



Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes

Código MG. GM. DDSS-AAIP. 230618

Versión: 01

Caja Costarricense de Seguro Social


Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Área de Atención Integral a las Personas

Programa de Atención Integral de Adolescentes

2018


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 2 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Médica
Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

***Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables
Para Personas Adolescentes***



2018

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 3 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

EQUIPO ELABORADOR: (ORDEN ALFABÉTICO)	Programa de Normalización de la Atención Integral a la Adolescencia <i>Dra. Nineth Alarcón Alba Dra. Janinna Balma Castillo Dr. Marco Díaz Alvarado Dr. Carlos Garita Arce Lic. Maynor Sequeira Solano Lic. Juan Carlos Umaña Rojas</i>	
EDICIÓN DEL DOCUMENTO:	<i>Junio de 2018</i>	
COLABORADORES: (ORDEN ALFABÉTICO)	<i>Comisión de Representantes de Clínicas, Hospitales y Regiones del Programa de Atención Integral a la Adolescencia</i>	
REVISADO POR:	<i>Dr. Raúl Sánchez Alfaro</i>	<i>DIRECTOR, DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</i>
APROBADO POR:	<i>Junta Directiva, acuerdo 7.203, 2 de Julio 2018</i>	<i>Caja Costarricense de Seguro Social</i>
FECHA DE EMISIÓN:	<i>2 de Julio de 2018</i>	
PRÓXIMA REVISIÓN:	<i>2 de Julio de 2021</i>	




	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 4 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Tabla de Contenidos

1. Presentación	6
2. Justificación	7
3. Referencias Normativas	11
4. Alcance y campo de aplicación	14
5. Objetivo General del Documento	14
6. Metodología de construcción del documento	14
7. Responsables	15
Cuadro 1. Unidades y su responsabilidad	15
8. Conceptos y definiciones fundamentales a tener en cuenta	17
9. Marco Referencial	22
Adolescencia	22
Desarrollo Adolescente	24
Construcción social de la salud en la Atención Integral de las y los adolescentes: vulnerabilidad y riesgo	28
Los servicios amigables en salud para población adolescente	29
Características de un servicio amigable	30
Enfoques rectores para servicios hospitalarios diferenciados para adolescentes	32
Principios rectores para la adecuación de servicios amigables para adolescentes	34
Objetivos de los servicios hospitalarios diferenciados y amigables para adolescentes	36
10. Caracterización de los Servicios Hospitalarios para Adolescentes	37
Algunas acciones generales a desarrollar por el Equipo Interdisciplinario	39
11. Características de la atención	39
12. Acceso a los servicios	40
Objetivo de la atención	41
13. Recursos requeridos	41
14. Recurso Humano	41

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 5 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

15. Competencias.....	41
16. Características deseables del personal del "Servicio Hospitalario Diferenciado para Adolescentes"	42
17. Dotación de Recurso Humano:.....	44
El Servicio para Adolescentes de Consulta Externa:	44
El Servicio de Hospitalización:	45
18. Infraestructura.....	46
19. Equipamiento Básico.....	51
En el Servicio de Consulta Externa:.....	51
En el Servicio de Hospitalización:	54
20. Oferta de Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Adolescentes.....	55
21. Servicios de Salud Amigables para Adolescentes en Áreas de Salud / Hospitales:.....	57
22. Trabajo en equipo interdisciplinario y coordinación entre niveles de atención e interinstitucionalmente	59
23. Áreas prioritarias de atención a las personas adolescentes.....	63
Otras funciones claves.....	64
24. Proceso de Atención	64
Proceso de Atención en Consulta Externa.....	65
25. Implementación del Servicio Hospitalario Diferenciado y Amigable para Personas Adolescentes.....	69
26. ANEXOS	73

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 6 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

1. Presentación

El Programa Atención Integral a la Adolescencia de la Caja Costarricense de Seguro Social, inició sus labores a finales del año 1989, como una iniciativa de la Junta Directiva para que se respondiera a las necesidades de la población adolescente que había sido invisibilizada en la institución y que presentaba una baja cobertura.


Se consideró que era la etapa más propicia dado la particularidad de la misma, para realizar labores de promoción de la salud y prevención de morbimortalidad en esta y otras etapas de la vida. Al inicio se hizo énfasis en la salud sexual y reproductiva, en especial en el primer nivel de atención con un énfasis en la reducción del embarazo en la adolescencia, así como en la prevención de las infecciones de transmisión sexual; áreas en las que se han tenido logros significativos. Pero luego, se avanzó a todos los aspectos en salud integral para la población adolescente de 10 a 19 años y 11 meses.

Por lo anterior, el sistema hospitalario en términos del diseño de Servicios Hospitalarios tanto de consulta externa como de internamiento de manera diferenciada y amigable a la adolescencia no se desarrolló de forma homogénea y con la profundidad que ameritaba. En la actualidad, se ha considerado que se debe avanzar para subsanar la necesidad de contar con servicios hospitalarios adecuados para la población adolescente, siguiendo la propuesta que promueve la Organización Mundial de la Salud, desde hace bastante tiempo de que diseñen y se implementen “Servicios Amigables y Diferenciados para Adolescentes”.

La Caja Costarricense de Seguro Social, respondiendo responsablemente a las necesidades de esta población tan vulnerable, ha elaborado el presente Manual de Gestión “Servicios Hospitalarios y Amigables para Personas Adolescentes” y que ha sido aprobado por la Junta Directiva de nuestra institución en la sesión del 25 de Junio de 2018, acta 7.203, sesión 8972, artículo 3.

Con gran satisfacción, a continuación presentamos este manual, esperamos que sea acogido con el interés que amerita y se instruye a todas las instancias involucradas a que estructuren Servicios Hospitalarios con una población con la que se ha tenido tanta deuda.

Dr. Fernando Llorca Castro
 Presidente Ejecutivo
 Caja Costarricense de Seguro Social

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 7 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

2. Justificación

La población adolescente de 10 a 19 años de edad, Según proyecciones del INEC para el año 2016, es de 776.397 y constituye el 16 % de la población total del país y se distribuye de la siguiente manera: 369.147 personas de 10 a 14 años y 407.250 de 15 a 19 años. En la población de 10 a 19 años, el total de hombres fue de 398.026 (51.26%) y el total de mujeres fue de 378.371 (48.73%).

Es importante destacar que Costa Rica aún se encuentra en el llamado “Bono demográfico”, lo que significa un aumento relativo de la población en edades activas, en relación a la población en edades de dependencia económica.


