

Acortando distancias entre proveedores de salud y adolescentes y jóvenes

**Servicios de salud amigables en
Bolivia, Ecuador y Perú**



2003

Instituto de Educación y Salud-IES

República de Chile 641

Lima 11-Perú

Acortando distancias entre proveedores de salud y adolescentes y jóvenes

Servicios de salud amigables en Bolivia, Ecuador y Perú

Esta publicación fue realizada como parte del proyecto "Acceso joven: fortaleciendo capacidades para brindar servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes en América Latina", llevado a cabo por el IES en Bolivia, Ecuador y Perú con el apoyo técnico y financiero de Advocates for Youth y en alianza con Pathfinder International-Bolivia y con la Red Intersectorial Adolescencia y Juventudes (RIAS) de Ecuador, entre agosto de 2001 y mayo de 2003

Directora de IES

Carmen Murguía Pardo

Autoras

Alicia Quintana Sánchez, responsable del proyecto

Catalina Hidalgo Henríquez

Corrección de estilo: Rocío Moscoso

Diseño y diagramación de carátula: Paco San Martín

Diseño y diagramación de texto: Teresa Serpa y Rosa Segura

Fotografías: Archivo Instituto de Educación y Salud

Impresión: Enrique Bracamonte Vera S. A.

Depósito legal N.º 1501342003 - 2407

Publicado gracias al aporte de Advocates for Youth

Quintana S., Alicia e Hidalgo H., Catalina

Acortando distancias entre proveedores de salud y adolescentes y jóvenes

Servicios de salud amigables en Bolivia, Ecuador y Perú

Lima: IES y Washington D.C.: Advocates For Youth, 2003

Servicios de salud amigables, salud sexual y reproductiva, adolescentes y jóvenes, enfoque de desarrollo, promoción de la salud, involucramiento de la participación comunitaria y juvenil

Serie: Estrategias y metodologías innovadoras



Agradecimientos


Agradecemos, en primer lugar, a los y las proveedores/as de salud de Bolivia, Ecuador y Perú que participaron en el proyecto "Acceso joven: fortaleciendo capacidades para brindar servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes en América Latina". Ellos y ellas mostraron gran motivación por acortar la distancia que los y las separa de los y las adolescentes, realizando un trabajo de calidad como parte de sus planes de acción.

A Advocates for Youth, por confiar en el IES y en el equipo que estuvo a cargo del proyecto; sin su apoyo, no habría sido posible realizar esta publicación. En especial a Nicole Cheetham, quien nos acompañó y brindó su asesoría en todas las etapas del proyecto, y con sus valiosos aportes nos ayudó a plasmar en palabras la riqueza de la experiencia.

A Marjorie Macieira, consultora de Advocates for Youth, por su acompañamiento en la elaboración del programa de capacitación aplicado como parte del proyecto, y también por contagiarnos su gran entusiasmo en el trabajo con los y las proveedores/as de salud.

Agradecemos de forma especial a Gladys Pozo, representante de Pathfinder International-Bolivia, y a Lucía Narváez, coordinadora de la Red Intersectorial Adolescencia y Juventudes (RIAS) de Ecuador, quienes demostraron su compromiso con los y las adolescentes y jóvenes al aceptar ser nuestras aliadas en el proyecto. Ellas, conjuntamente con sus equipos de trabajo, asumieron con mucho profesionalismo las coordinaciones y acciones necesarias para realizar las capacitaciones, así como la asesoría y el seguimiento a los y las proveedores/as de salud capacitados/as en Bolivia y Ecuador, respectivamente.

Agradecemos también al Ministerio de Salud y Previsión Social de Bolivia, al Ministerio de Salud del Ecuador, al Municipio Metropolitano de Quito, al Proyecto Salud Reproductiva del Adolescente de la GTZ-Ministerio de Salud del Perú —especialmente a Guillermo Diller, coordinador del proyecto, y a Zilda Cárcamo—, a la Dirección de Salud Lima V y a la Unidad de Servicios Básicos de Salud (SBS) de San Juan de Lurigancho, instituciones que, conocedoras de que los y las proveedores/as de salud juegan un papel protagónico en la tarea de lograr que los servicios de salud sean amigables con los y las adolescentes y jóvenes, consideraron importante que aquellos/as que trabajan en los servicios públicos fortalecieran sus habilidades en este ámbito.



