



PADRÕES GLOBAIS PARA SERVIÇOS DE SAÚDE DE QUALIDADE PARA ADOLESCENTES

***GUIA PARA IMPLEMENTAR UMA ABORDAGEM PADRONIZADA COM
O OBJETIVO DE MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE
PARA ADOLESCENTES***

**Volume 4: Folhas de pontuação para análise
de dados**

PADRÕES GLOBAIS PARA SERVIÇOS DE SAÚDE DE QUALIDADE PARA ADOLESCENTES

Guia para implementar uma abordagem padronizada com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de saúde para adolescentes

Volume 4: Folhas de pontuação para análise de dados



Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS Américas



UNAIDS





Idioma original em inglês:

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

Catálogo na Fonte, Biblioteca Sede da OPAS

Organização Pan-Americana da Saúde

Padrões globais para serviços de saúde de qualidade para adolescentes. Guia para implementar uma abordagem padronizada com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de saúde para adolescentes. Volume 4: Folhas de pontuação para análise de dados. Washington, D.C. : OPAS, 2017.

4v.

Conteúdo: v.1: Padrões e critérios – v.2: Guia de implementação – v.3: Ferramentas para realizar pesquisas de mensuração da qualidade e da cobertura com o propósito de coletar dados sobre a conformidade aos padrões globais – v.4: Folhas de pontuação para análise de dados.

1. Serviços de Saúde do Adolescente – normas. 2. Qualidade da Assistência à Saúde. 3. Adolescente. 4. Coleta de Dados. 5. Pesquisas sobre Serviços de Saúde – métodos. 6. Programas Nacionais de Saúde.

I. Título. II. Organização Mundial da Saúde.

ISBN: 978-92-75-71904-6

(Classificação NLM: WA 330)

© Organização Pan-Americana da Saúde 2017

Todos os direitos reservados. A edição em espanhol foi realizada pela Organização Pan-Americana da Saúde. As publicações da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) estão disponíveis em seu website em (www.paho.org). As solicitações de autorização para reproduzir ou traduzir, integralmente ou em parte, alguma de suas publicações, deverão se dirigir ao Programa de Publicações através de seu website (www.paho.org/permissions).

As publicações da Organização Pan-Americana da Saúde contam com a proteção de direitos autorais segundo os dispositivos do Protocolo 2 da Convenção Universal de Direitos Autorais.

As designações empregadas e a apresentação do material na presente publicação não implicam a expressão de uma opinião por parte da Organização Pan-Americana da Saúde no que se refere à situação de um país, território, cidade ou área ou de suas autoridades ou no que se refere à delimitação de seus limites ou fronteiras.

A menção de companhias específicas ou dos produtos de determinados fabricantes não significa que sejam apoiados ou recomendados pela Organização Pan-Americana da Saúde em detrimento de outros de natureza semelhante que não tenham sido mencionados. Salvo erros e omissões, o nome dos produtos patenteados é distinguido pela inicial maiúscula.

Todas as precauções razoáveis foram tomadas pela Organização Pan-Americana da Saúde para confirmar as informações contidas na presente publicação. No entanto, o material publicado é distribuído sem garantias de qualquer tipo, sejam elas explícitas ou implícitas. A responsabilidade pela interpretação e uso do material cabe ao leitor. Em nenhuma hipótese a Organização Pan-Americana da Saúde deverá ser responsabilizada por danos resultantes do uso do referido material.

COMTEÚDO

Agradecimentos	v
Abreviaturas	vi
Introdução	1
Folhas de pontuação para análise de dados	2





AGRADECIMENTOS

A Organização Mundial da Saúde (OMS) agradece ao Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/AIDS (UNAIDS) e a todos que contribuíram com informações técnicas para a produção deste documento.

Autores principais: Subidita Chatterjee (consultora independente) e Valentina Baltag (OMS).

Grupo de trabalho da OMS: Paul Bloem, Krishna Bose (ex-funcionária da OMS), Venkatraman Chandra-Mouli, Charlotte Christiansen (ex-funcionária da OMS), Jane Ferguson, Nuhu Yaqub.

Revisão por pares (OMS): Anastasyia Dumcheva (Escritório da OMS na Ucrânia), Sympllice Mbola Mbassi (Escritório Regional da OMS para a África), Howard Sobel (Escritório Regional da OMS para o Pacífico Ocidental).

Revisão por pares (UNAIDS): funcionários.

Revisão por pares (grupo de revisão externo): Regina Benevides (Evidence to Action, Estados Unidos da América), Doortje Braeken (Federação Internacional de Planejamento Familiar, Reino Unido), Scott Burnett (loveLife, África do Sul), Danielle Engel (Fundo de População das Nações Unidas, EUA), Mychelle Farmer (Jhpiego, EUA), Bamikale Feyisetan (Evidence to Action, EUA), Gwyn Hainsworth (Pathfinder International, EUA), Jari Kempers (Qalys Health Economics, Estônia), Vijay Kumar (Fundação Sobrevivência para Mulheres e Crianças, Índia), Catherine Lane (Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional, EUA), Laura Laski (Fundo de População das Nações Unidas, EUA), Galina Lesco (Centro de Recursos Nacionais para Serviços de Saúde que Respeitam os Jovens (YFHS) “Neovita”, República Moldova), Ricky Lu (Jhpiego, EUA), Elizabeth Mapella (Ministério da Saúde, República Unida da Tanzânia), Edgar Necochea (Jhpiego, EUA), Beth Outtersson (Save the Children, EUA), Elizabeth Saewyc (Universidade de British Columbia, Canadá), Olena Sakovych (Fundo das Nações Unidas para a Infância, Ucrânia), Susan Sawyer (Universidade de Melbourne, Austrália), Kat Watson (Federação Internacional de Planejamento Familiar, Reino Unido), Sylvia Wong (Fundo de População das Nações Unidas, EUA).

Desejamos agradecer especialmente aos funcionários dos escritórios regionais da OMS que ajudaram os países a desenvolver e implementar normas nacionais para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde para adolescentes: Nagbandia Kambatibe (ex-funcionária do Escritório Regional da OMS para a África), Matilde Maddalena Herrera (ex-funcionária do Escritório Regional da OMS para as Américas), Neena Raina e Rajesh Mehta (Escritório Regional da OMS para o Sudeste Asiático).

Editoração: Jura Editorial Services, Gex, França.

ABREVIATURAS

SIAS sistemas de informação administrativa em saúde

ONG organizações não governamentais

POP procedimento operacional padronizado

OMS Organização Mundial da Saúde



INTRODUÇÃO

Este documento faz parte dos *Padrões globais para serviços de saúde de qualidade para adolescentes: guia para implementar uma abordagem padronizada com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de saúde para adolescentes*. Esta obra integra o conjunto de quatro volumes publicados separadamente:

- Volume 1: Padrões e critérios
- Volume 2: Guia de implementação
- Volume 3: Ferramentas para realizar pesquisas de mensuração da qualidade e da cobertura com o propósito de coletar dados sobre a conformidade aos padrões globais
- Volume 4: Folhas de pontuação para análise de dados

Este volume, *Folhas de pontuação para a análise de dados*, deve ser usado em conjunto com as ferramentas de monitoramento do Volume 3. Com o auxílio deste método de análise de dados, os países podem avaliar a conformidade aos padrões de qualidade.

Como usar este volume:

As folhas de pontuação neste volume estão organizadas por critério. Há uma folha de pontuação para cada critério. A pontuação final de um padrão é determinada pelo cálculo da média das pontuações totais de todos os critérios relativos a esse padrão.

FOLHAS DE PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE DE DADOS

(clique Não número do critério para ir diretamente à folha de pontuação)

Critério 1.	3	Critério 28.	47	Critério 55.	105
Critério 2.	4	Critério 29.	56	Critério 56.	106
Critério 3.	5	Critério 30.	57	Critério 57.	106
Critério 4.	6	Critério 31.	58	Critério 58.	107
Critério 5.	7	Critério 32.	68	Critério 59.	107
Critério 6.	7	Critério 33.	71	Critério 60.	109
Critério 7.	9	Critério 34.	71	Critério 61.	110
Critério 8.	10	Critério 35.	72	Critério 62.	111
Critério 9.	13	Critério 36.	73	Critério 63.	112
Critério 10.	15	Critério 37.	76	Critério 64.	113
Critério 11.	16	Critério 38.	78	Critério 65.	114
Critério 12.	17	Critério 39.	81	Critério 66.	115
Critério 13.	18	Critério 40.	82	Critério 67.	117
Critério 14.	19	Critério 41.	83	Critério 68.	117
Critério 15.	20	Critério 42.	84	Critério 69.	118
Critério 16.	21	Critério 43.	89	Critério 70.	119
Critério 17.	22	Critério 44.	92	Critério 71.	120
Critério 18.	25	Critério 45.	95	Critério 72.	121
Critério 19.	26	Critério 46.	96	Critério 73.	122
Critério 20.	27	Critério 47.	97	Critério 74.	123
Critério 21.	29	Critério 48.	98	Critério 75.	124
Critério 22.	37	Critério 49.	99	Critério 76.	126
Critério 23.	38	Critério 50.	101	Critério 77.	127
Critério 24.	39	Critério 51.	102	Critério 78.	128
Critério 25.	41	Critério 52.	103	Critério 79.	129
Critério 26.	42	Critério 53.	104		
Critério 27.	45	Critério 54.	104		

CRITÉRIO 1.

O estabelecimento dispõe de um quadro que informa o horário de atendimento.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
2	Você notou algum quadro, em idioma que compreenda, com o horário de atendimento do serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
1a	Há algum quadro que indique o horário de atendimento do serviço?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
1b	É claramente visível?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
1c	Menciona o horário de atendimento das clínicas para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9	Você notou algum quadro, em idioma que compreenda, com o horário de atendimento do serviço?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pela soma das respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de los adolescentes en la comunidad			Pontuação total

Pontuação completa do critério 1

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–3	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–5	
Pontuação relativa do critério 1		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{5}\right) \times 100$

CRITÉRIO 2.

O estabelecimento de saúde tem, na área de espera, material informativo, educativo e de divulgação atualizado e elaborado especificamente para adolescentes.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11a	Você viu material informativo para adolescentes, inclusive vídeo ou televisão, na área de espera?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
11b	Você gostou do material informativo?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
2b	A área de espera dispõe de material informativo, educativo e de divulgação especificamente elaborado para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11a	Você viu material informativo para adolescentes, inclusive vídeo ou televisão, na área de espera?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
11b	Você gostou do material informativo?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 2

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–5	

Pontuação relativa do critério 2	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{5}\right) \times 100$
----------------------------------	----------	--

CRITÉRIO 3.

Os profissionais de saúde têm competências para educar os adolescentes na área de saúde e para transmitir informações sobre a saúde e os serviços disponíveis (de saúde, sociais e outros).

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3a	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente? Habilidades de comunicação para conversar com adolescentes	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13a	Verificar a abordagem dos seguintes temas nos arquivos/relatórios de treinamento: Habilidades de comunicação para conversar com adolescentes	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4a	Você recebeu o seguinte treinamento na atenção em saúde do adolescente: Habilidades de comunicação para conversar com adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
25	Como você se sente sobre sua capacidade de se relacionar com adolescentes e de responder suas perguntas?	1=Confiante, 0=Pouco/não confiante	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6a	Você recebeu treinamento/orientação sobre os seguintes temas: Como se comunicar efetivamente com clientes adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de pessoal de apoio entrevistado
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 3

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–5	
Pontuação relativa do critério 3		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{5}\right) \times 100$

CRITÉRIO 4.

O estabelecimento de saúde conta com extensionistas treinados para oferecer educação em saúde aos adolescentes na comunidade.

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13h	Verificar a abordagem dos seguintes temas nos arquivos/relatórios de treinamento: Treinamento de extensionistas em atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15a	Você já treinou algum destes grupos nestas áreas: Extensionistas em atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 4

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 4		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 5.

