



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LASALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DIFERENCIADA SEGÚN  
PERCEPCION DE ADOLESCENTES DEL CENTRO MATERNO  
INFANTIL MAGDALENA EN EL AÑO 2017**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**LAPA RAMOS ELSIE DYANA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**LIMA-PERU**

**2017**

## INDICE

CARATULA	I
PAGINAS PRELIMINARES	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
<b>INTRODUCCIÓN</b>	Pag.1
<b>CAPITULO I PLANEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	Pag.3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	Pag.3
1.2 Delimitación de la investigación	Pag.6
1.3 Formulación del Problema	Pag.6
1.3.1 Problema principal	Pag.6
1.3.2 Problemas secundarios	Pag.6
1.4 Objetivos de la investigación	Pag.7
1.4.1 Objetivo general	Pag.7
1.4.2 Objetivos específicos	Pag.7
1.5 Hipótesis	Pag.8
1.5.1 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores	Pag.8
1.6 Diseño de la Investigación	Pag.9
1.6.1 Tipo de investigación	Pag.9
1.6.2 Nivel de la investigación	Pag.9
1.6.3 Método	Pag.10
1.7 Población y muestra	Pag.10
1.7.1 Población	Pag.10
1.7.2 Muestra	Pag.10
1.8 Técnicas e instrumentos	Pag.10
1.8.1 Técnicas	Pag.10
1.8.2 Instrumentos	Pag.10
1.9 Justificación	Pag.11

<b>CAPITULO II</b>	<b>MARCO TEORICO</b>	Pag.12
2.1	Fundamentos teóricos de la Investigación	Pag.12
2.1.1	Antecedentes	Pag.12
2.1.2	Bases teóricas	Pag.18
2.1.3	Definición de términos	Pag.33
<b>CAPITULO III.</b>	<b>PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION</b>	
<b>DE RESULTADOS</b>		Pag.34
3.1	Presentación de resultados	Pag.34
3.2	Interpretación, análisis y discusión de resultados	Pag.47
<b>CAPITULO IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	Pag.52
4.1	Conclusiones	Pag.52
4.2	Recomendaciones	Pag.53
<b>FUENTES DE INFORMACION</b>		Pag.55
<b>ANEXOS</b>		Pag.60
	Cuadros estadísticos	Pag.61
	Matriz de consistencia	Pag.91
	Instrumentos de recolección de datos	
	Autorización institucional donde se realizó el estudio	

Dedico a mi madre Ramos Gala Benedicta, a la Escuela de Obstetricia y a cada uno de las y los adolescentes que participaron activamente en el proceso de la investigación.

Agradezco a Dios a lo largo de mi etapa profesional debo agradecer por haberme brindado el amor y cuidado incondicional día tras día a través de mi madre Ramos Gala Benedicta, a mi asesora Dra. Caldas María por impartirme sus vastos conocimientos y guiarme en mi investigación.

## RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el **objetivo** de Determinar el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena en el año 2017.

### **Material y métodos.**

El presente estudio es descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Sobre Nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena en el año 2017. En el que participaron 60 adolescentes entre 14 y 19 años de los diferentes servicios como: Nutrición, Materno, Planificación Familiar, Medicina General, Odontología, Dermatología y Psicología. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario tomado de las Normas Mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. Se elaboró una base de datos en SSPS v 21 y se realizó un análisis descriptivo.

Las **conclusiones** a las que se llegó son: El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena fue "Medio" 65.13%. Como también para cada una de sus dimensiones, a si para la dimensión satisfacción al cliente fue "Alto" 82.65%, eficiencia "Alto" 83.09%, en estas dimensiones se cumplen las leyes que guía ofrece; comodidad fue "Medio" 77.4%, acceso a los servicios "Medio" 54.71%, eficacia "Medio" 58.85%, Continuidad "Medio" 50% y seguridad "Medio" 49.12%. Se observa en estas dimensiones que se requiere la necesidad de cierta mejora de las normas mundiales y la mejora de la calidad de atención del Centro Materno Infantil Magdalena.

### **Palabras clave:**

Calidad de atención, Adolescencia, Servicios en Horarios Diferenciados, eficiencia, eficacia, Confidencialidad, Privacidad.

## ABSTRACT

The present study was designed with the **objective** of clarifying the level of quality of care differentiated according to the perception of adolescents of the Magdalena Maternal Center in the year 2017

### **material and methods.**

The present study is descriptive, prospective and cross-sectional. On the level of quality of care differentiated according to the perception of adolescents of the mother-child center Magdalena in the year 2017. In that participated 60 adolescents between 14 and 19 years of age who went to different Services such as: Nutrition, maternal, family planning, general medicine, dentistry, dermatology and psychology. I use as a technique the survey and as a questionnaire instrument taking global standards to improve the quality of adolescent health care services, adapted By the research team of the professional school of obstetrics. A database was elaborated in SSPS v 21 and a descriptive analysis was carried out.

The **conclusions** reached are: Which were reached are: The level of quality of care differentiated according to perception of adolescents of the Magdalena Maternal Infant Center was "Medium" 65.13% however in the dimensions; Customer satisfaction was "High" 82.65%, "High" efficiency 83.09%. It is observed in these two dimensions, compliance with global norms to improve the quality of adolescent health care services, while in dimensions; Comfort was "Medium" 77.4%, access to services "Medium" 54.70%, efficiency "Medium" 58.55%, Continuity "Medium" 50% and security "Medium" 49.12%. It is observed in these dimensions that the need for some improvement of the world standards and the improvement of the quality of care of the mother-child center Magdalena is required.

### **keyword:**

Quality of care, Adolescence, Services in Differential Hours, efficiency, effectiveness, Confidentiality, Privacy.

## INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define Adolescencia como la etapa que transcurre entre los 10 y 19 años. Según Endes 2014 en Perú, la población total de adolescentes es 3.496.549.

La presente investigación se realizó en el Centro Materno Infantil Magdalena, en los diferentes servicios como Medicina General, Ginecología, Nutrición, Materno, Psicología, Planificación familiar y otros. Se trabajó con adolescentes de 14 a 19 años. Esta investigación es importante pues nos permite conocer las características de la atención que reciben los adolescentes, de esta manera el estudio nos permite evidenciar y evaluar los componentes deficientes de la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud.

En la actualidad la adolescencia es una etapa muy difícil que encamina una serie de problemas especialmente en salud. Al estudiar a los adolescentes encontramos dificultades como embarazos a una temprana edad, problemas de alimentación, problemas de salud mental y otros quienes buscan ayuda profesional y quien les comprenda. Buscan una atención de calidad y calidez sin quien no los juzgue y los ayude a resolver el problema.

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde un punto importante de la atención es la satisfacción de los usuarios. La calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en el acceso a los servicios, eficiencia, satisfacción al cliente, eficacia, continuidad, seguridad y comodidad.

En nuestro país, los hospitales y centros de salud del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Por estas razones pretendemos conocer el nivel de la calidad de la atención recibida por los usuarios adolescentes a través de una encuesta de salida,



herramienta que nos permitió de forma fácil y rápida contar con una fotografía de la calidad objetiva del servicio de salud Materno Infantil Magdalena. Bajo esta concepción se pretende que los adolescentes, las familias y la comunidad verdaderamente sean participe de la gestión en mejorar la calidad de los servicios que presta las unidades de salud.

## **CAPITULO I**

### **PLANEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define Adolescencia como la etapa que transcurre entre los 10 y 19 años. Considerándose dos fases; adolescencia temprana 10 a 14 años y adolescencia tardía 15 a 19 años.<sup>1</sup>

Según ENDES 2014 la población adolescentes hombres entre la edad de 10 a 14 años es 10.1% y mujeres 9.2%, con un total de 9.7%. Adolescentes hombres entre la edad de 15 a 19 años es 9.4% y mujeres 8.6%, con un total de 9.0%.<sup>2</sup>

Según OMS las principales causas de mortalidad en adolescentes como segunda causa es el VIH, que se registró principalmente en la región de África, luego las complicaciones del embarazo y el parto en las Regiones de Asia Sudoriental, el Mediterráneo Oriental y África, en la cual se han registrado disminuciones del 57%, el 50% y el 37%, respectivamente.<sup>3</sup>

A nivel mundial los problemas de salud mental, la primera causa de mortalidad y discapacidad es la depresión, tercera causa el suicidio. Hasta un 50% de todos los trastornos de salud mental se manifiestan por primera vez a los 14 años.

La OMS ha desarrollado nuevas normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de salud para los adolescentes que propiciarán este cambio de énfasis. Asimismo, se han logrado avances gracias al desglose de los sistemas de gestión de la información sanitaria por edad y sexo, que favorecerán una mayor precisión de la planificación y el seguimiento. También se han producido mejoras en la medición de la cobertura, calidad y costo de las intervenciones prioritarias del sector de la salud dirigidas a los adolescentes.<sup>3</sup>

Según las normas mundiales incitan a los países a dar prioridad a la calidad, como un medio para reforzar las estrategias de salud fundamentadas en los derechos humanos. Sin embargo, los datos provenientes de países de altos ingresos y también de bajos ingresos revelan que los servicios dirigidos a los adolescentes están sumamente reducidos, mal coordinados y ofrecen una calidad heterogénea. Los adolescentes a menudo consideran inaceptables los servicios de atención primaria existentes, pues perciben una carencia de respeto, de privacidad y de confidencialidad, el temor al estigma y la discriminación y la imposición de los valores morales de los proveedores de atención de salud.<sup>4</sup>

Las causas importantes de mortalidad y morbilidad entre los adolescentes y los factores de riesgo que afectan a este grupo por no recibir suficiente atención en los servicios de atención primaria son la salud sexual y reproductiva, los trastornos mentales, la alimentación, el consumo de sustancias y las enfermedades crónicas a menudo no toman interés, además, los servicios de salud suelen tener una orientación clínica a menudo dejan pasar oportunidades de llevar a cabo acciones preventivas.<sup>5</sup>

La falta de auto preparación y la poca sensibilización de los profesionales de la salud, puede limitar el acercamiento de los adolescentes al servicio, lo que podría verse afectado en su estado de salud, ya que para trabajar con este grupo poblacional se necesitaría además de conocimientos una fuerte sensibilidad y motivación del personal que labora en el centro Materno Infantil

Magdalena, que pueda promover una atención equitativa para hombres y mujeres.

A nivel Perú la población adolescente de 12 a 14 años es 1, 750,666 de 15 a 17 años es 1, 745,883 de 18 a 19 años es 1,150,937 con un total de 3.496.549 adolescentes.<sup>6</sup>

En la actualidad se cuenta con 2 mil 877 servicios diferenciados para adolescentes en todo el país, que cubren 37% de territorio nacional, repartidos en institutos, hospitales, centros y puestos de salud del MINSA y en otras instituciones. Se indica que los adolescentes deben recibir una atención integral de salud que abarque aspectos médicos biológicos, psicológicos, de orientación, culturales y de entretenimiento.<sup>7</sup>

En el año 2014 en el hospital Santa Rosa se realizó un estudio “proyecto de implementación de consulta diferenciada para adolescentes”. Anteriormente no se pudo lograr la meta por falta de personal y falta de apoyo de las autoridades rotativas en gestión. Sin embargo, está demostrado en el transcurso de los años que existe la necesidad de contar con un servicio de atención diferenciada para los adolescentes, ya que contamos con una demanda insatisfecha de una atención idónea, según las normativas actuales sobre el manejo de patología adolescente.<sup>8</sup>

Por lo anterior expuesto podemos mencionar que existe poca información sobre la evaluación en la calidad de atención y la respuesta del usuario hacia los servicios prestados motivo por el cual nos planteamos la siguiente interrogante.

## 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

**Espacial:** Esta investigación se llevó a cabo en el Centro Materno Infantil Magdalena.

**Temporal:** El estudio se realizó en el mes de marzo del 2017.

**Social:** El estudio se realizó con los adolescentes de 14 a 19 años, en el establecimiento de diferentes servicios como Nutrición, Materno, Ginecología, Planificación Familiar y otros.

## 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

### 1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena en el año 2017?

### 1.3.2 problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión acceso a los servicios en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión comodidad en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión satisfacción al cliente en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión eficiencia en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión seguridad en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión eficacia en adolescentes?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión continuidad en adolescentes?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena en el año 2017.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de calidad en la dimensión acceso a los servicios en adolescentes.
- Conocer el nivel de calidad en la dimensión comodidad en adolescentes.
- Medir el nivel de calidad en la dimensión satisfacción al cliente en adolescentes.
- Determinar el nivel de calidad en la dimensión eficiencia en adolescentes.
- Conocer el nivel de calidad en la dimensión seguridad en adolescentes.
- Medir el nivel de calidad en la dimensión eficacia en adolescentes
- Determinar el nivel de calidad en la dimensión continuidad en adolescentes.

## 1.5 HIÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

No requiere hipótesis porque es un estudio descriptivo

### 1.5.1 VARIABLES

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes	Acceso a los servicios	Señalización	1,2, 11; a, b
		Oferta de servicios	6,7,8,9,10
		Horarios diferenciados	12; a, b
		Acceso o disponibilidad del servicio	19,20, 21; a, b, c
	Comodidad	Compañía Acompañamiento	3,4,5
		Ambientes adecuados	12; c, d, e, 13; a, b, c
	Satisfacción al cliente	Identificación de factores de riesgo y factores protectores	17: o, p, q
		Buen Trato del Personal de apoyo	18; a, b
	Eficiencia	Conocimiento sobre necesidades y consecuencias en salud	25; a, b, 26; a, b 27; a, b
		Conocimiento sobre acceso a métodos anticonceptivos	28; a, b, c, d, e, 29; a, b, c, d 31,32
		Conocimiento sobre	30; a, b, c

		<b>identificación de conductas de riesgo ITS-VIH</b>	33; a, b, c
	<b>Seguridad</b>	<b>Difusión sobre derechos humanos</b>	14; a, b 15,16
		<b>Orientación y consejería</b>	17; a, b, c, d e, f, g, h, i
		<b>Confianza</b>	17; j, k, l, m, n
	<b>Eficacia</b>	<b>Participación activa de los adolescentes en los servicios</b>	23; a, b 24, 34; a
	<b>Continuidad</b>	<b>Referencia</b>	22; a, b

## 1.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Tipo de Investigación

El presente estudio es descriptivo, prospectivo y de corte transversal. De acuerdo a la intervención del investigador, el estudio es descriptivo, porque se describe el fenómeno de estudio tal cual ocurre.

Según las veces en que se mide las variables, el estudio es transversal, porque la recopilación de los datos se realizará en una sola ocasión durante el período de estudio planteado.

De acuerdo a la planificación de recopilación de datos, el estudio es prospectivo, porque la recopilación de datos se realiza en la medida como se presenta el evento de interés.

### 1.6.2 Nivel de Investigación

El método es aplicativo, porque de los resultados permiten la solución de los problemas cotidianos.



### **1.6.3 Método**

Cuantitativo por qué se vale de los números para examinar datos e información. Con un determinado nivel de error y nivel de confianza.

## **1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 Población**

La población se apertura del servicio de estadística aquellos adolescentes atendidos en el año 2016. Consta de 929 adolescentes de la edad 14 a 19 años, que fueron usuarios de los servicios de nutrición, materno, psicología, planificación, medicina general, ginecología y odontología del Centro Materno Infantil Magdalena.

### **1.7.2 Muestra**

La muestra es aleatoria por conveniencia, estuvo constituida por 60 adolescentes que acudieron al establecimiento de salud durante el mes de marzo.

## **1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.8.1 Técnicas**

Se solicitó permiso formal al director del Centro Materno Infantil Magdalena, donde se realizó el estudio, luego consentimiento informado verbal y escrito a los participantes y apoderados para aplicar el instrumento mediante la encuesta. La encuesta se realizó a los adolescentes al salir de la consulta.

### **1.8.2 Instrumentos**

El instrumento es un cuestionario que ha sido tomado de las Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. La misma tiene 41 ítems que permiten dar respuesta a los objetivos de la investigación. Además, se distribuyen

de la siguiente manera: Datos generales: 7 ítems y 34 ítems de las variables de estudio.

Para definir el nivel de calidad se tomará en cuenta la valoración que la guía ofrece y que es adaptado por la autora para el presente trabajo.

NIVEL ALTO DE LA CALIDAD	➤ A 80% del cumplimiento
NIVEL MEDIO DE LA CALIDAD	De 40 a 79% de cumplimiento
NIVEL BAJO DE LA CALIDAD	< a 40% de cumplimiento

## 1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es importante, pues nos permite definir el nivel de calidad de atención que reciben los adolescentes en los servicios de salud ya sea Alto, Medio o Bajo. También nos permite conocer las características de la atención que reciben los adolescentes en los diferentes servicios de atención. Es importante conocer más acerca de los adolescentes y saber que ellos están de acuerdo o no con la atención que les brindan los proveedores de salud. De esta manera el estudio nos permite evidenciar y evaluar los componentes deficientes de la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud. Nos permite también evaluar el nivel de información, satisfacción y conocimiento acerca de su propia salud física, psicológica y social del adolescente.

El resultado de esta investigación nos permitió visibilizar los problemas que están condicionando la calidad de atención diferenciada, nos permitió poner en autos la problemática a fin de implementar más servicios de atención diferenciada.

Los beneficiarios de este estudio son los adolescentes que acuden al Centro Materno Infantil Magdalena y el personal de salud. Los adolescentes mejoraran su salud y desarrollaran habilidades prácticas en su autocuidado, y sepan prevenir los factores de riesgo que se les pueda presentar en su etapa de vida y saber dónde y cuándo acudir a una unidad de salud.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION

##### 2.1.1 ANTECEDENTES

**Medina Cupe, R.** En su estudio Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre Lima Perú 2014 con el **Objetivo** de Identificar la percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho Setiembre - Diciembre 2014. **Material y Métodos:** Estudio de tipo transversal, descriptivo, prospectivo y observacional en el que participaron 30 adolescentes entre 15 y 19 años con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho de los servicios obstétricos. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario. **Resultados:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” 56,67% como

también para cada una de las dimensiones, así para la dimensión fiabilidad lo representa el 66,67%, para la dimensión capacidad de respuesta también el 66,67%, para la dimensión seguridad el 50%, para la dimensión empatía el 63,33% y para la dimensión aspectos tangibles el 80%. **Conclusión:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” 56,67%.<sup>9</sup>

**Cusihumán Reyes H, Gonzales Paredes M.** En su estudio Factores que limitan el acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva en escolares adolescentes en el I. E. María Parado de Bellido, Lima Perú 2010 con el **Objetivo** de determinar los factores que Limitan el acceso a los servicios de Salud Sexual y reproductiva en escolares adolescentes en el C. E. María Parado de Bellido. **Material y Métodos:** se realizó un estudio observacional y transversal. La población incluyó a 200 adolescentes del 5to año de secundaria. Se aplicó una encuesta estructurada. Se elaboró una base de datos en SPSS v 18 y se realizó un análisis descriptivo. **Resultados:** la edad fluctuó entre 15 a 17 años, 85% tuvieron entre 16 a 17 años; 62.5% (125/200) de los adolescentes acuden a los establecimientos de salud para solicitar atención de salud. 49.6% (62/125) manifestó haber recibido atención en Salud Sexual y Reproductiva. 41.9% (26/62) sólo asistió una vez al Servicio de Salud Sexual y Reproductiva, el 33.9% (21/62) asistió de dos a tres veces y el 24.2% (15/62) de tres a más veces. 73% (45/62) manifestó que la atención recibida por el personal de salud cumplió con sus expectativas de la atención. 11.3% (7/62) considera que el profesional de salud conoce el tema, 22.6% (14/62) de los profesionales de salud se dejó entender durante la atención y 12.9% (8/62) mostró confianza. Las adolescentes que, si acudieron a los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva, refieren que dejaron de asistir porque existe demora en la atención 23.4% (11/47). Al indagar sobre el nivel de conocimientos sobre sexualidad que tienen las adolescentes se encontró que 45.5% (91/200) tienen conocimientos moderados sobre el tema. 43% (86/200)

de las adolescentes manifestaron que perciben una actitud favorable de los padres acerca de informarles sobre las relaciones sexuales y 84% (168/200) refiere que la información de los padres debería ser reforzada por el profesional especializado en el área. Finalmente, 95% (190/200) de las adolescentes consideraron la importancia de contar con un consultorio exclusivo para adolescentes con personal especializado que brinden atención con calidad y calidez.

