



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 2: Guía de aplicación



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 2: Guía de aplicación





TELEVE

INST. EDUC
M.A.U.J.

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 2: Implementation Guide. 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 2: Guía de aplicación. 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). 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 |
| Medidas a escala nacional | 2 |
| Medidas en el nivel distrital | 9 |
| Medidas en el nivel de los establecimientos | 15 |





©SIMONE D. MCCOURTIE/WORLD BANK

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.

Examen colegiado (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 International, 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 organización no gubernamental

PNT procedimiento normalizado 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

Este volumen, la *Guía de aplicación*, proporciona orientación detallada sobre la identificación de las medidas que deben tomarse para aplicar las normas a escala nacional, nivel distrital y en el nivel de los establecimientos. Puede usarse para desarrollar listas de verificación con el fin de evaluar el estado de aplicación.

MEDIDAS A ESCALA NACIONAL

Gobernanza

Examinar las leyes, las políticas y los sistemas existentes, y modificarlos si fuera necesario

- **Conjunto integral de servicios:** 1) Definir el conjunto necesario de servicios de información de salud, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención para adolescentes con base en datos probatorios actualizados sobre la mortalidad, la morbilidad, los comportamientos relacionados con la salud, los factores de riesgo y de protección, y los determinantes sociales de la salud de los adolescentes; 2) examinar las leyes y las políticas y modificarlas convenientemente para que sea posible proporcionar a los adolescentes un conjunto integral de servicios definidos; y 3) revisar las políticas y modificarlas conforme sea preciso para asegurar la transición planificada de la atención de salud centrada en los niños a la atención de salud centrada en los adultos en el caso de los adolescentes con afecciones crónicas, lo cual exige la coordinación y la planificación conjunta entre los proveedores de atención primaria y

los especialistas (por ejemplo, entre pediatra y médico general).

- **Protección financiera:** Diseñar y aplicar medidas de protección financiera de los adolescentes (por ejemplo, exenciones, bonos, exención del copago o copago reducido) de manera que los servicios de salud sean gratuitos en el punto de atención o asequibles para los adolescentes.
- **Confidencialidad:** Examinar las leyes y las políticas nacionales para incluir disposiciones sobre: 1) la indicación clara e inequívoca de las situaciones en que podría violarse la confidencialidad (por ejemplo, revelación del abuso sexual de un menor, pensamientos suicidas, autolesiones o intentos de homicidio significativos), con quién y por qué razones; 2) procedimientos normalizados de trabajo (PNT) claros en situaciones en las que podría comprometerse la confidencialidad debido a requisitos legales; 3) requisitos claros respecto a que en el resto de circunstancias los gerentes de los establecimientos, los proveedores de servicios y el personal de apoyo deben preservar la confidencialidad de los usuarios adolescentes; 4) requisitos claros en cuanto



a que la consulta con un cliente adolescente acompañado de sus padres o tutores debe incluir sistemáticamente un periodo con el adolescente solo; 5) procedimientos claros que deben seguirse en el establecimiento para lograr que la información acerca de los clientes no se revele a terceros y que la información personal incluida en los registros de los clientes se conserve de manera segura; y 6) requisitos para la organización del espacio físico del establecimiento y medidas para garantizar la privacidad visual y sonora durante el registro y durante la consulta con un proveedor de servicios.

- **Edad de consentimiento:** Examinar y posiblemente revisar las políticas actuales sobre la edad de consentimiento para: 1) reflejar las recomendaciones actuales de la OMS; 2) dar una indicación clara e inequívoca sobre las situaciones en las que se requiere el consentimiento informado, sobre la edad de consentimiento de los adolescentes que establece la ley para situaciones y procedimientos clínicos clave, y sobre quién debe dar el consentimiento si el adolescente no tiene aún la edad de consentimiento establecida por la ley para determinadas situaciones o procedimientos; 3) adoptar políticas flexibles que permitan que se pueda considerar “menores maduros” a los adolescentes de determinados grupos o en situaciones específicas; 4) incluir procedimientos normalizados de trabajo para obtener el consentimiento informado; 5) recalcar que, en todos los casos, si se requiere el consentimiento paterno o del tutor del adolescente, se debe obtener el asentimiento voluntario, adecuadamente informado, no forzado ni apresurado, del adolescente; y 6) comunicar que en cualquier circunstancia, se requiera o no el consentimiento documentado del adolescente, se debe proporcionar a los adolescentes información completa, imparcial y clara sobre la naturaleza, los riesgos y las opciones de un procedimiento o tratamiento médico y sobre sus implicaciones, para así permitir la participación de los adolescentes en su propia atención y la comunicación de sus decisiones.
- **Equidad:** Examinar las leyes y las políticas nacionales y modificarlas según sea necesario para conseguir que no restrinjan la prestación de servicios de salud a los adolescentes; asegurarse de que las políticas establecen la obligación del personal de los establecimientos de prestar servicios a todos los adolescentes, independientemente de su capacidad de pago,

edad, sexo, estado civil, nivel de escolarización, raza o etnia, orientación sexual u otras características.

- **Participación:** Examinar las leyes y las políticas y modificarlas según sea necesario para conseguir que los adolescentes participen en la planificación, el seguimiento, la evaluación y la prestación de los servicios; velar por que las directivas nacionales que establecen la política para la gobernanza de los establecimientos de atención de salud prevean la inclusión de los adolescentes en la estructura de gobernanza.
- **Servicios acogedores y adaptados a los adolescentes:** Examinar las políticas existentes con el fin de incluir medidas para: 1) garantizar un horario conveniente para la población adolescente local y reducir el tiempo de espera; 2) lograr un entorno acogedor y limpio (con una zona de espera con asientos, cómoda y limpia, con agua corriente disponible, que cuente con materiales educativos, con inodoros limpios y en funcionamiento, y con una zona circundante limpia); y 3) velar por la privacidad en todas las etapas del proceso de atención.
- **Sistema de información sobre gestión en salud pública (HMIS, por sus siglas en inglés):** Examinar el sistema de información sobre gestión en salud pública, incluidos los formularios para la obtención y notificación de los datos y los requisitos de notificación para lograr que todos los datos (por ejemplo, el problema que lleva a la persona a buscar asistencia, el diagnóstico y los servicios prestados) sobre los 20 primeros años de vida se desglosen por sexo y por grupos de edad de 5 años, y que estos datos sigan estando desglosados cuando se sintetizan en el nivel nacional.

Comunicar las leyes y las políticas nacionales, así como sus últimas revisiones, a los gerentes de distrito y solicitar medidas en el nivel distrital

- Comunicar las leyes y las políticas, así como sus últimas revisiones, sobre 1) la prestación equitativa de servicios a los adolescentes y las medidas de protección financiera; 2) la edad de consentimiento; 3) la confidencialidad; 4) la participación de los adolescentes en la planificación, el seguimiento, la evaluación y la prestación de los servicios; y 5) la organización de servicios acogedores y adaptados a los adolescentes (por ejemplo, optimizando el horario de los servicios y el tiempo de espera, velando por la privacidad y manteniendo un entorno limpio), y solicitar el desarrollo

de procedimientos locales para ejecutar las políticas.

- Informar a los distritos acerca de los últimos requisitos de notificación y enviar formularios actualizados para la obtención y notificación de los datos.
- Solicitar que los distritos elaboren anuncios donde se muestren las políticas y los procedimientos sobre la prestación equitativa de los servicios (incluidos los servicios gratuitos o asequibles) a los adolescentes y que los distribuyan a los establecimientos.
- Informar a los distritos y a los establecimientos de que es obligatorio exponer de manera visible los derechos de los adolescentes en los establecimientos de salud.
- Informar a los gerentes de distrito acerca del conjunto de servicios de atención de salud que deben ponerse a disposición de los adolescentes.