O estabelecimento de saúde tem um plano para atividades de extensão e/ou participação de extensionistas em atividades para promover a saúde e aumentar o uso dos serviços por adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16b	O serviço conta com um plano documentado: Para informar os adolescentes na comunidade (em escolas, clubes, reuniões comunitárias) sobre sua saúde e os serviços disponíveis?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde			Pontuação total

Ferramenta da entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
34	Há um plano para atividades de extensão?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 5

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 5		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 6.

Os profissionais de saúde oferecem aos clientes adolescentes educação em saúde e aconselhamento apropriados para a idade e o desenvolvimento e informam a eles sobre a disponibilidade de serviços de saúde, sociais e de outros tipos.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8	Hoje, ou em outras ocasiões, alguém informou sobre os demais serviços disponíveis neste estabelecimento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17a	Algum profissional explicou a você como prevenir doenças e se manter saudável?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17b	O profissional informou a você quais são os serviços oferecidos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16b	Durante a consulta, o profissional: Explicou como prevenir doenças e se manter saudável?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16c	Durante a consulta, o profissional: Informou o cliente adolescente sobre os serviços disponíveis para ele?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
20	Você informa os adolescentes sobre a disponibilidade de serviços de saúde, sociais e de outros tipos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
26a	Alguém lhe disse, dessa vez ou em outras ocasiões, quais outros serviços são oferecidos no estabelecimento vizinho?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pela soma de respostas "1" e "0"
26b	Poderia me dizer que (outros) serviços são prestados aos adolescentes no estabelecimento vizinho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 6

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–2	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–8	
Pontuação relativa do critério 6		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{8}\right) \times 100$

CRITÉRIO 7.

Atividades de extensão para promover a saúde e aumentar o uso dos serviços por adolescentes são realizadas de acordo com o planejamento do estabelecimento de saúde.

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9e	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Registros/arquivos de atividades de extensão realizadas para informar os adolescentes da comunidade	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
35c	Nos últimos 12 meses, você: Realizou alguma iniciativa de extensão com adolescentes para informá-los sobre os serviços disponíveis?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
35d	Nos últimos 12 meses, você: Realizou alguma iniciativa de extensão com adolescentes sobre diversos temas da educação em saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
30	Você já participou de alguma sessão na comunidade sobre educação em saúde organizada por um agente comunitário de saúde ou voluntário?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pela soma das respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 7

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 7		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 8.

Os adolescentes têm bons conhecimentos sobre saúde.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
25a	O que você sabe sobre anemia?	1=resposta satisfatória (Sim), 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
25b	Você sabe como prevenir a anemia?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
26a	Você saberia citar alguma consequência para a saúde ou outras consequências do casamento em idade precoce?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
26b	Você conhece alguma consequência para a saúde de ter um bebê em idade precoce?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de clientes adolescentes entrevistados
27a	Você sabe qual é o número mínimo de check-ups que uma gestante deve fazer? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Resposta certa, 0=Não sabe ou Resposta errada	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
28a	Você conhece algum método anticoncepcional? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
28c	Você já ouviu falar em pílulas anticoncepcionais de emergência (pílulas do dia seguinte)? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
28d	Você sabe para que são usadas? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Evitar uma gravidez, 0=Não, 10=Outro (especificar)	Número total de respostas "1" dividido pela soma das respostas "1" e "0"
29a	Você já ouviu falar em preservativos? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
29b	Você poderia me dizer para que servem os preservativos? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
30a	Você já ouviu falar em HIV?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de clientes adolescentes entrevistados
30b	Poderia responder às seguintes perguntas sobre o HIV?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de clientes adolescentes entrevistados
32	Você sabe que cuidados deve ter todo mês durante o ciclo menstrual? (Perguntar somente às meninas.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
33a	Você já ouviu falar em doenças que podem ser transmitidas pela relação sexual? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
33b	Você conhece algum sintoma de infecções sexualmente transmissíveis? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
31a	O que você sabe sobre anemia?	1=Resposta satisfatória (Sim), 0=Nada	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
31b	Você sabe como prevenir a anemia?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
32	Você saberia citar alguma consequência para a saúde ou outras consequências do casamento em idade precoce?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
33a	Você saberia citar alguma consequência para a saúde de ter um bebê em idade precoce?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
33b	Você sabe qual é o número mínimo de check-ups que uma gestante deve fazer? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Resposta correcta, 0=Não sabe o Resposta incorrecta	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
34a	Você saberia citar algum método anticoncepcional ou de planejamento familiar? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
34c	Você já ouviu falar em pílulas anticoncepcionais de emergência (pílulas do dia seguinte)? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
34d	Você sabe para que são usadas? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Evitar uma gravidez, 0=Não, 10=Outro (especificar)	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
35a	Você já ouvir falar em preservativos? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
35b	Você poderia me dizer para que servem os preservativos? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
36a	Você já ouviu falar em HIV?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de adolescentes entrevistados na comunidade
36b	Você poderia responder às seguintes perguntas sobre o HIV?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
38	Você sabe que cuidados deve ter todo mês durante o ciclo menstrual? <i>(Perguntar somente às meninas.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
39a	Você já ouviu falar em doenças que podem ser transmitidas pela relação sexual? <i>(Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)</i>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
39b	Você conhece algum sintoma de infecções sexualmente transmissíveis? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 8

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–15	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–15	
Pontuação total absoluta		0–30	
Pontuação relativa do critério 8		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{30}\right) \times 100$

CRITÉRIO 9.

Os adolescentes estão a par dos serviços de saúde oferecidos, sabem onde e quando são oferecidos e como ter acesso a eles.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9	Poderia me dizer que (outros) serviços são prestados aos adolescentes neste estabelecimento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
10	Se um dia precisar de serviços que não são prestados neste estabelecimento, você sabe aonde ir ou a quem perguntar?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
27b	Você sabe aonde uma adolescente pode ir para fazer esses check-ups? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Resposta certa, 0=Não sabe ou resposta errada	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
28b	Você acha que teria acesso a algum método anticoncepcional se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
28e	Você acha que conseguiria pílulas anticoncepcionais de emergência se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
29c	Você ou seus amigos sabem onde conseguir preservativos caso precisem? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"

30c	Se quisesse fazer um teste de HIV, você conseguiria?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
31	Se uma adolescente da sua região tivesse uma gravidez indesejada, ela saberia onde procurar orientação médica?	1=Sim, 0=Não, Não sabe=8	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
33c	Se você ou alguém de sua idade tivesse esses problemas, saberia onde procurar <i>check-up</i> e tratamento?	1=Sim, 0=Não, Não sabe=8	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
27	Se um dia precisar de serviços que não são prestados no estabelecimento vizinho, você sabe aonde ir ou a quem perguntar?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
33c	Você sabe aonde uma adolescente pode ir para fazer esses <i>check-ups</i> ? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Resposta certa, 0=Não sabe ou resposta errada	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
34b	Você acredita que conseguiria ter acesso a um método se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
34e	Você acredita que conseguiria ter acesso a eles se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
35c	Você ou seus amigos sabem onde conseguir preservativos caso precisem? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
36c	Caso quisesse fazer o teste de HIV, você saberia onde fazer o teste na hora?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
37	Se uma adolescente da sua região tivesse uma gravidez indesejada, ela saberia onde procurar orientação médica?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
39c	Se você ou alguém de sua idade tivesse esses problemas, saberia onde procurar <i>check-up</i> e tratamento?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 9

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–9	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–8	
Pontuação total absoluta		0–17	
Pontuação relativa do critério 9		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{17}\right) \times 100$

CRITÉRIO 10.

Os profissionais de saúde têm competências e dispõem de material de apoio para divulgar a importância dos serviços de saúde para adolescentes aos pais, responsáveis e outros membros e organizações da comunidade.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3b	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados pelo treinamento em saúde do adolescente? Habilidades de comunicação para conversar com adultos que visitam o serviço e membros da comunidade	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”
Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13b	Verificar a abordagem dos seguintes temas nos arquivos/relatórios de treinamento: Habilidades de comunicação para conversar com adultos que visitam o serviço e membros da comunidade	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4b	Você recebeu o seguinte treinamento na atenção em saúde do adolescente: Habilidades de comunicação para conversar com adultos que visitam o serviço e com membros da comunidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados

19	Você dispõe de material de apoio para divulgação aos pais, responsáveis e outros membros da comunidade, bem como a organizações, da importância dos serviços de saúde para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 10

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 10		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 11.

O estabelecimento de saúde dispõe de uma lista atualizada de instituições e organizações parceiras para aumentar o apoio comunitário ao uso dos serviços por adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
18a	Você tem à mão listas atualizadas de: Instituições e organizações com as quais o serviço fez parceria para aumentar o apoio comunitário ao uso dos serviços por adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15a	Verificar a disponibilidade das seguintes listas: Lista atualizada de instituições e organizações com as quais o estabelecimento mantém parceria para aumentar o apoio comunitário ao uso dos serviços por adolescentes	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 11

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 11		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 12.

O estabelecimento de saúde conta com um plano para atividades de extensão e/ou participação de extensionistas em atividades para aumentar o apoio dos protetores ao uso dos serviços por adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16a	<p>O serviço conta com um plano documentado:</p> <p>Para informar os adultos, quando visitam o serviço de saúde, durante reuniões comunitárias e por meio de organizações comunitárias, sobre a importância de prestar serviços aos adolescentes?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 12

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–1	
Pontuação relativa do critério 12		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{1}\right) \times 100$

CRITÉRIO 13.

O estabelecimento de saúde firma parcerias com adolescentes, protetores e organizações comunitárias para desenvolver estratégias e material de educação em saúde e de divulgação orientada para o comportamento, bem como planejar a prestação de serviços.

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9h	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Arquivos de acordos/parcerias formais com organizações comunitárias para desenvolver estratégias e material de educação em saúde e de divulgação orientados para o comportamento e para planejar a prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17a	Você já trabalhou com: Instituições e organizações comunitárias para desenvolver estratégias e material de educação em saúde e divulgação orientada para o comportamento e para planejar a prestação de serviços?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 13

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 13		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 14.

Os profissionais de saúde informam os pais/responsáveis que visitam o estabelecimento sobre a importância de prestar serviços de saúde aos adolescentes.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
18	Você informa os adultos que visitam o estabelecimento de saúde sobre os serviços disponíveis para adolescentes e por que é importante que eles usem esses serviços?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adultos

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3a	Algum profissional já conversou com você sobre os serviços disponíveis para adolescentes e explicou por que é importante que eles usem esses serviços?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
3b	Durante essa conversa o profissional entregou algum folheto ou outro material educativo?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
3c	Esse material foi informativo ou útil?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de clientes adultos			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adultos na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3a	Algum profissional já conversou com você sobre os serviços disponíveis para adolescentes e explicou por que é importante que eles usem esses serviços?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
3b	Durante essa conversa, o profissional entregou algum folheto ou outro material educativo?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adultos na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 14

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de clientes adultos	0–3	
3	Pontuação agregada de adultos na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–6	
Pontuação relativa do critério 14		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{6}\right) \times 100$

CRITÉRIO 15.

Os profissionais de saúde e/ou extensionistas informam os pais/responsáveis e professores, durante as reuniões escolares, sobre a importância de prestar serviços de saúde aos adolescentes.

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9g	<p>Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos:</p> <p>Registros/arquivos de atividades de extensão realizadas para informar pais/responsáveis e professores durante reuniões escolares sobre a importância de prestar serviços de saúde aos adolescentes</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
35a	<p>Nos últimos 12 meses, você:</p> <p>Participou de reuniões escolares para informar pais/responsáveis e professores sobre os serviços de saúde disponíveis para adolescentes e por que é importante que eles usem esses serviços?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adultos

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4a	Você já participou de alguma reunião comunitária ou escolar em que fosse discutida a importância de prestar serviços de saúde para adolescentes?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”
4b	Houve distribuição de algum folheto ou outro material educativo nessa reunião?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”

4c	Esse material foi informativo ou útil?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de clientes adultos			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adultos na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4a	Você já participou de alguma reunião comunitária ou escolar em que fosse discutida a importância de prestar serviços de saúde para adolescentes ou jovens?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
4b	Houve distribuição de algum folheto ou outro material educativo nessa reunião?	1=Sim, 0=Não, 8=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
4c	Esse material foi informativo ou útil?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adultos na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 15

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
3	Pontuação agregada de clientes adultos	0–3	
4	Pontuação agregada de adultos na comunidade	0–3	
Pontuação total absoluta		0–8	
Pontuação relativa do critério 15		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{8}\right) \times 100$

CRITÉRIO 16.

