



Qualidade do atendimento em serviços amigáveis para adolescentes em Morelos, México

Autores: Midiam Ibáñez Cuevas, Ileana Beatriz Heredia Pi, Pilar Torres Pereda,
Marisela Olvera García, Rosalila Pastrana Sámano.

Introdução

- Os adolescentes representam cerca de um sexto da população mundial.
 - grupo prioritário para políticas de saúde.
- Nesse grupo, e particularmente em países de baixa e média renda, concentra-se 6% da Carga Global de Doenças, associada a condições maternas, lesões autoinfligidas, lesões no trânsito e violência interpessoal.
- Por causa desses riscos, é importante ...
 - acesso a cuidados, prevenção, serviços de aconselhamento,
 - detecção precoce de comportamentos de risco,
 - informações baseadas em evidências sobre sexualidade e planejamento familiar que lhes permitam exercer seus direitos sexuais e reprodutivos de forma informada.

Introdução

- No México, existem programas voltados para o atendimento de adolescentes, com ênfase em SSR.²
- Em 2016, eram 1.494 unidades com Serviços de Saúde Amigos do Adolescente (SSAA), além de programas e modelos específicos das diferentes instituições do setor saúde.³
- Esses esforços têm sido acompanhados por um crescimento sustentado do investimento público em saúde materna (MS) e planejamento familiar (PF) para essa população.⁴
- Apesar desses esforços no México ...
 - Uma em cada três mulheres adolescentes (29,2%) iniciou a vida sexual,⁵
 - 16,4% são sexualmente ativos,⁵
 - E 44,9% afirmam que elas ou o parceiro não usaram métodos anticoncepcionais na primeira relação sexual,⁵
 - Do total de adolescentes (10 e 19 anos) com início da vida sexual, 51,9% já engravidaram.⁶
- No interior do México, destaca-se o caso de Morelos, onde 57,8% das adolescentes relatam ter engravidado alguma vez, valor superior ao nacional.⁷

Serviços de saúde adequados para adolescentes

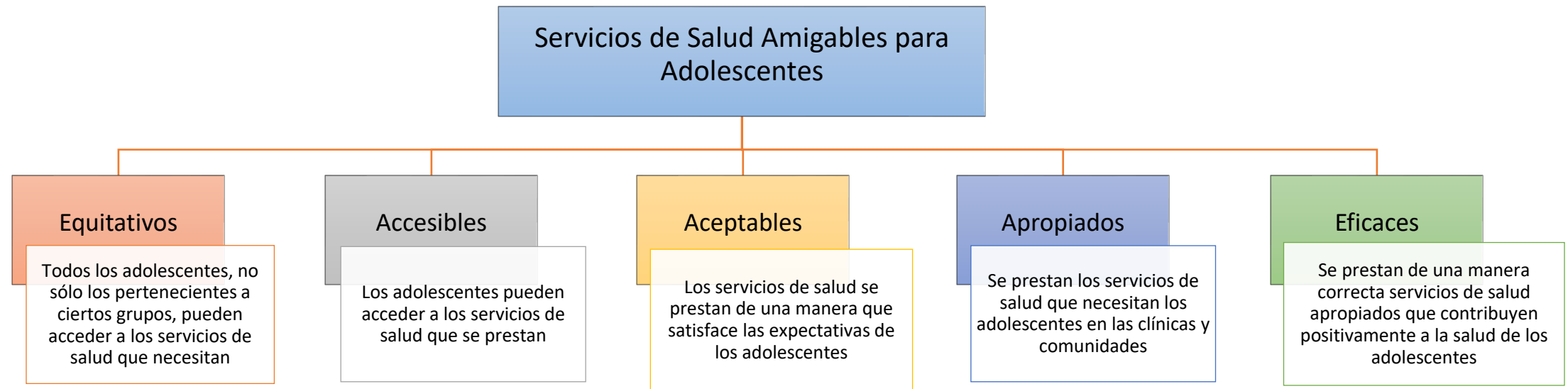
- Em 2001, foi implantado um modelo de “Atendimento Amigável ao Adolescente”, com modalidades de atendimento exclusivo, horizontal e misto.
- Em 2012, com a participação do Fundo das Nações Unidas para a População (UNFPA), foi estruturado o Modelo de Atenção Integral em Saúde Sexual e Reprodutiva para Adolescentes.
- 2014 É criado o Centro de Atenção Integral à Saúde do Adolescente (CAISA).⁹
- Pouco se sabia sobre o funcionamento e organização da oferta desses serviços.
- 2016-2018 Desenvolvemos o projeto “Avaliação integral do desempenho dos serviços de saúde sexual e reprodutiva, dirigidos a adolescentes, em unidades dos Serviços de Saúde de Morelos”

Objetivo

Avaliar a qualidade e a simpatia do atendimento nas unidades de saúde de primeiro nível dos Serviços Estaduais de Saúde de Morelos, que desenvolvem essa estratégia, na perspectiva dos usuários e prestadores.

