



# **NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES**

***GUÍA DE APLICACIÓN DE UN ENFOQUE FUNDAMENTADO EN LAS NORMAS  
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A  
LOS ADOLESCENTES***

**Volumen 4: Hojas de puntuación para el análisis  
de los datos**

# NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

Guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las normas para mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los adolescentes

## Volumen 4: Hojas de puntuación para el análisis de los datos



Organización  
Panamericana  
de la Salud



OFICINA REGIONAL PARA LAS

Organización  
Mundial de la Salud  
**Américas**



**ONUSIDA**





Edición original en inglés:  
*Global standards for quality health-care services for adolescents: a guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health care services for adolescents. Volume 4: Scoring sheets for data analysis. 4 v.*  
© World Health Organization 2015  
ISBN 978 92 4 154933 2

## **Catalogación en la Fuente, Biblioteca Sede de la OPS**

---

Organización Panamericana de la Salud.

Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. Guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las normas para mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los adolescentes. Volumen 4: Hojas de puntuación para el análisis de los datos. Washington, DC : OPS, 2016.

4v.

Contenido: v.1: Normas y criterios – v.2: Guía de aplicación – v.3: Herramientas para la realización de encuestas de calidad y de cobertura con el fin de obtener datos sobre el cumplimiento de las normas mundiales – v.4: Hojas de puntuación para el análisis de los datos.

1. Servicios de Salud del Adolescente – normas. 2. Calidad de la Atención de Salud. 3. Adolescente.

4. Recolección de Datos. 5. Encuestas de Atención de la Salud – métodos. 6. Programas Nacionales de Salud.

I. Título. II. Organización Mundial de la Salud.

ISBN 978-92-75-31904-8

(Clasificación NLM: WA 330)

© Organización Panamericana de la Salud 2016. Todos los derechos reservados.

La edición en español fue realizada por la Organización Panamericana de la Salud. Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir, íntegramente o en parte, alguna de sus publicaciones, deberán dirigirse al Departamento de Comunicaciones a través de su página web ([www.paho.org/permissions](http://www.paho.org/permissions)). El Departamento de Familia, Género y Curso de Vida podrá proporcionar información sobre cambios introducidos en la obra, planes de reedición, y reimpressiones y traducciones ya disponibles.

Las publicaciones de la Organización Panamericana de la Salud están acogidas a la protección prevista por las disposiciones sobre reproducción de originales del Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derecho de Autor. Reservados todos los derechos.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Secretaría de la Organización Panamericana de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Panamericana de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan en las publicaciones de la OPS letra inicial mayúscula.

La Organización Panamericana de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la Organización Panamericana de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.



# ÍNDICE

Agradecimientos	v
Abreviaturas	vi
Introducción	1
Hojas de puntuación para el análisis de los datos	2





# AGRADECIMIENTOS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) quiere mostrar su agradecimiento al Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/sida (ONUSIDA) y a todos los que han hecho aportaciones técnicas a la elaboración de este documento.

Autores principales: Subidita Chatterjee (consultora independiente) y Valentina Baltag (OMS).

Grupo de trabajo de la OMS: Paul Bloem, Krishna Bose (anteriormente OMS), Venkatraman Chandra-Mouli, Charlotte Christiansen (anteriormente OMS), Jane Ferguson, Nuhu Yaqub.

Revisión de pares (OMS): Anastasyia Dumcheva, (Oficina de la OMS en Ucrania), Symplice Mbola Mbassi (Oficina Regional de la OMS para África), Howard Sobel (Oficina Regional de la OMS para el Pacífico Occidental).

Revisión de pares (ONUSIDA): Miembros del personal.

Revisión de pares (grupo de revisión externa): Regina Benevides (Evidence to Action, Estados Unidos de América), Doortje Braeken (Federación Internacional de Planificación de la Familia, Reino Unido), Scott Burnett (loveLife, Sudáfrica), Danielle Engel (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], Estados Unidos de América), Mychelle Farmer (Jhpiego, Estados Unidos de América), Bamikale Feyisetan (Evidence to Action, Estados Unidos de América), Gwyn Hainsworth (Pathfinder Internacional, Estados Unidos de América), Jari Kempers (Qalys Health Economics, Estonia), Vijay Kumar (Survival for Women and Children Foundation, India), Catherine Lane (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, Estados Unidos de América), Laura Laski (UNFPA, Estados Unidos de América), Galina Lesco (Centro nacional de recursos sobre servicios de salud orientados a los jóvenes, “Neovita”, República de Moldova), Ricky Lu (Jhpiego, Estados Unidos de América), Elizabeth Mapella (Ministerio de Salud, República Unida de Tanzania), Edgar Necochea (Jhpiego, Estados Unidos de América), Beth Outtersen (Save the Children, Estados Unidos de América), Elizabeth Saewyc (Universidad de la Columbia Británica, Canadá), Olena Sakovych (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Ucrania), Susan Sawyer (Universidad de Melbourne, Australia), Kat Watson (Federación Internacional de Planificación de la Familia, Reino Unido), Sylvia Wong (UNFPA, Estados Unidos de América).

Los autores manifiestan un agradecimiento especial a los miembros del personal de la OMS de las Oficinas Regionales que respaldaron a los países en la elaboración y la aplicación de las normas nacionales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes: Nagbandja Kampatibe (antes OMS, Oficina Regional para África), Matilde Maddaleno Herrera (antes OMS, Oficina Regional para las Américas), Neena Raina y Rajesh Mehta (Oficina Regional de la OMS para el Sureste Asiático).

Edición: Jura Editorial Services, (Gex, Francia).



# ABREVIATURAS

**HMIS** Sistema de información sobre gestión en salud pública

**OMS** Organización Mundial de la Salud

**ONG** organizaciones no gubernamentales

**PNT** procedimientos normalizados de trabajo





# INTRODUCCIÓN

El presente documento forma parte de las *Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes: Guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las normas para mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los adolescentes*. Este es uno de los cuatro volúmenes, publicados por separado, que se indican a continuación:

- Volumen 1: Normas y criterios
- Volumen 2: Guía de aplicación
- Volumen 3: Herramientas para la realización de encuestas de calidad y de cobertura con el fin de obtener datos sobre el cumplimiento de las normas mundiales
- Volumen 4: Hojas de puntuación para el análisis de los datos

El presente volumen, *Hojas de puntuación para el análisis de los datos*, se usará conjuntamente con las herramientas de seguimiento del Volumen 3. Al utilizar este método de análisis de datos, los países pueden determinar el cumplimiento de las normas de calidad.

Cómo usar este volumen:

Las hojas de puntuación en este volumen están organizadas por criterios. Existe una hoja de puntuación dedicada a cada criterio. Se obtiene el promedio de las puntuaciones totales de todos los criterios que se aplican a una norma, con el propósito de obtener la puntuación global de esta norma.

# HOJAS DE PUNTUACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

(al hacer clic sobre el número de un criterio se dirige directamente a su hoja de puntuación)

<a href="#">Criterio 1.</a>	3	<a href="#">Criterio 28.</a>	50	<a href="#">Criterio 55.</a>	107
<a href="#">Criterio 2.</a>	4	<a href="#">Criterio 29.</a>	57	<a href="#">Criterio 56.</a>	108
<a href="#">Criterio 3.</a>	5	<a href="#">Criterio 30.</a>	58	<a href="#">Criterio 57.</a>	108
<a href="#">Criterio 4.</a>	6	<a href="#">Criterio 31.</a>	59	<a href="#">Criterio 58.</a>	109
<a href="#">Criterio 5.</a>	7	<a href="#">Criterio 32.</a>	69	<a href="#">Criterio 59.</a>	110
<a href="#">Criterio 6.</a>	8	<a href="#">Criterio 33.</a>	72	<a href="#">Criterio 60.</a>	111
<a href="#">Criterio 7.</a>	9	<a href="#">Criterio 34.</a>	72	<a href="#">Criterio 61.</a>	112
<a href="#">Criterio 8.</a>	10	<a href="#">Criterio 35.</a>	74	<a href="#">Criterio 62.</a>	114
<a href="#">Criterio 9.</a>	14	<a href="#">Criterio 36.</a>	75	<a href="#">Criterio 63.</a>	114
<a href="#">Criterio 10.</a>	16	<a href="#">Criterio 37.</a>	78	<a href="#">Criterio 64.</a>	115
<a href="#">Criterio 11.</a>	17	<a href="#">Criterio 38.</a>	79	<a href="#">Criterio 65.</a>	117
<a href="#">Criterio 12.</a>	18	<a href="#">Criterio 39.</a>	83	<a href="#">Criterio 66.</a>	118
<a href="#">Criterio 13.</a>	19	<a href="#">Criterio 40.</a>	84	<a href="#">Criterio 67.</a>	119
<a href="#">Criterio 14.</a>	20	<a href="#">Criterio 41.</a>	85	<a href="#">Criterio 68.</a>	120
<a href="#">Criterio 15.</a>	21	<a href="#">Criterio 42.</a>	86	<a href="#">Criterio 69.</a>	121
<a href="#">Criterio 16.</a>	23	<a href="#">Criterio 43.</a>	91	<a href="#">Criterio 70.</a>	122
<a href="#">Criterio 17.</a>	24	<a href="#">Criterio 44.</a>	94	<a href="#">Criterio 71.</a>	123
<a href="#">Criterio 18.</a>	27	<a href="#">Criterio 45.</a>	97	<a href="#">Criterio 72.</a>	123
<a href="#">Criterio 19.</a>	28	<a href="#">Criterio 46.</a>	98	<a href="#">Criterio 73.</a>	124
<a href="#">Criterio 20.</a>	29	<a href="#">Criterio 47.</a>	99	<a href="#">Criterio 74.</a>	125
<a href="#">Criterio 21.</a>	31	<a href="#">Criterio 48.</a>	100	<a href="#">Criterio 75.</a>	126
<a href="#">Criterio 22.</a>	40	<a href="#">Criterio 49.</a>	101	<a href="#">Criterio 76.</a>	129
<a href="#">Criterio 23.</a>	41	<a href="#">Criterio 50.</a>	103	<a href="#">Criterio 77.</a>	130
<a href="#">Criterio 24.</a>	42	<a href="#">Criterio 51.</a>	104	<a href="#">Criterio 78.</a>	131
<a href="#">Criterio 25.</a>	44	<a href="#">Criterio 52.</a>	105	<a href="#">Criterio 79.</a>	132
<a href="#">Criterio 26.</a>	45	<a href="#">Criterio 53.</a>	106		
<a href="#">Criterio 27.</a>	48	<a href="#">Criterio 54.</a>	106		

**CRITERIO 1.**

En el establecimiento de salud existe un cartel que menciona los horarios de atención.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
2	¿Notaste algún cartel en un idioma que comprendes donde se mencionen los horarios de atención del establecimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
1a	¿Existe un cartel donde se mencionen los horarios de atención del establecimiento?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
1b	¿Está claramente visible?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
1c	¿Menciona el cartel el horario de la consulta de salud de los adolescentes?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9	¿Notaste algún cartel en un idioma que comprendes donde se mencionen los horarios de atención del establecimiento?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 1**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–3	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–5	
Puntuación relativa del criterio 1		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$



## CRITERIO 2.

El establecimiento de salud ofrece en la sala de espera materiales informativos, educativos y de comunicación actualizados que se han elaborado específicamente para los adolescentes.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11a	¿Viste en la zona de espera materiales informativos para los adolescentes, por ejemplo, videos o televisión?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
11b	¿Te gustaron los materiales informativos?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
2b	¿Hay en la zona de espera materiales informativos, educativos y de comunicación elaborados específicamente para los adolescentes?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11a	¿Viste en la zona de espera materiales informativos para los adolescentes, por ejemplo, videos o televisión?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
11b	¿Te gustaron los materiales informativos?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 2

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–2	
Puntuación total absoluta		0–5	

Puntuación relativa del criterio 2	0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$
------------------------------------	-----------	---

### CRITERIO 3.

Los proveedores de atención de salud poseen las competencias necesarias para impartir educación de salud a los adolescentes y difundir información sobre la salud y los servicios disponibles (servicios de salud, sociales o de otro tipo).

#### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3a	<p><b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b></p> <p>Las habilidades de comunicación para conversar con los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos de salud			Puntuación total

#### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13a	<p><b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b></p> <p>Las habilidades de comunicación para conversar con los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

#### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4a	<p><b>¿Ha recibido usted capacitación en el siguiente aspecto de la atención de salud de los adolescentes?</b></p> <p>Las habilidades de comunicación para conversar con los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
25	<p><b>¿Cómo de seguro se siente respecto a su habilidad para relacionarse con los adolescentes y responder a sus preguntas?</b></p>	1=Seguro, 0=Poco seguro o inseguro	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6a	<b>¿Ha recibido usted capacitación u orientación sobre los siguientes aspectos?</b>  La forma de comunicarse eficazmente con los usuarios adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 3

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–5	
Puntuación relativa del criterio 3		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$

### CRITERIO 4.

El establecimiento de salud cuenta con agentes de extensión capacitados para impartir educación de salud a los adolescentes en la comunidad.

