

8



**SERVICIOS AMIGABLES DE SALUD SEXUAL
Y REPRODUCTIVA PARA ADOLESCENTES**

8.1 ¿POR QUÉ LA POBLACIÓN ADOLESCENTE NECESITA SERVICIOS DIFERENCIADOS?

- La adolescencia es una fase del desarrollo que tiene características propias y amerita un enfoque específico de sus necesidades; las inquietudes y carencias de las y los adolescentes no son las de una niña o niño ni las de una persona adulta.
- La adolescencia no es un periodo transitorio efímero sino una etapa tan larga e importante como la infancia.
- Las y los adolescentes son seres sexuales y tienen derecho a vivir su sexualidad de manera informada y libre.
- El tabú de la sexualidad los despoja de sus derechos y esto afecta su salud.
- Disfrutar la sexualidad y proteger la propia salud son dos caras de una misma moneda.
- La capacidad de deslindar la sexualidad de la reproducción se ve obstruida al no haber acceso a los medios anticonceptivos necesarios para hacerlo. Tal interferencia ocasiona daños en la salud.
- El proyecto de vida de las y los adolescentes se puede ver truncado por la desinformación, que conduce a decisiones desafortunadas en materia sexual y reproductiva.
- El ejercicio de la sexualidad entre adolescentes, la mayor parte de las veces no ocurre, dentro de los patrones hegemónicos de una pareja estable con un proyecto de familia; inclusive, algunas de estas personas casadas o unidas se ven privadas, muchas veces, de la opción de escoger si desean retrasar el primer embarazo y de decidir cuántas hijas o hijos tener y cuándo.
- El cuerpo de las adolescentes presenta una mayor vulnerabilidad al contagio de ITS y al embarazo, parto y aborto.
- En esta etapa de la vida, el enfoque de prevención puede redituarse más que en cualquier otra época del curso vital.

8. SERVICIOS AMIGABLES DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA PARA ADOLESCENTES

- La oferta y el acceso a servicios de salud que se diseñan y otorgan en función de las necesidades particulares de las y los adolescentes permiten saldar, en parte, una deuda pendiente que la sociedad tiene con este grupo.
- Los servicios de salud sexual y reproductiva para adolescentes promueven cambios culturales relacionados con el cuestionamiento de la hegemonía masculina en las decisiones sexuales y la ampliación de los límites impuestos a la sexualidad femenina que la restringen a eventos obstétricos.
- Las consecuencias de una mala salud reproductiva en la adolescencia, como las derivadas de un embarazo precoz y no planificado o de haber adquirido una ITS o el VIH, tienen serias implicaciones para el futuro y el presente de este grupo poblacional. Por esta razón, los servicios de salud necesitan encontrar formas prácticas para evaluar sus estrategias actuales y tomar medidas para asegurarse que son amigables para este grupo etario.¹³⁵

8.2 ¿POR QUÉ SI HAY SERVICIOS DIFERENCIADOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA, LAS Y LOS ADOLESCENTES NO ACUDEN?

Son diversas las barreras que interfieren con el acceso de este grupo a los servicios de salud sexual y reproductiva. En investigaciones recientes,^{136 137} la población adolescente estudiada menciona que los servicios de salud sexual y reproductiva están dirigidos a personas adultas y que sienten rechazo cuando asisten. También han expresado preocupaciones relacionadas con la privacidad, la confidencialidad e, incluso, la actitud hostil del personal de salud. Aunado a lo anterior, el desconocimiento de los procedimientos médicos les infunde miedo, especialmente los exámenes ginecológicos en las mujeres.

Por otra parte, muchas y muchos adolescentes no tienen información suficiente para reconocer el riesgo de embarazo, los síntomas de las ITS, y no saben cuándo deben buscar atención; no tienen información sobre dónde están ubicados los servicios de salud sexual y reproductiva, cuáles son sus prestaciones (que incluyen el acceso a

¹³⁵ Senderowitz, J. (1999).

¹³⁶ Franco, S. et al. (2005).

¹³⁷ Allen, B. (2013).

anticonceptivos), desconocen el horario de atención o éste no les resulta conveniente y desconocen qué tipos de servicios ofrecen. Finalmente, el costo sobrepasa sus posibilidades económicas.¹³⁸

Indagaciones realizadas en el país sobre la opinión de las y los adolescentes en relación con algunos de los servicios de salud sexual y reproductiva disponibles, indican la existencia de barreras relacionadas con las instituciones, el personal de salud, las familias, las comunidades y ellos mismos.