Según la Encuesta Nacional de Salud Sexual y Salud Reproductiva 2010, la mayoría de personas encuestadas señalaron haber iniciado las relaciones sexuales entre los 15 y 19 años de edad (60,2% hombres y 59,7% mujeres); sin embargo, se observó que los hombres iniciaron antes pues un 20,9% reportó su primera relación con penetración vaginal entre los 10 y 14 años, comparado con un 9,8% por parte de las mujeres. La edad promedio de inicio de relaciones sexuales en hombres fue 15,2 años y en mujeres, 15,8 años.

La Encuesta Nacional de Salud Sexual y Salud Reproductiva 2010, reportó que solamente el 2,1% de la población entre 15 y 19 años señaló que las y los profesionales de la CCSS era la fuente más importante de información con la que contaban sobre temas relacionados con la sexualidad. Además, solamente un 12.9 % de la población de 15 a 24 años han recibido información sobre métodos anticonceptivos, según la II Encuesta Nacional de Juventudes (2013)

En Costa Rica, la Encuesta Global de Salud Escolar 2009, refiere que el 59,5% de las y los estudiantes que participaron del estudio reportaron el uso de condón en su primera relación sexual, sin que se presentaran diferencias significativas entre hombres y mujeres (59,6% en hombres y 59,4% en mujeres).

Para el periodo 2002-2012, el Ministerio de Salud registró 224 casos de VIH en el grupo poblacional de 10 a 19 años (15 casos en el grupo de 10 a 14 años, y 205 casos en el grupo de 15 a 19 años). Entre hombres y mujeres no sobresale alguna diferencia significativa, ya que de estos casos 113 correspondían a hombres y 111 a mujeres. Para este mismo período, se registró 35 casos de SIDA en el grupo poblacional de 10 a 19 años (dos casos en el grupo de 10 a 14 años, y 33 casos en el grupo de 15 a 19 años), siendo que 14 casos correspondían a hombres y 21 a mujeres.

Con relación a la incidencia de Infecciones de Transmisión Sexual, se reporta en el Plan Estratégico Nacional de Salud de las Personas Adolescentes (PENSPA), que el grupo de personas entre 10 y 19 años representó el 7% de los casos de sífilis, con una mayor

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 8 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

incidencia en el sexo femenino que en el masculino (un total de 105 casos, 71 casos en mujeres, 34 casos de hombres), la tasa en mujeres es más del doble que en el caso de los varones (17,25/100.000 en niñas y adolescentes y 7,82 en niños y adolescentes). Además, reporta que el 13,2% de los casos de chancro, el 7,8% de los casos de uretritis sin especificar, 11,1% de los casos de gonorrea y el 12,3% de las infecciones de transmisión sexual sin especificar ocurrieron en personas de este rango de edad.


Según el INEC, el total de nacimientos para el 2014 en Costa Rica fue 71.793. En madres entre los 10 y 19 años fue de 12.506, de los cuales 509 fueron en menores de 15 años y 11.997 entre 15 y 19 años. De los nacimientos totales, el 17.4% son registrados de madres adolescentes y solo el 2.2% son registrados de padres adolescentes. De los nacimientos de madres adolescentes, aproximadamente el 13% es reportado de padres adolescentes. En Costa Rica para el 2010, según el documento de Indicadores de Género y Salud (2010) realizado por varias instituciones del país, se registra que el número de suicidios en personas de 10 a 19 correspondió a un total de 19 personas, de los cuales 2 fueron mujeres y 17 hombres (INEC, 2011). Mientras que para el 2011 está cifra aumentó, convirtiéndose en 37 personas dentro de este mismo grupo de edad (MINSA, 2011).

En el 2011, la mortalidad en general para la población adolescente entre 10 y 19 años fue de 343 personas, de las cuales 229 fueron hombres y 114 fueron mujeres (MINSA, 2011). Para el 2009, las principales causas de muerte en adolescentes de 13 a los 17 años, fueron: cáncer, accidentes de tránsito, otros accidentes, homicidios y suicidios (EHPM, 2009). En Costa Rica para el 2010, el número de homicidios en personas de 10 a 19 correspondió a un total de 48 personas, de los cuales 6 fueron mujeres y 42 hombres. Las principales razones de estos homicidios fueron: agresión con disparo de otras armas de fuego y las no especificadas, agresión con objeto cortante, y agresión por ahorcamiento, estrangulamiento y sofocación (INEC, 2011). Asimismo, en el 2011 esta cantidad fue de 58 personas para este mismo grupo de edad (INEC, 2011).

En cuanto a violencia intrafamiliar para personas entre 10 y 19 años, el número de casos en el 2010 correspondió a 1.921, de los cuales 1.488 eran mujeres y 433 hombres (INEC, 2011). Con respecto a las personas entre 15 y 35 años que han vivido situaciones de violencia física, verbal o psicológica, el 45,7% menciona que le han gritado vulgaridades (con mayor incidencia en mujeres), mientras que el 39,8% dicen haber recibido miradas obscenas alguna vez. Las dos anteriores corresponden a las principales situaciones de violencia recibidas.

Asimismo, con respecto a este mismo grupo de edad, reportan haber sufrido acoso sexual un 4,4% de las personas, han sido personas abusadas sexualmente un 2,8% y han sufrido alguna violación el 1,7% (Consejo de la Persona Joven, 2013).

En la encuesta realizada por el IAFA (2012) a estudiantes de educación secundaria, el 8,8% de los hombres y un 8,1% de las mujeres manifiestan la experiencia de haber recibido

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 9 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

agresiones físicas¹ en los últimos 12 meses anteriores a la encuesta, en términos absolutos representan cerca de un total de 26.640 estudiantes.

En la encuesta realizada por el Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia sobre consumo de drogas en población de educación secundaria (centrada en los grupos de edad: 14 años o menos, de 15 a 16 años, y 17 años y más), se indica que la edad promedio en el inicio del consumo de bebidas alcohólicas para la población encuestada fue de 13 años, tanto para hombres como para mujeres (IAFA, 2012).


En la encuesta de IAFA (2013), un 23% de las y los estudiantes indicaron haber fumado alguna vez en la vida, y la prevalencia de consumo en el último año corresponde a un 10,3%. En el caso de los hombres, presentan una prevalencia de consumo de tabaco más alta que las mujeres (7,5% y 5% respectivamente).

Como bien lo indica la encuesta del IAFA (2012), el consumo experimental de alguna sustancia de producción o comercialización restringida (esencialmente marihuana), tuvo lugar en unos 56 mil estudiantes, de los cuales 33 mil fueron hombres y 23 mil mujeres.

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) ha cubierto las necesidades de salud de la población del país para todos los grupos poblacionales; sin embargo tomando en cuenta las particulares de cada grupo etario, lo ha llevado a cabo en la niñez, población adulta y persona adulta mayor. De esta forma, la estructura institucional ha excluido en su diseño las particularidades de la población adolescente, siendo así que a nivel hospitalario son distribuidos las personas adolescentes en los servicios de pediatría o en los servicios de medicina interna, los cuales no son necesariamente amigables, dado que su diseño, funcionalidad y personal a cargo tienen como objetivo atender las necesidades de otros grupos etarios.