Preconizar las políticas clave ante los gerentes de distrito para lograr que las hagan propias y las respalden

- Dar a conocer la importancia de: 1) adoptar un enfoque basado en los derechos humanos en la atención de salud de todos los adolescentes, independientemente de su nivel socioeconómico; 2) incorporar a los adolescentes en el diseño y la evaluación de los servicios de salud; 3) el papel especial que tiene la confidencialidad en la voluntad de los adolescentes de usar los servicios, y la importancia de informarles acerca de la confidencialidad y de aplicar en los establecimientos los procedimientos necesarios para mantenerla; 4) respetar la privacidad en todas las etapas del proceso de consulta de los adolescentes y aplicar los procedimientos de los establecimientos para garantizar la privacidad; y 5) la transición planificada desde la atención de salud centrada en los niños a la atención centrada en los adultos en el caso de los adolescentes con afecciones crónicas.
- Transmitir la necesidad de que los funcionarios de distrito y los gerentes de los establecimientos tomen medidas que ayuden a informar a los adolescentes sobre los diversos servicios de salud que se prestan en los establecimientos.
- Comunicar la importancia de las medidas locales (por ejemplo, modificación de los horarios para satisfacer las necesidades de grupos específicos de adolescentes) con el fin

de lograr que los servicios sean acogedores y accesibles.

- Transmitir la necesidad de que los funcionarios de distrito y los gerentes de los establecimientos identifiquen a las organizaciones comunitarias clave y se involucren en alianzas formales e informales con ellas para aumentar el apoyo comunitario a la utilización de los servicios por parte de los adolescentes.
- Dar a conocer a los funcionarios de distrito y a los gerentes de los establecimientos la importancia de actividades de extensión que: 1) informen a las escuelas, los jóvenes y otras organizaciones comunitarias acerca del valor de la prestación de servicios de salud a los adolescentes mediante la extensión; 2) hagan llegar información y servicios a los grupos vulnerables por medio de agentes de extensión capacitados; 3) hagan llegar a grupos seleccionados de adolescentes en la comunidad servicios de salud seleccionados (por ejemplo, algunos aspectos de la atención prenatal) y determinados productos básicos (por ejemplo, comprimidos de hierro y ácido fólico).
- Transmitir a los distritos la importancia de incorporar a los adolescentes, incluidos los grupos vulnerables, en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios de salud (por ejemplo, la educación para la salud, la orientación y la capacitación de extensión).
- Comunicar la importancia de la información sistemática desde los distritos sobre la utilización de los servicios por causas específicas por parte de los adolescentes, y el papel de un enfoque en la salud de los adolescentes en los registros de los distritos y de los establecimientos.
- Comunicar la importancia de la evaluación sistemática en el nivel de los establecimientos de la calidad de los servicios para los adolescentes y de las evaluaciones periódicas en el nivel distrital.

Preconizar las políticas clave ante otros sectores y ante la sociedad en general a fin de obtener su respaldo

- Transmitir los fundamentos de la provisión de servicios de salud a los adolescentes en los medios de difusión y en las reuniones con representantes en el nivel nacional de otros sectores (por ejemplo, el educativo) y de instituciones de la sociedad civil.¹

¹ Por ejemplo, organizaciones no gubernamentales o entidades religiosas.

- Concienciar en las reuniones nacionales y en los medios de difusión acerca de las políticas nacionales sobre la protección financiera de los adolescentes y otras políticas que protegen el derecho de los adolescentes a recibir servicios de calidad independientemente de su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, nivel de escolarización, raza o etnia, orientación sexual u otras características.
- Hablar en los medios de difusión y en las reuniones con representantes en el nivel nacional de otros sectores (por ejemplo, el educativo) y de instituciones de la sociedad civil sobre los derechos de los adolescentes a la confidencialidad y la privacidad.
- Informar a la comunidad en general sobre el conjunto de servicios de atención de salud que deben ponerse a disposición de los adolescentes.

Elaborar o revisar, según corresponda, las reglas, las normas y los procedimientos normalizados de trabajo (PNT), darlos a conocer en los distritos y velar por su disponibilidad en dicho nivel

- Adoptar las normas nacionales para la prestación de servicios de atención de salud de buena calidad para los adolescentes.
- Enumerar los servicios de salud del conjunto de servicios definido que se proporcionarán a los adolescentes en los establecimientos de salud y en la comunidad, y elaborar directrices o procedimientos normalizados de trabajo sobre la manera de ejecutar el conjunto de servicios.
- Enumerar los servicios de salud que se prestarán en cada nivel asistencial (por ejemplo, nivel primario, nivel secundario y nivel de referencia) y desarrollar procedimientos normalizados de trabajo para el sistema de derivación, con el fin de lograr el cumplimiento.

Elaborar o revisar, según corresponda, materiales informativos y educativos, guías sobre prácticas clínicas y otras herramientas de apoyo para la toma de decisiones en materia de atención de salud de los adolescentes

- Elaborar o adaptar los materiales a partir de materiales informativos y educativos disponibles local o internacionalmente, para los adolescentes, los padres, los tutores y otros miembros y organizaciones de la

comunidad, con el fin de informarlos acerca del valor de proporcionar servicios de salud a los adolescentes. Actuar como enlace con las organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan en el país en cuestiones relacionadas con la salud de los adolescentes con el fin de analizar si los materiales informativos y educativos que elaboran podrían difundirse en los distritos (después de adaptarlos, si fuera preciso).

- Elaborar o adaptar los materiales usando soportes visuales y sonoros, adecuados para la edad de los destinatarios, sobre los trastornos médicos fundamentales, las opciones de manejo y tratamiento para los adolescentes, y enviar dichos materiales a los distritos. Actuar como enlace con las ONG que prestan servicios de atención de salud a los adolescentes en el país, con el fin de analizar si los materiales informativos y educativos sobre determinadas afecciones que elaboran podrían difundirse en los distritos (después de adaptarlos, si fuera necesario).
- Diseñar o adaptar herramientas de apoyo para la toma de decisiones basadas en datos probatorios (directrices, protocolos, algoritmos, ayudas para el trabajo). Hacerlo con base en las condiciones y las situaciones de atención de la salud de los adolescentes requeridas por el conjunto definido de servicios.
- Velar por que estas herramientas de apoyo para la toma de decisiones estén incluidas en los materiales y las actividades de enseñanza y aprendizaje.
- Diseñar o adaptar herramientas para la supervisión de apoyo y distribuir las a los distritos y a los gerentes de los establecimientos.

Velar por que los informes nacionales incluyan la atención a la salud de los adolescentes como elemento importante

- Velar por que los informes nacionales sobre la utilización de los servicios por determinadas causas presten atención a los adolescentes.
- Velar por que otros informes nacionales (por ejemplo, las encuestas demográficas y de salud, las encuestas de vigilancia de los comportamientos y las evaluaciones de la calidad de la atención) presten atención a los adolescentes.

Llevar a cabo actividades de síntesis, seguimiento y evaluación de los datos a escala nacional y utilizar los datos nacionales para promover las medidas locales

- Transmitir a los funcionarios de los distritos: 1) la importancia de usar datos para planificar las medidas y para poner en práctica iniciativas de mejora de la calidad; 2) los requisitos relativos a las responsabilidades en el nivel distrital en lo que respecta al seguimiento y a la evaluación de la ejecución de las normas (por ejemplo, visitas de seguimiento a los establecimientos y evaluaciones periódicas en el nivel distrital).
- Indicar a los distritos quiénes componen, según los datos nacionales, el grupo o los grupos de adolescentes vulnerables, y promover el análisis de dichos grupos en el nivel distrital y el nivel local.
- Promulgar una directriz que: 1) establezca que las autoevaluaciones de la calidad de la atención de los adolescentes son parte obligatoria del funcionamiento habitual de los establecimientos de atención primaria e incluya una planificación recomendada así como diversas funciones y responsabilidades; 2) estipule que la identificación de las expectativas de los adolescentes acerca del servicio y la evaluación de su experiencia de la atención forman parte de la autoevaluación.
- Crear y aprobar herramientas para vigilar la ejecución de las normas nacionales para mejorar la calidad de la atención de salud de los adolescentes.
- Como parte de las evaluaciones periódicas a escala nacional de la ejecución de las normas: 1) analizar los datos nacionales sobre la experiencia asistencial de los adolescentes; 2) analizar los datos nacionales sobre la experiencia asistencial de los adolescentes vulnerables; 3) evaluar el cumplimiento de las guías y los protocolos basados en datos probatorios y su repercusión en la salud de los adolescentes. Proporcionar información a los distritos sobre cada una de estas áreas y apoyarlos para que adopten medidas correctivas.
- Realizar evaluaciones periódicas de la equidad en la atención de salud de los adolescentes, proporcionar información a los distritos y los establecimientos, y aplicar medidas correctivas a escala nacional para aumentar la equidad.
- Establecer un sistema para recompensar y reconocer a los distritos, los establecimientos, los

proveedores de atención de salud y el personal de apoyo cuyo desempeño sea sumamente eficaz, e informar a los distritos. Transmitir a los funcionarios de distrito la importancia de reconocer e incentivar a los establecimientos y a los miembros del personal sumamente eficaces, y hacerlo usando una combinación de incentivos extrínsecos (por ejemplo, incentivos económicos) e intrínsecos (por ejemplo, actividades de formación profesional).