Marco conceitual

Estudo baseado no marco conceitual de qualidade da AAHS a partir das dimensões equidade, acessibilidade, aceitabilidade, efetividade e adequação dos serviços de saúde propostas pela OMS, a partir da experiência da população usuária adolescente e de profissionais de saúde.



Metodologia

- Estudo qualitativo descritivo, com análise interpretativa de conteúdo.
- Informações primárias em 11 Centros de Saúde dos Serviços de Saúde do Estado de Morelos.
- As informações foram coletadas de março a maio de 2017.
- Entrevistas semi-estruturadas
 - 29 para adolescentes usuários de serviços de saúde amigáveis
 - 20 para prestadores de unidades de saúde com serviços amigáveis
- As entrevistas coletadas foram esvaziadas em uma matriz Excel.
- Para sua identificação, foi atribuído um código para garantir o princípio da confidencialidade

Perfil dos adolescentes



Michael McGuire. Imagen tomada del sitio Organización Mundial de la Salud. <https://extranet.who.int/rhl/es/topics/adolescent-sexual-and-reproductive-health/pregnancy-prevention-2>
(Fecha de actualización 22 marzo 2019)

Adolescentes				
Edad	Promedio (años)			16.2
Variable	Características		N=29	%
Edad (por grupos)	10 a 15		10	34.48
	16 a 19		19	65.52
	Total		29	100
Sexo	Mujeres		22	75.86
	Hombres		7	24.14
	Total		29	100
Asistencia escolar	Mujeres	Sí	10	45.45
		No	12	54.55
		Total	22	100
	Hombres	Sí	3	42.85
		No	4	57.15
		Total	7	100
Estado civil	Mujeres	Sotera	12	54.54
		Casada	0	0
		Unión libre	10	45.46
		Total	22	100
	Hombres	Soltero	5	71.42
		Casado	1	14.29
		Unión libre	1	14.29
		Total	7	100
		Ha estado embarazada/ embarazó a alguien	Mujeres	Sí (10 a 15 años)
Sí (16 a 19 años)	7			31.82
No	12			54.54
Total	22			100
Hombres	Sí (10 a 15 años)		0	0
	Sí (16 a 19 años)		2	28.57
	No	5	71.43	
	Total	7	100	
Edad en su primer embarazo	Mujeres (años promedio)			15.6
	Hombres (años promedio)			17.5

Perfil do pessoal de saúde



Imagen tomada del sitio Gobierno del Estado de Oaxaca. http://www.comunicacionsocial.oaxaca.gob.mx/plausible-labor-de-trabajadores-de-la-secretaria-de-salud-celestino-alonso/14_10_2017_sso-felicita-a-personal-de-salud-en-su-dia/ (Fecha de actualización 22 marzo 2019)

Personal de salud			
Edad	Promedio (años)	32.5	
Variable	Características	N=20	%
Edad (grupos)	20 a 29	10	50
	30 a 39	7	35
	40 a 49	3	15
	50 a 59	0	0
	Total	20	100
Sexo	Mujeres	17	85
	Hombres	3	15
	Total	20	100
Profesión	Medicina	6	30
	Enfermería	4	20
	Nutrición	3	15
	Psicología	3	15
	Nutrición	2	10
	Odontología	2	10
	Total	20	100
Experiencia trabajando con adolescentes (años)	<=1 a 3	15	75
	4 a 6	3	15
	11 a 15	2	10
	Total	20	100

Equitativo

- Discursivamente equitativo na perspectiva de adolescentes e profissionais de saúde.

Adolescentes

“Sempre que eu venho, eles me tratam. Bem, como antes, havia apenas um escritório para adolescentes puros ”

E20_Man_15 anos_c / crianças_ Clínica 9

“Eles sempre cuidam de nós. Eles nunca me disseram que não podem me ajudar ”

E23_Mulher_14 anos_ sem filhos_ Clínica 11

Pessoal de saúde

“Não foi negado atendimento a ninguém dos que já chegaram, ou seja, no início“ vai pra sua avaliação ”o atendimento integral é dado e não é negado, a todos passa, já quando pensamos que é um caso que não pode ser tratado aqui não é negado, mas se refere a um nível mais especializado ”

E35_Nutrition_Woman_29 anos_ Clínica 11

“Temos uma política de rejeição zero, ou seja, não podemos negar atendimento a ninguém em hipótese alguma”

E38_Medical_Man_31years_ Clinic 2

Acessível

- A população adolescente identifica as barreiras burocráticas e econômicas, enquanto os profissionais de saúde referem-se às barreiras culturais que limitam o acesso ao AAHS.

