

Mejorar la calidad de la asistencia sanitaria prestada a los adolescentes mediante un enfoque basado en normas

Avanzar hacia una cobertura sanitaria universal que englobe a los adolescentes de todo el mundo

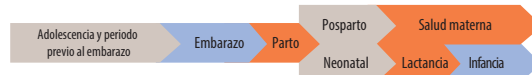
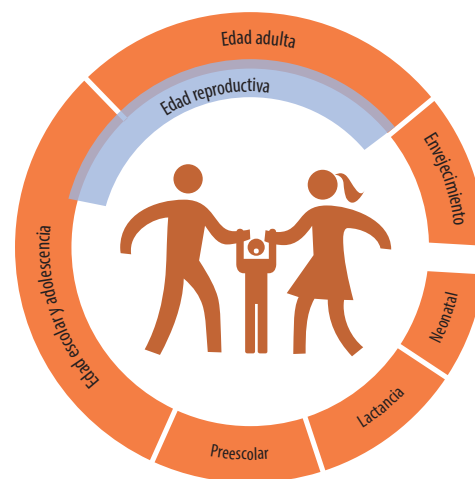
En su informe titulado Salud para los adolescentes del mundo: una segunda oportunidad en la segunda década la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que para avanzar hacia la cobertura sanitaria universal, los ministerios de salud y, en general, el sector sanitario, debe modificar el modo en que responden los sistemas de salud a las necesidades sanitarias de los adolescentes. Entre las medidas necesarias para llevar a cabo esa transformación, recomienda la elaboración y aplicación de normas nacionales de calidad y de sistemas de vigilancia (OMS, 2014).

La presente nota normativa tiene por objeto informar a los gestores de programas de salud pública, los administradores de establecimientos de salud, los proveedores de atención sanitaria y los órganos nacionales encargados de mejorar la calidad, así como a las personas y las organizaciones que apoyan su trabajo, como los organismos para el desarrollo, las organizaciones no gubernamentales y el sector privado, acerca de las razones para mejorar la calidad de los servicios de salud dirigidos a los adolescentes, y las normas mundiales para la prestación de una atención sanitaria de calidad a los adolescentes (Global standards for quality health-care services for adolescents, OMS/ONUSIDA 2015) y su implantación.

Los adolescentes se enfrentan a numerosos obstáculos para acceder a los servicios de asistencia sanitaria

Distintas iniciativas internacionales instan a los países a dar prioridad a la calidad como medio de mejorar los enfoques sanitarios basados en los derechos humanos (Grupo de Examen de Expertos Independientes en Información y Rendición de Cuentas sobre la Salud de la Mujer y del Niño (iERG), 2013). Ahora bien, los datos empíricos de los países de ingresos altos y de ingresos medianos-bajos ponen de manifiesto que los servicios destinados a los adolescentes están muy fragmentados, mal coordinados y son de calidad desigual (OMS, 2014). Los datos indican que los adolescentes se encuentran con numerosos obstáculos al acceder a los servicios de asistencia sanitaria (OMS / ONUSIDA, 2015).