En el país existe un amplio marco jurídico que obliga a cada una de las instituciones públicas no solo a reconocer las particularidades de la población adolescente, sino también a incorporar acciones específicas que den respuesta a las necesidades y derechos de esta población. Al respecto, la CCSS ha incorporado en el Plan Estratégico Institucional el enfoque de prestación de servicios centrado en las personas, donde se reconoce las particularidades y necesidades de cada grupo poblacional, por lo que ha emitido normativas específicas para que se cumplan las obligaciones institucionales establecidas en este marco para las personas adolescentes, por parte de la red de servicios institucionales.

¹En dicha encuesta, se definió para las y los estudiantes de la siguiente manera: *Se produce agresión física cuando una o varias personas golpean a alguien o cuando una o varias personas hieren a otra con un arma (como un palo, un cuchillo, un arma de fuego u otra).* (IAFA, 2013).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 10 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

En el marco de este contexto, se presenta la propuesta de “Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes”, como una respuesta institucional organizada para atender las necesidades de salud de la población, considerando las condiciones psicosociales, culturales, biológicas y de accesibilidad a los servicios, para ofrecer al usuario una atención integral con calidez y calidad basada en la evidencia. También plantea estrategias para la atención diferenciada de las personas adolescentes con el ofrecimiento de servicios que llenen las necesidades en salud particulares de la población adolescente, cumpliendo con criterios de calidad y amigabilidad de acuerdo a la evidencia y experiencia nacional e internacional, que se ajusten a las necesidades y particularidades de las y los adolescentes según su proceso de crecimiento y desarrollo en su contexto familiar, comunitario y socioeconómico específico.

Con lo anterior, se busca la generación de nuevos paradigmas no médico-centristas ni adulto-centristas, que posibiliten la participación activa de las personas adolescentes en todo el proceso de construcción de la salud, desde la planificación hasta la prestación de los servicios, así como el fortalecimiento de la salud integral, con énfasis en la promoción de la salud y en la prevención de las enfermedades y situaciones de riesgo.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 11 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


3. Referencias Normativas

Existe un amplio marco jurídico a nivel internacional y nacional, así como normativa institucional que respalda la prestación de servicios de salud diferenciados para personas adolescentes, que respondan a las particularidades, los derechos y las necesidades de salud de este grupo poblacional.


En primer lugar el derecho a la salud se contempla en diferentes instrumentos jurídicos, como convenciones internacionales, la Constitución Política de Costa Rica y muchas leyes específicas, las cuales establecen la necesidad de garantizar a la población de del país, incluyendo a las personas adolescentes el acceso a los servicios de salud, libre de todo tipo de discriminación.

A continuación se presenta el cuadro que recopila diferentes instrumentos jurídicos que respaldan la propuesta de Espacios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes en todos los establecimientos de salud, es decir tanto en Hospitales como en Áreas de Salud de todos los niveles de atención.


Tipo de Instrumentos	Nombre del instrumento y fecha
Internacionales	Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948
	Declaración sobre los Derechos del Niño, 1959
	Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969
	Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966, ratificado y adoptado por Costa Rica en 1976
	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), 1979, ratificada por Costa Rica en 1984
	Convención sobre los Derechos del Niño, 1989
	Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem do Pará), 1994, ratificada por Costa Rica en 1995
	Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, 1995
	Declaración de Panamá, 2000
	Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, 2001

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 12 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

	Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2007
Leyes nacionales	<p>Constitución Política de Costa Rica, 1949</p> <p>Ley N° 5395 Ley General de Salud, 1984</p> <p>Ley N° 5476, Código de Familia, 1974</p> <p>Ley N° 7184 Convención sobre los Derechos del Niño, 1989, ratificada y adoptada por Costa Rica en 1990</p> <p>Ley N° 7735 Ley General de Protección a la Madre Adolescente, 1998 y modificada a partir de la Ley N°8312 del año 2002</p> <p>Ley N° 7739 Código de Niñez y Adolescencia (CNA), 1998</p> <p>Ley N° 7771 Ley General sobre el VIH/Sida, 1998</p> <p>Ley N° 8101 Ley de paternidad responsable, 2001</p> <p>Ley N° 8239 Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Pública y Privada, 2002</p> <p>Ley N° 8261 Ley General de la Persona Joven, 2002</p> <p>Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 2005</p> <p>Ley N° 7899 Ley contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad, 1999</p> <p>Ley N° 3261 Reglamento de la Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, 2005</p> <p>Ley N° 8590 Para el fortalecimiento de la lucha contra la explotación sexual de las personas menores de edad, 2007</p> <p>Ley N° 8612 Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes, 2007</p>
Decretos Ejecutivos	<p>N° 13032-P-SPPS Código de Moral Ética, 1981</p> <p>N° 27913-S Decreto sobre Salud y Derechos Reproductivos y Sexuales, 1999</p> <p>N° 39088-S Norma Nacional para la atención integral de la salud de las personas adolescentes: componente de salud sexual y salud reproductiva, 7 de Abril 2015.</p>
Políticas	<p>Política Nacional de VIH y Sida 2007-2015</p> <p>Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género 2007-2017</p>

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 13 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

	<p>Política del Sector Salud para la Atención de los Problemas Derivados del Consumo de Alcohol, Tabaco y otras drogas en Costa Rica (2008)</p> <p>Política Nacional de Niñez y la Adolescencia 2009-2021</p> <p>Política Pública de la Persona Joven (2010)</p> <p>Política Institucional de Igualdad y Equidad de Género 2010-2020 (CCSS)</p> <p>Política Nacional de Sexualidad 2010-2021</p> <p>Política Nacional de Salud 2011-2021</p> <p>Política Institucional de Atención Integral a la Adolescencia 2018</p>
Planes	<p>Plan Nacional de Salud 2010-2021</p> <p>Plan Estratégico Nacional de Salud de las Personas Adolescentes 2010-2018 (PENSPA)</p> <p>Plan Estratégico Nacional (PEN) VIH y sida 2011-2015.</p> <p>Plan de Acción Consejo Interinstitucional de Atención Madre Adolescente (2012-2016)</p> <p>Plan Estratégico Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social 2015 – 2018, Para el fortalecimiento de la equidad y sostenibilidad</p>
Normativa Institucional	<p>Manual de Atención Integral del Embarazo, la Maternidad y la Paternidad en la Adolescencia (CCSS - 2002).</p> <p>Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual en Edad Joven y Adulta (CCSS y otras instituciones - 2011).</p> <p>Guía de Atención de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Abuso (CCSS – 2012).</p> <p>Declaración de Acción Nacional para la Ampliación de la Oferta Anticonceptiva y la Promoción al Acceso Universal al Condón Femenino, 9 de Diciembre 2014.</p> <p>Lineamiento para el Cumplimiento del Código de Niñez y la Adolescencia - L.GM-DDSS-AAIP-1912-14</p> <p>Lineamiento para la extensión de cobertura y acceso al condón masculino en poblaciones usuarias de los servicios de salud de la CCSS2015</p> <p>Lineamiento para la consejería y prescripción de métodos anticonceptivos y de protección como parte de la atención integral de</p>

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 14 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

salud a personas adolescentes de 10 a 19 años de edad, GM-DDSS-MDD-6578-16.