Queremos ofrecer un particular agradecimiento a los y las adolescentes de Bolivia, Ecuador y Perú, quienes al brindarnos sus testimonios respecto a las expectativas que tienen sobre un servicio de salud amigable, contribuyeron a acortar las distancias entre jóvenes y proveedores/as de salud.

A Deborah Laporta, compañera de IES cuyos aportes, experiencia y profesionalismo nos ayudaron a consolidar la propuesta educativa que estuvo en la base de los talleres de capacitación.

A Carmen Murguía y Rocío Zumaeta, quienes nos brindaron valiosos comentarios y sugerencias que contribuyeron a mejorar los contenidos de la publicación.

A Elena Telles, nuestra amiga y compañera de trabajo, quien siempre está presente para darnos ánimo y mostrarnos su apoyo incondicional.

A Juan José Montero por su amistad y colaboración.

A Rocío Moscoso, por su acucioso trabajo de corrección de estilo.

A Teresa Serpa por su paciencia, dedicación y creatividad.

Finalmente, queremos agradecer de manera muy personal a nuestras familias. A Darío, compañero de búsquedas, por su presencia constante; y a Lucía y Mariana, quienes representan el impulso permanente que nos lleva a confiar en que es posible lograr cambios. A Henry, quien además de demostrar comprensión y complicidad, comparte la apuesta por un Perú feliz; y a Narda, ejemplo de profesional y de mujer y madre capaz de transmitir su sensibilidad social.

Índice

Presentación	9
Introducción	11
Sección 1	
La salud de los y las adolescentes y jóvenes en la región andina	17
1.1. La promoción de entornos saludables y el desarrollo	17
1.2. ¿Por qué enfocar la salud sexual y reproductiva cuando de adolescentes y jóvenes se trata?	20
1.3. El rol de los servicios de salud en la promoción de entornos saludables para los y las adolescentes y jóvenes	23
Sección 2	
Servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes	29
2.1. ¿Cómo entendemos los servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes?	29
2.2. ¿Qué componentes debería tener un servicio de salud amigable?	33
2.3. ¿Podemos hablar de diferentes modalidades de servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes?	34
2.4. Elementos centrales para acortar las distancias entre los servicios de salud y los y las adolescentes y jóvenes	36
Sección 3	
De la teoría a la práctica:	
Herramientas útiles para lograr servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes	39
3.1. Profesionales de salud dispuestos a trabajar con adolescentes y jóvenes	41
3.1.1. Construyendo una nueva mirada de la adolescencia y la sexualidad	41
3.1.2. Identificando situaciones en las que se vulneran los derechos sexuales y reproductivos de los y las adolescentes y jóvenes	46
3.1.3. Los y las profesionales de salud se comprometen con la promoción de una sexualidad saludable y placentera	52
3.2. Los y las adolescentes y jóvenes como socios/as o aliados/as en la construcción de servicios de salud amigables	57
3.2.1. Escuchando las voces de los y las adolescentes y jóvenes	57

3.2.2. Jóvenes y adolescentes como socios/as o aliados/as	63
3.2.3. Escalera de la participación	68
3.3. Una mirada al interior de nuestros servicios de salud	75
3.3.1. Estado general del establecimiento de salud	77
3.3.2. ¿Cómo evaluamos cuán amigable es el servicio de salud?	86
3.3.3. Identificando nuestro flujograma de atención al adolescente	97
3.3.4. Observando el rol que asumimos cuando brindamos consejería en salud sexual y reproductiva al adolescente y joven	102
3.4. Acercando el servicio de salud a los y las adolescentes y jóvenes	107
3.4.1. Alianzas estratégicas con la comunidad	108
3.4.2. Diagnósticos participativos con la comunidad para conocer las necesidades reales de los y las adolescentes y jóvenes	116
3.4.3. La metodología participativa nos acerca a la comunidad	119
3.5. Los servicios de salud amigables incorporan acciones de abogacía	123
3.6. Llevando a la práctica la apuesta por lograr servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes	131
Reflexiones finales	147
Bibliografía	151
Anexos	155
A. Tablas con indicadores sociales y económicos en países de la región andina	155
B. Materiales complementarios para el uso de las herramientas	156
C. Lista de participantes de los talleres de capacitación realizados en cada país	165

Presentación

El Instituto de Educación y Salud y Advocates for Youth quieren compartir con ustedes *Acortando distancias entre proveedores de salud y adolescentes y jóvenes. Servicios de salud amigables en Bolivia, Ecuador y Perú*, texto que presenta información, reflexiones y un conjunto de herramientas útiles para el trabajo dirigido a promover servicios de salud amigables para adolescentes.