Os profissionais de saúde e/ou extensionistas informam as organizações de jovens e outras organizações comunitárias sobre a importância de prestar serviços de saúde aos adolescentes.

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9f	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Registros/arquivos de atividades de extensão realizadas para informar organizações de jovens e outras organizações comunitárias sobre a importância de prestar serviços de saúde aos adolescentes.	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
35b	Nos últimos 12 meses, você: Participou de reuniões com organizações de jovens e outras organizações comunitárias para informar sobre os serviços de saúde disponíveis para adolescentes e por que é importante que eles usem esses serviços?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 16

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 16		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 17.

Protetores e organizações comunitárias apoiam a prestação e a utilização dos serviços de saúde para adolescentes.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5	O responsável (pai/mãe/cônjuge/parente por casamento/outro) apoia você no uso deste serviço de saúde?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adultos			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5a	Você sabe por que é importante prestar serviços aos adolescentes e que eles usem esses serviços?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6a	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Anticoncepcionais hormonais?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados

6b	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Preservativos?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6c	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Tratamento de IST?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6d	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Testagem e aconselhamento em HIV?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6e	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Interrupção da gravidez/aborto medicamentoso (nos lugares onde é legal)?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6f	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Serviços de saúde mental?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6g	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Serviços em caso de revelação de violência?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
6h	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a todos os adolescentes, de qualquer sexo, idade ou estado civil: Serviços de nutrição, como o tratamento da anemia?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adultos entrevistados
Pontuação agregada de clientes adultos			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adultos na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
1b	Você sabe por que é importante prestar serviços aos adolescentes e que eles usem esses serviços? Pode me dizer por quê?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos na comunidade entrevistados
2a	Você sabe onde os adolescentes desta comunidade podem ter acesso a serviços de saúde?	1=Resposta certa, 0=Não sabe ou resposta errada	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos na comunidade entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5a	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Anticoncepcionais hormonais?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5b	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Preservativos?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5c	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Tratamento de doenças sexualmente transmissíveis?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5d	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Testagem e aconselhamento em HIV?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5e	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Interrupção da gravidez/aborto medicamentoso (nos lugares onde é legal)?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5f	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Serviços de saúde mental?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5g	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Serviços no caso de revelação de violência?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
5h	Você concorda que estes serviços devem ser prestados a adolescentes de qualquer idade ou estado civil: Serviços de nutrição, como o tratamento da anemia?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adultos entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adultos na comunidade			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5b	Seu responsável (pai ou mãe/cônjuge/parente por casamento/outro) concordou com a ida ao serviço de saúde?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 17

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de clientes adultos	0–9	
3	Pontuação agregada de adultos na comunidade	0–10	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–21	
Pontuação relativa do critério 17		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{21}\right) \times 100$

CRITÉRIO 18.

Há políticas em vigor que definem o pacote exigido de serviços de informação em saúde, aconselhamento, diagnóstico, tratamento e atenção e que possibilitam sua prestação.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
18d	Você tem à mão listas atualizadas de: Serviços incluídos no pacote de informações, aconselhamento, tratamento e atenção que deve ser oferecido a adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15d	Verificar a disponibilidade das seguintes listas: Serviços incluídos no pacote de informações, aconselhamento, tratamento e atenção que deve ser oferecido a adolescentes	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6	Você conhece os serviços incluídos no pacote de informação, aconselhamento, tratamento e atenção oferecido a adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 18

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 18		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

CRITÉRIO 19.

Há políticas e procedimentos em vigor que identificam quais serviços de saúde são prestados no estabelecimento e quais são prestados em ambientes comunitários como as escolas.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7b	Você dispõe de alguma destas diretrizes/ POPs no seu serviço: POPs que determinam quais serviços devem ser prestados no estabelecimento e quais devem ser oferecidos na comunidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
16c	O serviço conta com um plano documentado: Para prestar serviços de saúde aos adolescentes na comunidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14a	Verificar a existência dos seguintes POPs/diretrizes: POPs que determinam quais serviços devem ser prestados no estabelecimento e quais devem ser oferecidos na comunidade	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8a	<p>Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes:</p> <p>POPs que determinam quais serviços devem ser prestados no estabelecimento e quais devem ser oferecidos na comunidade?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 19

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 19		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 20.

Há políticas e procedimentos em vigor que descrevem o sistema de referência a serviços dentro e fora do setor de saúde, inclusive dispositivos que determinam a atenção de transição para adolescentes com condições crônicas.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7c	<p>Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço:</p> <p>Diretrizes de referência?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
7d	<p>Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço:</p> <p>Política/POPs para uma transição planejada da atenção pediátrica para a atenção adulta?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
18b	<p>Você tem à mão listas atualizadas de:</p> <p>Organizações de saúde e de outros setores — por exemplo, sociais, recreativas e jurídicas — que prestam serviços aos adolescentes na área de abrangência?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9d	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Registro de referências	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14b	Verificar se existem os seguintes POPs/ diretrizes: Diretrizes de referência	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14c	Verificar se existem os seguintes POPs/ diretrizes: Política/POPs para uma transição planejada da atenção pediátrica para a atenção adulta.	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
15b	Verificar a disponibilidade das seguintes listas: Organizações de saúde e de outros setores (sociais, recreativas, jurídicas, etc.) que prestam serviços a adolescentes na área de abrangência	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8b	Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes: Diretrizes/POPs de referência?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
8c	Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes: Política/POPs para uma transição planejada da atenção pediátrica para a atenção adulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 20

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–4	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
Pontuação total absoluta		0–9	
Pontuação relativa do critério 20		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{9} \right) \times 100$

CRITÉRIO 21.

Os profissionais de saúde oferecem o pacote exigido de serviços de informação em saúde, aconselhamento, diagnóstico, tratamento e atenção no estabelecimento e/ou na comunidade, de acordo com as políticas e os procedimentos.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
24	Você já recebeu serviços de informação, aconselhamento ou saúde na comunidade (como na escola, em clubes, em reuniões comunitárias ou outro)?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
29d	Você acredita que conseguiria um preservativo se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pela soma das respostas "1", "0" e "8"
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16a	Durante a consulta, o profissional: Reservou tempo suficiente para o aconselhamento ou a consulta de acordo com o que exigia o problema?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3a	Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades? Crescimento e desenvolvimento puberal normais	Informação: 1=Sim, 0=Não; Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não; Serviços: 1=Sim, 0=Não; Referência: 1=Sim, 0=Não	Atribuir 1 ponto se a resposta for "sim" em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência Atribuir 0,75 ponto se a resposta for "sim" em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência Atribuir 0,50 ponto se a resposta for "sim" em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência Atribuir 0,25 ponto se a resposta for "sim" em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência Atribuir 0 ponto se a resposta for "não" em todas as quatro categorias

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3b	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Atraso puberal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3c	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Puberdade precoce</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3d	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Saúde mental e problemas de saúde mental</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3e	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Nutrição, inclusive anemia</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3f	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Atividade física</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3g	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Imunização específica para adolescentes</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3h	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Higiene e saúde menstrual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3i	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Planejamento familiar e contracepção — pílulas anticoncepcionais orais, DIUs, preservativos, pílulas anticoncepcionais de emergência, implantes, anticoncepcionais injetáveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3j	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Aborto seguro (nos lugares onde é legal) e atenção pós-aborto</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3k	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Atenção pré-natal e prontidão para situações de emergência, parto e atenção pós-natal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3l	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Infecções dos órgãos reprodutivos/infecções sexualmente transmissíveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3m	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>HIV</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias – informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3n	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Violência sexual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3o	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Violência familiar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3p	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Intimidação e violência escolar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3q	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Uso de substâncias e transtornos por uso de substâncias</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3r	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Lesões</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3s	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Problemas de pele</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3t	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Condições crônicas e incapacidades</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3u	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Doenças endêmicas</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>
3v	<p>Quando um cliente adolescente vem à clínica, você presta serviços para alguma destas condições ou necessidades?</p> <p>Condições comuns durante a adolescência (fadiga, dor abdominal, diarreia, cefaleia)</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Serviços: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Referência: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,75 ponto se a resposta for “sim” em três das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,50 ponto se a resposta for “sim” em duas das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0,25 ponto se a resposta for “sim” em uma das quatro categorias — informação, aconselhamento, serviços clínicos e referência</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as quatro categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17b	Você já trabalhou com: Organizações de saúde e de outros setores (por exemplo, sociais, recreativas, jurídicas) para estabelecer redes de referência para clientes adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
29	Você já recebeu serviços de informação, aconselhamento ou saúde na comunidade, como em escolas, clubes ou reuniões comunitárias?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
35d	Você acredita que conseguiria um preservativo se precisasse? (Perguntar somente a jovens de 15 a 19 anos.)	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 21

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–23	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–28	
Pontuação relativa do critério 21		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{28}\right) \times 100$

CRITÉRIO 22.

Os prestadores de serviço encaminham adolescentes ao serviço e ao nível de atenção apropriados, de acordo com as políticas e os procedimentos locais, e aplicam as políticas para atenção de transição.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
22b	O profissional entregou a você uma ficha de referência detalhada (com condição de saúde, endereço da referência, horário de atendimento e custo dos serviços)?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17a	O profissional encaminhou o cliente adolescente a outro serviço de saúde?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
17b	Quando encaminhou o cliente adolescente a outro serviço de saúde, o profissional entregou uma ficha de referência que menciona a condição, aonde ir (endereço) e horários?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas.
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
22b	O profissional entregou a você uma ficha de referência detalhada, que declara a condição de saúde e contém o endereço da unidade que deve procurar, o horário de atendimento e o custo dos serviços?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 22

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–2	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 22		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 23.

O estabelecimento de saúde oferece um pacote de serviços de saúde que atende às necessidades de todos os adolescentes, no estabelecimento e/ou por referência e extensão.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7	Hoje você obteve os serviços que buscava?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
10	Você obteve os serviços de saúde que buscava?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
22b	O profissional entregou a você uma ficha de referência detalhada, que declara a condição de saúde e contém o endereço da unidade que deve procurar, o horário de atendimento e o custo dos serviços?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
29	Você já recebeu serviços de informação, aconselhamento ou saúde na comunidade, como em escolas, clubes ou reuniões comunitárias?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 23

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–3	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 23		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 24.

O estabelecimento conta com profissionais de saúde e pessoal de apoio com o perfil necessário.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5	Há uma descrição da função de cada categoria de funcionário empregado por seu serviço?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
6a	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Médico	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
6b	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Enfermeiro	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6c	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Obstetiz	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
6d	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Trabalhador extensionista	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
6e	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Conselheiro	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
6f	As descrições do cargo de seus funcionários incluem uma ênfase na atenção à saúde do adolescente? Outro (especificar) _____	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16a	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Médico	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
16b	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Enfermeiro	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
16c	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Obstetiz	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
16d	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Trabalhador extensionista	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
16e	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Conselheiro	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0

16f	Verificar se a descrição do cargo dos seguintes funcionários está disponível E se há uma ênfase na atenção à saúde do adolescente: Outro (especificar) _____	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
2	O gestor do serviço examinou com você a descrição de seu cargo e as funções e responsabilidades que lhe cabem?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 24

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde	0–7	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–6	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–14	
Pontuação relativa do critério 24		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{14} \right) \times 100$

CRITÉRIO 25.