4. Alcance y campo de aplicación

El presente Manual de Gestión corresponde a un documento de normalización técnica, para orientar y regular el funcionamiento de los *Espacios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes*, en la red hospitalaria de la CCSS. Está dirigido al personal de salud que presta servicios en la red hospitalaria institucional, tanto en consulta externa como en internamiento y en otras modalidades hospitalarias.

5. Objetivo General del Documento


Definir la distribución de la oferta sanitaria para producir servicios de salud amigables en respuesta a las necesidades y requerimientos de la población adolescente en los servicios de hospitalización, consulta externa y otras modalidades de atención hospitalaria existentes en cada centro de la red hospitalaria institucional

6. Metodología de construcción del documento

La elaboración de este Manual estuvo a cargo del Programa de Atención Integral a la Adolescencia, conducido por el equipo del nivel central, Programa de Normalización de la Atención de Adolescentes, y construido en conjunto con la Comisión de Representantes de Clínicas, Hospitales y Regiones del PAIA, durante el año 2016.

Para su elaboración se desarrolló mediante un proceso de construcción por etapas:

1. Etapa diagnóstica que comprendió la revisión de: a) marco jurídico del país, b) las políticas y planes nacionales identificando los mandatos específicos para la prestación de servicios de salud a la población adolescente, y c) la normativa institucional vigente para este grupo poblacional.
2. Revisión de buenas prácticas de atención hospitalaria diferenciada para adolescentes a nivel internacional, especialmente de países latinoamericanos.
3. Identificación y revisión de buenas prácticas institucionales de diferentes hospitales del país.
4. Aportes técnicos brindados por representantes de Áreas de Salud, Hospitales y regiones tanto a nivel disciplinar (Medicina, Psicología, Trabajo Social y Nutrición) como por equipos de trabajo interdisciplinario.
5. Elaboración de un documento borrador con los insumos previamente mencionados.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 15 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


6. Consulta técnica a representantes de Áreas de Salud, hospitales (Equipos de Transición y de Adolescentes) y de Coordinaciones Nacionales de Trabajo Social y Enfermería.

7. Responsables

A continuación se muestran las unidades vinculadas con la ejecución del presente Manual de Gestión y los puestos que tienen responsabilidad directa (aplicación de la instrucción de trabajo) o indirecta (supervisión y regulación vinculada con la aplicación de la instrucción de trabajo) en su ejecución. (Ver Cuadro 1)

Cuadro 1. Unidades y su responsabilidad

Unidades y puestos de trabajo	Responsabilidad
Presidencia Ejecutiva	Dotar de los recursos necesarios para el funcionamiento Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes
Gerencia Médica	Gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento de los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes
Dirección de Red de Servicios de Salud	Instruir y gestionar el proceso de atención y funcionamiento de los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes
Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	Regular, normalizar y supervisar el funcionamiento de los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes en la Red de Servicios de Salud de la CCSS
Área de Atención Integral a las Personas	Es responsable de administrar las actividades sustantivas para el soporte técnico, la asesoría, la evaluación de los servicios que favorezcan la articulación de la gestión sustantiva del primer, del segundo y del tercer nivel de atención, a efecto de establecer las políticas, la normativa técnica, los indicadores, los proyectos, las estrategias y los protocolos para la atención directa a las personas en la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud de la población ¹ , incluyendo la atención brindada por los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 16 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Área de Regulación y Sistematización del Diagnóstico y el Tratamiento	Define y divulga las estrategias, normas, los protocolos funcionales y asesora a los diversos establecimientos de salud en las disciplinas de Enfermería, Nutrición, Trabajo Social, Psicología, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia. Establece indicadores cualitativos y cuantitativos e instrumentos técnicos de operación para lograr la optimización de los servicios, en el ámbito institucional, con base en la normativa técnica emitida por la DDSS ² .
Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes.	Ejecución de las intervenciones y los procedimientos descritos en el presente Manual de Gestión en los Hospitales de la Red de Servicios de Salud de la CCSS.
Dirección Regional de Servicios de Salud	Supervisión técnica, capacitación, evaluación y seguimiento del funcionamiento de los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes
Dirección Médica del Establecimiento de Salud	Dotación de infraestructura y otros insumos requeridos para el funcionamiento de los Espacios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes.

FUENTE: CCSS.DDSS.2015

¹ CCSS. Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración Organizacional de la Gerencia Médica y la elaboración de los Manuales de Organización específicos de los Direcciones adscritas. Costa Rica. 2008

² Modificado de: CCSS. Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración Organizacional de la Gerencia Médica y la elaboración de los Manuales de Organización específicos de los Direcciones adscritas. Costa Rica. 2008

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 17 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

8. Conceptos y definiciones fundamentales a tener en cuenta.

Salud integral: Comprende el bienestar físico, mental y social de los jóvenes simultáneamente con su desarrollo educativo y la adecuada participación en las actividades de la comunidad, acorde a su cultura y el desarrollo de su máxima potencialidad (OMS).

Atención Interdisciplinaria: “Interacción de profesionales de distintas áreas de la Salud que, con un objetivo común y compromiso personal, enfocan desde diferentes ópticas un problema complejo”.

Intersectorialidad: Articulación de varios sectores, de una planificación estratégica e instrumentos compartidos con educación, trabajo, justicia, deportes, etc., para lograr la atención integral.

Enfoque de riesgo: Estrategias utilizadas para determinar las necesidades en los grupos de población, las prioridades de salud y las acciones que promuevan los efectos de factores protectores y disminuyan los de riesgo.

Aparecen nuevos conceptos como:

Vulnerabilidad: posibilidad que se produzca un riesgo o daño


Factor de riesgo: cualquier circunstancia de naturaleza biológica, psicológica o social detectable en un individuo, familia, o comunidad que “señala” una mayor probabilidad de sufrir un daño. KORIN, D. El porqué de la interdisciplina en los equipos de salud. Educación a Distancia en Salud del Adolescente. Buenos Aires: EDISA, 1997, 7: 79-97

Factores protectores: características de un individuo, familia, o comunidad que favorecen el desarrollo humano, mantener la salud o recuperarla contrarrestando sus posibles efectos

Comportamientos de riesgo: alteraciones de la conducta o actuaciones repetidas que pueden comprometer el desarrollo bio-psico-social de los individuos.