- Los adolescentes carecen de conocimientos sanitarios suficientes que les permitan obtener, comprender y utilizar con eficacia la información destinada a promover y mantener su salud.
- El uso que hacen los adolescentes de los servicios de salud puede verse muy influido por los valores y actitudes sociales (percibidos o reales) de sus iguales, padres u otros tutores o adultos, como los médicos.
- Las causas importantes de mortalidad y morbilidad entre los adolescentes, y los factores de riesgo que afectan a este grupo no reciben suficiente atención en los servicios de atención primaria, ni en muchas de las iniciativas supuestamente dirigidas a los adolescentes, que suelen centrarse en un número reducido de cuestiones, como la salud sexual y reproductiva.
- Los trastornos mentales, la alimentación, el consumo de sustancias, los traumatismos causados intencionalmente o de forma involuntaria, y las enfermedades crónicas a menudo se desatienden. Además, los servicios de salud suelen tener una orientación clínica y a menudo se dejan pasar oportunidades de llevar a cabo acciones preventivas.
- Con frecuencia los adolescentes encuentran que los servicios generales de atención primaria no son aceptables debido a que perciben falta de respeto, intimidad y confidencialidad, el miedo a la estigmatización y la discriminación, y la imposición de los valores morales de los proveedores de asistencia sanitaria.
- La existencia de horarios de apertura adecuados (por ejemplo, fuera del horario escolar) y la flexibilidad de los sistemas de citación (por ejemplo, la posibilidad de asistir a consulta sin cita previa) son importantes para facilitar el acceso de los adolescentes a los servicios sanitarios, aunque no siempre se proporcione esa posibilidad. Además, los adolescentes pueden no hacer uso de los servicios de salud, si consideran que los establecimientos no están limpios, están insuficientemente equipados o mal abastecidos de los medicamentos y suministros necesarios.
- Algunos grupos de adolescentes de la comunidad pueden quedar fuera del sistema de planificación y prestación de servicios, porque pasen desapercibidos, o por estar marginados o estigmatizados socialmente. Además, los pagos directos, que tienen un efecto disuasorio al acudir a los servicios de salud en cualquier grupo de población, pueden tener un efecto infinitamente mayor en los adolescentes debido a su reducido acceso a dinero en efectivo y a que dependen de los recursos familiares.



Mejorar la calidad de la asistencia sanitaria prestada a los adolescentes mediante un enfoque basado en normas

Si bien hay obstáculos ajenos al sistema de salud, como las dificultades financieras provocadas por las desigualdades de ingresos, existen otros que son responsabilidad directa de los servicios sanitarios. El establecimiento de normas que promuevan la calidad de los servicios de salud es un modo de reducir al máximo la variabilidad y garantizar un nivel mínimo de calidad que permita proteger los derechos sanitarios de los adolescentes. Se han adoptado enfoques basados en normas que han permitido a los servicios de salud alcanzar metas ambiciosas, si bien factibles, mediante la asistencia en la aplicación de prácticas adecuadas y encauzando la mejora continua de la calidad.

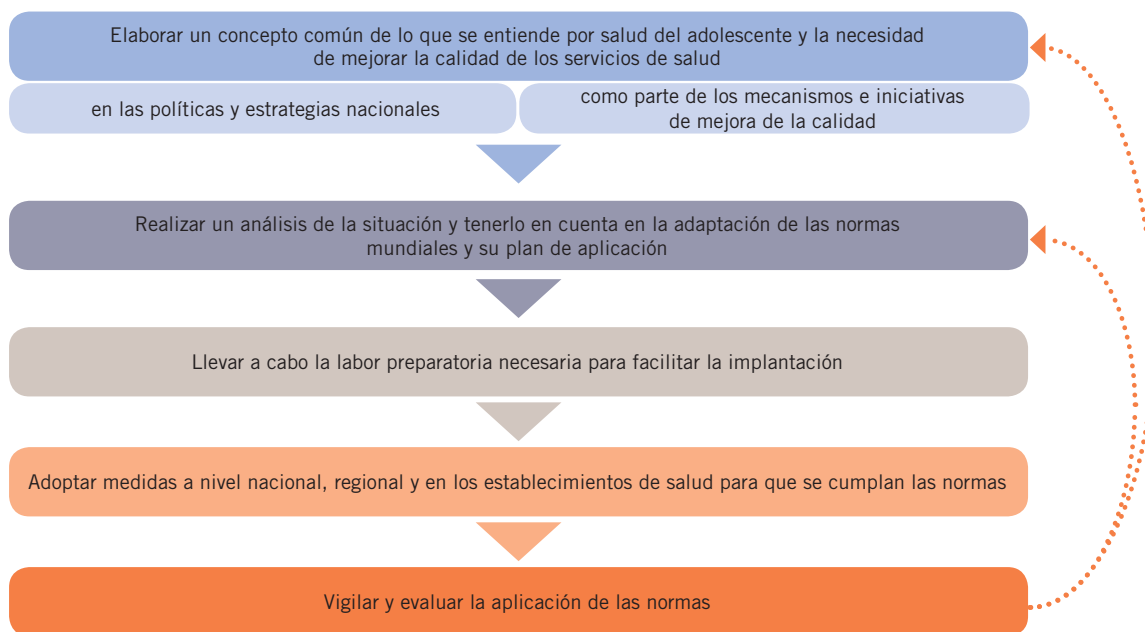
La OMS ha emprendido un amplio proceso en el que han intervenido numerosos departamentos de la Organización, en colaboración con organizaciones asociadas y partes interesadas nacionales, a fin de elaborar un conjunto de normas de ámbito mundial para mejorar la calidad de los servicios de atención sanitaria dirigidos a los adolescentes (Global standards to improve quality of health-care services for adolescents (cuadro 1).

