

Estándares de calidad para la atención integral de **Adolescentes**

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Dirección de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud
Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas
Guatemala 2015



Estándares de calidad
para la atención integral
de
Adolescentes

Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Dr. José Alfonso Cabrera Escobar, Ministro de Salud Pública y Asistencia Social
Dr. Carlos Enrique Mazariegos Morales, Viceministro Administrativo
Dr. Luis Felipe García Ruano, Viceministro Técnico
Dr. Rodolfo Mauricio Zea Flores, Viceministro de Atención Primaria en Salud
Dr. Mario Alberto Figueroa Álvarez, Viceministro de Hospitales
Lic. Gustavo Adolfo Rendón, Dirección General de Regulación, Vigilancia y control de la Salud
Dra. Verónica Castellanos Jefa del Depto. De Regulación de los Programas de Atención a las Personas

Representantes de la Mesa Técnica de Salud “Prevenir con Educación”

Dr. Francisco Cerezo Marlar, Programa Nacional de Salud Reproductiva
Dr. Gustavo Batres, Comité Técnico Ministerial de Muerte Materna
Dr. José Roberto Molina, Programa de Violencia Sexual
Lic. Antony Cruz, Unidad de Comunicación Social
Licda. Marina Méndez, Departamento de Desarrollo y Capacitación
Dr. Luis Arturo Morales Bustamante, Sistema Integral de Atención en Salud
Dra. Juana Abdo, Unidad de Supervisión Monitoreo y Evaluación
Lic. Oscar Godoy, Departamento de Promoción y Educación en Salud
Dra. Marcela Pérez, Unidad de Atención de la Salud de los Pueblos Indígenas.
Dr. Ademir Vásquez, Programa Nacional de Inmunizaciones
Dra. Maira Sandoval, Programa Adolescencia y Juventud
Licda. Celeste Arévalo, Programa Seguridad Alimentaria y Nutricional
Licda. Ana María Ríos, Programa ITS, VIH y Sida
Dra. Fryda Sandoval, Programa Salud Integral de la Niñez
Lic. Víctor Miranda, Unidad de Investigación
Dr. Juan Carlos Reyes, Clínicas de Adolescentes.



Equipo Técnico Responsable

Dra. Maira Sandoval, Programa de Adolescencia y juventud
Licda. Jenifer González, Depto. De Promoción y Educación en Salud
Licda. Magaly Zea, Depto. De Promoción y Educación en Salud
Licda. Helen Vásquez, Programa de Adolescencia y Juventud
Licda. Trinidad Ovando. Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
Licda. Rachel Tezagüic de Morales, Programa Nacional de Salud Reproductiva

Apoyo Técnico

Dra. Hilda Rivas, UNFPA
Dr. Alejandro Silva Rodriguez, UNFPA
Ing. Evelyn García, OPS/OMS
Licda. Ana Cecilia Escobar, cooperación interagencial UNICEF, UNFPA, OPS/OMS

Cooperación Internacional Técnica y Financiera

UNFPA
UNICEF
OPS/OMS



Presentación

La población adolescente, comprendida entre 10 y 19 años constituye un segmento significativo de la población guatemalteca (23%). La adolescencia es una etapa importante, en la que se transita de la niñez a la edad adulta; en ella ocurren cambios importantes de tipo emocional, social, biológico y cognitivo. Las y los adolescentes integran un grupo heterogéneo, con diferentes necesidades y capacidades, según su nivel de desarrollo y el entorno en que se desenvuelven.

Después de los Acuerdos de Paz, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), con el objetivo de reducir las brechas de inequidad en los servicios de salud, elaboró un plan nacional de adolescencia, enfocado a brindar atención a través de acciones de corto, mediano y largo plazo. Este plan tuvo aportes multisectoriales y de los propios adolescentes, quienes manifestaron la necesidad de una atención integral y diferenciada. A partir de entonces, se iniciaron acciones para sensibilizar y fortalecer la capacidad del personal responsable de la atención de adolescentes y se elaboraron materiales técnico normativo y educativos, con el apoyo de la cooperación internacional.

Es en el año 2003, que se crea el Programa salud integral de la niñez y adolescencia, SINA (Acuerdo Ministerial SPM-2089-2003), hoy Programa de adolescencia y juventud (según Acuerdo Ministerial SPM-581-2011; regulado por el Acuerdo Ministerial SPM-877-2012). En este proceso, se han formulado políticas y planes, como la Política Salud para la adolescencia y juventud y la Política Nacional de la Juventud, con el fin de avanzar en la mejora de la atención integral y diferenciada a la población adolescente y joven.

Actualmente, se cuenta con un marco legal, político y normativo para la atención a adolescentes en la red de servicios de salud, que a la vez constituye el marco de referencia para la implementación de la Carta acuerdo “Prevenir con Educación”, este acuerdo se operacionaliza por medio de dos mesas técnicas, una biministerial, con el Ministerio de Educación y otra ministerial, las cuales buscan el desarrollo de estrategias enfocadas en salud sexual y reproductiva, prevención de embarazos en adolescentes, violencia sexual, ITS y VIH, y promoción de la salud, con enfoque de derechos humanos.

No obstante, las condiciones que enfrentan hoy en día las y los adolescentes, les colocan en situaciones de riesgo, esto refuerza la importancia de fortalecer el sistema de salud para responder a las necesidades de esta población, para ello, se presentan los Estándares de calidad para la atención integral de adolescentes, que buscan no solo mejorar la calidad de los servicios de salud, sino también facilitar el acceso a ellos, para promover, proteger y mejorar su salud y bienestar. Si bien este proceso es dinámico y requiere de revisiones periódicas, constituye un avance importante en el desarrollo de servicios amigables para adolescentes en Guatemala.

Dr. José Alfonso Cabrera Escobar
Ministro de Salud Pública y Asistencia Social





Índice

Introducción	10
Ámbitos de aplicación	11
Definiciones operativas	11
Estándares de calidad	13
Estándar 1	15
Estándar 2	17
Estándar 3	19
Estándar 4	21
Estándar 5	23
Estándar 6	25
Estándar 7	27
Estándar 8	29
Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad	31
Planeación	31
Monitoreo y evaluación	32
Calificación de los instrumentos	35
Detalle de la calificación	35
Análisis de datos	38
Acciones y seguimiento	38
Bibliografía	40
Anexo A. Instructivo para el llenado de los instrumentos de monitoreo/evaluación	42
Anexo B. Instrumentos de monitoreo/evaluación	84
Anexo C. Distribución de preguntas por instrumentos según estándar de calidad	113
Anexo D. Clasificación de criterios según instrumento de monitoreo/evaluación y número de pregunta	121
Anexo E. Hojas de calificación – Estándares de calidad	123
Anexo F. Informe de resultados	153
Anexo G. Plan de mejora	155

Introducción

Hablar de estándares de calidad no es algo nuevo, la calidad es considerada un elemento esencial del derecho a la salud e iniciativas a nivel global instan a los países a priorizar la calidad como una forma de reforzar el enfoque de derechos humanos en salud. El respeto, privacidad, confidencialidad, una atención sin estigma, ni discriminación y orientación libre de prejuicios, son algunos de los aspectos que pueden acercar a los y las adolescentes a los servicios de salud y que están relacionados también con la dimensión de la calidad.

Los programas, estrategias y acciones eficaces que se lleven a cabo a favor de la población adolescente, pueden proteger la inversión en salud pública realizada durante la infancia y favorecer mejores condiciones de salud en la edad adulta. Esto cambia la perspectiva de abordaje y la importancia que debe darse al grupo de adolescentes, de manera especial en el caso de Guatemala, por el importante porcentaje de la población que significa.

Si bien, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha avanzado en el desarrollo del marco normativo para la atención integral y diferenciada para adolescentes y participa de manera activa en las diferentes instancias a nivel interinstitucional, el reto principal lo constituye lograr la implementación de la normativa y lineamientos técnicos disponibles. Se necesita alcanzar un mayor número de adolescentes, especialmente aquellos que se encuentran fuera del sistema escolar y en condición de mayor vulnerabilidad, promover su participación e integración a los procesos, dando prioridad al enfoque de prevención en salud, sin descuidar las necesidades de atención e información que requieren.

Basándose en la propuesta de la Organización Mundial de la Salud de estándares de calidad, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala decidió asumir el reto y el compromiso de adoptar los ocho estándares que a nivel global se proponen. Durante este proceso, se realizaron diferentes acciones como la revisión del marco global, así como del marco legal, político y normativo a nivel nacional; se condujo discusiones técnicas sobre el tema con un equipo profesional multidisciplinario, para adaptar los ocho estándares al contexto del país; se definieron los criterios de cada estándar; se formularon los instrumentos para su evaluación; y, finalmente se trabajó en su validación. El paquete de estándares de calidad, está compuesto por el documento de definición de estándares y siete anexos que contienen los instrumentos y herramientas de apoyo para su implementación. Según se avance en su aplicación, será necesario considerar revisiones periódicas para su actualización y mejora.

Por otro lado, la participación del personal de salud en este proceso es un factor clave para avanzar en el desarrollo de servicios amigables y de calidad para adolescentes, pero fundamentalmente para mejorar la atención y la salud de ellas y ellos. Este esfuerzo que se inicia es de todos y todas.



Ámbitos de aplicación

Los estándares de calidad para la atención de adolescentes, fueron desarrollados para su implementación, tanto a nivel de la red de servicios de salud, como en las actividades de alcance comunitario que el MSPAS impulsa. Si bien su ámbito de aplicación se enfoca en los servicios públicos de salud, puede ser igualmente utilizada en los servicios dirigidos por organizaciones no gubernamentales (ONG) y del sector privado. La población objetivo de estos estándares, la constituyen las y los adolescentes entre 10 y 19 años; no obstante, su aplicación podrá extenderse a jóvenes hasta los 24 años de edad.

El proceso para su implementación será gradual y para ello la autoridad máxima del MSPAS nombrará al personal técnico multidisciplinario integrado por Viceministerio de Hospitales, Viceministerio Técnico, a través del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, específicamente del Programa de Adolescencia y Juventud y el Programa Nacional de Salud Reproductiva; la Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud (SIAS), a través del Departamento de Promoción y Educación en Salud (PROEDUSA) la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación (USME); quienes serán responsables de coordinar el desarrollo de la estrategia a seguir, así como de la elaboración del plan para su ejecución.

Definiciones operativas

Para una mejor comprensión de los estándares de calidad, se comparten algunos conceptos que se consideran básicos para su aplicación.

Adolescencia: etapa del curso de vida comprendida entre los 10 y 19 años, es un período de cambios biopsicosociales que marcan el final de la niñez. Se divide en tres etapas, adolescencia temprana (10 a 13 años), adolescencia media (14 a 16 años) y adolescencia tardía (17 a 19 años).

Juventud: período de transición entre la adolescencia y la vida adulta. Para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, se utiliza el rango de 20 a 29 años de edad.

Atención integral de la adolescencia: es el abordaje de la adolescencia bajo un enfoque biopsicosocial, considerando su contexto social y cultural. Promueve los estilos de vida saludables, reconociendo que obedecen a aprendizajes individuales, sociales y culturales, que deben ser analizados en su complejidad.

Atención diferenciada: atención que se brinda a las y los adolescentes considerando la edad, sexo, género y pueblo o comunidad lingüística, tomando



en cuenta necesidades, intereses e inquietudes ofreciendo alternativas en la toma de decisiones asertivas para la vida.

Criterio del estándar: es un elemento medible de un estándar, que define una característica del servicio que necesita existir (criterio de insumos) o aplicado (criterio de proceso) con el fin de alcanzar el estándar definido (criterio de salida).

Derecho a la salud: el derecho a la salud es un derecho inclusivo, no sólo se refiere a la atención de salud oportuna y apropiada, sino también a que deben existir las condiciones que permitan a todas las personas vivir de la manera más saludable posible. Estas condiciones son denominadas "factores determinantes básicos de la salud" y comprenden: agua potable y condiciones sanitarias adecuadas; alimentos aptos para el consumo; nutrición y vivienda adecuada; condiciones de trabajo y un medio ambiente que benefician la salud; educación e información sobre temas relacionados con la salud; pertinencia cultural e igualdad de género.

El derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: 1. Disponibilidad; 2. Accesibilidad; 3. Aceptabilidad; y 4. Calidad.

Estándar de calidad: es una declaración de un determinado nivel de calidad en la prestación de los servicios, que se requiere para satisfacer las necesidades de los beneficiarios. Un estándar define las expectativas de desempeño, estructuras, o procesos necesarios para que se proporcionen servicios de salud seguros, equitativos, aceptables, accesibles, eficaces y apropiados para los y las adolescentes.

Factores de riesgo: cualquier rasgo, característica o exposición de una persona a determinado entorno o circunstancias, que aumenta su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Los factores de riesgo no sólo están asociados con una mayor probabilidad de aparición de la enfermedad, sino también mayor gravedad y mayor duración de los principales problemas de salud.

Factores protectores: Los factores de protección se refieren a las condiciones que mejoran la resistencia de las personas a los factores de riesgo y trastornos. Han sido definidos como aquellos factores que modifican, aminoran o alteran la respuesta de una persona a algunos peligros ambientales que predisponen a una consecuencia de inadaptación

Paquete básico de atención para adolescentes: conjunto de servicios integrales para adolescentes que deben ofrecer los establecimientos de salud, en el marco de la provisión continua y de calidad, orientada hacia la promoción, prevención, atención y rehabilitación en salud, tomando en cuenta a la persona, pero también



en el contexto de su familia y comunidad.

Servicios de salud amigables para adolescentes: son aquellos servicios que buscan satisfacer las demandas de salud de la población adolescente, acorde a sus necesidades, brindando una atención integral, diferenciada y de calidad. Como parte de los servicios amigables para adolescentes el MSPAS cuenta con los llamados Espacios amigables para adolescentes y las Clínicas de atención integral y diferenciada de adolescentes.

Para que los servicios de salud sean considerados como amigables para las y los adolescentes, deben tener las siguientes características:

- Apropriados: se prestan los servicios de salud que las y los adolescentes necesitan.
- Efectivos: se prestan los servicios de salud apropiados, de manera correcta y se contribuye positivamente a la salud de las y los adolescentes.
- Accesibles: las y los adolescentes pueden acceder a los servicios de salud que se prestan.
- Aceptables: los servicios de salud se prestan de una manera que satisface las expectativas de usuarios adolescentes.
- Equitativos: todas y todos los adolescentes, no solo los pertenecientes a ciertos grupos, pueden tener acceso a los servicios de salud que necesitan.

Estándares de calidad

Los estándares de calidad constituyen una herramienta de apoyo en la formulación de políticas y planificación de servicios de salud, con el propósito de mejorar la calidad de la atención a la población adolescente. En este esfuerzo para poder lograr el desarrollo de los servicios de salud de calidad para adolescentes, es necesario asegurar que el paquete básico sea ofrecido de manera atractiva, con los servicios que ellas y ellos necesitan, de manera respetuosa y libre de prejuicios. La participación de adolescentes durante este proceso es indispensable, así como el apoyo y respaldo de los miembros de la comunidad.

Los estándares de calidad no son instrumentos para evaluar el desempeño del personal de salud. La finalidad de esta herramienta es que, a través de su implementación, se incremente el uso de los servicios de salud entre las y los adolescentes, a la vez que se logra mejorar la condición de salud y bienestar de esta población.



Estándares de calidad para la atención de adolescentes	
Conocimiento en materia de salud de los y las adolescentes	Estándar 1. Los y las adolescentes están bien informados sobre su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.
Apoyo comunitario	Estándar 2. Los padres, tutores, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias reconocen y apoyan la prestación de servicios de atención integral en salud para las y los adolescentes, reconocen su valor y promueven su utilización.
El paquete de servicios	Estándar 3. El servicio de salud brinda un paquete básico de atención, que responde a las necesidades de los adolescentes, incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación e integra un sistema de referencia y respuesta.
Competencias de los proveedores	Estándar 4. El servicio de salud brinda un paquete básico de atención, que responde a las necesidades de los adolescentes, incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación e integra un sistema de referencia y respuesta.
Instalaciones y equipo de los servicios de salud	Estándar 5. El servicio de salud dispone de un horario adecuado, un entorno agradable y limpio, que mantiene la privacidad y la confidencialidad. Dispone del equipo, medicamentos e insumos necesarios para garantizar la provisión de servicios de calidad para adolescentes.
Equidad	Estándar 6. El servicio de salud brinda atención de calidad a todos los adolescentes, acorde a sus necesidades, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, nivel educativo, origen étnico, discapacidad u otras características.
Mejora de los datos y la calidad	Estándar 7. El servicio de salud recopila, analiza y utiliza datos sobre el uso de servicios y la calidad de la atención a adolescentes.
Participación de los y las adolescentes	Estándar 8. Adolescentes participan en la planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.



Estándar 1

Los y las adolescentes están bien informados sobre su propia salud, saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.

Descripción

Es necesario que las y los adolescentes tengan acceso a información y se les apoye para comprender y utilizar de manera asertiva esa información, de forma que busquen promover y mantener estilos de vida saludable. La adolescencia constituye una etapa crucial del desarrollo, en la que se adquieren habilidades que se mantendrán en la edad adulta, así como hábitos que pueden afectar o beneficiar su salud. Esto hace importante trabajar a favor de su empoderamiento y orientarles para reconocer oportunamente cuándo se necesita atención en salud u otros servicios, como información, orientación y consejería.

Los esfuerzos para apoyar a adolescentes en el desarrollo de habilidades sociales y cognitivas, que determinen el nivel de motivación y la capacidad que les facilite acceder, comprender y utilizar la información en salud que reciben, constituye una responsabilidad que implica a diferentes actores, instituciones y organizaciones, más allá del Ministerio de Salud. El estándar 1, refuerza la importancia de la información y la educación en salud, tanto en el servicio como en la comunidad, así como de la comunicación orientada al cambio de comportamiento, para apoyar a adolescentes a actuar conforme al conocimiento recibido e incidir positivamente en su salud y la de los demás.

Los materiales informativos deben ser desarrollados de acuerdo al contexto, en un formato y lenguaje apropiado para adolescentes de diferentes grupos etarios y étnicos. La información relacionada con los tipos de servicio y horarios de atención, debe ser socializada de manera clara para ayudar a adolescentes a comprender de mejor manera la disponibilidad de los servicios y cómo se puede acceder a ellos.



Estándar 1. Los y las adolescentes están bien informados sobre su propia salud, saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio de salud tiene un letrero que indica el horario de atención para adolescentes. 2. El servicio de salud tiene un plan de actividades para promover la salud integral y los servicios de salud para adolescentes. 3. El servicio de salud cuenta con material informativo y educativo sobre salud integral, actualizado y desarrollado específicamente para adolescentes, visible y disponible, que incluye también material sobre salud sexual y reproductiva. 4. Los servicios de salud cuentan con personal específico para proporcionar educación en salud integral a adolescentes e informarles acerca de los servicios de salud disponibles. 5. El servicio de salud cuenta con personal y voluntarios¹ capacitados para el trabajo comunitario dirigido a adolescentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. El personal de salud y voluntarios proporcionan información en salud integral, incluyendo salud sexual y reproductiva, así como orientación necesaria acorde a la edad del adolescente. 7. Las actividades para promover la salud y aumentar el uso de los servicios por parte de adolescentes, se llevan a cabo de acuerdo al plan de actividades. 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Los adolescentes están bien informados sobre su propia salud. 9. Los adolescentes conocen qué servicios de salud están disponibles, dónde y cuándo se proporcionan y cómo pueden obtenerlos.

Estándar 2

Los padres, tutores, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias reconocen y apoyan la prestación de servicios de atención integral en salud para las y los adolescentes, reconocen su valor y promueven su utilización.

Descripción

Padres, familia, tutores, maestros, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias, y en general la comunidad, juegan un rol importante en apoyar a las y los adolescentes en el acceso y uso de los servicios de salud. Para que sean efectivos, los programas dirigidos a la población adolescente necesitan contar con una red de apoyo que respalde su implementación. Este estándar establece parte de las expectativas de apoyo que se espera de padres, maestros y otros miembros de la comunidad para fomentar el uso de los servicios de salud por parte de los adolescentes.

El servicio de salud debe informar a la comunidad en general, acerca de la importancia de proveer servicios de salud para adolescentes, sea a través de la visita a un establecimiento o a través de los programas comunitarios. Sin embargo, solo informar a los miembros de la comunidad acerca de la importancia que adolescentes utilicen los servicios de salud, es insuficiente. Para asegurar que padres, líderes y otros miembros de la comunidad apoyen a las y los adolescentes, es esencial que el servicio trabaje en coordinación con miembros de la comunidad y las organizaciones, para desarrollar procesos de información y educación en salud, estrategias de comunicación y materiales, así como planificar la provisión de servicios. Involucrar a las y los adolescentes en estos esfuerzos es especialmente importante.



Estándar 2. Los padres, tutores, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias reconocen y apoyan la prestación de servicios de atención integral en salud para las y los adolescentes, reconocen su valor y promueven su utilización.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>10. El servicio de salud posee un listado actualizado de actores, organizaciones e instituciones con las que coordina para promover que adolescentes utilicen los servicios disponibles.</p> <p>11. El servicio de salud tiene un plan de actividades para incrementar el apoyo de padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias para promover que adolescentes utilicen los servicios de salud integral.</p> <p>12. El servicio de salud cuenta con materiales de apoyo para informar a padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias acerca de la importancia de proveer servicios de salud integral para adolescentes, incluyendo la salud sexual y reproductiva.</p>	<p>13. El servicio de salud, con la participación activa de adolescentes, involucra a padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias en actividades relacionadas con la prestación de servicios de atención integral en salud para adolescentes.</p> <p>14. Personal de salud informa a padres, tutores, líderes comunitarios y representantes de organizaciones juveniles y comunitarias que visitan los servicios de salud, acerca de la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud, incluyendo la salud sexual y reproductiva.</p> <p>15. Personal de salud y voluntarios informan a padres, tutores, líderes comunitarios y maestros durante actividades comunitarias, acerca de la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud.</p> <p>16. Personal de salud y voluntarios informan a redes locales, organizaciones juveniles y comunitarias acerca de la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud.</p>	<p>17. Padres, tutores, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias apoyan la prestación de servicios de atención integral en salud y su utilización por adolescentes.</p>



Estándar 3

El servicio de salud brinda un paquete básico de atención, que responde a las necesidades de los adolescentes, incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación, e integra un sistema de referencia y respuesta.