Oportunidad perdida: “Toda circunstancia en que una persona tiene contacto o acude a un establecimiento de salud y no recibe las acciones integrales de salud que le corresponden de acuerdo a las normas vigentes, según grupo etario, género y/o condiciones de riesgo”. (OMS).

Acceso a los servicios de salud: Se refiere al proceso mediante el cual se logra satisfacer una necesidad relacionada con la salud de un individuo o una comunidad, el cual involucra el deseo de buscar atención en salud, la iniciativa por buscarla, por tenerla y por continuar con esa atención, bien sea en términos del diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación, la prevención o la promoción.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 18 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Es el grado por el cual individuos pueden ejercer su derecho para acceder y recibir atención y servicios del sistema de atención de salud, los factores que influyen en esta capacidad incluyen consideraciones geográficas, arquitectónicas, de transporte y financieras, entre otras (Plan Nacional de Salud 2010-2020).


Atención diferenciada para adolescentes: Hace referencia a una modalidad de atención que permita atender las necesidades de salud de la población adolescente, tomando en cuenta sus particularidades y condiciones de accesibilidad a los servicios, para ofrecer una atención integral con calidez y calidad basada en la evidencia (CCSS, 2009). La atención debe ser diferenciada de acuerdo a la edad de las personas adolescentes, su género, lugar de procedencia, cultura y otras particularidades especiales.

Atención integral de la salud: Se refiere al abordaje integral del proceso salud-enfermedad que responda al concepto de salud como proceso de construcción social, y a los problemas y necesidades de salud de la población. Incluye actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, atención de la morbilidad y de las condiciones especiales relacionadas con la salud sexual y reproductiva, con énfasis en las dos primeras. Se considera la persona como sujeto de derechos que requieren atención personalizada, que tome en cuenta el contexto familiar y el comunitario, tanto en aspectos físicos como psicosociales. El enfoque incluye aspectos bio-psico-sociales-espirituales y ecológicos, que requiere del trabajo en equipo interdisciplinario, idealmente transdisciplinario, y el abordaje intersectorial (Plan Nacional de Salud 2010-2020)

Calidad de atención en salud: Atención brindada en servicios de salud oportunos, continuos, humanizados, eficaces, efectivos y eficientes. Incluye los aspectos técnico-científicos, interpersonales y de las instalaciones, que en interacción generan satisfacción del personal y de las necesidades en salud de personas y grupos sociales. Conlleva la capacidad crítica y la búsqueda permanente de la excelencia de los servicios, por parte de todos los actores, para buscar los mayores beneficios y disminuir al mínimo los riesgos (Plan Nacional de Salud 2010-2021).

Los servicios de salud de calidad para adolescentes reflejan sus necesidades y demandas, así como sus expectativas y experiencias en materia de servicios de salud, y tienen por objeto cerrar la brecha que existe entre la oferta y la demanda de servicios creada por las diferentes perspectivas de proveedores, planificadores y personas adolescentes (OPS, 2004).

Calidez: Actitud de escucha, respeto, solidaridad y tolerancia que promueve un trato digno a las personas atendidas en los servicios de salud (Revista de Ciencias Administrativas y Financieras, CENDEISS).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 19 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


Confidencialidad: Es el deber de guardar el secreto profesional. Implica que todo funcionario o funcionaria de los servicios de salud que obtengan información acerca de la salud o la vida privada de las y los adolescentes, de manera directa o indirecta, explícita o implícita, tienen el deber de disponer de todos los medios para que dicha información no sea divulgada y la prohibición de usarla en provecho propio. Es un valor y una práctica fundamental para hacer amigable un servicio dirigido a adolescentes.

Implica también que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias (Ley Derechos y Deberes de las personas Usuarías de los Servicios No. 8239) o cuando la información pueda acarrear daño al paciente, a terceros o por imperio legal (Código de Moral Ética, Decreto Ejecutivo N° 13032-P-SPPS del 15 de octubre de 1981).

Derechos reproductivos: Abarcan ciertos derechos humanos que ya están reconocidos en las leyes nacionales, en los documentos internacionales de derechos humanos y en otros documentos pertinentes de las Naciones Unidas, aprobados por consenso y ratificados por el país. Esos derechos se basan en el reconocimiento del derecho básico de todas las parejas e individuos a decidir libre y responsablemente el número de hijos, el espaciamiento de los nacimientos y el intervalo entre éstos y, a, disponer de la información y de los medios para ello y el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva. También incluye su derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción sin sufrir discriminación, coacciones ni violencia, de conformidad con lo establecido en los documentos de derechos humanos (Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo Programa de Acción, párrafo 7.3).

Derechos sexuales: El derecho de toda mujer y hombre a tener control sobre las cuestiones relativas a su sexualidad, incluida su salud sexual y decidir libremente respecto de esas cuestiones, sin verse sujeta/o a coerción, discriminación y violencia. Las relaciones igualitarias entre la mujer y el hombre respecto de las relaciones sexuales y la reproducción, incluido el pleno respeto de la integridad de la persona, exigen el respeto y consentimiento recíproco y la voluntad de asumir conjuntamente la responsabilidad de las consecuencias del comportamiento sexual (Adaptado de la Conferencia Mundial de la Mujer, párrafo 96).

Determinantes sociales de la salud: Son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas. Los determinantes sociales de la salud explican la mayor parte de las inequidades sanitarias, esto es, de las diferencias injustas y evitables observadas en y entre los países en lo que respecta a la situación sanitaria (OMS).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 20 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Equidad en salud: Atención a personas y grupos poblacionales según sus necesidades particulares, de manera que haya una distribución justa de recursos, bienes, servicios, e información. Busca disminuir las brechas en salud que son evitables e injustas; implica la incorporación del enfoque de riesgo tanto a nivel individual como colectivo, dado que las condiciones de vida generan distintas necesidades de salud; lo que implica la intervención sobre los factores de riesgo y la promoción y el fortalecimiento de los factores protectores de la salud (Plan Nacional de Salud, 2010-2020).


Participación activa de las personas adolescentes: Significa la intervención de la población adolescente en forma individual u organizada en la toma de decisiones, asumiendo de manera libre y consciente el ejercicio de sus derechos y responsabilidades en la salud personal, familiar y comunitaria, en el marco del enfoque de promoción de la salud (Care Perú, 2002).

