% de las instalaciones participantes en Malí, el 49% en Níger, el 23% en Guinea, el 14% en Côte d'Ivoire y el 0% en Mauritania.
- Insuficiente capacitación en SSRA y supervisión. Escaso financiamiento y evaluación
- Se necesitan mejoras en el sistemas de gestión de suministros e información sanitaria:
 - Sólo la mitad de las instalaciones en 4 de los. 5 países contaban con los materiales y equipos básicos recomendados por la OMS.
 - Muchas instalaciones no tenían el stock mínimo requerido de medicamentos

Resultados de aplicación de estándares globales en países de Africa Occidental: Guinea, Mali, Mauritania y Níger

Assesing application of who global standards for adolescent sexual and reproductive health services in five west african countries. May 2021

Figure 1. Percentage of health facilities implementing WHO/UNAIDS Global Standards for Quality Health Care Services for Adolescents, by country



Cheik Touré, Moctar Diallo Baba Coulibaly, Emilienne Adiboe Assama, Demba Traore, IntraHealth international/Mali; SujataBijou, IntraHealth international; Kate Sheahan, Independent Consultant

Conclusiones



ASSESSING APPLICATION OF WHO GLOBAL STANDARDS FOR ADOLESCENT SEXUAL AND REPRODUCTIVE HEALTH SERVICES IN FIVE WEST AFRICAN COUNTRIES

MAY 2021

Cheick Touré, Moustaf Diallo, Baba Coulibaly, Emilienne Adibone Assama, Demba Traore, IntraHealth International/Mali; Sujata Biju, IntraHealth International/US; Kate Sheahan, Independent Consultant

BACKGROUND

IntraHealth International recognizes the right of all people to sexual and reproductive health. To manifest this right, we focus on building the capacity of health workers, health systems, and communities to scale-up and sustain provision of evidence-based sexual and reproductive health programs. Investing in adolescent sexual and reproductive health (ASRH) is critical. Yet, social norms often dissuade adolescents from accessing ASRH information and services that could help them prevent unintended pregnancy and sexually transmitted infections, including HIV.

Why Adolescent Sexual and Reproductive Health?

There is an urgent need to improve access to youth-friendly ASRH services. Adolescent pregnancy, whether intended or unintended, is associated with poor maternal and infant health outcomes¹. Worldwide, complications in pregnancy and childbirth are the leading cause of death among women aged 15-19 years, and infants born to young mothers are more susceptible to life-threatening complications². Girls and young women with children are often denied opportunities to attend school and earn an income³. In turn, they, their families, and their communities are more likely to live in poverty. There is a particularly critical need to improve ASRH services in West Africa, where adolescent girls have

IntraHealth
INTERNATIONAL



Because Health Workers Save Lives.



1.

Los gobiernos se comprometieron a mejorar los servicios de ASRH.

2.

La aplicación limitada de los estándares globales probablemente refleja las limitaciones del sistema de salud.

Principales recomendaciones

1.

Actualizar los lineamientos y estándares nacionales para fortalecer su enfoque en SSRA de acuerdo con los estándares globales y difundirlos a todas las instalaciones que ofrecen servicios de SSRA.

2.

Actualizar el plan de estudios de capacitación para proveedores, dar prioridad a la privacidad y la confidencialidad, la gestión de casos clínicos, las políticas y los procedimientos para garantizar la prestación de atención gratuita y asequible.

3.

Establecer formación inicial y continua sobre tecnología anticonceptiva moderna para trabajadores sanitarios cualificados.

4.

Promover un proceso de certificación para las instalaciones que ofrecen servicios de ASRH de acuerdo con estándares globales.



5.

Fortalecer los enfoques de participación comunitaria para mejorar la prestación de servicios de SSRA.

GRACIA

S



 lac.unfpa.org
 lac.unfpa.org

 [unfpalac](https://www.youtube.com/unfpalac)
 [unfpa.lac](https://www.facebook.com/unfpa.lac)
 [unfpa_lac](https://twitter.com/unfpa_lac)