Descripción

Los servicios de salud deben aprovechar las oportunidades para realizar intervenciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades y evitar enfocarse únicamente en la atención clínica. Los factores de riesgo asociados con morbilidad y mortalidad en la adolescencia deben recibir la atención necesaria desde la atención primaria de salud y en general en los servicios de salud. En este sentido, se requiere un abordaje integral y diferenciado para adolescentes, que atienda problemas de salud que pueden ser descuidados con facilidad, como la salud mental, la nutrición, uso de sustancias psicoactivas, lesiones intencionales y no intencionales y enfermedades crónicas. Contar con guías y el marco normativo necesario, es indispensable para definir con claridad los servicios que se proveen a adolescentes, así como los criterios y lineamientos que deben seguirse para ello.

El estándar 3 resalta tres aspectos importantes de la atención, primero que los establecimientos de salud deben ofrecer diferentes servicios como promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación; segundo, el paquete básico que se ofrece debe reflejar las necesidades de las y los adolescentes en su(s) comunidad(es). Si bien las prioridades pueden variar de comunidad a comunidad, la necesidad en materia de atención para adolescentes abarca diferentes áreas que se consideran clave, como: salud sexual y reproductiva, VIH, salud mental, nutrición, actividad física, uso y abuso de sustancias psicoactivas, inmunizaciones, lesiones y violencia. Tercero, es importante que se defina qué servicios se van a proveer en cada establecimiento, cuáles se van a manejar con referencia y cuáles serán entregados a nivel comunitario.

La coordinación entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y las diferentes instituciones, organizaciones y sectores es indispensable. A nivel local, se requiere de alianzas y una coordinación interinstitucional y multisectorial estrecha, que permita la entrega y referencia de servicios que respondan adecuadamente a las necesidades de las y los adolescentes.



Estándar 3. El servicio de salud brinda un paquete básico de atención, que responde a las necesidades de los adolescentes, incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación, e integra un sistema de referencia y respuesta.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>18. Se encuentra disponible el marco normativo que define el paquete básico de atención para adolescentes según nivel de resolución.</p> <p>19. Se encuentra disponible el proceso que define el sistema de referencia y respuesta a nivel intraministerial e interinstitucional.</p>	<p>20. Personal de salud provee el paquete básico de atención para adolescentes, incluyendo la salud sexual y reproductiva, tanto a nivel del servicio como en el ámbito comunitario.</p> <p>21. Personal de salud implementa el sistema de referencia y respuesta establecido, acorde a las necesidades de adolescentes.</p>	<p>22. El servicio de salud provee un paquete básico de atención en salud integral que responde a las necesidades de los adolescentes.</p>



Estándar 4

El personal de salud demuestra las competencias técnicas requeridas para prestar servicios de atención integral en salud, de calidad y apropiados para la población adolescente.

Descripción

Las actitudes, conocimientos y habilidades de los proveedores de salud influyen en la calidad de la atención que reciben las y los adolescentes. Se espera que el personal de salud respete, proteja y vele por que se cumplan el derecho a la salud de los y las adolescentes, que implica entre otras cosas derecho a la información libre de prejuicios, privacidad, confidencialidad, no discriminación y atención de calidad. Existe la necesidad de fortalecer las competencias técnicas del personal de salud, para facilitar la forma en la que se comunican con adolescentes, proveerles conocimientos que les permitan abordar y comprender diferentes situaciones relacionadas con el desarrollo en esta etapa del curso de vida y apoyar en la prevención de enfermedades y hábitos que pueden afectar su salud. Adicionalmente, las actitudes y creencias que puede tener el personal de salud o bien voluntarios, pueden llevarles a omitir o negar ciertos servicios para adolescentes (por ejemplo, negarse a proveer métodos anticonceptivos a adolescentes sexualmente activos, no casados/as).

El estándar 4 establece las expectativas de las competencias técnicas y actitudinales que se requieren del personal de salud para una atención eficiente, efectiva y de calidad, incluyendo la incorporación del enfoque de género y derechos humanos en la atención en salud para adolescentes. Para asegurar la competencia técnica, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se esfuerza por garantizar que el número, calidades y habilidades del personal de salud sean adecuados para la entrega del paquete básico de atención para adolescentes a través de las normas de atención vigentes. Para favorecer un adecuado desempeño del personal de salud, se asegura mantener al día la gestión del servicio, entrenar en nuevas habilidades, o nuevos aspectos relacionados con equipo y procedimientos, se provee oportunidad de realizar entrenamientos en el servicio y otras posibilidades de educación. Aun cuando no esté disponible un programa formal de educación continua en salud de adolescentes, el servicio utiliza oportunidades flexibles de aprendizaje como seminarios, supervisión facilitadora, revisión de casos, acceso en línea a fuentes de información, educación a distancia, etc. para mantener actualizado al personal. Además, se cuenta con herramientas técnicas actualizadas para la toma de decisiones y manejo clínico de casos, como guías, protocolos y normas, que permiten asegurar una atención efectiva.



Estándar 4. El personal de salud demuestra las competencias técnicas requeridas para prestar servicios de atención integral en salud, de calidad y apropiados para la población adolescente.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>23. El servicio de salud cuenta con el personal requerido para la atención integral en salud a adolescentes.</p> <p>24. Personal de salud posee las competencias² técnicas necesarias para proveer el paquete básico de atención integral a adolescentes, incluyendo la salud sexual y reproductiva</p> <p>25. Personal de salud ha sido capacitado y sensibilizado sobre la importancia de respetar el de derecho de los adolescentes a la información, privacidad, confidencialidad, y a recibir atención de manera respetuosa, sin prejuicios, ni discriminación.</p> <p>26. Se encuentran disponibles las herramientas técnicas de apoyo para la toma de decisiones en la atención a adolescentes (normas, guías, protocolos, algoritmos).</p> <p>27. Se cuenta con un mecanismo de supervisión facilitadora para mejorar la atención integral en salud para adolescentes.</p> <p>28. El programa de educación continua, incluye un componente de atención integral en salud para adolescentes.</p>	<p>29. Personal de salud aplica normas, guías, protocolos y algoritmos, para la atención integral en salud de adolescentes, que incluye la salud sexual y reproductiva.</p> <p>30. Personal de salud se relaciona con los adolescentes respetando su derecho a la información, privacidad, confidencialidad, y a recibir atención de manera respetuosa, sin prejuicios, ni discriminación.</p>	<p>31. Adolescentes reciben servicios de atención integral en salud, de acuerdo al paquete básico, de manera amigable, confidencial, respetuosa, sin prejuicios, ni discriminación</p> <p>32. Adolescentes reciben orientación e información, clara y apropiada a su edad, para facilitar la toma de decisiones.</p>



Estándar 5

El servicio de salud dispone de un horario adecuado, un entorno agradable y limpio, que mantiene la privacidad y la confidencialidad. Dispone del equipo, medicamentos e insumos necesarios para garantizar la provisión de servicios de calidad para adolescentes.

Descripción

Por lo general, para que las y los adolescentes tengan acceso y utilicen los servicios de salud, se requieren entre otras cosas, de horarios de atención convenientes y accesibles (por ejemplo fuera del horario escolar o laboral) y procedimientos flexibles para citas (por ejemplo la posibilidad de recibir consulta sin previa cita). Las características físicas del establecimiento (limpieza, infraestructura que facilite la confidencialidad y privacidad) y la dotación de equipo, medicamentos e insumos, también favorecen la actitud e interés de los adolescentes para buscar atención y utilizar los servicios disponibles.

El estándar 5 resalta la importancia de las características de tipo organizacional y de diseño del establecimiento que son importantes para proveer atención integral y diferenciada accesible, eficiente y segura, en un ambiente confiable y de apoyo para las y los adolescentes. Este estándar tiene tres elementos importantes: uno tiene que ver con la organización de las horas de funcionamiento y la atención para responder a las necesidades de las y los adolescentes; el segundo se enfoca en la importancia de las características de diseño del lugar y las políticas internas para asegurar la privacidad y confidencialidad; y, la tercera enfatiza la importancia de contar con los sistemas que aseguren un equipamiento adecuado, la existencia de suministros y medicamentos necesarios.

En todo momento, deberá garantizarse la privacidad y la confidencialidad en la atención a adolescentes, excepto en aquellos casos cuando el personal está obligado legalmente a reportar a las autoridades correspondientes, determinados incidentes, como por ejemplo agresiones sexuales. El o la adolescente deben ser informados siempre de este principio.

Los lineamientos para proteger la privacidad y confidencialidad de adolescentes, deben abarcar: registro e información de la identidad del adolescente y su motivo de consulta; todo el proceso de atención, desde su llegada al establecimiento hasta la entrega del servicio; el manejo de registros, los expedientes se archivan en un lugar seguro, accesibles solo a personal autorizado, además se considera el acceso restringido a la información almacenada de manera electrónica e implementa procesos para prevenir el acceso no autorizado y, el manejo de información; y el uso de información, el personal no divulga a terceras personas (familiares, maestros, empleadores) ninguna información dada a o recibida del adolescente, sin su consentimiento.



Estándar 5. El servicio de salud dispone de un horario adecuado, un entorno agradable y limpio, que mantiene la privacidad y la confidencialidad. Dispone del equipo, medicamentos e insumos necesarios para garantizar la provisión de servicios de calidad para adolescentes.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>33. Están disponibles los criterios que facilitan la atención integral a adolescentes, a través de un horario adecuado y un ambiente agradable y limpio.</p> <p>34. El lugar de atención para adolescentes cuenta con servicios básicos (electricidad, agua, sanitarios, depósitos de basura).</p> <p>35. Se cuenta con lineamientos para proteger la privacidad y confidencialidad³ de adolescentes.</p> <p>36. Se encuentra disponible un sistema de logística de medicamentos e insumos necesarios para la entrega del paquete básico de atención.</p> <p>37. El equipo necesario para la entrega de servicios para adolescentes se encuentra incluido en el inventario del servicio.</p>	<p>38. Personal de salud brinda atención integral en horarios que son convenientes para los adolescentes, de acuerdo a la organización del servicio.</p> <p>39. Personal de salud aplica los lineamientos para proteger la privacidad y confidencialidad en la atención a adolescentes.</p> <p>40. Medicamentos e insumos que incluyen métodos anticonceptivos, están disponibles para proveer el paquete básico de atención integral para adolescentes.</p> <p>41. El equipo necesario para proveer el paquete básico de atención a adolescentes, está disponible y funcionando.</p>	<p>42. El servicio de salud posee un ambiente agradable y limpio.</p> <p>43. Adolescentes, en todo el proceso de consulta, reciben atención de manera amigable, privada y confidencial.</p> <p>44. El servicio de salud provee atención integral a adolescentes utilizando los equipos, medicamentos e insumos necesarios que aseguran la calidad de atención.</p>



Estándar 6

El servicio de salud brinda atención de calidad a todos los adolescentes, acorde a sus necesidades, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, nivel educativo, origen étnico, discapacidad u otras características.

Descripción

Algunos grupos de adolescentes de la comunidad pueden quedarse fuera de la planificación y de la entrega de servicios, debido a que son menos visibles, son socialmente marginados o estigmatizados o no tienen quién abogue por ellos.

Este estándar refuerza la importancia de proveer atención con equidad, de tal manera que todos los y las adolescentes, no sólo ciertos grupos, puedan obtener los servicios de salud que necesitan. Resalta que la equidad se preocupa por todas las dimensiones de la atención de calidad que se incluyen en estos estándares, se refiere a que la equidad no solo se observa a nivel de los servicios utilizados por diferentes grupos de adolescentes, sino también a nivel de respeto, competencia técnica, uso de medicamentos y tecnología, involucramiento en el proceso de atención, su planificación, monitoreo y evaluación, etc.

El servicio coordina y colabora con otras instituciones y organizaciones, incluyendo otras instancias que ofrecen servicios de salud, para identificar a grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad en su comunidad, comprender sus necesidades y promover su participación (que se relaciona además con los estándares 2 y 8). Personal técnico normativo a nivel central, gerentes y responsables de los servicios planifican y coordinan políticas y procedimientos para asegurar la equidad y la calidad de la atención, monitorear su implementación e identificar las medidas necesarias para mejorar la atención cuando sea necesario. Los servicios de salud proveen atención de manera gratuita y accesible para la población adolescente.



Estándar 6. El servicio de salud brinda atención de calidad a todos los adolescentes, acorde a sus necesidades, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, nivel educativo, origen étnico, discapacidad u otras características.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>45. Existen políticas y procedimientos que establecen la gratuidad de los servicios y la obligatoriedad del personal de proveer atención integral en salud a todos los adolescentes.</p> <p>46. El servicio de salud cuenta con material informativo, que expone el compromiso del servicio de salud a proveer una atención integral sin discriminación.</p> <p>47. El personal de salud conoce los grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad en su(s) comunidad(es).</p>	<p>48. El personal de salud muestra una actitud amigable, respetuosa y sin prejuicios a todos los adolescentes.</p> <p>49. El personal de salud provee atención integral a todos los adolescentes, incluyendo atención en salud sexual y reproductiva, sin discriminación.</p> <p>50. El servicio de salud toma acciones correctivas al identificar casos de discriminación a adolescentes</p> <p>51. El servicio de salud involucra a grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad, en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.</p>	<p>52. Adolescentes, independientemente de su edad, sexo, estado civil, educación, origen étnico, orientación sexual, discapacidad u otras características, reportan experiencias similares respecto a la calidad de atención recibida⁴.</p> <p>53. Grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad, están involucrados en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.</p>



Estándar 7

El servicio de salud recopila, analiza y utiliza datos sobre el uso de servicios y la calidad de la atención a adolescentes.

Descripción

La formulación de políticas de salud y el diseño de programas específicos que beneficien a adolescentes, requieren información estratégica sobre los comportamientos asociados a la salud y los servicios disponibles para este grupo poblacional. En este último caso, la información proviene de la recolección de datos de rutina, sin embargo las evaluaciones de los servicios y de la calidad de la atención son muy importantes.

Los registros del sistema de información incluyen datos acerca de la edad, el sexo, grupo étnico, el problema que presenta, el diagnóstico y los servicios prestados. Sin embargo, es indispensable que esta información sea desagregada por edad para el grupo de adolescentes de 10-19 años e idealmente por subgrupos etarios de 10 a 14 y de 15 a 19 años.

Este estándar hace hincapié en la importancia de las acciones que realiza el servicio para recopilar, analizar y utilizar datos sobre causas específicas respecto al uso de servicios y la calidad de la atención, desglosados por edad, sexo y grupo étnico, entre otros. En algunos casos seguramente se tendrá interés de desagregar los datos por otras características importantes, como escolaridad, estado civil u otras características socioeconómicas, sin embargo deberán evaluarse adecuadamente las ventajas o desventajas de hacerlo, de acuerdo también al contexto local, ya que en algunos lugares pudieran ser percibidas como barreras para tener acceso a los servicios. El personal involucrado en estos procesos debe recibir entrenamiento y herramientas adecuadas para gestionar, socializar y reportar los datos e información sobre adolescentes de manera útil e informativa. También necesitan apoyo tecnológico adecuado. El logro más importante, es que los datos disponibles sean analizados y utilizados adecuadamente para la planificación e implementación de acciones a favor de la población adolescente. La motivación del personal para participar en la mejora de la calidad depende de diferentes factores, incluyendo algunos fuera del control de los responsables de los servicios del sistema de salud. Sin embargo, acciones tales como la supervisión facilitadora y los reconocimientos por el desempeño del personal pueden ayudar a impulsar el involucramiento en las iniciativas de mejora de la salud.



Estándar 7. El servicio de salud recopila, analiza y utiliza datos sobre el uso de servicios y la calidad de la atención a adolescentes.

Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>54. Se encuentra disponible un sistema para recopilar datos sobre la demanda de servicios, desagregada por edad, sexo y otras características sociodemográficas relevantes⁵.</p> <p>55. El personal de salud es capacitado para recopilar, analizar y utilizar datos para la toma de decisiones.</p> <p>56. Se encuentra disponible un sistema de monitoreo de la implementación de los estándares de calidad.</p> <p>57. Están disponibles las recomendaciones para reconocer el esfuerzo y los logros del personal de salud y voluntarios.</p>	<p>58. El servicio recopila datos desagregados por características sociodemográficas.</p> <p>59. El servicio de salud realiza de manera regular evaluaciones sobre la calidad de la atención, basados en los estándares.</p> <p>60. El personal de salud recibe acompañamiento técnico para mejorar la calidad de atención, con base a los resultados del monitoreo de la implementación de los estándares de calidad.</p> <p>61. El servicio de salud reconoce el esfuerzo y los logros del personal y voluntarios que trabajan en la atención integral a adolescentes.</p>	<p>62. Los servicios de salud cuenta con los datos de la demanda de servicios, desagregados por edad, sexo y otras características sociodemográficas relevantes.</p> <p>63. El personal de salud planifica e implementa acciones para la mejora continua de la calidad, basado en el análisis de la información disponible.</p>

Estándar 8

Adolescentes participan en la planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.

Descripción

Los adolescentes tienen derecho a participar en las decisiones que afectan su vida. La participación significativa de las y los adolescentes es un componente clave en la atención de calidad y es esencial que esté impulsada y apoyada por personal institucional y miembros de la comunidad. Existen múltiples maneras para que adolescentes puedan participar, ellas y ellos tienen importantes contribuciones que aportar en lo que se refiere al diseño de políticas, planificación, ejecución y seguimiento de los servicios prestados en la comunidad. Por otra parte, si se generan oportunidades, se les empodera y capacita, los adolescentes podrían ser efectivos educadores de pares, consejeros, entrenadores y promotores. Las y los adolescentes son quienes pueden tener el mejor conocimiento sobre sus vidas y sus necesidades, y tienen la capacidad para identificar enfoques o soluciones que mejor se adapten a la gestión y alternativas del cuidado de su salud. Ignorar el punto de vista de las y los adolescentes puede conducir a la pérdida de contacto y seguimiento (por ejemplo, la interrupción de un tratamiento).

El estándar enfatiza tres áreas importantes para la participación de los adolescentes. En primer lugar, la participación en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud; en segundo lugar, la participación en la toma de decisiones sobre su propio cuidado; y en tercer lugar, la participación en ciertos aspectos de la prestación de servicios. Los proveedores de salud tienen la obligación de asegurar que están disponibles las oportunidades para que adolescentes puedan ejercer estos derechos.

Conocer las percepciones de adolescentes relacionadas con los servicios de salud, son importantes para saber cómo se está avanzando en responder a sus necesidades y mejorar la calidad de la atención. La participación que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social puede lograr para esto es limitada, por lo que es recomendable solicitar apoyo a otras instituciones y organizaciones comunitarias relacionadas con la atención de salud e involucradas en los procesos de información, educación y atención a adolescentes.

Los adolescentes tienen derecho a participar en los procesos relacionados con su propio cuidado. A menos que el adolescente no tenga la capacidad de toma de decisiones, o ésta haya sido delegada legalmente a un tercero, el adolescente puede estar involucrado en la toma de decisiones sobre los aspectos relacionados con su atención, incluyendo su negación a recibirla. Algunos procedimientos o tratamientos requieren del consentimiento y asentimiento informado. El servicio posee políticas y procedimientos respecto a cómo manejar el consentimiento y el asentimiento informado y se asegura que el personal de salud los conoce y respeta.



Estándar 8. Adolescentes participan en la planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.

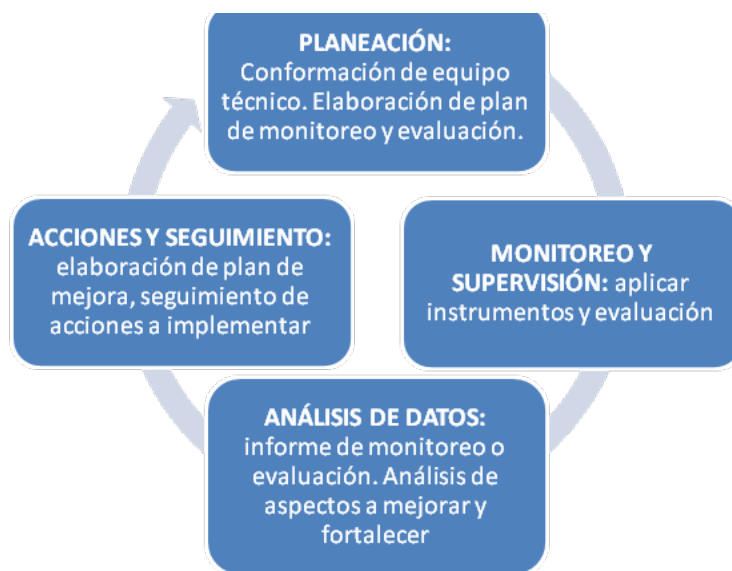
Criterios		
Insumos	Proceso	Resultado
<p>64. Se encuentra disponible una política de salud que establece el compromiso de involucrar a adolescentes en la planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.</p> <p>65. El personal de salud conoce el derecho de los adolescentes a participar en la mejora continua de la calidad de atención y tomar decisiones sobre aspectos relacionados con su salud</p>	<p>66. El servicio de salud lleva a cabo actividades regulares para identificar las expectativas de los adolescentes respecto al servicio⁶, evalúa su experiencia de atención e involucra a adolescentes en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios de salud.</p> <p>67. Personal de salud provee información clara acerca de las condiciones médicas y alternativas de tratamiento, y toma en cuenta la decisión del adolescente en cuanto a la opción de su preferencia y acciones de seguimiento.⁷</p> <p>68. El servicio de salud lleva a cabo actividades para el fortalecimiento de las capacidades de adolescentes, relacionadas a la provisión de servicios de salud⁸.</p>	<p>69. Adolescentes están involucrados en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios de salud.</p> <p>70. Adolescentes están involucrados en acciones relacionadas a la provisión de servicios.</p>



Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad

Para una adecuada implementación de los estándares de calidad para la atención integral de adolescentes, deberá seguirse los pasos que componen el ciclo de mejora (figura 1), proceso que estará bajo la responsabilidad del equipo técnico multidisciplinario nombrado por la autoridad máxima del MSPAS para este efecto (ver sección Ámbitos de aplicación).

Figura 1. Ciclo de mejora.



Fuente: Adaptado de Centro Nacional de Medicina Tropical (2013)

Planeación

La conformación del o los equipos técnicos necesarios para desarrollar el proceso, así como la elaboración del plan de monitoreo y evaluación de la implementación de los estándares de calidad para la atención integral a adolescentes están a cargo del equipo técnico multidisciplinario. Para esto, deberán discutirse los criterios a seguir para seleccionar los servicios y organizar las visitas de monitoreo/evaluación. Todos los servicios en donde se brinde atención a adolescentes, y no sólo los espacios amigables (en sus diferentes modalidades) y las clínicas de atención integral, deben ser evaluados.

