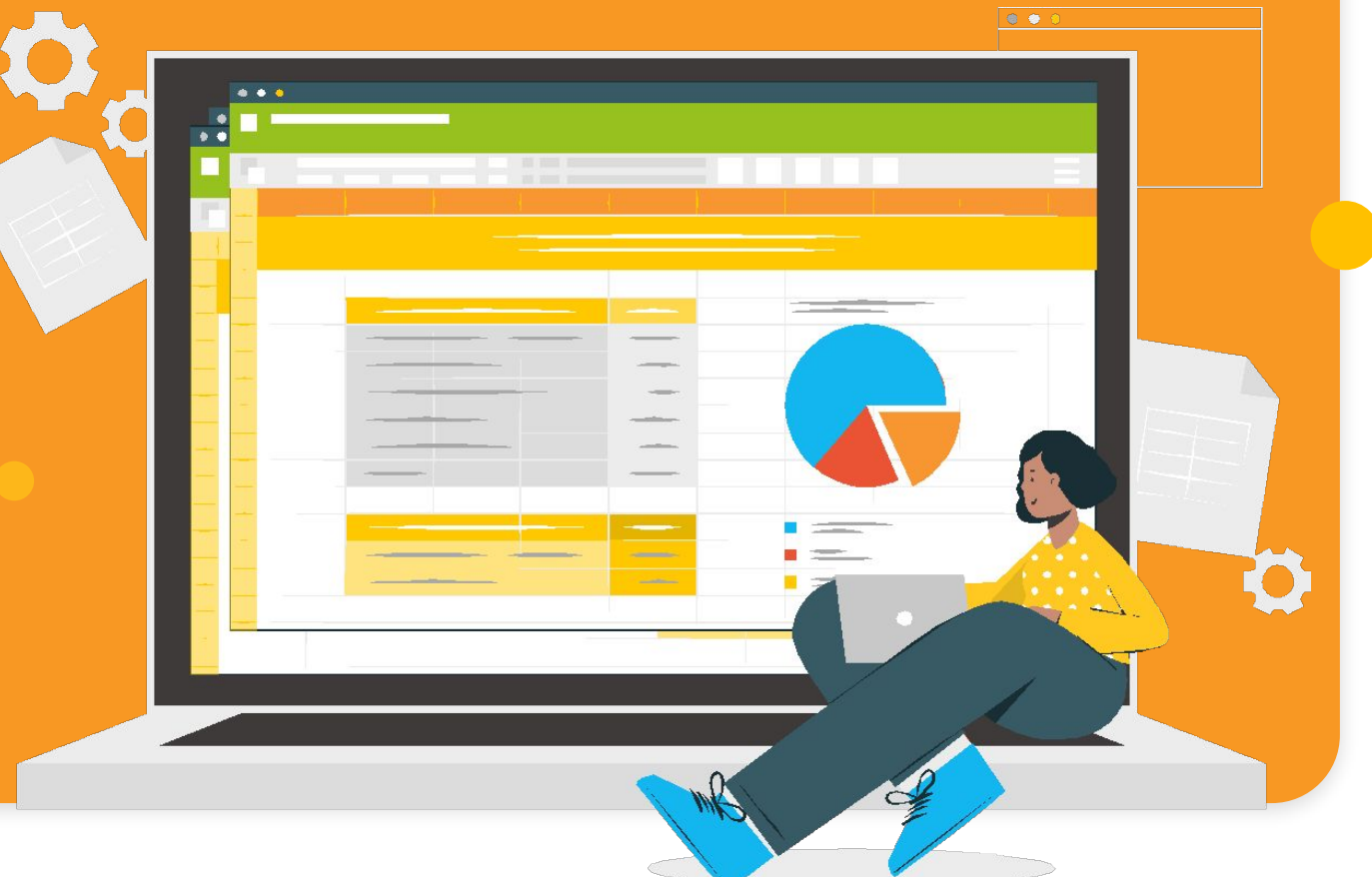


PANORAMA GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

Medición de la cobertura y la calidad de los servicios de salud para adolescentes

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





Metodología

- Los estándares adoptados a nivel regional (a partir de los globales) son utilizados como punto de referencia para la evaluación.
- Los criterios que deben ponerse en marcha para la consecución de estos 8 estándares han sido definidos a nivel global y son consistentes con lo regional.
- Las 4 herramientas que deben ponerse a prueba con anterioridad están estructuradas para evaluar estos criterios (cada pregunta se relaciona con uno o más criterios).
- Los mismos criterios son evaluados con diferentes herramientas para validar los resultados.