Adolescentes

“Eu gastei com remédios. Bem, eles me falam que às vezes não tem remédio [no posto]. Às vezes eu não tenho conseguido comprá-lo, tenho que levantar dinheiro e esperar para comprá-lo ”

E02_Mulher_14 anos_c / crianças_ Clínica 7

“Primeiro tinha que marcar consulta, chegar cedo. Bem, eram cerca de cinco horas [da manhã]. E daí esperar pelos chips. Bem, eles pegavam as fichas por volta das sete [...] e depois esperavam que passassem, que é por volta das onze [...]. Esperei seis, seis horas e meia, sete horas. Nem sempre tem que esperar tanto assim, na primeira vez sim, mas depois é mais rápido [...] os atendimentos que são depois, bom, um, uns trinta, quarenta minutos. ”

E19_Man_18 anos_c / crianças_ Clínica 7

Pessoal de saúde

“Eu dou camisinha para os quinze e dezenove falando de adolescente, não de menores, e tem pais que ficam chateados por isso que eu dei [camisinha] [...] uma vez para uma menina de dezenove anos, eu dei camisinha e ela coloca o Mamãe fica chateada e me diz por que estou induzindo ela a ter uma vida sexual e eu disse não, senhora, não estou induzindo ela, simplesmente chegará um momento em que ela terá, ela não avisará você, então você tem que se cuidar “

E36_Medical_Woman_30 years_ Clinic 6

Aceitável

- Aceitável, oferecido com sigilo e privacidade, com deficiências estruturais em relação ao alcance da comunidade.

Adolescentes

“Eles sempre me atendem em um espaço privado. Ninguém interrompe, é até a gente sair que a outra pessoa ou a enfermeira entra para dar outros papéis, mas não nos interrompem ”

E10_Mulher_19 anos_ c / crianças_ Clínica 9

“Acho que eles mantêm as informações confidenciais. Desde que o médico e a enfermeira me diagnosticaram com papiloma humano e a psicóloga [...] eles não me falaram sobre isso. Bem, falando um com o outro, acho que não, eles guardam para si ou apenas escrevem, não saem por aí falando ”

E25_Mulher_16 anos_ com crianças_ Clínica 11

Pessoal de saúde

“Temos a Norma 047, que atualmente rege o programa e que nos apoia para que possamos dar essa atenção aos adolescentes, que é um direito de adolescente dentro de seus direitos sexuais e reprodutivos [...] e que, obviamente, é sigiloso. É também por isso que os seus direitos lhes são conhecidos [...] inclui o direito à privacidade tanto na sua vida pessoal como familiar, bem como nos dados ou informações que facultam nas instituições de saúde ”

E33_Psicologia_Feminina_31 anos_ Clínica 7

Apropriado

- Sem limitações para a prestação dos serviços requeridos, mas com pouco conhecimento por parte dos utilizadores da variedade de serviços disponíveis.

Adolescentes

"Sim, eles resolveram, então vim consultar. O médico me deu o anticoncepcional. Sim, ele me falou da desvantagem que [minha menstruação] não ia descer, que tem hora que minha cabeça dói depois. Tudo o que ele me explicou ficou claro para mim."

E05_Mulher_18 anos_c / crianças_ Clínica 1

"Bem, nada mais, eu conheço a consulta, nada mais, talvez haja outras, mas ainda não as conheço"

E04_Mulher_18 anos_c / crianças_ Clínica 1

"Bem, aqui eles dão os mais básicos: médicos, odontológicos, psicologia e nutrição"

E25_Mulher_16 anos_c / crianças_ Clínica 11

Pessoal de saúde

"São fornecidas informações e aconselhamento sobre SSR, testes laboratoriais e aconselhamento para HIV, diagnóstico de DSTs e infecções do trato reprodutivo, diagnóstico de gravidez, tratamento de DSTs e de infecções do trato reprodutivo, como infecções do trato urinário, cuidado pré-natal. Atendimento ao parto não [...]. Nesse caso, pode acontecer que cheguem em trabalho de parto e depois o médico manda a ambulância e encaminha com o seu papel ao hospital mais próximo. Sim, os cuidados pós-parto e aconselhamento são fornecidos para reduzir os riscos e danos na gravidez. Além disso, informações, provisão e aconselhamento sobre contracepção, incluindo anticoncepção de emergência. Em relação ao atendimento e apoio aos adolescentes vítimas de violência física e / ou sexual, a psicóloga encaminha para outro lugar, porque esse tipo de coisa já é um pouco mais complicado "

E30_Nurse_Female_27 years old_ Clinic 11

Eficaz

- Serviços percebidos como eficazes, com exceções e falta de suprimentos declarados de forma consistente.