Para ello, es importante que el equipo técnico multidisciplinario esté conformado, mínimamente, por representantes de:

- **Nivel central de hospitales**
- **Viceministerio Técnico, a través de:**
 - * DRPAP específicamente:
 - Programa de Adolescencia y Juventud
 - Programa Nacional de Salud Reproductiva;
 - Programa Nacional de ITS, VIH/Sida
- **Dirección General del SIAS, a través de:**
 - * PROEDUSA
 - * USME
 - * Primer nivel de atención
 - * Segundo nivel de atención
- **Centro Nacional de Epidemiología (CNE)**
- **Sistema de Información Gerencial de Salud (SIGSA)**

Con representantes de las instancias que conforman el equipo técnico, se organizarán los equipos multidisciplinarios para el monitoreo y la evaluación.

Monitoreo y evaluación

Las visitas de monitoreo deben ser programadas cada seis meses y la visita de evaluación cada dos años, con el fin de dar un tiempo apropiado para la implementación de los cambios y mejoras en la atención a adolescentes, que puedan redundar en una mejora de la calidad de atención a este grupo poblacional.

Se considera especialmente importante las alianzas y coordinaciones que se pueden desarrollar a nivel local y el apoyo que otras organizaciones o instituciones puedan dar en la aplicación de algunos de los instrumentos. En este caso, el MSPAS debe brindar las orientaciones, inducciones o capacitaciones que sean necesarias.

Para el desarrollo del proceso de monitoreo/evaluación, se han desarrollado nueve instrumentos (ver anexos A y B), formulados para conocer el cumplimiento de los estándares y criterios definidos, por lo que algunos de ellos van dirigidos a adolescentes, otros a personal de salud y se incluyen también instrumentos de observación y verificación. Según el instrumento a utilizar, así se recomienda el número de aplicaciones o entrevistas a realizar. Sin embargo, este número puede variar y eso dependerá, en buena parte, del contexto en el que se aplique y de los recursos con los que se cuente. La tabla 1 resume algunas recomendaciones.

Tabla1:**Instrumentos de monitoreo/evaluación y el tamaño muestral recomendado**

Instrumento de monitoreo/evaluación	Tamaño muestral recomendado
Entrevista a adolescentes	Aproximadamente seis adolescentes por cada servicio de salud, pueden ser tres mujeres y tres hombres, pero esto depende del tipo de servicio que se monitorea o evalúa. Idealmente, debe entrevistarse adolescentes a nivel comunitario, pero en este caso debe tomarse en cuenta que deben ser adolescentes que han utilizado los servicios de salud.
Entrevista a padres, tutores o líderes comunitarios	En este caso, los padres y las madres son el principal informante, ya que probablemente sean ellos quienes puedan tener una mayor influencia en la demanda de atención en salud por parte de los adolescentes. Habrá que analizar, según el contexto local, las personas a seleccionar para la entrevista. Se recomienda incluir a diferentes miembros de la comunidad (líderes comunitarios, familiares, maestros, familiares), de tal forma que se pueda tener un punto de vista más amplio. Al seleccionar a padres para la entrevista, se deberá asegurar la participación tanto de padres como de madres y la representación de diferentes grupos socioeconómicos, según aplique. En términos generales, la recomendación es elegir de dos a tres personas de cada categoría (por ejemplos: madres, padres, líderes religiosos, maestros, líderes comunitarios).
Entrevista a responsable del servicio de salud	Este instrumento se aplica una sola vez, al responsable del servicio de salud. En algunos casos, el responsable puede requerir la participación de otra persona, lo cual debe ser anotado. Cuando, por razones de fuerza mayor, no sea posible entrevistar al responsable del servicio, la entrevista puede hacerse a la persona designada por él/ella para el efecto.
Entrevista a personal de promoción de la salud	En los establecimientos en que se cuente con cinco o menos personas que trabajen en promoción de la salud, todos deben ser entrevistados; si hay más de cinco, pero menos de diez personas destinadas a la promoción de la salud, al menos cinco deben ser entrevistados; si hay más de diez, se debe entrevistar al 50%.



Entrevista a personal de salud	En los establecimientos en que se cuente con menos de cinco profesionales de salud (médicos, enfermeras/os), todos deben ser entrevistados; si hay más de cinco, pero menos de diez profesionales, al menos cinco deben ser entrevistados; si hay más de diez profesionales de salud, la recomendación es que se debe entrevistar al 50%.
Entrevista a voluntarios	Muchos de los servicios de salud cuentan con apoyo de voluntarios, como pueden ser adolescentes y jóvenes, miembros de la comunidad o de otras organizaciones. En este caso se recomienda entrevistar al menos a cinco voluntarios en cada servicio. Si el número de voluntarios es menor a cinco, deberá entrevistarse a la totalidad de voluntarios que colaboran en el servicio. De existir algún programa o coordinación de voluntarios a nivel local, se recomienda entrevistar a cinco voluntarios por comunidad, según aplique.
Guía de observación de la atención	Este instrumento se plantea para ser aplicado de manera presencial (siempre que la o el adolescente esté de acuerdo). La recomendación es observar entre tres a cinco casos por servicio de salud. En caso las circunstancias no permitan aplicarlo presencialmente, podrá hacerse a través de la revisión de expedientes, con cita registrada en los últimos seis meses. Se revisarán como mínimo cinco expedientes por servicio, seleccionados al azar.
Lista de chequeo y herramienta de observación	Seguramente para completar este instrumento será necesaria la interacción con diferentes personas en el servicio de salud. Esto dependerá más bien, del tipo de servicio y de sus características particulares.
Lista de chequeo a nivel central MSPAS	Según la persona que se entreviste, es probable que pueda apoyar en la verificación de todos los ítems. Se recomienda considerar la entrevista a personal del DRPAP. No obstante, puede ser que se requiera verificar alguna información con profesionales de otras áreas del nivel central, como SIAS, hospitales, entre otros.

Nota. Fuente: Adaptado de Ministerio de la Salud de la Nación Argentina; Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. (2011).



Calificación de los instrumentos

Como se mencionó, la implementación de los estándares de calidad para la atención integral a adolescentes debe ser un proceso gradual. En lo que respecta al monitoreo o evaluación de su implementación, el procedimiento para realizar una evaluación por estándar, permitirá tomar mejores decisiones y definir las estrategias más adecuadas para avanzar en la mejora de la calidad en la atención a adolescentes.

Al finalizar la aplicación de los instrumentos la persona responsable debe hacer la revisión y calificación correspondiente, tomando como herramientas de apoyo las hojas de calificación por estándar (anexo C).

Detalle de la calificación

El porcentaje de cumplimiento de los estándares se calcula en diferentes fases. Primero se procede a calificar cada instrumento aplicado y realizar el cálculo de cumplimiento por estándar, por instrumento. Posteriormente se promedian los resultados según el número de personas a las que se aplicó el instrumento y se saca el porcentaje de cumplimiento por estándar. El procedimiento se repite para cada estándar por instrumento, hasta tener el porcentaje total por estándar. Finalmente se procede a calcular el porcentaje general de cumplimiento.

Codificación de las respuestas:

- | | | | |
|------------------|-------------|-----------------|---|
| • Cada respuesta | SI | se marca con un | 1 |
| • Cada respuesta | NO | se marca con un | 2 |
| • Cada respuesta | N/A o No sé | se marca con | 0 |

El número de ítems marcados como N/A o No sé se restan del número total de preguntas que evalúan el estándar en cada instrumento (ver hojas de calificación por estándar), lo que nos da el número total de ítems a calificar por instrumento para cada estándar.

El número de ítems marcados como NO, no se contabilizan.



Descripción del proceso de calificación:

Se inicia calificando los ítems que corresponden a cada estándar según instrumento aplicado. Se calcula multiplicando el número total de ítems marcados como SI (codificados con 1), multiplicándolos por 100 y dividiendo el resultado por el número total de ítems a calificar, como se muestra en el ejemplo 1:

Ejemplo 1:

Estándar 1

EA-Entrevista a adolescentes

Número total de ítems para estándar 1 en este instrumento (Referencia: hoja de calificación por estándar)	= 8
Número de ítems marcados como N/A	= 02
Número de ítems marcados como SI (punteo del instrumento)	= 5
Número de ítems marcados como NO	= 1
Número total de ítems a calificar cumplimiento	= 8-2 = 6

Porcentaje de cumplimiento de estándar por instrumento para un solo instrumento aplicado:

$$5 \times 100 / 6 = 83.33\%$$

Para el caso de la lista de chequeo y observación; la lista de chequeo a nivel central; y la entrevista al responsable del servicio; que se aplican una sola vez en cada monitoreo o evaluación, el cálculo según número de ítems a calificar por instrumento para cada estándar, se realiza una sola vez y ese resultado es el que se utiliza en el cálculo total por estándar y para el cumplimiento general de los estándares de calidad.

En el caso de los otros instrumentos se debe calcular el porcentaje de cumplimiento de cada entrevista realizada, luego se hace una sumatoria de cada porcentaje según el número de entrevistas realizadas y, posteriormente, se calcula el promedio para tener el porcentaje de cumplimiento por instrumento. Revise el ejemplo 2.

Ejemplo 2:

Estándar 1

EV - Entrevista a adolescentes

Porcentaje de cumplimiento – entrevista 1	= 83.33%
Porcentaje de cumplimiento – entrevista 2	= 82%
Porcentaje de cumplimiento – entrevista 3	= 73.08%
Porcentaje de cumplimiento – entrevista 4	= 69.45%
Suma	= 307.86/4 = 76.96%

Para este ejemplo, el instrumento entrevista a adolescentes reporta un 76.96% de cumplimiento del estándar 1.

Este procedimiento se replica para cada instrumento por estándar. Posteriormente, se procede a calcular el porcentaje total de cumplimiento del estándar que se evalúa, lo que se obtiene al hacer la sumatoria del resultado de todos los instrumentos (por estándar). Revise el ejemplo 3.

Ejemplo 3:

Estándar 1

Lista de chequeo y herramienta de observación	= 77.36 %
Lista de chequeo a nivel central	= 85.00 %
Entrevista a responsable del servicio	= 80.00%
Entrevista para personal de promoción de la salud	= 72.00%
Entrevista para personal de salud	= 75.00 %
Entrevista a voluntarios	= 77.00 %
Entrevista a adolescentes	= 76.96 %
Suma	= 543.32/7 = 77.62%

Para este ejemplo, el porcentaje de cumplimiento del estándar 1 en determinado servicio de salud es de 76.61%.

Realizado el cálculo del porcentaje de cumplimiento de cada estándar, se registra en la hoja de calificación (Anexo E) y se procede a calcular el porcentaje total de cumplimiento general de los estándares de calidad, que se obtiene al hacer la sumatoria del resultado de cumplimiento de cada estándar y calcular el respectivo promedio. Revise el ejemplo 4.

Ejemplo 4:

Estándar 1	= 77.62 %
Estándar 2	= 85.00 %
Estándar 3	= 80.00%
Estándar 4	= 72.00%
Estándar 5	= 75.00 %
Estándar 6	= 77.00 %
Estándar 7	= 76.96 %
Estándar 8	= 68.45 %
Suma	= 543.32/8 = 76.5%

Para este ejemplo, el porcentaje de cumplimiento en la implementación de los estándares de calidad en determinado servicio de salud es de 76.61%. El resultado debe ser registrado en el formato de informe de resultados (Anexo F).



Análisis de datos

Aplicados, revisados y calificados los instrumentos de monitoreo/evaluación, la persona responsable del equipo de campo que realiza el monitoreo o evaluación, compila la información para preparar el informe correspondiente y brindar retroalimentación de los resultados al servicio de salud. Para ello, se debe utilizar el formato que aparece en el Anexo F, que sirve de base para reportar el nivel de cumplimiento de los estándares de cada servicio, así como aquellos aspectos que se deben mejorar y fortalecer.

El nivel de implementación de los estándares de calidad, se clasifica según el porcentaje de cumplimiento:

Puntaje menos de 40%		No cumple con los estándares
Puntaje 40 a menos de 85%		Cumple parcialmente
Puntaje entre 85-100 %		Cumple con los estándares de calidad.

Esta clasificación debe realizarse para cada estándar, ya que esto permite orientar de mejor manera las acciones a tomar para apoyar al servicio en la mejora continua de la calidad. Para tener una impresión del cumplimiento general de los estándares de calidad, puede hacerse también una clasificación del porcentaje general.

Cabe destacar que los instrumentos permiten realizar un análisis a mayor detalle. El nivel de desagregación del informe o reporte del monitoreo/evaluación, según sea el caso, dependerá en buena parte del interés y la disponibilidad de recursos técnicos y financieros con que se cuente.

Acciones y seguimiento

El servicio de salud elaborará su plan anual de mejora y seguimiento de acciones, para avanzar en la implementación de los estándares de calidad para la atención a adolescentes, considerando para ello las áreas a fortalecer identificadas en el monitoreo o evaluación realizada. Este plan deberá ser entregado al equipo coordinador del nivel central, en un plazo no mayor a un mes después de realizado el monitoreo o evaluación. La primera visita de monitoreo o evaluación que se realice constituirá la línea basal y según los resultados obtenidos se formulará el plan de mejora, que será revisado en las visitas posteriores y actualizado acorde al contexto y necesidades.



Otro aspecto relevante en este proceso, lo constituye la supervisión facilitadora que realice el área o distrito de salud, de manera mensual o bimensual según se organicen. Para ello, el apoyo que brinde el nivel central para el desarrollo de este tipo de supervisión es igualmente importante y necesario, especialmente para fortalecer las capacidades del personal, superar las debilidades existentes y mejorar la calidad de la atención. Adicional a esto, el propio servicio de salud puede implementar un control de avance realizando autoevaluaciones periódicas, para lo que puede utilizar los instrumentos disponibles.



Bibliografía

Centro Nacional de Medicina Tropical (2013). Instituto de Salud Carlos III – Ministerio de Economía y Competitividad. Rodríguez Reinado, C.; Blasco Hernández, T. Recomendaciones para la buena práctica en la implementación del ciclo de mejora en calidad asistencial. Madrid, España: Centro Nacional de Medicina Tropical – Instituto de Salud Carlos III.

Family Care International; United Nations Population Fund; World Health Organization. Meeting Report. Expert consultation on the development of regional adolescent sexual and reproductive health standards in Latin America and the Caribbean. 2014, December 9-11. Panamá. 2015.

Ministerio de la Salud de la Nación Argentina; Organización Mundial de la Salud/ Organización Panamericana de la Salud. (2011). Evaluación de calidad. Una guía para la evaluación de los servicios de salud amigables para los adolescentes. Argentina: autor.

Ministerio de Salud. (2012). Norma técnica de salud: Criterios y estándares de evaluación de servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes. Perú: autor.

MSPAS-Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2015). Atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes. Guatemala: autor.

MSPAS-Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2014). Guía para la implementación y funcionamiento de espacios amigables para adolescentes y jóvenes. Guatemala: autor.

MSPAS-Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2010). Normas de atención en salud integral para primero y segundo nivel. Guatemala: autor.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos; Organización Mundial de la Salud. Folleto informativo No. 31. El derecho a la salud. Organización Panamericana de la Salud. (2008). Estrategia regional para mejorar la salud de los adolescentes y jóvenes. Resolución CD48.R5, 48º Consejo Directivo. (60ª Sesión del Comité Regional). Washington, D.C.: autor.

Organización Mundial de la Salud. Prevención de los trastornos mentales. Intervenciones efectivas y opciones de políticas. Informe compendiado: un informe del Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias de la Organización Mundial de la Salud, en colaboración con el Centro de Investigación de Prevención de las Universidades de Nijmegen y Maastricht. Ginebra: WHO; 2004. Disponible en: http://www.who.int/mental_health/evidence/Prevention_of_mental_disorders_spanish_version.pdf



Organización Mundial de la Salud. (2014). Salud para los adolescentes del mundo. Una segunda oportunidad en la segunda década. Resumen. Ginebra: autor.

WHO.int [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; c2015 [citado 17 agosto 2015]. Factores de riesgo [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/

World Health Organization. (2011). Making Health Services Adolescent Friendly. Ginebra: autor.

World Health Organization. (2010). Quality Assessment Guidebook: A guide to assessing health services for adolescent clients. Ginebra: autor.

World Health Organization. (2015). Global Health 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 1: Standards and criteria. Ginebra: autor.

World Health Organization. (2015). Global Health Standards for Quality Health-Care Services for Adolescents. A guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health care services for adolescents. Volume 2: Implementation guide. Ginebra: autor.

World Health Organization. (2015). Global Health 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 3: Tools to conduct quality and coverage measurement surveys to collect data about compliance with the global standards. Ginebra: autor.

World Health Organization. (2015). Global Health 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. Ginebra: autor.



Anexo A.

Instructivo para el llenado de los instrumentos de monitoreo/evaluación

Como parte del paquete de estándares de calidad para la atención integral a adolescentes, se desarrolló este instructivo que tiene como propósito ampliar la información sobre el llenado de cada uno de los instrumentos para el monitoreo/evaluación de la implementación de estos estándares.

Instrumentos:

1. Entrevista para adolescentes - EA
2. Entrevista para padres, tutores, líderes comunitarios – EPTLC
3. Entrevista para responsable del servicio de salud – ERSS
4. Entrevista a personal de promoción de la salud – EPPS
5. Entrevista a personal de salud - EPS
6. Entrevista para voluntarios – EV
7. Guía de observación de la atención - GOA
8. Lista de chequeo y herramienta de observación – LCO
9. Lista de chequeo a nivel central - LCNC

Recomendaciones generales

Para aplicar los instrumentos de monitoreo/evaluación, es importante tomar en cuenta algunos aspectos que se consideran clave en el desarrollo de este tipo de procesos, especialmente en la relación con los informantes, tanto a nivel central, servicio de salud y a nivel comunitario.

- El monitoreo o evaluación, debe realizarse mostrando respeto a las personas y al trabajo que se realiza; así también a la comunidad, su cultura y creencias; tomando en consideración el contexto en el que se vive.
- Debe elegirse cuidadosamente el lugar en el que se realizará la entrevista, garantizando la confidencialidad y la comodidad de la persona.
- Es importante utilizar un lenguaje sencillo, claro, que sea comprensible a la persona que se está entrevistando.
- Antes de la aplicación de cualquiera de los instrumentos, debe presentarse, saludar a la persona, explicar cuál es la finalidad, cómo se llevará a cabo, el tiempo aproximado de duración y solicitar su anuencia para la entrevista o la aplicación del instrumento,.

Mi nombre es _____. Estamos realizando un monitoreo/evaluación de la calidad de la atención que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social brinda a adolescentes en este servicio. Estoy interesado en conversar con usted/contigo sobre.... Esta entrevista llevará aproximadamente xxx minutos.



- Es necesario resaltar y abordar con las personas a entrevistar, lo relacionado a la confidencialidad y el anonimato en las respuestas.
La entrevista es anónima (no tomaré su/tu nombre) y toda la información que me comparta(s) será estrictamente confidencial y será utilizada únicamente con el propósito de conocer cómo se da la atención a adolescentes. Solo las personas involucradas en el análisis de datos tendrán acceso a este instrumento.

Su/tu participación en esta entrevista es voluntaria y la información que nos proporcione(s) nos ayudará a mejorar los servicios de salud para adolescentes.

- En algunos cuestionarios se hace referencia a la necesidad de verificar que la atención sea adecuadamente registrada en el formulario SIGSA que le corresponde. Para referencia, se incluye la siguiente tabla con el nombre de los formularios disponibles.

Formularios SIGSA

No. Formulario	Nombre
SIGSA 1	Registro mensual de nacimientos
SIGSA 2	Registro mensual de defunciones
SIGSA 3CS	Registro diario de consulta en centro de salud
SIGSA 3H	Registro diario de consulta en hospital
SIGSA 3PS	Registro diario de consulta y post-consulta en puesto de salud y centro de convergencia
SIGSA 4	Registro diario de post-consulta en centros de salud y hospitales
SIGSA 5A	Registro de vacunación y suplementación. Cuaderno de la niña y el niño menor de 5 años
SIGSA 5B	Registro de vacunación para la mujer de 15 a 49 años y otros grupos
SIGSA 5C	Consolidado mensual de vacunación
SIGSA 5C Anexo	Anexo - Consolidado mensual de vacunación
SIGSA 5DA	Consolidado mensual de seguimiento de casos de desnutrición aguda sin complicaciones en niñas y niños menores de 5 años
SIGSA 5DACU	Cuaderno de seguimiento casos de desnutrición aguda sin complicaciones en niñas y niños menores de 5 años
SIGSA 6 MENSUAL	Producción según tipo de personal (informe mensual)
SIGSA 6 TRIMESTRAL	Producción según tipo de personal (informe trimestral)
SIGSA 6 ANUAL	Informe anual
SIGSA 7	Reporte mensual de morbilidad prioritaria
SIGSA 8	Producción por servicio según unidades de medida
SIGSA 15	Carné niña y niño –
SIGSA 18	Registro semanal de vigilancia epidemiológica
SIGSA 22	Registro diario de odontología



- Antes de finalizar, debe revisarse el instrumento, para verificar que todas las respuestas fueron marcadas. En aquellos casos que sea necesario se marcará “no aplica N/A” o “No sé”, en el caso de algunas preguntas del instrumento dirigido al responsable del servicio. No deben quedar respuestas en blanco.
- Al terminar, se debe agradecer la participación y colaboración del entrevistado, e informarle que podrán recibir retroalimentación de los resultados a través del servicio de salud.

Instrumentos

A. Entrevista para adolescentes – EA

Datos sociodemográficos						
Edad (años cumplidos): <input type="text"/>		Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Estado civil: soltera/o <input type="checkbox"/> casada/o <input type="checkbox"/> en unión <input type="checkbox"/>			
¿Estudia actualmente? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				1		
Nivel más alto de educación completada a la fecha:						
Sin educación <input type="checkbox"/>		Primaria completa <input type="checkbox"/>	Primaria incompleta <input type="checkbox"/>	Básico completo <input type="checkbox"/>		
Básico incompleto <input type="checkbox"/>		Diversificado completo <input type="checkbox"/>	Diversificado incompleto <input type="checkbox"/>			
Otro (especifique):						
Departamento:		Municipio:		2		
Comunidad:		Total de puntos:				
Grupo étnico: maya <input type="checkbox"/> garífuna <input type="checkbox"/> xinca <input type="checkbox"/> mestizo <input type="checkbox"/>		3				
Lugar de la entrevista: comunidad <input type="checkbox"/> servicio <input type="checkbox"/>						
Área de salud:		Distrito de salud:				
4						
Nombre del servicio de salud de referencia:						
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>		Centro de salud: <input type="checkbox"/>	CAP: <input type="checkbox"/>	CAIMI: <input type="checkbox"/>		
CENAPA: <input type="checkbox"/>		Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:				
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>		Fecha:				
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>		5				
Responsable de la información:		Firma:				
7		6				
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos sociodemográficos:

marque con una “X” los datos del adolescente a entrevistar, haciéndole las preguntas y dando las opciones que marca el instrumento. En el caso del nivel más alto de educación completado, si la respuesta no se encuentra en las opciones disponibles, marque “otro” y especifique.