Recordar:

- **La evaluación de la calidad no es un ejercicio académico**
- **Debe llevar a la identificación de áreas que se necesita mejorar**
- **Debe estar seguida por acciones de mejoramiento**
- **Debe ser parte de un sistema de mejora continua de la calidad**

4 herramientas de calidad

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



 SurveyMonkey

Herramienta: Encuesta a los profesionales de 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

Estructura general de las 4 herramientas



Están basadas en preguntas para los directores de los servicios de salud para adolescentes, los equipos de salud, los usuarios adolescentes atendidos y pauta de observación y lista de control para inventario.

Están estructuradas para evaluar los 8 Estándares y sus 79 criterios correspondientes.

Permiten analizar y triangular los hallazgos de distintas herramientas para la validación de respuestas/observaciones.



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

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

Instrumento para medición de calidad



“Encuesta a Directores de salud, que cuentan con servicios para adolescentes”



Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.



Entrega información desde la percepción de la calidad del Director del centro de salud donde está el Servicio de Adolescentes.

ENCUESTA A DIRECTORES DE SALUD PARA ADOLESCENTES

INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO

Consentimiento informado para el encargado del establecimiento de salud

Buen día

Mi nombre es
y trabajo para

Nos encontramos realizando una evaluación de la calidad de la atención prestada a los y las adolescentes en este establecimiento de salud en nombre del Ministerio de Salud. Me gustaría hacerle unas preguntas a usted y a su equipo a través de unas encuestas. Luego, me gustaría aplicar un instrumento de observación sobre el ambiente para la atención de salud y tener acceso a algunos de sus registros.

Adicionalmente, me gustaría conocer acerca de las prestaciones que entrega el establecimiento de salud y de los insumos disponibles. Los datos recabados en esta encuesta se manejarán de forma anónima y la información se utilizará para evaluar la calidad y cobertura de los servicios de salud para adolescentes, la misma podría ser divulgada en espacios institucionales y científicos conservando el anonimato del establecimiento de salud que usted dirige. La realización de las encuestas que puede ser respondida online tomará unos 45 minutos y la aplicación del instrumento de observación unos 35 a 40 minutos.

Declaro que me han resuelto todas las dudas en relación con la encuesta y el instrumento de observación

¿Podemos comenzar?