**CONCLUSIONES:** la mitad de los adolescentes que acudieron a los establecimientos de salud, asistieron a los servicios de Salud Sexual y Reproductiva, 73% de las adolescentes que recibieron atención de Salud Sexual y Reproductiva manifestaron que la atención recibida por el personal de salud cumplió con sus expectativas. Las principales características que limitan el acceso a los servicios de Salud Sexual y Reproductiva son: el poco entendimiento de los profesionales de salud durante la atención, la poca confianza que muestra el profesional de salud durante la atención de la salud y la percepción de la atención con deficiente calidad y calidez<sup>10</sup>

**Ríos López L.** En su estudio Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en el periodo Enero-Febrero Lima Perú 2012 con el **Objetivo** Teniendo en cuenta la importancia reconocida ampliamente que tiene la calidad de la atención en el suministro de servicios de planificación familiar es que se requiere el analizar la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en el programa de planificación familiar por su importancia en la salud sexual de nuestra población, por ello se escogió el “Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, en el periodo Enero-Febrero del 2012, por ser una institución ampliamente reconocida por su capacidad en la prestación de servicios de salud a la comunidad. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio Descriptivo de Corte Transversal prospectivo y cualitativo, sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en los servicios de planificación familiar del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza en el periodo Enero-Febrero 2012, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios del servicio en presencia del encuestador. Se obtuvo 87 usuarios encuestados que acudieron al servicio de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el que se determinó el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud, la calidad al momento de la atención a los usuarios, la calidez de atención que recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción y el grado de satisfacción del usuario con la respuesta obtenida del servicio de salud. **Resultados:** En el estudio se tiene que el 35,6% tuvo un tiempo de espera de más de 60 minutos y el 31% tuvo un tiempo de espera de entre 31 a 60 minutos, esto también daría lugar a un menor tiempo de duración en la atención por cada paciente de entre 5 a 10 minutos que es de 74,7% , se evidencia altos porcentajes que piensan que el tiempo de espera es mucho a través de un 60,9% de los casos, mientras que en la duración de la entrevista un 85,1% de los pacientes manifestó que es aceptable dicha duración de tiempo. El 50.6% de los entrevistados manifestaron que no fueron examinados, resolvieron sus dudas fue de 94,3%, y respecto a la explicación de lo que se le solicita en el servicio de parte del paciente también el porcentaje es mayor con un 98.9%. Respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje de 98,9% mediante un respeto y discreción hacia el paciente, la privacidad del usuario con un 97.7%, denotar la percepción del trato del personal de admisión un alto porcentaje 86,2% manifestó que el trato fue bueno, otro porcentaje 12,6% manifiesta un trato regular. Los usuarios responden no haber recibido maltrato durante las atenciones con un 94,3%, se le atendió cada vez que se solicitó la consulta con un porcentaje de 95,4%, con respecto a la obtención de los anticonceptivos solicitados se evidenció un 3,4% no obtuvieron dichos anticonceptivos, este porcentaje no se debió a la falta de dichos insumos para ser entregado a las usuarias, más bien fue por circunstancias propias de las usuarias. Se hizo la pregunta si se había dado algún tipo de cobro en dicho centro lo cual la mayoría manifestó que no había dicho cobro que se evidencio a través de un

mayoritario 100 %. **Conclusiones:** A pesar de que las personas tienen una percepción favorable del Hospital, el tiempo de espera es uno de los principales factores y el principal problema presente en el programa de planificación familiar del Hospital nacional Arzobispo<sup>11</sup>

**Escudero D, Rodríguez D.** En su estudio “Aplicación de la Atención Diferenciada al Adolescente por parte del personal de salud del Centro de Salud de Guano y su impacto en la salud Periodo de enero - junio Riobamba Ecuador 2011 con el **Objetivo** de Determinar de qué manera la Atención Diferenciada al Adolescente por parte del personal de salud, genera un impacto en el estado de salud de los adolescentes que acuden al Centro de Salud de Guano durante el periodo de Enero a Junio del 2011. **Material y Métodos:** es una investigación cualitativa, cuantitativa y prospectiva método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 120 adolescentes y la muestra 92 adolescentes. Se utilizó la técnica de observación y encuesta y como instrumento un cuestionario obteniendo como **Resultados:** En cuanto a los conocimientos que los adolescentes tienen sobre el PADA, tenemos que el 48% adolescentes sabe que la atención que se brinda abarca desde los 10 a los 19 años en un marco de respeto y confidencialidad, mientras que un 52% de los/las adolescentes tienen una concepción errada de este programa. En cuanto a las características del PADA que se brinda en el Centro de Salud de Guano tenemos las siguientes: el personal de salud da atención apropiada en un 36%, se brinda privacidad en un 79%, confidencialidad en un 90%, igualdad de género en un 91%, trato sin discriminación 96% a los y las adolescentes usuarios de este Centro de Salud, además de la gratuidad del programa este es accesible en un 78%. El personal de salud realiza actividades de promoción de la salud, prevención de enfermedades, rehabilitación y curación a los adolescentes en un 64%, los motivos de consulta médica son en un 62% por enfermedad y un 31% por control preventivo, se puede mencionar que el Centro de Salud Guano cuenta con un espacio físico, agradable, cómodo, limpio, exclusivo para

reuniones de adolescentes, lo que no podemos decir en cuanto al espacio para atención médica ya que se lo realiza en los consultorios de medicina general. Con todas las características de la Atención Diferenciada brindadas en el Centro de Salud Guano mencionadas anteriormente concluimos que hay cambios positivos ya que un 70% de adolescentes manifiestan haber mejorado su estado de salud, y un 62% logran un manejo responsable de sus sentimientos, pensamientos y comportamientos.<sup>12</sup>

**Toasa Aucatoma A.** En el año 2014 En su estudio la participación en enfermería en la atención diferenciada del adolescente en relación con el grado de satisfacción de este grupo en el centro de salud Latacunga del distrito 05D01 periodo febrero – julio Ambato Ecuador 2014, con el **Objetivo** de Determinar el grado de satisfacción de los adolescentes en relación con la participación de Enfermería. **Material y Métodos:** método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 70 pacientes y 50 adolescentes que acuden al centro de salud. Se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Obteniendo como **Resultados:** De acuerdo a las encuestas realizadas lo más importante a recalcar que existe un alto nivel de satisfacción en la explicación que brinda el personal de Enfermería al realizar cada procedimiento con los adolescentes, la comunicación es un factor importante que permite interactuar al usuario con el profesional de salud.<sup>13</sup>

**Sevilla Bonilla.** En el año 2014 En su estudio programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de salud Santa Anita Ambato Ecuador 2014 con el **Objetivo** de establecer un programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud de los adolescentes que acuden al subcentro de salud santa Anita de la ciudad de quito. **Material y Métodos:** método inductivo - deductivo, analítico - sintético, bibliográfico – histórico. se aplicó como técnica una



encuesta y como instrumento un cuestionario tanto a los profesionales de salud como a los adolescentes, en la que se encuestó un total de 119 adolescentes. **Resultados:** el 42,01% son masculinos y el 57.99% fueron femeninos. De ellos un 27.26% tuvo dificultades para agendar un turno, relacionados con un 68% que desconocía de la cartera de servicios y de los horarios de atención de la unidad, con un 47.9% reporto que a veces, un 12.6% que nunca recibe su atención a la hora asignada. En los que corresponde a las encuestas realizadas a los profesionales se determina que el 33.33% son masculinos y el 66.67% son femeninos, quienes manifiestan necesitar de aproximadamente de 30 a 40 minutos con un 80%, para llenar los formularios de los adolescentes y que se necesita capacitaciones continuas en temas relacionados con los adolescentes y la calidad.<sup>1</sup>

## 2.1.2 BASES TEÓRICAS

### ADOLESCENCIA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define Adolescencia como la etapa que transcurre entre los 10 y 19 años, considerándose dos fases, la adolescencia temprana 10 a 14 años y la adolescencia tardía 15 a 19 años. Los jóvenes de la actualidad se enfrentan a un problema: la sociedad y grupos sociales en los que conviven, los cuales los llevan a tomar decisiones que repercuten en su juventud arrastrándolos al uso de drogas, pandillerismo y embarazo en adolescentes.<sup>15</sup>

La adolescencia es una etapa entre la niñez y entre la edad adulta que cronológicamente se inicia por los cambios puberales y que se caracteriza por profundas transformaciones biológicas, psicológicas y sociales, muchas de ellas generadoras de crisis, conflictos y contradicciones, pero esencialmente positivos.<sup>16</sup>

## **ETAPAS DE LA ADOLESCENCIA**

### **La adolescencia temprana**

Se considera como el período que se extiende entre los 10 y 14 años. En esta etapa se manifiesta los cambios físicos, que usualmente empiezan con una repentina aceleración del crecimiento, seguido por el desarrollo de los órganos sexuales y las características sexuales secundarias.

Durante esta etapa los adolescentes cobran mayor conciencia de su género que cuando eran menores, y pueden ajustar su conducta o apariencia a las normas que se observan.

La adolescencia temprana debería ser una etapa en que los adolescentes cuenten con un espacio claro y seguro para llegar a conciliarse con esta transformación cognitiva, emocional, sexual y psicológica.<sup>17</sup>

### **La adolescencia tardía**

Se considera como el periodo entre los 15 y 19 años. Para entonces, ya usualmente han tenido lugar los cambios físicos más importantes, aunque el cuerpo sigue desarrollándose. El cerebro también continúa desarrollándose y reorganizándose, la capacidad para el pensamiento analítico y reflexivo aumenta notablemente.

En la adolescencia tardía, las adolescentes suelen correr un mayor riesgo que los adolescentes de sufrir consecuencias negativas para la salud, como depresión, discriminación, abuso basados en el género, trastornos alimentarios, tales como la anorexia y la bulimia.<sup>17</sup>

### **Componentes de la atención diferenciada**

Personal de salud: sensibilizado, motivado, humano, amable y capacitado para ofrecer una atención integral en los aspectos psicosociales y de autocuidado de la salud que garantice el derecho a

la privacidad, la confidencialidad y la información integrando equipos multi e interdisciplinarios, de acuerdo con el nivel de complejidad.<sup>18</sup>

Espacios físicos agradables y atractivos: el ambiente debe asegurar la privacidad y la confidencialidad de la atención, de contar con materiales y equipamiento básico y en lo posible, disponer de una sala de espera exclusiva dotada de materiales educativos, lucidos y promocionales.<sup>18</sup>

Estrategias para promover la participación de los adolescentes y responder a sus expectativas y demandas, considerándoles como actores protagónicos de su desarrollo y respetando su capacidad para tomar sus propias decisiones.

Equipamiento e insumos básicos: el equipamiento mínimo será el contemplado como básico en los requisitos para licenciamiento de las unidades operativas establecido.

## **Modelo de atención integral y diferenciada para adolescentes**

### **a) Atención integral del adolescente**

El modelo tradicional de enfermedad con tres componentes, agente, huésped y Ambiente, las enfermedades infecciosas eran las más frecuentes y la única preocupación de los epidemiólogos. Este enfoque de riesgo tradicional permitía solamente ver la enfermedad, es decir, lo patológico sin considerar el ¿por qué? y ¿cómo? se gestaban los problemas.

Por tanto, su única prioridad era la resolución aislada de los problemas sin considerar que muchos podrían tener raíces comunes. (Embarazo adolescente, ITS- VIH/SIDA, drogodependencia, etc.)

El propósito de la moderna epidemiología es preservar la salud del adolescente y estimular la detección de factores de riesgo y factores protectores y así entender los problemas no solo patológicos si no

también los problemas psicosociales y realizar intervenciones oportunas.

La atención integral del adolescente es un conjunto de tareas destinadas a la promoción de conductas y estilos de vida saludables, con la promoción de la salud y prevención de las enfermedades, trabajando de manera interdisciplinario y transdisciplinario como son las instituciones educativas, municipales y servicios legales

### **b) Personal de salud capacitado**

Todo personal de salud debe estar sensibilizado y estar fortalecido por destrezas y habilidades para brindar una atención integral de calidad al adolescente. Es importante que conozcan la manera de ganarse la confianza y satisfacer sus necesidades de los adolescentes.<sup>18</sup>

La formación del personal para la atención de la salud integral de los adolescentes tiene tres ejes estratégicos fundamentales:

- El trabajo en equipo: Acción coordinada, se lleva a cabo por 2 o más personas, presupone la capacidad de colaborar como colegas en lugar de establecer una relación de superior y subordinario.
- Educación multiprofesional: conjunto de profesionales o estudiantes de las especialidades de la salud con la interacción como meta importante aprender juntos a colaborar en plan de prestación de servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en relación con la salud.
- La capacitación del personal: el equipo interdisciplinario tendrá que realizar curso de actualización en temas vinculados a las necesidades y requerimiento para el desarrollo integral del adolescente.<sup>18</sup>

### **c) Estrategias para fortalecer el acceso oportuno y la calidad de los servicios**

Promover políticas públicas de tipo social buscando equidad y participación de los adolescentes en los niveles locales con un buen equipamiento e insumos para su atención necesaria.

Priorizar el desarrollo del primer nivel de atención capacitando y sensibilizando el personal de salud desarrollando habilidades y estrategias para resolver problemas de promoción y prevención brindando una adecuada atención con actitud favorable y en un ambiente favorable.

### **d) Adolescentes líderes**

Los adolescentes tienen el derecho y la responsabilidad de participar como actores plenos del desarrollo social, en todos los aspectos de la vida social. La necesidad tiene el deber de permitirles el acceso a esta plena ciudadanía y contar con ellos como agentes de desarrollo y constructores del presente.

### **e) Redes sociales**

Son el componente operativo de la SAFCI, que se constituye a partir de las organizaciones sociales, gubernamentales, no gubernamentales y otros, con el objetivo de contribuir a mejorar el nivel de salud de las personas, familias y las comunidades a través de acciones preventivas y promocionales que incluyan a adolescentes y jóvenes.<sup>18</sup>

### **Derechos sexuales**

- Derecho a reconocerse como seres sexuados.
- Derecho a fortalecer la autoestima y autonomía para la decisión sobre su sexualidad.
- Derecho a explorar y a disfrutar de una vida sexual placentera.
- Derecho a vivir la sexualidad sin violencia.
- Derecho a escoger las y los compañeros sexuales.

- Derecho a decidir si se quiere iniciar la vida sexual o no.
- Derecho a decidir si se contrae matrimonio.
- Derecho a expresar libre y autónomamente la orientación sexual.
- El derecho a protegerse del embarazo y de las enfermedades de transmisión sexual (ITS).<sup>19</sup>

### **Derechos reproductivos**

- Decidir libre, informada y responsablemente si desean tener o no y el número de hijos.
- El derecho de decidir, de manera libre y responsable la posibilidad de ser padres.
- Tomar decisiones reproductivas libres de presión, discriminación y violencia.
- Alcanzar el más alto nivel de salud sexual y reproductiva.
- Recibir información clara, comprensible y completa sobre fecundidad y prevención de las enfermedades de transmisión sexual VIH/sida.
- El derecho de las mujeres a no sufrir discriminaciones por razón del embarazo en el estudio, trabajo y dentro de la familia.<sup>19</sup>

### **Aspectos sobre servicios eficientes y relación de los servicios con acceso a métodos anticonceptivos**

El documento resume dichas barreras y sugiere acciones que se pueden tomar para crear servicios amigables a los jóvenes. También presenta el trabajo de organizaciones en Perú, Ecuador y Nicaragua que han diseñado e implementado estrategias efectivas para mejorar el acceso de la gente joven a dichos servicios.

Las investigaciones han identificado tres tipos de barreras que interfieren con el acceso de los adolescentes a los servicios y son: las características de las instalaciones, el diseño de los programas y el trato de los proveedores.

## **Aspectos de servicios eficientes y acceso a Métodos Anticonceptivos**

Se puede tomar diversas medidas para atraer, servir y retener a los jóvenes en los servicios. Al mismo tiempo, ellos deben estar involucrados en todas las etapas del desarrollo de los programas, la conceptualización, el diseño, la implementación y la evaluación.

### **Instalaciones**

- Ubicarlas en lugares accesibles mediante transporte público y cerca a los espacios donde los adolescentes se reúnen, tales como colegios, centros comerciales, comunitarios, de trabajo, establecimientos deportivos, etc.
- Asegurar la privacidad de los adolescentes creando un espacio independiente o asignando un horario exclusivo. Dicho horario no debe coincidir ni con la escuela, ni con el trabajo. Es recomendable usar las tardes, las noches o los fines de semana.

### **Diseño de los programas**

- Ofrecer servicios gratuitos o de bajo costo.
- Disminuir lo más posible el tiempo de espera.
- Mantener el servicio abastecido de métodos anticonceptivos.
- Asegurar privacidad y confidencialidad en las sesiones de consejería y los procedimientos clínicos.
- Proveer información que responda a las necesidades e inquietudes propias de la etapa adolescente.

### **Actitud de los proveedores**

- Tratar a los adolescentes de manera respetuosa.
- Brindar un óptimo servicio de consejería, dedicando a cada joven el tiempo que sea necesario para abordar todos los asuntos que desee tratar.

- Capacitar permanentemente a los proveedores acerca de los métodos anticonceptivos más apropiados para los adolescentes, así como sobre las características de su desarrollo físico y psicosocial.

Un aspecto fundamental de estos esfuerzos es sensibilizar al público general acerca de la problemática de la salud sexual y reproductiva de los adolescentes de hoy. En forma paralela, se debe informar a los profesionales involucrados en la toma de decisiones y diseño de políticas acerca de las consecuencias de sus determinaciones en la vida de los adolescentes.<sup>20</sup>

## **CALIDAD DE ATENCION**

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.<sup>21</sup>

### **Objetivos de la calidad**

- Satisfacer necesidades y expectativas del usuario y de la comunidad.
- Priorizar los procesos de prestación de la atención.
- Trabajar en equipo.
- Proponer entornos de trabajo favorables.
- Mantenimiento de los servicios individual y colectivo.



### **Calidad de atención en adolescentes**

La atención de la salud de adolescentes constituye un desafío para cada establecimiento de salud, por lo que debe enmarcarse en los parámetros que posibiliten unificar criterios de abordaje en la calidad y universalidad.

El objetivo de la atención integral de calidad para adolescentes es que cada adolescente tenga proyectos de vida claros y apoyos para alcanzarlos.<sup>21</sup>

### **Atención diferenciada para adolescentes**

Todos los establecimientos de salud deben brindar atención a adolescentes con el personal capacitado y comprometido y con las características de calidad que respondan a las demandas y necesidades específicas de este grupo etario.<sup>22</sup>

## **"Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes" NTS n°095**

### **Finalidad**

Contribuir a mejorar el nivel de salud de la población de adolescentes en el país que reciban la atención integral de salud sobre la base del cumplimiento de los estándares nacionales previamente definidos.

### **Objetivo**

Establecer el conjunto de criterios y estándares que permitan verificar la calidad de los servicios diferenciados de atención integral de salud para los adolescentes, en el ámbito nacional.

### **Ámbito de Aplicación**

La presente norma técnica de salud es de aplicación en todos los establecimientos de salud públicos y privados a nivel nacional del primer, segundo y tercer nivel de atención, incluyendo a los de Seguro Social de Salud – EsSalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, así como a

los servicios del Subsector Privado, que brindan atención integral en servicios diferenciados a los adolescentes.

## **Listado de criterios y estándares de evaluación de servicios de atención integral de salud para adolescentes en el primer, segundo y tercer nivel de atención**

### **1. Procesos estratégicos**

#### **a) Recursos humanos**

- El servicio diferenciado cuenta con el equipo básico de salud (I nivel) y equipo multidisciplinario (II y III) capacitado en temas relacionados a la salud de los adolescentes.
- El coordinador/a u otro miembro del Equipo Técnico de la EVA lidera la realización del análisis de la situación de la salud del adolescente.
- Supervisión del desempeño del equipo básico multidisciplinario que brinda atención integral a los adolescentes.
- El servicio cuenta con un plan o programa de capacitación continua que incorpora temas relacionada a la salud integral del adolescente.

#### **b) Calidad**

- El servicio desarrolla acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad del MINSA.
- El servicio cuenta con mecanismos para identificar las necesidades y las expectativas de los adolescentes. Atención en el intra y extramural.
- El servicio incorpora la participación de adolescentes en la gestión y organización de las actividades.
- De acuerdo con el nivel de atención: El servicio cuenta con el espacio, infraestructura, materiales y equipos para brindar atención integral diferenciada a los adolescentes.

### **c) Atención de riesgos**

- Profesionales que atienden a los adolescentes, identifican y toman decisiones ante conductas de riesgo.
- El servicio está organizado para responder a los riesgos sociales que afectan a los adolescentes. De acuerdo con el nivel de atención.

## **2. Procesos operativos**

### **a) Atención intramural**

- El servicio oferta el paquete de atención integral, con función a las necesidades de los adolescentes, tomando en cuenta las características étnicas y culturales.
- Historia clínica normada por el MINSA, es utilizada por el personal de salud para la atención integral de salud de los adolescentes.
- El servicio diferenciado brinda las atenciones correspondientes al paquete de atención integral
- El personal del servicio observa las disposiciones de privacidad y confidencialidad en su trato con los adolescentes. (Atención Integral y Consejería).
- El servicio, promueve el acceso de los adolescentes al servicio diferenciado.
- El servicio garantiza que el tiempo de espera para las consultas e interconsultas no sea prolongado.

### **b) Atención extramural**

- Visitas domiciliarias programadas y ejecutadas a aquellas adolescentes, donde se ha identificado factores de riesgo.
- El servicio cuenta con insumos, materiales, y equipos para actividades extramurales.

### **3. Procesos de soporte**

#### **a) Referencia, contrarreferencia y de seguimiento**

- Referencias y contrarreferencias de los adolescentes, se realiza con los formatos normados por el MINSA.
- El servicio está organizado para asegurar un traslado oportuno seguro de los adolescentes, en concordancia a la normatividad del MINSA.
- El servicio desarrolla mecanismos de coordinación con las redes sociales para el apoyo a la referencia, contrarreferencia y seguimiento de adolescentes.

#### **b) Apoyo diagnóstico**

- El establecimiento realiza los servicios médicos, de acuerdo a la necesidad de los adolescentes, según nivel de atención.
- Los resultados de los servicios de apoyo diagnóstico están disponibles oportunamente.

#### **c) Gestión de la información**

- El servicio registra, analiza y difunde la información generada en relación con los adolescentes.
- El servicio se conduce basada en el análisis de la situación de salud de los adolescentes de la localidad y la información estadística generada.
- El servicio realiza y promueve la investigación operacional a partir del uso de información e implementa cambios basados en los resultados.
- El servicio identifica las lecciones aprendidas, sistematiza y difunde experiencias exitosas.<sup>23</sup>

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

### **Competencia profesional**

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. Por ejemplo, para que haya competencia profesional en los servicios prestados por los trabajadores de salud de un pueblo, esa persona tiene que tener la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar las tareas, lo que debe hacer en forma uniforme y precisa.<sup>24</sup>

### **Acceso a los servicios**

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística. El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos.<sup>24</sup>

### **Eficacia**

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. Cuando determinan qué normas deben aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición y el procedimiento médico.<sup>24</sup>

### **Satisfacción del cliente**

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la

comunidad. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz.<sup>24</sup>

### **Eficiencia**

Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine.<sup>24</sup>

### **Continuidad**

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante. Además, el cliente debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda.<sup>24</sup>

### **Seguridad**

Como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

Información al paciente acerca de su estado de su salud, la disponibilidad del espacio y la sala de espera, ambiente físico seguro, aplicación de destrezas en los procedimientos y aplicación de bioseguridad en el tratamiento.<sup>24</sup>

## **Comodidades**

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad.<sup>24</sup>

### **2.1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Calidad en Salud:** La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

**Adolescencia:** La adolescencia considerada desde los 10 hasta los 19 años representa el tránsito de la niñez a la adultez y trae consigo cambios significativos tanto a nivel fisiológico como psicológico que pueden afectar los estados de ánimo, comportamientos y deseos.

**Servicios en Ambientes Exclusivos:** cuando se cuenta con ambientes usados solamente para la atención al adolescente.

**Servicios en Horarios Diferenciados:** establecen horarios de funcionamiento diferenciado para la atención del adolescente, considerando que éstos no interfieran con las actividades académicas y/o laborales de los potenciales usuarios.

**Confidencialidad:** Implica mantener en reserva la información que la/el adolescente nos confía.

**Privacidad:** Los servicios para adolescentes deben garantizar el cumplimiento de este principio a lo largo de la ruta que siga la/el adolescente para su atención.

**Acceso a los servicios:** prestaciones en el lugar y en tiempo adecuado.

**Satisfacción al cliente:** Es de fundamental importancia. Sin embargo, también se sustenta en que el mercado de salud es un mercado atípico, puesto que los usuarios poseen una comprensión muy incompleta de la ciencia y la tecnología en el área de salud, de manera que sus juicios pueden representar una visión incompleta o aún más sesgada, sobre la calidad de atención de los servicios de salud.