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13h	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b>  La capacitación de los agentes de extensión sobre la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15a	<b>¿Ha capacitado usted alguna vez a uno de los siguientes grupos en los siguientes temas?</b>  A los agentes de extensión, en la atención de la salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total



## Puntuación global del criterio 4

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 4		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 5.

El establecimiento de salud cuenta con un plan de actividades de extensión o prevé la participación del personal de extensión en iniciativas que promueven la salud y aumentan la utilización de los servicios por parte de los adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimientos

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16b	<p><b>¿Cuenta el establecimiento con planes documentados para alcanzar los siguientes fines?</b></p> <p>Informar a los adolescentes en la comunidad (en las escuelas, los clubes y las reuniones de la comunidad) acerca de su salud y de los servicios que se ofrecen</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos de salud			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
34	¿Tiene usted un plan de actividades de extensión?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 5

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 5		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 6.

Los proveedores de atención de salud imparten educación y orientación a los usuarios adolescentes que son adecuadas para su edad y nivel de desarrollo y los informan acerca de la disponibilidad de servicios de atención de salud, servicios sociales y de otros tipos.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8	¿Te dijo alguien, hoy o en otras ocasiones, qué otros servicios puedes obtener en este establecimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17a	¿Algún proveedor de atención de salud conversó contigo acerca de cómo prevenir las enfermedades y conservar un buen estado de salud?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17b	¿Te informó el proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención de salud)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16b	<b>Durante la consulta, ¿siguió el proveedor de atención de salud las siguientes prácticas?</b>  Conversar acerca de cómo prevenir las enfermedades y conservar un buen estado de salud	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16c	<b>Durante la consulta, ¿siguió el proveedor de atención de salud las siguientes prácticas?</b>  Informar al usuario adolescente acerca de los servicios que se ofrecen a los jóvenes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención de salud)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
20	¿Informa usted a los adolescentes acerca de los servicios de salud, los servicios sociales y otros servicios que se ofrecen?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
26a	¿Te dijo alguien, en esta o en otras ocasiones, qué otros servicios puedes obtener en el establecimiento de salud cercano?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
26b	¿Podrías decirme qué (otros) servicios se prestan a los adolescentes en el establecimiento de salud cercano?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 6

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–2	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–2	
Puntuación total absoluta		0–8	
Puntuación relativa del criterio 6		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{8} \right) \times 100$

### CRITERIO 7.

Las actividades de extensión que promueven la salud y aumentan la utilización de los servicios por parte de los adolescentes se llevan a cabo en conformidad con el plan del establecimiento de salud.

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9e	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los registros y los informes sobre las actividades de extensión que se han realizado con el fin de informar a los adolescentes en los entornos comunitarios	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total



Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
35c	<b>Durante los 12 últimos meses,</b> ¿Dirigió usted alguna sesión de extensión con adolescentes a fin de informarlos acerca de los servicios que se ofrecen?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
35d	<b>Durante los 12 últimos meses,</b> ¿Dirigió usted alguna sesión de extensión con adolescentes sobre educación sanitaria acerca de diversos temas?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
30	¿Participaste alguna vez en una sesión comunitaria sobre educación sanitaria organizada por un agente sanitario de la comunidad o un voluntario?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 7

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 7		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 8.

Los adolescentes están bien informados en materia de salud.

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
25a	¿Qué sabes acerca de la anemia?	1=Respuesta satisfactoria (sí), 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
25b	¿Sabes cómo prevenir la anemia?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
26a	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud u otra consecuencia del hecho de casarse muy joven?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
26b	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud del hecho de tener un bebé a una edad temprana?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
27a	¿Sabes cuál es el número mínimo de reconocimientos médicos que debe tener una embarazada? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Respuesta correcta, 0= No sabe o respuesta incorrecta	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
28a	¿Puedes mencionar algún método de anticoncepción? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
28c	¿Has oído hablar alguna vez de las pastillas anticonceptivas de emergencia? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
28d	¿Sabes para qué se usan? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1= Evitar que ocurra un embarazo, 0=No, 10= Otro (especificar)	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
29a	¿Has oído hablar de los preservativos? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
29b	¿Podrías decirme por qué se usa un preservativo? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
30a	¿Has oído hablar del VIH?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
30b	¿Podrías responder a las siguientes preguntas sobre el VIH?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
32	¿Sabes qué cuidados se deben tener cada mes durante el ciclo menstrual? (Pregunte solo a las niñas)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
33a	¿Has oído hablar alguna vez de las enfermedades que se pueden transmitir por las relaciones sexuales? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
33b	¿Conoces algún síntoma de las infecciones de transmisión sexual? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
31a	¿Qué sabes acerca de la anemia?	1= Respuesta satisfactoria (sí), 0=Nada	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
31b	¿Sabes cómo prevenir la anemia?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
32	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud u otras consecuencias del hecho de casarse muy joven?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
33a	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud del hecho de tener un bebé a una edad temprana?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
33b	¿Sabes cuál es el número mínimo de reconocimientos médicos que debe tener una embarazada? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Respuesta correcta, 0= No sabe o respuesta incorrecta	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
34a	¿Puedes mencionar algún método de anti-concepción o de planificación familiar? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
34c	¿Has oído hablar alguna vez de las pastillas anticonceptivas de emergencia? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
34d	¿Sabes para qué se usan? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1= Evitar que ocurra un embarazo, 0=No, 10= Otro (especificar)	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
35a	¿Has oído hablar de los preservativos? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
35b	¿Podrías decirme por qué se usa un preservativo? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
36a	¿Has oído hablar del VIH?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
36b	¿Podrías responder a las siguientes preguntas sobre el VIH?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
38	¿Sabes qué cuidados se deben tener cada mes durante el ciclo menstrual? (Pregunte solo a las niñas)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
39a	¿Has oído hablar alguna vez de las enfermedades que se pueden transmitir por las relaciones sexuales? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
39b	¿Conoces algún síntoma de las infecciones de transmisión sexual? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 8

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–15	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–15	
Puntuación total absoluta		0–30	
Puntuación relativa del criterio 8		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{30} \right) \times 100$



**CRITERIO 9.**

Los adolescentes conocen los servicios de salud disponibles, saben dónde y cuándo se prestan y cómo obtenerlos.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9	¿Podrías decirme qué (otros) servicios se prestan a los adolescentes en este establecimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
10	Si algún día necesitas servicios que no se prestan en este establecimiento, ¿sabrías a dónde acudir o a quién preguntar?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
27b	¿Sabes a dónde puede acudir una adolescente en busca de estos reconocimientos médicos? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Respuesta correcta, 0=No sabe o respuesta incorrecta	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
28b	¿Piensas que podrías obtener uno de estos reconocimientos médicos si lo necesitas? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
28e	¿Piensas que podrías obtenerlas si las necesitas? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
29c	Si tú o tus amigos necesitáis un preservativo, ¿puedes decirme dónde conseguirlo? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
30c	Si quisieras hacerte una prueba de detección del VIH, ¿podrías conseguir que te hagan el examen?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
31	Si una adolescente en tu localidad tuviese un embarazo no deseado, ¿sabría a dónde acudir en busca de asesoramiento médico?	1=Sí, 0=No, No sabe=8	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
33c	Si tú o alguien de tu edad tuviese estos problemas, ¿sabrían a dónde acudir en busca de reconocimiento médico y tratamiento?	1=Sí, 0=No, No sabe=8	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes clientes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
27	Si un día necesitas servicios que no se prestan en este establecimiento, ¿sabrías a dónde acudir o a quién preguntar?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
33c	¿Sabes a dónde puede acudir una adolescente en busca de estos reconocimientos médicos? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Respuesta correcta, 0=No sabe o respuesta incorrecta	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
34b	¿Piensas que podrías obtener un método si lo necesitas? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
34e	¿Piensas que podrías obtenerlas si las necesitas? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
35c	Si tú o tus amigos necesitáis un preservativo, ¿sabrías dónde conseguirlo? (Pregunte solo a las personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
36c	Si quisieras hacerte una prueba de detección del VIH, ¿sabrías a dónde acudir para que te hagan el examen?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
37	Si una adolescente en tu localidad tuviese un embarazo no deseado, ¿sabría a dónde acudir en busca de asesoramiento médico?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
39c	Si tú o alguien de tu edad tuviese estos problemas, ¿sabrían a dónde acudir en busca de un reconocimiento médico y de tratamiento?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 9

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–9	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–8	
Puntuación total absoluta		0–17	
Puntuación relativa del criterio 9		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{17} \right) \times 100$

## CRITERIO 10.

Los proveedores de atención de salud poseen las competencias y los materiales de apoyo necesarios para comunicarse con los padres, los tutores, otros miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias acerca de la utilidad de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimientos

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3b	<b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b>  Las habilidades de comunicación para conversar con los visitantes adultos y los miembros de la comunidad	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos de salud			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13b	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b>  Las habilidades de comunicación para conversar con los visitantes adultos y miembros de la comunidad	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4b	<b>¿Ha recibido usted capacitación en el siguiente aspecto de la atención de salud de los adolescentes?</b>  Las habilidades de comunicación para conversar con los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
19	¿Cuenta usted con materiales de apoyo para la comunicación con los padres, los tutores, otros miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias acerca de la utilidad de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 10

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 10		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 11.

El establecimiento de salud cuenta con una lista actualizada de los organismos y las organizaciones con los cuales se asocia en la tarea de fomentar el apoyo comunitario a la utilización de los servicios por parte de adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
18a	<p><b>¿Tiene usted a su disposición listas actualizadas con la siguiente información?</b></p> <p>Los organismos y las organizaciones con los cuales se asocia el establecimiento a fin de fomentar el apoyo de las comunidades a la utilización de los servicios por parte de los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos de salud			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15a	<p><b>Verifique la disponibilidad de las siguientes listas:</b></p> <p>La lista actualizada de los organismos y las organizaciones con los cuales se asocia el establecimiento a fin de fomentar el apoyo de las comunidades a la utilización de los servicios por parte de los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 11

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 11		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 12.

El establecimiento de salud cuenta con un plan de actividades de extensión o prevé la participación del personal de extensión en iniciativas que promueven el apoyo de los guardianes a la utilización de los servicios por parte de adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16a	<p><b>¿Cuenta el establecimiento con planes documentados para alcanzar los siguientes fines?</b></p> <p>Informar a los adultos, cuando acuden al establecimiento de salud durante las reuniones comunitarias y a través de las organizaciones comunitarias, acerca de la utilidad de prestar servicios a los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimientos de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 12

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
Puntuación total absoluta		0–1	
Puntuación relativa del criterio 12		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{1} \right) \times 100$



**CRITERIO 13.**

El establecimiento de salud forja alianzas con los adolescentes, los guardianes y las organizaciones comunitarias, con el propósito de elaborar estrategias y preparar materiales de educación en salud y comunicación orientada a modificar los comportamientos y planificar la prestación de servicios.

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9h	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los informes oficiales de acuerdos o alianzas con organizaciones comunitarias a fin de elaborar estrategias y preparar materiales de educación en salud y de comunicación orientada a modificar los comportamientos y de planificar la prestación de servicios	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17a	<b>¿Ha colaborado usted alguna vez con:</b>  Organismos y organizaciones en la comunidad con el fin de elaborar estrategias y preparar materiales de educación en salud y de comunicación orientada a modificar los comportamientos y de planificar la prestación de los servicios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 13**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 13		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

**CRITERIO 14.**

Los profesionales de salud informan a los padres y a los tutores que acuden al establecimiento acerca de la utilidad de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes.

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
18	¿Informa usted a los adultos que acuden al establecimiento de salud acerca de los servicios que se ofrecen a los adolescentes y de por qué es importante que los adolescentes utilicen estos servicios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adultos**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3a	¿Ha conversado con usted algún proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen a los adolescentes y de por qué es importante que los adolescentes utilicen estos servicios?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
3b	Durante esta conversación ¿le dio el proveedor de atención algún volante u otro material educativo?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
3c	¿Opina usted que estos materiales eran informativos o útiles?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los usuarios adultos			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los miembros adultos de la comunidad**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3a	¿Ha conversado con usted algún proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen a los adolescentes y de por qué es importante que los adolescentes utilicen estos servicios?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
3b	Durante esta conversación ¿le dio el proveedor de atención algún volante u otro material educativo?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los miembros adultos de la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 14

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
2	Puntuación agregada de los usuarios adultos	0–3	
3	Puntuación agregada de los miembros adultos de la comunidad	0–2	
Puntuación total absoluta		0–6	
Puntuación relativa del criterio 14		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{6} \right) \times 100$

## CRITERIO 15.

**Los profesionales de salud y los agentes de extensión informan a los padres, los tutores y a los profesores durante las reuniones escolares, acerca de la utilidad de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes.**

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9g	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los registros y los informes sobre las actividades de extensión realizadas con el fin de informar a los padres, los tutores y los profesores durante las reuniones escolares, acerca de la utilidad de la prestación de servicios de salud a adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
35a	<b>Durante los 12 últimos meses,</b>  ¿Ha participado usted en reuniones escolares destinadas a informar a los padres, los tutores y los profesores acerca de los servicios de salud que se ofrecen a los adolescentes y de por qué es importante que los adolescentes utilicen estos servicios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adultos			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4a	¿Ha asistido usted alguna vez a una reunión comunitaria o escolar donde se haya examinado la utilidad de prestar servicios de salud a los adolescentes o a los jóvenes?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4b	En esta reunión, ¿se distribuyó algún volante u otro material didáctico?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4c	¿Opina usted que estos materiales eran informativos o útiles?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los usuarios adultos			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los miembros adultos de la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4a	¿Ha asistido usted alguna vez a una reunión comunitaria o escolar donde se haya examinado la utilidad de prestar servicios de salud a los adolescentes?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4b	En esta reunión, ¿se distribuyó algún volante u otro material didáctico?	1=Sí, 0=No, 8=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4c	¿Opina usted que estos materiales eran informativos o útiles?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación de miembros de la comunidad agregada			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 15

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
3	Puntuación agregada de los usuarios adultos	0–3	
4	Puntuación agregada de los miembros adultos de la comunidad	0–3	
Puntuación total absoluta		0–8	
Puntuación relativa del criterio 15		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{8} \right) \times 100$

**CRITERIO 16.**

Los profesionales de salud y los agentes de extensión informan a las organizaciones de jóvenes y otras organizaciones comunitarias acerca de la utilidad de prestar servicios de atención de salud a los adolescentes.