2. Grupo étnico y lugar de la entrevista

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Comunidad: debe escribir la comunidad en la que vive el/la adolescente.

Grupo étnico: debe colocar a qué grupo étnico pertenece el/la adolescente, preguntándole con qué grupo se identifica y marcando con una "X" el que corresponda maya, garífuna, xinca, mestizo.

Lugar de la entrevista: debe marcar con una "X" el lugar en el que se realizó la entrevista al adolescente, si fue en la comunidad o en el servicio.

3. Cómo calcular el total de puntos:

Revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

4. Datos del tipo del servicio de salud de referencia:

Coloque el área de salud y distrito de salud a los que pertenece el servicio de referencia, en donde es atendido el/la adolescente que está entrevistando y el nombre del servicio. Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia.

5. Fecha:

Anotar la fecha de la visita día / mes / año. Ejemplo. 24 / septiembre / 2015.

6. Datos del responsable de la información:

Deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se consigna en el instrumento.

7. Contenido:

E=Estándar C= Criterio No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.




Ejemplo 1:

1	6	4	Personal de salud o voluntarios, ¿han compartido contigo información y educación en salud? (Incluyendo salud sexual y reproductiva) <i>Debe mencionar al menos 4 temas para marcar SI.</i>				
			Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida			
			Prevención del uso de alcohol y drogas	Prevención de la violencia			
			Derecho a la salud	Derechos sexuales y reproductivos			
			Educación sexual	Prevención del embarazo			
			Métodos anticonceptivos	Prevención de ITS/VIH			
			Alimentación saludable	Deporte y recreación			
			Prevención de accidentes	Otro:			

La pregunta corresponde al estándar 1, criterio 6 y la pregunta es la No. 4.

Ejemplo 2:

6	52	75	¿Cómo calificarías la atención recibida en el servicio de salud? <i>Servicio de salud puede ser sustituido por centro de salud / puestos de salud/ hospital/ clínica/ espacio amigable (según aplique).</i>  Buena Regular Mala	BUENA	REGULAR O ACCEPTABLE	MALA

La pregunta corresponde al estándar 6 y criterio 52 y es la pregunta No. 75. Note que ésta es la única pregunta de este instrumento que tiene diferentes alternativas de respuesta en relación a las demás (buena-regular-mala). La codificación se aclara en la hoja de calificación por estándar.

SI NO

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A = No Aplica

La respuesta “No aplica N/A” debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

8. Observaciones:

Este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

- Particularidades de este instrumento

Observaciones:

8

	Observaciones
Pregunta 1	Tome en consideración que además de marcar la opción de respuesta que corresponde SI-NO-N/A, se solicita que marque con una “X” el motivo de visita al servicio.
Preguntas 4 y 7	La respuesta a esta pregunta debe ser cualquiera de las tres opciones: SI – NO – N/A La nota aclaratoria en cursiva indica que para marcar SI el/la adolescente debe mencionar un número determinado de temas. El listado que aparece debajo de la pregunta es una referencia para usted, utilícelo como apoyo y marque con una “X” los temas mencionados por la persona entrevistada. En el caso que se marque la opción “Otro” deberá, además de marcarlo con una “X” especificar el tema.
Preguntas 9 y 10	Tome en consideración que estas preguntas se desagregan en diferentes ítems, para cada ítem deberá marcar la respuesta que el/la adolescente indique SI – NO - N/A. En caso que en la pregunta 9, el/la adolescente refiera información distinta de las opciones disponibles, deberá especificarse en “Otros”.
Preguntas 12, 13, 56, 58, 66 y 67	Para estas preguntas se recomienda mencionar al formular la pregunta, el tipo de servicio que corresponde. Por ejemplo, si se trata de un puesto de salud, en la pregunta 12 se leerá: “¿En general, te parece que está limpio el puesto de salud?” Revise cuidadosamente la nota aclaratoria en cada pregunta.

Observaciones	
Preguntas 15-22	Estas preguntas se enfocan únicamente a conocer la experiencia de atención de adolescentes en una clínica de atención (el tipo de servicio varía según el nivel de atención). Tome en cuenta la nota aclaratoria, si el/la adolescente no ha visitado servicios de salud para recibir atención clínica, estas preguntas deben ser marcadas como N/A.
Preguntas 23-32	Estas preguntas se enfocan únicamente a la orientación o información que el/la adolescente o su familia ha recibido en una clínica de atención (el tipo de servicio varía según el nivel de atención). Tome en cuenta la nota aclaratoria, si el/la adolescente no ha visitado servicios de salud para recibir orientación o información, estas preguntas deben ser marcadas como N/A. La orientación o información, generalmente se da como parte del proceso de atención clínica.
Preguntas 33-54	Estas preguntas están dirigidas a conocer la experiencia del / la adolescente en el espacio amigable o en actividades organizadas por el servicio de salud (dentro o fuera del servicio). Tome en cuenta la nota aclaratoria, si el/la adolescente no ha visitado ningún espacio amigable y tampoco ha participado en actividades organizadas por el servicio, estas preguntas deberán ser marcadas como N/A.
Pregunta 72	Es importante para esta pregunta considerar que la participación de los y las adolescentes va más allá de su presencia en alguna actividad. Esta pregunta se enfoca en procesos de planificación, monitoreo y evaluación, por lo tanto se espera que el/la adolescente haya sido invitado a participar en la discusión de las actividades a realizar en el servicio (planificación), o bien que se haya integrado en el seguimiento de las mismas y en el control del cumplimiento de las acciones (monitoreo) o en la evaluación de los resultados obtenidos. Puede ser necesario por lo tanto, indagar un poco más sobre el tema y verificar que el/la adolescente comprenda la pregunta.
Pregunta 75	Note que ésta es la única pregunta de este instrumento que tiene diferentes alternativas de respuesta en relación a las demás (buena-regular-mala). Existen dos formas de plantear la pregunta, una puede ser a través de la imagen de las caritas y que el/la adolescente elija la opción que prefiera, o bien plantear la pregunta de manera verbal, como se ha hecho con el resto del instrumento. Puede considerar utilizar la opción que el/la adolescente comprenda mejor. La codificación se aclara en la hoja de calificación por estándar.

B. Entrevista para padres, tutores, líderes comunitarios – EPTLC

Departamento:		Municipio:		1		Fecha:		2		
Comunidad:		Grupo étnico:		<input type="checkbox"/> maya <input type="checkbox"/> garífuna <input type="checkbox"/> xinca <input type="checkbox"/> mestizo		Total de puntos:				
Persona entrevistada										
Madre/padre		Tutor/a		Lider/lideresa						
Otro:		Especifique:		3						
Sexo:		masculino		femenino						
Lugar de la entrevista:		comunidad		servicio						
Área de salud:					Distrito de salud:					
Nombre del servicio de salud de referencia:										
Puesto de salud		Centro de salud		CAP:		CAIMI:		CENAPA:		
Hospital:		Especifique:		4						
Clínica para adolescentes:										
Espacios amigables:		Fijo		Itinerante		Centro interactivo				
Responsable de la información:					5		Firma:			
E	C	No.	Pregunta			6		SI	NO	N/A

A continuación se describen las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Grupo étnico y ubicación geográfica

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o el que brinda atención a adolescentes.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o el que brinda atención a adolescentes.

Comunidad: debe escribir la comunidad en la que vive la persona entrevistada.

Grupo étnico: debe colocar a qué grupo étnico pertenece el padre, madre, líder o tutor, preguntándole con qué grupo se identifica y marcando con una "X" el que corresponda maya, garífuna, xinca, mestizo.

2. Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita

- Cómo calcular el total de puntos: revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.
- Cómo colocar la fecha de la visita: para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo. 24 / septiembre / 2015.



3. **Datos de la persona entrevistada y lugar de la entrevista:**

Persona entrevistada: marque con una "X" o bien especifique si no encuentra la opción entre padre/madre, tutor/a o líder/lideresa.

Sexo de la persona entrevistada: marque con una "X" el sexo de la persona entrevistada.

Lugar de la entrevista: debe marcar con una "X" el lugar en el que se realizó la entrevista, si fue en la comunidad o en el servicio.

4. **Datos del tipo del servicio de salud de referencia:**

Coloque el área de salud y distrito de salud a los que pertenece el servicio de referencia, en donde se brinda atención a adolescentes y el nombre del servicio. Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia.

5. **Datos del responsable de la información:**

Deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

6. **Contenido:**

E= Estándar C= Criterio No.=Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

Ejemplo 1:

La pregunta No. 1 corresponde al estándar 2 y criterio 13.

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
2	13	1	¿Le han invitado del servicio de salud a participar en actividades relacionadas con la atención a adolescentes?			

Ejemplo 2:

La pregunta No. 2 corresponde al estándar 2 y criterio 14.

SI NO



Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar

2	14	2	Cuando usted ha visitado el servicio de salud, el personal ha conversado con usted sobre la importancia que los adolescentes participen, reciban orientación y atención en salud sobre: <i>Para marcar SI, la persona debe mencionar al menos 4 temas</i>					
			Crecimiento y desarrollo saludable		Proyecto de vida			
			Prevención del uso de alcohol y drogas		Prevención de la violencia			
			Derecho a la salud		Derechos sexuales y reproductivos			
			Educación sexual		Prevención del embarazo			
			Métodos anticonceptivos		Prevención de ITS/VIH			
			Alimentación saludable		Deporte y recreación			
			Promoción de los servicios de salud integral para adolescentes		Prevención de accidentes			
			Otros:					

SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A = No Aplica

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

7. Observaciones:

Este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

7



- **Particularidades de este instrumento**

	Observaciones
Pregunta 2	La respuesta a esta pregunta debe ser cualquiera de las tres opciones: SI – NO – N/A La nota aclaratoria en cursiva indica que para marcar SI el/la adolescente debe mencionar al menos 4 temas. El listado que aparece debajo de la pregunta es una referencia para usted, utilícelo como apoyo y marque con una “X” los temas mencionados por la persona entrevistada. En el caso que se marque la opción “Otro” deberá, además de marcarlo con una “X” especificar el tema.
Pregunta 7	La nota aclaratoria hace el recordatorio de verificar, si la respuesta es afirmativa, que exista realmente una experiencia en la que la persona entrevistada se haya involucrado y/o apoyado algún proceso. Indague al respecto.

C. Entrevista para responsable del servicio de salud – ERSS

Área de Salud:		Departamento:	
Distrito de Salud:		Municipio:	
Nombre del servicio:		Código del servicio:	
Correo electrónico servicio:		Teléfono servicio:	
Dirección exacta del servicio:			
Cargo:		2	
Tiempo en el cargo (meses y años):			
Tipo del servicio de salud			
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/>		3	
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>		Total de puntos: 4	
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:		Fecha:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>			
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>			
Días y horario de atención para adolescentes:		5	
Responsable de la información:		Firma:	
6			
E	C	No.	Pregunta

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos generales:

Área de Salud: debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.



Distrito de Salud: debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Código del servicio: debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

Nombre del servicio: debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende)

2. Datos del responsable del servicio de salud:

Cargo: debe colocar el cargo de quien es el responsable del servicio de salud.

Tiempo en el cargo: debe colocar el tiempo, en años y meses, que la persona responsable del servicio lleva en el cargo.

3. Datos del tipo del servicio de salud de referencia:

Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).

4. Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita

a. Cómo calcular el total de puntos: revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

b. Cómo colocar la fecha de la visita: para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo. 24 / septiembre / 2015.

5. Datos del responsable de la información:

Deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.



6. Contenido:

E= Estándar

C= Criterio

No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

Ejemplo 1:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	No sé
			Capacitaciones			
			<i>El personal a su cargo, ha recibido capacitación en:</i>			
1 4	5 24	5	Habilidades de comunicación para atender a adolescentes.			

Ejemplo 2:

E	C	No.	Pregunta																
			Personal																
4	23	1		¿Qué tipo de personal tiene a cargo en el servicio?	¿Cuánto personal tiene asignado para la atención integral a adolescentes?	¿Cuenta con personal específico para proporcionar educación en salud integral a adolescentes?	¿Qué personal tiene capacitación específica en la atención integral a adolescentes? (incluyendo trabajo comunitario)	1			2			3			4		
1	4	2						SI	NO	#	SI	NO	#	SI	NO	#	SI	NO	#
1	5	3																	
4	24	4																	
			Médico																
			Psicóloga(o)																
			Nutricionista																
			Enfermera(o) profesional																
			Auxiliar de enfermería																
			Trabajador(a) social																
			Educador(a)																
			Técnico en Salud Rural (TSR)																
			Inspector en Saneamiento Ambiental (ISA)																
			Voluntaria(o) (especifique):																
			Otro (especifique):																

La pregunta 1 corresponde al estándar 4 y criterio 23.
La pregunta 2 corresponde al estándar 1 y criterio 4.
La pregunta 3 corresponde al estándar 1 y criterio 5.
La pregunta 4 corresponde al estándar 4 y criterio 24.

Note el ejemplo dos, únicamente para esta pregunta en este instrumento, no aparece la opción N/A, sólo existe la posibilidad de consignar dos tipos de respuesta SI o NO. En la columna con el signo # es donde se debe colocar la cantidad de personal al que se refiere la pregunta y que está disponible en ese servicio. El número de personal no influye en la calificación de cumplimiento de los estándares de calidad.

SI NO

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A = No Aplica

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

No sé

En este instrumento, existen algunas preguntas en las que las opciones de respuesta son: SI-NO-NO SÉ. La opción "no sé" se marca, en caso el responsable del servicio de salud desconozca la información que se requiere en las preguntas del número 5 a la 14.

7. **Observaciones:** Este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

7



- Particularidades de este instrumento

	Observaciones
Preguntas 1-4	Las preguntas aparecen ubicadas por columna. Cada una tiene dos opciones de respuesta SI o NO y una tercera columna (#) para colocar el número de personal, acorde a la categoría que corresponde. En el caso de "voluntaria(o)" y "otro", deberá especificarse el área de trabajo.
Pregunta 20	Es importante tener claro, que el acompañamiento técnico al que hace referencia la pregunta, puede ser brindado por diferentes instancias del MSPAS. Por ejemplo, puede darse a nivel local, a través del área de salud, o de otro colega en el servicio; o bien a través de alguno de los programas de atención o bien de alguna instancia del SIAS o de hospitales. Lo relevante de esta pregunta, no es quién brinda el acompañamiento técnico, sino que se esté brindando y que responda a las necesidades que el servicio o el personal tienen.

D. Entrevista a personal de promoción de la salud – EPPS

Área de Salud:	Departamento:	
Distrito de Salud: 1	Municipio:	
Nombre del servicio:	Código del servicio:	
Correo electrónico servicio:	Teléfono servicio:	
Dirección exacta del servicio:		
Personal de salud a entrevistar		
Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/> Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/> Trabajador Social <input type="checkbox"/> Psicólogo (a) <input type="checkbox"/>		
Educador (a) <input type="checkbox"/> Técnico en salud rural <input type="checkbox"/>		
Otro (especifique): 2		
Tipo del servicio de salud		
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/> 3	Total de puntos: 4	
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>		
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:	Fecha:	
Clinica para adolescentes: <input type="checkbox"/>		
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>		
Días y horario de atención para adolescentes:		
Responsable de la información: 5	Firma:	
E C No.	Pregunta 6	SI NO N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos generales:

Área de Salud: debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Código del servicio: debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

Nombre del servicio: debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende)

2. Personal de salud a entrevistar:

marque con una 'X' o bien especifique el personal de salud a quien va a entrevistar.

3. Datos del tipo del servicio de salud de referencia:

marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).



4. Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita

- a. Cómo calcular el total de puntos: revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado “Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad” contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.
- b. Cómo colocar la fecha de la visita: para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo. 24 / septiembre / 2015.

5. Datos del responsable de la información:

deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

6. Contenido:

E= Estándar C= Criterio No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas “E” y “C” aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna “No.” corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente

Ejemplo 1:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A														
			Información en salud																	
			¿Proporciona información sobre salud integral a adolescentes? <i>Marque SI, si menciona al menos cuatro de los temas que se incluyen en el paquete básico</i>																	
1	6	1	<table border="1"> <tr> <td>Estilos y hábitos de vida saludables</td> <td>Prevención de ITS/VIH</td> </tr> <tr> <td>Factores protectores y factores de riesgo</td> <td>Crecimiento y desarrollo saludable</td> </tr> <tr> <td>Proyecto de vida</td> <td>Autoexamen de mama</td> </tr> <tr> <td>Prevención de embarazo</td> <td>Métodos anticonceptivos</td> </tr> <tr> <td>Prevención de violencia</td> <td>Prevención de accidentes</td> </tr> <tr> <td>Técnica de cepillado y uso de hilo dental</td> <td>Atención al medio ambiente</td> </tr> <tr> <td>Otro:</td> <td></td> </tr> </table>	Estilos y hábitos de vida saludables	Prevención de ITS/VIH	Factores protectores y factores de riesgo	Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida	Autoexamen de mama	Prevención de embarazo	Métodos anticonceptivos	Prevención de violencia	Prevención de accidentes	Técnica de cepillado y uso de hilo dental	Atención al medio ambiente	Otro:				
Estilos y hábitos de vida saludables	Prevención de ITS/VIH																			
Factores protectores y factores de riesgo	Crecimiento y desarrollo saludable																			
Proyecto de vida	Autoexamen de mama																			
Prevención de embarazo	Métodos anticonceptivos																			
Prevención de violencia	Prevención de accidentes																			
Técnica de cepillado y uso de hilo dental	Atención al medio ambiente																			
Otro:																				

La pregunta 1 corresponde al estándar 1 y criterio 6.



SI NO

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A= NO APLICA

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

- 7. **Observaciones:** este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

7

- **Particularidades de este instrumento**

	Observaciones
Preguntas 1-2	La respuesta a esta pregunta debe ser cualquiera de las tres opciones: SI – NO – N/A La nota aclaratoria en cursiva indica que para marcar SI el personal de promoción entrevistado debe mencionar un número determinado de temas. El listado que aparece debajo de la pregunta es una referencia para usted, utilícelo como apoyo y marque con una "X" los temas mencionados por la persona entrevistada. En el caso que se marque la opción "Otro" deberá, además de marcarlo con una "X" especificar el tema.

	Observaciones
Pregunta 3	Para marcar SI como respuesta, es importante que pida a la persona entrevistada que comparta al menos dos ejemplos o experiencias.
Pregunta 4	Para marcar SI como respuesta, es importante que la persona pueda mencionar con claridad el nombre de al menos dos organizaciones con las que se haya coordinado/abordado el tema. También es correcto si menciona el nombre de redes locales.
Preguntas 7-8	Es importante para estas preguntas considerar que la participación de los y las adolescentes va más allá de su presencia en alguna actividad. Las preguntas se enfocan en procesos de planificación, monitoreo y evaluación, por lo tanto se espera que el/la adolescente participen en la discusión de las actividades a realizar en el servicio (planificación), o bien que se haya integrado en el seguimiento de las mismas y en el control del cumplimiento de las acciones (monitoreo) o en la evaluación de los resultados obtenidos. Puede ser necesario por lo tanto, indagar un poco más sobre el tema. La pregunta No. 8 enfatiza en la participación de adolescentes y jóvenes en condición de mayor vulnerabilidad, estos grupos pueden variar de lugar a lugar, según el contexto y condiciones particulares, pero por lo general los grupos vulnerables los constituyen, mujeres, poblaciones indígenas, personas que viven con VIH, entre otros.
Pregunta 9	Esta pregunta indaga sobre la participación de adolescentes en actividades relacionadas con la atención en salud; pero como personas que juegan un rol en ello. Por ejemplo: educación de pares, actividades de información, orientación, actividades recreativas u otras, siempre que cumplan un propósito relacionado con la atención integral a adolescentes y jóvenes.
Pregunta 18	En caso la respuesta sea positiva, es necesario indagar un poco más para constatar que las capacitaciones se han enfocado en fortalecer capacidades para que adolescentes y jóvenes puedan apoyar en aspectos concretos de la atención.
Pregunta 19	En caso la respuesta sea positiva, es necesario indagar un poco más para confirmar que las capacitaciones se han enfocado en fortalecer capacidades para atención integral y diferenciada para adolescentes y jóvenes (de manera específica).
Pregunta 20	El paquete básico de atención está definido en la Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes, publicado en 2015 por el MSPAS. Verifique que haya sido socializada, que esté disponible y la conozcan. Para marcar la respuesta como SI, la persona entrevistada debe mencionar al menos 5 elementos generales que conforman el paquete básico de atención. Para su referencia, la descripción del paquete básico aparece en la nota aclaratoria de esta pregunta.
Pregunta 23	La respuesta a esta pregunta es la percepción de la persona entrevistada. Es importante hacer mención de la nota aclaratoria en cursiva.



E. Entrevista a personal de salud - EPS

Área de Salud:		Departamento:				
Distrito de Salud:		Municipio:				
Nombre del servicio:		Código del servicio:				
Correo electrónico servicio:		Teléfono servicio:				
Dirección exacta del servicio:						
Personal de salud a entrevistar						
Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/>		Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/>	Trabajador Social <input type="checkbox"/>	Psicólogo (a) <input type="checkbox"/>		
Educador (a) <input type="checkbox"/>		Técnico en salud rural <input type="checkbox"/>				
Otro (especifique):						
Tipo del servicio de salud						
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>		Centro de salud: <input type="checkbox"/>	CAP: <input type="checkbox"/>			
CAIMI: <input type="checkbox"/>		CENAPA: <input type="checkbox"/>				
Hospital: <input type="checkbox"/>		Especifique:				
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>		Fecha:				
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/>		Itinerante <input type="checkbox"/>	Centro interactivo <input type="checkbox"/>			
Días y horario de atención para adolescentes:						
Responsable de la información:			Firma:			
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos generales:

Área de Salud: Debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: Debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: Debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: Debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Código del servicio: Debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

Nombre del servicio: Debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.



Correo electrónico servicio: Debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: Debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: Debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende)

2. **Personal de salud a entrevistar:** Marque con una 'X' o bien especifique el Personal de salud a quien va a entrevistar.

3. **Datos del tipo del servicio de salud de referencia:**
Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).

4. **Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita**

a. Cómo calcular el total de puntos: revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

b. Cómo colocar la fecha de la visita: para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo: 24 / septiembre / 2015.

5. **Datos del responsable de la información:**
deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

6. **Contenido:**

E= Estándar

C= Criterio

No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.



Ejemplo 1:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Entrega de paquete básico de atención para adolescentes (según Guía de atención ntegral y diferenciada de adolescentes y jóvenes)			
3	20	17	¿Conoce el paquete básico de atención para adolescentes? Mencione los elementos generales que conoce del paquete básico (<i>al menos 5</i>). El paquete básico incluye: informar al adolescente sobre la ruta de atención; identificar signos y síntomas de peligro; realizar anamnesis y evaluación clínica; ofertar y administrar micronutrientes, desparasitantes, esquema de vacunación, entre otros; orientar sobre estilos de vida saludables, factores protectores, factores de riesgo, prevención de embarazos, ITS/VIH, métodos anticonceptivos, autoexamen de mama, prevención de accidentes, prevención de violencia; tratar de forma integral problemas encontrados; ofertar servicios; dar seguimiento.			