**Eficacia:** referida al logro de los objetivos en la presentación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

**Eficiencia:** uso adecuado de los recursos estimados para obtener los resultados esperados.

**Continuidad:** prestación ininterrumpida del servicio son paralizaciones o repeticiones innecesarias.

**Información completa:** veraz, oportuna, y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

**Amabilidad:** trato cordial, cálido y empático en la atención.



### CAPITULO III

## PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS, DISCUSION Y RESULTADOS

### 3.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

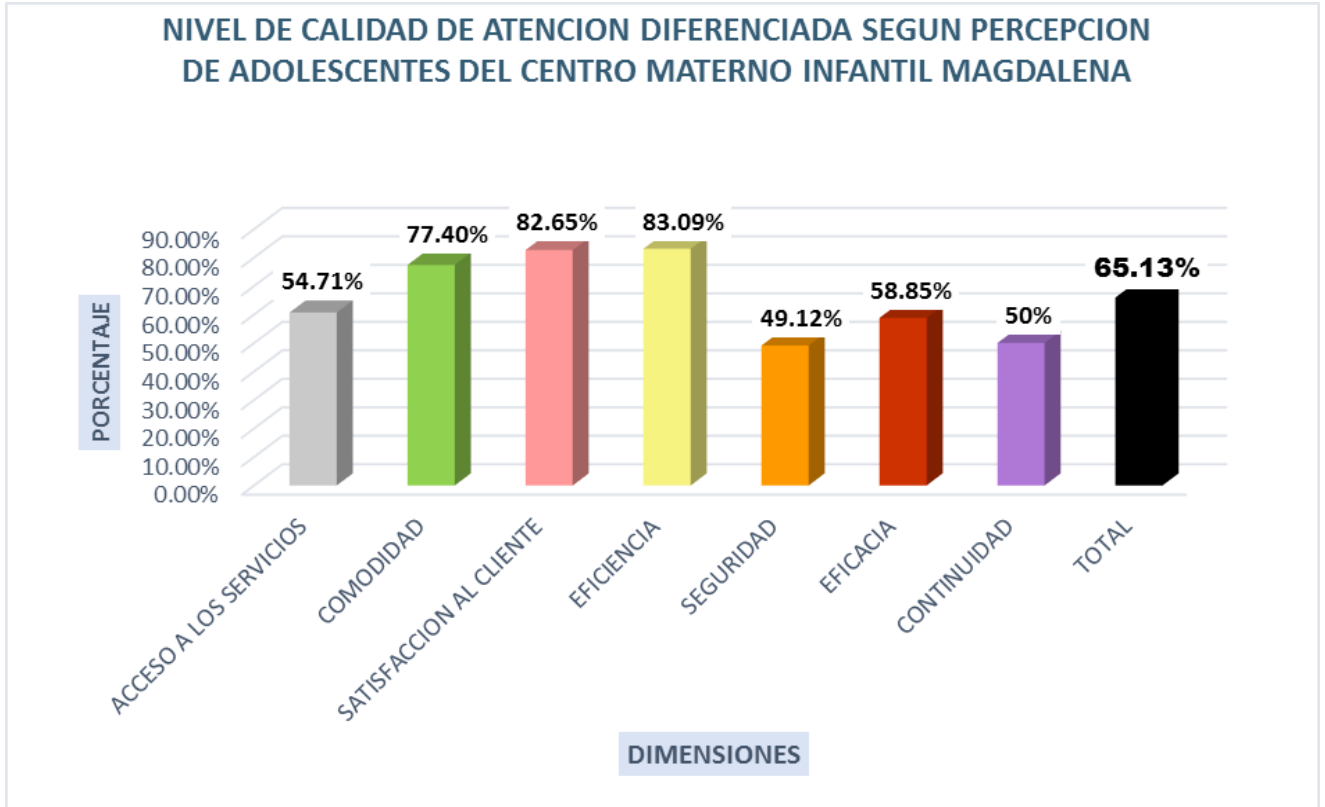
**TABLA N°1**

<b>3.1.1 Datos Sociodemográficos</b>						
<b>EDAD</b>	<b>14 a</b>	<b>15 a</b>	<b>16 a</b>	<b>17 a</b>	<b>18 a</b>	<b>19 a</b>
		<b>1.7%</b>	<b>8.3%</b>	<b>13.3%</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>
	<b>N</b>			<b>%</b>		
<b>SEXO</b>						
Femenino				<b>75%</b>		
Masculino				<b>25%</b>		
<b>RELIGION</b>						
Católico				<b>54.4%</b>		
Cristiano				<b>3.5%</b>		
Otros				<b>1.8%</b>		
Ninguno				<b>40.4%</b>		
<b>ESTADO CIVIL ACTUAL</b>						
Soltero				<b>80%</b>		
Casado				<b>3.3%</b>		
Conviviente				<b>16.7%</b>		
<b>NIVEL DE EDUCACION</b>						
Primaria Completa				<b>1.7%</b>		
Primaria incompleta				<b>5%</b>		
Secundaria completa				<b>48.3%</b>		
Secundaria incompleta				<b>6.7%</b>		
Superior				<b>38.3%</b>		
<b>OCUPACION ACTUAL</b>						
Estudiante				<b>63.3%</b>		
Ama de casa				<b>16.7%</b>		
Trabajo eventual				<b>13.3%</b>		
Sin ocupación				<b>6.7%</b>		
<b>CON QUIEN VIVE</b>						
Solo				<b>1.7%</b>		
Con sus padres				<b>71.7%</b>		
Con sus parientes				<b>26.7%</b>		

En la tabla N° 1 del grupo de estudio, en el Centro Materno Infantil Magdalena en lo referente a la edad el 30% equivale a los 18 años, 26.7% a los 19 años, que corresponden la mayor poblacion que acude, mientras los que menos acuden son edades comprendidas en 14,15,16 y 17 años con un porcentaje que alcanza apenas a 1.7%. En concerniente al sexo el 75% son mujeres frente a un 25% de hombres que asisten al establecimiento, esto se debe a que las mujeres maduran física y emocionalmente antes que el hombre por lo que muestran mas interes ante sus necesidades, lo que no sucede con los hombres. Religioun el mayor promedio 54.4% pertenecen a la religion catolica, seguido 40.4% ninguno y en menor promedio pertenecen a otras religiones. Estado civil; el de mayor predominancia solteros con un 80% y el de menor predominancia casados con un 3.3%. Nivel de educacion; el 48.3% equivale a secundaria completa, el 38.3% superior, 5% primaria incompleta, por lo tanto la mayor cantidad de poblacion de adolescentes, equivale a un nivel de escolaridad secundaria completa y superior, con un menor numero de adolescentes que se encuentran en el nivel primaria incompleta. Ocupacion actual; el 63.3% son estudiantes y el 6.7% sin ocupacion, se concluye que la mayor poblacion de adolescentes son estudiantes. Con quien vive; se observa el mayor promedio con sus padres con un 71.7% y en menor promedio viven solos con 1.7%.

### 3.1.2 Resultados generales del Nivel de Calidad de Atencion Diferenciada Según Percepcion de Adolescentes del Centro Materno Infantil Magdalena.

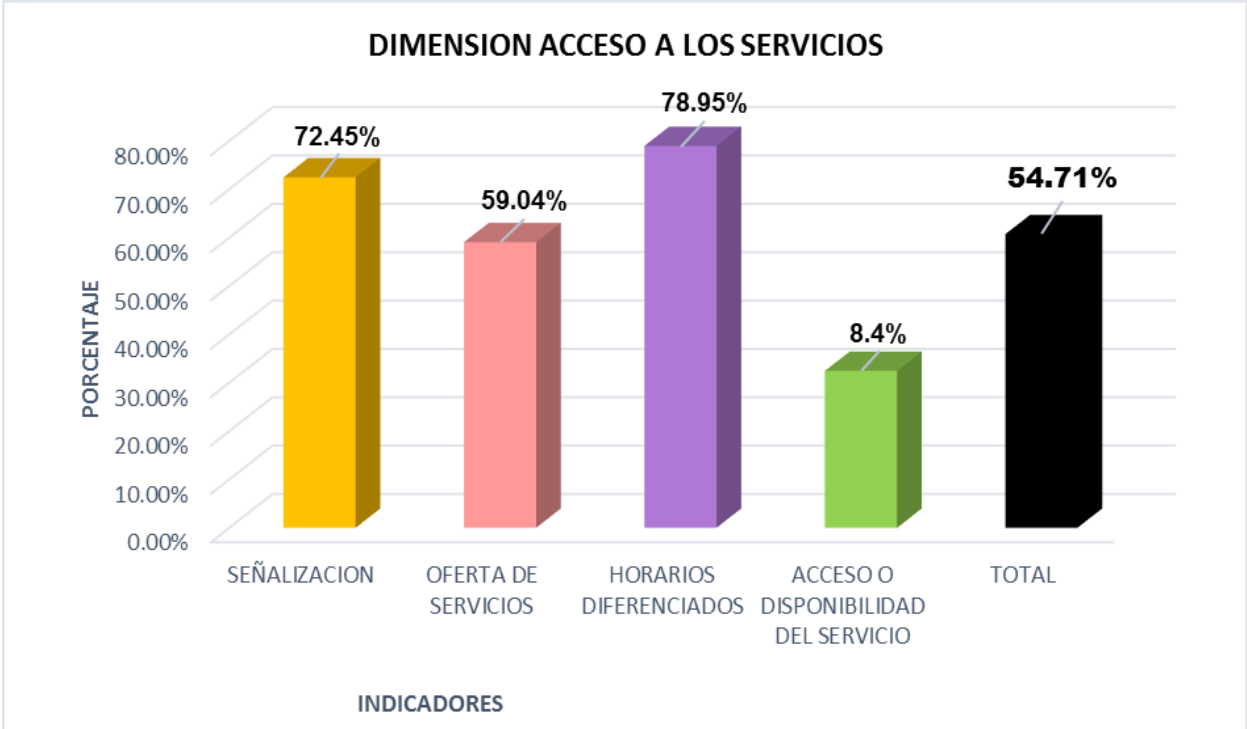
GRAFICO N° 1



En el grafico N° 1 de los adolescentes encuestados el porcentaje general Nivel de calidad de atencion diferenciada según percepcion de adolescentes del Centro Materno Infantil Magdalena fue “Medio” 65.13%, que requiere una mejora calidad de atencion en el establecimiento; como para su dimension mas alto porcentaje eficiencia 83.09% y satisfaccion al cliente 82.65% “Alto”. Se analiza que en esta dimension se cumple las leyes que designa las normas mundiales de la salud para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes, su dimensión más bajo porcentaje seguridad fue “Medio 49.12%, se requiere cierta mejora de la calidad de atención del centro Materno Infantil Magdalena.

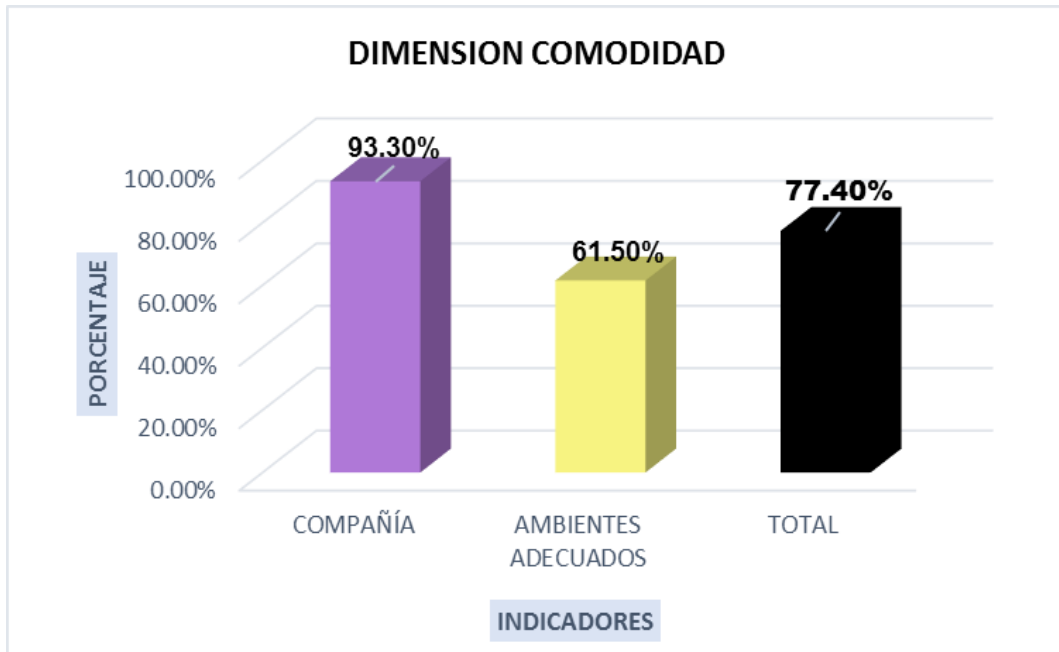
**3.1.2 RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCION POR DIMENSION EVALUADA.**

GRAFICO N° 2



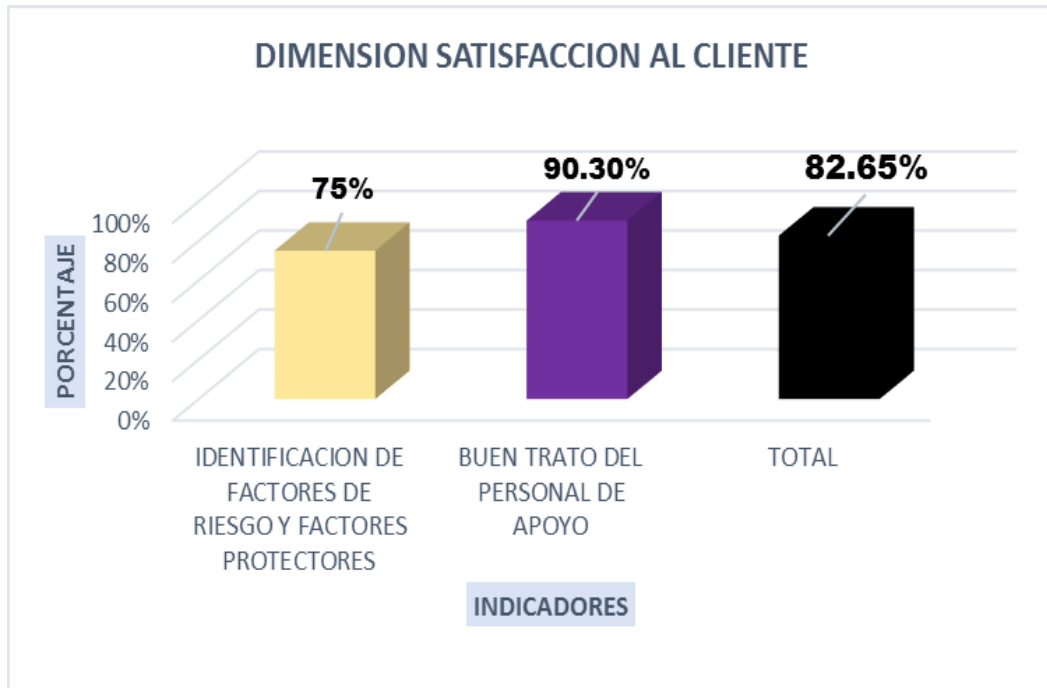
En el cuadro N° 2 de los adolescentes encuestados en la dimension acceso a los servicios el porcentaje general fue “Medio” 54.71%, su indicador mas alto horarios diferenciados 78.95%, seguida señalización 72.45%, oferta de servicios 59.04%, su indicador mas bajo Acceso o disponibilidad del servicio 8.4%.

GRAFICO N° 3



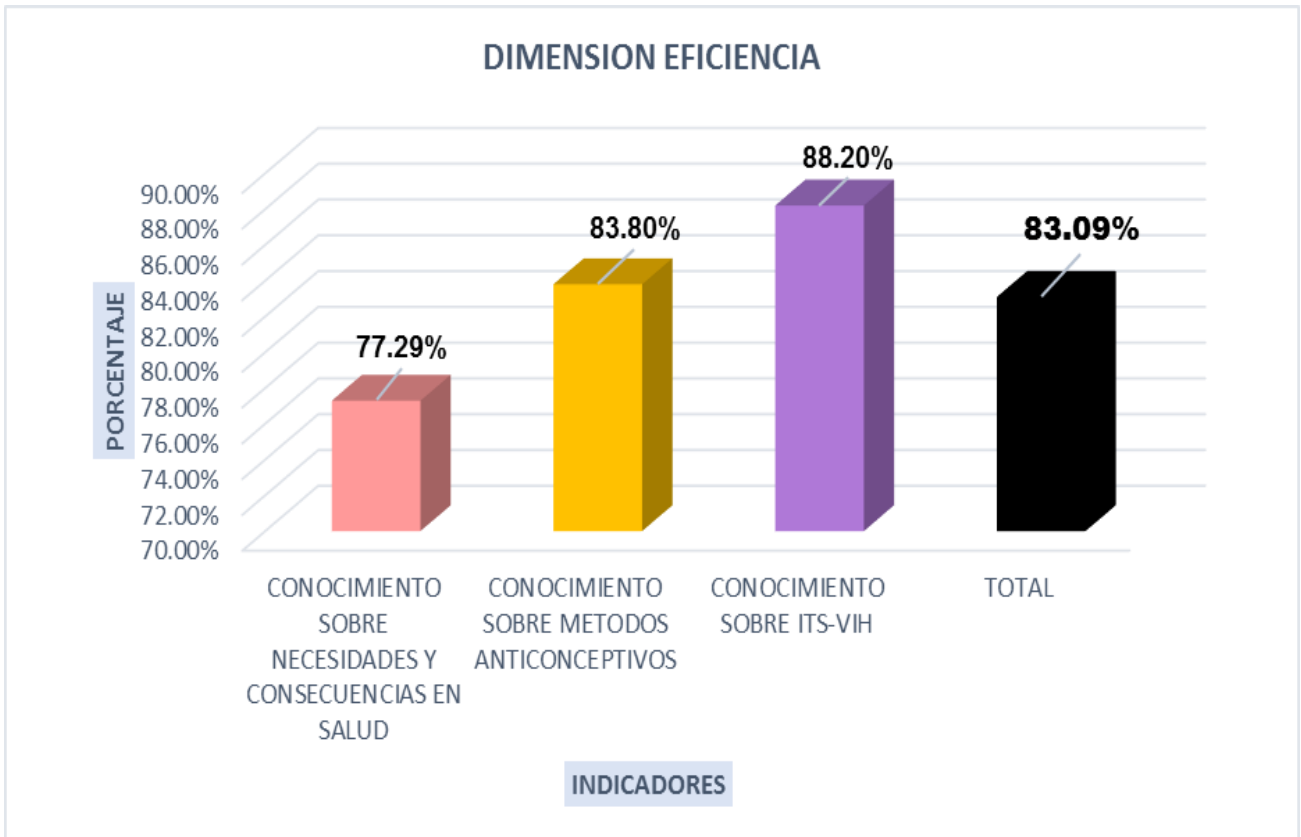
En el grafico N<sup>a</sup> 3 del grupo de estudio en la dimension comodidad el nivel de calidad de atencion fue "Medio" 77.04%, su indicador mas alto compañia 93.3%, el indicador mas bajo ambientes adecuados 61.5%.

GRAFICO N° 4



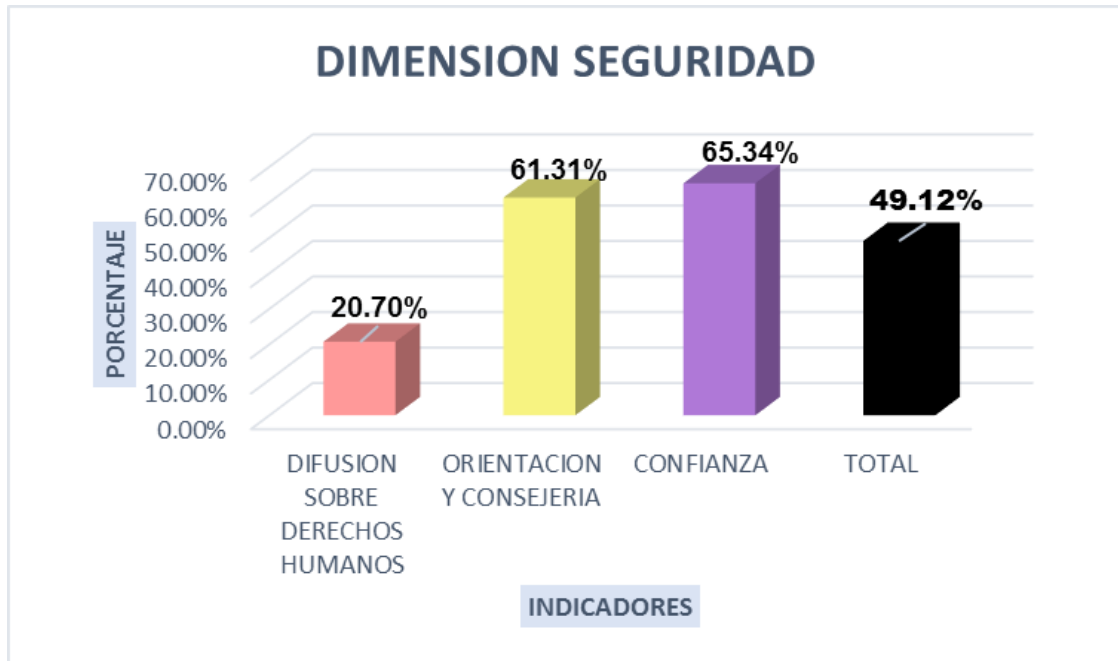
En el grafico N<sup>a</sup> 4 del grupo de estudio el nivel de calidad de atencion de la dimension satisfaccion al cliente fue "Alto" 82.65%, su indicador mas alto es buen trato del personal de apoyo 90.30%, el indicador identificacion de factores de riesgo y de factores protectores con una media calidad de atencion 75%.

GRAFICO N° 5



En el grafico Nª 5 los resultados muestran que el nivel de calidad de atencion en la dimension eficiencia es “Alto” 83.09% , su indicador mas alto conocimiento sobre ITS-VIH 88.20%, seguido conocimiento sobre metodos anticonceptivos 83.80%, su indicador mas bajo conocimiento sobre necesidades y consecuencias en salud 77.29%.