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9f	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los registros y los informes de las actividades de extensión que se han realizado con el fin de informar a las organizaciones de jóvenes y otras organizaciones comunitarias acerca de la utilidad de prestar servicios de salud a los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
37b	<b>Durante los 12 últimos meses,</b>  ¿Ha participado usted en reuniones con los jóvenes y otras organizaciones comunitarias con el fin de informarlos acerca de los servicios de salud que se ofrecen a los adolescentes y de por qué es importante que los adolescentes utilicen los servicios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 16**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 16		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$



**CRITERIO 17.**

Los guardianes y las organizaciones comunitarias respaldan la prestación de servicios de salud a adolescentes y promueven su utilización.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5	¿Aprueba tu tutor (padre, cónyuge, familia política u otra persona) que utilices este establecimiento de salud?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adultos**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5a	¿Sabe usted por qué es importante prestar servicios a los adolescentes y que los adolescentes utilicen estos servicios?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6a	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b> Los anticonceptivos hormonales	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6b	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b> Los preservativos	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6c	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b> El tratamiento de las infecciones de transmisión sexual	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6d	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b> Las pruebas de detección y la orientación sobre el VIH	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6e	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b> La interrupción médica del embarazo o el aborto (donde sea legal)	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados

6f	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b>  Los servicios de salud mental	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6g	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b>  Los servicios en el caso de revelación de violencia	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
6h	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad o estado civil?</b>  Los servicios nutricionales, por ejemplo, el tratamiento de la anemia	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adultos entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adultos			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los miembros adultos de la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
1b	¿Sabe usted por qué es importante prestar servicios a los adolescentes y que los adolescentes utilicen estos servicios? ¿Puede decirme por qué?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistado
2a	¿Sabe usted dónde pueden obtener servicios de salud los adolescentes en esta comunidad?	1=Respuesta correcta, 0=No sabe o incorrecto	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistado
5a	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Los anticonceptivos hormonales	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5b	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Los preservativos	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5c	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  El tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5d	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Las pruebas de detección y la orientación sobre el VIH	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5e	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  La terminación médica del embarazo o el aborto (donde sea legal)	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5f	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Los servicios de salud mental	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5g	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Los servicios en el caso de revelación de violencia	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
5h	<b>¿Está de acuerdo con que se deben prestar los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su edad o estado civil?</b>  Los servicios de nutrición, por ejemplo, el tratamiento de la anemia	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros de la comunidad adultos entrevistados
Puntuación agregada de los miembros adultos de la comunidad			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5b	¿Estuvo de acuerdo tu tutor (padre, cónyuge, familia política u otro) con que debías acudir a la consulta?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 17

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los usuarios adultos	0–9	
3	Puntuación agregada de los miembros adultos de la comunidad	0–10	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–21	
Puntuación relativa del criterio 17		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{21} \right) \times 100$

## CRITERIO 18.

Se dispone de políticas que definen el conjunto de servicios indispensables de información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención en materia de salud y que facilitan su prestación.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
18d	<p><b>¿Tiene usted a su disposición listas actualizadas con la siguiente información?</b></p> <p>Los servicios incluidos en el paquete de servicios de información, orientación, tratamiento y atención que se deben prestar a los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15d	<p><b>Verifique la disponibilidad de las siguientes listas:</b></p> <p>Los servicios incluidos en el paquete de servicios de información, orientación, tratamiento y atención que se prestan a los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6	¿Conoce usted los servicios incluidos en el paquete de servicios de información, orientación, tratamiento y atención que se prestan a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 18

	Categoría	Mínimo—máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 18		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

### CRITERIO 19.

Se dispone de políticas y procedimientos que definen los servicios de salud que se prestan en el establecimiento de salud y los que se ofrecen en entornos comunitarios como las escuelas.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7b	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o procedimientos normalizados de trabajo (PNT) en su establecimiento?</b></p> <p>Los PNT sobre qué servicios se deben prestar en el establecimiento y cuáles en la comunidad</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
16c	<p><b>¿Cuenta el establecimiento con planes documentados para alcanzar los siguientes fines?</b></p> <p>Prestar servicios de salud a adolescentes en los entornos comunitarios</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total



Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14a	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b>  Los PNT sobre qué servicios se deben prestar en el establecimiento y cuáles en la comunidad	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8a	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices y PNT?</b>  Los PNT sobre qué servicios se deben prestar en el establecimiento y cuáles en la comunidad	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 19

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 19		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

### CRITERIO 20.

Se dispone de políticas y procedimientos que describen el sistema de derivación a otros servicios dentro y fuera del sector de la salud, incluida la prestación de servicios de transición dirigidos a los adolescentes aquejados de afecciones crónicas.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7c	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices sobre las derivaciones de pacientes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados

7d	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las políticas o los PNT sobre una transición planificada de la atención pediátrica a la atención de los adultos	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
18b	<b>¿Tiene usted a su disposición listas actualizadas con la siguiente información?</b>  Las organizaciones en el sector de la salud y otros sectores, por ejemplo, los sectores sociales, recreativos o jurídicos que prestan servicios a los adolescentes en su zona de influencia	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9d	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  El registro de las derivaciones de pacientes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14b	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT.</b>  Las directrices sobre las derivaciones de pacientes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14c	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT.</b>  Las políticas o los PNT sobre una transición planificada de la atención pediátrica a la atención de los adultos	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
15b	<b>Verifique la disponibilidad de las siguientes listas:</b>  Organizaciones del sector de la salud y otros sectores (social, recreativo, jurídico, etc.) que prestan servicios a los adolescentes en la zona de influencia	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8b	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices o PNT?</b>  Las directrices o los PNT sobre las derivaciones de pacientes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
8c	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices o PNT?</b>  Las políticas o los PNT sobre una transición planificada de la atención pediátrica a la atención de los adultos	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados

Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	Puntuación total
---	------------------

## Puntuación global del criterio 20

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–4	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
Puntuación total absoluta		0–9	
Puntuación relativa del criterio 20		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{9} \right) \times 100$

## CRITERIO 21.

Los profesionales de salud proporcionan el conjunto de servicios de salud indispensables en materia de información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención en el establecimiento o en el entorno comunitario, en conformidad con las políticas y los procedimientos.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
24	¿Has recibido alguna vez información, orientación o servicios de salud en el entorno comunitario, por ejemplo, en la escuela, los clubes o en las reuniones de la comunidad?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
29d	¿Crees que podrías conseguir un preservativo si lo necesitaras? (Pregunte solo a personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas “1”, “0” y “8”
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16a	<b>Durante la consulta, ¿siguió el proveedor de atención de salud las siguientes prácticas?</b>  Conceder el tiempo suficiente para la orientación o la consulta según lo exigía el problema	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3a	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>El crecimiento normal y el desarrollo puberal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No;  Orientación: 1=Sí, 0=No;  Manejo clínico: 1=Sí, 0=No;  Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,75 cuando se responde “Sí” a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,5 cuando se responde “Sí” a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,25 cuando se responde “Sí” a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0 cuando se responde “No” a las cuatro categorías</p>
3b	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>El retraso puberal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No;  Orientación: 1=Sí, 0=No;  Manejo clínico: 1=Sí, 0=No;  Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,75 cuando se responde “Sí” a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,5 cuando se responde “Sí” a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,25 cuando se responde “Sí” a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0 cuando se responde “No” a las cuatro categorías</p>
3c	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La pubertad precoz</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No;  Orientación: 1=Sí, 0=No;  Manejo clínico: 1=Sí, 0=No;  Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,75 cuando se responde “Sí” a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,5 cuando se responde “Sí” a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0,25 cuando se responde “Sí” a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación  Califique 0 cuando se responde “No” a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3d	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La salud mental y los problemas de salud mental</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3e	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La nutrición, incluida la anemia</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3f	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La actividad física</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>



Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3g	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La vacunación específica del adolescente</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3h	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La higiene menstrual y la salud</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3i	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La planificación familiar y los anti-conceptivos orales, los dispositivos intrauterinos, los preservativos, las pastillas anticonceptivas de emergencia, los implantes y los anticonceptivos inyectables</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3j	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>El aborto seguro (donde sea legal) y la atención posterior al aborto</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3k	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La atención prenatal, los preparativos para situaciones de emergencia, el parto y la atención posnatal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3l	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Las infecciones del aparato genital y las infecciones de transmisión sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3m	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La infección por el VIH</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3n	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La violencia sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3o	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La violencia familiar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3p	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>La intimidación y la violencia escolar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3q	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>El consumo de sustancias tóxicas y los trastornos debidos al consumo de sustancias</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3r	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Las lesiones</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3s	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Los problemas cutáneos</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3t	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Las afecciones crónicas y las discapacidades</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>
3u	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Las enfermedades endémicas</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde "Sí" a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde "Sí" a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde "Sí" a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde "No" a las cuatro categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3v	<p><b>Cuando un usuario adolescente acude a su consultorio, ¿presta usted estos servicios para alguna de las siguientes afecciones o necesidades?</b></p> <p>Los trastornos frecuentes durante la adolescencia (la fatiga, el dolor abdominal, la diarrea o la cefalea)</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No; Derivación: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,75 cuando se responde “Sí” a tres de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,5 cuando se responde “Sí” a dos de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0,25 cuando se responde “Sí” a alguna de las cuatro categorías: información, orientación, manejo clínico y derivación Califique 0 cuando se responde “No” a las cuatro categorías</p>
17b	<p>¿Ha colaborado usted alguna vez con: Organizaciones del sector de la salud y de otros sectores (por ejemplo social, recreacional, jurídico) con el fin de establecer redes de derivación de los usuarios adolescentes?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
29	¿Has recibido alguna vez información, orientación o servicios de salud en el entorno comunitario, por ejemplo, en la escuela, los clubes o en las reuniones de la comunidad?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
35d	¿Piensas que podrías conseguir un preservativo si lo necesitaras? (Pregunte solo a personas de 15 a 19 años de edad)	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 21

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–23	



4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0-2	
Puntuación total absoluta		0-28	
Puntuación relativa del criterio 21		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{28} \right) \times 100$

## CRITERIO 22.

Los proveedores de servicios derivan a los adolescentes al servicio y al nivel apropiado de atención, según las políticas y los procedimientos locales y observan las políticas de transición de la atención.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
22b	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada (refiriendo el problema de salud, la dirección del centro de derivación, los horarios de atención y el costo de los servicios)?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17a	¿Derivó el proveedor de atención al usuario adolescente a otro establecimiento de salud?	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
17b	Cuando el proveedor de atención derivó al usuario adolescente a otro establecimiento de salud, ¿suministró una nota de derivación donde mencionaba la afección por la cual lo derivaba, a dónde ir (dirección) y los horarios de atención?	1=Sí, 0=No	Totalice número de respuestas con puntuación "1" dividido por el número total de observaciones realizadas.
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
22b	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada donde mencionaba el problema de salud, la dirección del centro de derivación, los horarios de atención y el costo de los servicios?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 22

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–2	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 22		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 23.

El establecimiento de salud presta un conjunto de servicios de salud que satisface las necesidades de todos los adolescentes, en el establecimiento y a través de las redes de derivación y las actividades de extensión.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7	Hoy, ¿obtuviste los servicios que viniste a buscar?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10	Hoy, ¿recibiste los servicios de salud que fuiste a buscar?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
22b	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada donde mencionaba el problema de salud, la dirección del centro de derivación, los horarios de atención y el costo de los servicios?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
29	¿Has recibido alguna vez información, orientación o servicios de salud en el entorno comunitario, por ejemplo, en la escuela, los clubes o en las reuniones de la comunidad?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 23

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–3	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 23		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 24.