Os profissionais de saúde têm as competências técnicas necessárias para oferecer o pacote de serviços exigido.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3d	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente? Gestão de casos clínicos	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”
4a	Como gestor de serviço, você passou por algum dos seguintes treinamentos? Orientação em atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de estabelecimento entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13d	Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas: Gestão de casos clínicos relacionados a condições de saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4d	Você recebeu o seguinte treinamento em atenção à saúde do adolescente: Gestão de casos clínicos de pacientes adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 25

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 25		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 26.

Os profissionais de saúde foram treinados/sensibilizados sobre a importância de respeitar os direitos dos adolescentes a informações, privacidade, sigilo e atenção à saúde respeitosa, moralmente neutra e não discriminatória.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3c	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente? Política de privacidade e sigilo	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”

3e	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente? Orientação sobre a importância de respeitar os direitos dos adolescentes a informações e a atenção à saúde respeitosa, moralmente neutra e não discriminatória	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
4a	Como gestor de serviço, você passou por algum dos seguintes treinamentos? Orientação em atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13c	Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas: Política de privacidade e sigilo	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
13e	Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas: Orientação sobre a importância de respeitar os direitos dos adolescentes a informações e a atenção à saúde respeitosa, moralmente neutra e não discriminatória	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4c	Você recebeu o seguinte treinamento em atenção à saúde do adolescente: Política de privacidade e sigilo?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
4e	Você recebeu o seguinte treinamento em atenção à saúde do adolescente: Orientação sobre a importância de respeitar os direitos dos adolescentes a informações e a atenção à saúde respeitosa, moralmente neutra e não discriminatória?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5	Você recebeu algum treinamento para prestar serviços a adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
6b	Você recebeu algum treinamento/ orientação sobre os seguintes temas: Quais são as necessidades especiais dos clientes adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
6c	Você recebeu algum treinamento/ orientação sobre os seguintes temas: A importância de demonstrar a mesma atitude amistosa com todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil, a escolaridade, a raça/etnia, a orientação sexual ou outro aspecto?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
6d	Você recebeu algum treinamento/ orientação sobre os seguintes temas: A importância de respeitar os direitos dos adolescentes a informações, privacidade, sigilo e atenção respeitosa?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 26

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–2	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–4	
Pontuação total absoluta		0–11	
Pontuação relativa do critério 26		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{11} \right) \times 100$

CRITÉRIO 27.

As obrigações dos profissionais e os direitos dos adolescentes são claramente expostos no estabelecimento de saúde.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14a	Você viu algum quadro que indicasse seus direitos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
15	Você viu algum quadro que mencionasse que os serviços serão prestados a todos os adolescentes sem discriminação?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
16	Você viu algum quadro que especificasse a política de sigilo?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
10a	As seguintes informações estão expostas no serviço? Direitos dos adolescentes a informações, atitude moralmente neutra e atenção respeitosa	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
10b	As seguintes informações estão expostas no serviço? Compromisso político do estabelecimento de prestar serviços de saúde a todos os adolescentes sem discriminação e de adotar medidas corretivas, caso necessário	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
10c	As seguintes informações estão expostas no serviço? Política de sigilo e privacidade	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
10d	As seguintes informações estão expostas no serviço? Política de prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12a	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Direitos dos adolescentes a informações, atitude moralmente neutra e atenção respeitosa	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 2 "Não", atribuir com 0
12b	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Compromisso político do estabelecimento de prestar serviços de saúde a todos os adolescentes sem discriminação e de adotar medidas corretivas, caso necessário	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 2 "Não", atribuir com 0
12c	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Política de sigilo e privacidade	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 2 "Não", atribuir com 0
12d	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Política de prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 2 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
24	Que nível de confiança você tem em seus conhecimentos sobre atenção a adolescentes?	1=Seguro, 0=Pouco/não confiante	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14b	Você viu algum quadro que indicasse seus direitos?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
15	Você viu algum quadro sobre a política de sigilo?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 27

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–3	
2	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–4	
3	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–8	
4	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
5	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–18	
Pontuação relativa do critério 27		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{18} \right) \times 100$

CRITÉRIO 28.

Estão em uso ferramentas atualizadas de apoio à decisão (diretrizes, protocolos, algoritmos) que abrangem temas da atenção clínica em conformidade com o pacote de serviços.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7a	<p>Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço?</p> <p>Diretrizes para a gestão de casos clínicos ou material de apoio/algoritmos para a atenção à saúde do adolescente</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6l	<p>O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões:</p> <p>Curvas de crescimento (IMC) para adolescentes</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
11a	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Crescimento e desenvolvimento puberal normais</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11b	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Atraso puberal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11c	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Puberdade precoce</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11d	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Saúde mental e problemas de saúde mental</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11e	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Nutrição (inclusive anemia)</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11f	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Atividade física</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11g	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Imunização específica para adolescentes</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11h	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Higiene e saúde menstrual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11i	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Planejamento familiar e contracepção — pílulas anticoncepcionais orais, DIUs, preservativos, pílulas anticoncepcionais de emergência, implantes, anticoncepcionais injetáveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11j	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Aborto seguro (nos lugares onde é legal) e atenção pós-aborto</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11k	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Atenção pré-natal e prontidão para situações de emergência, parto e atenção pós-natal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11l	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Infecções dos órgãos reprodutivos/ infecções sexualmente transmissíveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11m	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>HIV</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11n	<p>Controle para as diretrizes e outras ferramentas de apoio de decisões (por exemplo, material de apoio, algoritmos) à informação, conselho e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Violência sexual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11o	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Violência familiar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11p	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Intimidação e violência escolar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11q	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Uso de substâncias e transtornos por uso de substâncias</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11r	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Lesões</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11s	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Problemas de pele</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11t	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Condições crônicas e incapacidades</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11u	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Doenças endêmicas</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
11v	<p>Verificar se existem diretrizes e outras ferramentas de apoio à decisão (por exemplo, material de apoio, algoritmos) para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas:</p> <p>Condições comuns durante a adolescência (fadiga, dor abdominal, diarreia, cefaleia)</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Manejo clínico: 1=Sim, 0=Não;</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e manejo clínico</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 28

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–23	
Pontuação total absoluta		0–24	
Pontuação relativa do critério 28		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{24}\right) \times 100$

CRITÉRIO 29.

Há um sistema de supervisão de apoio em vigor para melhorar o desempenho dos profissionais de saúde.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7p	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Diretrizes/POPs sobre a supervisão de apoio na atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
7q	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Ferramentas para supervisão de apoio na atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9j	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Ferramentas para supervisão de apoio na atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
14o	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs sobre a supervisão de apoio na atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
14p	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Ferramentas para supervisão de apoio na atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7	Seu supervisor discute suas funções e responsabilidades com você?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
8	Seu supervisor faz a supervisão de apoio periódica do seu trabalho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 29

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–3	
3	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–2	
Pontuação total absoluta		0–7	
Pontuação relativa do critério 29		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{7}\right) \times 100$

CRITÉRIO 30.

Há um sistema de educação profissional continuada em vigor que inclui um componente de atenção à saúde do adolescente para garantir o aprendizado permanente.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17a	Você dispõe de orçamento para assegurar: Atividades de educação profissional continuada em atenção à saúde do adolescente para a equipe do serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
17b	Você dispõe de orçamento para assegurar: Treinamento de trabalhadores extensionistas em atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5	Há um sistema para que você possa participar periodicamente (pelo menos a cada 5 anos) de treinamento de educação profissional continuada em atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 30

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	0–3
Pontuação total absoluta			
Pontuação relativa do critério 30		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$

CRITÉRIO 31.

Os profissionais de saúde seguem diretrizes e protocolos baseados em evidências na atenção a adolescentes.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17c	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre seu lar e seu relacionamento com os adultos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17d	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre a escola?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17e	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre seus hábitos alimentares?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17f	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre a prática de esportes ou outra atividade física?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17g	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre relações sexuais?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17h	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou sobre tabagismo e uso de álcool ou outras substâncias?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados

17i	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou se você se sente feliz ou fez outras perguntas sobre seu estado de ânimo ou saúde mental?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13a	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre seu lar e seu relacionamento com os adultos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13b	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre a escola?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13c	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre seus hábitos alimentares?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13d	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre a prática de esportes ou outra atividade física?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13e	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre relações sexuais?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13f	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente sobre tabagismo e uso de álcool ou outras substâncias?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
13g	Durante a consulta, o profissional avaliou a história psicossocial, como: Perguntou ao adolescente se ele se sente feliz ou fez outras perguntas sobre seu estado de ânimo ou saúde mental?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7a	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Crescimento e desenvolvimento puberal normais</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7b	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Atraso puberal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7c	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Puberdade precoce</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7d	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Saúde mental e problemas de saúde mental</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7e	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Nutrição (inclusive anemia)</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7f	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Atividade física</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7g	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Imunização específica para adolescentes</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7h	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Higiene e saúde menstrual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7i	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Planejamento familiar e contracepção — pílulas anticoncepcionais orais, DIUs, preservativos, pílulas anticoncepcionais de emergência, implantes, anticoncepcionais injetáveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7j	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Aborto seguro (nos lugares onde é legal) e atenção pós-aborto</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7k	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Atenção pré-natal e prontidão para situações de emergência, parto e atenção pós-natal</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7l	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Infecções dos órgãos reprodutivos/ infecções sexualmente transmissíveis</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7m	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>HIV</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7n	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Violência sexual</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7o	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Violência familiar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7p	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Intimidação e violência escolar</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7q	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Uso de substâncias e transtornos por uso de substâncias</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7r	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Lesões</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7s	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Problemas de pele</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7t	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Condições crônicas e incapacidades</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
7u	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Doenças endêmicas</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7v	<p>Você usa diretrizes ou ferramentas de apoio à decisão, como material de apoio ou algoritmos, para informação, aconselhamento e manejo clínico nas seguintes áreas?</p> <p>Condições comuns durante a adolescência (fadiga, dor abdominal, diarreia, cefaleia)</p>	<p>Informação: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Aconselhamento: 1=Sim, 0=Não;</p> <p>Atenção clínica: 1=Sim, 0=Não</p>	<p>Atribuir 1 ponto se a resposta for “sim” em todas as três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,66 ponto se a resposta for “sim” em duas das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0,33 ponto se a resposta for “sim” em apenas uma das três categorias — informação, aconselhamento e atenção clínica</p> <p>Atribuir 0 ponto se a resposta for “não” em todas as três categorias</p>
22a	<p>Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre seu lar e seu relacionamento com adultos?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
22b	<p>Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre a escola?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
22c	<p>Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre seus hábitos alimentares?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
22d	<p>Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre a prática de esportes ou outra atividade física?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
22e	<p>Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre relações sexuais?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
22f	<p>Durante a consulta com um adolescente cliente, faz parte da rotina a história psicossocial, como:</p> <p>Perguntar sobre tabagismo e uso de álcool ou outras substâncias?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
22g	Durante a consulta com um cliente adolescente, faz parte da rotina a história psicossocial, como: Perguntar se ele se sente feliz ou sobre seu estado de ânimo ou saúde mental?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 31

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–7	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–7	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–29	
Pontuação total absoluta		0–43	
Pontuação relativa do critério 31		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{43} \right) \times 100$