Capacidad del personal de salud

Definir las competencias básicas¹ en materia de salud y desarrollo de los adolescentes, así como elaborar y ejecutar programas de capacitación basados en la adquisición de competencias, tanto antes de la incorporación al servicio como en el marco de la formación profesional continua

- Definir las competencias básicas requeridas por los proveedores de servicios en materia de salud y desarrollo de los adolescentes (comunicación, conceptos básicos en materia de salud y desarrollo de los adolescentes, leyes y políticas que afectan a la provisión de atención de salud a los adolescentes, normas de calidad para los servicios de atención de salud y competencias técnicas relativas a la atención clínica en situaciones clínicas específicas).
- Establecer un sistema de formación profesional continua en materia de atención de salud de los adolescentes, que incluya una combinación de métodos de aprendizaje tradicionales (por ejemplo, capacitaciones presenciales, seminarios, revisiones de casos, participación en conferencias) con formas innovadoras para acceder a conocimientos y materiales didácticos (por ejemplo, ciberaprendizaje y autoaprendizaje mediante el acceso a bases de datos electrónicas).
- Elaborar y aplicar programas de capacitación basados en la adquisición de competencias en materia de salud y desarrollo de los adolescentes, tanto en la formación previa a la incorporación al servicio como en el marco de la formación profesional continua en lo relativo a la información de salud, la orientación, el diagnóstico, el tratamiento y la atención de las afecciones prioritarias de los adolescentes.

¹ Véase el documento Core competencies in adolescent health and development for primary care providers, disponible en la siguiente dirección: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/148354/1/9789241508315_eng.pdf?ua=1.

- Asegurarse de que en la capacitación, los manuales y los materiales didácticos que se utilicen en la formación antes de la incorporación al servicio y en la formación profesional continua, se aborde un enfoque basado en los derechos humanos, que incluya la prevención de la discriminación.
- Solicitar que los distritos determinen con regularidad las necesidades de capacitación en las competencias básicas en materia de salud y desarrollo de los adolescentes en el nivel distrital y lleven a cabo capacitaciones en salud de los adolescentes basadas en la adquisición de competencias.
- Velar por que se disponga en el nivel distrital de materiales de capacitación y de orientación sobre la salud y el desarrollo de los adolescentes y de un método para la atención de salud de los adolescentes basado en los derechos humanos.
- Asegurarse de que se disponga en el nivel distrital de capacitación y orientación sobre la recopilación y el análisis de los datos que sirvan de base para tomar medidas de mejora de la calidad.
- Organizar capacitaciones sobre el uso seguro del equipo, o apoyar a los gerentes de distrito en la organización de tales capacitaciones.

Establecer un sistema de supervisión de apoyo en materia de atención de salud de los adolescentes

- Establecer un sistema de supervisión de apoyo en materia de atención de salud de los adolescentes (que incluya la evaluación realizada por pares, por supervisores y la evaluación externa) y hacer hincapié en su naturaleza educativa, en pro de la solución de problemas y no punitiva. Asegurarse de que la supervisión de apoyo se vincula a prioridades de mejora identificadas durante el seguimiento de la aplicación de las normas, y de que se proporcionan comentarios y opiniones al personal.
- Asegurarse de que el sistema de supervisión de apoyo se extiende a los agentes sanitarios de la comunidad y a otros agentes de extensión que proporcionan información y servicios a los adolescentes.

Velar por que las descripciones de los puestos presten especial atención a la salud de los adolescentes y por que existan políticas sobre la combinación de aptitudes¹

- Incluir las competencias en materia de salud y desarrollo de los adolescentes como parte importante de las descripciones de los puestos, y velar por que los objetivos, las responsabilidades, la autoridad y las líneas de rendición de cuentas dentro de las descripciones de los puestos incluyan la atención a los adolescentes como parte central.
- Definir la combinación de aptitudes existente en equipos dedicados a la atención de salud de los adolescentes en diferentes niveles del sistema de atención, determinar las necesidades de dotación de personal en los distritos y desplegar al personal en los establecimientos para lograr la combinación de aptitudes necesaria.

Financiamiento

Negociar la asignación de fondos del presupuesto nacional de modo que se pueda garantizar la prestación de un conjunto integral de servicios a los adolescentes

- Trabajar con el ministerio de economía de forma que las asignaciones presupuestarias sean adecuadas para permitir la provisión del conjunto definido de servicios de atención de salud a los adolescentes.
- Hacer del conjunto nacional de servicios de salud de los adolescentes un instrumento para guiar las decisiones adquisitivas y los conjuntos de prestaciones, prestando la debida atención a los servicios preventivos.

Financiar las actividades de formación profesional continua

- Asignar fondos para garantizar que se llevan a cabo actividades de formación profesional continua en materia de salud y desarrollo de los adolescentes en el nivel distrital.
- Asignar fondos para el fortalecimiento de las capacidades —como parte de la formación profesional continua de los gerentes de los establecimientos y de los proveedores de atención de salud— en el uso de herramientas

¹ A la larga, cada proveedor de atención de salud debe tener competencias básicas en materia de salud y desarrollo de los adolescentes, adquirida mediante una combinación de capacitación antes de la incorporación al servicio y de formación profesional continua. Entretanto, en cada establecimiento tiene que haber al menos un proveedor de atención de salud capacitado en la atención de salud de los adolescentes, con el fin de lograr la necesaria combinación de aptitudes del equipo del establecimiento.

de apoyo para la toma de decisiones en diversas condiciones y situaciones de atención de salud de los adolescentes, según requiera el conjunto definido de servicios.

- Asignar fondos para apoyar las actividades necesarias para implantar el sistema de supervisión de apoyo en la atención de salud de los adolescentes (por ejemplo, capacitación de instructores, viajes, etc.).
- Asignar fondos para la impresión y otros medios de difusión de las herramientas de apoyo para la toma de decisiones.

Financiar iniciativas de mejoramiento de la calidad de la atención de salud de los adolescentes

- Asignar fondos para la aplicación de las normas de calidad nacionales¹, y para adoptar medidas de recompensa y reconocimiento de los distritos sumamente eficaces.
- Hacer que los fondos estén disponibles de modo que los distritos puedan apoyar a los establecimientos de atención de salud en la aplicación de medidas para mejorar la calidad de la atención de salud de los adolescentes, conforme a los resultados de las autoevaluaciones.

Financiar la elaboración de materiales informativos y educativos dirigidos a los adolescentes y a los miembros de la comunidad

- Comunicarse con los distritos para determinar sus necesidades de materiales informativos y didácticos dirigidos a los adolescentes y a los miembros de la comunidad, y asignar fondos suficientes para su producción.

Medicamentos, suministros y tecnología

Elaborar o examinar, según corresponda, listas de verificación relativas a los servicios básicos, los medicamentos, los suministros y la tecnología

- Aprobar y enviar a los distritos una lista de verificación de los servicios básicos—como la electricidad, el agua, el saneamiento y la eliminación de desechos—que deben estar disponibles en los establecimientos para la prestación del conjunto definido de servicios.