Privacidad: La privacidad es parte fundamental del respeto a la dignidad humana, así como de los derechos a la integridad física, la libertad y la seguridad de la persona. Los Estados deben respetar en forma estricta el derecho a la privacidad y la confidencialidad, que comprende la consulta y la consejería en temas de salud. El personal de los servicios de salud tiene la obligación de observar la confidencialidad de la información médica relativa a los adolescentes. Esa información solo puede ser revelada con el consentimiento del adolescente o en las mismas situaciones en que se permite la excepción a la confidencialidad para los adultos (Comité de los Derechos del Niño, 2003, párr. 11).

Los servicios destinados a adolescentes deben respetar la privacidad de sus consultas. Lo anterior incluye por lo menos: la adecuación de espacios en las instituciones; la creación de condiciones para garantizar la privacidad de la información solicitada por adolescentes y aquella que se consigne en la historia clínica; la capacitación e información a empleados(as) de las instituciones para que conozcan sus obligaciones de respeto de la privacidad de la información (OPS, 2005).

Riesgo: Condición social, económica, biológica ambiental, que está asociada con un incremento en la posibilidad o susceptibilidad de una enfermedad o daño en la salud (OPS).

Se refiere a la probabilidad de que acontezca un hecho indeseado que afecta la salud de una persona o de un grupo (Donas, 2001) o a la probabilidad de que la presencia de una o más características o factores incremente la aparición de consecuencias adversas para la salud, el proyecto de vida, la supervivencia personal o de otros (Krauskopf, 1995).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 21 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Salud Sexual: Estado de bienestar físico, psíquico, emocional y social en relación a la sexualidad; no es solamente la ausencia de enfermedad, disfunción o debilidad. La salud sexual requiere un enfoque respetuoso y positivo hacia la sexualidad y las relaciones sexuales, así como hacia la posibilidad de tener relaciones sexuales placenteras y seguras, libres de coerción, discriminación y violencia. Para poder alcanzar y mantener la salud sexual, los derechos sexuales de todas las personas deben ser respetados, protegidos y satisfechos (World Association For Sexology). El objetivo de la salud sexual es el desarrollo de la vida y de las relaciones personales y no meramente el asesoramiento en materia de reproducción y enfermedades de transmisión sexual (UNFPA). Una conducta sexual saludable implica una madurez psicológica y cognitiva que permite a la persona tomar decisiones que no coloquen en riesgo su salud (OPS, 2005)


Salud Reproductiva: Estado general de bienestar físico, mental y social y no de mera ausencia de enfermedad o dolencia, en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo y sus funciones y procesos. Entraña además la capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria y sin riesgos, y de procrear, y la libertad para decidir hacerlo o no hacerlo, cuándo y con qué frecuencia (UNFPA).

Servicio amigable: Se definen como aquellos servicios en los cuales adolescentes y jóvenes encuentran oportunidades de salud agradables, cualquiera que sea su demanda, para ellos(as) y sus familias, gracias al vínculo que se establece entre usuarios y usuarias con el proveedor de salud, y por la calidad de sus intervenciones (Moreno y otros, 2008).

Significa servicios diseñados para adolescentes y jóvenes, que tengan en cuenta sus necesidades específicas en salud, entiendan sus formas de vida y su modo de vincularse socialmente, además de que se encuentren libres de obstáculos que los servicios tradicionales han presentado (Berner y otros, 2009).

Subsistema Local de Protección (SSLP): Estrategia local de reorganización social que posibilita las acciones planificadas, articuladas e integrales de las instituciones públicas, organizaciones sociales y comunales, empresa privada, organizaciones no gubernamentales, con la participación de niños, niñas y adolescentes para garantizar los derechos de esta población en cada distrito o cantón.

Sistema de Producción Social de la Salud: Conjunto interrelacionado de entes que impactan de manera significativa sobre determinantes de la salud en las dimensiones socio-económicas y culturales, ambientales, biológicas y de servicios de salud (Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 22 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Construcción Social de la Salud: “La salud tanto en su concepción individual como colectiva es producto de complejas interacciones entre procesos biológicos, ecológicos, culturales y económico-sociales que se dan en la sociedad. Por lo tanto está determinada por la estructura y dinámica de la sociedad, por el grado de desarrollo de sus fuerzas productivas, por el tipo de relaciones sociales que establece, por el modelo económico, por la organización del Estado y por las condiciones en que la sociedad se desarrolla”.²


9. Marco Referencial

Adolescencia³

La adolescencia es el momento vital ubicado **entre los 10 años de edad y los 19 años y 11 meses** (OMS), siendo un proceso integral, continuo, dinámico y permanente de crecimiento y desarrollo humano, de cambio, con metas y tareas específicas que trascienden la dimensión biológica.

² La definición está tomada de OPS-OMS: Planificación local participativa. Metodologías para la Promoción de la Salud en América Latina y el Caribe. Serie PALTEX, Canadá, 1999.

³ Adaptado del documento “Bases Programáticas del Programa de Atención Integral a la Adolescencia” (CCSS, 2005).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 23 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Krauskopf (1997) la define así:

El período crucial del ciclo vital en que los individuos toman una nueva dirección en su desarrollo, alcanzan su madurez sexual, se apoyan en los recursos psicológicos y sociales que obtuvieron en su crecimiento previo, asumen para sí las funciones que les permiten elaborar su identidad y plantearse un proyecto de vida propia.


Así, la adolescencia encierra, además de **cambios físicos** tales como el crecimiento músculo esquelético y la maduración sexual con la aparición de la capacidad reproductiva, aspectos centrales de **desarrollo psicológico y social** tales como: la integración de un cuerpo que ha cambiado, que provoca un nuevo esquema o imagen corporal con el progresivo dominio y control de funciones que se agregan a su cuerpo; la revisión y definición de la propia identidad en todos sus ámbitos (referidos a las dimensiones sexual, vocacional, ética y moral, cognoscitiva, ideológica y relacional); la culminación del proceso de separación-individuación y el abandono de las formas en que se relacionaban con su la familia, así como la consolidación de su autonomía; la construcción de las bases para los posibles proyectos de vida y la consolidación de sus capacidades reflexivas, críticas y creativas.

Desde esta perspectiva se hace necesario señalar que, en el proceso de separación-individuación de su familia, él y la adolescente encuentra en el **grupo de pares** un lugar natural y protegido, en donde puede elaborar los diferentes duelos, por los cambios implicados en su proceso de cambio (como por ejemplo la pérdida del cuerpo infantil y la pérdida de la fantasía infantil de las figuras parentales), así como renegociar y reestructurar sus relaciones con el núcleo familiar. Es también con el grupo de pares donde el o la adolescente, experimenta y ensaya conductas que le permiten prepararse progresivamente para ingresar en la etapa adulta.