La pregunta 17 corresponde al estándar 3 y criterio 20

SI NO N/A = No Aplica

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

7. Observaciones:

este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

6



- **Particularidades de este instrumento**

	Observaciones
Preguntas 1	<p>La respuesta a esta pregunta debe ser cualquiera de las tres opciones: SI – NO – N/A</p> <p>La nota aclaratoria en cursiva indica que para marcar SI el personal de salud entrevistado debe mencionar un número determinado de temas. El listado que aparece debajo de la pregunta es una referencia para usted, utilícelo como apoyo y marque con una "X" los temas mencionados por la persona entrevistada. En el caso que se marque la opción "Otro" deberá, además de marcarlo con una "X" especificar el tema.</p>
Pregunta 3	<p>Al plantear esta pregunta, indague cuáles son las acciones que se realizan para conocer y tomar en consideración las expectativas de las y los adolescentes. Marque SI, si lo planteado por adolescentes es realmente tomado en cuenta.</p>
Pregunta 4 y 5	<p>Es importante para estas preguntas considerar que la participación de los y las adolescentes va más allá de su presencia en alguna actividad. Las preguntas se enfocan en procesos de planificación, monitoreo y evaluación, por lo tanto se espera que el/la adolescente participen en la discusión de las actividades a realizar en el servicio (planificación), o bien que se haya integrado en el seguimiento de las mismas y en el control del cumplimiento de las acciones (monitoreo) o en la evaluación de los resultados obtenidos. Puede ser necesario por lo tanto, indagar un poco más sobre el tema.</p> <p>La pregunta No. 5 enfatiza en la participación de adolescentes y jóvenes en condición de mayor vulnerabilidad, estos grupos pueden variar de lugar a lugar, según el contexto y condiciones particulares, pero por lo general los grupos vulnerables los constituyen, mujeres, poblaciones indígenas, personas que viven con VIH, entre otros.</p>
Pregunta 15	<p>En caso la respuesta sea positiva, es necesario indagar un poco más para constatar que las capacitaciones se han enfocado en fortalecer capacidades para que adolescentes y jóvenes puedan apoyar en aspectos concretos de la atención.</p>
Pregunta 16	<p>En caso la respuesta sea positiva, es necesario indagar un poco más para confirmar que las capacitaciones se han enfocado en fortalecer capacidades para atención integral y diferenciada para adolescentes y jóvenes (de manera específica).</p>
Pregunta 17	<p>El paquete básico de atención está definido en la Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes, publicado en 2015 por el MSPAS. Verifique que haya sido socializada, que esté disponible y la conozcan. Para marcar la respuesta como SI, la persona entrevistada debe mencionar al menos 5 elementos generales que conforman el paquete básico de atención. Para su referencia, la descripción del paquete básico aparece en la nota aclaratoria de esta pregunta.</p>



	Observaciones
Pregunta 19	Tome en cuenta la nota aclaratoria. Esta pregunta va más allá de los medicamentos e incluye métodos anticonceptivos, vacunas y kit de violencia (éste último solo para segundo y tercer nivel de atención).
Pregunta 21	La respuesta a esta pregunta es la percepción de la persona entrevistada. Es importante hacer mención de la nota aclaratoria en cursiva.
Pregunta 23	Es importante tener claro, que el acompañamiento técnico al que hace referencia la pregunta, puede ser brindado por diferentes instancias del MSPAS. Por ejemplo, puede darse a nivel local, a través del área de salud, o de otro colega en el servicio; o bien a través de alguno de los programas de atención o bien de alguna instancia del SIAS o de hospitales. Lo relevante de esta pregunta, no es quién brinda el acompañamiento técnico, sino que se esté brindando y que responda a las necesidades que el servicio o el personal tienen.

F. Entrevista para voluntarios - EV

Actividad en la que apoya:			Departamento:			
Sexo:			Municipio:			
Tiempo del voluntariado (meses y años):			Comunidad:			
Institución a la que representa (en caso aplique):						
Apoyo a nivel: comunidad <input type="checkbox"/> servicio <input type="checkbox"/>			Fecha:			
Nombre del servicio al que apoya:			Código del servicio:			
Dirección exacta del servicio:						
Tipo de servicios de salud			Total de puntos:			
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Especifique:						
Centro de salud: <input type="checkbox"/> Especifique:						
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:						
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>						
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>						
Responsable de la información:			Firma:			
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos generales

Actividad en la que apoya: debe escribir la actividad del voluntario en apoyo al servicio.



Sexo: Debe escribir el sexo de la persona voluntaria entrevistada.
Tiempo del voluntariado (meses y años): debe escribir el tiempo que tiene el voluntario apoyando al servicio de salud.

Institución a la que representa: Debe escribir el nombre de la institución a la que el/la voluntaria representa (en caso aplique).

Departamento: Debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o el que brinda atención a adolescentes.

Municipio: Debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o el que brinda atención a adolescentes.

Comunidad: Debe escribir la comunidad en la que vive la persona entrevistada.

Apoyo a nivel: Marque con una "X" si el apoyo es en la comunidad o en el servicio de salud. Si el/la voluntaria a apoyo tanto a nivel comunitario como en el servicio de salud, deberá marcar las dos casillas.

Nombre del servicio al que apoya: Debe de escribir el nombre del servicio de salud en donde apoya el/la voluntario(a) entrevistado(a).

Dirección exacta del servicio: Debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (puede consultar directamente al servicio).

Fecha: Para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día/mes/año. Ejemplo: 24 / septiembre / 2015.

Código del servicio: Debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

2. **Datos del tipo del servicio de salud:**

Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).

3. **Como calcular el total de puntos:**

Revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.



4. **Datos del responsable de la información:**

Deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

5. **Contenido:**

E= Estándar

C= Criterio

No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas “E” y “C” aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna “No.” corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Aspectos de la calidad de la atención			
3	22	14	¿Se proveen servicios de atención integral y diferenciados en salud para adolescentes en el servicio de salud más cercano? <i>Si es necesario explique en qué consiste la atención integral y diferenciada.</i>			
5	40 41	15	¿Cuenta con el material, insumos y equipo necesario para el trabajo que desarrolla con adolescentes?			
7	61	16	¿El servicio de salud reconoce el esfuerzo y los logros de los voluntarios que trabajan en la atención integral a adolescentes? (Sea a nivel individual o institucional)			

Las preguntas 14, 15 y 16 corresponden a los estándares 3, 5, 7 y criterios 22, 40,41 y 61. Note que la pregunta 16 se refiere a un reconocimiento al esfuerzo y logros de los voluntarios que trabajan en la atención integral adolescentes.

SI NO

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A = No Aplica

La respuesta “No aplica N/A” debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.



Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

- Observaciones: este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

6

- Particularidades de este instrumento**

	Observaciones
Preguntas 2	La colaboración a la que la pregunta hace referencia implica participación. Note que el cuestionamiento se refiere a actividades promovidas (en las que participa) u organizadas por el servicio de salud.
Pregunta 11	La respuesta a esta pregunta debe ser cualquiera de las tres opciones: SI – NO – N/A La nota aclaratoria en cursiva indica que para marcar SI el/la voluntario(a) debe mencionar al menos cuatro temas. El listado que aparece debajo de la pregunta es una referencia para usted, utilícelo como apoyo y marque con una "X" los temas mencionados por la persona entrevistada. En el caso que se marque la opción "Otro" deberá, además de marcarlo con una "X" especificar el tema.
Pregunta 14	Note que para marcar como SI la respuesta, la atención que se brinde a adolescentes debe ser con enfoque integral y diferenciado. Si es necesario aclara conceptos. La Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes los define así: Atención integral de la adolescencia: es el abordaje bajo un enfoque biopsicosocial, considerando su contexto social y cultural. Promueve los estilos de vida saludables, reconociendo que obedecen a aprendizajes individuales, sociales y culturales, que deben ser analizados en su complejidad. Atención diferenciada: atención que se brinda a las y los adolescentes considerando la edad, sexo, género y pueblo o comunidad lingüística, tomando en cuenta necesidades, intereses e inquietudes ofreciendo alternativas en la toma de decisiones asertivas para la vida.

G. Guía de observación de la atención –GOA

<i>(Para aplicación presencial y/o revisión de expedientes)</i>						
Área de Salud:			Departamento:			
Distrito de Salud: 1			Municipio:			
Nombre del servicio:			Código del servicio:			
Correo electrónico servicio:			Teléfono servicio:			
Dirección exacta del servicio:						
Personal de salud a entrevistar						
Médico (a) <input type="checkbox"/>		Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/>		Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/> 2		
Otro (especifique):						
Tipo del servicio de salud						
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP <input type="checkbox"/> 3			Total de puntos: 4			
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>						
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:			Fecha:			
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>						
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>						
Días y horario de atención para adolescentes:						
Departamento:			Municipio: 5			
Comunidad:						
Grupo étnico: maya <input type="checkbox"/> garífuna <input type="checkbox"/> xinca <input type="checkbox"/> mestizo <input type="checkbox"/>						
Responsable de la información: 6			Firma:			
E	C	No.	Pregunta 7	SI	NO	N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

Tomar nota que, aunque este instrumento puede ser aplicado en la revisión de expediente, es preferible hacerlo de manera presencial, es decir al momento que se esté dando la atención al adolescente.

1. Datos generales:

Área de Salud: Debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: Debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: Debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: Debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Código del servicio: debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

Nombre del servicio: debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende)

2. Personal de salud a entrevistar:

Marque con una 'X' o bien especifique el personal de salud a quien va a entrevistar.

3. Datos del tipo del servicio de salud:

Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).

4. Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita:

c. Cómo calcular el total de puntos: revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

d. Cómo colocar la fecha de la visita: para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo: 24 / septiembre / 2015.

5. Grupo étnico y lugar de la entrevista:

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Comunidad: debe escribir la comunidad en la que vive el/la adolescente.



Grupo étnico: debe colocar a qué grupo étnico pertenece el/la adolescente, preguntándole con qué grupo se identifica y marcando con una "X" el que corresponda maya, garífuna, xinca, mestizo.

6. Datos del responsable de la información: deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

7. Contenido:

E= Estándar C= Criterio No.= Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Proceso de pre-consulta			
4	32	2	En la sala de espera, ¿se brinda información y orientación sobre salud de adolescentes?			

La pregunta 2 corresponde al estándar 4 y criterio 32.

SI NO

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

N/A = No Aplica

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A



8. Observaciones: Este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

- **Particularidades de este instrumento**

	Observaciones
--	----------------------

Observaciones:

8

Preguntas 3	Verifique que en el servicio se abre o se posee ya expediente para el/la adolescente, cuenta con carné, etc.
Pregunta 6	Durante la consulta se recomienda que esté presente una persona de confianza del/la adolescente, siempre que ellos/ellas estén de acuerdo o bien que personal de enfermería esté presente. En el caso de mujeres adolescentes, es necesario que exista una tercera persona del sexo femenino que le acompañe (puede ser la enfermera).
Preguntas 12, 13, 14, 15	Para estas preguntas, se debe tomar en cuenta la periodicidad establecida en las normas para este tipo de evaluaciones (revise nota aclaratoria).
Pregunta 20	Familiograma también denominado genograma, se refiere a la estructura y funcionamiento familiar. Existen lineamientos para su elaboración, si el personal de salud no lo utiliza, se espera que se haga a través de descripción, pero es importante indagar la información y dejar registro de la misma en el expediente.
Pregunta 30	La Guía de planificación familiar es el documento normativo que debe orientar la prescripción de métodos anticonceptivos para adolescentes sexualmente activos.
Pregunta 34	Es necesario verificar que la consulta quede registrada (o haya quedado registrada, si se trata de revisión de expedientes) en el SIGSA correspondiente.



H. Lista de chequeo y herramienta de observación – LCO

Área de Salud:			Departamento:			
Distrito de Salud:			Municipio:			
Nombre del servicio:			Código del servicio:			
Correo electrónico servicio:			Teléfono servicio:			
Dirección exacta del servicio:						
Tipo del servicio de salud						
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/>			Total de puntos:			
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>			Fecha:			
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:						
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>						
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>						
Días y horario de atención para adolescentes:						
Responsable de la información:			Firma:			
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A

A continuación se describe las secciones numeradas en la imagen anterior:

1. Datos generales:

Área de Salud: debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Código del servicio: debe escribir el código del servicio, acorde al listado proporcionado por SIGSA.

Nombre del servicio: debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).



2. **Datos del tipo del servicio de salud:**

Marque con una "X" el tipo de servicio que visita. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Indique los días y horarios de atención para adolescentes (pregunte al personal de salud que le atiende).

3. **Cómo calcular el total de puntos y fecha de la visita**

e. **Cómo calcular el total de puntos:** revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado "Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad" contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

f. **Cómo colocar la fecha de la visita:** para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo: 24 / septiembre / 2015.

4. **Datos del responsable de la información:** deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

5. **Contenido:**

E= Estándar C= Criterio No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas "E" y "C" aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna "No." corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

ejemplo 1

La pregunta 84 corresponde al estándar 5 y criterios 40 y 41.

Es importante tomar en cuenta que si la persona a quien entrevista desconoce el BRES, contacte a la persona responsable.

ejemplo2

La pregunta 97 corresponde al estándar 7 y criterios 54 y 58.

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
5	40 41	84	Revise el abastecimiento utilizando la columna J (meses de existencia disponible) del BRES y analizando los niveles (nivel mínimo y máximo de stock) de los siguientes medicamentos trazadores y métodos anticonceptivos en el servicio de salud (Contacte a persona responsable de BRES)			

Ver lista de formularios SIGSA, para verificar cual corresponde, según el nivel de atención del servicio de salud.



SI NO N/A = No Aplica

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Registro, análisis y uso de datos			
7	54 58	97	Se registran todas las variables contenidas en el formulario SIGSA.			

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

La respuesta "No aplica N/A" debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del servicio o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado. Por ejemplo: un documento que el nivel central no ha socializado y por ende no está disponible en el servicio.

Dado que el instrumento es aplicable a todos los niveles de atención, es importante resaltar que en algunos instrumentos existen preguntas que no son aplicables, por ejemplo al caso de hospitales. Estas preguntas han sido debidamente señaladas en el instrumento y deberán ser marcadas como N/A.

6. **Observaciones:**

Este es un espacio al final del instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

6

- **Particularidades de este instrumento**

Observaciones	
Preguntas 10	Estas actividades van dirigidas a lograr que madres, padres, tutores, líderes, lideresas, organizaciones juveniles y comunitarias, brinden su apoyo para promover el uso de servicios de salud para adolescentes.
Pregunta 98, 104, 111	Considere la nota aclaratoria que aparece a la par de la pregunta y en el recuadro que corresponde a la columna N/A (no aplica). En caso se trate de un hospital, marque con una "X" la columna N/A. Estas preguntas no corresponden a hospitales.
Pregunta 103	Es importante para esta pregunta considerar que la participación de los y las adolescentes va más allá de su presencia en alguna actividad. La pregunta se enfoca en procesos de planificación, monitoreo y evaluación, por lo tanto se espera que el/la adolescente participe en la discusión de las actividades a realizar en el servicio (planificación), o bien que se haya integrado en el seguimiento de las mismas y en el control del cumplimiento de las acciones (monitoreo) o en la evaluación de los resultados obtenidos. Es necesario verificar que la respuesta que se da tenga medios que la sustenten.

I. Lista de chequeo a nivel central MSPAS – LCNC

Dirección / Departamento / Dependencia nivel central:		1						
Fecha:		2						
Responsable de la información:		Total de puntos:						
Firma:				3				
		4						
A nivel central, se tiene disponible para la atención a adolescentes lo siguiente:								
E	C	No.	Pregunta	5	SI	NO	N/A	Responsable

1. Lugar:

Dirección/Departamento/Dependencia nivel central: debe colocar el nombre de la dependencia a nivel central, a la que pertenece la persona provee la información para este instrumento. Eventualmente, puede ser necesario entrevistar a más de una persona, tema que decidirá el grupo técnico responsable de la implementación de los estándares de calidad.

2. Fecha de la visita:

Para anotar la fecha de la visita deberá hacerlo de la siguiente manera día / mes / año. Ejemplo: 24 / septiembre / 2015.

3. Datos del responsable de la información:

Deberá colocar el nombre y firma de quien está realizando la visita, quien es responsable de la información que se coloca en el instrumento.

4. Total de puntos:

Cómo calcular el total de puntos: Revise la sección calificación de los instrumentos en el apartado “Metodología para el monitoreo y evaluación de estándares de calidad” contenido en el documento Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes.

5. Contenido:

E= Estándar C= Criterio No. = Número de pregunta

Note que en las columnas denominadas “E” y “C” aparecen números sin ningún correlativo, esto se debe a que lo que describen es el número de estándar y criterio al que corresponde cada pregunta. La columna “No.” corresponde al número de pregunta y por lo tanto sí lleva un correlativo y está sombreada para identificarla fácilmente.

ejemplo 1

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A	Responsable
1	3	1	Material informativo sobre salud integral, actualizado y desarrollado específicamente para adolescentes.				

La pregunta 1 corresponde al estándar 1 y criterio 3.

SI NO N/A = No Aplica Responsable

Es importante que, como responsable del llenado, lea las notas aclaratorias que aparecen en cursiva, esto le ayudará a tomar la decisión para colocar SI o NO, según las respuestas del entrevistado (a).

En caso no exista nota aclaratoria en la pregunta, usted dependerá de la respuesta del entrevistado y su criterio de verificación y aprobación.

La respuesta “No aplica N/A” debe ser marcada, únicamente en aquellos casos en que las características del sistema de salud o aspectos externos, ajenos al mismo, hagan que el ítem no pueda ser evaluado.



Note que en este instrumento aparece la columna "responsable". Se refiere al departamento, unidad, dirección u otra instancia del MSPAS, a la que corresponde la responsabilidad de coordinar las acciones necesarias para contar con el material, lineamiento, normativa, etc. que la pregunta indica.

6. Observaciones:

Este es un espacio al final de instrumento para colocar cualquier comentario u observación referente a la entrevista.

Observaciones:

6

J. Hoja de calificación por estándar

Área de salud:	1	Distrito de salud:
Nombre del servicio:		
Tipo de servicio:		
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:	

1. Datos generales:

Área de Salud: debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Nombre del servicio: debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende)

Instrumento 2	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO 4	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	2			
	4 3			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
Total 5	8			

% de cumplimiento 6	
--	--

2. **Cuadro de calificación por instrumento:** La hoja de calificación se compone de cuadros para el registro de los resultados por instrumento vinculado al estándar que se está monitoreando/evaluando.
3. **No. de pregunta asociada a estándar:** En esta columna aparecen los números de preguntas del instrumento que se califica, vinculados al estándar que se está monitoreando/evaluando.
4. **Respuesta:** los tipos de respuesta disponibles por pregunta se ubican en tres columnas (SI, NO y N/A). En estas columnas deberá marcar (utilizando el código apropiado – ver detalle de la calificación) la respuesta que corresponde al número de pregunta.
5. **Total:** En esta línea se consolida el total de respuestas marcadas bajo cada columna. Note que en el caso de la columna de número de preguntas asociadas al estándar, aparece ya el número total de preguntas que se están calificando, es en relación a este número que se calcula el porcentaje de cumplimiento.
6. **Porcentaje de cumplimiento:** En este espacio se consigna el porcentaje de cumplimiento, calculado según el número de respuestas positivas (SI) obtenidas, en relación al número de respuestas vinculadas al estándar en el instrumento que se califica (ver detalle de la calificación).



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal salud (EPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 1 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

Cuadro de resumen – Calificación estándares

En este cuadro se recopila el porcentaje de cumplimiento del estándar según la calificación de cada instrumento.

- Instrumento:** En esta columna se lista los instrumentos que aparecen asociados a la calificación del estándar.
- Porcentaje (%) de cumplimiento:** En esta columna se consigna el resultado obtenido de la calificación del cumplimiento del estándar a través de cada instrumento (ver numeral seis).
- Porcentaje (%) de cumplimiento estándar:** Los datos consignados en la columna “% de cumplimiento” se suman y promedian entre el número de instrumentos utilizados para calificar el cumplimiento del estándar. Por ejemplo, utilizando de referencia la imagen que aparece arriba, se debe hacer la sumatoria y promediar el total entre siete que es el número de instrumentos que aparecen listados.

No cumple (-40%)	10
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Clasificación del porcentaje de cumplimiento del estándar

- Cuadro de clasificación de la calificación:** El porcentaje de cumplimiento del estándar se clasifica en este cuadro (marcando con una X), según el rango que corresponde.

K. Informe de resultados

1

Área de salud:	Departamento:
Distrito de salud:	Municipio:
Nombre del servicio:	Código del servicio:
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:
Dirección exacta del servicio:	

1. Datos generales:

Área de Salud: Debe escribir el nombre del área de salud a la que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Distrito de Salud: Debe escribir el nombre del distrito de al que corresponde el servicio de salud en donde se está registrando la información.

Departamento: Debe escribir el departamento al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Municipio: Debe escribir el municipio al que pertenece el servicio en donde está registrando la información o en el que fue atendido el/la adolescente.

Nombre del servicio: Debe escribir el nombre del servicio de salud donde se está registrando la información.

Correo electrónico servicio: Debe escribir el correo electrónico del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Teléfono del servicio: Debe escribir el número de teléfono del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Dirección exacta del servicio: Debe escribir la dirección exacta del servicio que visita (pregunte al personal que lo atiende).

Tipo del servicio de salud

2

Puesto de salud: <input type="checkbox"/>	Centro de salud: <input type="checkbox"/>	CAP: <input type="checkbox"/>
CAIMI: <input type="checkbox"/>	CENAPA: <input type="checkbox"/>	
Hospital: <input type="checkbox"/>	Especifique: <input type="checkbox"/>	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	Espacio amigable: fijo <input type="checkbox"/>	itinerante <input type="checkbox"/>
centro interactivo <input type="checkbox"/>		
Responsable monitoreo/evaluación (nombre y firma):		
Fecha monitoreo/evaluación:	Fecha informe:	



- 2. Datos del tipo del servicio de salud:** Marque con una "X" el tipo de servicio al que corresponde el informe. Si se trata de un hospital especifique su tipo; la opción "especifique", puede ser utilizada también en el caso que ninguna de las opciones del instrumento aplique al tipo de servicio de referencia. Los datos que se consignan deben coincidir con los registrados en los instrumentos utilizados en el monitoreo/evaluación del servicio. Además, debe colocarse la fecha del monitoreo/evaluación realizada y la fecha del informe.