Se dispone de proveedores de atención de salud y de personal de apoyo con el perfil necesario.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5	¿Cuenta usted con descripciones de los puestos de cada categoría de personal que se emplea en su establecimiento?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
6a	¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes? El personal médico	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
6b	¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes? El personal de enfermería	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
6c	¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes? Las parteras	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
6d	¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes? Los agentes de extensión	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
6e	¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes? Los consejeros	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6f	<b>¿Incluyen las descripciones de los siguientes puestos de su plantilla un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes?</b>  Otros (especificar) _____	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16a	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  El personal médico	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
16b	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  El personal de enfermería	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
16c	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  Las parteras	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
16d	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  Los agentes de extensión	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
16e	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  Los consejeros	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
16f	<b>Verifique si la descripción del puesto de las siguientes categorías de personal está disponible E incluye un interés específico en la atención de la salud de los adolescentes.</b>  Otros (especificar) _____	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
2	¿Ha examinado el gerente del establecimiento con usted la descripción de su puesto, sus funciones y sus responsabilidades?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 24

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–7	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–6	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–14	
Puntuación relativa del criterio 24		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{14} \right) \times 100$

### CRITERIO 25.

Los proveedores de atención de salud poseen las competencias técnicas necesarias para prestar el conjunto de servicios indispensables.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3d	¿Podría decirme cuáles de estos temas se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?  La coordinación asistencial de casos	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4a	¿Recibió alguna de las siguientes formaciones como gerente de establecimiento?  La orientación sobre la atención de la salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13d	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b>  La coordinación asistencial de afecciones de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4d	<b>¿Recibió usted la siguiente formación sobre la atención de la salud de los adolescentes?</b>  La coordinación asistencial de casos de pacientes adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 25

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 25		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

### CRITERIO 26.

Los proveedores de atención de salud han sido formados o concienciados respecto a la importancia de respetar el derecho de los adolescentes a la información, la privacidad, la confidencialidad y a una prestación de atención de salud que sea respetuosa, exenta de prejuicios y sin discriminación.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3c	<b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b>  La política sobre la privacidad y la confidencialidad	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”



3e	<b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b>  La orientación sobre la importancia de respetar el derecho de los adolescentes a la información y a una prestación de atención de salud que sea respetuosa, exenta de prejuicios y sin discriminación	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4a	<b>¿Recibió alguna de las siguientes capacitaciones como gerente de establecimiento?</b>  La orientación sobre la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13c	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b>  La política sobre la privacidad y la confidencialidad	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
13e	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de capacitación:</b>  La orientación sobre la importancia de respetar el derecho de los adolescentes a la información y a una prestación de atención de salud que sea respetuosa, exenta de prejuicios y sin discriminación	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4c	<b>¿Recibió usted la siguiente capacitación sobre la atención de la salud de los adolescentes?</b>  La política sobre la privacidad y la confidencialidad	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
4e	<b>¿Recibió usted la siguiente capacitación sobre la atención de la salud de los adolescentes?</b>  La orientación sobre la importancia de respetar el derecho de los adolescentes a la información y a una prestación de atención de salud que sea respetuosa, exenta de prejuicios y sin discriminación	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5	¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre la prestación de servicios a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
6b	<b>¿Ha recibido usted alguna capacitación u orientación sobre los siguientes temas?</b>  Las necesidades especiales de los usuarios adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
6c	<b>¿Ha recibido usted alguna capacitación u orientación sobre los siguientes temas?</b>  La importancia de tener la misma actitud cordial hacia todos los adolescentes independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil, escolaridad, raza, origen étnico, orientación sexual u otra característica	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
6d	<b>¿Ha recibido usted alguna capacitación u orientación sobre los siguientes temas?</b>  La importancia de respetar el derecho de los adolescentes a la información, la privacidad, la confidencialidad y a una atención respetuosa	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 26

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–2	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–4	
Puntuación total absoluta		0–11	
Puntuación relativa del criterio 26		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{11} \right) \times 100$

**CRITERIO 27.**

Las obligaciones de los proveedores de atención y los derechos de los adolescentes están claramente expuestos en el establecimiento de salud.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14a	¿Viste un anuncio donde se mencionaran tus derechos?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
15	¿Viste un anuncio donde se mencionara que se presta servicio a todos los adolescentes sin discriminación?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
16	¿Viste un anuncio sobre la política de confidencialidad?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10a	<b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b>  Los derechos de los adolescentes a la información, a una actitud exenta de prejuicios y a una atención respetuosa	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
10b	<b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b>  La política sobre el compromiso del establecimiento a prestar servicios de salud a todos los adolescentes sin discriminación y a adoptar medidas correctivas cuando sea necesario	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
10c	<b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b>  La política sobre la confidencialidad y la privacidad	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
10d	<b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b>  La política sobre una prestación de servicios gratuita o asequible a los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12a	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos están expuestos en el establecimiento</b>  Los derechos de los adolescentes a la información, a una actitud exenta de prejuicios y a una atención respetuosa	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 2 “No”, califique con 0
12b	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos están expuestos en el establecimiento</b>  La política sobre el compromiso del establecimiento a prestar servicios de salud a todos los adolescentes sin discriminación y a adoptar medidas correctivas cuando sea necesario	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 2 “No”, califique con 0
12c	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos están expuestos en el establecimiento</b>  La política sobre la confidencialidad y la privacidad	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 2 “No”, califique con 0
12d	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos están expuestos en el establecimiento</b>  La política sobre una prestación de servicios gratuita o asequible a los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 2 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
24	¿Cómo de seguro se siente respecto a sus conocimientos sobre la forma de prestar atención de salud a los adolescentes?	1=Seguro, 0=Poco seguro o inseguro	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14b	¿Viste un anuncio donde se mencionaran tus derechos?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
15	¿Viste un anuncio sobre la política de confidencialidad?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 27

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–3	
2	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–4	
3	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–8	
4	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
5	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–2	
Puntuación total absoluta		0–18	
Puntuación relativa del criterio 27		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{18} \right) \times 100$

## CRITERIO 28.

Se dispone de herramientas actualizadas de apoyo a la toma de decisiones (directrices, protocolos, algoritmos), que cubren los aspectos de la asistencia clínica, en consonancia con el conjunto de servicios prestados.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7a	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b></p> <p>Las directrices, los instrumentos de trabajo o los algoritmos sobre la coordinación asistencial en la atención de salud de los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6l	<p><b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales y suministros?</b></p> <p>Gráficos de crecimiento con el índice de masa corporal para adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
11a	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>El crecimiento normal y el desarrollo puberal</p>	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico
11b	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>El retraso puberal</p>	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías
11c	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La pubertad precoz</p>	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico



Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11d	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La salud mental y los problemas de salud mental</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11e	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La nutrición (incluida la anemia)</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11f	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La actividad física</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11g	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La vacunación específica del adolescente</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11h	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La higiene menstrual y la salud</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11i	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La planificación familiar y los anti-conceptivos orales, los dispositivos intrauterinos, los preservativos, las pastillas anticonceptivas de emergencia, los implantes y los anticonceptivos inyectables</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
11j	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>El aborto seguro (donde sea legal) y la atención posterior al aborto</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11k	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La atención prenatal, los preparativos para situaciones de emergencia, el parto y la atención posnatal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11l	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>Las infecciones genitales y las infecciones de transmisión sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11m	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La infección por el VIH</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11n	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La violencia sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11o	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La violencia familiar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11p	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>La intimidación y la violencia escolar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11q	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>El consumo de sustancias tóxicas y los trastornos debidos al consumo de sustancias</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11r	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>Las lesiones</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>
11s	<p><b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b></p> <p>Los problemas cutáneos</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11t	<b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b>  Las afecciones crónicas y las discapacidades	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías
11u	<b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b>  Las enfermedades endémicas	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías
11v	<b>Compruebe la existencia de directrices y otras herramientas de apoyo a la toma de decisiones (por ejemplo, instrumentos de trabajo o algoritmos) sobre la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos:</b>  Los trastornos frecuentes durante la adolescencia (la fatiga, el dolor abdominal, la diarrea, la cefalea)	Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No	Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 28

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–23	
Puntuación total absoluta		0–24	
Puntuación relativa del criterio 28		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{24} \right) \times 100$

**CRITERIO 29.**

Se dispone de un sistema de supervisión de apoyo cuyo objetivo es mejorar el desempeño de los proveedores de atención de salud.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7p	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Directrices o PNT sobre la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
7q	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Herramientas para la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9j	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Las herramientas para la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14o	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b>  Las directrices o los PNT sobre la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14p	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b>  Las herramientas para la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista al personal de apoyo**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7	¿Examina su supervisor con usted en alguna ocasión sus funciones y sus responsabilidades?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados



8	¿Le aporta su supervisor de manera periódica supervisión de apoyo en su trabajo?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 29

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–3	
3	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–2	
Puntuación total absoluta		0–7	
Puntuación relativa del criterio 29		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{7} \right) \times 100$

### CRITERIO 30.

Se dispone de un sistema de formación profesional continua, que incluye un componente sobre la atención de salud de los adolescentes, destinado a procurar un aprendizaje a lo largo de toda la vida.

#### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17a	<b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b>  Las actividades de educación profesional continua en materia de salud de los adolescentes dirigidas al personal del establecimiento	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
17b	<b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b>  La capacitación de los agentes de extensión a los trabajadores en materia de atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

#### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5	¿Existe un sistema que le permita asistir de manera periódica (por lo menos una vez cada 5 años) a la capacitación profesional continua sobre la atención de salud de los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 30

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	0–3
Puntuación total absoluta			
Puntuación relativa del criterio 30		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

## CRITERIO 31.

**Durante la prestación de atención de salud a los adolescentes los trabajadores de salud cumplen las directrices y los protocolos fundamentados en datos fidedignos.**

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17c	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu hogar y tus relaciones con los adultos?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17d	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de la escuela?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17e	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tus hábitos alimentarios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17f	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del deporte u otra actividad física?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17g	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de las relaciones sexuales?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17h	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados

17i	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu nivel de felicidad u otras preguntas acerca de tu estado de ánimo o tu salud mental?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13a	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca del hogar y las relaciones con los adultos?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13b	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca de la escuela?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13c	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca de sus hábitos alimentarios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13d	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca de los deportes u otra actividad física?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13e	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca de las relaciones sexuales?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13f	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
13g	<b>Durante la consulta, ¿investigó el proveedor de atención algún antecedente psicosocial? por ejemplo:</b>  ¿Preguntó al adolescente acerca de su nivel de felicidad o le hizo otras preguntas acerca de su estado de ánimo o salud mental?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de observaciones realizadas
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7a	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>El crecimiento normal y el desarrollo puberal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7b	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>El retraso puberal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7c	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La pubertad precoz</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7d	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La salud mental y los problemas de salud mental</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde “Sí” a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde “Sí” solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde “No” a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7e	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La nutrición (incluida la anemia)</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde “Sí” a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde “Sí” solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde “No” a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7f	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La actividad física</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde “Sí” a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde “Sí” a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde “Sí” solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde “No” a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7g	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La vacunación específica del adolescente</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7h	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La higiene menstrual y la salud</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7i	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La planificación familiar y los anticonceptivos orales, los dispositivos intrauterinos, los preservativos, las pastillas anticonceptivas de emergencia, los implantes y los anticonceptivos inyectables</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7j	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>El aborto seguro (donde sea legal) y la atención posterior al aborto</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7k	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La atención prenatal, los preparativos para situaciones de emergencia, el parto y la atención posnatal</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7l	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Las infecciones genitales y las infecciones de transmisión sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>



Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7m	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La infección por el VIH</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7n	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La violencia sexual</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7o	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La violencia familiar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7p	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>La intimidación y la violencia escolar</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7q	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>El consumo de sustancias tóxicas y los trastornos debidos al consumo de sustancias</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7r	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Las lesiones</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7s	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Los problemas cutáneos</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7t	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Las afecciones crónicas y las discapacidades</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
7u	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Las enfermedades endémicas</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7v	<p><b>¿Utiliza usted las directrices o las herramientas de apoyo a la toma de decisiones, por ejemplo, los instrumentos de trabajo o los algoritmos para la información, la orientación y el manejo clínico en los siguientes aspectos?</b></p> <p>Los trastornos frecuentes durante la adolescencia (la fatiga, el dolor abdominal, la diarrea, la cefalea)</p>	<p>Información: 1=Sí, 0=No; Orientación: 1=Sí, 0=No; Manejo clínico: 1=Sí, 0=No</p>	<p>Califique 1 cuando se responde "Sí" a cada una de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,66 cuando se responde "Sí" a dos de las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0,33 cuando se responde "Sí" solo a una las tres categorías: información, orientación y manejo clínico Califique 0 cuando se responde "No" a las tres categorías: información, orientación y manejo clínico</p>
22a	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca del hogar y las relaciones con adultos?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
22b	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca de la escuela?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
22c	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca de sus hábitos alimentarios?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
22d	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca del deporte u otra actividad física?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
22e	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca de las relaciones sexuales?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
22f	<p><b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b></p> <p>¿Pregunta al adolescente acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
22g	<b>Durante la consulta con un usuario adolescente, ¿examina usted sistemáticamente los antecedentes psicosociales? por ejemplo:</b>  ¿Pregunta al adolescente acerca de su nivel de felicidad o le hace otras preguntas acerca de su estado de ánimo o su salud mental?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 31

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–7	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–7	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–29	
Puntuación total absoluta		0–43	
Puntuación relativa del criterio 31		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{43} \right) \times 100$

### CRITERIO 32.

Los profesionales de salud y el personal de apoyo se relacionan con los adolescentes de una manera cordial y respetan su derecho a la información, la privacidad, la confidencialidad, la no discriminación, a una actitud exenta de prejuicios y una atención respetuosa.

#### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17j	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Te trató el profesional de una manera cordial?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17k	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Respetó el profesional lo que necesitabas?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
18b	¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
5a	<b>Al comienzo de la consulta, ¿el proveedor de atención de salud</b> hizo sentar al adolescente en la posición que mejor facilitaba la comunicación?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
5b	<b>Al comienzo de la consulta, ¿el proveedor de atención de salud</b> se presentó al adolescente en primer lugar?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
5c	<b>Al comienzo de la consulta, ¿el proveedor de atención de salud</b> preguntó al adolescente cómo prefería que lo llamase?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
5d	<b>Al comienzo de la consulta, ¿el proveedor de atención de salud</b> preguntó al adolescente a quién había traído como acompañante a la consulta?	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
5e	<b>Al comienzo de la consulta, ¿el proveedor de atención de salud</b> demostró interés en el adolescente y dedicó algún tiempo a conocerlo, antes de ocuparse de sus problemas médicos (conversación sin alusión al problema)?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
6b	¿Hizo el profesional las preguntas primero al adolescente y luego al acompañante o acompañantes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
6c	¿Pidió el profesional permiso al adolescente antes de solicitar al acompañante sus opiniones y observaciones?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
8	¿Escuchó el profesional con cuidado lo que el usuario tenía para decir?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
9	¿Aseguró el profesional al usuario que ninguna información se revelaría a ninguna persona (padres u otras personas) sin su permiso?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
10	¿Explicó el profesional al usuario las condiciones en las cuales estará obligado a revelar la información, por ejemplo en aquellas circunstancias exigidas por la ley, y que, de ser así, se informará al usuario de esta intención a menos que el hecho de hacerlo lo ponga en una situación de mayor riesgo de daño?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16l	<b>Durante la consulta, ¿siguió el proveedor de atención de salud las siguientes prácticas?</b>  Pedir permiso al usuario adolescente antes de realizar la exploración física o un procedimiento	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
16m	<b>Durante la consulta, ¿siguió el proveedor de atención de salud las siguientes prácticas?</b>  Explicar al usuario los resultados de la exploración física	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
21a	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  En primer lugar, ¿se presenta usted al adolescente?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21b	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Pregunta al adolescente cómo prefiere que lo llame?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21c	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Pregunta al adolescente a quién trajo como acompañante a la consulta?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21e	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Pide permiso al adolescente antes de solicitar a la persona acompañante sus opiniones y observaciones?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16	¿Fue el proveedor de atención de salud cordial contigo?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"



17a	¿Respetó el proveedor de atención de salud lo que necesitabas?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
21b	¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 32

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–12	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–4	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–3	
Puntuación total absoluta		0–22	
Puntuación relativa del criterio 32		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{22} \right) \times 100$

### CRITERIO 33.

**Los adolescentes reciben servicios de salud eficaces.**

La eficacia se mide en contraste con las normas de atención fundamentadas en datos probatorios (por ejemplo, una auditoría basada en criterios) y empleando una diversidad de métodos, como la auditoría de los expedientes médicos y la observación. En la actualidad se están elaborando herramientas de medición de la eficacia de la atención de determinadas afecciones que no forman parte de esta guía.

### CRITERIO 34.

**Los adolescentes reciben servicios que se prestan de una manera cordial, comprensiva, respetuosa, no discriminatoria, exenta de prejuicios y conocen sus derechos en materia de atención de salud.**

#### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14b	¿Puedes decirme cuáles son tus derechos?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados

17j	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Te trató el profesional de una manera cordial?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17k	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b> ¿Respetó el profesional lo que necesitabas?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
18b	¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14c	<b>¿Puedes decirme cuáles son tus derechos?</b>	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
16	¿Te trató el proveedor de atención de salud de una manera cordial?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
17a	¿Respetó el proveedor de atención de salud lo que necesitabas?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
21b	¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 34

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–4	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–4	
Puntuación total absoluta		0–8	
Puntuación relativa del criterio 34		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{8} \right) \times 100$

**CRITERIO 35.**

Los adolescentes reciben una información precisa, adecuada para su edad y clara, que facilita la toma de decisiones fundamentada.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17o	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Piensas que la información de salud proporcionada durante la consulta fue clara y la comprendiste bien?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
19	¿Piensas que la información proporcionada durante la consulta fue clara y la comprendiste bien?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 35**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 35		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

**CRITERIO 36.**

Se dispone de una política sobre las responsabilidades asignadas a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo con el fin de asegurar un ambiente acogedor y limpio, reducir al mínimo los períodos de espera, ofrecer horarios convenientes de atención y procedimientos flexibles de concertación de citas.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7g	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b></p> <p>Las directrices o los PNT sobre las responsabilidades del personal necesarias para mantener el establecimiento de salud en estado acogedor, propicio y limpio</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
7h	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b></p> <p>Los PNT sobre la forma de disminuir al mínimo el período de espera de los usuarios adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
7i	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b></p> <p>Los PNT sobre la forma de prestar servicios a los adolescentes con cita previa o sin ella</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
17e	<p><b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b></p> <p>La conservación del establecimiento en un estado acogedor y limpio</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
2a	<p><b>En la zona de espera,</b></p> <p>¿Hay asientos adecuados y cómodos?</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
2c	<p><b>En la zona de espera,</b></p> <p>¿Hay agua potable?</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
2d	<p><b>La zona de espera,</b></p> <p>¿Parece en general acogedora?</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
2e	<p><b>La zona de espera,</b></p> <p>¿Parece en general limpia?</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4	¿Están los alrededores del establecimiento limpios?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
5a	<b>¿Parecen adecuados los muebles del establecimiento?</b> ¿Con respecto a su cantidad?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
5b	<b>¿Parecen adecuados los muebles del establecimiento?</b> ¿Con respecto a su estado de mantenimiento?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
14f	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b> Las directrices o los PNT sobre las responsabilidades del personal necesarias para mantener el establecimiento de salud en un estado acogedor, propicio y limpio	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
14g	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b> PNT sobre la forma de disminuir al mínimo los períodos de espera	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
14h	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b> PNT sobre la forma de prestar servicios a los adolescentes con cita previa o sin ella	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11a	<b>¿Ha comentado usted alguna vez con su gerente y sus colegas las siguientes mejoras y adoptado las medidas necesarias para aplicarlas?</b> Ofrecer horarios de atención convenientes para los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
11b	<b>¿Ha comentado usted alguna vez con su gerente y sus colegas las siguientes mejoras y adoptado las medidas necesarias para aplicarlas?</b> Disminuir al mínimo los períodos de espera	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
11c	<b>¿Ha comentado usted alguna vez con su gerente y sus colegas las siguientes mejoras y adoptado las medidas necesarias para aplicarlas?</b> Prestar servicios a los adolescentes con cita previa o sin ella	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
27	¿Cuenta usted con una designación clara de las responsabilidades necesarias para que el ambiente del establecimiento sea acogedor y limpio?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10a	<b>¿Ha participado usted alguna vez con su gerente y sus colegas en reuniones donde examinaron la forma de alcanzar los siguientes fines?</b>  Hacer que los horarios de atención sean convenientes para los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
10b	<b>¿Ha participado usted alguna vez con su gerente y sus colegas en reuniones donde examinaron la forma de alcanzar los siguientes fines?</b>  Disminuir al mínimo los períodos de espera	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
10c	<b>¿Ha participado usted alguna vez con su gerente y sus colegas en reuniones donde examinaron la forma de alcanzar los siguientes fines?</b>  Mantener el establecimiento en un estado acogedor y limpio	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
10d	<b>¿Ha participado usted alguna vez con su gerente y sus colegas en reuniones donde examinaron la forma de alcanzar los siguientes fines?</b>  Prestar servicios a los adolescentes con cita previa o sin ella	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 36

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–4	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–10	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–4	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–4	
Puntuación total absoluta		0–22	
Puntuación relativa del criterio 36		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{22} \right) \times 100$

**CRITERIO 37.**

**El establecimiento cuenta con servicios básicos (de electricidad, agua, saneamiento y eliminación de desechos).**

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15c	<b>¿Vela usted por que se disponga de los siguientes sistemas?</b>  Las instalaciones básicas (de electricidad, agua, saneamiento y eliminación de desechos)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
17d	<b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b>  El mantenimiento de las instalaciones básicas del establecimiento en buen estado	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3a	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Existe un inodoro en condiciones de funcionamiento?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
3b	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Existen en el inodoro instalaciones de higiene de las manos?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
3c	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Está el inodoro limpio?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
3d	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Existe en el inodoro un recipiente para desechos?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
3e	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Cuenta el establecimiento con electricidad permanente durante el horario de funcionamiento?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
3f	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b>  ¿Cuenta el establecimiento con un mecanismo de eliminación de los desechos generales?	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0



Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3g	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b> ¿Cuenta el establecimiento con un sistema seguro de almacenamiento y eliminación de los desechos clínicos y los desechos potencialmente infecciosos que exigen una evacuación especial, como los equipos desechables que pueden haber entrado en contacto con líquidos y secreciones corporales?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
3h	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b> ¿Cuenta el establecimiento con un mecanismo seguro de almacenamiento y eliminación de los objetos punzocortantes?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
3i	<b>Compruebe la existencia de instalaciones básicas.</b> ¿Cuenta el establecimiento con instalaciones adecuadas de higiene de las manos ubicadas en los consultorios y las salas de exploración física o adyacentes a ellos?	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 37

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–9	
Puntuación total absoluta		0–11	
Puntuación relativa del criterio 37		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{11} \right) \times 100$

### CRITERIO 38.

Se dispone de políticas y procedimientos que protegen la privacidad y la confidencialidad de los adolescentes. Los proveedores de atención y el personal de apoyo los conocen bien, además de sus propias funciones y responsabilidades.

#### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7e	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices y los PNT sobre la protección de la privacidad y la confidencialidad de adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11a	<p><b>¿Se practican en su establecimiento los siguientes procedimientos con el fin de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información médica?</b></p> <p>La información sobre la identidad del adolescente y el motivo de consulta se obtienen de manera confidencial durante la inscripción</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
11b	<p><b>¿Se practican en su establecimiento los siguientes procedimientos con el fin de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información médica?</b></p> <p>El personal no revela ninguna información aportada al adolescente o recibida de su parte a terceras personas como los familiares, los profesores o los empleadores, sin el consentimiento del adolescente</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
11c	<p><b>¿Se practican en su establecimiento los siguientes procedimientos con el fin de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información médica?</b></p> <p>Los expedientes clínicos se conservan en un lugar seguro, que es accesible solo al personal autorizado</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
11d	<p><b>¿Se practican en su establecimiento los siguientes procedimientos con el fin de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información médica?</b></p> <p>Se aplican procedimientos que evitan el acceso no autorizado a la información que se almacena electrónicamente</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
11e	<p><b>¿Se practican en su establecimiento los siguientes procedimientos con el fin de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información médica?</b></p> <p>Con el fin de preservar la privacidad durante la consulta, existen cortinas en las ventanas, puertas y un biombo que separa el espacio de consulta de la zona de exploración física</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8a	<b>Compruebe la presencia de los medios necesarios para garantizar la privacidad visual y sonora</b>  Hay cortinas en las puertas y las ventanas	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
8b	<b>Compruebe la presencia de los medios necesarios para garantizar la privacidad visual y sonora</b>  La comunicación entre el personal de la recepción y los visitantes es privada y no puede escucharse por casualidad ni siquiera desde la sala de espera	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
8c	<b>Compruebe la presencia de los medios necesarios para garantizar la privacidad visual y sonora</b>  En los consultorios y las salas de exploración física existe un biombo que separa el espacio de consulta de la zona de exploración física	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
8d	<b>Compruebe la presencia de los medios necesarios para garantizar la privacidad visual y sonora</b>  Nadie puede ver ni escuchar a un usuario adolescente desde fuera, durante la consulta o la sesión de orientación	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10b	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Se ofrece a los usuarios adolescentes una inscripción anónima si lo desean	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10c	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  El registro de inscripciones contiene el nombre y el código, pero el registro de servicio contiene solamente el código (cuando se solicita una inscripción anónima)	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10d	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  La información en los registros de laboratorio utiliza códigos (cuando procede)	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10e	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Los expedientes médicos se mantienen en un lugar seguro, accesible solo al personal autorizado	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10f	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Los registros se mantienen bajo llave, fuera de los horarios de funcionamiento	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10g	<b>Compruebe la presencia de los procedimientos necesarios para garantizar la confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Con la información que se almacena electrónicamente se aplican procedimientos que evitan el acceso no autorizado	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14d	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre la protección de la privacidad y la confidencialidad de los adolescentes	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8g	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices y PNT?</b>  Las directrices y los PNT sobre las medidas que preservan la privacidad y la confidencialidad de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
9	¿Podría mencionar alguna medida que preserve la privacidad y la confidencialidad de los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17	¿Piensa usted que es apropiado comentar a los padres o los profesores de un usuario adolescente el problema que motivó la consulta del adolescente al establecimiento con su autorización o sin ella?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 38

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–6	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–11	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–20	
Puntuación relativa del criterio 38		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{20} \right) \times 100$

## CRITERIO 39.

Se dispone de un sistema de gestión de las adquisiciones y las existencias de los medicamentos y los suministros necesarios, a fin de ofrecer el conjunto de servicios indispensables.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15a	<p><b>¿Vela usted por que se disponga de sistemas de ejecución de las siguientes actividades?</b></p> <p>La gestión de las adquisiciones y las existencias de los medicamentos y los suministros necesarios para prestar el conjunto de servicios indispensables a los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
18c	<p><b>¿Tiene usted a su disposición listas actualizadas con la siguiente información?</b></p> <p>Los medicamentos, los suministros y los equipos necesarios</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9c	<p><b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b></p> <p>El registro de la reserva de medicamentos y suministros</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
15c	<p><b>Verifique la disponibilidad de las siguientes listas:</b></p> <p>Los medicamentos, los suministros y los equipos necesarios</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 39

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–2	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 39		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 40.