- Elaborar y enviar a los distritos listas de los medicamentos y los suministros que los establecimientos necesitan para la prestación del conjunto definido de servicios.
- Elaborar y enviar a los distritos listas del equipo que los establecimientos necesitan para la prestación del conjunto definido de servicios de salud y estipular los requisitos para su mantenimiento y uso seguro.

Trabajar con los distritos para determinar las necesidades en materia de medicamentos, suministros y tecnología y velar por que se satisfagan dichas necesidades

- Trabajar con los funcionarios de los distritos para determinar las deficiencias en la disponibilidad de los servicios básicos, y apoyar a los distritos para que aborden oportunamente dichas deficiencias.
- Trabajar con los funcionarios de los distritos para determinar si existe escasez de reservas de los medicamentos y suministros necesarios para la prestación del conjunto definido de servicios de salud, y garantizar el reabastecimiento oportuno.
- Trabajar con los funcionarios de los distritos para determinar las deficiencias en la disponibilidad del equipo necesario para la prestación del conjunto definido de servicios de salud, y garantizar el abastecimiento y el mantenimiento oportunos.

Abogar por que los distritos garanticen el uso equitativo de los medicamentos, los suministros y las tecnologías en la atención de los adolescentes

- Transmitir a los gerentes de distrito la importancia del abastecimiento equitativo de los medicamentos y los suministros, en particular en lo que respecta a los usuarios adolescentes, así como la importancia de adoptar medidas correctivas en caso de uso no equitativo (por ejemplo, si se niegan ciertos métodos de anticoncepción a los adolescentes).
- Comunicar a los gerentes de distrito la importancia del uso equitativo de las tecnologías y los equipos médicos, sobre todo en lo que respecta a los usuarios adolescentes, así como la importancia de adoptar medidas correctivas en caso de uso no equitativo (por ejemplo, si se niega a los adolescentes el acceso a equipo complejo).

¹ Esto es, fondos para llevar a cabo las medidas que se describen en esta guía de aplicación.

MEDIDAS EN EL NIVEL DISTRICTAL

Gobernanza

Comunicar las leyes y las políticas nacionales, así como sus últimas revisiones, a los gerentes de los establecimientos y solicitar medidas en el nivel de los establecimientos

- Comunicar a los gerentes de los establecimientos las leyes y las políticas, así como sus últimas revisiones, sobre 1) la prestación equitativa de servicios a los adolescentes y las medidas de protección financiera; 2) la edad de consentimiento y la confidencialidad; 3) la participación de los adolescentes en la planificación, el seguimiento, la evaluación y la prestación de los servicios; y 4) la organización de servicios acogedores y adaptados a los adolescentes (por ejemplo, optimizando el horario de los servicios y el tiempo de espera, velando por la privacidad y manteniendo un entorno limpio), y solicitar el desarrollo de procedimientos locales para ejecutar las políticas.
- Informar a los gerentes de los establecimientos acerca del conjunto definido de servicios de información en materia de salud, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención de los adolescentes.
- Velar por que los gerentes de los establecimientos reciban las guías y los

procedimientos normalizados de trabajo conforme a los cuales se deben prestar servicios de salud a los adolescentes en los establecimientos de salud y en la comunidad.

- Asegurarse de que los gerentes de los establecimientos reciban los documentos sobre las políticas de derivación dentro y fuera del sector de la salud, así como los procedimientos normalizados de trabajo para su aplicación.
- Informar a los gerentes de los establecimientos de que es obligatorio exponer de manera visible los derechos de los adolescentes en los establecimientos de salud.
- Informar a los distritos acerca de los últimos requisitos de los sistemas de información sobre gestión en salud pública y enviar formularios actualizados de obtención y notificación de los datos.
- Velar por que los gerentes de los establecimientos sean conscientes de que las políticas nacionales estipulan que se ha de incluir a los adolescentes en la estructura de gobernanza de los establecimientos de atención de salud, y transmitir la importancia de hacerlo.

Preconizar las políticas clave ante los gerentes de los establecimientos a fin de que las hagan propias y las respalden

- Dar a conocer a los gerentes y al personal de los establecimientos la importancia de 1) proteger



- los derechos de los adolescentes para que reciban servicios de calidad independientemente de su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, nivel de escolarización, raza o etnia, orientación sexual u otras características; 2) incorporar a los adolescentes en el diseño y la evaluación de los servicios de salud; 3) el papel especial que tiene la confidencialidad en la voluntad de los adolescentes de usar los servicios, y la importancia de informarlos acerca de la confidencialidad y de aplicar en los establecimientos los procedimientos para mantenerla; 4) respetar la privacidad en todas etapas de la atención de salud de los adolescentes, inclusive durante las citas, y aplicar los procedimientos de los establecimientos para garantizar la privacidad; y 5) la transición planificada desde la atención de salud centrada en los niños a la centrada en los adultos en el caso de los adolescentes con afecciones crónicas.
- Comunicar a los gerentes de los establecimientos la importancia de contar con medidas locales que ayuden a informar a los adolescentes sobre los diversos servicios de salud disponibles (por ejemplo, colocando un tablón de anuncios) y a organizar servicios que resulten acogedores (por ejemplo, modificando los horarios de atención para satisfacer las necesidades de grupos específicos de adolescentes).
- Dar a conocer a los gerentes de los establecimientos la importancia de realizar actividades de extensión que: 1) informen a las escuelas, los jóvenes y otras organizaciones comunitarias acerca del valor de la prestación de servicios de salud a los adolescentes mediante la extensión; 2) trasladen a los grupos vulnerables la información y los servicios a través de agentes de extensión capacitados; 3) hagan llegar a grupos seleccionados de adolescentes en la comunidad servicios de salud seleccionados (por ejemplo, algunos aspectos de la atención prenatal) y determinados productos básicos (por ejemplo, comprimidos de hierro y ácido fólico); 4) trabajen con las ONG en la comunidad para involucrar a adultos y adolescentes seleccionados en la prestación de servicios de salud y productos básicos a los adolescentes en la comunidad.
- Comunicar la importancia de la información sistemática desde los establecimientos de salud sobre la utilización de los servicios por causas específicas por parte de los adolescentes, y el papel de un enfoque centrado en la salud de los adolescentes en los registros de los establecimientos.
- Comunicar a los gerentes de los establecimientos la importancia de la evaluación sistemática de la calidad de los servicios para los adolescentes en el nivel de los establecimientos.

Preconizar las políticas clave ante otros sectores y ante la sociedad en general a fin de que las hagan propias y las respalden

- Transmitir los fundamentos de la provisión de servicios de salud a los adolescentes en las reuniones con representantes en el nivel distrital de otros sectores (por ejemplo, el educativo) e instituciones de la sociedad civil.
- Informar sobre los servicios de salud que se prestan, dónde y cuándo se prestan, y cuánto cuestan: 1) en los medios de difusión (cuando sea posible); 2) en las reuniones con representantes de otros sectores (por ejemplo, el educativo) e instituciones de la sociedad civil.
- Concienciar en los medios de difusión acerca de las políticas nacionales sobre la protección financiera de los adolescentes y otras políticas que protegen el derecho de los adolescentes a recibir servicios de calidad independientemente de su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, nivel de escolarización, raza o etnia, orientación sexual u otras características.
- Hablar sobre los derechos de los adolescentes a la confidencialidad y la privacidad en los medios de difusión y en las reuniones con representantes en el nivel distrital de otros sectores (por ejemplo, el educativo) y de instituciones de la sociedad civil.

Respaldar a los gerentes de los establecimientos en la aplicación de las políticas clave y ayudarlos a que las plasmen en los procedimientos normalizados de trabajo de los establecimientos

- Trabajar con los gerentes de los establecimientos para identificar a qué grupos de adolescentes se deben dirigir los servicios en la comunidad, dónde hacerlo y qué servicios de salud y productos básicos es preciso poner a su disposición.
- Apoyar a los gerentes de los establecimientos para aumentar el cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo en lo que respecta a las derivaciones (por ejemplo, facilitar el acceso mediante vínculos de remisión a servicios que no están disponibles localmente).