3	Estándar	%	No cumple (-40%)	Cumple parcialmente (40 - <85%)	Cumple 85-100%
	Estándar 1				
	Estándar 2				
	Estándar 3				
	Estándar 4				
	Estándar 5				
	Estándar 6				
	Estándar 7				
	Estándar 8				

- 3. Cuadro de cumplimiento por estándar:** En este cuadro se consigna el resultado de cumplimiento de cada estándar y se clasifica (marcando con una X) el rango que corresponde.

% de cumplimiento general de estándares de calidad	4
No cumple (-40%)	5
Cumple parcialmente (40 - <85%)	
Cumple (85-100%)	
Observaciones:	7
Recomendaciones	6

4. **Porcentaje de cumplimiento general:** Los datos consignados en la columna "%" en el cuadro de cumplimiento por estándar (ver numeral tres), se suman y promedian entre el número de estándares (ocho), para obtener el porcentaje de cumplimiento general de los estándares de calidad. El resultado se anota en este espacio.
5. **Clasificación de la calificación:** El porcentaje de cumplimiento general de los estándares de calidad se clasifica en este cuadro (marcando con una X), según el rango que corresponde.
6. **Observaciones:** Espacio para anotar comentarios del servicio en el que se realizó el monitoreo o evaluación de los estándares de calidad para la atención integral a adolescentes, o bien otras anotaciones importantes de considerar o resaltar.
7. **Recomendaciones:** Espacio para anotar sugerencias o recomendaciones concretas para mejorar la implementación de los estándares de calidad en el servicio y por ende mejorar la atención integral a adolescentes.



Anexo B.

Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes Entrevista para adolescentes - EA

Datos sociodemográficos	
Edad (años cumplidos): <input type="text"/> <input type="text"/>	Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Estado civil: soltera/o <input type="checkbox"/> casada/o <input type="checkbox"/> en unión <input type="checkbox"/>
¿Estudia actualmente? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Nivel más alto de educación completada a la fecha:	
Sin educación <input type="checkbox"/>	Primaria completa <input type="checkbox"/> Primaria incompleta <input type="checkbox"/> Básico completo <input type="checkbox"/>
Básico incompleto <input type="checkbox"/> Diversificado completo <input type="checkbox"/> Diversificado incompleto <input type="checkbox"/>	
Otro (especifique):	
Departamento:	Municipio:
Comunidad:	
Grupo étnico: maya <input type="checkbox"/> garífuna <input type="checkbox"/> xinca <input type="checkbox"/> mestizo <input type="checkbox"/>	Total de puntos:
Lugar de la entrevista: comunidad <input type="checkbox"/> servicio <input type="checkbox"/>	
Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio de salud de referencia:	
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>	Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/> CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	Fecha:
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>	
Responsable de la información:	Firma:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
3	20	1	¿Has asistido al servicio de salud en los últimos 3-6 meses? <i>Motivo:</i> a. Consulta <input type="checkbox"/> b. Espacio amigable <input type="checkbox"/> c. Otras actividades del servicio <input type="checkbox"/>			
1	1	2	¿Has notado si existe en el servicio de salud o espacio amigable, un rótulo que indique el horario de la atención para adolescentes?			
5	33 38	3	¿Consideras que el horario de atención para adolescentes es apropiado?			
1	6	4	Personal de salud o voluntarios, ¿han compartido contigo información y educación en salud? (Incluyendo salud sexual y reproductiva) <i>Debe mencionar al menos 4 temas para marcar SI.</i>			
			Crecimiento y desarrollo saludable			
			Proyecto de vida			
			Prevenición del uso de alcohol y drogas			
			Prevenición de la violencia			
			Derecho a la salud			
			Derechos sexuales y reproductivos			
			Educación sexual			
			Prevenición del embarazo			
			Métodos anticonceptivos			
			Prevenición de ITS/VIH			
			Alimentación saludable			
			Deporte y recreación			
			Prevenición de accidentes			
			Otro:			
1 4	6 32	5	La información que te han dado sobre temas de salud, ¿ha sido clara y útil?			
1 4	6 32	6	La información recibida, ¿te ha ayudado en la toma de decisiones sobre tu salud?			


E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
1	8	7	De la información y educación recibida en salud, ¿Que conoces sobre estos temas? <i>Para marcar SI, debe elegir al menos tres temas y mencionar lo que considere más importante de ellos</i>			
			Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida		
			Prevención del uso de alcohol y drogas	Prevención de la violencia		
			Derecho a la salud	Derechos sexuales y reproductivos		
			Educación sexual	Prevención del embarazo		
			Métodos anticonceptivos	Prevención de ITS/VIH		
			Alimentación saludable	Deporte y recreación		
Prevención de accidentes	Otro:					
1	8	8	¿Consideras que son importantes estos temas? <i>Lea de nuevo los temas de la pregunta No. 7</i>			
1	9	9	¿Conoces si estos servicios y actividades para adolescentes están disponibles en este servicio o donde tu vives? (Tanto a nivel del servicio como a nivel comunitario)			
			Información - orientación - consejería			
			Atención clínica			
			Te ofrecen métodos para evitar embarazos (anticonceptivos)			
			Te ofrecen multivitaminas (micronutrientes: ácido fólico y			
			Vacunas			
			Educación en salud			
			Jornadas médicas			
			Ferias de la salud			
			Actividades de espacios amigables			
Otros (especifique):						
1	9	10	¿Conoces el lugar, cuándo y cómo puedes obtener estos servicios o se realizan estas actividades?			
			Información - orientación - consejería			
			Atención clínica			
			Te ofrecen métodos para evitar embarazos (anticonceptivos)			
			Te ofrecen multivitaminas (micronutrientes: ácido fólico y			
			Vacunas			
			Educación en salud			
			Jornadas médicas			
			Ferias de la salud			
Actividades de espacios amigables						
5	33 42	11	¿Te parece que el lugar para la atención de adolescentes es agradable?			
5	33 42	12	En general, ¿te parece que está limpio el centro de salud / puesto de salud/ hospital/ espacio amigable? <i>(Utilizar opción que aplique)</i>			
5	42	13	¿El lugar donde te atiende el médico, la enfermera, el educador, etc. es limpia? <i>(o del espacio amigable, utilizar la opción que aplique)</i>			
5	35 39 43	14	¿Existe privacidad en el lugar donde te atienden? <i>(Especialmente en la clínica. Por ejemplo, existe puerta o cortinas, etc.)</i>			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A		
3	20		Cuando has visitado la clínica de atención , el personal: (Puede ser servicio de salud, centro de salud, CENAPA, CAIMI, CAPA, hospital, clínica de atención integral) <i>Si el/la adolescente no ha visitado servicios de salud marque N/A</i>					
		15	Te informa sobre los pasos a seguir para que te atiendan (ruta de atención)					
		16	Realiza una entrevista					
		17	Hace evaluación clínica					
		18	Te solicita exámenes de laboratorio cuando es necesario					
		19	Te ofrecen métodos para evitar embarazos (anticonceptivos)					
		20	Te ofrecen multivitaminas (micronutrientes: ácido fólico y hierro)					
		21	Administra desparasitantes					
		22	Revisa que estés al día con tus vacunas					
					En la clínica de atención , te han orientado o informado a ti o tu familia respecto a: (Puede ser servicio de salud, centro de salud, CENAPA, CAIMI, CAPA, hospital, clínica de atención integral) <i>Si el/la adolescente no ha visitado servicios de salud marque N/A</i>			
		23	Cómo protegerte de riesgos y enfermedades (factores protectores)					
		24	Situaciones que te ponen en riesgo (factores de riesgo)					
		25	Técnica de cepillado					
		26	Técnica de uso de hilo dental					
		27	Prevención de embarazos					
		28	Prevención de ITS y VIH					
		29	Autoexamen de mama					
		30	Prevención de accidentes					
		31	Tratamiento y seguimiento					
		32	Ruta de atención a adolescentes embarazadas menores de 14 años					
					Cuando has visitado el espacio amigable o participado en actividades (organizadas por el servicio de salud dentro o fuera del servicio), el personal te ha informado u orientado sobre: <i>Si el/la adolescente no ha visitado ningún espacio amigable marque N/A</i>			
		33	Multivitaminas (micronutrientes: ácido fólico y hierro)					
		34	Desparasitación					
		35	Vacunación					
		36	Métodos para evitar embarazos (anticonceptivos)					
		37	Alimentación saludable					
		38	Peso adecuado					
		39	Prevención de alcoholismo, tabaquismo y dogras					
		40	Prevención de violencia					
		41	Salud mental					
		42	Cómo protegerte de riesgos y enfermedades (factores protectores)					
		43	Situaciones que te ponen en riesgo (factores de riesgo)					
44	Técnica de cepillado							
45	Técnica de uso de hilo dental							
46	Prevención de embarazos							
47	Prevención de ITS y VIH							
48	Autoexamen de mama							
49	Prevención de accidentes							
50	Manejo correcto y eliminación de basura, clasificación y reciclaje							

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
3	20	51	Desinfección del agua			
		52	Reforestación y rescate de áreas verdes			
		53	Prevención dengue, chikungunya, malaria, chagas			
		54	Fomentar casa y patio limpio			
		55	El espacio amigable te ha facilitado la participación en espacios de expresión como: actividades de convivencia, actividad física, expresión artística, actividades de juegos, encuentros juveniles u otros			
4	30 31	56	Cuando has necesitado algún servicio en el establecimiento de salud, el personal ¿te ha atendido de manera amigable, respetuosa, sin juzgarte, ni discriminarte? (<i>Establecimiento de salud puede ser servicio de salud, centro de salud, CENAPA, CAIMI, CAPA, hospital, clínica de atención integral, espacio amigable</i>)			
6	48 49					
4	30 31	57	Cuando el personal de salud realiza actividades educativas, informativas o de atención, ¿te atiende de manera amigable, respetuosa, sin prejuicios ni discriminación?			
6	48					
3	22	58	¿El centro de salud / puestos de salud/ hospital/ clínica/ espacio amigable te la atención que necesitas o que tus amigos necesitan? (<i>Utilizar la opción que aplique</i>)			
5	35 39 43	59	Al ser atendido, ¿se te explica que la atención que recibas y la información que brindes es confidencial? Es decir, "lo que aquí se dice, aquí se queda".			
5	43	60	¿Te sientes cómodo y sientes que puedes confiar en el personal de salud?			
8	67	61	El personal de salud, ¿te informa acerca de tu salud y tratamiento?			
8	67	62	El personal de salud, ¿toma en cuenta lo que piensas acerca de tu tratamiento?			
3	20	63	El personal de salud, ¿te ha dado consejos sobre métodos para evitar embarazos? (métodos anticonceptivos)			
8	67	64	¿El personal de salud ha tomado en cuenta tu opinión en relación al método anticonceptivo a elegir?			
3	20	65	¿Te han orientado e informado sobre el uso y efectos secundarios del método anticonceptivo elegido? P.ej: dolor de cabeza, náusea, vómito, diarrea.			
8	66	66	¿Al personal de salud le interesa lo que necesitas y esperas del centro de salud / puestos de salud/ hospital/ clínica/ espacio amigable? (<i>Utilice la opción que aplique</i>)			
5	40 41 44	67	Consideras que el centro de salud / puestos de salud/ hospital/ clínica/ espacio amigable, ¿cuenta con las medicinas, materiales y equipo necesario para la atención a adolescentes? (<i>Utilice la opción que aplique</i>)			
3	21	68	¿Has necesitado ir fuera de la clínica o servicio para recibir atención?			
3	21	69	En el caso anterior, si no sabes a dónde ir, ¿El servicio de salud te da la información y apoyo?			
3	21	70	En caso de emergencia, ¿sabes si el servicio de salud brinda el apoyo para el traslado a un servicio de mayor capacidad?			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
2	13	71	Has participado tú o a tus amigos en actividades organizadas por el personal de salud para involucrar a tus padres, tutores, líderes o líderes (u otros) en temas relacionados con tu salud (o la salud de adolescentes)?			
8	66 69	72	¿Has participado (tú o tus amigos) en la planificación, monitoreo o evaluación de servicios de salud? (<i>Explore si el servicio les ha invitado a participar o ha involucrado, explique la pregunta</i>)			
8	70	73	¿Han ayudado tú o tus amigos al personal de salud en algunas actividades relacionadas con la atención en salud? Por ejemplo, dar información a otros adolescentes o tus amigos (como educación de pares)			
8	68	74	¿Has recibido capacitación por parte del servicio de salud para apoyarles en algunas actividades? (como dar información a adolescentes, educación de pares, actividades recreativas, etc.)			
6	52	75	<p>¿Cómo calificarías la atención recibida en el servicio de salud? <i>Servicio de salud puede ser sustituido por centro de salud / puestos de salud/ hospital/ clínica/ espacio amigable (según aplique).</i></p>  <p>Buena Regular Mala</p>	BUENA	REGULAR O ACCEPTABLE	MALA

Observaciones:

Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes
Entrevista para padres, tutores, líderes comunitarios - EPTLC

Departamento:	Municipio:	Fecha:
Comunidad:	Total de puntos:	
Grupo étnico:	maya <input type="checkbox"/> garífuna <input type="checkbox"/> xinca <input type="checkbox"/> mestizo <input type="checkbox"/>	

Persona entrevistada	
Madre/padre <input type="checkbox"/>	Tutor/a <input type="checkbox"/> Líder/lideresa <input type="checkbox"/>
Otro: <input type="checkbox"/> Especifique:	
Sexo: masculino <input type="checkbox"/> femenino <input type="checkbox"/>	
Lugar de la entrevista: comunidad <input type="checkbox"/> servicio <input type="checkbox"/>	
Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio de salud de referencia:	
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>	Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/> CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	
Espacios amigables: <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>	
Responsable de la información:	Firma:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A																
2	13	1	¿Le han invitado del servicio de salud a participar en actividades relacionadas con la atención a adolescentes?																			
2	14	2	<p>Cuando usted ha visitado el servicio de salud, el personal ha conversado con usted sobre la importancia que los adolescentes participen, reciban orientación y atención en salud sobre:</p> <p><i>Para marcar SI, la persona debe mencionar al menos 4 temas</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Crecimiento y desarrollo saludable</td> <td>Proyecto de vida</td> </tr> <tr> <td>Prevención del uso de alcohol y drogas</td> <td>Prevención de la violencia</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la salud</td> <td>Derechos sexuales y reproductivos</td> </tr> <tr> <td>Educación sexual</td> <td>Prevención del embarazo</td> </tr> <tr> <td>Métodos anticonceptivos</td> <td>Prevención de ITS/VIH</td> </tr> <tr> <td>Alimentación saludable</td> <td>Deporte y recreación</td> </tr> <tr> <td>Promoción de los servicios de salud integral para adolescentes</td> <td>Prevención de accidentes</td> </tr> <tr> <td>Otros:</td> <td></td> </tr> </table>	Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida	Prevención del uso de alcohol y drogas	Prevención de la violencia	Derecho a la salud	Derechos sexuales y reproductivos	Educación sexual	Prevención del embarazo	Métodos anticonceptivos	Prevención de ITS/VIH	Alimentación saludable	Deporte y recreación	Promoción de los servicios de salud integral para adolescentes	Prevención de accidentes	Otros:				
			Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida																		
			Prevención del uso de alcohol y drogas	Prevención de la violencia																		
			Derecho a la salud	Derechos sexuales y reproductivos																		
			Educación sexual	Prevención del embarazo																		
			Métodos anticonceptivos	Prevención de ITS/VIH																		
			Alimentación saludable	Deporte y recreación																		
			Promoción de los servicios de salud integral para adolescentes	Prevención de accidentes																		
Otros:																						
2	15	3	¿Ha participado en alguna actividad a nivel comunitario, en la que se conversara sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención en salud?																			
2	12	4	En las actividades a nivel comunitario o durante su visita a los servicios, ¿ha recibido material informativo o educativo relacionado con la importancia de la atención a adolescentes?																			
2	12	5	¿Considera de utilidad el material que recibió?																			
2	17	6	¿Considera importante que los adolescentes participen y reciban atención en salud?																			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
2	17	7	¿Se ha involucrado usted o ha apoyado actividades que facilitan la participación y la visita de adolescentes a los servicios de salud? <i>Verifique que exista una experiencia real</i>			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes
Entrevista para el responsable del servicio de salud - ERSS

Área de Salud:				Departamento:			
Distrito de Salud:				Municipio:			
Nombre del servicio:				Código del servicio:			
Correo electrónico servicio:				Teléfono servicio:			
Dirección exacta del servicio:							
Cargo:							
Tiempo en el cargo (meses y años):							
Tipo del servicio de salud							
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/>				Total de puntos:			
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>							
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:							
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>				Fecha:			
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>							
Días y horario de atención para adolescentes:							
Responsable de la información:				Firma:			

E	C	No.	Pregunta										
			Personal										
4	23	1		¿Qué tipo de personal tiene a cargo en el servicio?	¿Cuánto personal tiene asignado para la atención integral a adolescentes?	¿Cuenta con personal específico para proporcionar educación en salud integral a adolescentes?	¿Qué personal tiene capacitación específica en la atención integral a adolescentes? (incluyendo trabajo comunitario)	1			4		
1	4	2						SI	NO	#	SI	NO	#
1	5	3						SI	NO	#	SI	NO	#
4	24	4						SI	NO	#	SI	NO	#
			Médico										
			Psicóloga(o)										
			Nutricionista										
			Enfermera(o) profesional										
			Auxiliar de enfermería										
			Trabajador(a) social										
			Educador(a)										
			Técnico en Salud Rural (TSR)										
			Inspector en Saneamiento Ambiental (ISA)										
			Voluntaria(o) (especifique):										
			Otro (especifique):										



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	No sé
Capacitaciones						
			<i>El personal a su cargo, ha recibido capacitación en:</i>			
1 4	5 24	5	Habilidades de comunicación para atender a adolescentes.			
1 4	5 24	6	Marco político y legal que afecta la provisión de servicios de salud para adolescentes.			
		7	Derecho a la salud y derechos sexuales y reproductivos			
		8	Calidad de la atención integral en salud para adolescentes			
		9	Educación integral en sexualidad			
		10	Ruta de atención a adolescentes embarazadas menores de 14 años			
		11	Recopilación, análisis y uso de datos sobre salud de adolescentes.			
		12	Otros:			
			<i>Como responsable del servicio, ha recibido capacitación en:</i>			
	13	Atención integral a adolescentes				
	14	Calidad de la atención integral en salud para adolescentes				
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
Aspectos de la calidad de la atención						
4	27	15	¿El servicio implementa un programa de supervisión capacitante para mejorar la atención a adolescentes?			
4	28	16	El programa de educación continua, ¿incluye el componente de atención integral en salud para adolescentes?			
7	56 59	17	¿El servicio cuenta con estrategias para implementar los estándares de calidad para la atención integral y diferenciada para adolescentes?			
7	56 59	18	¿El servicio realiza monitoreo para la implementación de los estándares de calidad para la atención integral a adolescentes?		Pase a pregunta 21	
7	56	19	¿Cuenta con instrumentos de monitoreo ?			
7	60	20	Con base a resultados del monitoreo de la implementación de los estándares de calidad, se brinda acompañamiento técnico al personal de salud para mejorar la calidad de la atención a adolescentes? El acompañamiento puede ser brindado por personal del servicio o de otras dependencias del MSPAS.			
Otros procesos operativos						
3	19	21	En el servicio, ¿se implementan los lineamientos de referencia y respuesta a nivel intraministerial?			
3	19	22	En el servicio, ¿se implementan los lineamientos de referencia y respuesta a nivel interinstitucional?			
6	50	23	Al identificar casos de discriminación a adolescentes, ¿se toman medidas correctivas?		Pase a pregunta 25	
6	50	24	¿Son documentadas estas medidas correctivas?			
7	57 61	25	¿Se reconoce el esfuerzo y los logros del personal de salud y voluntarios en la atención a adolescentes?			