Se dispone de un sistema funcional de adquisiciones, inventario, mantenimiento y uso seguro de los equipos necesarios a fin de ofrecer el conjunto de servicios indispensables.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15b	<p><b>¿Vela usted por que se disponga de sistemas de ejecución de las siguientes actividades?</b></p> <p>Las adquisiciones, el inventario, el mantenimiento y la utilización segura del equipo necesario para prestar el conjunto de servicios indispensables a los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
18c	<p><b>¿Tiene usted a su disposición listas actualizadas con la siguiente información?</b></p> <p>Los medicamentos, los suministros y los equipos necesarios</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15c	<p><b>Verifique la disponibilidad de las siguientes listas:</b></p> <p>Los medicamentos, los suministros y los equipos necesarios</p>	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 40

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 40		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

## CRITERIO 41.

Los profesionales de salud atienden la consulta en horarios que son convenientes para los adolescentes de las comunidades locales, ya sea con cita previa o sin ella.

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13	¿Piensa usted que los horarios de atención de este establecimiento son convenientes para los adolescentes?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
14	¿Pueden los adolescentes obtener una consulta sin cita previa?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Herramienta de entrevista al personal de apoyo

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13	¿Pueden los adolescentes obtener una consulta sin cita previa?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total



## Puntuación global del criterio 41

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
2	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 41		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

## CRITERIO 42.

Los profesionales de salud y el personal de apoyo cumplen las normas y los procedimientos encaminados a proteger la privacidad y la confidencialidad de los adolescentes.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4	Si viniste acompañado de otra persona, ¿tuviste algún tiempo en privado con el proveedor de atención de salud?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
12c	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿pudiste comprobar que el centro ofrece lo siguiente?</b>  Cortinas en las puertas y en las ventanas de manera que nadie pudiera verte durante la exploración física	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17m	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación,</b>  ¿Te aseguró el profesional al comienzo de la consulta que tu información no se compartiría con nadie sin tu consentimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10a	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  La información sobre la identidad del adolescente y el motivo de consulta se obtienen de manera confidencial durante la inscripción.	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
10b	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Se ofrece a los usuarios adolescentes una inscripción anónima si lo desean	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0

10c	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  El registro de inscripciones contiene el nombre y el código, pero el registro de servicio contiene solo el código (cuando se solicita una inscripción anónima).	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10d	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  La información en los registros de laboratorio utiliza códigos (cuando procede).	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10e	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Los expedientes médicos se mantienen en un lugar seguro, accesible solo al personal autorizado.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10f	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Los registros se mantienen bajo llave, fuera de los horarios de funcionamiento.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
10g	<b>Verifique la existencia de procedimientos de confidencialidad y su aplicación en la práctica</b>  Con la información que se almacena electrónicamente, se aplican procedimientos que evitan el acceso no autorizado.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
2	¿Piensa que durante la consulta el profesional y el usuario podían ser vistos desde fuera?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
3	¿Es posible oír por casualidad la conversación entre el profesional y el usuario desde fuera?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
4	Aparte de los profesionales que realizan la consulta (personal médico y de enfermería), ¿estuvo alguien más presente en el consultorio en el momento de la consulta? (Esto incluye a los proveedores de atención de salud que no están vinculados directamente con esta consulta específica)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
6a	¿Explicó el profesional al adolescente que de manera sistemática ellos pasan algún tiempo en privado con el adolescente hacia el final de la consulta?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7	¿Entró alguien más al consultorio durante la consulta?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
9	¿Aseguró el profesional al usuario que ninguna información se revelará (a los padres u otras personas) sin su autorización?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
10	¿Explicó el profesional al usuario las condiciones en las cuales él tendría que revelar la información, por ejemplo en aquellas circunstancias exigidas por la ley, y que, de ser así, se informará al usuario de esta intención, a menos que el hecho de hacerlo lo ponga en una situación de mayor riesgo de daño?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
15	Si el adolescente fue acompañado de otra persona (por ejemplo, padres, tutores o un hermano) ¿pasó el profesional algún tiempo en privado con el adolescente hacia el final de la consulta?	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
21d	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Le explica que de manera sistemática usted pasa algún tiempo en privado con el adolescente hacia el final de la consulta?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21g	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Le garantiza que nadie puede oírlo o verlo desde el exterior durante la consulta o la orientación?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21h	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Verifica que exista un biombo que separa el espacio de consulta de la zona de exploración física?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21i	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Le asegura que no se revelará ninguna información (a los padres u otra persona) sin su autorización?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados

21j	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Explica al usuario las condiciones en las cuales usted tendría que revelar la información, por ejemplo en aquellas circunstancias exigidas por la ley, y que, de ser así, usted lo informará de esta intención, a menos que el hecho de hacerlo lo ponga en una situación de mayor riesgo de daño?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
21k	<b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b>  ¿Conserva todos los expedientes y los informes de las pruebas de laboratorio bajo llave o protegidos por una contraseña si están en la computadora?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16	¿Durante la inscripción de los adolescentes o los jóvenes, puede alguien más oír su conversación por casualidad?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adultos			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7c	¿Obtuvo el proveedor de atención de salud permiso del adolescente antes de revelar esta información a usted?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe, 6=No procede (ningún adolescente en la familia)	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
8b	¿Pasó algún tiempo el proveedor de atención de salud en privado con el adolescente hacia el final de la consulta?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los usuarios adultos			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6b	Si fuiste acompañado de otra persona, ¿tuviste algún tiempo en privado con el proveedor de atención de salud?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad

12c	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro disponía de lo siguiente?</b>  Cortinas en las puertas y en las ventanas para que nadie pudiese verte durante las exploraciones físicas	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
17b	¿Alguien más entró al consultorio durante tu consulta?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
18a	Al comienzo de la consulta, ¿te aseguró el proveedor de atención que tu información no se compartiría con nadie sin tu consentimiento?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas codificado con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 42

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–7	
3	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–8	
4	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–6	
5	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
6	Puntuación agregada de los usuarios adultos	0–2	
7	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–4	
Puntuación total absoluta		0–31	
Puntuación relativa del criterio 42		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{31} \right) \times 100$

**CRITERIO 43.**

Se cuenta con medicamentos y suministros en cantidades suficientes sin escasez (desabastecimientos) y se utilizan de manera equitativa.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
19	Hoy, no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de medicamentos u otros materiales?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6p	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales y suministros? Guantes de látex	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
6q	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales y suministros? Jeringas de uso único corrientes desechables o jeringas autoinutilizables	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
6r	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales y suministros? Jabón o gel hidroalcohólico para la higiene de las manos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
7a	Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento Preservativos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
7b	Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento Anticonceptivos orales	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
7c	Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento Pastillas anticonceptivas de urgencia	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"
7d	Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento Anticonceptivos inyectables	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para "Sí" o 0 para "No"

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7e	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Implantes anticonceptivos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7f	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Líquidos intravenosos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7g	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Paracetamol	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7h	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Amoxicilina	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7i	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Atenolol	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7j	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Ceftriaxona	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7k	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Ciprofloxacino	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7l	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Cotrimoxazol en suspensión	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7m	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Diclofenaco	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7n	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Glibenclamida	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7o	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Omeprazol	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”



Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7p	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Salbutamol	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7q	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Diazepam	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7r	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Sulfato de magnesio	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
7s	<b>Verifique los niveles mínimos de la reserva de los siguientes medicamentos y suministros en el establecimiento</b> Vacunas	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
28a	<b>¿Se han negado servicios a algún adolescente en los últimos 12 meses por las siguientes razones?</b> Desabastecimientos recientes	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
24	¿Alguna vez te han negado los servicios de atención de salud en el establecimiento cercano debido a la falta de medicamentos o de otros materiales?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 43

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–22	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–25	
Puntuación relativa del criterio 43		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{25} \right) \times 100$

## CRITERIO 44.

Se dispone del equipo necesario y en buen estado de funcionamiento con el fin de prestar a los adolescentes el conjunto de servicios indispensables y se utiliza de manera equitativa.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
20	Hoy, no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de equipos o porque el equipo no estaba funcionando?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6a	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros? Dispositivo para medir la tensión arterial	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6b	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros? Fonendoscopio biauricular para adultos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6c	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros? Fonendoscopio fetal monoauricular	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6d	¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros? Tiras de prueba de embarazo	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6e	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Termómetro clínico	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6f	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Balanza para adultos	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6g	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Cinta métrica	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6h	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Fuente de iluminación, por ejemplo una linterna	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6i	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Refrigerador	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6j	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Medidor portátil de hemoglobina	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6k	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Tiras de prueba para orina con diez variables	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6m	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Tallímetro	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6n	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Estuche de oftalmoscopio	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6o	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Estuche de otoscopio	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
6s	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Equipo de comunicación (teléfono o radio de onda corta)	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6t	<b>¿Cuenta el establecimiento con los siguientes equipos, materiales o suministros?</b>  Computadora con acceso al correo electrónico y a internet	1=Sí, 0=No	Califique 0,75 para “Sí” o 0 para “No”
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
28b	<b>¿Se han negado servicios a algún adolescente en los últimos 12 meses por las siguientes razones?</b>  Un equipo que funciona mal o que no está disponible	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
25	¿Te han negado alguna vez servicios de atención de salud en el establecimiento cercano por falta de un equipo o porque el equipo no funciona?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 44

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–12	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–15	
Puntuación relativa del criterio 44		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{15} \right) \times 100$

**CRITERIO 45.**

El establecimiento de salud ofrece horarios de atención convenientes, simplifica al máximo los procedimientos de solicitud de citas y reduce al mínimo los períodos de espera.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12a	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste que el centro ofrece lo siguiente?</b>  Horarios de atención que son convenientes para ti	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
12b	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste que el centro ofrece lo siguiente?</b>  Períodos de espera razonablemente cortos (Pregunte al usuario cuánto tiempo esperó)	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12a	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro ofrecía lo siguiente?</b>  Horarios de atención convenientes para ti	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
12b	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro ofrecía lo siguiente?</b>  Un período de espera razonablemente corto (Pregunte al usuario cuánto tiempo esperó).	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 45**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0-2	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0-2	
Puntuación total absoluta		0-4	
Puntuación relativa del criterio 45		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

**CRITERIO 46.**

El establecimiento de salud ofrece un ambiente acogedor y limpio.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12d	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste que el centro ofrece lo siguiente?</b> Asientos cómodos en la zona de espera	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
12e	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste que el centro ofrece lo siguiente?</b> Agua para beber	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
13a	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b> Los alrededores	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
13b	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b> La zona de consulta	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
13c	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b> Los inodoros, que además funcionaban correctamente	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12d	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro ofrecía lo siguiente?</b> Asientos cómodos en la zona de espera	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
12e	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro ofrecía lo siguiente?</b> Agua para beber	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
13a	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b> Los alrededores	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
13b	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b> Los espacios de consulta	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"

13c	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b>  Los inodoros, que además funcionaban correctamente	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 46

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–5	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–5	
Puntuación total absoluta		0–10	
Puntuación relativa del criterio 46		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{10} \right) \times 100$

### CRITERIO 47.

**Los adolescentes reciben atención de salud con privacidad y confidencialidad en todo momento durante el proceso de la consulta.**

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4	Si viniste acompañado de otra persona, ¿tuviste algún tiempo en privado con el proveedor de atención de salud?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
12c	<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste que el centro ofrece lo siguiente?</b>  Cortinas en las puertas y en las ventanas de manera que nadie pudiera verte durante la exploración física	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17l	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación,</b>  ¿Alguien más entró al consultorio durante tu consulta?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17n	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación,</b>  ¿Confías en que la información que intercambiaste con el proveedor de atención no se revelará a nadie más sin tu consentimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total



Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
6b	Si viniste acompañado de otra persona, ¿tuviste algún tiempo en privado con el proveedor de atención de salud?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
12c	<b>La última vez que acudiste al establecimiento cercano, ¿observaste que el centro ofrecía lo siguiente?</b>  Cortinas en las puertas y en las ventanas de manera que nadie pudiera verte durante las exploraciones físicas	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
18b	¿Confías en que la información que intercambiaste con el proveedor de atención no se revelará a nadie más sin tu consentimiento?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 47

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–4	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–3	
Puntuación total absoluta		0–7	
Puntuación relativa del criterio 47		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{7} \right) \times 100$