CRITÉRIO 32.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio mantêm relacionamento amistoso com os adolescentes e respeitam seu direito a informação, privacidade, sigilo, não discriminação, atitude moralmente neutra e atenção respeitosa.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17j	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional tratou você de maneira amistosa?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17k	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional respeitou suas necessidades?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
18b	O pessoal de apoio foi amistoso e tratou você com respeito?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
5a	No início da consulta, o profissional de saúde: Acomodou o adolescente na melhor posição de forma a facilitar a comunicação?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
5b	No início da consulta, o profissional de saúde: Apresentou-se antes ao adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
5c	No início da consulta, o profissional de saúde: Perguntou ao adolescente como gostaria de ser chamado?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
5d	No início da consulta, o profissional de saúde: Perguntou ao adolescente quem ele trouxe como acompanhante?	1=Sim, 0=Não, 6=Não procede	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
5e	No início da consulta, o profissional de saúde: Demonstrou interesse no adolescente e reservou algum tempo para conhecê-lo antes de se concentrar nos problemas médicos (conversa sem abordar problemas)?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
6b	O profissional dirigiu as perguntas primeiramente ao adolescente e depois ao acompanhante.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
6c	O profissional pediu permissão ao adolescente para solicitar a opinião ou os comentários do acompanhante.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
8	O profissional ouviu com a atenção o que o cliente tinha a dizer?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
9	O profissional garantiu ao cliente que nenhuma informação será revelada a outra pessoa (pais/outros) sem que ele permita?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
10	O profissional explicou ao cliente as condições em que poderia precisar revelar informações, como nas situações exigidas por lei, e que, se for o caso, o cliente será informado sobre a intenção de revelar, a menos que isso represente maior risco de danos a ele?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16l	Durante a consulta, o profissional: Pedeu permissão ao cliente adolescente antes de realizar o exame/procedimento?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16m	Durante a consulta, o profissional: Explicou os resultados do exame físico ao cliente?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
21a	Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você: Apresenta-se antes ao adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21b	Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você: Pergunta ao adolescente como gostaria de ser chamado?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21c	Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você: Pergunta ao adolescente quem veio com ele para a consulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21e	Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você: Pede permissão ao adolescente para solicitar a opinião ou os comentários do acompanhante?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16	O profissional foi amigável?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
17a	O profissional respeitou suas necessidades?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
21b	O pessoal de apoio foi amigável e tratou você com respeito?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 32

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–12	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–4	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–3	
Pontuação total absoluta		0–22	
Pontuação relativa do critério 32		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{22} \right) \times 100$

CRITÉRIO 33.

Os adolescentes obtêm serviços de saúde efetivos.

A efetividade é medida por comparação com padrões de atenção baseados em evidências (por exemplo, auditorias com base em critérios) mediante uma combinação dos métodos, como auditoria de prontuários médicos e observação. As ferramentas para medir a efetividade da atenção a determinadas condições estão sendo desenvolvidas e não constam deste guia.

CRITÉRIO 34.

Os adolescentes são atendidos em ambiente amistoso, amparador, respeitoso, não discriminatório e moralmente neutro e conhecem seus direitos na atenção à saúde.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14b	Você sabe me dizer quais são seus direitos?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17j	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional foi amistoso?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17k	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional respeitou suas necessidades?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
18b	O pessoal de apoio foi amistoso e tratou você com respeito?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14c	Você sabe me dizer quais são seus direitos?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
16	O profissional foi amigoso?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
17a	O profissional respeitou suas necessidades?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
21b	O pessoal de apoio foi amigoso e tratou você com respeito?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 34

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–4	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–4	
Pontuação total absoluta		0–8	
Pontuação relativa do critério 34		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{8}\right) \times 100$

CRITÉRIO 35.

Os adolescentes recebem informações exatas, claras e apropriadas à idade para facilitar a decisão livre e esclarecida.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17o	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: As informações sobre saúde fornecidas durante a consulta foram claras e você compreendeu bem?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
19	As informações dadas durante a consulta foram claras e você compreendeu bem?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 35

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0-1	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0-1	
Pontuação total absoluta		0-2	
Pontuação relativa do critério 35		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 36.

Há uma política em vigor, que inclui atribuição de responsabilidades aos profissionais de saúde e ao pessoal de apoio, para assegurar um ambiente acolhedor e limpo, minimizar o tempo de espera e garantir horário de atendimento conveniente e procedimentos de agendamento flexíveis.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7g	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço? Diretrizes/ POPs que descrevam as responsabilidades dos funcionários para tornar o serviço de saúde acolhedor, confortável e limpo	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
7h	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço? POPs para minimizar o tempo de espera dos clientes adolescentes	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
7i	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço? POPs sobre a prestação de serviços a adolescentes com ou sem hora marcada	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
17e	Você dispõe de orçamento para assegurar: A manutenção do serviço acolhedor e limpo?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
2a	A área de espera: Dispõe de assentos suficientes e confortáveis?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
2c	A área de espera: Dispõe de água potável?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
2d	A área de espera: Parece acolhedora de modo geral?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
2e	A área de espera: Parece limpa de modo geral?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
4	Os arredores do serviço estão limpos?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
5a	Os móveis do serviço parecem satisfatórios: No que diz respeito à quantidade?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
5b	Os móveis do serviço parecem satisfatórios: No que diz respeito ao estado de conservação?	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14f	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs que incluam as responsabilidades dos funcionários para tornar o serviço de saúde acolhedor, confortável e limpo	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14g	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: POPs para minimizar o tempo de espera	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14h	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: POPs sobre a prestação de serviços a adolescentes com ou sem hora marcada	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11a	Você já conversou com o gestor e os colegas e tomou medidas para: Tornar o horário de atendimento conveniente para os adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11b	Você já conversou com o gestor e os colegas e tomou medidas para: Minimizar o tempo de espera?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
11c	Você já conversou com o gestor e os colegas e tomou medidas para: Atender adolescentes com ou sem hora marcada?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
27	Existe uma designação clara de suas responsabilidades no serviço de saúde para assegurar um ambiente acolhedor e limpo?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
10a	Você já participou de reuniões em que discutiu com seu gestor e com colegas: Como tornar o horário de atendimento conveniente para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
10b	Você já participou de reuniões em que discutiu com seu gestor e com colegas: Como minimizar o tempo de espera?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
10c	Você já participou de reuniões em que discutiu com seu gestor e com colegas: Como manter o serviço acolhedor e limpo?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
10d	Você já participou de reuniões em que discutiu com seu gestor e com colegas: Como prestar serviços a adolescentes com ou sem hora marcada?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 36

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–4	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–10	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–4	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–4	

Pontuação total absoluta	0–22	
Pontuação relativa do critério 36	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{22}\right) \times 100$

CRITÉRIO 37.

O estabelecimento de saúde conta com infraestrutura básica (eletricidade, água, saneamento e disposição de resíduos).

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15c	Você assegura que haja sistemas implantados de: Infraestrutura básica (eletricidade, água, saneamento e disposição de resíduos)?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
17d	Você dispõe de orçamento para assegurar: A manutenção da infraestrutura básica do serviço em bom estado?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3a	Verificar a existência de infraestrutura básica: Há um banheiro em funcionamento?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
3b	Verificar a existência de infraestrutura básica: O banheiro conta com instalações em funcionamento para higiene das mãos?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
3c	Verificar a existência de infraestrutura básica: O banheiro está limpo?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
3d	Verificar a existência de infraestrutura básica: Há uma lixeira no banheiro?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
3e	Verificar a existência de infraestrutura básica: O serviço conta com energia elétrica durante todo o horário de atendimento?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
3f	Verificar a existência de infraestrutura básica: O serviço conta com local para a disposição de resíduos em geral?	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3g	<p>Verificar a existência de infraestrutura básica:</p> <p>O serviço conta com armazenamento e disposição segura de resíduos clínicos e potencialmente infecciosos que exigem disposição especial — como equipamento descartável que possa ter entrado em contato com líquidos corporais?</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
3h	<p>Verificar a existência de infraestrutura básica:</p> <p>O serviço conta com armazenamento e disposição segura de objetos perfurocortantes?</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
3i	<p>Verificar a existência de infraestrutura básica:</p> <p>O serviço conta com instalações satisfatórias para higiene das mãos dentro ou ao lado do consultório ou da sala de exame?</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 37

	Categoria	Mínimo — máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–9	
Pontuação total absoluta		0–11	
Pontuação relativa do critério 37		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{11} \right) \times 100$

CRITÉRIO 38.

Há políticas e procedimentos em vigor para proteger a privacidade e o sigilo de adolescentes. Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio conhecem essas políticas e procedimentos bem como suas próprias funções e responsabilidades.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7e	<p>Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço?</p> <p>Diretrizes/POPs para proteger o sigilo e a privacidade dos adolescentes</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11a	No seu serviço de saúde, estão instituídos os seguintes procedimentos para assegurar a privacidade, o sigilo e a segurança das informações médicas? Informações sobre a identidade do adolescente e o motivo da consulta são recolhidas em sigilo durante o processo de registro.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
11b	No seu serviço de saúde, estão instituídos os seguintes procedimentos para assegurar a privacidade, o sigilo e a segurança das informações médicas? Sem o consentimento do adolescente, os funcionários não revelam a terceiros, como parentes, professores ou empregadores, nenhuma informação, dada ao adolescente ou dele recebida.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
11c	No seu serviço de saúde, estão instituídos os seguintes procedimentos para assegurar a privacidade, o sigilo e a segurança das informações médicas? Os arquivos de casos são mantidos em local seguro, acessível apenas ao pessoal autorizado.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
11d	No seu serviço de saúde, estão instituídos os seguintes procedimentos para assegurar a privacidade, o sigilo e a segurança das informações médicas? Medidas são implementadas para impedir o acesso não autorizado a informações armazenadas em meio eletrônico.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
11e	No seu serviço de saúde, estão instituídos os seguintes procedimentos para assegurar a privacidade, o sigilo e a segurança das informações médicas? Para manter a privacidade durante a consulta, há cortinas nas janelas e portas e um biombo que separa a área de consulta da área de exame.	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8a	Verificar se existem recursos para garantir privacidade visual e auditiva: Há cortinas nas portas e janelas.	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
8b	Verificar se existem recursos para garantir privacidade visual e auditiva: A comunicação entre o pessoal da recepção e os visitantes é privativa e não pode ser ouvida por terceiros, nem mesmo por aqueles que estão na sala de espera.	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8c	<p>Verificar se existem recursos para garantir privacidade visual e auditiva:</p> <p>Os consultórios e as salas de exame contam com um biombo que separa a área de exame da área de consulta.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
8d	<p>Verificar se existem recursos para garantir privacidade visual e auditiva:</p> <p>Ninguém do lado de fora consegue ver ou ouvir um cliente adolescente durante a consulta ou o aconselhamento.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10b	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>Os clientes adolescentes são informados de que têm direito ao registro anônimo se assim desejarem.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10c	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>Caso seja solicitado registro anônimo, o cadastro tem nome e código, mas o registro de serviço só contém o código.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10d	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>As informações nos registros laboratoriais (se for o caso) são indicadas por códigos.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10e	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>Os arquivos de casos são mantidos em local seguro, acessível somente aos funcionários autorizados.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10f	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>Os registros são mantidos em local trancado fora do horário de atendimento.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10g	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática:</p> <p>No caso de informações armazenadas em meio eletrônico, são aplicadas medidas para impedir o acesso não autorizado.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14d	<p>Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs:</p> <p>Diretrizes/POPs para a proteção da privacidade e do sigilo das informações dos adolescentes</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8g	Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes: Diretrizes/POPs para a proteção da privacidade e do sigilo das informações dos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
9	Você saberia citar alguma medida para proteger a privacidade e o sigilo dos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17	Em sua opinião, é correto falar com os pais ou professores de um cliente adolescente, sem o seu conhecimento, sobre o problema que o levou a procurar o serviço de saúde?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 38

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–6	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–11	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–20	
Pontuação relativa do critério 38		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{20} \right) \times 100$

CRITÉRIO 39.

Há um sistema implantado de compras e de administração do estoque de medicamentos e provisões necessários para oferecer o pacote de serviços exigido.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15a	Você assegura que haja sistemas implantados de: Administração das compras e do estoque de medicamentos e provisões necessários para oferecer o pacote de serviços exigido aos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
18c	Você tem à mão listas atualizadas de: Medicamentos, provisões e equipamento necessários?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9c	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Registro de estoque de medicamentos e provisões	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
15c	Verificar a disponibilidade das seguintes listas: Medicamentos, provisões e equipamento necessários	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 39

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 39		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 40.