Adolescentes

“Os tempos que vim consultá-lo duraram meia hora. Parece-me tempo suficiente para atender adequadamente e dirimir todas as minhas dúvidas. O médico me tratou com calma, não se viu com pressa para atender os demais pacientes”.

E10_Mulher_19 anos_c / crianças_ Clínica 9

“Ele me explicou como eu tinha que fazer, em que dia e tudo [referindo-se aos exames laboratoriais]. Ele me deu alguns remédios. Ele me disse as vantagens e desvantagens, e quantas vezes eu tive que tomar e tudo isso”

E15_Mulher_16 anos_ sem filhos_ Clínica 1

"Os medicamentos foram o que me faltou, adesivos e métodos, alguns métodos que eles geralmente não têm"

E18_Mulher_18 anos_c / crianças_ Clínica 7

Pessoal de saúde

“A verdade é que faltam insumos [...] há quase um ano que não promovemos métodos anticoncepcionais, antes tínhamos algumas regras que traziam todos os métodos anticoncepcionais, agora a gente não tem, [...] às vezes os meninos vêm e pedem [materiais] como para a escola e eles emprestam [o material] para preencher as informações, mas a gente não tem sobre anticoncepcional, a gente não tem de IST, tem do que é o saúde integral do adolescente. Falta de métodos anticoncepcionais [...] a gente não tem adesivo em algumas unidades, em algumas unidades não tem mais DIU, DIU Mirena, DIU de cobre, não tem implante, tem alguns implantes que ficam retidos na farmácia porque [...] teve uma mudança de empresa e eles não têm autorização para usar, então não tem implante, aqui eu entendo que não tem bimestral, não tem adesivo anticoncepcional, temos falta”

E33_Psicóloga_Mulher_31 anos_ Clínica 7

Barreiras e facilitadores

Dimensiones	Adolescentes		Personal de salud	
	Barreras	Facilitadores	Barreras	Facilitadores
Equidad	No identificadas	Discursivamente equitativos, no se evidenciaron casos de trato diferenciado por alguna condición social, étnica o económica.	Dificultades organizacionales y administrativas	Son conscientes de que, en principio, las unidades tienen una política de cero rechazos
Accesibilidad	Necesidad de sacar cita, gasto de bolsillo en medicamentos, barreras por tipo de aseguramiento	No identificados	Barreras culturales, con base en prejuicios y creencias sociales arraigadas, por parte de los padres de los adolescentes, Pobre comprensión de la norma 047.	No identificados
Aceptabilidad	Retos excepcionales relacionados con la confidencialidad, largos tiempos de espera e instalaciones estructuralmente deficientes.	Generalmente, se ofrece al usuario confianza sobre la confidencialidad que se guardará con relación a la información compartida y la atención se oferta cuidando la privacidad.	No identificadas	La NOM047 es una herramienta útil para guiar la atención que se da a los adolescentes, facilitando la oferta de servicios aceptables.
Apropiados	Desconocimiento de los servicios que se prestan en las unidades de salud.	Servicios resolutivos a las necesidades de los adolescentes.	No identificadas	Las unidades cuentan con los servicios de salud necesarios para dar atención a los adolescentes.
Eficacia	Experiencias negativas respecto a la efectividad (servicios poco resolutivos)	Percepción de efectividad generalizada (tiempo adecuado destinado a la consulta, información sobre estudios de laboratorio)	Falta sistemática de insumos, reto central a la efectividad	Capacitaciones y NOM047 como herramientas de trabajo

Conclusões

Os resultados deste trabalho mostram a necessidade de:

- Desenvolver e fortalecer AAHS nos serviços de saúde e nas comunidades.
- Enfatizar as ações promocionais e a oferta de serviços de atenção integral e sem barreiras.
- Fortalecer o conhecimento e as habilidades do pessoal de saúde na atenção à saúde do adolescente.

Contacto:

Mtra. Midiam Ibañez-Cuevas - INSP
ciss12@insp.mx

Dra. Ileana Beatriz Heredia Pi
Ileana.Heredia@insp.mx

**Estudio financiado por: Consejo Nacional
de Ciencia y Tecnología. FOSISS/SALUD
2015-1-261230**

Obrigado!