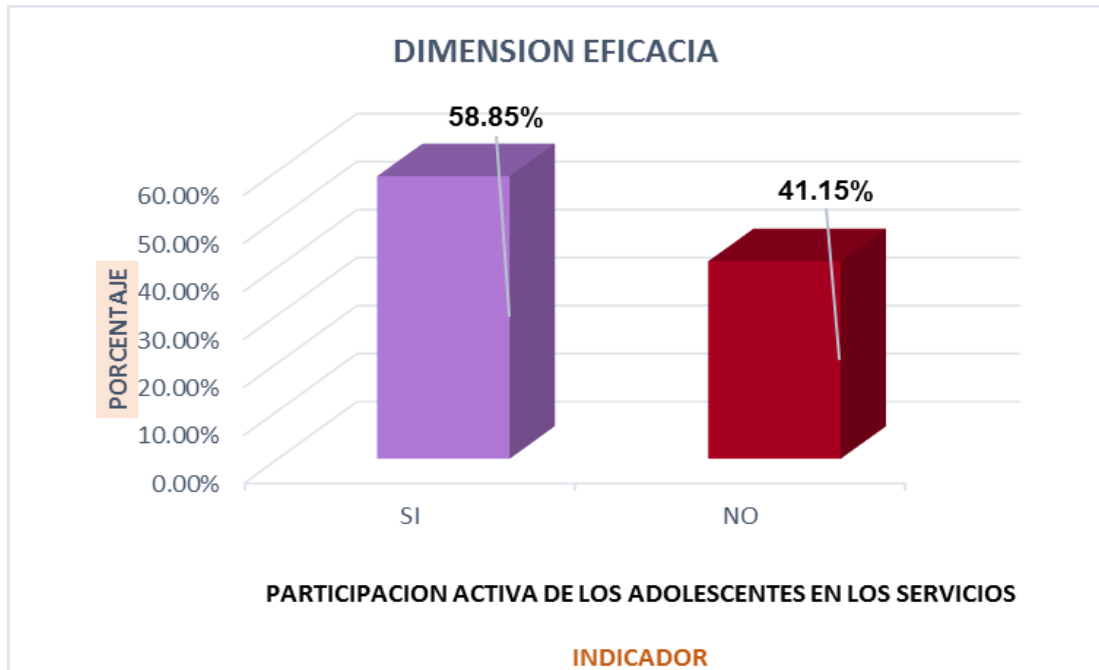
GRAFICO N° 6



En el grafico N<sup>a</sup> 6 de los 60 adolescentes encuestados el nivel de calidad de atencion en la dimension seguridad fue "Medio" 49.12% sin embargo es el mas bajo nivel de calidad de atencion de todo el trabajo de estuio, su indicador mas alto confianza 65.34%, seguido orientacion y consejeria 61.31%, su indicador mas bajo difusion sobre derechos humanos 20.7%.

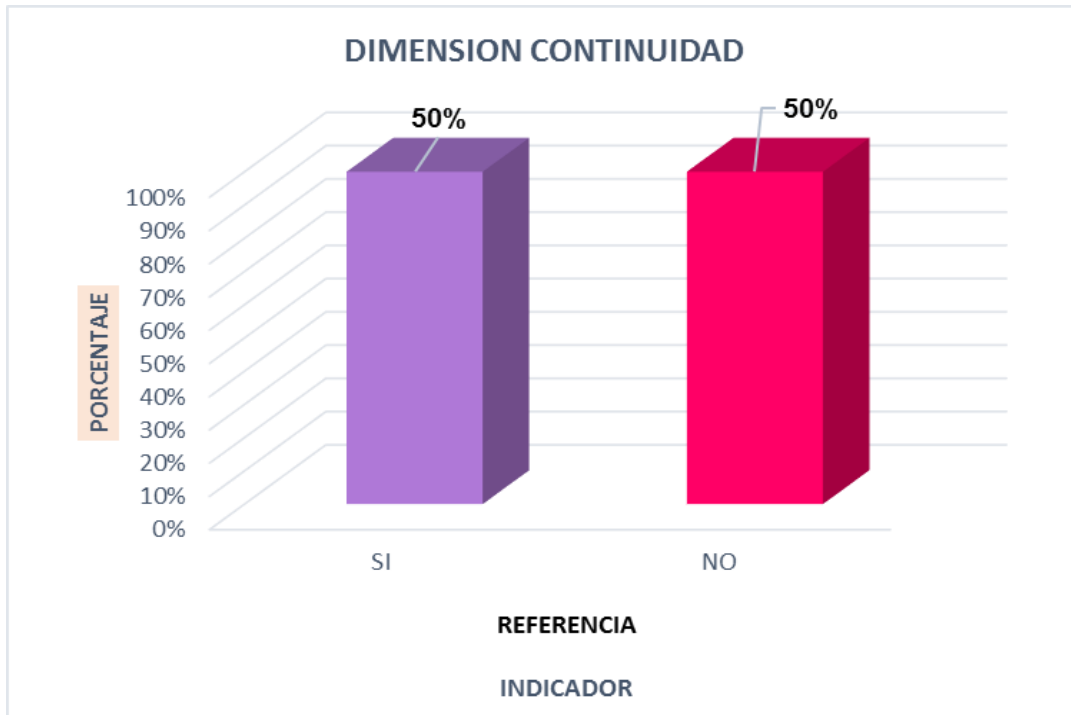


**GRAFICO N° 7**



En el grafico N<sup>a</sup> 7 de la poblacion de estudio se determina el nivel de calidad de atencion en la dimension eficacia fue "Medio" 58.85% y su unico indicador participacion activa de los adolescentes en los servicios, el 58.85% perciben de forma afirmativa, mientras el 41.15% niega la participacion activa de los adolescentes en los servicios.

GRAFICO N° 8



En el grafico N° 8 de la poblacion de estudio se determina el nivel de calidad de atencion en la dimension continuidad fue "Medio" 50%. Su unico indicador referencia, el 50% perciben de forma afirmativa, mientras que el 50% niega la referencia.

**RESULTADOS GENERALES DEL NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION  
DIFERENCIADA SEGÚN PERCEPCION DE ADOLESCENTES POR DIMENSION,  
INDICADORES E ITEMS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL MAGDALENA**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DIFERENCIADA SEGÚN PERCEPCION DE ADOLESCENTES</b>	<b>ACCESO A LOS SERVICIOS</b>  54.71 %	<b>Señalización</b>  72.45%	<b>1</b>	<b>93.3%</b>	
			<b>2</b>	<b>40%</b>	
			<b>11 a,b (84.1%,84.1%)</b>	<b>84.1%</b>	
		<b>Oferta de servicios</b>  59.04%	<b>6</b>	<b>25%</b>	
			<b>7</b>	<b>98.3%</b>	
			<b>8</b>	<b>23.3%</b>	
			<b>9</b>	<b>56.9%</b>	
			<b>10</b>	<b>91.7%</b>	
		<b>Horarios diferenciados</b>  78.95%	<b>12 a,b (89%,68.4%)</b>		<b>78.95%</b>
			<b>Acceso o disponibilidad del servicio</b>  8.4%	<b>19</b>	<b>15.5%</b>
	<b>20</b>			<b>6.8%</b>	
	<b>21 a,b,c (3.2%,2.3%)</b>	<b>2.8%</b>			
	<b>COMODIDAD</b>  77.40 %	<b>Compañía acompañamiento</b>  93.30%	<b>3</b>	<b>93.4%</b>	
			<b>4</b>	<b>91.7%</b>	
			<b>5</b>	<b>94.9%</b>	
		<b>Ambientes adecuados</b>  61.5%	<b>12 c,d,e (84.2%,87.7%, 7%)</b>		<b>59.63%</b>
			<b>13 a,b,c (94.9%,89.8%,5.1%)</b>		<b>63.26%</b>
			<b>Identificación de factores de riesgo y factores</b>	<b>17 o,p,q (83.3%,66.7%,75%)</b>  <b>75%</b>	

	<b>SATISFACCION AL CLIENTE</b> 82.65 %	protectores 75%			
		Buen trato del personal de apoyo 90.3%	18 a,b (87.1%,93.5%)	90.3%	
	<b>EFICIENCIA</b> 83.09 %	Conocimiento sobre necesidades y consecuencias en salud 77.29%	25 a, b (89.1%,97.8%)	93.45%	
			26 a,b (92.7%,75.6%)	84.15%	
			27 a,b (11.9%,96.6%)	54.25%	
		Conocimiento sobre acceso a metodos anticonceptivos 83.80%	28 a,b,c,d,e (95%,100%,70%,65%,76.7%)	81.34%	
			29 a,b,c,d (100%,100%,96.7%,95%)	97.93%	
			31	72.9%	
			32	83%	
		Conocimiento identificacion de conductas de riesgo ITS-VIH 88.20%	30 a,b,c (98.3%,98.3%,96.7%)	97.8%	
			33 a,b,c (100%,39%,96.6%)	78.6%	
		<b>SEGURIDAD</b> 49.12%	Difusion sobre derechos humanos 20.70%	14 a,b (25%,78.6%)	51.8%
				15	3.4%
				16	6.8%
Orientacion y consejeria 61.3%	17 a,b,c,d,e,f,g,h,i (56.7%,15%,10%,53.3%,86.7%,65%)		61.3%		

			,85%,83.3%,86.7%)	
		<b>Confianza</b> 65.34%	17 j,k,l,m,n (95%,95%,11.7%, 40%,85%)	65.34%
	<b>EFICACIA</b> 58.85%	<b>Partiipacion</b> activa de los adolescentes 58.85%	23 a,b (46.2%,76.9%)	61.55%
24			90%	
34 a			25%	
	<b>CONTINUIDAD</b> 50%	<b>Referencia 50%</b>	22 a,b (50%,50%)	50%

### 3.2 ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes de manera global fue “Medio “con 65.13%, similares resultados fueron hallados por **Cupe**, en su estudio La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” (56,67%).

Para la dimensión acceso a los servicios, el acceso implica la eliminación de barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud, es decir, las horas de atención de los servicios y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios. Se obtiene en horarios diferenciados un 78,95%, la mayor población están de acuerdo con los horarios de atención que prestan los servicios, seguido 72,45% en señalización, se analiza que existe un porcentaje de adolescentes están de acuerdo y les gusta el material informativo, la deficiencia un 40% afirman haber visto carteles donde mencionan los horarios de atención, esto se debe a la falta de implementación de material informativo sobre oferta de servicios, solo un mínimo porcentaje 8.4% en Acceso o disponibilidad del servicio, afirman negarles el servicio de atención a falta de equipos o medicamentos, esto quiere decir que el centro cuenta con los equipos, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios para garantizar una prestación eficaz de servicios a los adolescentes. Se concluye que el establecimiento ofrece buena disponibilidad en estos servicios y poca respuesta en la negación del servicio. Estos resultados discrepan con **Sevilla** que en su estudio programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de salud Santa Anita un 27.26% tuvo dificultades para agendar un turno, relacionados con un 68% que desconocía de la cartera de servicios y de los horarios de atención de la unidad, con un 47.9% estos resultados muestran que el establecimiento tiene un nivel medio en relación a los horarios y señalización.

Para la dimension comodidad, que se relaciona con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad, encontramos que se cumple un 93,3% en el indicador compañía, al estar acompañados con la madre o tutor, refieren tener privacidad en el momento de la consulta y un 61,5% el indicador Ambientes adecuados siendo el mas relevante la poca limpieza, el mal funcionamiento de los baños y la ausencia de agua para beber, este problema no solo se ve en el establecimiento de estudio si no en casi todos los establecimientos a nivel nacional. A pesar que el centro dispone casi del total de un sistema funcional de uso seguro de los equipos necesarios, mantenimiento a fin de ofrecer servicios indispensables. Para la mejora calidad de atencion se debe garantizar el financiamiento, a fin de que la asignación de recursos y los servicios de adquisiciones se cumplan de una manera que satisfaga las necesidades de los adolescentes.

En la dimension satisfaccion al cliente se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. El promedio global fue "Alto" con el 82.65%, se analiza que hay muy buena calidad de atención. Su indicador buen trato del personal de apoyo fue el 90.3%, se observa que los proveedores de salud y personal de apoyo demuestran la misma actitud cordial, sin prejuicios y respetuosa a todos los adolescentes independientemente de su edad, sexo, discapacidad o cualquier otra característica. Seguido el indicador identificación de factores de riesgo y factores protectores con un 75%, el proveedor de salud garantiza sí estuvo de acuerdo con el tratamiento o procedimiento, si tuvo la oportunidad de expresar su opinión en el momento de la consulta, los adolescentes refieren estar de acuerdo con la información que reciben, se observa que el personal de salud ofrece seguridad y confianza. Resultados similares a los obtenidos por **Ríos López** que en su trabajo respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje de 98,9% mediante un respeto y discreción hacia el paciente, la privacidad del usuario con un 97.7%, denotar la percepción del trato del personal de admisión un alto porcentaje 86,2% manifestó que el trato fue

bueno. Estos resultados discrepan con **Toasa Aucatoma** que en su estudio respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje 50% está algo de acuerdo con ello, mientras el 30% está muy de acuerdo con los dos porcentajes podemos interactuar que los usuarios se encuentran satisfechos pero no en su totalidad mostrándose así el 14% algo en desacuerdo y el 6% en muy desacuerdo, lo cual lo quiere decir que existen varios factores para que la estancia de los usuarios no sea satisfactoria en su totalidad en el centro de salud.

En la dimensión eficiencia son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta, también es el uso de recursos estimados para obtener los resultados esperados. El promedio global fue “Alto” con el 83.09%, se observa un buen nivel de calidad de atención en la dimensión eficiencia; encontramos que se cumple el 83.8% en el indicador conocimiento sobre métodos anticonceptivos, el 88.20% conocimiento sobre identificación de conductas de riesgo ITS – VIH y el 77.29% Conocimiento sobre necesidades y consecuencias en salud. Se analiza que los proveedores de salud imparten sus conocimientos para el beneficio de los adolescentes y lograr que estén bien informados sensibilizados y capacitados en temas de salud más importantes e identifica problemas de salud que lo aqueja para acudir al establecimiento ante cualquier problema de salud. Estos resultados discrepan con los obtenidos por **Cusihuaman** que en su trabajo al indagar sobre el nivel de conocimientos sobre sexualidad que tienen las adolescentes se encontró que 45.5% (91/200) tienen conocimientos moderados sobre el tema. 43% (86/200) de las adolescentes manifestaron que perciben una actitud favorable de los padres acerca de informarles sobre las relaciones sexuales.

En la dimensión seguridad implica la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario, así como la habilidad para inspirar credibilidad y confianza. El promedio global fue



“medio” 49.12%, sin embargo, es la dimensión con promedio más bajo del estudio. En su indicador difusión sobre derechos humanos 20.70%, los adolescentes mencionan sus derechos con un porcentaje medio 51.8%, casi la mitad de los adolescentes se encuentran informadas sobre sus derechos, Sin embargo, se presentan deficiencias en sus ítems ¿viste un anuncio donde se mencionan que se prestara los servicios a todos los adolescentes sin discriminación? 3.4% ¿viste un anuncio sobre la política de confidencialidad? 6.8%, como se observa, solo un porcentaje mínimo afirman estas preguntas y el resto refieren no observar ningún anuncio, esto se debe a la falta de elaboración de materiales informativos sobre la atención de servicios sin discriminación y la política de confidencialidad dirigidos a los adolescentes en el establecimiento. Por otro lado, el indicador orientación y consejería 61.3%, confianza 65.43%, se observa una mayor probabilidad, los proveedores de salud cumplen con sus impartos conocimiento dirigidos a los adolescentes, ofrecen privacidad y el crédito de guardar su información adquirida en consulta. resultados similares a los de **Cupe** en su trabajo realizado obtuvo un 50% en la dimensión seguridad. Se evidencia la falta de información en relación con los derechos que tiene los adolescentes.

En la dimensión eficacia, se refiere a las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica; es decir, cuando determinan qué normas deben aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición y el procedimiento médico. El promedio general fue “Medio” 58.85%. Con su único indicador Participación activa de los adolescentes en los servicios, afirman con un 58.85%, quiere decir que el establecimiento respalda y fomenta la participación del adolescente en todas las facetas de la atención, mientras que el 41.15% niegan a participar, por lo que se debería mejorar la difusión del programa mediante carteles llamativos acordes a su edad lo que les motive a participar en el establecimiento, refieren también no poseer el tiempo suficiente, ya que la gran mayoría son estudiantes en el nivel superior y están enfocados en sus estudios. Se observa, similares a los obtenidos por **Cusihuaman** que en su trabajo el 62.5% (125/200) de los adolescentes acuden a los establecimientos de salud

para solicitar atención de salud. 49.6% (62/125) manifestó haber recibido atención en Salud Sexual y Reproductiva. 41.9% (26/62) sólo asistió una vez al Servicio de Salud Sexual y Reproductiva, el 33.9% (21/62) asistió de dos a tres veces y el 24.2% (15/62) de tres a más veces. Estos resultados indican el temor que aún tienen los adolescentes en acudir a estos servicios.

En la dimensión continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias. El promedio global fue “Medio” 50% con su único indicador referencia, el 50%, afirman que han tenido la oportunidad de acceder a la aplicación del sistema de referencia, por que presentaron una patología que requiere la atención de un especialista, mientras que el 50% no utiliza este servicio porque sus problemas se resolvieron en la unidad operativa que es el Centro Materno Infantil Magdalena.

## CONCLUSIONES

Luego de finalizar el Estudio de Investigación se concluye que:

1. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena fue “medio” 65.13%.
2. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión acceso a los servicios fue “medio” 54.71%.
3. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión comodidad fue “Medio” 77.4%.
4. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión satisfacción al cliente fue “Alto” 82.65%.
5. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión eficiencia fue “Alto” 83.09%.
6. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión seguridad fue “medio” 49.12%.
7. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión eficacia fue “medio” 58.85%.
8. El nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del centro Materno Infantil Magdalena para la dimensión continuidad fue “Medio” 50%.

## RECOMENDACIONES

- Mejorar el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes centrándose en el acceso a los servicios, eficiencia, satisfacción al cliente, eficiencia, continuidad, seguridad y comodidad en el centro materno infantil magdalena.
- Se debe seguir garantizando la modalidad de la prestación de los servicios, las horas de atención, el tiempo de espera, la disponibilidad de los medicamentos, suministros y tecnología necesarios, para una atención de salud eficaz; y así aumentar la demanda de prestación de servicios para los adolescentes.
- Asegurar el financiamiento a fin de que la asignación de recursos y los servicios de adquisiciones se cumplan, ofreciendo un ambiente limpio y acogedor, de una manera que satisfaga las necesidades de los adolescentes.
- Implementar un establecimiento estructurado con materiales informativos donde se observe temas concernientes a la difusión e información sobre derechos humanos, prestación de servicios sin discriminación del adolescente. Asegurando que los servicios se presten con un mínimo de riesgos para el adolescente y el personal e salud.
- Se sugiere promover programas de salud en adolescentes y así conseguir que los adolescentes participen más en la planificación y la aplicación de una atención de salud de calidad en los establecimientos de salud y comunidad.
- Promover la organización de los servicios para asegurar un traslado oportuno y seguro de los adolescentes a los establecimientos de salud especializado correspondiente
- Implementar un área diferenciada para la atención de adolescentes y así enfocar la información que les brinde.

- se sugiere el monitoreo, seguimiento y control, el cual garantizará que se cumpla todas las propuestas establecidas con el único fin de mejorar las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes y fortalecer el trabajo realizado por los profesionales de salud, que constituyen el pilar fundamental del centro materno infantil magdalena.
- Se sugiere una constante investigación acerca del nivel de calidad de atención del adolescente, realizándose anualmente un análisis descriptivo que permitan comparar los avances del mejoramiento de la calidad de atención en el centro materno infantil magdalena.

## FUENTES DE INFORMACION

1. Osorio R. Factores que se asocian al embarazo en adolescentes atendidas en el Hospital de apoyo María Auxiliadora 2013. (Tesis para optar el grado de Médico Cirujano). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014.  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3570/1/Osorio\\_ar.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3570/1/Osorio_ar.pdf)
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta demográfica y de salud familiar – ENDES. 2014. (En línea). Perú: INEI; 2015 (citado el 28 oct. de 2016). disponible en:  
[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf).
3. Organización Mundial de la Salud. Salud para los adolescentes del mundo, una segunda oportunidad en la segunda década. (En línea). Suiza: OMS; 2014 (citado el 28 oct. de 2016). disponible en:  
[http://apps.who.int/adolescent/second-decade/files/WHO\\_FWC\\_MCA\\_14.05\\_spa.pdf](http://apps.who.int/adolescent/second-decade/files/WHO_FWC_MCA_14.05_spa.pdf)
4. Organización Mundial de la Salud. Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. Guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las normas para mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los adolescentes. Volumen 1: Normas y criterios. Washington, DC: OPS, 2016.
5. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de asistencia sanitaria prestada a los adolescentes mediante un enfoque basado en normas. (en línea). Suiza: OMS; 2015 (citado el 2 Nov. de 2016). Disponible en:  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/204663/1/WHO\\_FWC\\_MCA\\_15.06\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/204663/1/WHO_FWC_MCA_15.06_spa.pdf)
6. Ministerio de salud. Análisis de la situación de salud de los y las adolescentes en Perú. (en línea). Perú: MINSA; 2012 (citado el 2 de nov. De 2016).

Disponible

en:

<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/ANALISIS%20de%20SITUACION%20Salud%20de%20los%20y%20las%20Adolescentes%20y%20la%20Respuesta%20del%20MINSAs.pdf>

7. Ministerio de salud Existen 2 mil 877 servicios diferenciados para atención en adolescentes en todo del país. La Republica. 2012 de dic. 20. Disponible en: <http://larepublica.pe/20-12-2012/existen-2-mil-877-servicios-diferenciados-para-atencion-de-adolescentes-del-pais>
8. Ministerio de salud. Proyecto de implementación de consulta diferenciada para adolescentes del hospital santa rosa. (en línea). Perú: MINSAs; 2014 (citado 3 de Nov. de 2016). Disponible en: [http://www.hsr.gob.pe/transparencia/pdf/2014/resoluciones/RD\\_075\\_2014.pdf](http://www.hsr.gob.pe/transparencia/pdf/2014/resoluciones/RD_075_2014.pdf)
9. Medina R. Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre 2014 (Tesis para optar el título profesional de licenciado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4213/1/Cupe\\_ml.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4213/1/Cupe_ml.pdf)
10. Cusihuamán H, Gonzales M. Factores que limitan el acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva en escolares adolescentes en el I. E. María Parado de Bellido; 2010 (Tesis para optar el título profesional de licenciado en obstetricia). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2011. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2991/1/Cusihuamam\\_rh.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2991/1/Cusihuamam_rh.pdf)
11. Ríos L. Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; 2012 (Tesis para optar el grado de Médico Cirujano). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2012.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/297/Rios\\_II.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/297/Rios_II.pdf?sequence=1)

12. Escudero D, Rodríguez D. aplicación de la atención diferenciada al adolescente por parte del personal de salud del centro de salud de guano y su impacto en la salud periodo de enero – junio del 2011 (Tesis para optar el título profesional de enfermería). Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. 2011.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/262/1/UNACH-EC-%20ENFER-2011-0012.pdf>

13. Toasa A. la participación de enfermería en la atención diferenciada del adolescente en la relación con el grado de satisfacción de este grupo en el centro de salud de Latacunga del distrito 05D01 periodo febrero- julio 2014 (Tesis para optar el título profesional de licenciado en obstetricia). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. 2015.

<http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9491/1/Toasa%20Auctoma,%20Alba%20Karina.pdf>

14. Sevilla V. programa de gestión para mejorar la calidad de las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de salud Santa Anita. 2014 (Tesis para optar el grado de magister en gerencia de servicios de salud). Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. 2014.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/TUAMGSS011-2015.pdf>

15. Osorio R. Factores que se asocian al embarazo en adolescentes atendidas en el Hospital de apoyo María Auxiliadora, 2013 (Tesis para optar el grado de Médico Cirujano). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3570/1/Osorio\\_ar.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3570/1/Osorio_ar.pdf)



16. Pineda S, Aliño M. I el concepto de la adolescencia. Manual de prácticas clínica para la atención en la adolescencia. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/capitulo\\_i\\_el\\_concepto\\_de\\_adolescencia.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/capitulo_i_el_concepto_de_adolescencia.pdf)
17. UNICEF. Estado mundial de la infancia 2011. La adolescencia una época de oportunidades. (en línea). UNICEF; 2011. (Pág. 6) (citado el 16 nov de 2016). Disponible en: [https://www.unicef.org/honduras/Estado\\_mundial\\_infancia\\_2011.pdf](https://www.unicef.org/honduras/Estado_mundial_infancia_2011.pdf)
18. Santibáñez M. el modelo de atención integral y diferenciada para adolescentes y jóvenes. (en línea). Red de salud norte central, la paz-Bolivia; 2010. (Pág. 6- 14) (citado el 20 nov. De 2016) Disponible en: [http://bolivia.unfpa.org/archivos/modulo\\_tutorial/fasciculo\\_1\\_tema%201\\_1.pdf](http://bolivia.unfpa.org/archivos/modulo_tutorial/fasciculo_1_tema%201_1.pdf)
19. Ministerio de salud y deportes. Guía nacional para la atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes “movilizados por el derecho a la salud y a la vida” serie: documentos técnico normativos - la paz-Bolivia 2013.
20. Advocates for youth. Mejorando el acceso de los jóvenes a los métodos anticonceptivos en américa latina. (en línea). Disponible: <http://www.advocatesforyouth.org/publications/publications-a-z/518-mejorando-el-acceso-de-los-jovenes-a-los-metodos-anticonceptivos-en-america-latina>
21. Ministerio de Salud. Auditoria de la calidad de atención. dirección general de salud de las personas, dirección de calidad en salud. (en línea). Perú: MINSA; 2014. (citado el 9 dic. De 2016) Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2014/presentacion\\_auditoria\\_2014.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2014/presentacion_auditoria_2014.pdf)
22. Ministerio de Salud Pública. Salud de adolescentes. Guía de Supervisión. (en línea). Quito: Dirección Nacional de Normatización; 2014. (Pág. 19 y 21)

(citado el 10 de dic de 2016) Disponible en: <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/GUIA-SUPERV-ADOLESCCT-Editogran1.pdf>

11. Mercenier P, et al. Bases de organización de los servicios de salud; Instituto de Salud Pública de Amberes 1997.

12. OMS. Quality of care. (Making, A Process F O R Choices, Strategic Systems, I N Health); 2006.

23. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud “Criterios y Estándares de Evaluación de Servicios Diferenciados de Atención Integral de Salud para Adolescentes”.(en línea).Perú: MINSA; 2012 (citado el 1 de oct. De 2015) Disponible en: <file:///C:/Users/elsie%20dyana/Desktop/biblio%20aumentado/20120615-MINSA-NT-Criterios-Atencion-para-Adolescentes.pdf>

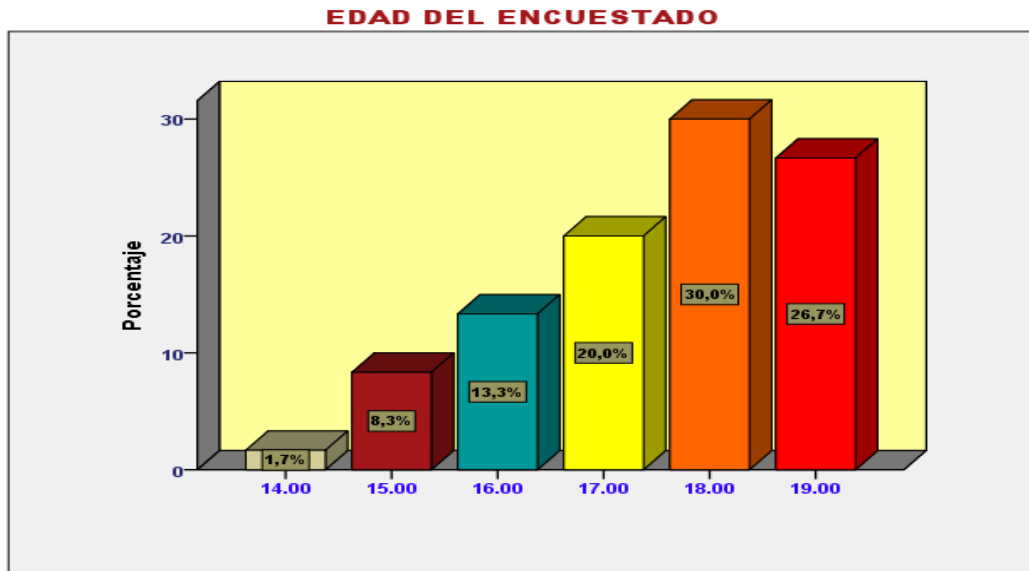
24. DiPrete Brown L. Miller Franco L. Rafeh N. Hatzell T. ¿Qué es calidad? En: USAID. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo SEGUNDA EDICIÓN.USA: USAID; p. 3-6. Disponible en: [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf)

# **ANEXOS**

## PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

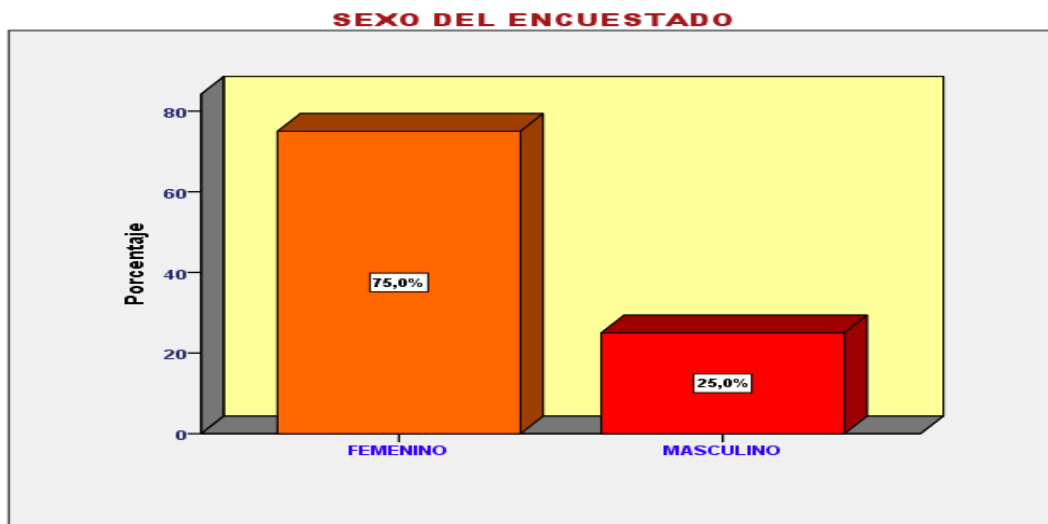
### 1. INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA

GRAFICO N° 1



En el grafico N° 01 se observa el grupo etàreo de la poblaciòn de estudio, siendo el de mayor predominancia los de 18 años seguido por los de 19 y en menor nùmero los de 14 años.

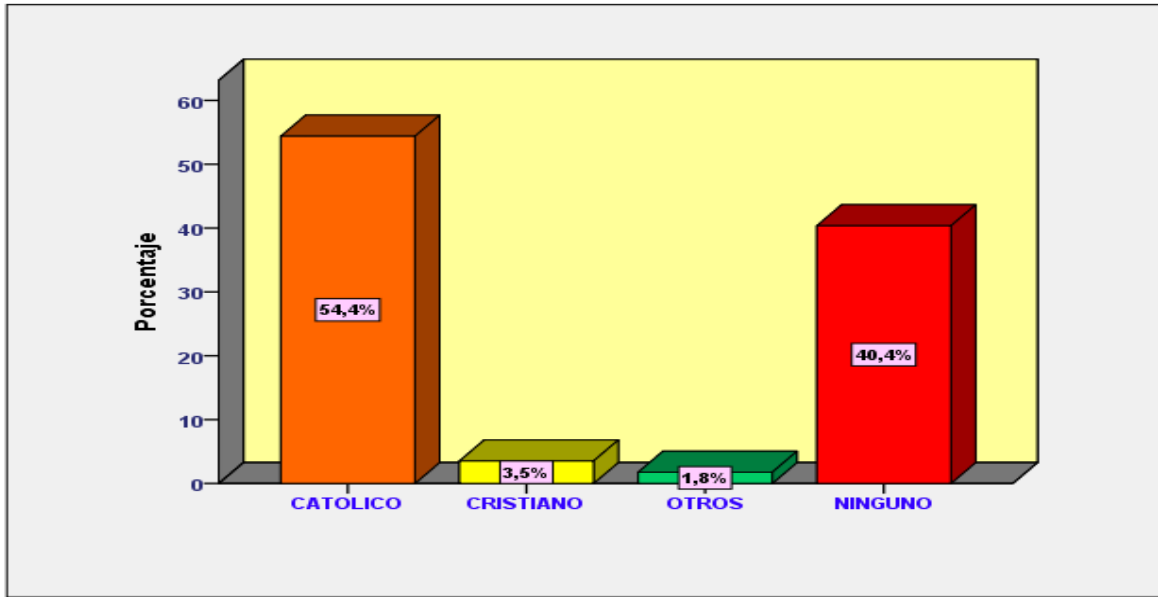
GRAFICO N° 2



En el grafico N° 02 De los 60 adolescentes encuestados, la mayoría fueron mujeres 75% y un 25% correspondió a poblaciòn masculina.

GRAFICO N° 3

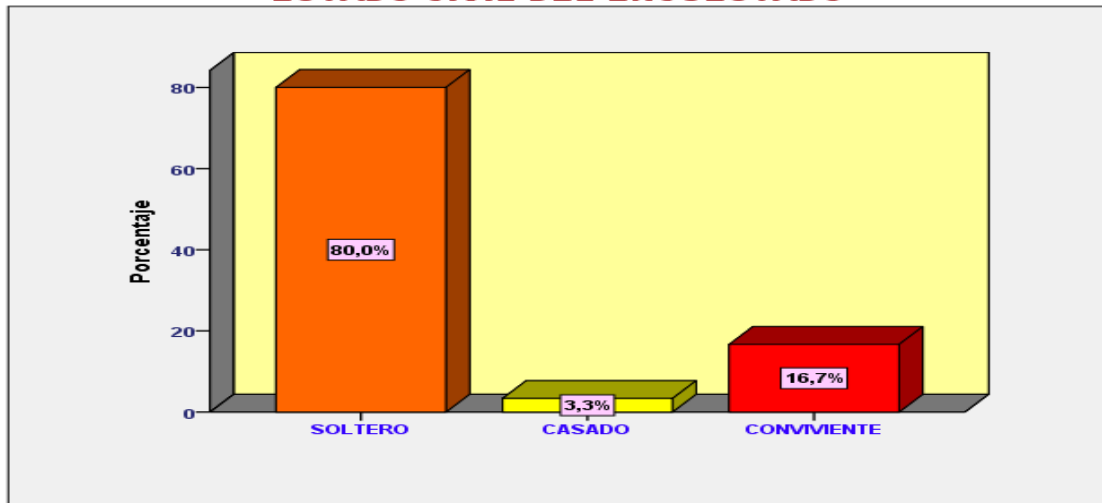
**RELIGION DEL ENCUESTADO**



En el grafico N° 03 de la poblacion de estudio en cuanto ala religion de los adolescentes el 54.4% fueron catolicos, el 40.4% no pertenecen a ninguna religion, el 3.5% son cristianos y el 1.8% otros.

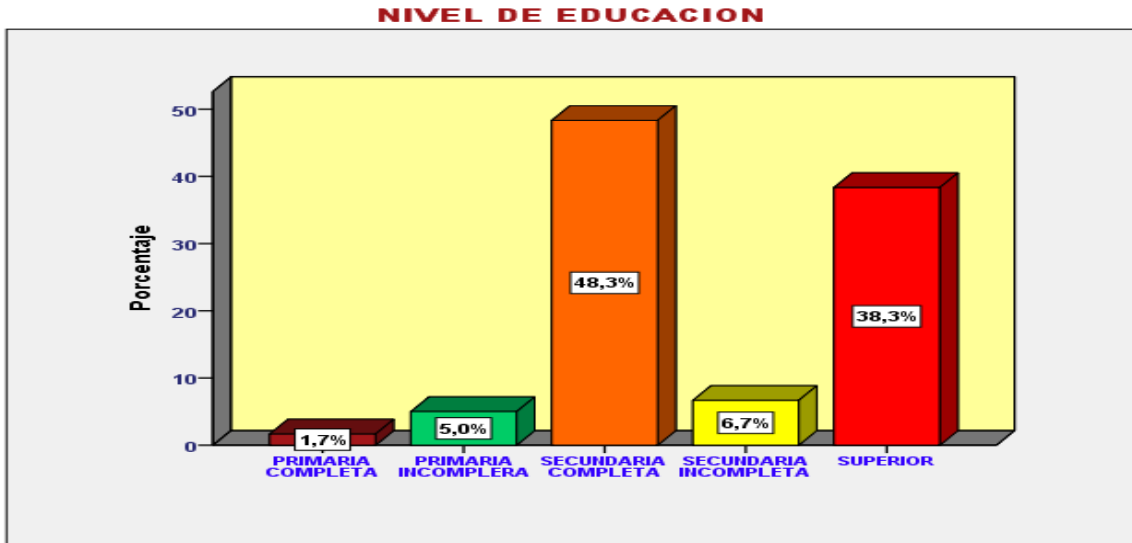
GRAFICO N° 4

**ESTADO CIVIL DEL ENCUESTADO**



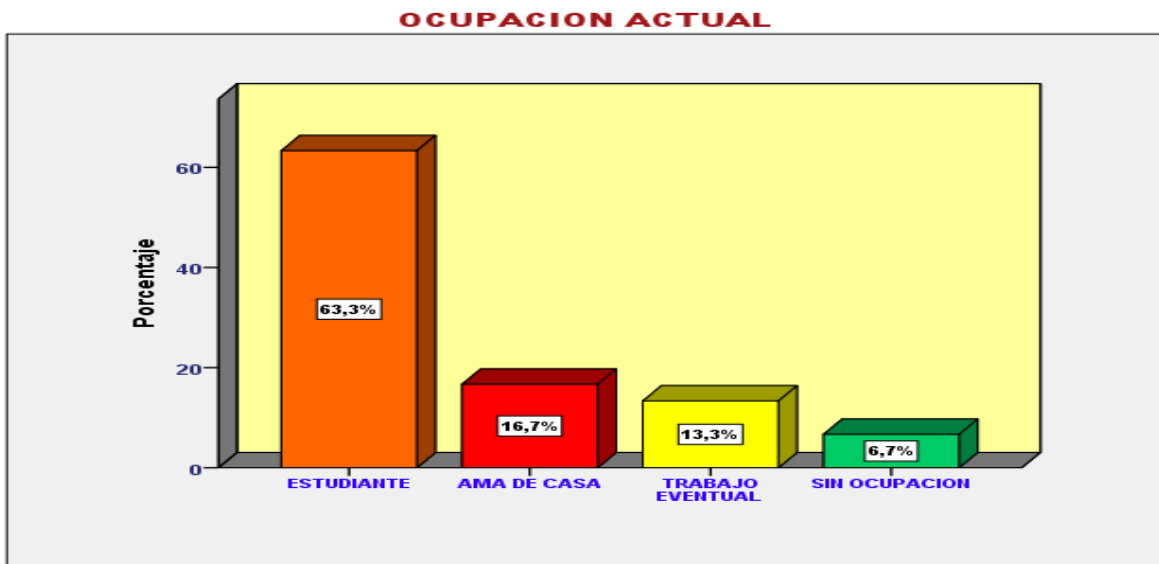
En el grafico N° 04 El 80% de los adolescentes encuestados se reportaron como solteros , mientras que un 16.7% reportaron ser convivientes, como ultimo casados con un 3.3%.

GRAFICO N° 5



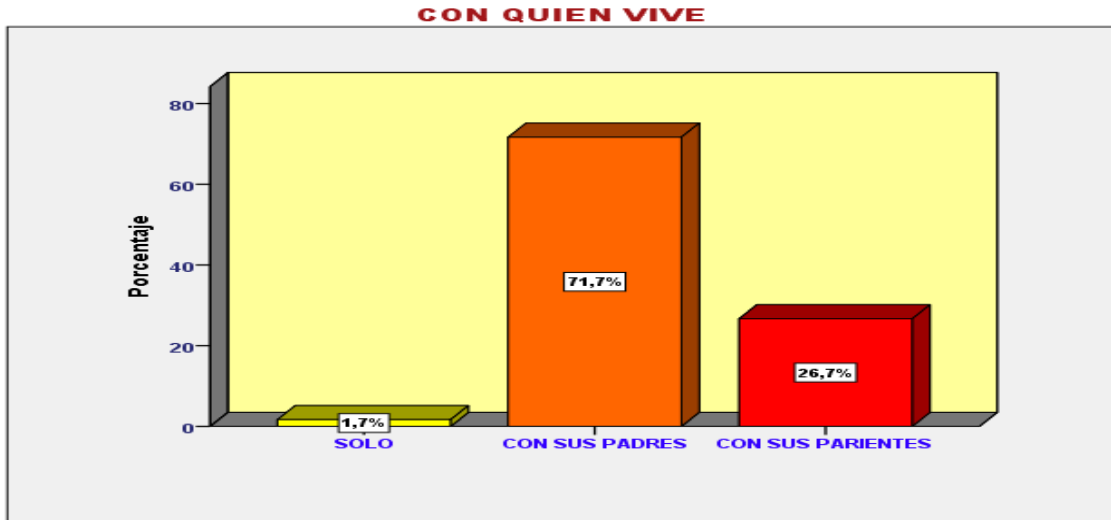
En el grafico N° 05 el 48.3% registra haber cursado la secundaria completa, seguido del 38.3% de encuestados alcanzaron un grado profesional, el 6.7% secundaria incompleta, 5.0% primaria incompleta, un 1.7% solo alcanzaron primaria completa.

GRAFICO N° 6



En el grafico N° 06 se observa del total de adolescentes encuestados el 63.3% son estudiantes, seguido el 16.7% ama de casa, el 13.3% trabajo eventual, y el 6% sin ocupacion.

GRAFICO N° 7



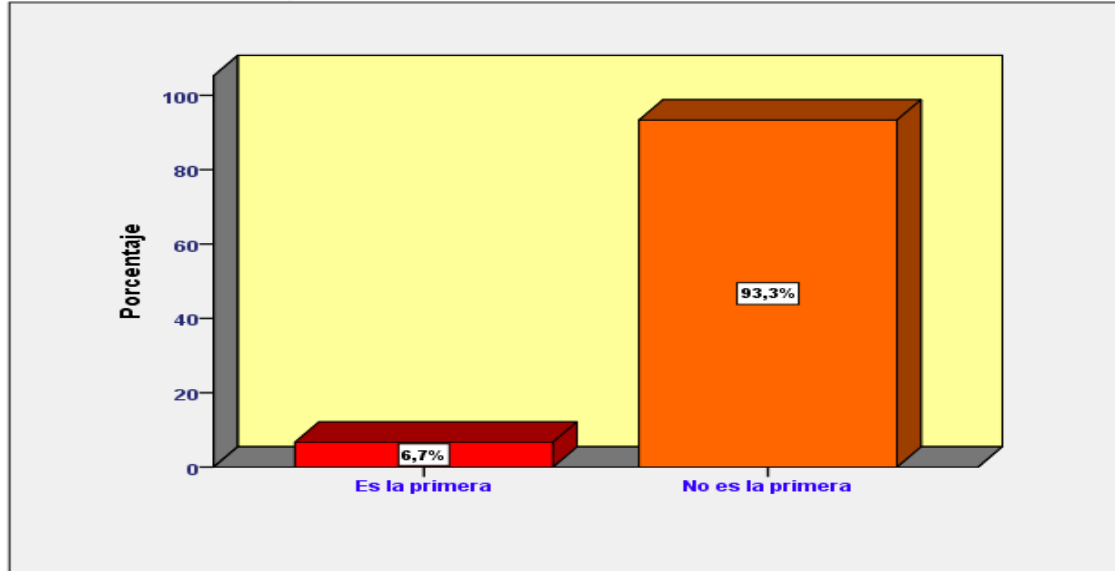
En el grafico N° 07 se observa claramente que el 71.7% viven con sus padres, el 26.7% con sus parientes (la gran mayoría con sus parejas), y el 1.7% viven solos.

## 1.DIMENSION ACCESO A LOS SERVICIOS

### INDICADOR SEÑALIZACION

#### ITEMS 01

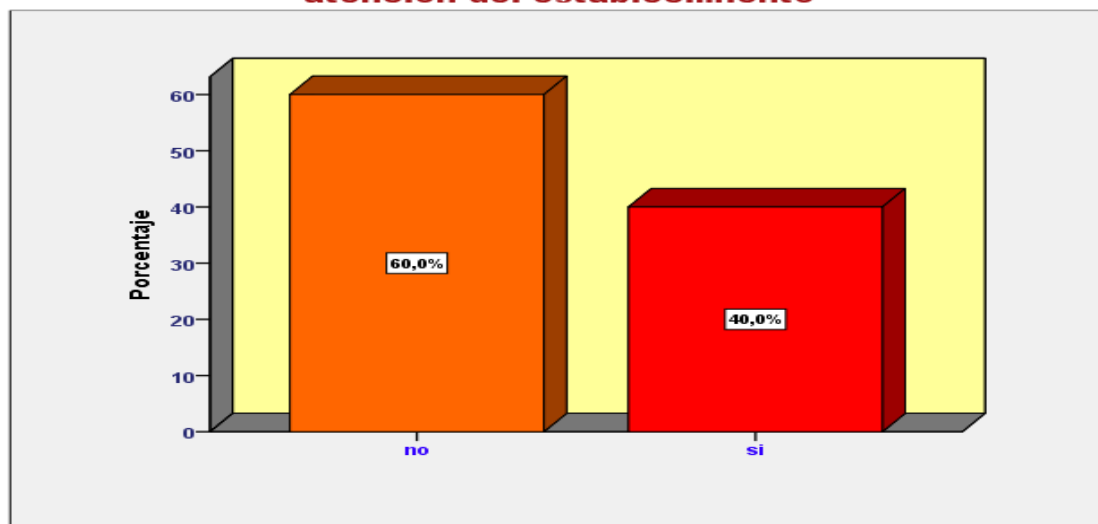
##### Es tu primera visita a este establecimiento



En el grafico N° 08 se observa la visita al establecimiento de la poblacion de estudio, el 93.3% no es la primera visita, ya que acuden continuamente, mientras solo el 6.7% es la primera visita.

#### ITEMS 02

##### Has visto algun cartel, donde se mencionen los horarios de atencion del establecimiento



En el grafico N° 09 de los 60 encuestdos el 60% reportaron no vieron ningun cartel donde se meciona los horarios de atencion, mientras el 40% reportaron que vieron carteles, donde mencionan los horarios de atencion.



ITEMS 11 a,b

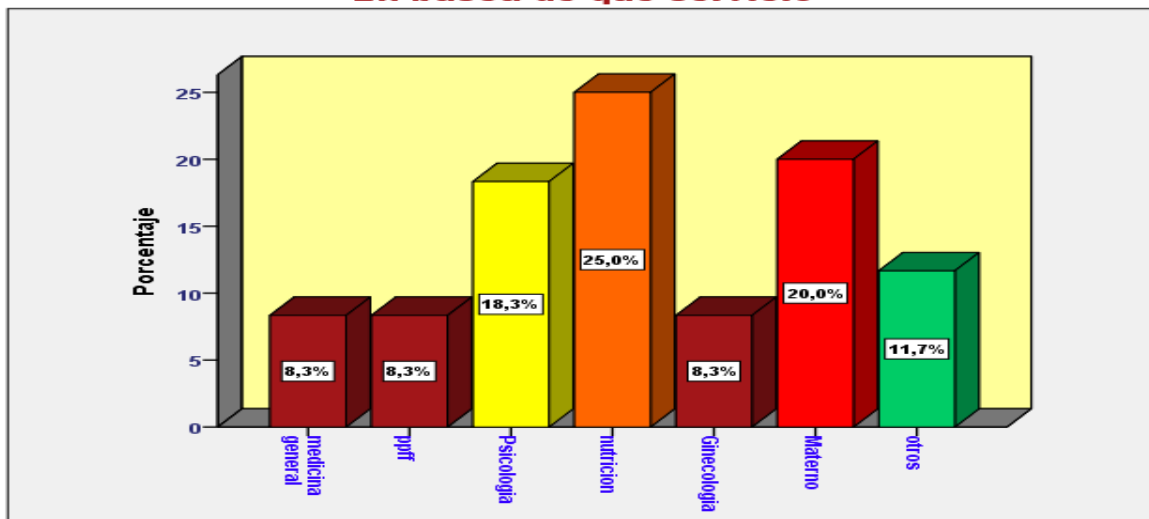
		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Zona con materiales informativos	¿Viste en la zona de espera materiales informativos para los adolescentes, por ejemplo, videos o televisión?	46	84.1%
	¿Te gustaron los materiales informativos?	46	84.1%
			84.1%

En la tabla N° 1 se observa que el 84.1% tuvieron la oportunidad de haber observado materiales informativos en el establecimiento, y de estos les gustaron dichos materiales informativos con un 84.1%.

**INDICADOR OFERTA DE SERVICIOS**

ITEMS 06

**En busca de que servicio**



Nota al pie

En el grafico N° 10 del total de adolescentes encuestados el 25% acuden continuamente mas al servicio de nutricion, seguido al servicio de materno con 20% ,psicologia con 18.3%, ( planificación familiar, medicina general, ginecologia) con un 8.3% y ultimo otros 11.7%.

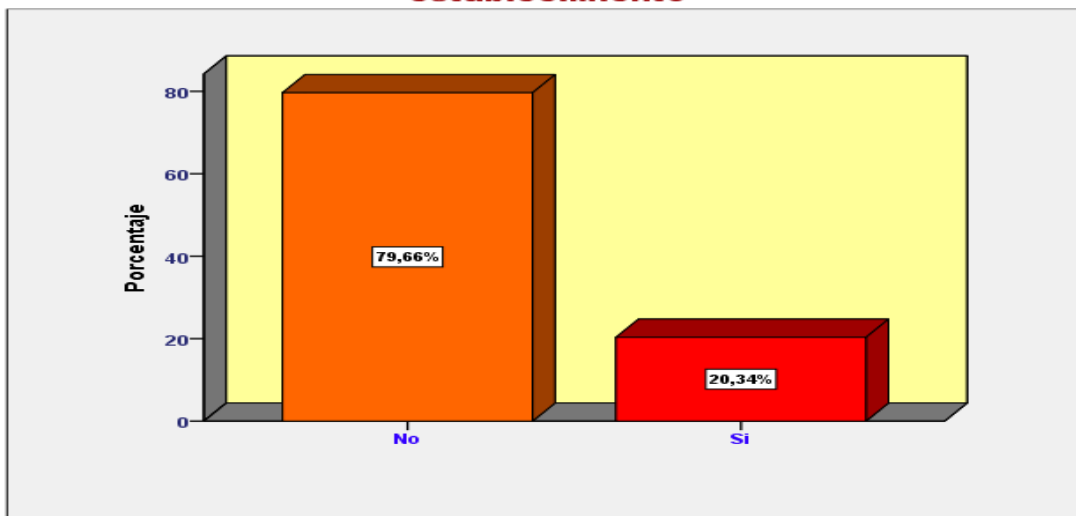
### ITEMS 07

		Respuestas	
		Si	Porcentaje
Obtención de los servicios	Hoy ¿obtuviste los servicios que viniste a buscar?	59	98.3%
			98.3%

En la tabla Nª 02 de los 60 adolescentes ecuestados, 98.3% obtuvieron los servicios que vinieron a busar.

### ITEMS 08

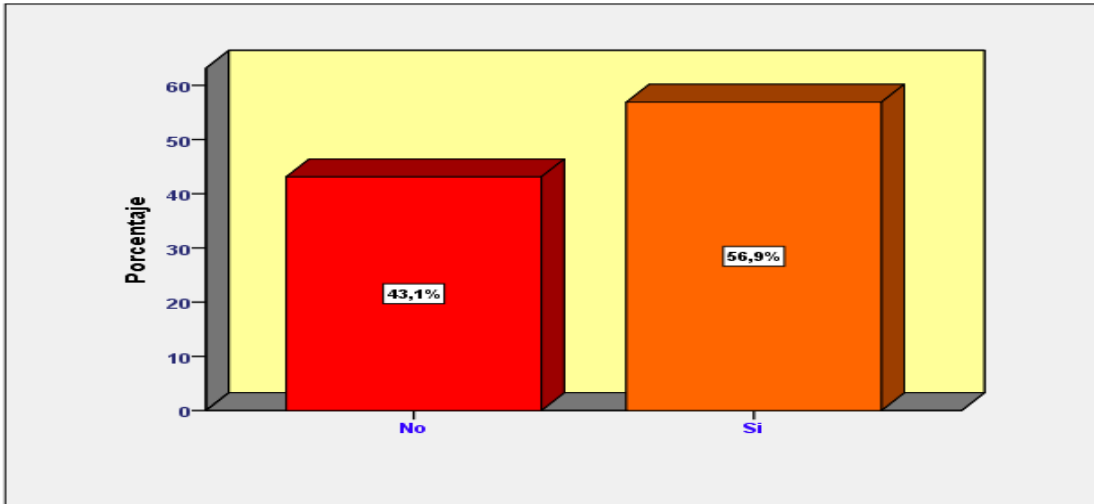
**Te dijo alguien que otros servicios puedes obtener en este establecimiento**



En el grafico N° 11 se observa que el 79.66% de los adolescentes encuestados no les dieron a conocer que otros servicios se brindan en el establecimiento, mientras que el 23.34% si les dieron a conocer otros servicios que se brindan en el establecimiento.

### ITEMS 09

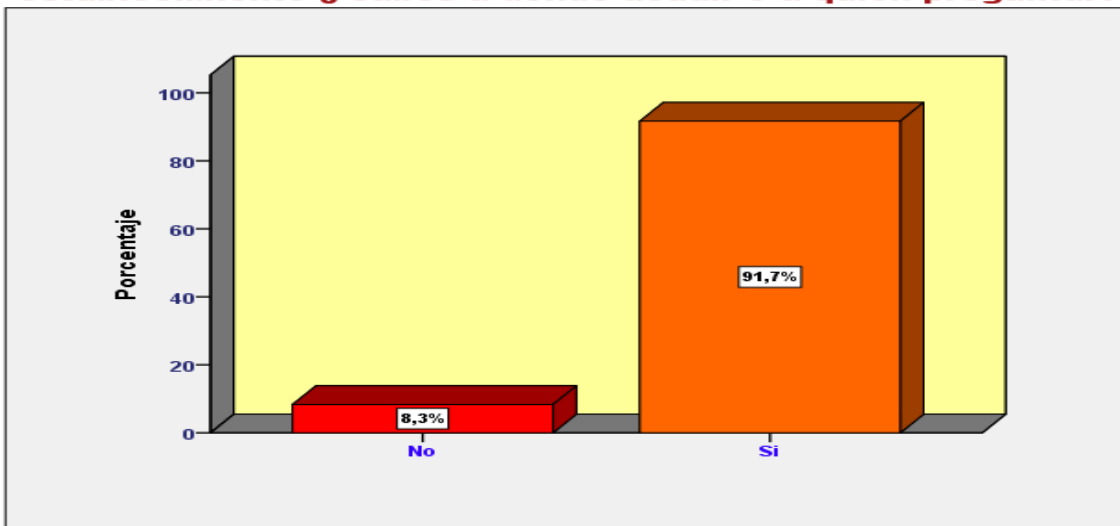
**Podrias decirme que servicio se brindan a los adolescentes en este establecimiento**



En el grafico N° 12 se observa claramente que el 56.9% tienen conocimiento que servicios se brindan en el establecimiento, mientras que el 43.1% no tienen conocimiento acerca de el.

### ITEMS 10

**Si algun dia necesitas servicio que no se prestan en este establecimiento ¿sabes a donde acudir o a quien preguntar?**



En el grafico N° 13 observamos que el 91.7% de los adolescentes encuestados si saben adonde acudir y quien les puede orientar, refieren al hospital Santa Rosa, mientras que el 8.3% no saben a donde acudir y a quien pregunta.

## INDICADOR HORARIOS DIFERENCIADOS

ITEMS 12 a,b

### OBSERVASTE SI EL ESTABLECIMIENTO OFRECE LO SIGUIENTE

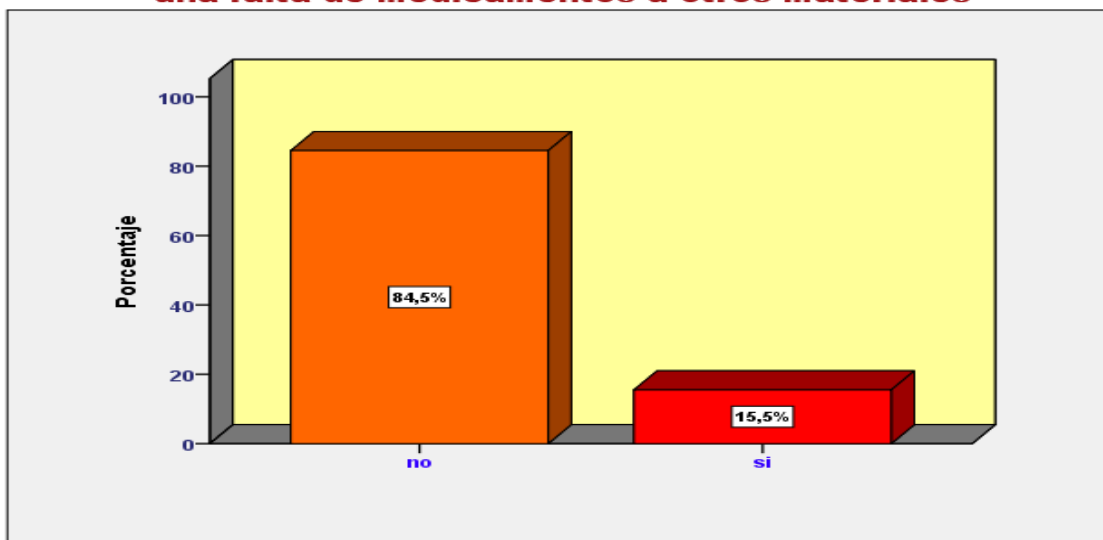
		Respuestas	
		N	Porcentaje
Observaste si el CS ofrece lo siguiente.	Horarios de atencion son convenientes para ti	51	89%
	El tiempo de espera son razonablemente cortos	39	68.4%
			78.95%

En la tabla N<sup>o</sup> 3 de los adolescentes encuestados 89% refieren que los horarios son convenientes para ellos, un 68.4% refieren que el tiempo de espera son cortos 30 minutos.

## INDICADOR ACCESO O DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

ITEMS 19

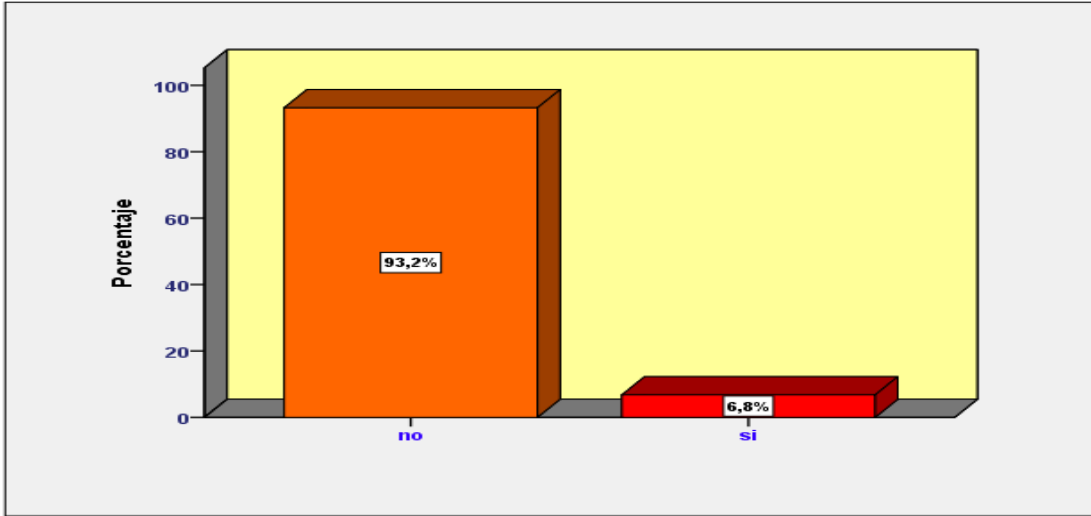
**Hoy no obtuviste los servicios que deseabas ¿fue debido a una falta de medicamentos u otros materiales**



En el grafico N<sup>o</sup> 14 se observa que el 84.5% obtuvieron los servicios que deseaban, mientras que el 15.5% no obtuvieron los servicios que deseaban, y de este, los adolescentes mencionan que fue debido mas a falta de medicamentos.

ITEMS 20

**Fue debido a una falta de equipos o porque no estaba funcionando**



En el grafico N° 15 los adolescentes encuestados mencionan que el 93.2% si obtuvieron los servicios que deseaban, mientras que el 6.8% no obtuvieron a falta de equipos que no estaban funcionando correctamente, de este mencionan el problema en el servicio de odontologia.

ITEMS 21 a,b,c

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Servicios que te negaron	hoy te negaron los servicios que necesitabas en este establecimiento de salud?	1	2.3%
	Que servicios te negaron.	2	3,2%
			2.8%

En la tabla N° 4 se observa claramente que el 2.3% refieren que si les negaron los servicios de atencion que necesitaban, el 3.2% mencionan que si los negaron el servicio. Observamos el porcentaje, que el servicio se les niega es a causa de su llegada al establecimiento, no estan presentes en la hora establecida y por esa razon pierden el cupo o se les niega el servicio de atencion.

## 2.DIMENSION COMODIDAD

### INDICADOR COMPAÑÍA ACOMPAÑAMIENTO

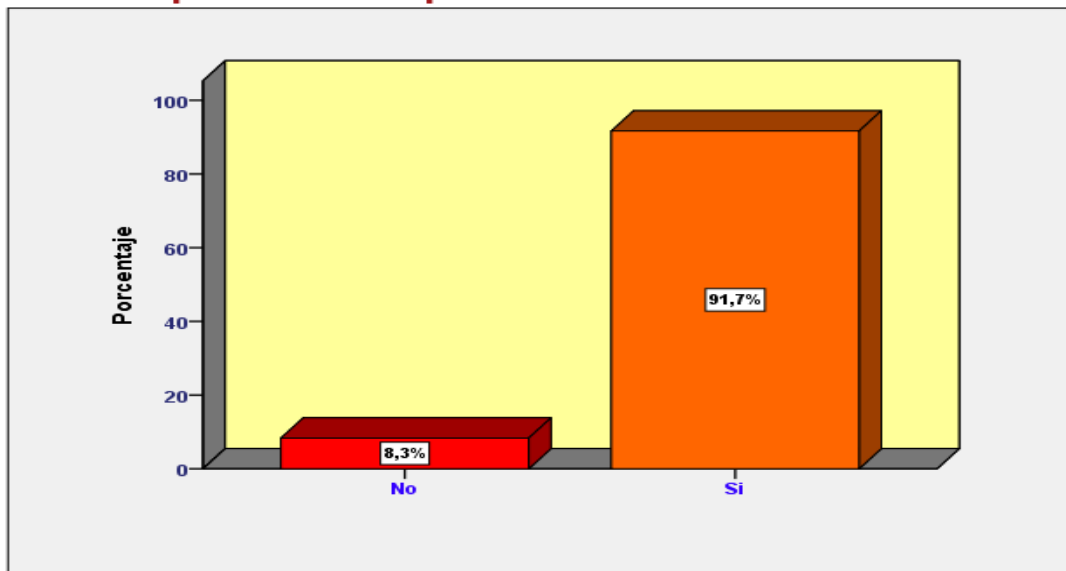
#### ITEMS 3

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Compañía	¿hoy has venido acompañado?	53	93.4%
			94.8%

En la tabla N<sup>a</sup> 5 de los adolescentes encuestados el 93.4% refieren acudir al establecimiento con sus padres u apoderados.

#### ITEMS 04

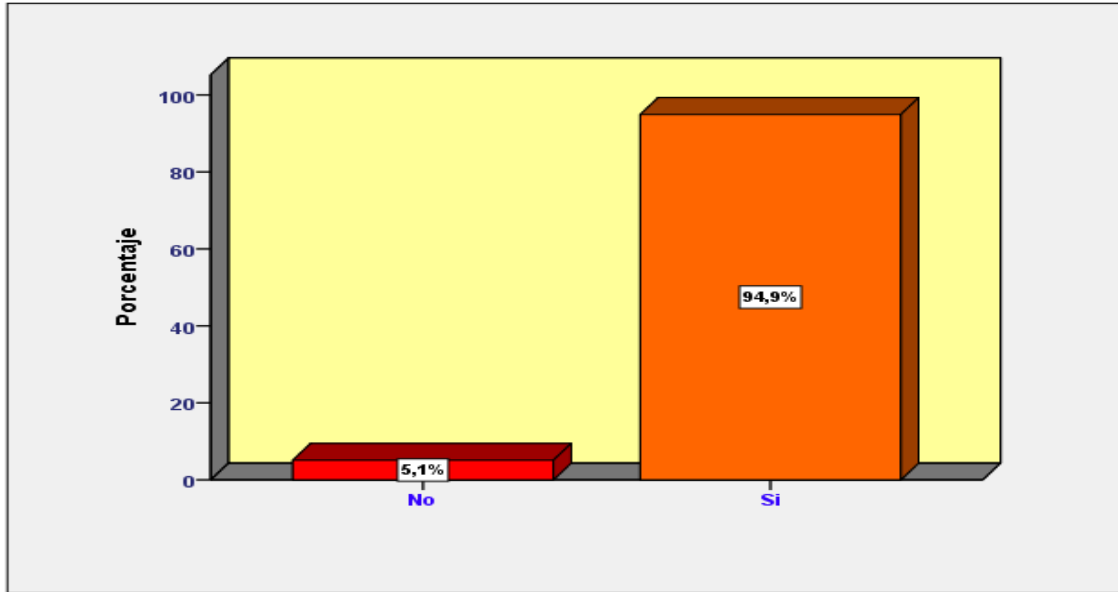
**Si viniste acompañado por otra persona ¿tuviste algun tiempo en privado con el proveedor de atencion de salud**



En el grafico N<sup>o</sup> 16 si viniste acompañado por otra persona ¿tuviste en privado con el proveedor de atencion de salud? Los adolescentes perciben SI con el 91.7%, NO con el 8.3%.

ITEMS 05

**Aprueba tu tutor que utilices este establecimiento de salud**



En el grafico N° 17 de los 60 adolescentes encuestados el 94.9%, reportaron que sus padres, familia o tutor estan de acuerdo con el establecimiento donde acuden los adolescentes, mientras el 5,1% no aprueban el establecimiento.

**INDICADOR AMBIENTES ADECUADOS**

ITEMS 12 c,d,e

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Si el CS ofrece lo siguiente	Cortinas en las puertas y ventanas de manera que nadie pudiera verte durante la exploración física.	46	84.2%
	Asientos cómodos en zona de espera	48	87.7%
	Agua para beber	4	7%
			59.63%

En la tabla N<sup>o</sup> 6 de los 60 adolescentes encuestados un 84.2% refieren que el consultorio cuenta con cortinas en las puertas y ventanas durante la exploración física, u 87.7% los asientos son comodis en zona de espera, solo un 7% que hay agua para beber.

ITEMS 13 a,b,c

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
limpieza de los siguientes espacios	Estaban suficientemente limpios los alrededores	56	94.9%
	Las zonas de consulta	53	89.8%
	Los baños funcionaban correctamente	3	5.1%
			63.26%

En la tabla N<sup>o</sup> 7 con respecto a la limpieza del establecimiento del total de adolescentes encuestados refieren que el 94.9% estaban limpios los alrededores del establecimiento, seguido las zonas de consulta con un 89.8%, sin embargo solo un 5.1% refieren que los baños estaban limpios y funcionaban correctamente.



### 3.DIMENSION SATISFACION AL CLIENTE

#### INDICADOR IDENTIFICACION DE FACTORES DE RESGO Y FACTORES PROTECTORES

ITEMS 17 o,p,q

		Respuestas	
		N	Porcentaje
	piensas que la información de salud proporcionada durante la consulta fue clara y que la comprendiste bien.	50	83.3%
	te pregunto el proveedor si estabas de acuerdo con el tratamiento, el procedimiento o la solución que se propuso.	40	66.7%
	En general, opinas que participaste en las decisiones relacionadas con tu atención.	45	75.0%
			75%

En la tabla N<sup>o</sup> 8 de los 60 adolescentes encuestados el 83.3% fue clara y la comprendieron la información que les brinda el personal de salud, un 66.7% estar de acuerdo con el tratamiento y un 75% tuvieron la oportunidad de participar en la atención.

## INDICADOR BUEN TRATO DEL PERSONA DE APOYO

Pregunta 18 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Personal de apoyo	has tenido hoy contacto con algún miembro del personal de apoyo.	27	87.1%
	opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trato con respeto.	29	93.5%
			90.3%

En la N° 9 del total de los adolescentes encuestados el 93.5% refieren que el personal de apoyo fue cordial y les trato con respeto y amabilidad, el 87.1% refieren haber tendido contacto con algun miembro de personal de apoyo del centro materno infantil magdalena.

#### 4.DIMENSION EFICIENCIA

#### INDICADOR CONOCIMIENTO SOBRE NECESIDADES Y CONSECUENCIAS EN SALUD

##### ITEMS 25 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento de anemia	que sabes acerca de la anemia.	41	89.1%
	Sabes cómo prevenir.	45	97.8%
			93.45%

En la tabla N° 10 de la población de estudio el 97.8% de los adolescentes encuestados saben como prevenir la anemia, el 89.1% conoce acerca lo que es la enfermedad anemia.

##### ITEMS 26 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre casarse joven	Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud u otras consecuencias del hecho de casarse muy joven.	38	92.7%
	Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud del hecho de tener un bebe a una edad temprana.	31	75.6%
			84.15%

En la tabla N° 11 de los adolescentes encuestados se observa que el 92.7% refiere mencionar alguna consecuencia del hecho de casarse muy joven, el 75.6% refieren alguna consecuencia de tener un bebe a una edad temprana.

ITEMS 27 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre CPN	Sabes cuál es el número mínimo de reconocimientos médicos que debe tener una embarazada.	7	11.9%
	Sabes dónde puede acudir una adolescente en busca de estos.	57	96.6%
			54.25%

En la tabla N° 12 se observa que el 96.6% saben a donde pueden acudir los adolescentes y solo el 11.9% de los adolescentes encuestados sabe el numero minimo de reconocimientos medicos.

**INDICADOR CONOCIMIENTOS SOBRE METODOS ANTICONCEPTIVOS**

ITEMS 28 a, b,c,d,e

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre MAC	Puedes mencionar algún MAC.	57	95.0%
	Crees que podrías obtener alguno si lo necesitas.	60	100%
	Has oído hablar algunas veces de las pastillas anticonceptivas emergencia.	42	70.0%
	Sabes cómo se usan.	39	65.0%
	Piensas que podrías obtenerlas si las necesitas.	46	76.7%
			81.34%

En el tabla N° 13 de los 60 adolescentes encuestados el 95% mencionan algun tipo de metodo anticonceptivo, de los cuales mencionan los metodos anticonceptivos inyectables, anticonceptivos orales, preservativo, el 100% refieren obtener el metodo anticonceptivo si lo necesitaran, el 70% refieren haber oido hablar de los pastillas de emergencia, el 76.7% refieren obtenerla si lo necesitara, el 65% saben como utilizarlos.

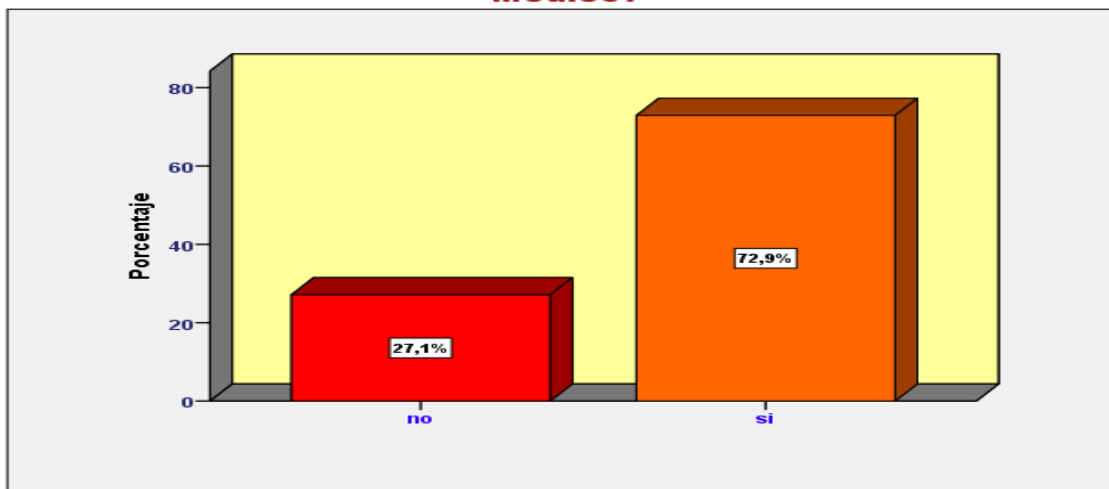
ITEMS 29 a,b,c,,d

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre preservativos	Has oído hablar de los preservativos.	60	100%
	Podrías decirme porque se usa un preservativo.	60	100%
	Si tu o tus amigos necesitas un preservativo ¿Puedes decirme donde conseguirlo?	58	96.7%
	Piensas que podrías conseguir un preservativo si lo necesitaras.	57	95.0%
			97.3%

E la tabla N° 14 del total de adolescentes encuestados se determina que el 100% han oido hablar de los preservativos, el 100% refieren tener conocimiento del por que se usa un preservativo, en la cual mencionaron para evitar un embarazo, disminuir las ITS, el 96.7% refieren donde se obtener un preservativo, el 95% refieren que si pueden conseguir si la necesitaran.

### ITEMS 31

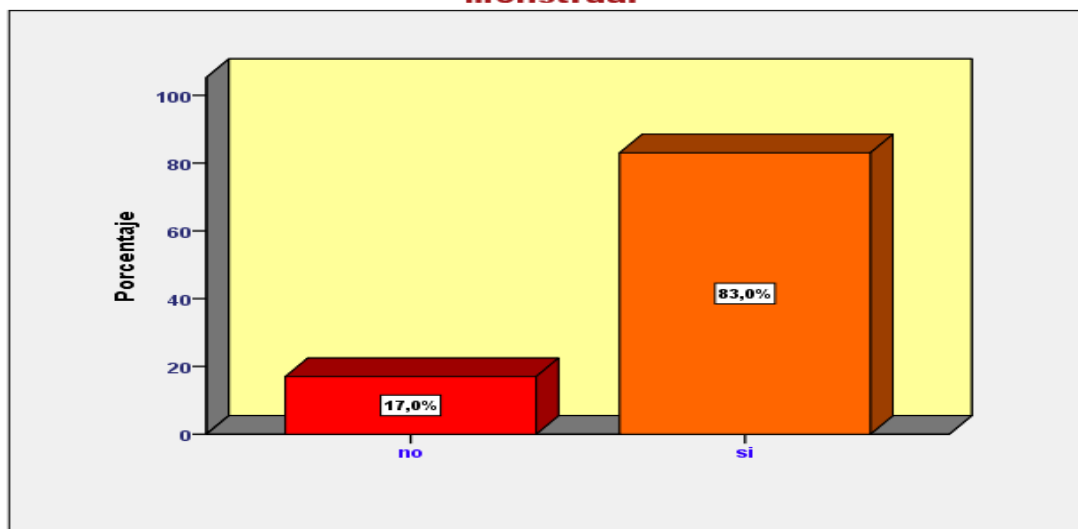
**Si una adolescente de tu localidad tuviese un embarazo no deseado ¿Sabria a donde acudir en busca de asesoramiento medico?**



En el grafico N° 18 si una adolescente de tu localidad tuviese un embarazo no deseado. El adolescente menciona que el 72.9% refieren que si saben a donde acudir en busca de orientacion sobre embarazo no deseado, mientras que el 27.1% refieren no saber a donde acudir en busca de asesoramiento medico.

### ITEMS 32

**Sabes que cuidados se deben tener cada mes durante el ciclo menstrual**



En el grafico N° 19 de todos los adolescentes encuestados el 83.0% consideran saber que cuidados deben tener cada mes durante el ciclo menstrual, mencionando alternativas como en mayor porcentaje la ducha diaria y el 17.0% consideran que no saben tener los cuidados adecuados durante el ciclo menstrual.

**INDICADOR CONOCIMIENTO SOBRE IDENTIFICACION DE CONDUCTAS DE RIESGO  
ITS-VIH**

ITEMS 30 a,b,c

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre VIH	Has oído hablar del VIH.	59	98.3%
	Podrías responder las siguientes preguntas sobre VIH.	59	98.3%
	Si quisieras hacerte la prueba de VIH ¿podrías conseguir que te hagan el examen?	58	96.7%
			97.8%

En la tabla N° 15 se observa que el 98.3% han oído hablar del VIH, el 98.3% respondieron las preguntas acerca de cómo se puede reducir el riesgo de tener VIH, el 96.7% refieren aceptar realizarse la prueba del examen de VIH.

ITEMS 33 a,b,c

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Conocimiento sobre ITS	¿Alguna vez has oído hablar de las enfermedades que se pueden transmitir por las relaciones sexuales?	59	100%
	Conoces algún síntoma de las ITS.	23	39.0%
	Si tu o alguien de tu edad tuviese estos problemas sabrían dónde acudir en busca de reconocimiento médico y tratamiento.	57	96.6%
			78.6%

En la tabla N° 16 del total de adolescentes encuestados el 100% refieren oído alguna vez sobre las ITS, el 39% conocen los síntomas de las ITS, 96.6% refieren a donde acudir o buscar reconocimiento médico y tratamiento.



## 5.DIMENSION SEGURIDAD

### INDICADOR DIFUSION SOBRE DERECHOS HUMANOS

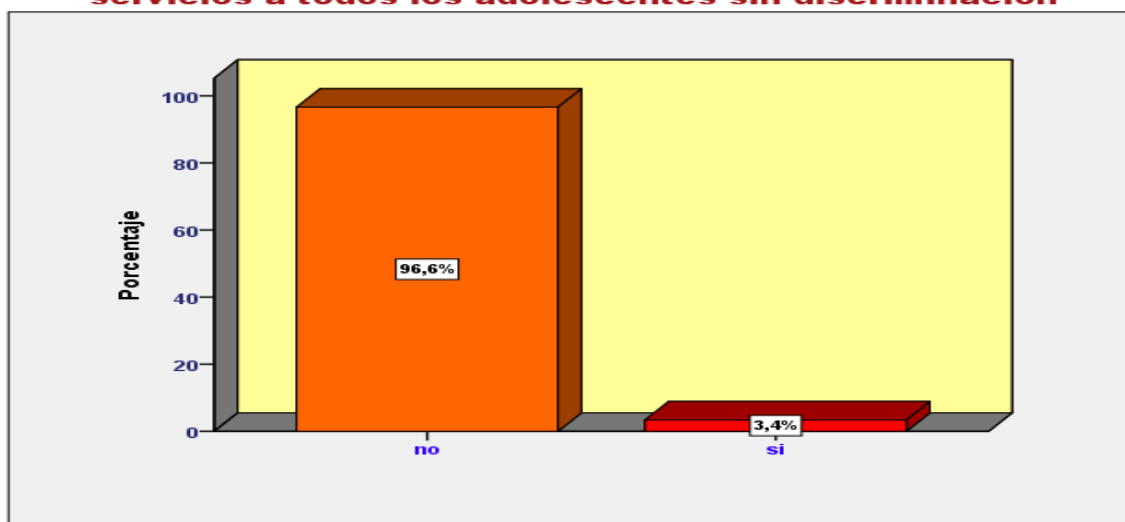
ITEMS 14 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Anuncio de derechos	Viste un anuncio donde se mencionaran tus derechos	7	25.0%
	Puedes mencionarme cuáles son tus derechos	22	78.6%
			51.8%

En la tabla N° 17 nos da a conocer que el 78.6% refieren mencionar cuales son sus derechos y solo el 25% vieron algun anuncio sobre sus derechos de los adolescentes.

ITEMS 15

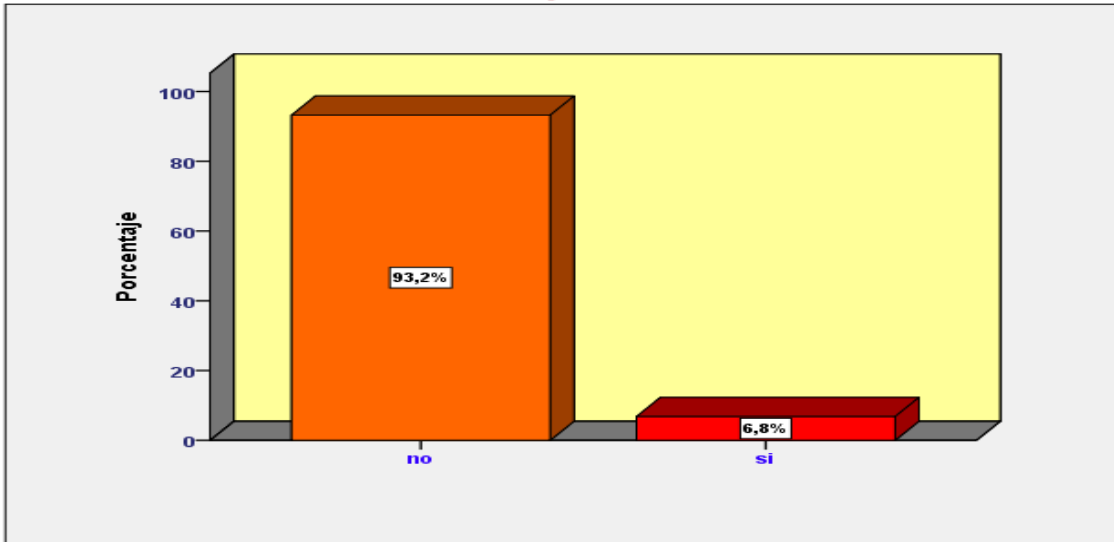
**Viste un anuncio donde se mencionara que se prestaran los servicios a todos los adolescentes sin discriminacion**



En el grafico N° 20 se observa que el 96.6% de los adolescentes encuestados No vieron ningun anuncio donde se menciona que los servicios brindan atencion a los adolescentes sin discriminacion, mientras que solo el 3.4% mencionan que si vieron anuncios de atencion de salud para adolescentes sin discriminacion.

## ITEMS 16

### viste un anuncio sobre la politica de confidencialidad



En el grafico N° 21 viste un anuncio sobre la politica de confidencialidad. El 93.2% no observaron nungun anuncio acerca de la politica de confidencialidad, mientras que el 6.8% si observaron el anuncio.

## INDICADOR ORIENTACION Y CONSEJERIA

ITEMS 17 a,b,c,d,e,f,g,h,i

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Hoy durante tu consulta	Algún profesional de salud converso contigo acerca de cómo prevenir las enfermedades y conversar un buen estado de salud.	34	56.7%
	Te informo el proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen.	9	15%
	Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu hogar y tus relaciones con los adultos.	6	10%
	Te hizo el proveedor de atención acerca de la escuela.	38	53.3%
	Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tus hábitos alimentarios.	52	86.7%
	Te hizo el proveedor de salud preguntas acerca del deporte u otra actividad física.	39	65%
	Te hizo el proveedor de salud preguntas acerca de las relaciones sexuales.	51	85%

	Te hizo el proveedor de salud preguntas acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias.	50	83.3%
	Te hizo el proveedor de salud preguntas acerca de tu nivel de felicidad u otras preguntas acerca de tu estado de ánimo o tu salud mental.	52	86.7%
			61.3%

En la tabla Nª 18 de los adolescentes encuestados un 56.7% refieren que un personal de salud les oriento como prevenir enfermedades y conservar un buen estado de salud, un 15% el proveedor de salud le informo que servicios se prestan en el establecimiento, un 10% le hicieron preguntas acerca de su hogar y relaciones con los adultos, un 53.3% le preguntaron acerca de la escuela, un 86.7% acerca de tus hábitos alimentarios, un 65% acerca de practicar deportes u otra actividad física, un 85% acerca de las relaciones sexuales, un 83.3% consumo de alcohol u drogas, un 86.7% acerca de su nivel de felicidad o estado de ánimo.

### INDICADOR CONFIANZA

ITEMS 17 j.k.l.m.n

		N	Porcentaje
	te trato el proveedor de una manera cordial	57	95.0%
	El proveedor de salud fue respetuoso con tus necesidades	57	95.0%
	Entro alguien más al consultorio durante la consulta.	7	11.7%

	te aseguro el proveedor de atención al comienzo de la consulta que tu información no se compartiría con nadie sin tu consentimiento.	24	40.0%
	Confías en que la información que intercambiaste con el proveedor de atención no se revelara a nadie más sin tu consentimiento.	51	85.0%
			65.34%

En la tabla N<sup>a</sup> 19 de los adolescentes encuestados un 95% fueron tratados de manera cordial de parte del personal de salud, un 95% respetaron sus necesidades, un 11.7% refieren que no entraron nadie más al consultorio, un 40% les aseguraron al momento del ingreso a consulta que su información adquirida en consulta les mantendrían en reserva, un 85% la información de consulta no se revelaría a nadie más sin su consentimiento.

## 6.DIMENSION EFICACIA

### INDICADOR PARTICIPACION ACTIVA DE LOS ADOLESCENTES EN LOS SERVICIOS

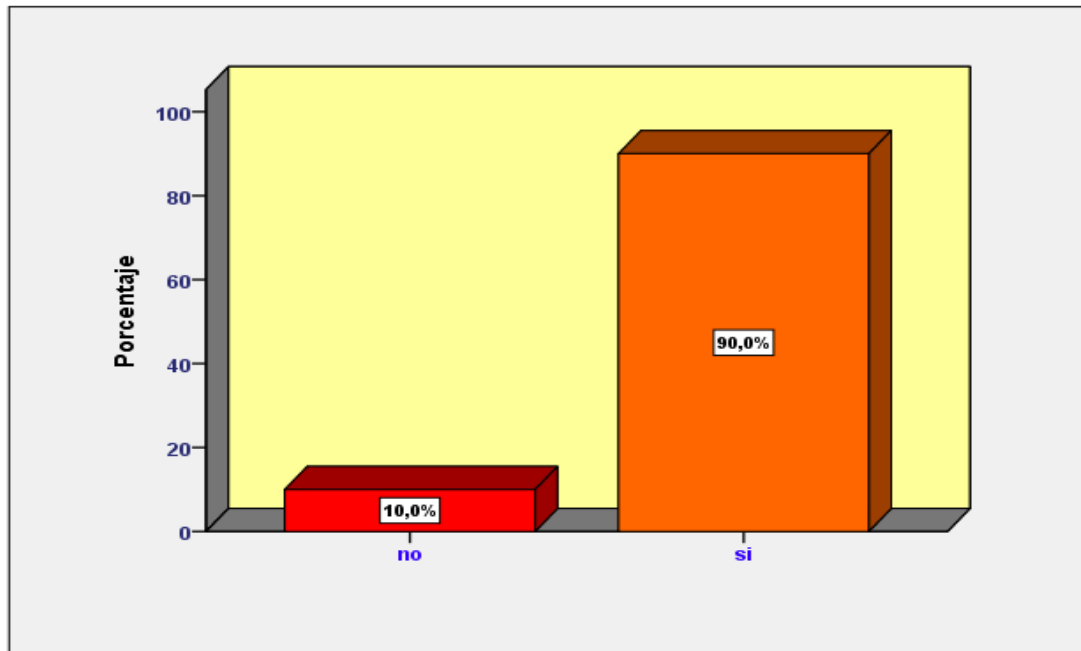
#### ITEMS 23 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Ayuda del establecimiento	Hoy o en otras ocasiones te han propuesto a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento a trabajar con los adolescentes en este consultorio o establecimiento de salud del adolescente.	6	46.2%
	Hoy en otras ocasiones te han propuesto ayudar al personal del establecimiento en la planificación de los servicios de salud o en cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad de los servicios.	10	76.9%
			61.55%

En la tabla N° 20 de la población en estudio, en lo referente a la propuesta a los adolescentes encuestados en la ayuda al personal del establecimiento a mejorar la calidad de los servicios fue el 76.9%, en lo referente a la propuesta a los adolescente ecuestados ayudar al personal a trabajar con los adolescentes en este consultorio u establecimiento se establecio con un 46.2%.

## ITEMS 24

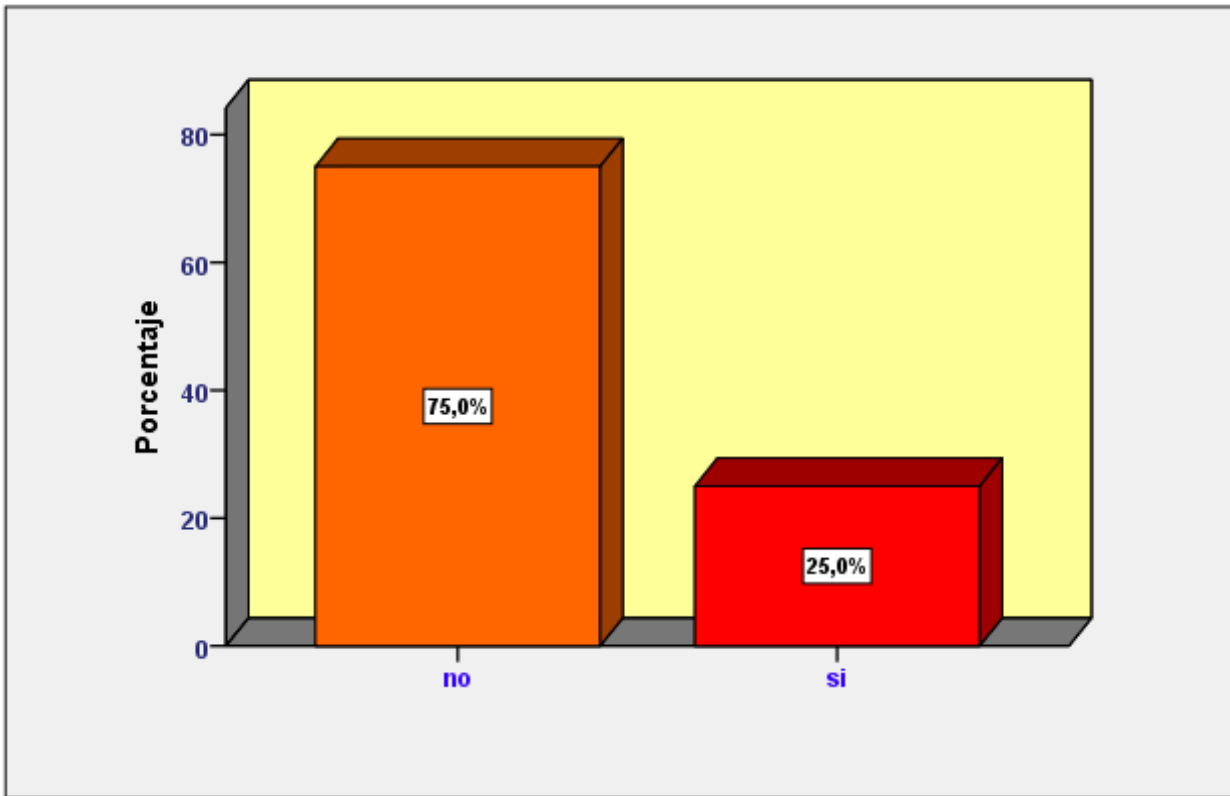
### Has recibido alguna vez información orientación o servicios de salud en el entorno comunitario



En el gráfico N° 22 se observa claramente que el 90% de los adolescentes encuestados mencionan que si recibieron orientación en el entorno comunitario, mencionan haber recibido en los colegios, mercados, etc, mientras que el 10 % mencionan no haber recibido orientación o servicios de salud en ningun lugar.