- Apoyar a los gerentes de los establecimientos para que plasmen las políticas sobre equidad y protección financiera en los procedimientos normalizados de trabajo locales.
- Apoyar a los gerentes de los establecimientos para que plasmen las políticas sobre confidencialidad y privacidad en los procedimientos normalizados de trabajo locales.
- Apoyar a los gerentes de los establecimientos para que plasmen la política sobre el consentimiento informado en los procedimientos normalizados de trabajo locales.
- Elaborar anuncios donde se muestren las políticas y los procedimientos sobre la prestación equitativa de servicios (incluidos los servicios gratuitos o asequibles) a los adolescentes y distribuirlos a los establecimientos.
- Alentar a los gerentes de los establecimientos para que creen procesos locales para incorporar a los adolescentes en el diseño, la evaluación y la prestación de servicios de salud, y a que cuenten con un plan para hacer partícipes a los adolescentes.

Velar por la disponibilidad de materiales informativos y educativos en el nivel distrital

- Organizar la provisión a los establecimientos de información y de materiales didácticos obtenidos de los funcionarios nacionales o las ONG, o servir de enlace con ONG que trabajen en el distrito para analizar si los materiales que elaboran podrían difundirse a los establecimientos de atención de salud (después de adaptarlos, si fuera necesario).
- Organizar la entrega a los establecimientos de materiales informativos sobre afecciones clave y sus opciones de gestión obtenidos de los funcionarios nacionales o las ONG; o bien servir de enlace con ONG del distrito que prestan servicios de atención de salud a los adolescentes para analizar si los materiales que elaboran sobre determinadas afecciones podrían difundirse a los establecimientos (después de adaptarlos, si fuera preciso).

Velar por que los informes de los distritos presten especial atención a la salud de los adolescentes

- Velar por que los informes de distrito sobre la utilización de los servicios por causas específicas y la calidad asistencial presten una

especial atención a los adolescentes, incluidos los adolescentes muy jóvenes.¹

Llevar a cabo actividades de síntesis, seguimiento y evaluación de los datos en el nivel distrital, y utilizar los datos nacionales y de distrito con el fin de promover las medidas locales

- Orientar a los gerentes de los establecimientos respecto a la política nacional para la autoevaluación de la calidad de la atención de salud de los adolescentes y transmitirles la importancia de utilizar datos para la planificación de las medidas y la ejecución de iniciativas de mejora de la calidad.
- Orientar a los gerentes de los establecimientos respecto a la importancia de identificar las expectativas de los adolescentes acerca de los servicios y de evaluar su experiencia asistencial como parte de la autoevaluación de los establecimientos.
- Comprobar que los gerentes de los establecimientos conocen las herramientas de autoevaluación, incluidas las herramientas para evaluar las expectativas de los adolescentes respecto a los servicios y su experiencia asistencial, y hacer que dichas herramientas estén disponibles en los establecimientos.
- Monitoreo de la aplicación de las políticas en lo que respecta a la provisión del conjunto definido de servicios para los adolescentes en los establecimientos de salud y en la comunidad, así como el cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo.
- Monitoreo de la aplicación de políticas de derivación en el nivel distrital y el cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo.
- Analizar los datos de los distritos para evaluar la equidad en la atención de salud de los adolescentes, aportar sugerencias a los gerentes de los establecimientos y apoyarlos en la adopción de medidas correctivas.
- Visitar periódicamente los establecimientos para vigilar la aplicación de medidas de protección financiera de los adolescentes, según lo estipulado en las leyes y las políticas nacionales (por ejemplo, bonos, exención del copago).
- Como parte de las evaluaciones periódicas de la ejecución de las normas a nivel nacional: 1) analizar los datos de los distritos sobre la experiencia asistencial en subgrupos de adolescentes (por ejemplo, en grupos

¹ Se considera adolescentes muy jóvenes a aquellos de 10-14 años de edad.

vulnerables), proporcionar información a los gerentes de los establecimientos y a los proveedores de atención de salud y apoyarlos en la adopción de medidas correctivas; 2) evaluar el cumplimiento de las guías y los protocolos basados en datos probatorios, proporcionar información a los gerentes de los establecimientos y a los proveedores de atención de salud y apoyarlos en la adopción de medidas correctivas.

- Evaluar la calidad de las actividades de extensión en el distrito y apoyar a los gerentes de los establecimientos en la adopción de medidas correctivas.
- Realizar análisis en los distritos para determinar cuáles son los grupos de adolescentes vulnerables, intercambiar esta información con los gerentes de los establecimientos y promover el análisis local para identificar a los adolescentes vulnerables en las comunidades locales.
- Elaborar y compartir con los gerentes de los establecimientos una lista de las organizaciones que trabajan con adolescentes en el distrito y las zonas de captación de los establecimientos de salud del distrito.
- Tomar medidas en el nivel distrital para implantar un sistema para recompensar y reconocer a los establecimientos cuyo desempeño es sumamente eficaz, transmitir a los gerentes de los establecimientos la importancia de reconocer y recompensar a los proveedores de atención de salud y a los miembros del personal de apoyo sumamente eficaces, y hacer esto usando una combinación de incentivos extrínsecos (por ejemplo, incentivos económicos) e intrínsecos (por ejemplo, actividades de formación profesional).

Capacidad del personal de salud

Planificar actividades de fortalecimiento de las capacidades en el nivel distrital

- Informar a los gerentes de los establecimientos y al personal acerca de las políticas nacionales relativas a la capacitación en materia de salud y desarrollo de los adolescentes.
- En consulta con los gerentes de los establecimientos, determinar las necesidades de capacitación y desarrollar un plan de distrito para la capacitación de los proveedores de atención de salud en lo que respecta a los

servicios de información en materia de salud, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención de los adolescentes.

- En consulta con los gerentes de los establecimientos, determinar las necesidades de capacitación y orientación y elaborar un plan de distrito para la capacitación de los proveedores de atención de salud en lo relativo a los enfoques para la atención de salud de los adolescentes basados en los derechos humanos.
- Trabajar con los gerentes de los establecimientos para determinar las necesidades de capacitación del personal en cuanto al uso seguro de los equipos.
- Informar a los gerentes de los establecimientos y al personal sobre la disponibilidad de capacitaciones en áreas clave de la salud y el desarrollo de los adolescentes (por ejemplo, el manejo de afecciones prioritarias, los enfoques para la atención de salud de los adolescentes basados en los derechos humanos) y sobre su calendario.

Realizar actividades de fortalecimiento de las capacidades en materia de salud de los adolescentes y respaldar a los gerentes de los establecimientos en esta tarea

- Organizar capacitaciones basadas en la adquisición de competencias en las áreas clave de la salud y el desarrollo de los adolescentes (por ejemplo, el manejo de afecciones prioritarias, los enfoques para la atención de salud de los adolescentes basados en los derechos humanos) como parte de la formación profesional continua.¹
- Velar por que los gerentes de los establecimientos tengan a su disposición materiales de capacitación y orientación sobre enfoques para la atención de salud de los adolescentes basados en los derechos humanos.
- Capacitar y orientar a los gerentes de los establecimientos en lo que respecta a la mejora de la calidad en el campo de la atención de salud de los adolescentes, incluidos el uso de herramientas de obtención de datos, el análisis de los datos y la planificación de las medidas.
- Brindar orientación a los gerentes de los establecimientos sobre el uso de los nuevos formularios y la nueva notificación.

¹ Depende de cada país, ya que la organización y la realización de capacitaciones podrían ser responsabilidad de las autoridades nacionales, de las autoridades de distrito o de ambas.

- Apoyar a los gerentes de los establecimientos en la realización de capacitaciones de los agentes de extensión sobre temas relacionados con la salud de los adolescentes (por ejemplo, asignar fondos para las capacitaciones, desarrollar materiales didácticos).
- Sensibilizar a los gerentes de los establecimientos respecto a la importancia de respaldar a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo para que respeten los derechos de los adolescentes a la información, la privacidad, la confidencialidad y a que la atención de salud se proporcione de manera respetuosa, no discriminatoria y libre de prejuicios.
- Organizar capacitaciones sobre el uso seguro de los equipos.