Ello muestra que la adolescencia no es momento que se vive abstractamente, todo lo contrario, en ella confluyen elementos relativos a las vivencias personales, las demandas de su entorno social y familiar, la condición por género (construcciones y vivencias de las feminidades y las masculinidades), lo político y lo económico.

En este sentido, una perspectiva que tiene por fin el Desarrollo Humano impone la necesidad de visualizar además al y a la adolescente en el contexto de los distintos ámbitos en los que se desenvuelven: la familia, el grupo de pares, el entorno comunitario, político y cultural, el centro educativo y el lugar de empleo.

Es por ello que, desde el Programa de Atención Integral a la Adolescencia, se plantea que **no existe un modelo o referente único de la persona adolescente**, lo que remite a la

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 24 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

necesidad de visualizar diferentes formas de vivir la adolescencia, hablando entonces de adolescencias.

Partiendo de ello, la atención integral de esta población, brindada a personas entre los 10 años y 19 años con 11 meses⁴ -como política institucional- parte de un **paradigma positivo de la adolescencia**, desde el cual se reconoce a las y los adolescentes como sujetos de derechos con potencialidades para ser protagonistas en su propio desarrollo, el de su familia y el de su comunidad.

Esta perspectiva se opone, en consecuencia, a pensar en la adolescencia desde las patologías sociales o la morbimortalidad y busca asumir un enfoque de Desarrollo Humano y Promoción de la Salud, traduciendo las crisis en oportunidades que posibilitan y potencian el cambio y el desarrollo.

Por ello, se considera necesario construir y desarrollar, permanente e incesantemente, estrategias diversas y específicas para atender desde su particularidad, los distintos sectores poblacionales de adolescentes y jóvenes: hombres, mujeres, residentes/as de zona urbana, residentes/as de zona rural, escolarizadas/os, no escolarizadas/os, trabajadoras/es, migrantes, indígenas, campesinas/os, etc.

Desarrollo Adolescente

El desarrollo humano comprende todo un proceso simultáneo de cambios que posibilitan el crecimiento y la interacción de la persona con sus contextos geográfico, sociocultural, económico e histórico durante todo el curso de la vida, desde el nacimiento hasta la muerte. Involucra la integralidad de la persona, abarcando las diferentes áreas del desarrollo:

Corporal: refiere a los cambios físicos (peso, talla, estado nutricional, entre otros).

Social: comprende las relaciones con otras personas.

Emocional: implica los procesos individuales que tienen que ver con afecto, motivación, identidad y autonomía.

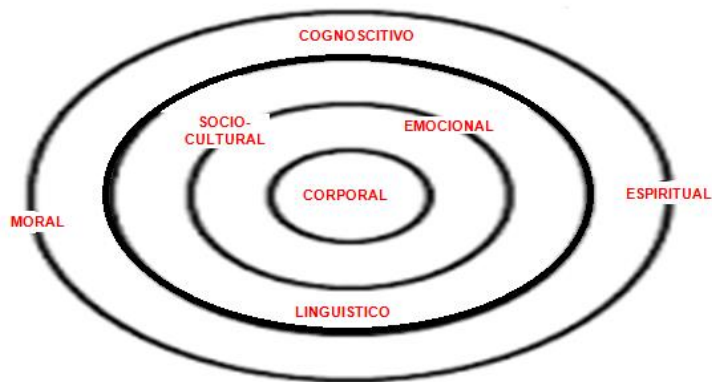
Cognoscitivo: se relaciona con el desarrollo de la inteligencia (establecimiento de relaciones, descubrimiento y exploración, formulación de preguntas y transformación de objetos).

Lingüístico: refiere a los procesos de construcción del lenguaje.

⁴ Con ello se trasciende el parámetro de adolescencia y juventud (planteado por la Ley de la Persona Joven, cuyo inicio lo marca desde los 12 años) y el de minoridad (expuesta en la Ley de la Niñez y la Adolescencia, cuyo final lo delimita en los 18 años).

Moral: proceso de internalización de convenciones sociales (reglas, normas, creencias).


ÁREAS DEL DESARROLLO HUMANO



Es así que la adolescencia es una etapa del curso de la vida caracterizada por grandes cambios biológicos, psicológicos y en las relaciones sociales e interpersonales, siendo un momento clave en el proceso del desarrollo humano. Por lo anterior, las personas adolescentes conforman un grupo poblacional especialmente sensible a los cambios sociales y económicos que van determinando sus oportunidades de desarrollo. Estas oportunidades no se distribuyen de manera homogénea en la sociedad y son definidas por los contextos y condiciones de vida en que se desenvuelven las personas, teniendo esto un peso determinante en sus perfiles de salud.

En la adolescencia se pueden diferenciar tres sub-etapas con características y necesidades diferentes: adolescencia temprana (entre los 10 y los 13 años), adolescencia media (14 a 16 años) y adolescencia tardía (17 a 19 años). Estos subgrupos no son homogéneos, existen diferencias entre hombres y mujeres, adolescentes rurales o urbanos, grupos étnicos y según condiciones de vida, por lo que es fundamental tomar en cuenta y respetar la diversidad de manifestaciones de la adolescencia.

DESARROLLO FÍSICO E IMAGEN CORPORAL		
Adolescencia temprana o inicial (10 a 13 años)	Adolescencia Media (14 a 16 años)	Adolescencia Tardía (17 a 19 años)
<ul style="list-style-type: none"> ● Aumenta la velocidad de crecimiento, desarmonía física y descoordinación motora. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecimiento de la armonía corporal y coordinación motora. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo puberal completo.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 26 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


<ul style="list-style-type: none"> ● Aparecen caracteres sexuales secundarios y en las mujeres la menarquía. ● Preocupación por los cambios físicos puberales, inseguridad respecto a su apariencia física. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Preocupación por ser físicamente más atractivo/a. ● En hombres: espermaquía, aumento de vello corporal, cambio de voz, aumento de masa muscular. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aceptación de los cambios corporales y de la imagen corporal.
---	---	---

Fuente: Manual Técnico y de Procedimientos

DESARROLLO INTELECTUAL		
Adolescencia temprana o inicial (10 a 13 años)	Adolescencia Media (14 a 16 años)	Adolescencia Tardía (17 a 19 años)
<ul style="list-style-type: none"> ● Inicio del cambio de pensamiento concreto de la infancia al hipotético deductivo. ● Desarrollo moral pre-convencional ● Poco desarrollo de las funciones del lóbulo frontal cerebral como: impulsos, planeación de la conducta y manejo de emociones. ● Metas vocacionales idealizadas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pensamiento hipotético deductivo en evolución. ● Omnipotencia, invulnerabilidad, egocentrismo. ● Desarrollo moral convencional 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pensamiento hipotético deductivo de la persona adulta. ● Desarrollo moral convencional y en ocasiones post convencional. ● Se va completando el desarrollo de funciones del lóbulo frontal cerebral, mayor habilidad de control de impulsos, planeación de las conductas. ● Resolución de problemas. ● Metas vocacionales realizables