ITEMS 34 a

**Tienes alguna idea sobre como conseguir que los adolescentes participen mas en la planificacion, el diseño y la aplicacion de una atencion de salud de calidad en esta comunidad**



En el grafico N° 23 notamos en los datos obtenidos que un 75% refieren no tener ninguna idea para la mejora atencion de calidad en salud en la comunidad, 25% de los adolescentes encuestados tienen idea sobre como conseguir que los adolescentes participen mas en la planificacion y el diseño y la aplicación de una atencion de salud de calidad en la comunidad.



## 7.DIMENSION CONTINUIDAD

### INDICADOR REFERENCIA

ITEMS 22 a,b

		Respuestas	
		SI	Porcentaje
Te derivaron hoy	¿Te derivaron hoy a otro establecimiento de salud para que recibas servicios que no se prestan aquí?	30	50,0%
	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada refiriendo el problema de salud, la dirección del centro de derivación los horarios y el costo de los servicios?	30	50,0%
			50%

En la tabla N° 21 se observa del total de adolescentes encuestados que el 50% refieren haberles derivado a otro establecimiento para recibir servicios que no se prestan en el establecimiento de origen, de esta el 50% refieren haber recibido una nota de derivación detallando el problema de salud que presentan a su establecimiento de referencia.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO DEL PROYECTO: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DIFERENCIADA SEGUN PERCEPCIÓN DE ADOLESCENTES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MAGDALENA.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGIA
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del Centro Materno Infantil Magdalena?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes del Centro Materno Infantil Magdalena.</p>	<p><b>Nivel de calidad de atención diferenciada según percepción de adolescentes.</b></p>	<p><b>Acceso a los servicios.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización.</li> <li>• Oferta de servicios.</li> <li>• Horarios diferenciados.</li> <li>• Acceso o disponibilidad del servicio.</li> </ul>	<p><b>1.Tipo de investigación.</b></p> <p>Descriptiva, prospectivo de corte transversal.</p> <p><b>2.Nivel de investigación.</b></p> <p>Aplicativo, porque de los resultados permiten la solución de los problemas cotidianos.</p> <p><b>3.Método de la investigación.</b></p> <p>Cuantitativo.</p>
<p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad en la dimensión acceso a los servicios en adolescentes?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad en la dimensión acceso a los servicios en adolescentes.</p>			<p><b>Comodidad.</b></p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes adecuados.</li> </ul>			

<p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión comodidad en adolescentes?</p> <p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión satisfacción al cliente en adolescentes?</p> <p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión eficiencia en adolescentes?</p> <p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión seguridad en adolescentes?</p> <p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión eficacia en adolescentes?</p> <p>¿cuál es el nivel de calidad en la dimensión continuidad en adolescentes?</p>	<p>Conocer el nivel de calidad en la dimensión comodidad en adolescentes.</p>		<p><b>Satisfacción al cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de factores de riesgo y factores protectores.</li> <li>• Buen trato del personal de apoyo.</li> </ul>	<p><b>4.Poblacion.</b></p> <p>Consta de 929 Adolescentes que acuden al Centro Infantil Materno Magdalena.</p> <p><b>5. Técnica.</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>6. Instrumento.</b></p> <p>Cuestionario</p>
	<p>medir el nivel de calidad en la dimensión satisfacción al cliente en adolescentes.</p>		<p><b>Eficiencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre necesidades y consecuencias en salud.</li> <li>• Conocimiento sobre acceso a métodos anticonceptivos.</li> <li>• Conocimiento sobre identificación de conductas de riesgos ITS-VIH.</li> </ul>	
	<p>Determinar el nivel de calidad en la dimensión eficiencia en adolescentes.</p>		<p><b>Seguridad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión sobre derechos humanos Orientación y consejería.</li> <li>• Confianza.</li> </ul>	
	<p>Conocer el nivel de calidad en la dimensión seguridad en adolescentes.</p>		<p><b>Eficacia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa de los adolescentes en los servicios.</li> </ul>	
	<p>Medir el nivel de calidad en la dimensión eficacia en adolescentes.</p>		<p><b>Continuidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referencia.</li> </ul>	
	<p>Determinar el nivel de calidad en la dimensión continuidad en adolescentes.</p>			



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ENTREVISTA DE SALIDA A LOS USUARIOS ADOLESCENTES

Fecha: \_\_\_\_\_

N°

**Datos sociodemográficos**

1. **Edad**

2. **Sexo**

3 **Religión**

4. **Estado civil actual** Soltero (a)   
Casado (a)   
Conviviente   
Viuda (o)

5. **Nivel de educación** Iltrado   
Primaria Completa   
Primaria incompleta   
Secundaria completa   
Secundaria incompleta   
Superior   
Otro   
Especificar.....

6. **Ocupación actual** Estudiante   
Ama de casa   
Trabajo eventual   
Sin ocupación

7. **¿Con quién vive?** Solo   
Con sus padres   
Con sus parientes   
Amigos

NÚMERO DE PREGUNTA		NÚMERO DE CRITERIO	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
1		-	¿Es tu primera visita a este establecimiento?	Es la primera.....2 No es la primera.....3	
2		1	¿Has visto algún cartel, donde se mencionen los horarios de atención del establecimiento?	Sí .....1 No .....0	
3		-	¿Hoy, haz venido acompañado? ¿podrías decirme quién ha sido?	He venido solo.....A Padre, madre o tutor.....B Hermano..... C Cónyuge..... D Amigo.....E Otra persona (especificar)..... F	➔Pase a la P5
4		42, 47	Si viniste acompañado por otra persona, ¿Tuviste algún tiempo en privado con el proveedor de atención de salud?	Sí .....1 No .....0	
5		17	¿Aprueba tu tutor (padre, cónyuge, familia política u otra persona) que utilices este establecimiento de salud?	Sí .....1 No .....0 No sabe .....8	
6		-	¿En busca de qué servicios has acudido hoy a este establecimiento?	_____	
7		23	Hoy, ¿obtuviste los servicios que viniste a buscar?	Sí .....1 No .....0	
8		6	¿Te dijo alguien, qué otros servicios puedes obtener en este establecimiento?	Sí .....1 No .....0	➔Pase a la P10
9		9	¿Podrías decirme qué (otros) servicios se brindan a los adolescentes en este establecimiento?  (Investigue para ver si el adolescente puede mencionar algunos servicios.)	Sí .....1 No .....0 Servicios relacionados con: Desarrollo físico y puberal. A Higiene y problemas menstruales..... B Nutrición..... C Anemia ..... D Vacunación.....E Infecciones de transmisión.. F VIH ..... G Anticonceptivos orales..... H Preservativos .....I Dispositivo intrauterino (DIU) Anticonceptivos orales de Implantes..... L Anticonceptivos inyectables.. M Atención prenatal.....N Parto seguro.....O Atención posparto.....P	Codifique como "sí" en el caso de que nombre al menos otros 2 servicios aparte del servicio para el que acudió.

				Aborto seguro ..... Q Atención después del aborto R Problemas cutáneos.....S Salud mental .....T Consumo de sustancias psicoactivas ..... U Violencia.....V Lesiones. ....W Fiebre .....X Diarrea.....Y Malaria ..... Z Tuberculosis .....ZZ Otros (especificar) .....ZZZ	
10		9	Si algún día necesitas servicios que no se prestan en este establecimiento, ¿sabes a dónde acudir o a quién preguntar?	Sí..... 1 No..... 0	
11	a)	2	¿Viste en la zona de espera materiales informativos para los adolescentes, por ejemplo, videos o televisión?	Sí..... 1 No..... 0	→ Pase a la P12
	b)	2	¿Te gustaron los materiales informativos?	Sí..... 1 No..... 0 No sabe..... 8	
12			<b>Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste si el centro ofrece lo siguiente?</b>		
	a)	45	Horarios de atención que son convenientes para ti	Sí..... 1 No..... 0	
	b)	45	Periodos de espera razonablemente cortos (Pregunte al usuario cuánto tiempo esperó.)	Sí..... 1 No..... 0	Codifique como "sí" cuando el periodo de espera haya sido de 30 minutos

NÚMERO DE PREGUNTA	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
	c) ¿Cortinas en las puertas y en las ventanas de manera que nadie pudiera verte durante la exploración física?	Sí ..... 1 No ..... 0	
	d) Asientos cómodos en la zona de espera	Sí ..... 1 No ..... 0	
	e) Agua para beber	Sí ..... 1 No ..... 0	
13	<b>¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?</b>		
	a) Los alrededores	Sí ..... 1 No ..... 0	
	b) Las zonas de consulta	Sí ..... 1 No ..... 0	
	c) Los baños (¿funcionaban correctamente?)	Sí ..... 1 No ..... 0	
14	a) ¿Viste un anuncio donde se mencionaran tus derechos?	Sí ..... 1 No ..... 0	
	b) ¿Puedes decirme cuáles son tus derechos?	Sí ..... 1 No ..... 0 Actitud considerada, respetuosa y libre de prejuicios ..... A Respeto de la privacidad durante las consultas, las exploraciones y los tratamientos ..... B Protección frente a la agresión física o verbal.... C Confidencialidad de la información..... D Participación..... F Información Clara y adecuada ..... G	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 3 de los derechos de esta lista.
15	¿Viste un anuncio donde se mencionará que se prestarán los servicios a todos los adolescentes sin discriminación?	Sí ..... 1 No ..... 0	
16	¿Viste un anuncio sobre la política de Confidencialidad?	Sí ..... 1 No ..... 0	
17	<b>Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:</b>		
	a) ¿Algún profesional de salud conversó contigo	Sí ..... 1	

		acerca de cómo prevenir las enfermedades y conservar un buen estado de salud?	No.....0	
	b)	¿Te informó el proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen?	Sí.....1 No.....0	

NÚMERO DE PREGUNTA	NÚMERO DE CRITERIO	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS	
	c)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu hogar y tus relaciones con los adultos?	Sí.....1 No.....0	
	d)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de la escuela?	Sí.....1 No.....0	
	e)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tus hábitos alimentarios?	Sí.....1 No.....0	
	f)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del deporte u otra actividad física?	Sí.....1 No.....0	
	g)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de las relaciones sexuales?	Sí.....1 No.....0	
			<b>(Plantee esta pregunta solo a los adolescentes con una edad apropiada.<sup>1</sup>)</b>		
	h)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias?	Sí.....1 No.....0	
	i)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu nivel de felicidad u otras preguntas acerca de tu estado de ánimo o tu salud mental?	Sí.....1 No.....0	
	j)	32, 34	¿Te trató el proveedor de atención de una manera cordial?	Sí.....1 No.....0	1
	k)	32, 34	¿El proveedor de atención fue respetuoso con tus necesidades?	Sí.....1 No.....0	0
	l)	47	¿Entró alguien más al consultorio durante la consulta?	Sí.....1 No.....0	
	m)	42	¿Te aseguró el proveedor de atención al comienzo de la consulta que tu información no se compartiría con nadie sin tu consentimiento?	Sí.....1 No.....0	
	n)	47	¿Confías en que la información que intercambiaste con el proveedor de atención no se revelará a nadie más sin tu consentimiento?	Sí.....1 No.....0	
	o)	35, 75	¿Piensas que la información de salud proporcionada durante la consulta fue clara y que la comprendiste bien?	Sí.....1 No.....0	
	p)	75	¿Te preguntó el proveedor si estabas de acuerdo con el tratamiento, el procedimiento o la solución que se propuso?	Sí.....1 No.....0	



	q)	78	En general, ¿opinas que participaste en las decisiones relacionadas con tu atención? Por ejemplo, ¿tuviste la oportunidad de expresar tu opinión o tu preferencia sobre la atención prestada y se escuchó y atendió tu opinión?	Sí .....1 No .....0 No sabe .....8	
--	----	----	--	--	--

NÚMERO DE PREGUNTA		NÚMERO DE CRITERIO	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
18	a)		¿Has tenido hoy contacto con algún miembro del personal de apoyo (personal de admisión, personal de limpieza o personal de seguridad)?	Sí .....1 No .....0	→ Pase a la P19
	b)	32, 34	¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	Sí .....1 No .....0	
19		43, 48	Hoy no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de medicamentos u otros materiales?	Sí .....1 No .....0	
20		44, 48	Hoy no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de equipos o porque el equipo no estaba funcionando?	Sí .....1 No .....0	
21	a)	57	Hoy, ¿te negaron los servicios que necesitabas en este establecimiento de salud?	Sí .....1 No .....0	→ Pase a la P22
	b)	57	En caso afirmativo, ¿por qué crees que te los negaron?	Edad inferior a 18 años.....A Ser soltero o soltera.....B No asistir a la escuela ..... C Incapacidad de pagar ..... D Servicios no disponibles en el establecimiento.....E La afección exige la derivación..... F Otra (especificar) .....G	
	c)	57	¿Qué servicios te negaron?	Servicios relacionados con:	<b>Revisar instrumento original para codificación</b>
	d)	57	¿Qué servicios te negaron?	Servicios relacionados con:	<b>Revisar instrumento original para codificación</b>
22	a)	-	¿Te han derivado hoy a otro establecimiento de salud para que recibas servicios que no se prestan aquí?	Sí .....1 No .....0	→ Pase a la P23

	b)	22	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada (refiriendo el problema de salud, la dirección del centro de derivación, los horarios de atención y el costo de los servicios)?	Sí .....1 No .....0	
23	a)	79	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento a trabajar con los adolescentes en este consultorio o establecimiento de salud del adolescente?	Sí .....1 No .....0	
	b)	77	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto ayudar al personal del establecimiento en la planificación de los servicios de salud o en cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad de los servicios?	Sí .....1 No .....0	

NÚMERO DE PREGUNTA	NÚMERO DE CRITERIO	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
24		¿Has recibido alguna vez información, orientación o servicios de salud en el entorno comunitario, por ejemplo, en la escuela, los clubes o en las reuniones de la comunidad?	Sí ..... 1 No ..... 0	
25	a)	¿Qué sabes acerca de la anemia?	Nada ..... 0 Respuesta satisfactoria (sí) 1 Menos hemoglobina o sangre ..... A Produce: Debilidad o cansancio ..... B Pérdida de apetito ..... C Enfermedades recurrentes... D Crecimiento lento y retraso del crecimiento ..... E Otros (especificar) ..... F	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
	b)	¿Sabes cómo prevenir la anemia?	Sí ..... 1 No ..... 0 Tomando comprimidos de hierro y ácido fólico..... A Comiendo verduras de hoja verde ..... B Comiendo hortalizas..... C Comiendo carne e hígado D Bebiendo leche ..... E Comiendo huevos ..... F Siguiendo una alimentación equilibrada..... G Otros (especificar) ..... H	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.

26	a)	8	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud u otras consecuencias del hecho de casarse muy joven?	Sí..... 1 No..... 0 Abandono de los estudios. A Parto prematuro ..... B Mayor propensión a las enfermedades de transmisión sexual..... C Otras (especificar) ..... D	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
	b)	8	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud del hecho de tener un bebé a una edad temprana?	Sí..... 1 No..... 0 Anemia ..... A Niños con bajo peso al nacer ..... B Muerte de la madre ..... C Parto difícil..... D Nacimiento prematuro ..... E Muerte del bebé ..... F Otras (especificar) ..... G	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
27	a)	8	¿Sabes cuál es el número mínimo de reconocimientos médicos que debe tener una embarazada?	Respuesta correcta ..... 1 No sabe o la respuesta es incorrecta..... 0	4. <sup>2</sup>
	b)	9	¿Sabes a dónde puede acudir una adolescente en busca de estos <i>(Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)</i>	Respuesta correcta ..... 1 No sabe o la respuesta es incorrecta..... 0 Respuestas posibles: Hospital público..... A Consultorio para adolescentes ..... B Centro o consultorio de salud ..... C Consultorio de una enfermera, obstetra, auxiliar ..... D Hospital privado ..... E Otros (especificar) ..... F	Codifique como "respuesta correcta" si se menciona al menos 1 tipo de establecimiento de acuerdo con la política nacional. <sup>3</sup>
28	a)	8	¿Puedes mencionar algún método anticonceptivo?	No..... 0 Sí..... 1	→ Pase a la P29

				Preservativo .....A Anticonceptivos orales .....B Anticonceptivos orales de emergencia .....C DIU .....D Anticonceptivos inyectables .....E Implantes .....E Abstinencia .....F Método de amenorrea por la lactancia .....G Método de los días fijos ....H Coitus interruptus .....I Otros (especificar) .....J	como "sí" cuando se mencionen al menos 3 de los métodos de la lista, con al menos 2 anti-conceptivos modernos.
	b)	9	¿Crees que podrías obtener alguno si lo necesitas?	Sí ..... 1 No ..... 0	
	c)	8	¿Has oído hablar alguna vez de las pastillas anticonceptivas de emergencia?	Sí ..... 1 No ..... 0	→ Pase a la P29
	d)	8	¿Sabes para qué se usan? (Investigue cómo se utilizan.)	Sí ..... 1 No ..... 0 Impedir que se produzca el embarazo ..... 1 Otro (especificar) ..... 10	
	e)	9	¿Piensas que podrías obtenerlas si las necesitas?	Sí ..... 1 No ..... 0	
29	a)	8	¿Has oído hablar de los preservativos?	Sí ..... 1 No ..... 0	→ Pase a la P30
	b)	8	¿Podrías decirme por qué se usa un preservativo?	Sí ..... 1 No ..... 0 Como anticonceptivo, para impedir que se produzca el embarazo A Para prevenir la infección por el VIH u otras infecciones de transmisión sexual .....B Otro (especificar) ..... C	Codifique como "sí" cuando se mencionen tanto la prevención del embarazo como la prevención de las ITS.
	c)	9	Si tú o tus amigos necesitáis un preservativo, ¿puedes decirme dónde conseguirlo? <i>(Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)</i>	Sí ..... 1 No ..... 0 Tienda .....A Farmacia ..... B Hospital, consultorio o Centro de planificación familiar público ..... C Consultorio para adolescentes .....D	Codifique como "sí" cuando se mencione al menos 1 lugar.

				Hospital, Consultorio o Centro de planificación familiar privado .....E	
				Voluntario de la comunidad F	
				Enfermera partera auxiliar.... G	
				Otro (especificar) ..... H	
	d)	21	¿Piensas que podrías conseguir un preservativo si lo necesitaras? (Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)	Sí ..... 1 No ..... 0 No sabe ..... 8	
30	a)	8	¿Has oído hablar del VIH?	Sí ..... 1 No ..... 0	→ Pase a la P31
	b)	8	¿Podrías responder a las siguientes preguntas sobre el VIH?	Sí ..... 1 No ..... 0	Codifique como "sí" en
				¿Puede reducirse el riesgo de transmisión del VIH teniendo relaciones sexuales solamente con una pareja no infectada que no tenga otras parejas? .....A	
				¿Una persona puede reducir su riesgo de contraer la infección por el VIH usando un preservativo cada vez que tenga relaciones sexuales? .....B	
				¿Una persona de aspecto sano puede tener una infección por el VIH? ..... C	
				¿Una persona puede contraer la infección por el VIH a través de las picaduras de mosquito? ...D	
				¿Una persona puede contraer la infección por el VIH al compartir alimentos con alguien que esté infectado? .....E	
	c)	9	Si quisieras hacerte una prueba de detección del VIH, ¿podrías conseguir que te hagan el examen?	Sí ..... 1 No ..... 0	
31		9	Si una adolescente de tu localidad tuviese un embarazo no deseado, ¿sabría a dónde acudir en busca de asesoramiento médico?	Sí ..... 1 No ..... 0	
32		8	¿Sabes qué cuidados se deben tener cada	Sí ..... 1	

			mes durante el ciclo menstrual? (Pregunte solo a las adolescentes.)	No.....0 Ducha diaria .....A Usar paños suaves y limpios .....B Lavar los paños con agua y jabón ..... C Secar los paños bajo la luz solar ..... D Guardar los paños en un lugar limpio .....E Usar compresas sanitarias...F Cómo eliminar las compresas sanitarias.....G Otros (especificar) ..... H	
33	a)	8	¿Alguna vez has oído hablar de las enfermedades que se pueden transmitir por las relaciones sexuales?	Sí ..... 1 No .....0 No sabe .....8	Pase a la P34 si la respuesta es “No” o “No sabe”
	b)	8	¿Conoces algún síntoma de las infecciones de transmisión sexual? (Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)	Sí .....1 No .....0 Dolor abdominal (solo en las mujeres) .....A Exudado genital.....B Exudado con muy mal olor .....C Dolor urente al orinar .....D Úlceras o heridas genitales E Hinchazón en la zona de la ingle .....F Otros (especificar) .....G	
	c)	9	Si tú o alguien de tu edad tuviese estos problemas, ¿sabrían a dónde acudir en busca de reconocimiento médico y tratamiento?	Sí .....1 No .....0 Autotratamiento.....A Curandero .....B Consultorio para adolescentes .....C Establecimiento público.....D Enfermera partera auxiliar... E Consultorio privado ..... F Otros (especificar) ..... G	
34	a)	-	¿Tienes alguna idea sobre cómo conseguir que los adolescentes participen más en la planificación, el diseño y la aplicación de una atención de salud de calidad en esta comunidad?	Sí .....1 No .....0 _____	→ Concluya la entrevista dando las gracias

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

Adaptado por comité de investigación de la Escuela Profesional de Obstetricia UAP  
(Luisa Parra, María Caldas, Margarita Oscátegui)

**AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL DONDE SE HA REALIZADO EL ESTUDIO**