Introducir un sistema de supervisión de apoyo en materia de atención de salud a los adolescentes en el nivel distrital

- Apoyar a los gerentes de los establecimientos para implantar un sistema de supervisión de apoyo en el funcionamiento del establecimiento de atención de salud.
- Alentar a los gerentes de los establecimientos a que prioricen la necesidad de supervisión de apoyo basándose en los resultados de las autoevaluaciones de la calidad de los servicios de atención de salud en los establecimientos.
- Distribuir herramientas para la supervisión de apoyo entre los gerentes de los establecimientos.

Velar por que existan herramientas de apoyo para la toma de decisiones en los establecimientos de atención de salud y que los profesionales sepan utilizarlas

- Establecer contactos con los gerentes de los establecimientos para realizar evaluaciones periódicas de las necesidades de los proveedores de atención de salud de herramientas de apoyo para la toma de decisiones, e informar a las autoridades nacionales acerca de las áreas prioritarias.
- Distribuir herramientas de apoyo para la toma de decisiones (guías, protocolos, algoritmos, ayudas de trabajo) a los establecimientos de atención de salud y organizar capacitaciones.

Financiamiento

Asignar fondos a la prestación de un conjunto integral de servicios de atención de salud a los adolescentes

- Asignar, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para permitir que los establecimientos de distrito proporcionen el conjunto definido de servicios de atención de salud a los adolescentes.

Financiar actividades de formación profesional continua

- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para realizar capacitaciones basadas en la adquisición de competencias y otras actividades de formación profesional continua en materia de salud y desarrollo de los adolescentes en el nivel distrital.
- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para impresión y otros medios de difusión de las herramientas de apoyo para la toma de decisiones a los establecimientos.
- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para la capacitación en el servicio de los proveedores de atención de salud en la utilización de herramientas de apoyo para la toma de decisiones para diversas condiciones y situaciones de atención de salud de los adolescentes, según lo requerido por el conjunto definido de servicios.
- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para realizar capacitaciones de los gerentes de los establecimientos sobre cómo proporcionar supervisión de apoyo en materia de atención de salud de los adolescentes a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo.

Financiar las iniciativas de mejoramiento de la calidad de la atención de salud de los adolescentes

- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para apoyar a los establecimientos en la aplicación de medidas para mejorar la calidad de la atención de salud de los adolescentes conforme a los resultados de la autoevaluación o de evaluaciones externas.
- Asignar fondos, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para recompensar y reconocer a los establecimientos, los proveedores de atención de salud y los miembros del personal de apoyo sumamente eficaces.

Financiar la elaboración de materiales informativos y educativos dirigidos a los adolescentes y a los miembros de la comunidad

- Comunicarse con los establecimientos para determinar sus necesidades de materiales informativos y didácticos para los adolescentes y los miembros de la comunidad, y asignar fondos suficientes, o usar fondos asignados en el nivel nacional, para su producción.

Medicamentos, suministros y tecnología

Enviar a los gerentes de los establecimientos listas de verificación relativas a los servicios básicos, los medicamentos, los suministros y la tecnología

- Proporcionar a los gerentes de los establecimientos la lista de los servicios básicos que los establecimientos deben tener para proporcionar el paquete definido de servicios de salud.
- Proporcionar a los gerentes de los establecimientos la lista de los medicamentos y los suministros que los establecimientos deben tener para poder proporcionar el paquete definido de servicios de salud.
- Proporcionar a los gerentes de los establecimientos la lista de los equipos, incluidos los requisitos de mantenimiento y las normas de uso seguro, que los establecimientos deben tener para proporcionar el paquete definido de servicios de salud.

Trabajar con los gerentes de los establecimientos para determinar las necesidades en materia de medicamentos, suministros y tecnología y velar por que se satisfagan dichas necesidades

- Trabajar con los gerentes de los establecimientos para determinar qué servicios básicos se requieren (una vez o recurrentemente).
- Trabajar con los gerentes de los establecimientos para determinar qué cantidades de medicamentos y suministros se requieren mensual o trimestralmente.
- Trabajar con los gerentes de los establecimientos para determinar qué equipos y qué mantenimiento se requieren mensual o trimestralmente.
- Trabajar con funcionarios nacionales para conseguir oportunamente los equipos y los servicios de mantenimiento que necesita el distrito.
- Trabajar con funcionarios nacionales para obtener oportunamente los medicamentos y los suministros que precisa el distrito.
- Trabajar con funcionarios nacionales para calcular los servicios básicos que precisa el distrito y velar por que se implantan oportunamente.

Abogar por que los gerentes de los establecimientos garanticen el uso equitativo de los medicamentos, los suministros y las tecnologías en la atención de los adolescentes

- Comunicar a los gerentes de los establecimientos la importancia del uso equitativo de los medicamentos y los suministros, considerando especialmente a los usuarios adolescentes, así como la importancia de tomar medidas correctivas en caso de uso no equitativo (por ejemplo, si se niegan ciertos métodos de anticoncepción a los adolescentes).
- Transmitir a los gerentes de los establecimientos la importancia del uso equitativo de las tecnologías y los equipos médicos, considerando especialmente a los usuarios adolescentes, así como la importancia de tomar medidas correctivas en el caso de uso no equitativo (por ejemplo, si se niegan ciertos métodos de anticoncepción a los adolescentes).



MEDIDAS EN EL NIVEL DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Gobernanza

Comunicar las leyes y las políticas nacionales, los procedimientos normalizados de trabajo y sus últimas revisiones al personal de los establecimientos

- Los gerentes comunican al personal de los establecimientos las leyes y políticas, sus últimas revisiones, y los procedimientos recomendados sobre: 1) la prestación equitativa de servicios a los adolescentes y las medidas de protección financiera; 2) el consentimiento informado; 3) la confidencialidad y la privacidad; 4) la participación de los adolescentes en la planificación, el seguimiento, la evaluación y la prestación de los servicios; 5) la organización de servicios acogedores y adaptados a los adolescentes (por ejemplo, optimizando el horario de los servicios y el tiempo de espera, velando por la privacidad y manteniendo un entorno limpio); y 6) la transición planificada desde la atención de salud centrada en los niños a la centrada en los adultos en el caso de los adolescentes con afecciones crónicas.
- Los gerentes velan por que estén disponibles en los establecimientos copias impresas de las leyes y las políticas nacionales relativas a la protección financiera de los adolescentes y a otras medidas para la prestación equitativa de servicios.
- Los gerentes se aseguran de que existen guías y procedimientos normalizados de trabajo con respecto a los cuales se prestan servicios de salud en los establecimientos de salud o en entornos comunitarios, y de que el personal los conoce.
- Los gerentes velan por que los proveedores de servicios y el personal de apoyo sean conscientes de la política de derivación dentro y fuera del sector de la salud y de los procedimientos normalizados de trabajo para llevarla a la práctica.

Localizar los recursos de la comunidad y forjar alianzas encaminadas a la promoción de la causa y la prestación de servicios a los adolescentes

- Los gerentes identifican las organizaciones comunitarias clave en la zona de captación y forjan alianzas formales e informales con ellas para aumentar su apoyo al uso de los servicios por parte de los adolescentes, para desarrollar estrategias y materiales de educación y comunicación en materia de salud y para planificar la prestación de los servicios.
- Los gerentes informan o comparten con el personal de los establecimientos la lista de las organizaciones y los organismos asociados clave para aumentar el apoyo de la comunidad al uso de los servicios por parte de los adolescentes.
- Los gerentes y el personal identifican las ONG que podrían hacer partícipes a adultos y adolescentes seleccionados en la provisión de servicios y productos básicos de salud a los adolescentes en la comunidad.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de atención de salud y los servicios locales del sector de la salud y de otros sectores para elaborar protocolos de derivación a los servicios localmente disponibles.
- Los gerentes colaboran con el personal, los miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias para identificar en sus comunidades a los adolescentes vulnerables y para asegurarse de que el personal de los establecimientos tiene conocimiento de estos grupos.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y con el personal de apoyo para elaborar un plan sobre la manera de lograr que los adolescentes participen en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de los establecimientos, así como en la provisión de servicios.
- Los gerentes establecen, en consulta con las comunidades locales y el personal de los establecimientos, el proceso de inclusión de los adolescentes en la estructura de gobernanza de los establecimientos.

- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y con el personal de apoyo para identificar y atraer a adolescentes empleados por organizaciones que trabajan con los jóvenes o a voluntarios de la comunidad para que participen en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de los establecimientos y la prestación de servicios.
- Los gerentes y los proveedores de atención de salud colaboran con los adolescentes empleados por organizaciones que colaboran con los jóvenes o con voluntarios de la comunidad para basarse en sus ideas y sugerencias con el fin de diseñar la provisión de servicios de salud y hacer que participen en la evaluación y la prestación de servicios de salud.
- Los gerentes comunican a los proveedores de atención de salud la importancia de la obtención sistemática de información en los establecimientos de salud sobre la utilización de los servicios por parte de los adolescentes debido a causas específicas y el papel de un enfoque basado en la salud de los adolescentes en los registros de los establecimientos.
- Los gerentes comunican al personal de los establecimientos la importancia de utilizar datos sobre la atención de salud de los adolescentes para la planificación de medidas y la ejecución de iniciativas de mejora de la calidad.

Elaborar o adaptar, según corresponda, los procedimientos normalizados de trabajo locales con el fin de aplicar las políticas clave

Preconizar las políticas clave ante el personal de los establecimientos, los servicios de otros sectores y la comunidad en general, a fin de que las hagan propias y las respalden con miras a su aplicación

- Los gerentes comunican al personal la importancia de proporcionar información basada en datos probatorios a los visitantes adultos acerca del valor de proporcionar servicios de salud a los adolescentes y de vigilar estas actividades como parte de la supervisión de apoyo y de las autoevaluaciones.
- Los gerentes comunican a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo la importancia de respetar los derechos de los adolescentes a la información, la privacidad, la confidencialidad, la participación y a que la atención de salud se brinde de manera respetuosa, no discriminatoria y libre de prejuicios, y les ayudan a respetar estos derechos. Los proveedores de atención de salud alientan a los adolescentes a que se informen sobre sus derechos y a que hablen con ellos acerca de su derecho a la confidencialidad y la privacidad.
- Los gerentes comunican a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo la importancia de prestar servicios a todos los adolescentes sin discriminación. Los gerentes colaboran con el personal de los establecimientos para concienciar a los adolescentes acerca de las medidas de protección financieras y otras políticas que protegen el derecho de los adolescentes a recibir servicios de calidad sin discriminación alguna.
- Los gerentes se aseguran de que en los establecimientos se exponen anuncios sobre: 1) los derechos de los adolescentes; y 2) las normas y los procedimientos sobre la prestación equitativa de servicios (incluidos los servicios gratuitos o asequibles) a los adolescentes.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo para desarrollar procedimientos normalizados de trabajo locales que incluyan la designación de las responsabilidades del personal en la aplicación de políticas sobre: 1) la protección financiera de los adolescentes; 2) la confidencialidad; 3) el consentimiento informado; y 4) la transición planificada de la atención de salud centrada en los niños a la centrada en los adultos en el caso de los adolescentes con afecciones crónicas.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo para desarrollar procedimientos normalizados de trabajo en la aplicación de políticas sobre la prestación equitativa de servicios a los adolescentes, y se aseguran de que los proveedores de servicios y el personal de apoyo conocen sus responsabilidades y los procedimientos normalizados de trabajo acerca de la equidad en la atención de salud de los adolescentes (por ejemplo, los gerentes orientan al personal recién empleado).
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo para desarrollar procedimientos normalizados de trabajo, con asignación de las responsabilidades de los proveedores de atención de salud y del personal de apoyo, para conseguir un ambiente acogedor y limpio y encontrar soluciones locales para reducir al mínimo el tiempo de espera.

- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo para determinar si podrían modificarse los horarios laborales para tener en cuenta las necesidades de grupos específicos de adolescentes y, en tal caso, cómo podría hacerse.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo para determinar qué podría hacerse para optimizar la organización del espacio físico del establecimiento con el fin de asegurar la privacidad tanto visual como sonora en los establecimientos.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de atención de salud para determinar cómo se puede lograr que los adolescentes, incluidos los grupos vulnerables de adolescentes, participen en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud.

Proveer al personal de los establecimientos materiales informativos y educativos, guías sobre prácticas clínicas y otras herramientas de apoyo para la toma de decisiones

- Aunque no se obtengan materiales de los funcionarios de distrito, los gerentes colaboran con los proveedores de atención de salud para lograr que se expongan recortes apropiados de periódicos y revistas, así como materiales hechos a mano, para la información y educación de los adolescentes, los padres y otros miembros de la comunidad.
- Los gerentes se aseguran de que los proveedores de atención de salud disponen de materiales informativos sobre los trastornos médicos clave y las opciones de gestión y tratamiento para los adolescentes, y de que se usan dichos materiales para permitir que los adolescentes decidan cuáles son sus opciones y medidas de seguimiento preferidas.

Velar por que los informes de los establecimientos presten especial atención a la salud de los adolescentes

- A través de los registros en el nivel de los establecimientos, los proveedores de atención de salud recopilan datos, que incluyen información acerca de la edad y el sexo de los adolescentes, el problema por el que acuden a solicitar servicios, el diagnóstico y los servicios que se han proporcionado.
- Los gerentes reúnen los datos de los establecimientos en informes para los distritos

de tal forma que se mantienen los datos desglosados por edad y sexo, incluso en el caso de los adolescentes muy jóvenes.

Supervisar la aplicación de las normas de calidad en los establecimientos y la utilización de los datos con el fin de promover las medidas

- Los gerentes supervisan y evalúan el alcance y la calidad de las actividades de educación para la salud y de orientación realizadas por el personal de los establecimientos (por ejemplo, durante las visitas de supervisión de apoyo y las encuestas de autoevaluación).
- Los gerentes supervisan la puesta en práctica del plan para las actividades de extensión por parte de los proveedores de atención de salud y de los agentes de extensión capacitados, evalúan la calidad de las actividades de extensión y toman medidas correctivas según sea necesario.
- Los gerentes supervisan el cumplimiento de los protocolos locales de derivación y toman medidas correctivas según sea necesario.
- Los gerentes supervisan la provisión del conjunto definido de servicios dentro de los establecimientos de salud.
- Como parte de la autoevaluación de la calidad de la atención prestada en los establecimientos, los gerentes recopilan datos de los establecimientos y de la comunidad sobre el cumplimiento de las normas de calidad, hacen sugerencias al personal de los establecimientos y toman medidas correctivas según sea necesario, por ejemplo, en aspectos como: 1) las expectativas y la experiencia asistencial de los usuarios adolescentes en lo que respecta a la confidencialidad, la privacidad, la actitud amistosa y libre de prejuicios de los proveedores, la comodidad de los horarios de atención y de los procedimientos de cita; 2) la equidad en la atención de salud de los adolescentes, incluidas las expectativas y la experiencia asistencial en subgrupos de adolescentes (por ejemplo, en los grupos vulnerables); 3) el cumplimiento de las prácticas de los establecimientos de las guías y los protocolos basados en datos probatorios; y 4) el conocimiento por parte de la comunidad de los servicios que se prestan en los establecimientos y su apoyo a dichos servicios.
- Como parte de la autoevaluación sobre la ejecución de las normas, los gerentes vigilan que 1) los medicamentos y los suministros se usen equitativamente (por ejemplo,

identificando situaciones en que se denegaron los medicamentos o los suministros por razones que no eran médicas); 2) las tecnologías y los equipos médicos se usan equitativamente (por ejemplo, identificando situaciones en que se negó a los adolescentes el acceso a tecnologías costosas); y toman medidas correctivas si tuvieran lugar tales sucesos.