Há um sistema implantado de compra, inventário, manutenção e uso seguro do equipamento necessário para oferecer o pacote de serviços exigido.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15b	Você assegura que haja sistemas implantados de: Compras, inventário, manutenção e uso seguro do equipamento necessário para oferecer o pacote de serviços exigido aos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
18c	Você tem à mão listas atualizadas de: Medicamentos, provisões e equipamento necessários?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15c	Verificar a disponibilidade das seguintes listas. Medicamentos, provisões e equipamento necessários	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 40

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviço de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 40		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

CRITÉRIO 41.

Os profissionais de saúde oferecem aos adolescentes nas comunidades locais consultas durante horário conveniente, com ou sem marcação prévia.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13	Você considera que o horário de atendimento deste serviço é conveniente para adolescentes?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
14	Os adolescentes podem se consultar sem hora marcada?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13	Os adolescentes podem se consultar sem hora marcada?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 41

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 41		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

CRITÉRIO 42.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio adotam políticas e procedimentos para proteger a privacidade e o sigilo dos adolescentes.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4	Se você veio acompanhado de outra pessoa, passou algum tempo a sós com o profissional de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12c	<p>Hoje, quando visitou o serviço, você notou que tem:</p> <p>Cortinas nas portas e janelas para que ninguém possa ver você durante o exame?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17m	<p>Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento:</p> <p>O profissional assegurou a você no início da consulta que suas informações não serão repassadas a ninguém sem seu consentimento?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
10a	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática.</p> <p>Informações sobre a identidade do adolescente e o motivo da consulta são recolhidas em sigilo durante o processo de registro.</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
10b	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática.</p> <p>Os clientes adolescentes são informados de que têm direito ao registro anônimo se assim desejarem.</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
10c	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática.</p> <p>Caso seja solicitado registro anônimo, o cadastro tem nome e código, mas o registro de serviço só contém o código.</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
10d	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática.</p> <p>As informações nos registros laboratoriais (se for o caso) são indicadas por códigos.</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
10e	<p>Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática.</p> <p>Os arquivos de casos são mantidos em local seguro, acessível somente aos funcionários autorizados.</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0

10f	Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática. Os registros são mantidos em local trancado fora do horário de atendimento.	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
10g	Verificar se existem procedimentos de sigilo e sua aplicação na prática. No caso de informações armazenadas em meio eletrônico, são aplicadas medidas para impedir o acesso não autorizado.	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
2	Você acredita que uma pessoa do lado de fora consegue ver o profissional e o cliente durante a consulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
3	Uma pessoa que esteja do lado de fora consegue ouvir a conversa entre o profissional e o cliente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
4	Além dos profissionais que participavam da consulta (médico e/ou enfermeiro), havia mais alguém na sala? (Isso inclui profissionais de saúde que não participaram diretamente dessa consulta específica.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
6a	O profissional explicou ao adolescente que é praxe passar algum tempo a sós com o adolescente ao final da consulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
7	Alguém mais entrou na sala durante a consulta?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
9	O profissional assegurou ao cliente que nenhuma informação será revelada a outra pessoa (pais/outros) sem que ele permita?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
10	O profissional explicou ao cliente as condições em que poderia precisar revelar informações, como nas situações exigidas por lei, e que, se for o caso, o cliente será informado sobre a intenção de revelar, a menos que isso represente maior risco de danos a ele?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
15	Se o adolescente veio acompanhado de outra pessoa (por exemplo, pai/responsável, irmã), o profissional passou algum tempo a sós com o adolescente ao final da consulta?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
21d	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Explica ao adolescente que está acompanhado que é praxe passar algum tempo a sós com o adolescente ao final da consulta?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21g	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Garante que ninguém do lado de fora consiga ver ou ouvir o cliente adolescente durante a consulta ou o aconselhamento?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21h	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Garante que haja um biombo entre a área de consulta e a área de exame?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21i	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Assegura ao cliente adolescente que nenhuma informação será revelada a outra pessoa (pais/outros) sem que ele permita?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21j	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Explica ao cliente adolescente as condições em que poderia precisar revelar informações, como nas situações exigidas por lei, e que, se for o caso, você o informará sobre a intenção de revelar essas informações, a menos que isso represente maior risco de danos a ele?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
21k	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Mantém todos os arquivos/laudos de exames laboratoriais trancados ou protegidos por senha, se no computador?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16	Durante o registro de adolescentes/jovens, é possível que outras pessoas ouçam a conversa?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adultos			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7c	O profissional de saúde obteve a permissão do adolescente antes de revelar essa informação a você?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe, 6=Não se aplica (não há adolescentes na família)	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
8b	O profissional teve um tempo a sós com o adolescente ao final da consulta?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de clientes adultos			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6b	Se você foi acompanhado de outra pessoa, passou algum tempo a sós com o profissional de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
12c	Na sua última visita ao serviço de saúde vizinho, você encontrou: Cortinas nas portas e nas janelas para que ninguém pudesse ver você durante os exames?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
17b	Alguém mais entrou na sala durante a consulta?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
18a	No início da consulta, o profissional assegurou a você que suas informações não seriam reveladas a ninguém sem seu consentimento?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 42

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–7	
3	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–8	
4	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–6	
5	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
6	Pontuação agregada de clientes adultos	0–2	
7	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–4	
Pontuação total absoluta		0–31	
Pontuação relativa do critério 42		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{31}\right) \times 100$

CRITÉRIO 43.

Os medicamentos e as provisões estão disponíveis em quantidades adequadas, sem que haja falta (ruptura de estoque), e são usados equitativamente.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
19	Hoje você deixou de ser atendido por falta de medicamentos ou outros materiais?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6p	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Luvas de látex	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
6q	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Seringas para uso geral descartáveis de uso único ou autodescartáveis	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
6r	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Sabão ou preparações alcoólicas para higienização das mãos	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7a	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Preservativos	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7b	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Pílulas anticoncepcionais orais	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7c	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Pílulas anticoncepcionais de emergência	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7d	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Anticoncepcionais injetáveis	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7e	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Implantes anticoncepcionais	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7f	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Líquidos intravenosos	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7g	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Paracetamol	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7h	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Amoxicilina	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7i	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Atenolol	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7j	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Ceftriaxona	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7k	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Ciprofloxacino	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7l	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Cotrimoxazol em suspensão	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7m	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Diclofenaco	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7n	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Glibenclamida	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7o	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Omeprazol	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7p	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Salbutamol	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7q	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Diazepam	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7r	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Sulfato de magnésio	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
7s	Verificar os níveis mínimos de estoque dos seguintes medicamentos e provisões no serviço: Vacinas	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” o 0 para “Não”
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
28a	Nos últimos 12 meses, algum adolescente deixou de ser atendido por causa de: Falta de estoque recente?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
24	Você já deixou de ser atendido no estabelecimento vizinho por falta de medicamentos ou outros materiais?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 43

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–22	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–25	
Pontuação relativa do critério 43		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{25}\right) \times 100$

CRITÉRIO 44.

O equipamento necessário para oferecer o pacote exigido de serviços aos adolescentes está disponível, em funcionamento e é usado equitativamente.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
20	Hoje você deixou de ser atendido por falta de equipamento ou por que o equipamento não estava funcionando?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6a	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Aparelho para medida da pressão arterial	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para "Sim" ou 0 para "Não"
6b	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Estetoscópio adulto biauricular	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para "Sim" ou 0 para "Não"

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6c	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Estetoscópio fetal monoauricular	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6d	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Tiras reagentes para teste de gravidez	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6e	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Termômetro clínico	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6f	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Balanças para adultos	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6g	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Fita métrica	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6h	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Fonte de iluminação, por exemplo uma lanterna	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6i	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Refrigerador	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6j	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Hemoglobinômetro	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6k	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Tiras reagentes para exame de urina, 10 parâmetros	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6m	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Estadiômetro	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6n	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Oftalmoscópio e acessórios	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6o	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Otoscópio e acessórios	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
6s	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Equipamento de comunicação (telefone ou rádio de ondas curtas)	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6t	O serviço dispõe dos seguintes equipamentos/materiais/provisões: Computador com acesso a e-mail/internet	1=Sim, 0=Não	Atribuir 0,75 para “Sim” ou 0 para “Não”
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
28b	Nos últimos 12 meses, algum adolescente deixou de ser atendido por causa de: Mau funcionamento ou indisponibilidade de equipamento?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
25	Você já deixou de ser atendido no serviço vizinho por falta de equipamento ou por que o equipamento não estava funcionando?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de respostas “1” e “0”
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 44

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–12	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–15	
Pontuação relativa do critério 44		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{15} \right) \times 100$

CRITÉRIO 45.

O estabelecimento de saúde tem horário de atendimento conveniente, procedimentos de agendamento e tempo de espera mínimo.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12a	Hoje, quando veio ao serviço, você encontrou: Horário de atendimento conveniente para você?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
12b	Hoje, quando veio ao serviço, você encontrou: Tempo de espera razoável? (Perguntar por quanto tempo o cliente esperou.)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12a	Na sua última visita ao serviço de saúde vizinho, você encontrou: Horário de atendimento conveniente para você?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
12b	Na sua última visita ao estabelecimento de saúde vizinho, você encontrou: Tempo de espera razoável? (Perguntar por quanto tempo o cliente esperou.)	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 45

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–2	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 45		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 46.

O ambiente do estabelecimento de saúde é acolhedor e limpo.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12d	Hoje, quando veio ao serviço, você encontrou: Assentos confortáveis na área de espera?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
12e	Hoje, quando veio ao serviço, você encontrou: Água potável?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
13a	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Arredores?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
13b	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Áreas de consulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
13c	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Banheiros em funcionamento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12d	Na sua última visita ao serviço de saúde vizinho, você encontrou: Assentos confortáveis na área de espera?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
12e	Na sua última visita ao serviço de saúde vizinho, você encontrou: Água potável?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
13a	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Arredores?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
13b	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Áreas de consulta?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
13c	A limpeza das seguintes áreas era suficiente: Banheiros em funcionamento?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 46

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–5	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–5	
Pontuação total absoluta		0–10	
Pontuação relativa do critério 46		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{10}\right) \times 100$

CRITÉRIO 47.

Os adolescentes obtêm atenção à saúde com privacidade e sigilo durante todo o processo de consulta.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4	Se você veio acompanhado de outra pessoa, passou algum tempo a sós com o profissional de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
12c	Hoje, quando veio ao serviço, você encontrou: Cortinas nas portas e janelas para que ninguém possa ver você durante o exame?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17l	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: Alguém mais entrou na sala durante a consulta?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17n	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: Você se sente seguro de que as informações que deu hoje ao profissional não serão reveladas a ninguém sem seu consentimento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de los usuarios adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
6b	Se você foi acompanhado de outra pessoa, passou algum tempo a sós com o profissional de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
12c	Na sua última visita ao serviço de saúde vizinho, você encontrou: Cortinas nas portas e nas janelas para que ninguém pudesse ver você durante os exames?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"

18b	Você se sentiu seguro de que as informações que deu ao profissional não serão reveladas a ninguém sem seu consentimento?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 47

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–4	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–3	
Pontuação total absoluta		0–7	
Pontuação relativa do critério 47		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{7}\right) \times 100$

CRITÉRIO 48.

O estabelecimento conta com equipamento, medicamentos, provisões e tecnologia necessários para assegurar a oferta de serviços efetivos aos adolescentes.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
19	Hoje você deixou de ser atendido por falta de medicamentos ou outros materiais?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
20	Hoje você deixou de ser atendido por falta de equipamento ou por que o equipamento não estava funcionando?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
24	Você já deixou de ser atendido no estabelecimento vizinho por falta de medicamentos ou outros materiais?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
25	Você já deixou de ser atendido no estabelecimento vizinho por falta de equipamento ou por que o equipamento não estava funcionando?	0=Sim, 1=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 48

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–2	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 48		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 49.