### CRITERIO 48.

**El establecimiento cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios, a fin de procurar la prestación eficaz de un servicio de salud a los adolescentes.**

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
19	Hoy, no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de medicamentos o de otros materiales?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
20	Hoy, no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de equipos o porque el equipo no estaba funcionando?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
24	¿Alguna vez te han negado los servicios de atención de salud en el establecimiento cercano debido a la falta de medicamentos o de otros materiales?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
25	¿Alguna vez te han negado los servicios de atención de salud en el establecimiento cercano debido a la falta de equipos o porque el equipo no funcionaba?	0=Sí, 1=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 48

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0-2	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0-2	
Puntuación total absoluta		0-4	
Puntuación relativa del criterio 48		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

### CRITERIO 49.

Se dispone de políticas y procedimientos que definen la obligación del personal del establecimiento de prestar servicios a todos los adolescentes, independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil, escolaridad, origen étnico, orientación sexual u otras características.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7k	<p><b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b></p> <p>Las directrices y los PNT sobre la forma de prestar servicios equitativos a todos los adolescentes independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil y otras características</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
10b	<p><b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b></p> <p>La política sobre el compromiso del establecimiento a prestar servicios de salud a todos los adolescentes sin discriminación y a adoptar medidas correctivas, cuando sea necesario</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14j	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre la prestación equitativa de servicios a todos los adolescentes independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil u otras características.	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8e	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices o PNT?</b>  Las directrices y los PNT sobre la prestación de servicios a todos los adolescentes independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil u otras características.	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 49

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 49		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

**CRITERIO 50.**

Se dispone de políticas y procedimientos que procuran que los servicios se presten localmente de manera gratuita o asequible.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7j	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices y los PNT sobre la forma de prestar servicios gratuitos o asequibles a los adolescentes.	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
10d	<b>¿Tiene usted los siguientes elementos informativos expuestos en el establecimiento?</b>  La política sobre la prestación de servicios gratuita o asequible a los adolescentes.	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12d	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos están expuestos en el establecimiento:</b>  La política sobre la prestación de servicios gratuita o asequible a los adolescentes.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
13f	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de la capacitación:</b>  Las políticas y los procedimientos que garanticen la prestación de servicios gratuita o asequible.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
14i	<b>Verifique si existen las siguientes directrices o PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre la aplicación de las políticas en favor de la prestación de servicios gratuitos o asequibles a los adolescentes.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8f	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices o PNT?</b>  Las directrices y los PNT sobre la prestación de servicios gratuitos o asequibles a los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 50

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–3	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–6	
Puntuación relativa del criterio 50		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{6} \right) \times 100$

## CRITERIO 51.

Los trabajadores de salud y el personal de apoyo conocen las políticas y los procedimientos mencionados arriba y saben cómo aplicarlos.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3f	<p><b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b></p> <p>Las políticas y los procedimientos que garanticen la prestación de servicios gratuita o asequible.</p>	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4f	<p><b>¿Ha recibido usted capacitación sobre el siguiente aspecto de la atención de salud de los adolescentes?</b></p> <p>Las políticas y los procedimientos que garanticen la prestación de servicios gratuita o asequible</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 51

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 51		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 52.

Existe una política sobre el compromiso del establecimiento con la prestación de servicios de salud a todos los adolescentes sin discriminación y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario; esta política está claramente visible en el establecimiento de salud.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15	¿Viste un anuncio donde se mencionaba la prestación de servicios a todos los adolescentes sin discriminación?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12b	<b>Verifique si los siguientes elementos informativos se encuentran expuestos en el establecimiento:</b>  La política sobre el compromiso del establecimiento a prestar servicios de salud a todos los adolescentes sin discriminación y a adoptar medidas correctivas cuando sea necesario	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14a	¿Viste un anuncio donde se mencionaba la prestación de servicios a todos los adolescentes sin discriminación?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por la suma de las respuestas calificadas con “1” y con “0”
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 52

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 52		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

### CRITERIO 53.

**Los trabajadores de salud saben cuáles son los grupos de adolescentes vulnerables en sus comunidades.**

#### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
10	¿Conoce usted algún grupo de adolescentes en su comunidad (o comunidades) que sea vulnerable con respecto a los problemas de salud?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 53

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–1	
Puntuación relativa del criterio 53		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{1} \right) \times 100$

### CRITERIO 54.

**Los trabajadores de salud y el personal de apoyo demuestran la misma actitud cordial, sin prejuicios y respetuosa a todos los adolescentes, independientemente de su origen, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, medio cultural, origen étnico, discapacidad o cualquier otra característica.**

Este criterio se mide al comparar las puntuaciones de los criterios 32 y 34 en diversos grupos socioeconómicos (por ejemplo, al comparar las puntuaciones en los niños y las niñas, los casados y los solteros, etc.). Cuando los proveedores de atención de salud y el personal de apoyo manifiestan la misma actitud, no se deben detectar diferencias significativas en las puntuaciones de los criterios antes mencionados cuando se comparan los grupos socioeconómicos.



**CRITERIO 55.**

Los proveedores de atención de salud prestan servicios a todos los adolescentes sin discriminación, en conformidad con las políticas y los procedimientos.

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
23a	<p><b>¿Prestaría usted los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad, estado civil o capacidad de pagar?</b></p> <p>Los anticonceptivos hormonales</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
23b	<p><b>¿Prestaría usted los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad, estado civil o capacidad de pagar?</b></p> <p>Los preservativos</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
23c	<p><b>¿Prestaría usted los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad, estado civil o capacidad de pagar?</b></p> <p>El tratamiento de las infecciones de transmisión sexual</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
23d	<p><b>¿Prestaría usted los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad, estado civil o capacidad de pagar?</b></p> <p>Las pruebas de detección y la orientación sobre el VIH</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
23e	<p><b>¿Prestaría usted los siguientes servicios a todos los adolescentes independientemente de su sexo, edad, estado civil o capacidad de pagar?</b></p> <p>La interrupción médica del embarazo o el aborto (donde sea legal)</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 55**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–5	
	Puntuación total absoluta	0–5	
	Puntuación relativa del criterio 55	0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$

**CRITERIO 56.**

El establecimiento de salud vincula a los grupos de adolescentes vulnerables a la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y también a algunos aspectos de la prestación de servicios de salud.

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16c	<p><b>¿Ha vinculado usted alguna vez uno de los siguientes grupos en estas actividades?</b></p> <p>Grupos vulnerables de adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y la prestación de servicios</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 56**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–1	
Puntuación relativa del criterio 56		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{1} \right) \times 100$

**CRITERIO 57.**

Todos los adolescentes, independientemente de su capacidad de pagar, su edad, sexo, estado civil, escolaridad, origen étnico, orientación sexual u otras características refieren experiencias semejantes con la atención de salud.

**Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
21a	Hoy, ¿te negaron los servicios que necesitabas en este establecimiento de salud?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11	¿Negó el proveedor de atención de salud algún servicio a este usuario adolescente o joven?	0=Sí, 1=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
23a	¿Te negaron alguna vez los servicios necesarios en el establecimiento cercano?	0=Sí, 1=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 57

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–1	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 57		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

Además, el criterio 57 se podría medir al comparar las puntuaciones de los criterios 23, 32, 34, 35, 47 y 55 en diversos grupos socioeconómicos (por ejemplo, al comparar las puntuaciones en niños y niñas, en casados y solteros, etc.). Cuando todos los adolescentes tienen una experiencia equivalente con la atención, no se deben detectar diferencias significativas en las puntuaciones de los criterios antes mencionados al comparar los grupos socioeconómicos.

### CRITERIO 58.

**Los grupos de adolescentes vulnerables participan en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y también en algunos aspectos de la prestación de servicios de salud.**

El criterio 58 se mide al analizar los criterios 77 y 79 por separado en los adolescentes vulnerables.

**CRITERIO 59.**

Se dispone de un sistema de recogida de datos sobre la utilización de los servicios, desglosados por edad, sexo y otras características sociodemográficas, según convenga.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12	¿Se dispone en el establecimiento de un sistema destinado a recoger datos sobre la utilización de servicios según causas específicas por parte de los adolescentes, y estos datos están desglosados por edad y sexo?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9a	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  El registro sobre la utilización de servicios contiene información desglosada por edad y sexo, de manera que se puedan extraer los datos de utilización según causas específicas por parte de los adolescentes de ambos sexos.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
9b	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los formularios de notificación tienen un formato que permite la presentación de los datos desglosados por edad y sexo.	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
29a	¿Es posible extraer de sus registros los datos sobre la utilización de servicios según causas específicas por parte de los adolescentes, junto con el sexo de estos usuarios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Herramienta de entrevista al personal de apoyo**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14	¿Existe un registro independiente donde se inscriben los adolescentes y los jóvenes?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"

15	¿Existen columnas separadas que permiten inscribir a los adolescentes y los jóvenes en el registro común?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 59

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–2	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–2	
Puntuación total absoluta		0–6	
Puntuación relativa del criterio 59		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{6} \right) \times 100$

### CRITERIO 60.

Se capacita a los profesionales de salud en materia de recogida y análisis de los datos, con el fin de fundamentar las iniciativas de mejoramiento de la calidad.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
3g	<p><b>¿Podría decirme cuáles de estos componentes se abordaron en la capacitación sobre la salud de los adolescentes?</b></p> <p>La recogida, el análisis y la utilización de los datos, con el fin de mejorar la calidad</p>	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
4b	<p><b>¿Recibió alguna de las siguientes formaciones como gerente de establecimiento?</b></p> <p>Capacitación sobre el mejoramiento de la calidad de la atención de salud de los adolescentes</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13g	<b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de la capacitación:</b>  La recogida, el análisis y la utilización de los datos, con el fin de mejorar la calidad de la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4g	<b>¿Ha recibido usted capacitación sobre el siguiente aspecto de la atención de salud de los adolescentes?</b>  La recogida, el análisis y la utilización de los datos, con el fin de mejorar la calidad	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 60

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 60		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

### CRITERIO 61.

Se dispone de herramientas y mecanismos de autovigilancia de la calidad de los servicios de salud que se prestan a los adolescentes.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7l	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices y los PNT sobre la autovigilancia de la calidad de la atención que se presta a los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9i	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Las herramientas para la autoevaluación de la calidad de la atención de salud de los adolescentes en los establecimientos	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
14k	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre la autovigilancia de la calidad de la atención que se presta a los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
30a	¿Conoce usted alguna herramienta de autovigilancia de la calidad de la atención en el establecimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 61

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–2	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 61		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$



**CRITERIO 62.**

Se dispone de mecanismos que vinculan la supervisión de apoyo con los aspectos prioritarios que precisan mejoramiento, según se haya detectado mediante el seguimiento de la aplicación de las normas.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
4c	<b>¿Recibió usted alguna de las siguientes capacitaciones como gerente de establecimiento?</b>  Capacitación sobre la supervisión de apoyo a la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
9e	<b>¿Se realizan en su establecimiento de manera periódica autoevaluaciones con los siguientes fines?</b>  Orientar las prioridades de la supervisión de apoyo	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 62**

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 62		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

**CRITERIO 63.**

Se dispone de mecanismos de recompensa y reconocimiento de los trabajadores de salud y el personal de apoyo cuyo desempeño es sobresaliente.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7o	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices y los PNT sobre la manera de compensar y reconocer al personal cuyo desempeño es sobresaliente	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
17f	<b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b>  La recompensa del personal cuyo desempeño es sobresaliente	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14n	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre la manera de compensar y reconocer al personal cuyo desempeño es sobresaliente	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 63

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 63		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

### CRITERIO 64.

El establecimiento de salud recopila los datos sobre la utilización de servicios desglosados por edad y sexo y lleva a cabo autoevaluaciones periódicas de la calidad de la atención.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9c	<b>¿Se realizan en su establecimiento de manera periódica autoevaluaciones con los siguientes fines?</b>  Evaluar la calidad de los servicios de atención sanitaria	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9k	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los registros y los informes de las autoevaluaciones realizadas sobre la calidad de la atención de salud de los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12	¿Participó usted alguna vez en una auto-evaluación del establecimiento sobre la calidad de la atención que se presta a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
30b	¿Utiliza usted estas herramientas en la autovigilancia de la calidad de los servicios de salud de los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11a	¿Participó usted alguna vez en una auto-evaluación del establecimiento sobre la calidad de la atención que se presta a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 64

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
4	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–5	
Puntuación relativa del criterio 64		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{5} \right) \times 100$

**CRITERIO 65.**

Los trabajadores de salud y el personal de apoyo usan los datos sobre la utilización de los servicios y la calidad de la atención, con el fin de planificar y ejecutar las iniciativas de mejoramiento de la calidad.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9d	<p><b>¿Se realizan en su establecimiento de manera periódica autoevaluaciones con los siguientes fines?</b></p> <p>Elaborar los planes de acción para mejorar la calidad</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
16d	<p><b>¿Cuenta el establecimiento con planes documentados para alcanzar los siguientes fines?</b></p> <p>Aplicar medidas para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento, según los resultados de la última autoevaluación</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
31a	<p>¿Participó usted alguna vez en las reuniones del establecimiento con el fin de analizar los resultados de las autoevaluaciones y planificar las medidas para mejorar la atención de salud de los adolescentes?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Herramienta de entrevista al personal de apoyo**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9	<p>¿Participó usted alguna vez en las reuniones del establecimiento con el fin de examinar la calidad de los servicios que se prestan a los adolescentes y planificar las medidas para mejorarlos?</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 65

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
3	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 65		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

## CRITERIO 66.

Los trabajadores de salud y el personal de apoyo reciben supervisión de apoyo en las esferas en que lo precisan, según los resultados de las autoevaluaciones.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8a	¿Realiza usted periódicamente visitas de supervisión de apoyo con un interés específico en la atención de salud de los adolescentes?  A los proveedores de atención de salud del establecimiento	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
8b	¿Realiza usted periódicamente visitas de supervisión de apoyo con un interés específico en la atención de salud de los adolescentes?  Al personal de apoyo	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
8c	¿Realiza usted periódicamente visitas de supervisión de apoyo con un interés específico en la atención de salud de los adolescentes?  A los agentes de extensión	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9I	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los informes sobre las visitas de supervisión de apoyo realizadas y que se centraron en la atención de salud de los adolescentes.	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
26a	¿Observó su supervisor o mentor alguna vez una consulta suya con un usuario adolescente con el objetivo de ayudarlo a mejorar la calidad de la atención?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
26b	¿Lo ha asesorado alguna vez su supervisor o mentor sobre la manera de mejorar la calidad de la atención a los usuarios adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 66

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–3	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
Puntuación total absoluta		0–6	
Puntuación relativa del criterio 66		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{6} \right) \times 100$

### CRITERIO 67.

Se reconoce y se recompensa el desempeño satisfactorio.

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
32a	¿Ha recibido usted o uno de sus colegas alguna vez una recompensa por desempeño sobresaliente?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista al personal de apoyo			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
12a	¿Ha recibido usted o uno de sus colegas alguna vez una recompensa por desempeño sobresaliente?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 67

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
2	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 67		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 68.

Los informes del establecimiento a los distritos comprenden datos desglosados por edad y sexo sobre la utilización de los servicios según causas específicas, por parte de los adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13	¿Incluyen los informes que envía el establecimiento al distrito datos desglosados por edad y sexo sobre la utilización de los servicios según causas específicas por parte de los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9m	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los informes que se envían al distrito sobre la utilización de los servicios según causas específicas por parte de los adolescentes comportan datos desglosados por edad y sexo	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
29b	¿Notifica usted los datos sobre la utilización de servicios por parte de los adolescentes junto con el sexo de estos usuarios?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total



## Puntuación global del criterio 68

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 68		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

## CRITERIO 69.

Los informes del establecimiento a los distritos sobre la calidad de la atención comportan información específica sobre los adolescentes.

### Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14	¿Los informes que envía el establecimiento al distrito sobre la calidad de la atención contienen información específica sobre los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

### Herramienta de observación directa (lista de verificación)

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9n	<b>Verifique y examine los siguientes registros, herramientas e informes:</b>  Los informes que se envían al distrito sobre la calidad de atención comportan información específica sobre los adolescentes	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 69

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 69		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

**CRITERIO 70.**

**El personal de los establecimientos de salud se siente apoyado por los supervisores y está motivado para cumplir las normas.**

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
31b	¿Piensa que usted cuenta con suficiente apoyo de su supervisor para mejorar la calidad de la atención a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
31c	¿Piensa que usted está motivado para mejorar la calidad de atención a los adolescentes y cumplir con las normas de calidad?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

**Herramienta de entrevista al personal de apoyo**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
11b	¿Piensa que usted cuenta con suficiente apoyo de su supervisor para mejorar la calidad de la atención a los adolescentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
11c	¿Piensa que usted está motivado para mejorar la calidad de atención a los adolescentes y cumplir con las normas de calidad?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de miembros del personal de apoyo entrevistados
Puntuación agregada del personal de apoyo			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 70**

	Categoría	Mínimo – máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–2	
2	Puntuación agregada del personal de apoyo	0–2	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 70		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

**CRITERIO 71.**

La estructura de gobernanza del establecimiento incluye a los adolescentes.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
19b	¿Incluye la estructura de gobernanza o de gestión del establecimiento a los adolescentes?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Puntuación global del criterio 71**

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
	Puntuación total absoluta	0–1	
	Puntuación relativa del criterio 71	0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{1} \right) \times 100$

**CRITERIO 72.**

Se dispone de una política sobre la participación de los adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7m	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Los PNT sobre la manera de incluir a los adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y la prestación de servicios	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
7n	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Los PNT sobre la manera de incluir a los grupos vulnerables de adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y la prestación de servicios	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14l	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Los PNT sobre la manera de incluir a los adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y la prestación de servicios	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
14m	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Los PNT sobre la manera de incluir a los grupos vulnerables de adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y la prestación de servicios.	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 72

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–2	
Puntuación total absoluta		0–4	
Puntuación relativa del criterio 72		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{4} \right) \times 100$

### CRITERIO 73.

Los proveedores de atención de salud conocen las leyes y los reglamentos que rigen el consentimiento informado, y las políticas y los procedimientos del establecimiento definen claramente el mecanismo de obtención, en conformidad con las leyes y los reglamentos.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
7f	<b>¿Tiene usted alguna de las siguientes directrices o PNT en su establecimiento?</b>  Las directrices y los PNT sobre el consentimiento informado	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de observación directa (lista de verificación)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14e	<b>Verifique si existen las siguientes directrices y PNT:</b>  Las directrices y los PNT sobre el consentimiento informado	1=Sí, 0=No	“Sí”, califique con 1 “No”, califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
8d	<b>¿Conoce usted las siguientes directrices o PNT?</b>  Las directrices y los PNT sobre el consentimiento informado	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 73

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 73		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

### CRITERIO 74.

El establecimiento de salud emprende actividades periódicas encaminadas a reconocer las expectativas de los adolescentes acerca de los servicios, evaluar su experiencia con la atención y también vincula a los adolescentes a la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud.

Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
9a	<b>¿Se realizan en su establecimiento de manera periódica autoevaluaciones con los siguientes fines?</b>  Reconocer las expectativas de los adolescentes acerca de los servicios del establecimiento	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados

9b	<b>¿Se realizan en su establecimiento de manera periódica autoevaluaciones con los siguientes fines?</b>  Averiguar la experiencia que tienen los adolescentes con la atención	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16a	<b>¿Ha vinculado usted alguna vez uno de los siguientes grupos en estas actividades?</b>  Los adolescentes en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud.	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 74

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–2	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 74		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

### CRITERIO 75.

Los profesionales de salud suministran información precisa y clara sobre las afecciones médicas y las opciones de atención y tratamiento y tienen en cuenta de manera explícita la decisión del adolescente sobre la opción y las medidas de seguimiento preferidas.

Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17o	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Opinas que la información sanitaria suministrada durante la consulta fue clara y la comprendiste bien?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
17p	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  ¿Te preguntó el proveedor si estabas de acuerdo con el tratamiento, el procedimiento o la solución que se propuso?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

Herramienta de observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
14	Si se requirió el consentimiento informado de un tercero, ¿se obtuvo también el asentimiento del adolescente al servicio o el procedimiento?	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
16d	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Suministró información exacta y clara sobre la afección médica?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16e	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Suministró información exacta y clara sobre las opciones de manejo y de tratamiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16f	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Preguntó al usuario adolescente sus preferencias sobre las opciones de manejo y de tratamiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16g	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Suministró información exacta y clara sobre las medidas de seguimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16h	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Preguntó al usuario adolescente sus preferencias sobre las medidas de seguimiento?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16i	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Preguntó al usuario adolescente si tenía alguna dificultad para comprender el tratamiento que se estaba proponiendo?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16j	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Verificó que el usuario adolescente comprendía la información suministrada mediante preguntas pertinentes?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16k	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Utilizó un material audiovisual con el fin de explicar la anatomía, la enfermedad u otros aspectos que venían al caso según el motivo de la consulta?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de observaciones realizadas
16m	<b>Durante la consulta, el proveedor de atención:</b> ¿Explicó los resultados de la exploración física al usuario?	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)			Puntuación total



Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
21f	<p><b>Cuando usted atiende a un usuario adolescente para prestarle servicios u orientación:</b></p> <p>¿Obtiene el asentimiento del adolescente para el servicio o el procedimiento en los casos en los que se requiere el consentimiento informado de un tercero?</p>	1=Sí, 0=No, 6=No procede	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad			
Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
19	¿Opinas que la información suministrada durante la consulta fue clara y la comprendiste bien?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
20a	¿Te preguntó el proveedor si estabas de acuerdo con el tratamiento, el procedimiento o la solución que se propuso?	1=Sí, 0=No, 7=No recuerda	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por la suma de las respuestas calificadas con "1" y con "0"
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

### Puntuación global del criterio 75

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–2	
2	Puntuación agregada de la observación directa (interacción entre el usuario y el proveedor de atención)	0–10	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
4	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–2	
Puntuación total absoluta		0–15	
Puntuación relativa del criterio 75		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{15} \right) \times 100$

**CRITERIO 76.**

El establecimiento de salud emprende actividades con el objetivo de reforzar la capacidad de participación de los adolescentes en determinados aspectos de la prestación de servicios de salud.

**Herramienta de entrevista a los gerentes de establecimiento**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17c	<p><b>¿Cuenta usted con un presupuesto que garantice las siguientes medidas?</b></p> <p>La capacitación de los adolescentes para la prestación de determinados servicios (por ejemplo, la educación sanitaria entre pares o la orientación)</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de gerentes de establecimiento entrevistados
Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento			Puntuación total

**Herramienta de observación directa (lista de verificación)**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
13i	<p><b>Verifique los siguientes aspectos en los registros y los informes de la capacitación:</b></p> <p>La capacitación de los adolescentes sobre la prestación de determinados servicios (por ejemplo, la educación sanitaria entre pares o la orientación)</p>	1=Sí, 0=No	"Sí", califique con 1 "No", califique con 0
Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)			Puntuación total

**Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud**

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
15b	<p><b>¿Ha capacitado usted alguna vez a uno de los siguientes grupos en estas esferas?</b></p> <p>Los adolescentes sobre la prestación de determinados servicios, por ejemplo, la educación sanitaria entre pares o la orientación</p>	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con "1" dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 76

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los gerentes de establecimiento	0–1	
2	Puntuación agregada de la observación directa (lista de verificación)	0–1	
3	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 76		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$

## CRITERIO 77.

Los adolescentes participan en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
23b	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento en la planificación de los servicios de salud o en cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad de los servicios como las encuestas, la participación en las reuniones para examinar la calidad de la atención u otras actividades?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
28b	¿Te han propuesto alguna vez a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento en la planificación de los servicios de salud o en cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad de los servicios como las encuestas, la participación en las reuniones para examinar la calidad de la atención?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 77

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 77		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 78.

**Los adolescentes participan en las decisiones relacionadas con la atención que reciben.**

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
17q	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>  En general, ¿opinas que participaste en las decisiones relacionadas con tu atención? Por ejemplo, ¿tuviste la oportunidad de expresar tu opinión o tu preferencia sobre la atención prestada y se escuchó y atendió tu opinión?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
20b	En general, ¿opinas que participaste en las decisiones relacionadas con tu atención? Por ejemplo, ¿tuviste la oportunidad de expresar tu opinión o tu preferencia sobre la atención prestada y se escuchó y atendió tu opinión?	1=Sí, 0=No, 8=No sabe	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 78

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–2	
Puntuación relativa del criterio 78		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{2} \right) \times 100$

## CRITERIO 79.

Los adolescentes participan en ciertos aspectos de la prestación de servicios de salud.

### Herramienta de entrevista de salida a los usuarios adolescentes

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
23a	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento a trabajar con los adolescentes en este consultorio o establecimiento de salud del adolescente?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de usuarios adolescentes entrevistados
Puntuación agregada de los usuarios adolescentes			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los proveedores de atención de salud

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
16b	¿Ha vinculado usted alguna vez uno de los siguientes grupos en estas actividades?  Los adolescentes en algún aspecto de la prestación de servicios	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de proveedores de atención de salud entrevistados
Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud			Puntuación total

### Herramienta de entrevista a los adolescentes en la comunidad

Número	Pregunta	Respuesta	Puntuación
28a	¿Te han propuesto alguna vez a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento a trabajar con los adolescentes en el establecimiento cercano?	1=Sí, 0=No	Número total de respuestas calificadas con “1” dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad			Puntuación total

## Puntuación global del criterio 79

	Categoría	Mínimo — máximo	Puntuación
1	Puntuación agregada de los usuarios adolescentes	0–1	
2	Puntuación agregada de los proveedores de atención de salud	0–1	
3	Puntuación agregada de los adolescentes en la comunidad	0–1	
Puntuación total absoluta		0–3	
Puntuación relativa del criterio 79		0 to 100%	$\left( \frac{\text{Puntuación total}}{3} \right) \times 100$









Para obtener más información, póngase en contacto con:

Family, Gender, and Life Course Department  
Pan American Health Organization/World Health Organization  
525 Twenty-third Street, NW  
Washington, DC 20037, EUA  
Tel: +1 (202) 974-3000  
[www.paho.org](http://www.paho.org)

ISBN 978-92-75-31904-8



9789275319048