BARRERAS A LOS SERVICIOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA QUE IDENTIFICAN LAS Y LOS ADOLESCENTES

Institucionales	<p>Accesibilidad geográfica: las distancias son importantes; se generan costos de transporte.</p> <p>Promoción: es limitada la difusión de los servicios y escasa la sensibilización en la comunidad.</p> <p>Horarios: son poco convenientes o, siendo adecuados, no se cumplen.</p> <p>Tiempo de espera: son largos.</p> <p>Materiales de IEC: no se renuevan y se pierde el interés por ellos; los temas a veces no coinciden con los intereses de las y los adolescentes; el lenguaje no siempre es accesible para ellos.</p> <p>Personal: la rotación de personal en las clínicas resta confianza y estabilidad a los servicios.</p>
Características del personal de salud	<p>Actitud: en ocasiones, el personal que atiende a este grupo los recibe fríamente y con desconfianza.</p> <p>Comunicación: el uso de tecnicismos impide que las y los adolescentes comprendan el padecimiento que tienen, por qué lo tienen, cómo va actuar el medicamento que se les recetó y qué pueden esperar en los próximos días respecto a su molestia. Las explicaciones son limitadas e insuficientes, y no resuelven las dudas.</p>

¹³⁸ OPS, UNFPA, CENEP (2000).

8. SERVICIOS AMIGABLES DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA PARA ADOLESCENTES

Las familias	Desconfían de los servicios. Tienen temor a la información que pueden recibir sus hijas o hijos. Se muestran desinteresadas y no dan apoyo. Expresan creencias restrictivas y opuestas a los derechos sexuales y reproductivos. Imponen prohibiciones a sus hijas o hijos para que no acudan.
Comunidades	Manifiestan prejuicios en torno a la sexualidad. Desconocen los derechos sexuales y reproductivos de las y los adolescentes. Expresan valores que defienden el machismo y la discriminación.
Adolescentes	Desconocimiento: no tienen información precisa sobre sus derechos sexuales y reproductivos; falta comprensión sobre la importancia de hacer uso de los servicios. Actitudes: tienen temor o vergüenza de acudir; falta credibilidad. Comunicación: dificultad para abordar temas de sexualidad con otras personas. Familiares: no cuentan con la aprobación de su madre o padre.

Fuente: UNFPA (2011). Relatoría del encuentro con adolescentes del Encuentro Nacional de los Centros de Atención Rural al Adolescente (CARA) y de un grupo de los Servicios Amigables de la SSA (Guerrero, Tlaxcala y Puebla).

8.3 ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBERÍA TENER UN SERVICIO AMIGABLE DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA?

Servicio Amigo no implica que los profesionales deban ser amigos de las y los adolescentes; ellos deben ser referentes capaces de brindar, además de la atención necesaria, calidez y contención. El término amigo fue definido como un principio internalizado que se expresa en una actitud de servicio.¹³⁹

Los servicios de salud amigables para adolescentes deben ser accesibles, equitativos, aceptados, apropiados, comprensivos, efectivos y eficientes. Se recomienda tener en cuenta e implementar tales características a nivel nacional, desde una perspectiva

¹³⁹ Dr. Daniel Fiszman, citado en Pasqualini, D. y Llorens, A. (comps.) (2010).

general hasta los aspectos concretos de la prestación del servicio en terreno, de acuerdo con el contexto social, cultural, económico y político de cada lugar.¹⁴⁰ La capacitación, la orientación y la supervisión del equipo de salud son necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas y los componentes que deben ser puestos en práctica por el personal. Las actividades de actualización deben poner énfasis en el conocimiento y la sensibilización para comprender las necesidades diversas de las y los adolescentes, y en las capacidades de comunicación para promover entre ellas y ellos actitudes y valores favorables para el cuidado de su salud sexual y reproductiva.¹⁴¹

Un conjunto esencial de servicios e insumos de salud sexual y reproductiva para adolescentes debe garantizar el acceso universal a la anticoncepción; a la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de ITS/VIH o la canalización a estos servicios, y la derivación a los servicios de salud materna. A su vez, estos servicios deben complementarse con actividades de IEC y de orientación-consejería acordes con las características de los diversos individuos y grupos.

Las características de los servicios amigables deben incluir accesibilidad en cuanto al horario y la ubicación, un ambiente y un trato que no sea amenazante sino que incorpore el respeto a los derechos, las decisiones y la autonomía de las y los adolescentes e incorporar la participación de jóvenes y otros miembros de la comunidad. Deben ofrecer una gama de servicios preventivos, que comprende la disponibilidad de anticonceptivos, incluyendo condones y anticoncepción de emergencia, así como consejería y actividades de aprendizaje de conocimientos y habilidades, servicios curativos como detección y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS), incluyendo atención o referencias, la detección del VIH, el embarazo y el aborto inducido.¹⁴²

El cuadro siguiente enuncia y describe las características principales de los servicios amigables de salud sexual y reproductiva para adolescentes:

¹⁴⁰ WHO (2002). Véase también cuadro 21 en UNFPA (2003) y la llave 2 en UNFPA (2007a).