Há políticas e procedimentos em vigor que obrigam a equipe do estabelecimento de saúde a prestar serviços a todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil, a escolaridade, a raça/etnia, a orientação sexual ou outras características.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7k	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Diretrizes/POPs sobre a prestação de serviços equitativos a todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil e outras características?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
10b	As seguintes informações estão expostas no serviço: Compromisso político do estabelecimento de prestar serviços de saúde a todos os adolescentes sem discriminação e de adotar medidas corretivas, caso necessário?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14j	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs sobre a prestação de serviços equitativos a todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil ou outras características	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8e	<p>Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes:</p> <p>Diretrizes/POPs sobre a prestação de serviços a todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil ou outras características?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 49

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 49		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 50.

Há políticas e procedimentos em vigor para a prestação de serviços gratuitos, ou a preço acessível, no ponto de uso.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7j	<p>Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço:</p> <p>Diretrizes/POPs sobre a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
10d	<p>As seguintes informações estão expostas no serviço:</p> <p>Política sobre a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12d	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Política sobre a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
13f	Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas: Políticas e procedimentos para assegurar a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14i	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs para a aplicação de políticas de prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8f	Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes: Diretrizes/POPs sobre a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível aos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 50

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–3	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–6	
Pontuação relativa do critério 50		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{6} \right) \times 100$

CRITÉRIO 51.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio estão cientes das políticas e dos procedimentos supracitados e sabem como colocá-los em prática.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3f	<p>Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente:</p> <p>Políticas e procedimentos para assegurar a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível?</p>	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4f	<p>Você recebeu o seguinte treinamento em atenção à saúde do adolescente:</p> <p>Políticas e procedimentos para assegurar a prestação de serviços gratuitos ou a preço acessível?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 51

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0-1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0-1	
Pontuação total absoluta		0-2	
Pontuação relativa do critério 51		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 52.

O compromisso político do estabelecimento de saúde de prestar serviços de saúde a todos os adolescentes sem discriminação, e de tomar medidas corretivas quando necessário, é exibido em local de destaque.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15	Você viu algum quadro que mencionasse que os serviços serão prestados a todos os adolescentes sem discriminação?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12b	Verificar se as seguintes informações estão expostas no serviço: Compromisso político do estabelecimento de prestar serviços de saúde a todos os adolescentes sem discriminação e de adotar medidas corretivas, caso necessário	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14a	Você viu algum quadro que mencionasse que os serviços serão prestados a todos os adolescentes sem discriminação?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 52

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 52		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$

CRITÉRIO 53.

Os profissionais de saúde sabem quais são os grupos vulneráveis de adolescentes em suas comunidades.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
10	Você conhece algum grupo de adolescentes da sua comunidade vulnerável com relação à saúde?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 53

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0-1	
	Pontuação total absoluta	0-1	
	Pontuação relativa do critério 53	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{1} \right) \times 100$

CRITÉRIO 54.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio demonstram a mesma atitude amistosa, moralmente neutra e respeitosa com todos os adolescentes, sem levar em conta a idade, o sexo, o estado civil, a orientação sexual, a herança cultural, a origem étnica, a incapacidade ou qualquer outro aspecto.

Este critério é avaliado pela comparação das pontuações dos critérios 32 e 34 entre diversos grupos socioeconômicos (por exemplo, pela comparação das pontuações em meninos e meninas, casados e solteiros, etc.). Se os profissionais de saúde e o pessoal de apoio demonstrarem a mesma atitude, não se devem detectar diferenças significativas das pontuações dos critérios supracitados durante as comparações por grupos socioeconômicos.

CRITÉRIO 55.

Os profissionais de saúde prestam serviços a todos os adolescentes sem discriminação, de acordo com as políticas e os procedimentos.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
23a	Você prestaria os seguintes serviços a todos os adolescentes sem levar em conta o sexo, a idade, o estado civil ou a capacidade de pagar? Anticoncepcionais hormonais	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
23b	Você prestaria os seguintes serviços a todos os adolescentes sem levar em conta o sexo, a idade, o estado civil ou a capacidade de pagar? Preservativos	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
23c	Você prestaria os seguintes serviços a todos os adolescentes sem levar em conta o sexo, a idade, o estado civil ou a capacidade de pagar? Tratamento de IST	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
23d	Você prestaria os seguintes serviços a todos os adolescentes sem levar em conta o sexo, a idade, o estado civil ou a capacidade de pagar? Testagem e aconselhamento em HIV	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
23e	Você prestaria os seguintes serviços a todos os adolescentes sem levar em conta o sexo, a idade, o estado civil ou a capacidade de pagar? Interrupção da gravidez/aborto medicamentoso (nos lugares onde é legal)	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 55

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–5	
	Pontuação total absoluta	0–5	
	Pontuação relativa do critério 55	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{5} \right) \times 100$

CRITÉRIO 56.

O estabelecimento de saúde envolve grupos vulneráveis de adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde, bem como em alguns aspectos da prestação dos serviços.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16c	Você já envolveu algum destes grupos nestas atividades? Grupos vulneráveis de adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação de serviços de saúde e na prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 56

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
	Pontuação total absoluta	0–1	
	Pontuação relativa do critério 56	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{1} \right) \times 100$

CRITÉRIO 57.

Todos os adolescentes sem levar em conta a capacidade de pagar, a idade, o sexo, o estado civil, a educação, a origem étnica, a orientação sexual ou outras características relatam experiências semelhantes de atenção.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
21a	Hoje você teve negado o acesso a serviços necessários neste serviço de saúde?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11	O profissional se negou a prestar algum serviço ao cliente adolescente/jovem?	0=Sim, 1=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
23a	Você já teve negado o acesso a serviços necessários no estabelecimento de saúde vizinho?	0=Sim, 1=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 57

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0–1	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa del Critério 57		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

Além disso, o critério 57 poderia ser avaliado por comparação das pontuações dos critérios 23, 32, 34, 35, 47 e 55 de diversos grupos socioeconômicos (por exemplo, comparação das pontuações de meninos e meninas, casados e solteiros, etc.). Se todos os adolescentes tiverem uma experiência semelhante de atenção, não se devem detectar diferenças significativas das pontuações dos critérios supracitados durante as comparações por grupos socioeconômicos.

CRITÉRIO 58.

Grupos vulneráveis de adolescentes são envolvidos no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde, bem como em alguns aspectos da prestação de serviços de saúde.

O critério 58 é avaliado por análise separada dos critérios 77 e 79 para adolescentes vulneráveis.

CRITÉRIO 59.

Há um sistema implantado para coletar dados sobre a utilização dos serviços, que são desagregados por idade, sexo e outras características sociodemográficas pertinentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12	Há um sistema implantado no estabelecimento para coletar dados, desagregados por idade e sexo, sobre a utilização do serviço por causa específica pelos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de estabelecimento entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9a	<p>Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos:</p> <p>O registro da utilização dos serviços tem os dados desagregados por idade e sexo para que se possam extrair informações sobre a utilização do serviço por causa específica pelos adolescentes dos sexos masculino e feminino.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
9b	<p>Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos:</p> <p>Os formulários de notificação têm um formato que permite a apresentação dos dados desagregados por idade e sexo.</p>	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
29a	É possível extrair de seus registros dados sobre a utilização do serviço por causa específica pelos adolescentes, juntamente com o sexo do paciente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14	Há um cadastro separado para registrar adolescentes/jovens?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
15	Há, no cadastro geral, colunas separadas para registrar adolescentes/jovens?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 59

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–2	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–2	
Pontuação total absoluta		0–6	
Pontuação relativa do critério 59		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{6}\right) \times 100$

CRITÉRIO 60.

Os profissionais de saúde são treinados para coletar e analisar dados com a finalidade de orientar as iniciativas de melhoria da qualidade.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
3g	Poderia me dizer quais destes componentes foram abordados no treinamento em saúde do adolescente: Coleta, análise e uso de dados para melhoria da qualidade?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
4b	Como gestor de serviço, você passou por algum dos seguintes treinamentos: Treinamento em melhoria da qualidade da atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13g	Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas: Coleta, análise e uso de dados para melhorar a qualidade da atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4g	Você recebeu o seguinte treinamento em atenção à saúde do adolescente: Coleta, análise e uso de dados para melhorar a qualidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 60

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 60		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 61.

Há ferramentas e mecanismos implantados para automonitoramento da qualidade dos serviços de saúde para adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7l	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Diretrizes/POPs sobre o automonitoramento da qualidade da atenção prestada aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9i	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Ferramentas para autoavaliação pelo serviço da qualidade da atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14k	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs sobre o automonitoramento da qualidade da atenção prestada aos adolescentes	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
30a	Você está a par de alguma ferramenta de automonitoramento da qualidade da atenção no serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 61

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–2	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 61		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 62.

Há mecanismos implantados para vincular a supervisão de apoio às prioridades para melhoria identificadas durante o monitoramento da implementação dos padrões.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
4c	Como gestor de serviço, você passou por algum dos seguintes treinamentos: Treinamento em supervisão de apoio para atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
9e	O serviço faz autoavaliações periódicas: Para informar as prioridades da supervisão de apoio?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 62

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 62		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 63.

Há mecanismos implantados para premiação e reconhecimento de profissionais de saúde e pessoal de apoio com alto desempenho.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7o	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Diretrizes/POPs sobre a premiação e o reconhecimento dos funcionários com alto desempenho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
17f	Você dispõe de orçamento para assegurar: A premiação dos funcionários com alto desempenho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14n	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs sobre a premiação e o reconhecimento dos funcionários com alto desempenho	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 63

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 63		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$

CRITÉRIO 64.

O estabelecimento de saúde coleta dados sobre a utilização dos serviços, desagregados por idade e sexo, e faz autoavaliações periódicas da qualidade da atenção.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9c	O serviço faz autoavaliações periódicas: Para avaliar a qualidade dos serviços de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9k	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Arquivos/relatórios sobre as autoavaliações da qualidade da atenção à saúde do adolescente realizadas	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12	Você já participou de uma autoavaliação da qualidade da atenção prestada aos adolescentes no serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
30b	Você usa essas ferramentas para automonitoramento da qualidade dos serviços de saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11a	Você já participou de uma autoavaliação da qualidade da atenção prestada aos adolescentes no serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 64

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
4	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–5	
Pontuação relativa do critério 64		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{5}\right) \times 100$

CRITÉRIO 65.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio usam dados sobre a utilização do serviço e a qualidade da atenção para planejar ações e implementar iniciativas de melhoria da qualidade.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9d	O serviço faz autoavaliações periódicas: Para estabelecer planos de ação para implantar melhorias?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
16d	O serviço conta com um plano documentado: Para adotar ações de melhoria da qualidade da atenção no serviço com base nos resultados da última autoavaliação?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
31a	Você já participou de reuniões no serviço para analisar os resultados das autoavaliações e planejar ações para a melhoria da atenção à saúde do adolescente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9	Você já participou de reuniões no estabelecimento para discutir a qualidade dos serviços aos adolescentes e planejar ações para a melhoria desse atendimento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 65

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
3	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 65		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 66.

Os profissionais de saúde e o pessoal de apoio recebem supervisão de apoio em áreas identificadas durante as autoavaliações.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8a	Você faz visitas periódicas de supervisão de apoio com ênfase na atenção à saúde do adolescente: Aos profissionais de saúde do serviço?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
8b	Você faz visitas periódicas de supervisão de apoio com ênfase na atenção à saúde do adolescente: Ao pessoal de apoio?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
8c	Você faz visitas periódicas de supervisão de apoio com ênfase na atenção à saúde do adolescente: Aos trabalhadores extensionistas?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9l	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Arquivos das visitas de supervisão de apoio realizadas com ênfase na atenção à saúde do adolescente	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
26a	Seu mentor/supervisor já observou uma consulta sua com um cliente adolescente para ajudá-lo a melhorar a qualidade da atenção?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
26b	Seu mentor/supervisor já orientou você na melhoria da qualidade da atenção aos clientes adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 66

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–3	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
Pontuação total absoluta		0–6	
Pontuação relativa do critério 66		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{6} \right) \times 100$

CRITÉRIO 67.