Esta publicación es el resultado de un gran esfuerzo realizado como parte del proyecto "Acceso joven: fortaleciendo capacidades para brindar servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes en América Latina", desarrollado por el IES en Bolivia, Ecuador y Perú con el apoyo técnico y financiero de Advocates for Youth y en alianza con Pathfinder International-Bolivia y la Red Intersectorial Adolescencia y Juventudes (RIAS) de Ecuador.

Ponemos este texto a disposición de los tomadores de decisión, de los y las proveedores/as de salud y de todas aquellas personas interesadas en que los servicios de salud respondan a las necesidades y expectativas de los y las adolescentes, involucrándolos/as como socios/as en este proceso, en tanto actores sociales de su propio desarrollo.

En este material podrán encontrar información sobre el contexto en el que se enmarcan los servicios de salud en la región andina, y sobre todo herramientas que permiten traducir la información y las mejores prácticas en acciones que favorezcan el fortalecimiento de servicios de salud amigables.

No pretendemos dar pautas establecidas y que tengan una secuencia determinada en la modalidad de un manual sino compartir con ustedes reflexiones, aprendizajes y propuestas surgidos desde la experiencia desarrollada en Bolivia, Ecuador y Perú. Confiamos en que este documento será de utilidad para acortar las distancias entre los y las jóvenes y los servicios de salud, haciendo que estos últimos sean más amigables.

Instituto de Educación y Salud




Introducción

Sabemos que más de la mitad de la población mundial tiene menos de 25 años y que los y las adolescentes representan alrededor de la cuarta parte de la población de los países de la región andina. Este grupo poblacional constituye un importante sector al cual debemos dedicarle especial atención, puesto que si bien los y las adolescentes no se ven afectados/as por problemas de salud graves que amenacen sus vidas, lograr su bienestar es esencial en el desarrollo de un país.

Se debe considerar también que los comportamientos que los y las adolescentes adopten en esta etapa de su desarrollo tendrán gran influencia en sus condiciones de salud y calidad de vida durante sus años posteriores. Por ejemplo, con relación a la situación de su salud sexual y reproductiva, es importante reconocer el peso que tiene la adopción de comportamientos sexuales protegidos. Así, las cifras indican que en la mayoría de los países de la región andina, más de 10% de las adolescentes son madres o han estado embarazadas alguna vez, experiencia que, en muchos casos, trae como consecuencia el aborto e incluso la muerte materna.

Según ONUSIDA, un tercio de todas las infecciones por VIH ocurren en personas de entre 10 y 24 años de edad, y 90% de las infecciones se producen en países en vía de desarrollo. La mitad de los nuevos casos de infecciones por VIH ocurren en personas menores de 25 años. Así, son los y las jóvenes quienes ofrecen las posibilidades de cambiar el curso de la epidemia a escala mundial, siempre y cuando se les ofrezcan los medios y el apoyo para hacerlo. Es innegable, pues, que la salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes requiere nuestra especial atención.

Durante los últimos años, se ha sustentado la importancia de invertir en la salud y el desarrollo de la población adolescente y joven, considerando los costos que implica el no proveer programas que brinden respuestas adecuadas a sus demandas y necesidades. Del mismo modo, se ha puesto mucho énfasis en implementar programas que tengan un enfoque integral y holístico cuya atención se centre en el y la adolescente y su contexto, reconociendo que son las situaciones de vida —entre ellas la disponibilidad de contar con servicios apropiados— las que determinan las condiciones de vulnerabilidad en que se encuentra una persona.




Así mismo, la necesidad de trabajar no sólo *para* los y las adolescentes sino *con* ellos y ellas se ha constituido, durante los últimos años, en un desafío, ya que es un elemento que puede determinar la posibilidad real de promover su bienestar y desarrollo de manera consistente y sostenible.