¹⁴¹ Department of Health (2011).

¹⁴² Allen, B. (2013).

LOS SERVICIOS AMIGABLES DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA PARA ADOLESCENTES

Características	Descripción
Políticas de salud amigables	Basadas en los derechos de las y los adolescentes; integran las necesidades particulares de los diversos grupos de la población, incluidos los que están en condiciones de mayor vulnerabilidad; rechazan la discriminación por género, raza, religión, etnia, edad, orientación sexual, y otros; respetan la privacidad y la confidencialidad; facilitan el acceso o gratuidad; tienen un enfoque de género, de derechos humanos y de interculturalidad.
Establecimiento de salud amigable	La unidad de salud está ubicada en un lugar de fácil acceso para la población adolescente. Cuenta con horarios convenientes para este grupo etario y con espacios que permiten brindar atención con respeto, privacidad y confidencialidad. El entorno es seguro, confortable y acogedor, y se diferencia de un entorno francamente infantil o adulto. Tiene material educativo disponible. Está adaptado a la cultura del lugar y cuenta con la señalización correspondiente.
Profesionales amigables	El equipo de profesionales de salud es técnicamente competente en promoción, prevención y atención de la salud sexual y reproductiva; tiene habilidades de comunicación; reconoce los derechos sexuales y reproductivos de las y los adolescentes y los trata con respeto, confidencialidad e igualdad; entiende que su rol es apoyarlos en las decisiones que tomen para satisfacer sus necesidades de desarrollo y salud integral. Logra obtener su confianza.
Atención amigable	Los protocolos de atención son flexibles. Hay una resolución efectiva y eficiente de la consulta espontánea; referencia y contrarreferencia expeditas. La atención es oportuna. Cuenta con un sistema de seguimiento al adolescente que haya requerido el servicio.

<p>Procedimientos administrativos amigables</p>	<p>El procedimiento previo a la atención es fluido, el tiempo de espera es corto; los registros son confidenciales.</p> <p>El trato a las y los adolescentes se da en un marco de respeto y privacidad.</p> <p>Todo el personal está sensibilizado y en capacidad de brindarles orientación acerca de los servicios.</p> <p>La recepción es amigable y está a cargo de personal competente, capaz de atender o referir a la o el adolescente en caso de no ser posible su atención inmediata.</p>
<p>Disponibilidad de una amplia gama de servicios</p>	<p>Los servicios (atención, orientación y promoción) son apropiados y comprehensivos y se ofrecen de manera integral y multidisciplinaria.</p> <p>Se aplican protocolos y guías basados en evidencias.</p> <p>Se asegura un abasto apropiado de anticonceptivos acompañado de información al respecto.</p>
<p>Participación comunitaria</p>	<p>El establecimiento de salud se reconoce a sí mismo como un actor más de la comunidad. Promueve la realización de diagnósticos participativos por medio de los cuales se recopilan las necesidades de la población –desagregadas por sexo y analizadas con perspectiva de género– y busca, en conjunto con otras instancias, alternativas para responder a ellas.</p> <p>Involucra a la comunidad –y como parte de ella a las y los adolescentes– en el diseño, la implementación y la evaluación de programas.</p> <p>Establece y fortalece los lazos con otros grupos comunitarios (escuelas, organizaciones juveniles, OSC locales, medios de comunicación), buscando crear una red más amplia de apoyo y servicios para aumentar la cobertura y la accesibilidad.</p> <p>El servicio se extiende a la comunidad, identificando a las y los adolescentes que requieren atención en salud.</p>
<p>Sistemas de evaluación y monitoreo</p>	<p>Se establecen objetivos e indicadores precisos y se evalúa periódicamente su cumplimiento.</p> <p>Existen procesos de monitoreo y mejoría de la calidad de atención.</p> <p>Se cuenta con un sistema de manejo y control de costos.</p>

Información basada en: Pasqualini, D. y Llorens, A. (comps.) (2010); Quintana, S. et al. (2003); Robledo, P. (s/f); UNFPA (2007a); Amuchástegui, A. y Parrini, R.J. (2009); Department of Health- Children and Young People (2011); Allen, B. (2013).