O bom desempenho é reconhecido e premiado.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
32a	Você ou algum de seus colegas já foi premiado por alto desempenho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
12a	Você ou algum de seus colegas já foi premiado por alto desempenho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 67

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 67		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2} \right) \times 100$

CRITÉRIO 68.

Os relatórios que o estabelecimento de saúde envia aos distritos incluem dados, desagregados por idade e sexo, sobre a utilização por causa específica dos serviços por adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13	Os relatórios do serviço para o município incluem dados, desagregados por idade e sexo, sobre a utilização do serviço por causa específica pelos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9m	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Relatórios ao município que incluem dados, desagregados por idade e sexo, sobre a utilização do serviço por causa específica pelos adolescentes	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
29b	Você comunica os dados sobre a utilização do serviço por adolescentes juntamente com o sexo do paciente?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 68

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 68		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

CRITÉRIO 69.

Os adolescentes são uma das ênfases dos relatórios sobre qualidade da atenção que o estabelecimento envia aos distritos.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14	Os relatórios do serviço para o município sobre a qualidade da atenção têm uma ênfase nos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9n	Verificar os seguintes registros, ferramentas e arquivos: Relatórios ao município sobre a qualidade da atenção com uma ênfase nos adolescentes	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 69

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 69		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2}\right) \times 100$

CRITÉRIO 70.

Os funcionários do estabelecimento de saúde sentem-se apoiados pelos supervisores e motivados a agir de acordo com os padrões.

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
31b	Você considera que tem apoio suficiente de seu supervisor para melhorar a qualidade da atenção para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
31c	Você considera que tem motivação para melhorar a qualidade da atenção para adolescentes e para cumprir os padrões de qualidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de pessoal de apoio

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
11b	Você considera que tem apoio suficiente de seu supervisor para melhorar a qualidade da atenção prestada aos adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
11c	Você considera que tem motivação para melhorar a qualidade da atenção prestada aos adolescentes e para cumprir padrões de qualidade?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de funcionários de apoio entrevistados
Pontuação agregada de pessoal de apoio			Pontuação total

Pontuação final do Critério 70

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de pessoal de apoio	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 70		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4}\right) \times 100$

CRITÉRIO 71.

A estrutura de governança do estabelecimento inclui adolescentes.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
19b	A estrutura ou o conselho do serviço inclui adolescentes?	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 71

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0-1	
	Pontuação total absoluta	0-1	
	Pontuação relativa do critério 71	0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{1} \right) \times 100$

CRITÉRIO 72.

Há uma política implantada para atrair adolescentes para o planejamento, o monitoramento e a avaliação dos serviços.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7m	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço? POPs para envolver os adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde e da prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
7n	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço? POPs para envolver grupos vulneráveis de adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde e da prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de estabelecimento entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14l	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: POPs para envolver os adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde e da prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
14m	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: POPs para envolver grupos vulneráveis de adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde e da prestação de serviços	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Pontuação final do Critério 72

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–2	
Pontuação total absoluta		0–4	
Pontuação relativa do critério 72		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{4} \right) \times 100$

CRITÉRIO 73.

Os profissionais de saúde estão cientes das leis e regulamentações que regem o consentimento livre e esclarecido, e o processo de consentimento é claramente definido por políticas e procedimentos do estabelecimento de acordo com as leis e regulamentações.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
7f	Você dispõe de alguma destas diretrizes/POPs no seu serviço: Diretrizes/POPs sobre consentimento livre e esclarecido?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14e	Verificar a existência das seguintes diretrizes/POPs: Diretrizes/POPs sobre consentimento livre e esclarecido	1=Sim, 0=Não	“Sim”, atribuir com 1 “Não”, atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
8d	Você está a par dos seguintes POPs/ diretrizes: Diretrizes/POPs sobre consentimento livre e esclarecido?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas “1” dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 73

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 73		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$

CRITÉRIO 74.

O estabelecimento de saúde realiza atividades periódicas para identificar as expectativas dos adolescentes sobre o serviço e avaliar sua experiência com a atenção, além de envolver os adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação dos serviços de saúde.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
9a	O serviço faz autoavaliações periódicas: Para identificar as expectativas dos adolescentes em relação aos serviços prestados no estabelecimento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados

9b	O serviço faz autoavaliações periódicas: Para conhecer a experiência dos adolescentes com a atenção?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16a	Você já envolveu algum destes grupos nestas atividades: Adolescentes no planejamento, no monitoramento e na avaliação de serviços de saúde?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 74

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–2	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 74		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3} \right) \times 100$

CRITÉRIO 75.

Os profissionais de saúde dão informações exatas e claras sobre a condição médica e as opções de manejo/tratamento, levando em conta explicitamente a decisão do adolescente sobre as opções e as medidas de acompanhamento preferidas.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17o	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: Você considera que as informações sobre saúde fornecidas durante a consulta foram claras e que você compreendeu bem?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
17p	Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento: O profissional perguntou se você concordava com a proposta de tratamento, procedimento ou solução?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
14	Quando foi necessário obter o consentimento livre esclarecido de um terceiro, também foi obtido o assentimento do adolescente para o serviço/procedimento?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
16d	Durante a consulta, o profissional: Deu informações corretas e claras sobre a condição médica?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16e	Durante a consulta, o profissional: Deu informações corretas e claras sobre as opções de manejo/tratamento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16f	Durante a consulta, o profissional: Perguntou ao cliente adolescente quais eram suas preferências entre as opções de manejo/tratamento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16g	Durante a consulta, o profissional: Deu informações corretas e claras sobre as ações de acompanhamento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16h	Durante a consulta, o profissional: Perguntou ao cliente adolescente quais eram suas preferências em relação às ações de acompanhamento?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16i	Durante a consulta, o profissional: Perguntou ao cliente adolescente se ele tem alguma dificuldade em compreender o tratamento que está sendo oferecido?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16j	Durante a consulta, o profissional: Fez perguntas de sondagem para verificar se o cliente adolescente compreendeu as informações dadas?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16k	Durante a consulta, o profissional: Usou material audiovisual para explicar a anatomia, a doença ou outro aspecto relacionado com o motivo da consulta?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de observações feitas
16m	Durante a consulta, o profissional: Explicou os resultados do exame físico ao cliente?	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
21f	<p>Ao prestar serviços ou aconselhamento a um cliente adolescente, você:</p> <p>Obtém, nos casos em que é necessário o consentimento livre e esclarecido de um terceiro, o assentimento do adolescente para o serviço/procedimento?</p>	1=Sim, 0=Não, 6=Não se aplica	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade			
Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
19	As informações dadas durante a consulta foram claras e você compreendeu bem?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
20a	O profissional perguntou se você concordava com a proposta de tratamento, procedimento ou solução?	1=Sim, 0=Não, 7=Não lembra	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de respostas "1" e "0"
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 75

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0-2	
2	Pontuação agregada de observação direta (interação cliente-prestador de serviço)	0-10	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0-1	
4	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0-2	
Pontuação total absoluta		0-15	
Pontuação relativa do critério 75		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{15} \right) \times 100$

CRITÉRIO 76.

O estabelecimento de saúde realiza atividades para capacitar adolescentes em alguns aspectos da prestação de serviços de saúde.

Ferramenta de entrevista de gestores de serviços de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17c	<p>Você dispõe de orçamento para assegurar:</p> <p>Treinamento dos adolescentes para que prestem certos serviços (por exemplo, educação em saúde por pares e aconselhamento)?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de gestores de serviço entrevistados
Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde			Pontuação total

Ferramenta de observação direta (lista de verificação)

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
13i	<p>Verificar os arquivos/relatórios de treinamento sobre os seguintes temas:</p> <p>Treinamento de adolescentes para que prestem certos serviços (por exemplo, educação em saúde por pares, aconselhamento)</p>	1=Sim, 0=Não	"Sim", atribuir com 1 "Não", atribuir com 0
Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
15b	<p>Você já treinou algum destes grupos nestas áreas:</p> <p>Adolescentes para que prestem certos serviços, por exemplo, educação em saúde por pares, aconselhamento?</p>	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Pontuação final do Critério 76

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de gestores de serviços de saúde	0–1	
2	Pontuação agregada de observação direta (lista de verificação)	0–1	
3	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 76		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$

CRITÉRIO 77.

Os adolescentes participam do planejamento, do monitoramento e da avaliação dos serviços de saúde.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
23b	Hoje, ou em outras ocasiões, você ou seus amigos foram abordados para ajudar os funcionários do estabelecimento a planejar serviços de saúde ou outra atividade com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços, tais como pesquisas, participação em reuniões para discutir a qualidade da atenção ou alguma outra?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
28b	Você ou seus amigos já foram convidados a ajudar os funcionários do estabelecimento no planejamento de serviços de saúde, ou de outra atividade com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços como pesquisas, ou a participar de reuniões para discutir a qualidade da atenção?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 77

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 77		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2} \right) \times 100$

CRITÉRIO 78.

Os adolescentes participam de decisões relativas à própria atenção.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
17q	<p>Hoje, durante sua consulta ou sessão de aconselhamento:</p> <p>De modo geral, você sentiu que participou das decisões relativas a seu atendimento? Por exemplo, você teve oportunidade de expressar sua opinião ou preferência em relação à atenção prestada, e sua opinião foi ouvida e levada em conta?</p>	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
20b	<p>De modo geral, você sentiu que participou da decisão relativa a seu atendimento? Por exemplo, você teve oportunidade de expressar sua opinião ou preferência em relação à atenção prestada e considera que sua opinião foi ouvida e levada em conta?</p>	1=Sim, 0=Não, 8=Não sabe	Número total de Respostas calificadas com "1" dividido por el número total de adolescentes entrevistados en la comunidad
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 78

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–2	
Pontuação relativa do critério 78		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{2} \right) \times 100$

CRITÉRIO 79.

Os adolescentes participam de alguns aspectos da prestação de serviços de saúde.

Ferramenta de entrevista de saída de clientes adolescentes

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
23a	Hoje, ou em outras ocasiões, você ou seus amigos foram abordados para ajudar os funcionários do serviço a trabalharem com os adolescentes nesta clínica/serviço de saúde para adolescentes?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo número total de clientes adolescentes entrevistados
Pontuação agregada de clientes adolescentes			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de profissionais de saúde

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
16b	Você já envolveu algum destes grupos nestas atividades: Adolescentes em algum aspecto da prestação de serviços?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de profissionais de saúde entrevistados
Pontuação agregada de profissionais de saúde			Pontuação total

Ferramenta de entrevista de adolescentes na comunidade

Número	Pergunta	Resposta	Pontuação
28a	Você ou seus amigos já foram convidados a ajudar funcionários no trabalho com adolescentes no estabelecimento vizinho?	1=Sim, 0=Não	Número total de respostas "1" dividido pelo total de adolescentes entrevistados na comunidade
Pontuação agregada de adolescentes na comunidade			Pontuação total

Pontuação final do Critério 79

	Categoria	Mínimo – máximo	Pontuação
1	Pontuação agregada de clientes adolescentes	0–1	
2	Pontuação agregada de profissionais de saúde	0–1	
3	Pontuação agregada de adolescentes na comunidade	0–1	
Pontuação total absoluta		0–3	
Pontuação relativa do critério 79		0 a 100%	$\left(\frac{\text{Pontuação total}}{3}\right) \times 100$







Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS Américas



UNAIDS

Para obter mais informações, entre em contato com:

Departamento de Saúde da Mãe, do Recém-Nascido, da Criança e do Adolescente
(FWC/MCA) – Organização Mundial da Saúde
20 Avenue Appia
1211 Genebra 27 Suíça

Tel.: +41 22 791 3281
Fax: +41 22 791 4853
Email: mncah@who.int
www.who.int/maternal_child_adolescent/en

ISBN 978-92-7-571904-6



9 789275 719046