En este contexto, si bien se han producido importantes esfuerzos por promover que los servicios públicos de salud respondan a las necesidades de los y las adolescentes y jóvenes vinculadas a la salud en general, y a la salud sexual y reproductiva en particular, aún falta un gran camino por recorrer, pues la oferta que se brinda desde dichos servicios todavía no logra adecuarse a las expectativas de los usuarios.

En esa medida, consideramos que sigue vigente la necesidad de promover que los servicios de salud desarrollen estrategias y metodologías que los hagan más amigables a los y las adolescentes y jóvenes. Así mismo, suscribimos la recomendación brindada por diversas agencias e instituciones que trabajan en el campo de la salud de los y las jóvenes, las cuales sostienen que la participación de éstos y éstas es esencial en la construcción de dichos servicios. Esta participación se concreta cuando los y las adolescentes y jóvenes usuarios, transformados/as en actores sociales, se involucran en la planificación, el diseño, la ejecución y la evaluación de las actividades, constituyéndose así en aliados/as o socios/as de los y las proveedores/as de salud.

Reconocemos también que para que se puedan implementar servicios amigables es necesaria la existencia de políticas favorables a los programas de salud sexual y reproductiva, esto es, de políticas que no presenten restricciones legales ni programáticas, y que además consideren la necesidad de trabajar sobre los entornos socioculturales.

De este modo el IES, desde los tres ejes en los que se sustenta su quehacer institucional —desarrollo de capacidades, institucionalización de procesos participativos e incidencia política—, busca fortalecer el liderazgo de los y las adolescentes y jóvenes para el ejercicio de la ciudadanía en salud, y considera que los derechos sexuales y reproductivos forman parte esencial del ejercicio de la misma. Por tanto, afirmamos que es una exigencia que nuestras intervenciones promuevan el derecho de los y las adolescentes y jóvenes a recibir información, orientación y atención oportuna y de calidad, así como el respeto a su capacidad para tomar sus propias decisiones.




Desde este marco de referencia queremos compartir con ustedes este documento, que está a disposición de todas las personas interesadas en contribuir al logro de servicios de salud amigables dirigidos a los y las adolescentes y jóvenes, en especial a los y las proveedores/as de salud y los tomadores de decisión.

Como ya se señaló, esta publicación se enmarca en el enfoque de derechos sexuales y reproductivos de los y las adolescentes, y considera la perspectiva de género como un eje transversal que permite comprender las normas sociales que colocan a este grupo etario ante situaciones difíciles de enfrentar, que incrementan su situación de vulnerabilidad —particularmente en el ámbito de la sexualidad— limitando su acceso a los servicios e insumos que posibilitan la vivencia de una sexualidad saludable y placentera.

Además, tomamos en consideración el factor generacional como una dimensión que muchas veces lleva a desencuentros entre adultos y jóvenes, así como a situaciones inequitativas y de exclusión, dado el desbalance de poder en las relaciones entre ambos grupos. En esa medida, proponemos que los adultos —en este caso los y las profesionales de salud— aprendan a trabajar en alianza con adolescentes y jóvenes, con el objetivo común de lograr que los servicios de salud dirigidos a este sector sean realmente amigables con sus usuarios.

Como ya se ha señalado, este material surge de la experiencia desarrollada como parte del proyecto "Acceso joven: fortaleciendo capacidades para brindar servicios de salud amigables a los y las adolescentes y jóvenes en América Latina", llevado a cabo por el IES en Bolivia, Ecuador y Perú con el apoyo técnico y financiero de Advocates for Youth y en alianza con Pathfinder International-Bolivia y con la Red Intersectorial Adolescencia y Juventudes (RIAS) de Ecuador.

Como parte de este proyecto, se llevaron a cabo tres talleres de capacitación, uno en cada uno de los países mencionados. De este modo, 120 profesionales de salud fueron capacitados/as con el objeto de que optimicen sus estrategias para brindar un servicio adecuado a las necesidades de adolescentes y jóvenes. En este proyecto estuvieron involucrados 54 establecimientos de salud, los mismos que fueron organizados en 28 equipos de trabajo que diseñaron y ejecutaron el mismo número de planes de acción para promover que sus servicios de salud fueran más amigables para adolescentes y jóvenes. Se puso mucho énfasis en que fueran los y las proveedores/as de salud quienes hicieran una



evaluación real de sus servicios y plantearan en sus planes de acción propuestas factibles de ser implementadas por ellos y ellas mismos/as. Al finalizar el proyecto, se realizó una jornada de intercambio de experiencias en cada país, durante la cual los y las profesionales de salud presentaron los resultados obtenidos al llevar a la práctica sus planes de acción, basados en los conocimientos adquiridos.

La publicación que les presentamos recoge los principales elementos de esta experiencia, esperando constituirse en un documento útil.

CÓMO UTILIZAR ESTA PUBLICACIÓN

El documento ha sido organizado como un material que presenta herramientas útiles e innovadoras que fueron validadas en los talleres de capacitación. Elegimos la denominación *herramienta* considerando que transmite la idea de un instrumento cuya forma de uso es sencilla, y que por lo general permite que pueda ser puesto en práctica a partir de la descripción presentada en el texto.


Las herramientas pueden ser utilizadas como parte de un programa dirigido a desarrollar las capacidades de los y las proveedores/as de salud, o bien por un equipo de ellos y ellas que, sin que esté de por medio un programa de capacitación, simplemente tenga el interés de hacer más amigable el servicio que brinda.

Si bien las herramientas pueden ser empleadas para promover servicios amigables que aborden la salud de manera integral, en este documento se pone especial énfasis en la salud sexual y reproductiva, que como ya se ha mencionado, constituye una dimensión primordial para lograr el desarrollo y bienestar de adolescentes y jóvenes.

De este modo, la publicación está organizada en tres secciones y, adicionalmente, presenta un documento complementario.

La primera sección sustenta la necesidad de trabajar desde el enfoque de desarrollo y promoción de entornos saludables, analiza el papel de los servicios de salud en la construcción de dichos entornos, así como la importancia de contribuir a que estos servicios sean amigables para adolescentes y jóvenes.

La segunda sección analiza en qué consiste un servicio de salud amigable para adolescentes, planteando dificultades y recomendaciones al respecto.



Finalmente, la tercera sección presenta las herramientas dirigidas a promover servicios de salud amigables para adolescentes. Esta sección, a su vez, se subdivide en seis subcapítulos o áreas. El primero presenta las herramientas vinculadas al propósito de crear un vínculo inicial positivo entre los y las adolescentes y los y las proveedores/as de salud. El segundo promueve la necesidad de trabajar con los y las adolescentes y jóvenes considerándolos/as socios/as en la construcción de servicios amigables. El tercero presenta herramientas útiles con indicadores para evaluar cuán amigable es el servicio. El cuarto enfatiza el involucramiento de la comunidad a través de diagnósticos participativos comunitarios y el establecimiento de alianzas. En el quinto se reflexiona sobre la necesidad de que los servicios de salud incorporen acciones de abogacía, entendida como la promoción y defensa de una causa. Finalmente, el sexto subcapítulo permite poner en práctica lo aprendido a través de la implementación de planes de acción dirigidos a que los servicios de salud sean más amigables con los y las adolescentes y jóvenes.

Todas las herramientas siguen la misma estructura: la presentación del objetivo, los temas que trata, la descripción de la herramienta propiamente dicha, los resultados de la experiencia, las lecciones aprendidas y algunas sugerencias prácticas que se deben considerar al utilizar dicha herramienta.

El documento complementario contiene el programa de capacitación que fue empleado en los talleres realizados en los tres países, de manera que pueda ser replicado. Este programa presenta, de manera detallada, las capacidades y habilidades que se busca fortalecer en los y las profesionales de salud; la estructura de las dinámicas, ejercicios y actividades de capacitación; y por último, la indicación sobre el tiempo y los materiales. Nos pareció conveniente presentarlo como un documento separado del texto central porque de este modo, si el lector lo considera necesario, puede revisarlo de manera paralela a la lectura de las herramientas.

Cabe mencionar que la propuesta del programa permite planificar con flexibilidad las jornadas de capacitación. Así, si no fuese posible implementarlo en su totalidad, se pueden elegir las áreas y las combinaciones que se adecuen a las necesidades de los y las profesionales de salud.

Esperamos que la experiencia desarrollada y el material que les presentamos sume esfuerzos para acortar cada vez más la distancia entre los y las adolescentes y jóvenes y los servicios de salud dirigidos a ellos y ellas, con el fin de lograr condiciones de vida más satisfactorias para esta población.