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
Recopilación, análisis y uso de datos						
6	47	26	En reuniones técnicas, ¿se analizan los datos e información para identificar los grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad?			
7	63	27	Según el análisis realizado, ¿se planifican e implementan acciones para la mejora de la calidad en la atención a adolescentes?			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes
Entrevista para personal de promoción de salud - EPPS

Área de Salud:	Departamento:
Distrito de Salud:	Municipio:
Nombre del servicio:	Código del servicio:
Correo electrónico servicio:	Teléfono servicio:
Dirección exacta del servicio:	
Personal de salud a entrevistar	
Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/> Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/> Trabajador Social <input type="checkbox"/> Psicólogo (a) <input type="checkbox"/>	
Educador (a) <input type="checkbox"/> Técnico en salud rural <input type="checkbox"/>	
Otro (especifique):	
Tipo del servicio de salud	
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/>	Total de puntos:
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>	
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	Fecha:
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>	
Días y horario de atención para adolescentes:	
Responsable de la información:	Firma:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
Información en salud						
1	6	1	¿Proporciona información sobre salud integral a adolescentes? <i>Marque SI, si menciona al menos cuatro de los temas que se incluyen en el paquete básico</i>			
			Estilos y hábitos de vida saludables			
			Prevención de ITS/VIH			
			Factores protectores y factores de riesgo			
			Crecimiento y desarrollo saludable			
			Proyecto de vida			
			Autoexamen de mama			
			Prevención de embarazo			
			Métodos anticonceptivos			
			Prevención de violencia			
			Prevención de accidentes			
			Técnica de cepillado y uso de hilo dental			
			Atención al medio ambiente			
			Otro:			
2	14	2	En el servicio de salud: ¿Provee información a padres, tutores y líderes sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud? <i>Marque SI, si menciona al menos dos de los ítems que aparecen abajo.</i>			
			Crecimiento y desarrollo saludable			
			Proyecto de vida			
			Prevención del uso de alcohol y drogas			
			Prevención de la violencia			
			Derecho a la salud			
			Derechos sexuales y reproductivos			
			Educación sexual			
			Prevención del embarazo			
			Métodos anticonceptivos			
			Prevención de ITS/VIH			
			Alimentación saludable			
			Deporte y recreación			
			Prevención de accidentes			
			Otro:			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
2	15	3	En la comunidad: ¿Se conversa con padres, tutores y líderes sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud? <i>Marque SI, si menciona al menos dos ejemplos.</i>			
2	16	4	¿Provee información a redes locales, organizaciones juveniles y comunitarias sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud? <i>Marque SI, si menciona al menos dos organizaciones con las que se haya abordado el tema.</i>			
Participación de adolescentes						
8	65	5	¿Considera que los adolescentes pueden participar para mejorar la calidad de atención y tomar decisiones sobre su salud?			
2	13	6	¿Participan adolescentes en el desarrollo de actividades dirigidas a padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias para promover la prestación de servicios para ellos?			
8	66	7	¿Participan adolescentes en la planificación, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios?			
6	51 53	8	¿Participan adolescentes en condición de vulnerabilidad en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios?			
8	66	9	¿Participan adolescentes en actividades relacionadas con la prestación de servicios? (Por ejemplo la educación de pares)			
Competencias y conocimientos para la promoción de la salud integral						
4	24 25	10	¿Ha recibido capacitaciones para desarrollar y fortalecer los conocimientos y competencias técnicas necesarias para la promoción de la salud integral a adolescentes?			
			<i>En este sentido, ha recibido capacitación en:</i>			
4	24	11	Marco legal y regulatorio vigente para la atención integral y diferenciada para adolescentes			
4	24 25	12	Derecho a la salud y derechos sexuales y reproductivos			
4	24 25	13	Calidad en la atención integral en salud para adolescentes.			
4	24	14	Educación integral en sexualidad			
4	24	15	Consejería			
4	24	16	Metodologías participativas para la promoción de la salud con adolescentes			
7	55	17	Recopilación, análisis y uso de datos sobre salud de adolescentes. (Sala situacional de adolescencia y juventud)			
Capacitaciones a otros colaboradores						
8	68	18	¿Ha realizado capacitaciones a adolescentes en algunos aspectos relacionados con la provisión de servicios? (Por ejemplo, educación de pares). <i>Verifique</i>			
1	5	19	¿Ha realizado capacitaciones a voluntarios y otros colaboradores sobre atención integral en salud para adolescentes? <i>Verifique</i>			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Entrega de paquete básico de atención para adolescentes (según Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes)			
3	20	20	¿Conoce el paquete básico de atención para adolescentes? Mencione los elementos generales que conoce del paquete básico (<i>mencione al menos 5</i>). El paquete básico incluye: informar al adolescente sobre la ruta de atención; identificar signos y síntomas de peligro; realizar anamnesis y evaluación clínica; ofertar y administrar micronutrientes, desparasitantes, esquema de vacunación, entre otros; orientar sobre estilos de vida saludables, factores protectores, factores de riesgo, prevención de embarazos, ITS/VIH, métodos anticonceptivos, autoexamen de mama, prevención de accidentes; tratar de forma integral problemas encontrados; ofertar servicios; dar seguimiento.			
			Aspectos de la calidad de la atención			
5	38	21	¿Considera que los horarios de atención para adolescentes son convenientes?			
5	40	22	¿Cuenta con el material, insumos y equipo necesario para la promoción de la salud incluido en el paquete básico de atención integral a adolescentes?			
5	44	23	¿Considera que la atención que se brinda a adolescentes en el servicio de salud es de calidad? (<i>Utilizando los equipos, medicamentos e insumos disponibles</i>)			
7	59	24	¿Se realizan de manera regular monitoreos y evaluaciones sobre la calidad de la atención a adolescentes?			
7	60	25	Según los resultados del monitoreo de la atención a adolescentes, ¿reciben acompañamiento técnico para mejorar la atención?			
7	61	26	¿El servicio de salud realiza reconocimientos al esfuerzo y logros del personal y voluntarios que trabajan en la atención integral a adolescentes?			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes
Entrevista para personal de salud - EPS

Área de Salud:	Departamento:			
Distrito de Salud:	Municipio:			
Nombre del servicio:	Código del servicio:			
Correo electrónico servicio:	Teléfono servicio:			
Dirección exacta del servicio:				
Personal de salud a entrevistar				
Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/>	Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/>	Trabajador Social <input type="checkbox"/>	Psicólogo (a) <input type="checkbox"/>	
Educador (a) <input type="checkbox"/>	Técnico en salud rural <input type="checkbox"/>			
Otro (especifique):				
Tipo del servicio de salud				
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>	Centro de salud: <input type="checkbox"/>	CAP: <input type="checkbox"/>	Total de puntos:	
CAIMI: <input type="checkbox"/>	CENAPA: <input type="checkbox"/>			
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:				
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>			Fecha:	
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>				
Días y horario de atención para adolescentes:				
Responsable de la información:			Firma:	

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
Información en salud						
1	6	1	¿Brinda orientación sobre salud integral a adolescentes? <i>Mencione al menos cuatro de los temas que se incluyen en el paquete básico</i>			
			Estilos y hábitos de vida saludables	Prevención de ITS/VIH		
			Factores protectores y factores de riesgo	Crecimiento y desarrollo saludable		
			Proyecto de vida	Autoexamen de mama		
			Prevención de embarazo	Métodos anticonceptivos		
			Prevención de violencia	Prevención de accidentes		
			Técnica de cepillado y uso de hilo dental	Atención al medio ambiente		
			Seguimiento	Otro:		
Participación de adolescentes						
8	65	2	¿Considera usted que los adolescentes pueden participar para mejorar la atención en salud y tomar decisiones sobre ella?			
8	66	3	¿Se toman en cuenta las expectativas de adolescentes respecto al servicio?			
8	66	4	¿Participan adolescentes en la planificación, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios?			
6	51 53	5	¿Participan adolescentes en condición de vulnerabilidad en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios?			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Conocimientos y competencias técnicas para la atención integral y diferenciada a adolescentes			
4	24 25	6	¿Ha recibido capacitaciones para desarrollar y fortalecer los conocimientos y competencias técnicas necesarias para la atención integral a adolescentes?			
			<i>En este sentido, ha recibido capacitación en:</i>			
4	24	7	Marco legal y regulatorio vigente para la atención integral y diferenciada para adolescentes.			
4	24 25	8	Derecho a la salud y derechos sexuales y reproductivos			
4	24 25	9	Calidad en la atención integral en salud para adolescentes.			
4	24 25	10	Manejo clínico de casos			
4	24	11	Educación integral en sexualidad			
4	24	12	Ruta de atención a adolescentes embarazadas menores de 14 años			
7	55	13	Recopilación, análisis y uso de datos sobre salud de adolescentes. (Sala situacional de adolescencia y juventud)			
4	24	14	Otros			
			Capacitaciones a otros colaboradores			
8	68	15	¿Ha realizado capacitaciones a adolescentes para que puedan apoyar aspectos relacionados con la provisión de servicios? <i>Explore</i>			
1	5	16	¿Ha realizado capacitaciones a voluntarios y otros colaboradores sobre atención integral en salud para adolescentes? <i>Explore y verifique</i>			
			Entrega de paquete básico de atención para adolescentes (según Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes)			
3	20	17	¿Conoce el paquete básico de atención para adolescentes? Mencione los elementos generales que conoce del paquete básico (<i>al menos 5</i>). El paquete básico incluye: informar al adolescente sobre la ruta de atención; identificar signos y síntomas de peligro; realizar anamnesis y evaluación clínica; ofertar y administrar micronutrientes, desparasitantes, esquema de vacunación, entre otros; orientar sobre estilos de vida saludables, factores protectores, factores de riesgo, prevención de embarazos, ITS/VIH, métodos anticonceptivos, autoexamen de mama, prevención de accidentes, prevención de violencia; tratar de forma integral problemas encontrados; ofertar servicios; dar seguimiento.			

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Aspectos de la atención integral en adolescentes			
5	38	18	¿Considera que los horarios de atención que tienen para adolescentes son convenientes?			
5	40	19	¿Cuenta con los medicamentos necesarios para proveer el paquete básico de atención integral a adolescentes? (<i>Incluyendo métodos anticonceptivos, vacunas y kit de violencia -este último en el caso de 2º y 3º nivel-</i>)			
5	40	20	¿Cuenta con el material, insumos y equipo necesario para proveer el paquete básico de atención integral a adolescentes?			
5	44	21	¿Considera que la atención que se brinda a adolescentes en el servicio de salud es de calidad? (<i>Utilizando los equipos, medicamentos e insumos disponibles</i>)			
7	59	22	¿Se realizan de manera regular monitoreos y evaluaciones sobre la calidad de la atención?			
7	60	23	Según los resultados del monitoreo de la atención a adolescentes, ¿reciben acompañamiento técnico para mejorar la atención?			
7	61	24	¿El servicio de salud realiza reconocimientos al esfuerzo y logros del personal y voluntarios que trabajan en la atención integral a adolescentes?			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes
Entrevista para voluntarios - EV

Actividad en la que apoya:			Departamento:				
Sexo:			Municipio:				
Tiempo del voluntariado (meses y años):			Comunidad:				
Institución a la que representa (en caso aplique):							
Apoyo a nivel: comunidad <input type="checkbox"/> servicio <input type="checkbox"/>			Fecha:				
Nombre del servicio al que apoya:			Código del servicio:				
Dirección exacta del servicio:							
Tipo de servicios de salud							
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Especifique:			Total de puntos:				
Centro de salud: <input type="checkbox"/> Especifique:							
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:							
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>							
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>							
Responsable de la información:			Firma:				
E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A	
Participación de adolescentes							
8	65	1	¿Considera usted que los adolescentes pueden participar para mejorar la atención y tomar decisiones sobre su salud?				
2 8	13 66	2	¿Los adolescentes colaboran en las actividades que se organizan para mejorar su salud? (<i>Actividades que promueve el servicio de salud</i>)				
Capacitaciones							
1	5	3	¿Ha recibido alguna capacitación relacionada con la atención a adolescentes?				
		Ha recibido capacitación en alguno de los siguientes temas:					
		4	Adolescencia y juventud				
		5	Promoción de la salud para adolescentes				
		6	Educación integral en sexualidad				
		7	Derecho a la salud y derechos sexuales y reproductivos				
		8	Otra (especifique):				
4	27	9	¿Ha recibido acompañamiento técnico para mejorar el trabajo con adolescentes?				
Información en salud							
1	3	10	El servicio de salud le ha facilitado material informativo específico para adolescentes.				



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
1	6	11	¿Comparte información con adolescentes sobre salud integral? <i>Marque SI, si menciona al menos cuatro temas.</i>			
			Crecimiento y desarrollo saludable	Proyecto de vida		
			Prevención del uso de alcohol y drogas	Prevención de la violencia		
			Derecho a la salud	Derechos sexuales y reproductivos		
			Educación sexual	Prevención del embarazo		
			Métodos anticonceptivos	Prevención de ITS/VIH		
			Alimentación saludable	Deporte y recreación		
			Prevención de accidentes	Otro:		
2	15	12	Padres, tutores y líderes reciben información sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud.			
2	16	13	Las redes locales, organizaciones juveniles y comunitarias reciben información sobre la importancia que adolescentes participen y reciban atención integral en salud.			
Aspectos de la calidad de la atención						
3	22	14	¿Se proveen servicios de atención integral y diferenciados en salud para adolescentes en el servicio de salud más cercano? <i>Si es necesario explique en qué consiste la atención integral y diferenciada.</i>			
5	40 41	15	¿Cuenta con el material, insumos y equipo necesario para el trabajo que desarrolla con adolescentes?			
7	61	16	¿El servicio de salud reconoce el esfuerzo y los logros de los voluntarios que trabajan en la atención integral a adolescentes? (Sea a nivel individual o institucional)			
Participación en el análisis y uso de datos						
7	63	17	Ha participado en el análisis de datos disponibles sobre salud de adolescentes.			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral a adolescentes

Guía de observación de la atención - GOA

(Para aplicación presencial y/o revisión de expedientes)

Área de Salud:	Departamento:	
Distrito de Salud:	Municipio:	
Nombre del servicio:	Código del servicio:	
Correo electrónico servicio:	Teléfono servicio:	
Dirección exacta del servicio:		
Personal de salud a entrevistar		
Médico (a) <input type="checkbox"/>	Enfermera (o) profesional <input type="checkbox"/>	Auxiliar de enfermería <input type="checkbox"/>
Otro (especifique):		
Tipo del servicio de salud		
Puesto de salud: <input type="checkbox"/>	Centro de salud: <input type="checkbox"/>	CAP: <input type="checkbox"/>
CAIMI: <input type="checkbox"/>	CENAPA: <input type="checkbox"/>	Total de puntos:
Hospital: <input type="checkbox"/>	Especifique:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	Fecha:	
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/>	Itinerante <input type="checkbox"/>	Centro interactivo <input type="checkbox"/>
Días y horario de atención para adolescentes:		
Departamento:		Municipio:
Comunidad:		
Grupo étnico: maya <input type="checkbox"/>		
garífuna <input type="checkbox"/>		
xinca <input type="checkbox"/>		
mestizo <input type="checkbox"/>		
Responsable de la información:		Firma:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
Proceso de pre-consulta						
3	22	1	¿Hay alguien del personal de salud que oriente a los adolescentes sobre la ruta de la atención?			
4	31					
4	32	2	En la sala de espera, ¿se brinda información y orientación sobre salud de adolescentes?			
3	22	3	¿Se documenta al paciente? (Existe expediente, tiene carné, etc.)			
4	31					
3	22	4	¿Se detectan casos que requieren atención inmediata?			
4	31					
Consulta						
Principios generales de la atención						
5	43	5	Saluda con amabilidad y respeto al adolescente			
3	22	6	Durante la consulta, ¿hubo una persona de confianza del adolescente o personal de enfermería que le acompañó? (En caso se trate de una mujer adolescente debe haber alguien del sexo femenino que acompañe).			
4	31					
5	39	7	¿Se indicó al adolescente sobre la confidencialidad de la atención?			
3	22	8	¿Se evaluaron signos y síntomas de peligro?			
4	31					
3	22	9	¿Se detectó si el caso amerita referencia o puede ser atendido en el servicio?			
4	31					

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Anamnesis y evaluación clínica			
3 4	22 31	10	Llenó ficha clínica o registró la información			
3 4	22 31	11	Realizó examen físico completo			
3 4	22 31	12	Evalúo agudeza visual (<i>una vez al año</i>)			
3 4	22 31	13	Evalúo audición (<i>una vez al año</i>)			
3 4	22 31	14	Realizó evaluación bucodental (<i>cada seis meses o como mínimo una vez al año</i>)			
3 4	22 31	15	Realizó papanicolau o IVAA (<i>cada tres años a toda adolescente con vida sexual activa</i>).			
3 4	22 31	16	Evalúo el estado de desarrollo puberal según clasificación de Tanner			
3 4	22 31	17	Realizó evaluación nutricional			
3 4	22 31	18	Si el caso lo amerita, ¿se requirieron exámenes de laboratorio?			
			Evaluación psicosocial			
3 4	22 31	19	Identificó factores protectores y de riesgo			
3 4	22 31	20	Elaboró o describió familiograma (<i>estructura y funcionamiento familiar</i>)			
3 4	22 31	21	Preguntó sobre rendimiento escolar.			
3 4	22 31	22	Preguntó sobre socialización con pares y maestros			
3 4	22 31	23	Indagó sobre conductas sexuales de riesgo (en adolescentes con vida sexual activa)			
3 4	22 31	24	Preguntó sobre salud mental			
			En caso de adolescentes embarazadas menores de 14 años			
3 4	22 31	25	Se atendió según la Guía de atención integral y diferenciada para embarazadas menores de 14 años.			
3 4	22 31	26	Se implementó la ruta de denuncia correspondiente			
			Ofertó y administró según la norma			
3 4	22 31	27	Suplemento de micronutrientes			
3 4	22 31	28	Desparasitantes			
3 4	22 31	29	Esquema de vacunación			
4 5	31 40	30	Métodos anticonceptivos para adolescentes sexualmente activos mayores de 14 años (según la Guía de planificación familiar).			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
			Otros aspectos de la atención			
4	32	31	Orientó al adolescente sobre estilos de vida saludables u otro tema de promoción de la salud o prevención.			
4	29	32	La morbilidad fue atendida según las normas de atención.			
3	21	33	En caso necesario, ¿fue referido el paciente para atención especializada con otro profesional de salud?			
7	58	34	Consulta fue registrada en el SIGSA correspondiente <i>En caso que se trate de una revisión de expediente, haga la verificación que corresponde.</i>			
3	22	35	Estableció cita de seguimiento.			
4	31					
3	22	36	Promocionó los servicios que se brindan, tanto al adolescente como a sus acompañantes.			
4	31					

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral para adolescentes
Lista de chequeo y herramienta de observación - LCO

Área de Salud:	Departamento:
Distrito de Salud:	Municipio:
Nombre del servicio:	Código del servicio:
Correo electrónico servicio:	Teléfono servicio:
Dirección exacta del servicio:	
Tipo del servicio de salud	
Puesto de salud: <input type="checkbox"/> Centro de salud: <input type="checkbox"/> CAP: <input type="checkbox"/>	Total de puntos:
CAIMI: <input type="checkbox"/> CENAPA: <input type="checkbox"/>	
Hospital: <input type="checkbox"/> Especifique:	
Clínica para adolescentes: <input type="checkbox"/>	Fecha:
Espacios amigables: Fijo <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Centro interactivo <input type="checkbox"/>	
Días y horario de atención para adolescentes:	
Responsable de la información:	Firma:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
1	1	1	¿Existe un letrero externo y visible que indica el horario de atención para adolescentes?			
Revise ambiente y servicios básicos						
5	33 42	2	En general, ¿se encuentra limpio el servicio de salud?			
5	34		Cuenta con servicios básicos, como:			
		3	Electricidad permanente en horario de servicio			
		4	Agua para lavado de manos e higiene del servicio			
		5	Servicios sanitarios disponibles y limpios			
		6	Depósitos de basura en áreas comunes			
Plan de actividades						
1	2	7	¿Existe un plan de actividades para promover la salud integral de los adolescentes?			
1	7	8	Las actividades para promover la salud y aumentar el uso de los servicios por parte de adolescentes, ¿están siendo implementadas conforme el plan?			
1	2	9	¿Incluye actividades de información sobre los servicios de salud disponibles?			
2	11	10	¿Incluye actividades para incrementar el apoyo para promover el uso de los servicios de salud para adolescentes? (<i>Apoyo de padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias</i>)			
Material informativo y educativo						
1	3	11	¿Cuentan con material informativo dirigido específicamente para adolescentes?			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
1	3	12	¿Cuentan con material educativo dirigido específicamente para adolescentes?			
2	12	13	¿Cuentan con material informativo dirigido a padres, tutores, líderes, organizaciones juveniles y comunitarias sobre la importancia del uso de los servicios de salud para adolescentes?			
6	46	14	¿Existen materiales (afiches, volantes, rótulos, etc.) que informan al adolescente sobre el compromiso del servicio a proveer una atención sin discriminación?			
5 6	39 45	15	¿Existen materiales (afiches, volantes, rótulos, etc.) que informan sobre la gratuidad de los servicios, los principios de confidencialidad y privacidad?			
			Existen disponibles ejemplares (físico o digital) de políticas, normas, guías y otras herramientas de apoyo para entrega del paquete básico de atención			
8	64	16	Política de salud para adolescentes y jóvenes			
3 4	18 26	17	Norma de atención en salud integral para el primero y segundo nivel			
		18	Guía de atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes			
		19	Guías alimentarias para Guatemala			
		20	Guía de atención integral y diferenciada para embarazadas			
		21	Guía de métodos anticonceptivos para adolescentes y jóvenes			
		22	Documento de consentimiento informado para la prueba de VIH			
		23	Protocolo de atención a víctimas y sobrevivientes de violencia sexual			
		24	Protocolo de atención en salud integral con enfoque intercultural para niñas y niños víctimas de maltrato			
		25	Guía para la implementación y funcionamiento de espacios amigables para adolescentes y jóvenes			
		26	Guía de prevención de embarazos en adolescentes en Guatemala			
27	Manual de atención de la Salud Sexual y Reproductiva para adolescentes					
28	Instructivo para elaboración de familiogramas.					
29	Otro:					
			Privacidad y confidencialidad			
5	35	30	La información sobre la identidad del adolescente y motivos de consulta es manejada con confidencialidad durante la atención en el servicio.			
5	35	31	Las áreas para atención clínica, consejería u orientación son separadas y privadas (poseen cortinas o puertas, p.ej), asegurando la confidencialidad.			