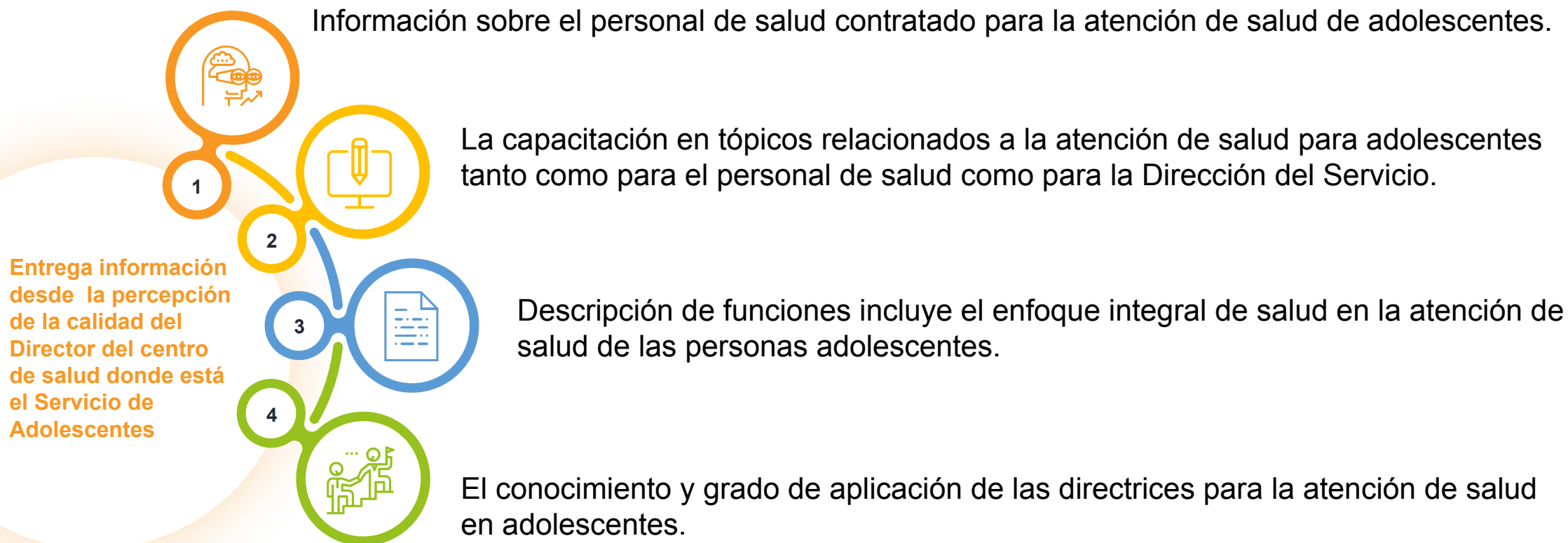
El encargado del establecimiento de salud está de acuerdo en participar en la encuesta:
Sí No

Se concede el permiso para la observación: Sí No

Nombre/Firma del encargado
del establecimiento de salud :

.....

Aspectos que mide la encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes



Aspectos que mide encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes

Entrega información desde la percepción de la calidad del Director del centro de salud donde está el Servicio de Adolescentes



La existencia de procedimientos de aseguramiento de la privacidad, confidencialidad, la seguridad usuarios/as y organización de servicio para adolescentes.



La existencia de un sistema de información que incluya datos sobre utilización de los servicios y calidad.



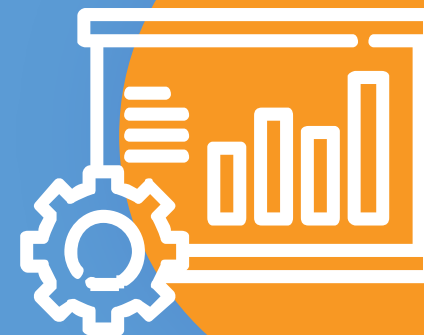
Elaboración de informes sobre calidad de atención con enfoque centrado en las personas adolescentes.



La existencia de un plan para informar y evaluar la calidad de los servicios de salud para adolescentes.

¿CÓMO MIDE EL INSTRUMENTO LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS?

Algunos ejemplos



Herramienta encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	CRITERIO	EJEMPLO PREGUNTA
Conocimiento de la salud de las personas adolescentes	Estándar 1. Las personas adolescentes son conscientes de su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.	3	¿Podría decirnos cuál de estos componentes se han cubierto por la capacitación del equipo de salud para prestar servicios de salud a adolescentes? - Habilidades de consejería para adolescentes
		10	¿Podría decirnos cuál de estos componentes se han cubierto por la capacitación del equipo de salud para prestar servicios de salud a adolescentes? - Habilidades de comunicación efectiva con adolescentes y familias
		5	¿Existe un sistema para recopilar los datos de las atenciones brindadas a adolescentes, desglosado por edad, sexo y motivo de consulta/diagnóstico?

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE CALIDAD

→ Observación y lista de control para inventario del servicio de salud para adolescentes



Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.



Es una herramienta que contiene una lista de chequeo que evalúa las características del entorno asociadas a la calidad de los servicios donde se entrega el servicio de salud para adolescentes.

Instrumento pauta de Observación 

OBSERVACIÓN Y LISTA DE CONTROL PARA INVENTARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

I. Identificación del establecimiento de Salud

Nombre de la institución:		Código del establecimiento de salud	
Dirección			
Departamento:	Municipio/sector:	Barrio/comunidad:	

II. Resultado de la Observación

Fecha:	(dd/mm/aaaa)	Resultado:	1: Completa 2: Parcialmente completa 3: No realizada (dar razón)
Motivo por no realizar observación:			
Observaciones/comentarios			
Observación realizada por:	Fecha:		
Hora de inicio:		Hora de término:	

Observador: Por favor revise el formulario de consentimiento del encargado del establecimiento de salud ¿Cuenta con el permiso para la observación y para llenar la lista de control?: Marque quién autoriza:

Encargado del establecimiento de salud _____

Nombre:		Firma:	
---------	--	--------	--

1

Instrumento observación y lista de control para inventario del servicio de salud para adolescentes

Lista de chequeo que evalúa las características del entorno asociadas a la calidad de los servicios donde se entrega el servicio de salud para adolescentes



1

Informa sobre la adecuación de la señalética, condiciones de confort e higiene del espacio físico destinado a la espera y a la atención de las personas adolescentes.



2

La existencia del equipamiento mínimo necesario para proveer la atención de salud según las necesidades de las personas adolescentes atendidas.



3

La existencia de los insumos requeridos según el tipo de atención requerido por las personas adolescentes.




4

La existencia de las condiciones mínimas que permitan mantener la privacidad de la atención y la confidencialidad de la información de la personas adolescentes.

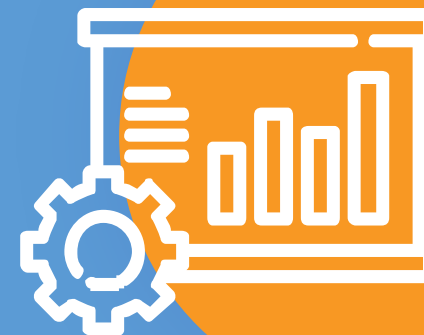
Instrumento observación y lista de control para inventario del servicio de salud para adolescentes

Lista de chequeo que evalúa las características del entorno asociadas a la calidad de los servicios donde se entrega el servicio de salud para adolescentes

- 
- 5 La existencia de materia de difusión sobre la existencia e importancia de los servicios ofrecidos a las personas adolescentes.
 - 6 La existencia de herramientas de autoevaluación de la calidad del servicio ofrecido a las personas adolescentes.
 - 7 La existencia de registros de capacitación sobre tópicos relevantes a la atención de salud para adolescentes.

¿CÓMO MIDE EL INSTRUMENTO LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS?

Algunos ejemplos



Herramienta encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	CRITERIO	EJEMPLO PREGUNTA
Conocimiento de la salud de las personas adolescentes	Estándar 1. Las personas adolescentes son conscientes de su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.	1	<p>¿Hay algún letrero que indique que hay un Servicio de Salud para adolescentes?</p> <p>¿Es entendible y visible desde todo lugar de observación?</p> <p>¿Menciona los horarios de atención del Servicio de Salud para adolescentes?</p>
		2	¿Cuenta con material informativo y educativo desarrollado específicamente para adolescentes?
		7	<p>Compruebe los siguientes registros, historiales y herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro/historial/material audiovisual de actividades de difusión realizadas para informar sobre la existencia e importancia de los servicios de salud para adolescentes a: adolescentes, OO.CC, padres.
		3	<p>Existen registros/informes de capacitación sobre los siguientes tópicos en relación a atención de adolescentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicación efectiva con adolescentes y familia
		4	<p>Existen registros/informes de capacitación sobre los siguientes tópicos en relación a atención de adolescentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencias para el trabajo comunitario y educación en salud.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE CALIDAD




“Encuesta a persona usuaria adolescente atendida en centros de salud”



Questionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.