- Los gerentes se aseguran de que las herramientas para la autoevaluación, incluidas las herramientas para evaluar las expectativas de los adolescentes acerca de los servicios y su experiencia asistencial, son conocidas por el personal del establecimiento, están disponibles en el establecimiento, y se usan para el seguimiento de la calidad de la atención de salud de los adolescentes.
- En colaboración con los proveedores de atención de salud de los establecimientos y el personal de apoyo, los gerentes de los establecimientos establecen un proceso local para plasmar los resultados de las autoevaluaciones en un plan de acción para la mejora de la calidad.
- Los gerentes asignan las funciones y responsabilidades del personal para la ejecución de las medidas propuestas y supervisan su aplicación.
- Los gerentes aplican medidas en el nivel de los establecimientos para recompensar y reconocer al personal sumamente eficaz.

Capacidad del personal de salud

Planificar actividades de fortalecimiento de las capacidades dirigidas al personal de los establecimientos

- Los gerentes determinan las necesidades de capacitación del personal de los establecimientos en las áreas clave (por ejemplo, comunicación en materia de salud de los adolescentes, información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención de salud de los adolescentes; uso de las herramientas de apoyo para la toma de decisiones, como las guías y los protocolos para diversas afecciones y situaciones de atención de salud de los adolescentes; y un enfoque basado en los derechos humanos para la atención de salud de los adolescentes).
- Los gerentes informan a los distritos sobre las necesidades de capacitación del personal de los establecimientos y se coordinan con las autoridades del distrito para conseguir que los proveedores de servicios sean capacitados según sus necesidades.

- Los gerentes se aseguran de que el personal esté capacitado en el uso seguro del equipo.

Garantizar la participación del personal en la formación profesional continua acerca de la atención de salud de los adolescentes y la supervisión de apoyo

- Los gerentes se aseguran de que las actividades de supervisión de apoyo, como las revisiones de pares y supervisores, se llevan a cabo regularmente y se basan en las autoevaluaciones de la calidad de los servicios de atención de salud en los establecimientos.
- Los gerentes comunican al personal que las visitas de supervisión no son meras actividades administrativas, y que su propósito no es culpabilizar o castigar, sino que se pretende que sirvan de apoyo, sean educativas y estén orientadas a la resolución de problemas.
- Los gerentes se aseguran de que el sistema de supervisión de apoyo se extienda a los agentes sanitarios de la comunidad y otros agentes de extensión que participan en la provisión de servicios e información a los adolescentes.
- Los gerentes se aseguran de que se usan los informes de las sesiones de supervisión de apoyo para determinar las necesidades de mejora.
- En colaboración con los funcionarios de distrito, los gerentes velan por que el personal tenga acceso a actividades de formación profesional continua que incluyan una combinación de métodos de aprendizaje tradicionales (por ejemplo, capacitaciones presenciales, seminarios, revisiones de casos, participación en conferencias) con formas innovadoras para acceder a conocimientos y materiales didácticos (por ejemplo, ciberaprendizaje, autoaprendizaje mediante el acceso a bases de datos electrónicas, etc.).

Velar por que existan herramientas de apoyo para la toma de decisiones y que estén disponibles en los establecimientos de atención de salud

- Los gerentes velan por que los proveedores de servicios tengan herramientas de apoyo para la toma de decisiones actualizadas (guías, protocolos, algoritmos) que versen sobre temas de atención clínica en consonancia con el conjunto de servicios implantados en los establecimientos.
- Los proveedores de atención de salud informan a los gerentes de su necesidad de herramientas de apoyo para la toma de decisiones.

Realizar actividades de fortalecimiento de las capacidades

- Los gerentes proporcionan al personal pertinente orientación sobre el uso de los nuevos formularios y la nueva notificación del sistema de información sobre gestión en salud pública.
- Los gerentes orientan al personal de los establecimientos en lo que se refiere a la política nacional para la autoevaluación de la calidad de la atención de salud de los adolescentes y para la capacitación y orientación del personal de los establecimientos en materia de mejora de la calidad en el campo de la atención de salud de los adolescentes, incluidos el uso de las herramientas de recopilación de datos, el análisis de los datos y la planificación de medidas.
- Los gerentes y los proveedores de atención de salud identifican y capacitan a los agentes de extensión para que puedan llevar a cabo la educación para la salud de los adolescentes en la comunidad.
- Los proveedores de atención de salud capacitan a los adolescentes, incluidos los vulnerables, para que presten determinados servicios (por ejemplo, extensión educativa en salud, orientación, capacitación, etc.).

Planificar el perfil de las plantillas de los establecimientos y gestionar el tiempo de trabajo del personal a fin de facilitar la aplicación de las políticas clave

- Los gerentes proporcionan a los proveedores de atención de salud y al personal de apoyo descripciones de los puestos, y se aseguran de que comprendan los objetivos, las responsabilidades, la autoridad y la jerarquía de rendición de cuentas en relación con la atención de salud de los adolescentes.
- Teniendo en cuenta las necesidades de la población adolescente local, los gerentes identifican la combinación de aptitudes en materia de atención de salud de los adolescentes que debe tener el equipo de salud del establecimiento, y se coordinan con los funcionarios de distrito para desplegar personal en el establecimiento con el fin de lograr el perfil de personal y la combinación de aptitudes que se necesitan.
- Los gerentes planifican el tiempo que determinados miembros del personal utilizarán en el trabajo de extensión.

- Los gerentes asignan el tiempo que el personal dedicará a la capacitación de los agentes de extensión.

Financiamiento

Informar a los funcionarios de los distritos acerca de las necesidades de los establecimientos con el fin de obtener la asignación de fondos destinados a las actividades clave

- Los gerentes informan a los funcionarios de distrito acerca del apoyo financiero o de otro tipo que los establecimientos requieren del distrito para aplicar las medidas seleccionadas, y utilizan los fondos asignados para llevarlas a cabo.

Medicamentos, suministros y tecnología

Asegurarse de que los establecimientos de salud cuentan con los servicios básicos y que estos funcionan

- Los gerentes tienen listas, aprobadas a escala nacional, de los servicios básicos que se necesitan para proporcionar el conjunto definido de servicios de salud.
- Los gerentes asignan responsabilidades a los proveedores de atención de salud y apoyan al personal para que revisen los servicios básicos de acuerdo con los procedimientos normalizados de trabajo y comprueben que están en buen estado.
- Los gerentes organizan la revisión periódica de los servicios básicos y el mantenimiento.

Poner en marcha un sistema de adquisiciones y de gestión de las existencias de los medicamentos y suministros necesarios para proporcionar el conjunto necesario de servicios

- Los gerentes tienen listas, aprobadas a escala nacional, de los medicamentos y los suministros que se necesitan para proporcionar el conjunto definido de servicios de salud.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de atención de salud y el personal de apoyo con el fin de implantar un sistema para conseguir que las reservas de los medicamentos y los suministros sean adecuadas en todo momento.
- Los gerentes organizan la reposición regular de los medicamentos y los suministros.

Poner en marcha un sistema de adquisiciones, inventario, mantenimiento y uso seguro del equipo que se precisa para proporcionar el conjunto necesario de servicios

- Los gerentes tienen listas del equipo — incluidos los requisitos de mantenimiento y las normas de uso seguro— que se necesita para proporcionar el conjunto definido de servicios de salud.
- Los gerentes colaboran con los proveedores de servicios y el personal de apoyo con el fin de implantar un sistema de inventario para revisar la disponibilidad y el estado del equipo (por ejemplo, la funcionalidad y el orden adecuado de las piezas).
- Los gerentes organizan la revisión periódica del equipo y su reparación.

Preconizar ante el personal de los establecimientos el uso equitativo de los medicamentos, los suministros y las tecnologías en la atención de los adolescentes

- Los gerentes de los establecimientos comunican al personal la importancia del uso equitativo de los medicamentos y los suministros, con especial consideración de los usuarios adolescentes.
- Los gerentes de los establecimientos comunican al personal la importancia del uso equitativo de las tecnologías y los equipos médicos, con especial consideración de los usuarios adolescentes.









Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



ONUSIDA

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

ISBN 978-92-75-31904-8



9789275319048