El establecimiento de normas que promuevan la calidad de los servicios de salud es un modo de reducir al máximo la variabilidad y garantizar un nivel mínimo de calidad que permita proteger los derechos sanitarios de los adolescentes (Nair et al., 2015).

Cuadro 1. Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de salud destinados a los adolescentes

| | | |
|----------------|---|--|
| Norma 1 | Conocimientos sanitarios de los adolescentes | Los establecimientos de salud implantarán sistemas que garanticen que los adolescentes estén bien informados acerca de las cuestiones que afecten a su salud, y que sepan dónde y cuándo acceder a los servicios sanitarios. |
| Norma 2 | Apoyo de la comunidad | Los establecimientos de salud implantarán sistemas para que los progenitores, tutores y otros miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias sean conscientes de la importancia de la prestación de servicios de salud orientados a los adolescentes, y apoyen esa iniciativa y el uso de esos servicios por este grupo de población. |
| Norma 3 | Conjunto de servicios adecuado | Los establecimientos de salud ofrecerán un conjunto de servicios de información, orientación, diagnóstico, tratamiento y atención, que respondan a las necesidades de todos los adolescentes. Esos servicios se ofrecerán en los centros de salud, los centros de derivación y los programas de proximidad. |
| Norma 4 | Competencias de los proveedores | Los proveedores de asistencia sanitaria demostrarán que cuentan con la competencia técnica necesaria para prestar servicios de salud eficientes a la población adolescente. Los proveedores de atención sanitaria y el personal auxiliar respetarán, protegerán y harán valer los derechos de los adolescentes a la información, la intimidad y la confidencialidad, a no ser discriminados, a que se les trate sin prejuicios y a ser respetados. |
| Norma 5 | Características de los establecimientos | Los establecimientos de salud tendrán un horario de apertura adecuado, un entorno acogedor y limpio, y respetarán la intimidad y la confidencialidad del paciente. Dispondrán de los equipos, medicamentos, suministros y tecnología necesarios para garantizar la prestación eficaz de servicios sanitarios a los adolescentes. |
| Norma 6 | Equidad y no discriminación | El establecimiento de salud prestará servicios de calidad a todos los adolescentes, con independencia de su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, orientación sexual u otras características. |
| Norma 7 | Datos y mejora de la calidad | El establecimiento de salud recopilará, analizará y utilizará datos relativos al uso de los servicios y la calidad de la atención prestada, desglosados por edad y sexo, a fin de facilitar la mejora de la calidad. El personal de los establecimientos de salud recibirá apoyo para participar en la mejora continua de la calidad. |
| Norma 8 | Participación de los adolescentes | Los adolescentes participarán en la planificación, el seguimiento y la evaluación de los servicios de salud y en las decisiones relacionadas con la atención que reciban, así como en determinados aspectos de la prestación del servicio, si procede. |

Figura 1. Pasos del proceso de implantación de las normas mundiales



Implantación de las normas mundiales de calidad

La elaboración e implantación de normas nacionales de calidad y de sistemas de vigilancia no es más que una parte de la transformación a que deben someterse los sistemas de salud, a fin de responder mejor a las necesidades y oportunidades de salud y desarrollo de los adolescentes (OMS, 2014). La mejora de la calidad de la atención prestada en los centros de atención primaria y los centros de derivación no surtirá efecto, si no se fortalecen todos los pilares del sistema de salud. Ello incluye los ámbitos siguientes:

- Gobernanza, de forma que existan políticas que garanticen que se respeten, protejan y hagan valer los derechos sanitarios de los adolescentes, y se disponga de sistemas nacionales de información de la gestión sanitaria que proporcionen datos empíricos para fundamentar las decisiones que se adopten.
- Financiación, de forma que la asignación de los recursos y los servicios de compras respondan a las necesidades de los adolescentes.
- Desarrollo de la capacidad del personal, de forma que los proveedores de atención sanitaria cuenten con las competencias necesarias para aplicar las normas.
- Establecimiento de mecanismos que garanticen la disponibilidad de los medicamentos, suministros y tecnología necesarios para que los establecimientos de salud funcionen perfectamente.

La guía de la OMS y el ONUSIDA para la aplicación de las normas mundiales de calidad de los servicios de salud dirigidos a los adolescentes proporciona orientaciones detalladas sobre las medidas que han de adoptarse a nivel nacional, distrital y en los establecimientos de salud para facilitar su aplicación (OMS / ONUSIDA, 2015).

Por tanto, además de las medidas adoptadas en los establecimientos de salud y la comunidad, será necesario emprender actuaciones a nivel nacional y distrital, con relación a cada uno de los pilares del sistema de salud, a fin de que el personal sanitario y los directivos puedan aplicar las normas y sus criterios. La guía para la aplicación de las normas mundiales de calidad de los servicios de salud dirigidos a los adolescentes proporciona orientaciones detalladas sobre las medidas que han de adoptarse a nivel nacional, distrital y en los establecimientos de salud para facilitar su aplicación (OMS / ONUSIDA, 2015). En la figura 1 se presentan los principales pasos del proceso de implantación.

Apoyo de la OMS a los países

Reconociendo que los servicios de salud deben responder mejor a las necesidades de los adolescentes, muchos países han empezado a adoptar un enfoque basado en normas para mejorar la calidad de la atención sanitaria dirigida a este grupo de población. A iniciativa de los ministerios de salud, más de 25 países de ingresos bajos y medianos han adoptado normas nacionales de calidad. Las normas mundiales de la OMS y el ONUSIDA se han adaptado en Benin y en países de América Latina y el Caribe para elaborar normas sobre salud sexual y reproductiva (OMS / ONUSIDA, 2015).

Las normas han sido concebidas para poder ser evaluadas. La guía de la OMS y el ONUSIDA contiene un conjunto integral de instrumentos para medir la calidad y la cobertura que facilita que los países puedan evaluar los progresos realizados en la aplicación de las normas (OMS / ONUSIDA, 2015).

Las normas han sido concebidas para poder ser evaluadas. La guía de la OMS y el ONUSIDA contiene un conjunto integral de instrumentos para medir la calidad y la cobertura que facilita que los países puedan evaluar los progresos realizados en la aplicación de las normas (OMS/ONUSIDA, 2015). Algunos países, como Malawi, la República de Moldova, Sudáfrica, Tayikistán, la República Unida de Tanzania y Ucrania, han realizado estudios para medir la calidad de los servicios prestados, que se tendrán en cuenta en las medidas adoptadas (OMS, 2014).

Más información sobre los instrumentos de que dispone la OMS para facilitar la mejora de la calidad de la atención sanitaria dirigida a los adolescentes



Salud para los adolescentes del mundo: una segunda oportunidad en la segunda década (OMS, 2014)

En este informe se demuestra de forma contundente que es necesario asignar más recursos a la salud de los adolescentes y se definen las áreas prioritarias de actuación en el ámbito de la salud y en otros sectores, teniendo en cuenta los datos empíricos disponibles. En la sección 6 se exponen las principales consideraciones en favor de centrar más la atención en los adolescentes, a fin de conseguir implantar la cobertura sanitaria universal; además, se presentan las razones para mejorar la calidad de los servicios de salud y las medidas necesarias para conseguirlo. También se ofrecen ejemplos de cómo distintos países han alcanzado ese objetivo. http://apps.who.int/adolescent/second-decade/files/WHO_FWC_MCA_14.05_spa.pdf (Resumen en español). [http:// apps.who.int/adolescent/second-decade](http://apps.who.int/adolescent/second-decade) (Documento íntegro en inglés).



Making health services adolescent friendly: developing national quality standards for adolescent friendly health services (OMS, 2012)

Esta guía ofrece orientación pormenorizada para la elaboración de normas de calidad relativas a la prestación de servicios de salud dirigidos a los adolescentes. En la guía se explican cinco medidas clave y se describe el modo de adoptarlas; además, se proporciona material para preparar e impartir un curso práctico sobre elaboración de normas nacionales de calidad para instituir servicios de salud que se adapten a las necesidades de los adolescentes. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75217/1/9789241503594_eng.pdf



Competencias básicas en materia de salud y desarrollo de los adolescentes para los proveedores de atención primaria (OMS, 2015)

Las competencias del personal sanitario son fundamentales para implantar las normas mundiales de calidad en los servicios de salud dirigidos a los adolescentes. Con el fin de ayudar a los países a dotar a sus profesionales sanitarios de las competencias necesarias para prestar asistencia a la población adolescente, la OMS ha elaborado el documento titulado Competencias básicas en materia de salud y desarrollo de los adolescentes para los proveedores de atención primaria, que incluye un instrumento para evaluar el componente relativo a la salud y el desarrollo de los adolescentes en la formación de pregrado. También ofrece orientación sobre la manera de evaluar y mejorar la estructura, el contenido y la calidad de ese componente en los planes de estudios de pregrado. El principal objetivo de este marco de competencias es aumentar la calidad de la asistencia sanitaria que reciben los adolescentes mejorando la formación de los proveedores de atención primaria de salud. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/178251/1/9789243508313_spa.pdf?ua=1

Referencias

iERG (2013). Every woman, every child: strengthening equity and dignity through health: the second report of the independent Expert Review Group (iERG) on Information and Accountability for Women's and Children's Health. Ginebra. Organización Mundial de la Salud.

Nair M et al. (2015). Improving the quality of health care services for adolescents globally: a standards-driven approach. *J Adol Health*. 57:288-98.

OMS (2014). Salud para los adolescentes del mundo: una segunda oportunidad en la segunda década. Ginebra. Organización Mundial de la Salud. (http://apps.who.int/adolescent/second-decade/files/WHO_FWC_MCA_14.05_spa.pdf (Resumen en español)).[http:// apps.who.int/adolescent/second-decade](http://apps.who.int/adolescent/second-decade) (Documento íntegro en inglés).

OMS/ONUSIDA (2015). Global standards for quality health-care services for adolescents: a guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health-care services for adolescents. Ginebra. Organización Mundial de la Salud.

© Organización Mundial de la Salud 2015. Se reservan todos los derechos. La Organización Mundial de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, esta se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de este material, y en ningún caso la Organización Mundial de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

Departamento de Salud de la madre, el Recién Nacido, el Niño y el Adolescente

20 Avenue Appia
1211 Ginebra 27 (Suiza)
Tel +4122 791 3281
Fax +4122 791 4853
Correo electrónico: mncah@who.int
Sitio web: www.who.int/maternal_child_adolescent/en

WHO/FWC/MCA/15.06