Entrega información desde la percepción de la calidad del servicio de salud para adolescentes por el usuario de estos servicios

Instrumento usuario atendido 

ENCUESTA A USUARIO/A ADOLESCENTE ATENDIDO EN SERVICIO DE SALUD PARA ADOLESCENTES

INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO

Consentimiento informado para padre(s)//tutores/adulto responsable que acompañen a los adolescentes menores de 15 años

Hola, Mi nombre es y trabajo para de profesión Nos encontramos realizando una evaluación de la calidad de la atención prestada a adolescentes en este establecimiento de salud. Estoy interesado en conocer las opiniones de su hijo/hija/adolescente bajo su cuidado y quisiera hablarle sobre su experiencia usando este servicio. Para ello quisiera hacerle unas cuantas preguntas a través de una encuesta. Esta información ayudará a mejorar la calidad de la atención a la salud de adolescentes. La encuesta tomará entre unos 25 y 30 minutos. No voy a anotar su nombre y toda la información que me dé será estrictamente confidencial.

Su participación en esta encuesta depende totalmente de usted y de él o ella. Si usted lo desea puede rehusar darnos el permiso para la encuesta. Si decide que no debería participar, para nada y de ninguna manera afectaría el acceso a los servicios de salud. ¿Tiene preguntas?

¿Podemos comenzar?

El padre/tutor/adulto responsable ha dado el permiso Sí¹ No²

“Todas mis preguntas fueron respondidas. He entendido y estoy de acuerdo en dar consentimiento para la encuesta.”

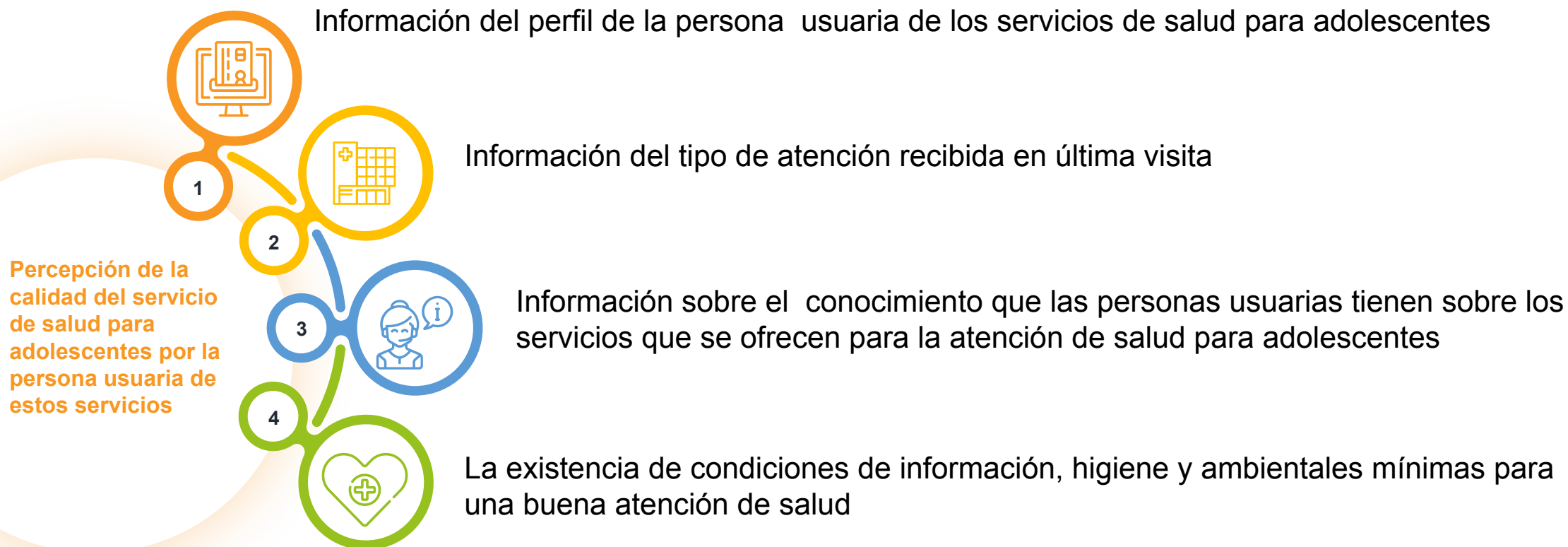
Firma /consentimiento del padre/tutor/adulto responsable.