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
5	35	32	Existe un archivo específico para los expedientes de adolescentes, manejado por personal capacitado.			
Equipo, medicamentos e insumos						
5	40		¿Cuenta el servicio con los siguientes medicamentos, vacunas y métodos anticonceptivos necesarios para la entrega del paquete básico de atención a adolescentes?			
			<i>Métodos anticonceptivos (para adolescentes sexualmente activos)</i>			
		33	Condomes			
		34	Inyectable mensual			
		35	Inyectable bimensual			
		36	Inyectable trimestral			
		37	Implante subdérmico			
		38	Orales			
		39	DIU			
		40	Otros (especifique):			
			<i>Vacunas</i>			
		41	Td			
			<i>Micronutrientes</i>			
		42	Sulfato ferroso tabletas de 300 mgs			
	43	Acido fólico tableta de 5 mg				
		<i>Medicamentos</i>				
	44	Albendazol 200 mg (tabletas masticables)				
	45	Metronidazol 500mg				
	46	Tetraciclina 500 mg				
	47	Ibuprofeno: 400 mg				
	48	Ciprofloxacina 500 mg, (tabletas)				
	49	Azitromicina 1 gr (tableta)				
	50	Doxiciclina tabletas de 100 mg				
	51	Amoxicilina capsulas 500 mg				
	52	Penicilina procaina frasco 2 millones de Unidades internacionales				
	40	53	Acetaminofen 500 mg (tabletas)			
	41	54	Salbutamol 4mg (tabletas)			
		55	Sales de hidratación oral			
	56	Tratamientos antituberculosos según normativa				
	57	Tratamientos antimaláricos				
	58	Kit de emergencia para violencia sexual				
		¿Cuenta el servicio con los siguientes equipos e insumos necesarios para la entrega del paquete básico de atención a adolescentes?				
	59	Esfigmomanómetro				
	60	Estetoscopio				
	61	Otoscopio				
	62	Termómetro				



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A		
5	40	63	Reloj (de mano o pared)					
		64	Lámpara para revisar cavidades					
		65	Lámpara de cuello de ganso					
		66	Baja lenguas					
		67	Insumos para asepsia y antisepsia					
		68	Guantes estériles y descartables					
		69	Equipo e insumos para IVAA o papanicolaou					
		70	Camilla con grada					
		71	Archivo de metal para guardar fichas clínicas					
		72	Teléfono y/o celular en el servicio					
		73	Ficha clínica					
		74	Carné					
		75	Cartilla de Snellen					
		76	Láminas de la clasificación de Tanner					
		77	Pesa					
		78	Tallímetro					
		79	Calculadora					
		80	Lista de chequeo de factores de riesgo psicosocial en la adolescencia y juventud					
		5	36	81	Afiche de Ruta de abordaje para la atención integral de embarazos en niñas menores de 14 años. (Servicios de salud)			
				82	Afiche de Ruta de abordaje para la atención integral de embarazos en niñas menor de 14 años. (Centros educativos)			
83	Afiche de Ruta interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato (víctimas estables/ víctimas inestables)							
84	Revise el abastecimiento utilizando la columna J (meses de existencia disponible) del BRES y analizando los niveles (nivel mínimo y máximo de stock) de los siguientes medicamentos trazadores y métodos anticonceptivos en el servicio de salud (<i>Contacte a persona responsable de BRES</i>)							
85	Levonogestrel+etinilestradiol 0.15mg+0.03mg Píldora Ciclo							
86	Condón							
87	Enantato de noretisterona 200mg/ml Ampolla							
5	40	88	Enantato de noretisterona + valerato de estradiol 50mg +5mg/ml Ampolla					
		89	T de cobre (DIU)					
		90	Acetaminofen 500 mg Tableta					
		91	Sales de Rehidratación Oral Sobre					



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
5	36 40	92	Albendazol 200 mg Tableta			
		93	Fumarato/Sulfato Ferroso 300 mg Tableta			
		94	Metronidazol 500 mg Tableta			
		95	Ibuprofeno 400mg Tableta			
		96	Ácido Fólico 5 mg Tableta			
			Registro, análisis y uso de datos			
7	54 58	97	Se registran todas las variables contenidas en el formulario SIGSA.			
7	54 58	98	Existe un registro oficial de actividades de promoción de salud para adolescentes, desagregado por características sociodemográficas. <i>*No aplica a hospitales</i>			<i>*Hospitales marque aquí</i>
6	47	99	La sala situacional incorpora información (indicadores) específicos de salud de adolescentes.			
6	47	100	El servicio de salud tiene identificado los grupos de adolescentes en condición de mayor vulnerabilidad en las comunidades de influencia.			
			Informes/reportes de actividades o capacitaciones dirigidas a adolescentes, relacionadas con:			
8	66	101	Identificación de las expectativas de adolescentes respecto al servicio			
8	66	102	Evaluación de la experiencia de atención de adolescentes			
8	66	103	Participación de adolescentes en la planificación, monitoreo y evaluación de servicios de salud. <i>Marque SI, si se involucra a adolescentes en cualquiera de estas actividades. Planificación incluye organización.</i>			
8	68	104	Provisión de ciertos servicios (p.ej. educación de pares, consejería y orientación) <i>*No aplica a hospitales</i>			<i>*Hospitales marque aquí</i>
			Otros procedimientos operativos			
3	19	105	¿Existe registro de referencia y respuesta de adolescentes a nivel intraministerial?			
3	19	106	¿Existe registro de referencia y respuesta de adolescentes a nivel interinstitucional?			
7	56	107	Instrumentos de monitoreo para la implementación de los estándares de calidad para la atención a adolescentes.			
5	37	108	El equipo necesario para la entrega de servicios a adolescentes se encuentra incluido en el inventario del servicio. (Verifique)			
4	28	109	¿Existe en el servicio un programa de educación continua?			
4	28	110	¿Incluye el programa de educación continua un componente de atención integral en salud para adolescentes?			
2	10	111	Listado actualizado de organizaciones e instituciones socias, para incrementar el apoyo comunitario para la promoción del uso de los servicios de salud para adolescentes. <i>*No aplica a hospitales</i>			<i>*Hospitales marque aquí</i>



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A
1	5	112	Listado de voluntarios activos (incluye líderes juveniles), capacitados para apoyar la provisión de servicios de salud integral para adolescentes.			

Observaciones:



Estándares de calidad para la atención integral para adolescentes
Lista de chequeo a nivel central MSPAS - LCNC

Dirección / Departamento / Dependencia nivel central:	
Fecha:	Total de puntos:
Responsable de la información:	
Firma:	

A nivel central, se tiene disponible para la atención a adolescentes lo siguiente:

E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A	Responsable
1	3	1	Material informativo sobre salud integral, actualizado y desarrollado específicamente para adolescentes.				
1	3	2	Material educativo sobre salud integral, actualizado y desarrollado específicamente para adolescentes.				
3	18	3	Marco normativo que define el paquete básico de atención para adolescentes según nivel de resolución.				
6	45	4	Políticas y procedimientos que establecen la gratuidad de los servicios y la obligatoriedad del personal de proveer atención integral en salud a todos los adolescentes.				
3	19	5	Lineamientos para la referencia y respuesta a nivel intraministerial				
3	19	6	Instrumentos para referencia y respuesta a nivel intraministerial				
3	19	7	Lineamientos para la referencia a nivel interinstitucional.				
3	19	8	Instrumentos para la referencia a nivel interinstitucional				
5	35	9	Lineamientos para la protección de la privacidad y confidencialidad en la atención al adolescente.				
4	26	10	Herramientas técnicas de apoyo para la toma de decisiones en la atención a adolescentes: normas, guías, protocolos, algoritmos, etc.				
4	27	11	Mecanismo de supervisión facilitadora para mejorar la atención integral incluyendo a adolescentes.				
4	27	12	Herramientas para implementar la supervisión facilitadora para mejorar la calidad de atención integral incluyendo a adolescentes.				



E	C	No.	Pregunta	SI	NO	N/A	Responsable
7	56	13	Instrumentos de monitoreo para la implementación de los estándares de calidad para la atención a adolescentes.				
7	57	14	Recomendaciones para reconocer el esfuerzo y los logros del personal de salud y voluntarios que trabaja con adolescentes.				
5	33	15	Características de los servicios amigables para adolescentes				
7	54 58	16	Lineamientos para la implementación de la sala situacional de adolescentes.				
5	36	17	Sistema de logística de medicamentos incluye los medicamentos necesarios para la entrega del paquete básico de atención a adolescentes.				
6	45	18	Lineamientos para la incorporación de la pertinencia cultural para la atención en adolescentes				

Observaciones:



Anexo C.

Distribución de preguntas por instrumentos según estándar de calidad

Estándar 1			
Los y las adolescentes están bien informados sobre su propia salud y saben dónde y cuándo obtener servicios de salud.			
Instrumento	No. pregunta		Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 8 preguntas	2		SI=1 NO=2 N/A=0
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	10		
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS) 12 preguntas	2	9	SI=1 NO=2 N/A-No sé=0
	3	10	
	5	11	
	6	12	
	7	13	
	8	14	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 2 preguntas	1		SI=1 NO=2 N/A=0
	19		
Entrevista personal de salud (EPS) 2 preguntas	1		SI=1 NO=2 N/A=0
	16		
Entrevista voluntarios (EV) 8 preguntas	3	7	SI=1 NO=2 N/A=0
	4	8	
	5	9	
	6	11	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 7 preguntas	1	11	SI=1 NO=2 N/A=0
	7	12	
	8	112	
	9		
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 2 preguntas	1		SI=1 NO=2 N/A=0
	2		
Total preguntas	41		



Estándar 2		
Los padres, tutores, líderes comunitarios, organizaciones juveniles y comunitarias reconocen y apoyan la prestación de servicios de atención integral en salud para las y los adolescentes, reconocen su valor y promueven su utilización.		
Instrumento	No. pregunta	Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 1 pregunta	71	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista padres, tutores, líderes (EPTLC) 6 preguntas	1 2 3 5 6 7	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 4 preguntas	2 3 4 6	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista voluntarios (EV) 3 preguntas	2 12 13	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 3 preguntas	10 13 111	SI=1 NO=2 N/A=0
Total preguntas	17	

Estándar 3

El servicio de salud brinda un paquete básico de atención, que responde a las necesidades de los adolescentes, incluye promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención y rehabilitación, e integra un sistema de referencia y respuesta.

Instrumento	No. pregunta				Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 47 preguntas	1	26	38	50	SI=1 NO=2 N/A=0
	15	27	39	51	
	16	28	40	52	
	17	29	41	53	
	18	30	42	54	
	19	31	43	55	
	20	32	44	58	
	21	33	45	63	
	22	34	46	65	
	23	35	47	69	
	24	36	48	70	
25	37	49			
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS) 2 preguntas	21 22				SI=1 NO=2 N/A-No sé=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 1 pregunta	20				SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista personal de salud (EPS) 1 pregunta	17				SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista voluntarios (EV) 1 pregunta	14				SI=1 NO=2 N/A=0
Guía de observación de la atención (GOA) 29 preguntas	1	12	20	28	SI=1 NO=2 N/A=0
	3	13	21	29	
	4	14	22	33	
	6	15	23	35	
	8	16	24	36	
	9	17	25		
	10	18	26		
11	19	27			
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 15 preguntas	17	21	25	29	SI=1 NO=2 N/A=0
	18	22	26	105	
	19	23	27	106	
	20	24	28		
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 5 preguntas	3	6	7	8	SI=1 NO=2 N/A=0
	5				
Total preguntas	101				



Estándar 4				
El personal de salud demuestra las competencias técnicas requeridas para prestar servicios de atención integral en salud, de calidad y apropiados para la población adolescente.				
Instrumento	No. pregunta			Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 4 preguntas	5 6 56 57			SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS) 14 preguntas	1 4 5 6 7	8 9 10 11 12	13 14 15 16	SI=1 NO=2 N/A-No sé=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 7 preguntas	10 11 12	13 14 15	16	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista personal de salud (EPS) 8 preguntas	6 7 8	9 10 11	12 14	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista voluntarios (EV) 1 pregunta	9			SI=1 NO=2 N/A=0
Guía de observación de la atención (GOA) 32 preguntas	1 2 3 4 6 8 9 10 11 12 13	14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	25 26 27 28 29 30 31 32 35 36	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 15 preguntas	17 18 19 20 21	22 23 24 25 26	27 28 29 109 110	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 3 preguntas	10 11 12			SI=1 NO=2 N/A=0
Total preguntas	84			

Estándar 5					
El servicio de salud dispone de un horario adecuado, un entorno agradable y limpio, que mantiene la privacidad y la confidencialidad. Dispone del equipo, medicamentos e insumos necesarios para garantizar la provisión de servicios de calidad para adolescentes.					
Instrumento	No. pregunta				Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 8 preguntas	3 11	12 13	14 59	60 67	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 3 preguntas	21 22 23				SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista personal de salud (EPS) 4 preguntas	18	19	20	21	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista voluntarios (EV) 1 pregunta	15				SI=1 NO=2 N/A=0
Guía de observación de la atención (GOA) 3 preguntas	5 7 30				SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 74 preguntas	2 3 4 5 6 15 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42	43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61	62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80	81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 108	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 3 preguntas	9 15 17				SI=1 NO=2 N/A=0
Total preguntas	96				



Estándar 6		
El servicio de salud brinda atención de calidad a todos los adolescentes, acorde a sus necesidades, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, nivel educativo, origen étnico, discapacidad u otras características.		
Instrumento	No. pregunta	Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 3 preguntas	56	SI=1 NO=2 N/A=0
	57	
	75	BUENA=1 MALA=2 REGULAR=0
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS) 3 preguntas	23	SI=1
	24	NO=2
	26	N/A-No sé=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 1 pregunta	8	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista personal de salud (EPS) 1 pregunta	5	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 4 preguntas	14	SI=1
	15	NO=2
	99	N/A=0
	100	
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 2 preguntas	4	SI=1
	18	NO=2 N/A=0
Total preguntas	14	



Estándar 7		
El servicio de salud recopila, analiza y utiliza datos sobre el uso de servicios y la calidad de la atención a adolescentes.		
Instrumento	No. pregunta	Respuesta
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS) 5 preguntas	18 19 20 25 27	SI=1 NO=2 N/A-No sé=0
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 4 preguntas	17 24 25 26	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista personal de salud (EPS) 4 preguntas	13 22 23 24	SI=1 NO=2 N/A=0
Entrevista voluntarios (EV) 2 preguntas	16 17	SI=1 NO=2 N/A=0
Guía de observación de la atención (GOA) 1 pregunta	34	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 3 preguntas	97 98 107	SI=1 NO=2 N/A=0
Lista de chequeo nivel central (LCNC) 3 preguntas	13 14 16	SI=1 NO=2 N/A=0
Total preguntas	22	



Estándar 8		
Adolescentes participan en la planificación, monitoreo y evaluación de los servicios de salud, así como en ciertos aspectos de la provisión de servicios.		
Instrumento	No. pregunta	Respuesta
Entrevista a adolescentes (EA) 7 preguntas	61	SI=1 NO=2 N/A=0
	62	
	64	
	66	
	72	
	73	
	74	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS) 4 preguntas	5	SI=1 NO=2 N/A=0
	7	
	9	
	18	
Entrevista personal de salud (EPS) 4 preguntas	2	SI=1 NO=2 N/A=0
	3	
	4	
	15	
Entrevista voluntarios (EV) 2 preguntas	1	SI=1 NO=2 N/A=0
	2	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO) 5 preguntas	16	SI=1 NO=2 N/A=0
	101	
	102	
	103	
	104	
Total preguntas	22	



Anexo D.

Clasificación de criterios según instrumento de monitoreo/evaluación y número de pregunta

Número de criterio	Entrevista a adolescentes EA	Entrevista padres, tutores, líderes EPTLC	Entrevista a responsable del servicio de salud ERSS	Entrevista a personal promoción de la salud EPPS	Entrevista personal de salud EPS	Entrevista voluntarios EV	Guía de observación de la atención GOA	Lista de chequeo y herramienta de observación LCO	Lista de chequeo nivel central LCNC
Estándar 5									
33	3, 11-13							2	15
34								3-6	
35	14, 59							30-32	9
36								85-96	17
37								108	
38	3			21	18				
39	14, 59						7	15	
40	67			22	19, 20	15	30	33-96	
41	67					15		33-84	
42	11-13							2	
43	14, 59, 60						5		
44	67			23	21				
Estándar 6									
45								15	4, 18
46								14	
47			26					99, 100	
48	56, 57								
49	56								
50			23, 24						
51				8	5				
52	75								
53				8	5				
Estándar 7									
54								97, 98	16
55				17	13				
56			18, 19					107	13
57			25						14
58							34	97, 98	16
59			18	24	22				
60			20	25	23				
61			25	26	24	16			
62									
63			27			17			
Estándar 8									
64								16	
65				5	2	1			
66	66, 72			7, 9	3, 4	2		101, 102, 103	
67	61, 62, 64								
68	74			18	15			104	
69	72								
70	73								

0	Entrevista a adolescentes EA	Entrevista a padres, tutores, líderes EPTLC	Entrevista a responsable del servicio de salud ERSS	Entrevista a personal promoción de la salud EPPS	Entrevista personal de salud EPS	Entrevista voluntarios EV	Guía de observación de la atención GOA	Lista de chequeo y herramienta de observación LCO	Lista de chequeo nivel central LCNC
Estándar 1									
1	2							1	
2								7, 9	
3						9		11, 12	1, 2
4			2						
5			3, 5-14	19	16	3-8		112	
6	4, 5, 6			1	1	11			
7								8	
8	7, 8								
9	9, 10								
Estándar 2									
10								111	
11								10	
12		5						13	
13	71	1		6		2			
14		2		2					
15		3		3		12			
16				4		13			
17		6, 7							
Estándar 3									
18								17-29	3
19			21,22					105,106	5-8
20	1,15-55,63,65			20	17				
21	69,70						33		
22	58					14	1,3,4,6,8-29,35,36		
Estándar 4									
23			1						
24			4-14	10-16	6-12,14				
25				10,12,13	8-10				
26								17-29	10
27			15			9			11,12
28			16					109,110	
29							32		
30	56,57								
31	56,57						1,3,4,6 8-30,35,36		
32	5,6						2,31		

Anexo E.

Hojas de calificación – Estándares de calidad

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 1

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	2			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
Total	8			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	2			
	3			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			
	13			
	14			
Total	12			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	1			
	19			
Total	2			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	1			
	16			
Total	2			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	11			
Total	8			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	1			
	7			
	8			
	9			
	11			
	12			
	112			
Total	7			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	1			
	2			
Total	2			

% de cumplimiento

Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal salud (EPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 1 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	



No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 2

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	71			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a padres, tutores, líderes comunitarios (EPTLC)	1			
	2			
	3			
	5			
	6			
	7			
Total	6			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	2			
	3			
	4			
	6			
Total	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	2			
	12			
	13			
Total	3			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	10			
	13			
	111			
Total	3			

% de cumplimiento



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a padres, tutores y líderes comunitarios (EPTLC)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
% de cumplimiento estándar 2 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 3

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	1			
	15			
	16			
	17			
	18			
	19			
	20			
	21			
	22			
	23			
	24			
	25			
	26			
	27			
	28			
	29			
	30			
	31			
	32			
	33			
	34			
	35			
	36			
	37			
	38			
	39			
	40			
	41			
	42			
	43			
	44			
	45			
Subtotal	32			



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
.../Entrevista a adolescentes (EA)	46			
	47			
	48			
	49			
	50			
	51			
	52			
	53			
	54			
	55			
	58			
	63			
	65			
	69			
70				
Subtotal	15			
Total	47			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	21			
	22			
Total	2			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	20			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	17			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	14			
Total	1			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Guía de observación de la atención (GOA)	1			
	3			
	4			
	6			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			
	13			
	14			
	15			
	16			
	17			
	18			
	19			
	20			
	21			
	22			
	23			
24				
25				
26				
27				
28				
29				
33				
35				
36				
Total	29			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	17			
	18			
	19			
	20			
	21			
	22			
	23			
	24			
	25			
	26			
	27			
	28			
	29			
	105			
106				
Total	15			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	3			
	5			
	6			
	7			
	8			
Total	5			

% de cumplimiento



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Guía de observación de la atención (GOA)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 3 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 4

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	5			
	6			
	56			
	57			
Total	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	1			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			
	13			
	14			
	15			
16				
Total	14			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	10			
	11			
	12			
	13			
	14			
	15			
	16			
Total	7			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			
	14			
Total	8			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	9			
Total	1			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A	
Guía de observación de la atención (GOA)	1				
	2				
	3				
	4				
	6				
	8				
	9				
	10				
	11				
	12				
	13				
	14				
	15				
	16				
	17				
	18				
	19				
	20				
	21				
	22				
	23				
	24				
	25				
	26				
	27				
	28				
	29				
	30				
	31				
	32				
	35				
	36				
	Total	32			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	17			
	18			
	19			
	20			
	21			
	22			
	23			
	24			
	25			
	26			
	27			
	28			
	29			
	109			
110				
Total	15			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	10			
	11			
	12			
Total	3			

% de cumplimiento



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Guía de observación de la atención (GOA)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 4 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:



Hoja de calificación - Estándar 5

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	3			
	11			
	12			
	13			
	14			
	59			
	60			
67				
Total	8			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	21			
	22			
	23			
Total	3			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	18			
	19			
	20			
	21			
Total	4			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	15			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Guía de observación de la atención (GOA)	5			
	7			
	30			
Total	3			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	15			
	30			
	31			
	32			
	33			
	34			
	35			
	36			
	37			
	38			
	39			
	40			
	41			
	42			
	43			
	44			
	45			
	46			
	47			
	48			
	49			
	50			
	51			
	52			
	53			
	54			
	55			
	56			
	57			
	58			
Subtotal	35			



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
.../Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	59			
	60			
	61			
	62			
	63			
	64			
	65			
	66			
	67			
	68			
	69			
	70			
	71			
	72			
	73			
	74			
	75			
	76			
	77			
	78			
	79			
	80			
	81			
	82			
	83			
	84			
	85			
	86			
	87			
	88			
	89			
	90			
	91			
	92			
	93			
Subtotal	35			



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
.../Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	94			
	95			
	96			
	108			
Subtotal	4			
Total	74			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	9			
	15			
	17			
Total	3			

% de cumplimiento

Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Entrevista voluntarios (EV)	
Guía de observación de la atención (GOA)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 5 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 6

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	56			
	57			
	75			
Total	3			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	23			
	24			
	26			
Total	3			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	8			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	5			
Total	1			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	14			
	15			
	99			
	100			
Subtotal	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	4			
	18			
Total	2			

% de cumplimiento



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 6 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 7

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	18			
	19			
	20			
	25			
	27			
Total	5			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	17			
	24			
	25			
	26			
Total	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	13			
	22			
	23			
	24			
Total	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	16			
	17			
Subtotal	2			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Guía de observación de la atención (GOA)	34			
Subtotal	1			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	97			
	98			
	107			
Subtotal	3			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	13			
	14			
	16			
Total	3			

% de cumplimiento

Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a responsable del servicio de salud (ERSS)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Entrevista a voluntarios (EV)	
Guía de observación de la atención (GOA)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
Lista de chequeo nivel central (LCNC)	
% de cumplimiento estándar 7 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	



No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	
Tipo de servicio:	
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Hoja de calificación - Estándar 8

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista a adolescentes (EA)	61			
	62			
	64			
	66			
	72			
	73			
	74			
Total	7			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	5			
	7			
	9			
	18			
Total	4			

% de cumplimiento



Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista para personal de salud (EPS)	2			
	3			
	4			
	15			
Total	4			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Entrevista voluntarios (EV)	1			
	2			
Subtotal	2			

% de cumplimiento

Instrumento	No. de pregunta asociada a estándar	SI	NO	N/A
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	16			
	101			
	102			
	103			
	104			
Subtotal	5			

% de cumplimiento



Instrumento	% de cumplimiento
Entrevista a adolescentes (EA)	
Entrevista para personal de promoción de salud (EPPS)	
Entrevista para personal de salud (EPS)	
Entrevista a voluntarios (EV)	
Lista de chequeo y herramienta de observación (LCO)	
% de cumplimiento estándar 8 (Promedio del % de cumplimiento de los instrumentos que aparecen en esta tabla)	

No cumple (<40%)	
Cumple parcialmente (40 a <85%)	
Cumple 85-100%	

Anexo F.

Informe de resultados

Área de salud:	Departamento:
Distrito de salud:	Municipio:
Nombre del servicio:	Código del servicio:
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:
Dirección exacta del servicio:	

Tipo del servicio de salud

Puesto de salud:	Centro de salud:	CAP:
CAIMI:	CENAPA:	
Hospital:	Especifique:	
Clínica para adolescentes: interactivo	Espacio amigable: fijo	itinerante centro
Responsable monitoreo/evaluación (nombre y firma):		
Fecha monitoreo/evaluación:	Fecha informe:	

Estándar	%	No cumple (-40%)	Cumple parcialmente (40 - <85%)	Cumple 85-100%
Estándar 1				
Estándar 2				
Estándar 3				
Estándar 4				
Estándar 5				
Estándar 6				
Estándar 7				
Estándar 8				



% de cumplimiento general de estándares de calidad

No cumple (-40%)	
Cumple parcialmente (40 - <85%)	
Cumple (85-100%)	

Observaciones:

Recomendaciones:



Anexo G.

Plan de mejora

Área de salud:	Distrito de salud:
Nombre del servicio:	Tipo de servicio:
Correo electrónico del servicio:	Teléfono del servicio:

Fecha:	Responsable del servicio (nombre y firma):
--------	--

Estándar	Brechas identificadas

Análisis de causas
Causa principal:

Matriz de acciones

No.	Estándar	Acción	Responsable	Temporalidad

Conclusiones:	
Supervisor (nombre y firma):	Fecha:





