

DEMOSTRACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA MEDIR ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA ADOLESCENTES

Lorena Ramírez C.
Consultora UNFPA-LACRO



¿RECOMENDACIONES GENERALES PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS?

Medición de Calidad



Definir coordinadores territorio para levantamiento información.



Solicitud de autorización participación del centro de salud al director (carta informativa)



Cotejo de correos del director y profesionales, para envío de encuesta digital.



Envío de encuesta al director y posteriormente a profesionales.



Aplicación de la encuesta personas usuarias adolescente atendidas (salida).



Aplicación de la pauta de observación cruzada en lo posible con el director presente o a quién lo reemplace.



Recogida de datos ,llenado planilas , análisis y resultados por centro.

Recomendación: al inicio de la aplicación de los instrumentos en el establecimiento de salud

- Preséntese con el director al comienzo de la visita de campo.
- Identifíquese y comparta los objetivos de la visita de campo, los instrumentos que se aplicaran en su centro, incluido la encuesta al director.
- Enfatique que no es una evaluación punitiva y que el foco es mejorar la calidad de la atención de adolescentes.
- Informe que posteriormente recibirá los resultados de la medición y que esta información se usará sólo con fines para mejorar la calidad.
- Pídale su autorización para encuestar a los proveedores de salud que atienden adolescentes y para aplicar la pauta de observación.
- Pregúntele qué proveedores pueden entrevistar, ideal que sea uno de cada profesión que atiende adolescentes. Pregunte si es posible contar con un espacio privado donde aplicar la encuesta. Coordine que pueda llamar a los proveedores para la encuesta.

RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL



Recomendación: al inicio de la aplicación de los instrumentos en el establecimiento de salud

- Pídale que un funcionario del establecimiento pueda acompañarlo en la aplicación de la pauta de observación, ya que se requiere observar y chequear insumos, normas, entre otros aspectos en el recorrido por las diferentes dependencias del establecimiento de salud y esto tomará aproximadamente 2 horas.
- Informe que la pauta de observación tiene algunas preguntas para el director, y necesitará entrevistarle y pedirle algunas evidencias. Esto le tomará aproximadamente unos 20 minutos. Acuerde el momento de esta entrevista que más le acomode, ya sea al inicio o al final del recorrido.
- Explícite que cuidara de no interrumpir los procesos de atención y funcionamiento del centro

**RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS
MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL**



Recomendación: encuesta al director

- Solicite consentimiento verbal y su firma para responder la encuesta de directores auto administrada
- Informe que le tomará aproximadamente 30 minutos responder. Acuerde el momento para hacerlo (ese mismo día, una vez coordinada la aplicación en su centro de salud).
- Señale que quizás habrá preguntas que responderá que no existe o no conoce, esto puede pasar dado, que los estándares y la medición de la calidad es un proceso nuevo para su municipio, región o país.
- Pídale que responda francamente, ya que se busca conocer las brechas que existen, para luego hacer planes de mejora. Refuerce que para generar cambios se debe saber qué es lo que falta o no existe.
- Informe si hay alguna pregunta que necesite clarificar, estará disponible para ello.

Al final agradezca al director y a su equipo de colaboradores por su disposición y compromiso con la atención.

**RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS
MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL**



Recomendación: encuesta proveedores

- Preséntese con el proveedor, una vez que el director dió su consentimiento y le informó de su participación.
- Solicite consentimiento verbal y su firma para responder la encuesta de proveedores auto administrada, señale que le tomará aproximadamente 30 minutos. Explícite que la encuesta es voluntaria y que puede decidir no participar, en este caso, no recibirá ninguna sanción por ello. Refuerce la importancia de participar en este proceso y que su opinión ayudará a mejorar la atención de adolescentes.
- Identifíquese y comparta los objetivos de la visita de campo.
- Enfatique que no es una evaluación punitiva y que el foco es mejorar la calidad de la atención de adolescentes. Pídale que responda francamente, ya que se busca conocer las brechas que existen, para luego hacer planes de mejora. Refuerce que para generar cambios se debe saber qué es lo que falta o no existe.

**RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS
MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL**



Recomendación: encuesta proveedores

- Informe que posteriormente recibirá los resultados de la medición del establecimiento y que esta información se usará sólo con fines para mejorar la calidad, resguardando la confidencialidad y su nombre.
 - Explícite que, si tiene dudas respecto alguna pregunta, usted estará para clarificarla.
 - Responda todas las dudas. Refuerce que es normal que no conozca algunas cosas, este es un proceso nuevo.
- Despídase y dé las gracias por participar en este proceso.



**RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS
MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL**



Recomendación: personas usuarias adolescentes atendidas

- Antes de la visita de campo es importante clarificar los aspectos sobre el uso de consentimiento o asentimiento (expresar voluntad de consentir) y la edad para responder encuestas de salud, sin autorización de un adulto. Si no hay normativa país, se recomienda considerar mayor de edad, desde los 18 y más años.
 - Visualice un espacio privado donde pueda responder la encuesta.
 - Preséntese y comparta los objetivos de la medición a la persona adolescente.
 - Solicite su consentimiento o asentimiento según normas de país. En caso de ser menor de edad, solicite primero a la persona adolescente su voluntad de participar y luego en caso que asienta, pida el consentimiento del adulto acompañante, de esta manera en un marco de derechos se acoge la voluntad del menor (sujeto de derecho).
 - Informe al adulto de los objetivos de la encuesta y la importancia de conocer la opinión de la persona adolescente. En caso de desacuerdo, si el adolescente quiere y el adulto no accede, se informa a la persona adolescente, que para participar de la encuesta se necesita el consentimiento del adulto.
- Agradezca la voluntad de responder.



Recomendación: personas usuarias adolescentes atendidas

- Importante no presionar o forzar para que responda la encuesta.
- Asegurar confidencialidad y anonimato, para ello es importante separar el consentimiento de la encuesta.
- Informe que estará atento para responder dudas que se puedan presentar.
- Informar que los resultados serán entregados a la dirección y que puede solicitarlos, la información general se usará solo para elaborar planes de mejora de la atención y se resguardará la confidencialidad y su nombre.
- Explícite que, si tiene dudas respecto alguna pregunta, usted estará para clarificarla.

Despídase y dé las gracias por su participación.

**RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS
MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL**



Recomendación: pauta de observación y lista de chequeo

- Importante que aplique una persona externa al servicio que evalúa. NEUTRALIDAD.
- Es importante contar con la autorización del director del establecimiento de salud.
- Sea empático y respetuoso, salude a los funcionarios al visitar las distintas dependencias.
- Comenzar por observar si hay señalética desde fuera del establecimiento por el lugar de mayor acceso del público.
- Busque al informante clave (superior, responsable, etc.) en cada dependencia para obtener la información requerida.
- Consignar positivamente “sí”, solo aquello que está presente al momento de aplicar la pauta, se ve y su contenido refleja lo que explicita la pauta.
- Observar y solicitar evidencia (documentos, materiales, etc. cuando corresponda según pauta). Si no está en el momento, marque “no” independiente de las explicaciones de porque no está la evidencia en ese momento.



RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL



Recomendación: pauta de observación y lista de chequeo



- Observe y cheque funcionamiento, ejemplo abra la llave de agua del baño para ver si se cuenta con ella.
 - Siga un orden, completando todas las preguntas relacionadas con lo que está observando.
 - Marque lo que debe ver en otro lugar, por ejemplo los insumos anticonceptivos no están en el consultorio y tendrá que chequear en farmacia).
 - Deje para el final apreciaciones generales por ejemplo si las sillas de salas de espera son adecuadas y la limpieza del establecimiento.
 - Al final verifique que llenó toda la pauta.
 - Consigne notas, por ejemplo no hay documento porque no aplica en el país.
- Despídase y de las gracias, a los funcionarios que participaron en la medición.
- Despídase y dé las gracias al director.

RECUERDE SIEMPRE MANTENER LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL



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)