FECHA: / /

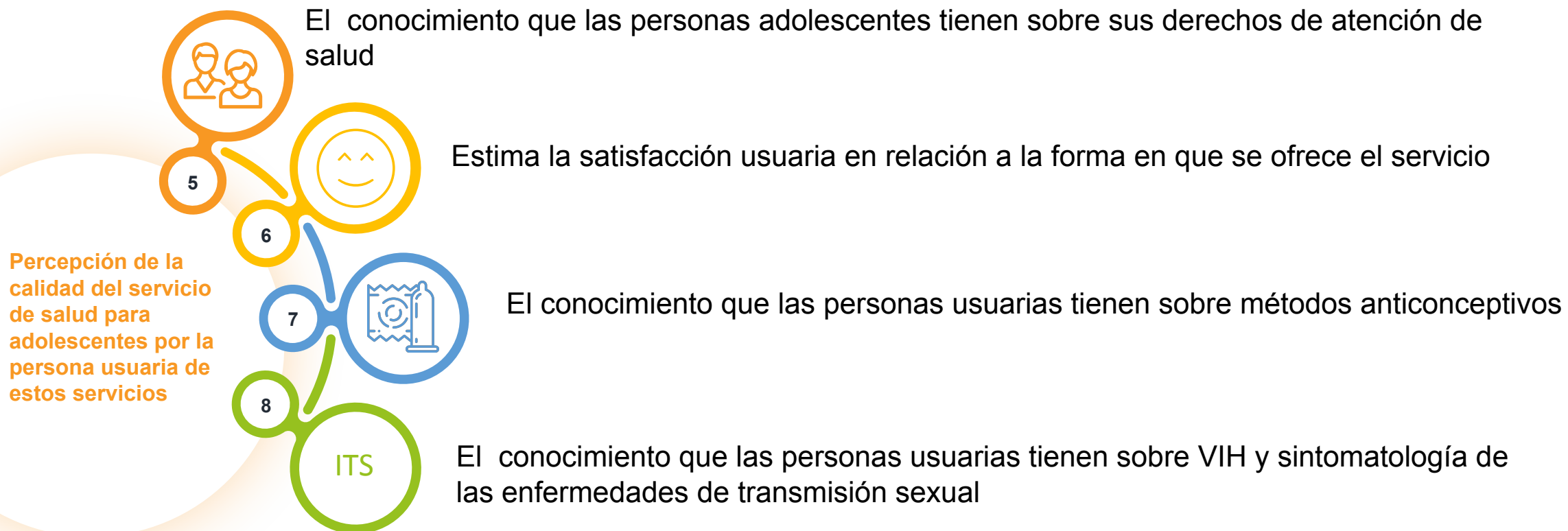
Firma del encuestador

1

Aspectos que mide la encuesta a persona usuaria adolescente (atendida)

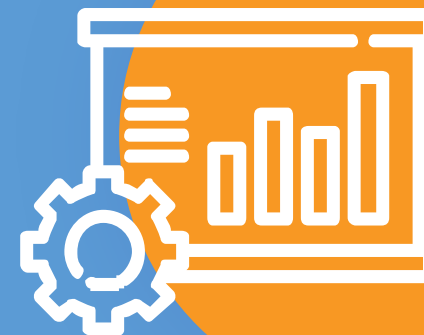


Aspectos que mide la encuesta a persona usuaria adolescente (atendida)



¿CÓMO MIDE EL INSTRUMENTO LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS?

Algunos ejemplos



Herramienta encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	CRITERIO	EJEMPLO PREGUNTA
Competencias de proveedores de salud	El personal de salud demuestra las competencias requeridas para prestar servicios de salud sexual y reproductiva calificados a la población adolescente, conforme al paquete básico de servicios establecido, incluida la evaluación psicosocial y física adecuada y el cuidado holístico individual. Asimismo, respeta, protege y vela porque se cumplan los derechos sexuales y reproductivos de la población adolescente.	27	¿Encontraste un sitio en que se mencionen cuáles son tus derechos como usuario?
		32	¿Sentiste que el personal de apoyo era amigable y te trataba con respeto?
		34	¿Puedes decirme cuáles son tus derechos como usuario?
		35	¿Sentiste que la información sobre salud que se te dió durante la consulta fue clara y que entendías bien?

INSTRUMENTO MEDICIÓN DE CALIDAD


→ “Encuesta a Profesionales de Servicios de Salud para Adolescentes”



Questionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.



Entrega información desde la percepción del equipo de salud del centro de salud donde está el Servicio de Adolescentes.

Instrumento encuesta profesionales 

ENCUESTA A PROFESIONALES DE SERVICIO DE SALUD PARA ADOLESCENTES

INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO

Consentimiento informado para el profesional de salud

Buen día
Mi nombre es
y trabajo para

Nos encontramos realizando una evaluación de la calidad de la atención prestada a los adolescentes en este establecimiento de salud, en nombre del Ministerio de Salud. Me gustaría hacerle unas preguntas a través de una encuesta. Toda esta información ayudará a mejorar la calidad de la atención de la salud de los y las adolescentes. La encuesta tomará unos 20 a 30 minutos aproximadamente y puede ser respondida online.

Esta encuesta es anónima. Su participación en este proceso de revisión es voluntaria. Puede decidir no participar en esta encuesta o no contestar algunas de las preguntas.

¿Tiene preguntas?

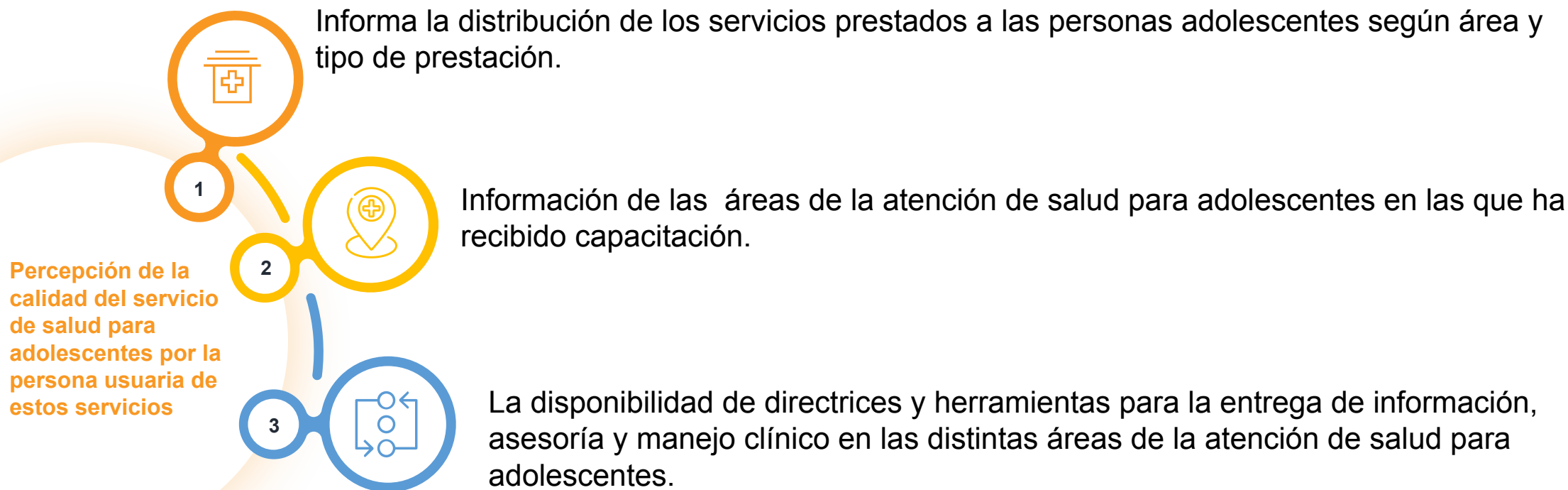
¿Podemos comenzar?

El encuestado está de acuerdo en participar Sí¹ No²
Se concede el permiso para la observación Sí¹ No²

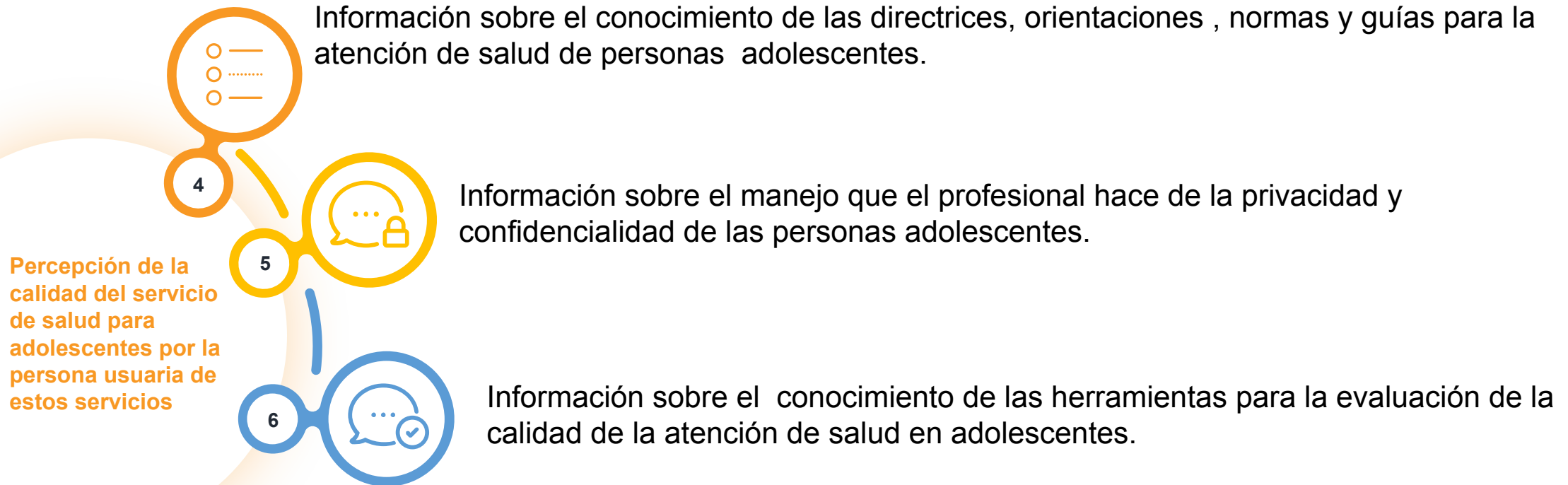
Firma consentimiento del encuestado:

1

Aspectos que mide la encuesta de profesionales de servicios de salud para adolescentes

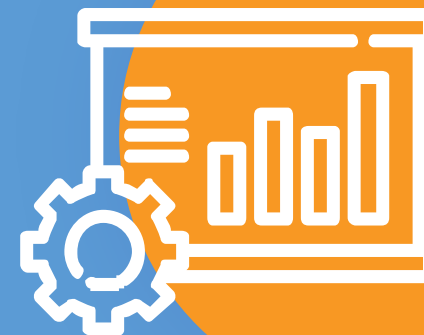


Aspectos que mide la encuesta a profesionales de servicios de salud para adolescentes



¿CÓMO MIDE EL INSTRUMENTO LOS ESTÁNDARES Y CRITERIOS?

Algunos ejemplos





Herramienta de encuesta a directores de servicios de salud para adolescentes

ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	CRITERIO	EJEMPLO PREGUNTA
Información y mejora de la calidad	Los establecimientos de salud cuentan con sistemas de información operativos que recopilan datos de uso y calidad de la atención prestada, desglosados por edad, sexo y otras variables sociodemográficas relevantes, los analizan y los utilizan para mejorar la calidad de la atención. El personal del establecimiento recibe apoyo para participar en los procesos de mejora continua de la calidad.	60	Competencias para la recolección, registro y análisis de dato para mejorar la calidad de la atención.
		63	Protocolos de reconocimiento del personal por su trabajo destacado.
		64	¿Alguna vez participó en una evaluación del servicio de salud sobre la calidad de la atención que se ofrece a las personas adolescentes?
		70	¿Cuenta con suficiente apoyo para mejorar la calidad de la atención que se ofrece a las personas adolescentes?

GRACIAS



 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)