Fuente: Manual Técnico y de Procedimientos

DESARROLLO AFECTIVO Y CONDUCTUAL		
Adolescencia temprana o inicial (10 a 13 años)	Adolescencia Media (14 a 16 años)	Adolescencia Tardía (17 a 19 años)
<ul style="list-style-type: none"> ● Reacciones impulsivas, pérdida del control o de la conducta, humor cambiante, labilidad emocional. ● Puede haber deterioro del rendimiento escolar 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aislamiento y reflexión. ● Puede haber dudas respecto a la orientación sexual. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Extroversión, altruismo. ● Logro de la independencia de los padres ● Capacidad de intimar. ● Autoimagen realista.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 27 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

<ul style="list-style-type: none"> ● Inicio del interés en el desarrollo psicosexual, fantasías y exploración sexual. Puede haber masturbación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hipersensibilidad, extravagancia ● Preocupación por la Religión. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consolidación del proceso de logro de la identidad personal, social, sexual y vocacional. ● Elaboración de propia escala de valores. ● Habilidad de comprometerse con sus ideas y establecer sus propios límites.
--	---	---


Fuente: Manual Técnico y de Procedimientos

Uno de los desafíos más grandes que debe enfrentarse en la atención integral desde los servicios de salud dirigida a las y los adolescentes, es la necesidad de adecuarlos a las características propias de esta población, a las particularidades, a las necesidades y a las expectativas de los diversos grupos que la conforman procurando un abordaje intercultural. De ahí que diversos organismos internacionales como la OMS, OPS, UNFPA y UNICEF (Montero y González, 2010), recomiendan la implementación de servicios de salud amigables con las y los adolescentes. Esto implica que sean accesibles geográficamente, agradables, confidenciales, integrales, interdisciplinarios y que promuevan la autonomía y el respeto al consentimiento informado.

Se deberá garantizar que los servicios de salud brinden a la población adolescente información comprensible, veraz, científica⁵ y adecuada a su edad y cultura; se creen ambientes seguros, de apoyo y orientación, así como se desarrollen estrategias de educación en salud que les permita a las personas adolescentes desarrollar habilidades para la toma de decisiones saludables, acorde con la adquisición progresiva de su autonomía como personas. También brindarles los recursos para la regulación de la fecundidad y protección adecuada, así como anticiparse e intervenir oportunamente los riesgos para la salud, y en caso de identificar problemas, brindar una atención de calidad y con calidez.

Es importante considerar y tener presente que los servicios hospitalarios atienden problemas y condiciones de mayor complejidad, que implica alejarlos de su entorno cotidiano, en momentos en que muchas veces se encuentran vulnerables, con dolor o miedo y sometidos a exámenes y tratamientos que no conocen, que pueden ser invasivos y que no les son explicados. Por eso es importante que la atención hospitalaria sea organizada para brindarles la mejor atención a sus problemas de salud, tanto en aspectos técnico-científicos como en trato cálido, respetuoso y adecuado a su condición etaria y cultural. Que la misma sea oportuna, amigable, integral, integrada y que aproveche la oportunidad de tener a las personas adolescentes por un tiempo considerable para brindarles información y

⁵Tal como indica la evidencia, el inicio temprano de actividades educativas en SSR y el acompañamiento familiar y de las instituciones a las personas adolescentes, contribuyen a la toma de decisiones saludables como el retraso en el inicio de actividad sexual y otras conductas de protección adecuadas.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 28 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

educación que le permita la recuperación de su salud, identificación de posibles riesgos, prevención de enfermedades y problemas de salud a corto, mediano y largo plazo. Es muy importante además, realizar las comunicaciones y coordinaciones oportunas con otras instancias o instituciones, de tal forma que se promueva y garantice a las y los adolescentes las oportunidades para alcanzar el mejor nivel de salud y desarrollo humano.

Construcción social de la salud⁶ en la Atención Integral de las y los adolescentes: vulnerabilidad y riesgo


El entender la salud como una construcción social donde se incluyen las acciones que realizan las personas, las comunidades, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otros, nos lleva a comprender, en primera instancia, que la salud no se puede ver aisladamente de los distintos determinantes que están presentes en la historia individual y social de una o un sujeto concreto. Mucho menos se puede perder de vista la relación estrecha que existe entre las distintas dimensiones del ser (biológica, psicológica, cultural, económica y espiritual o trascendente) que hacen de la persona un ser integral.

Esta visión nos permite entender la salud de manera distinta a dos formas tradicionalmente aceptadas: una que la define como la ausencia de enfermedad, y otra que la concibe como aquel estado de completo bienestar físico, mental y social. Si se utiliza la primera concepción para evaluar la salud de las y los adolescentes, tendríamos que decir que este período sería una de las edades más sanas del curso de vida. En oposición a este argumento, si nos adscribimos a la segunda definición, las crisis típicas de la fase y el sufrimiento consecuente —aunque variable y transitorio— nos obligarían a afirmar que la adolescencia es un período característicamente enfermo.

A la luz de ello, la atención de la salud de las personas adolescentes implica contemplar los diversos procesos de crecimiento y desarrollo de las/os mismos, así como aquellos elementos que alteran dichos procesos, implicando por tanto, prestar atención a las distintas dimensiones de la salud y de la persona de tal modo que se le observe en su integralidad. Por ello, dentro de la Atención Integral de la Salud, se hace necesario evaluar permanentemente el estado de vulnerabilidad de las y los adolescentes, y los factores y conductas protectoras y de riesgo asociados, que se presentan en la vida cotidiana de ellas y ellos.

Para evaluar dicho estado debe considerarse que “el grado de vulnerabilidad de un [a] adolescente depende de su historia anterior, de la susceptibilidad y/o fortaleza inducida por los cambios biopsicosociales propios de esta etapa, más los efectos positivos y negativos de los microambientes (familia, escuela, lugar de trabajo, lugar de recreación, la calle, etc.), la cultura y el contexto socioeconómico y político..., todo lo cual genera una

⁶ Tomado del documento “Lineamientos del Modelo de Atención Integral a la Salud de las y los adolescentes en la Caja Costarricense de Seguro Social” (CCSS, 2006).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 29 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

combinación de factores de riesgo y protectores dentro de la dinámica del proceso salud-enfermedad” (Gerendas y Sileo, cit. por Valverde y otros, 2002, p.24).

Para la valoración del estado de riesgo en el que se encuentran las personas adolescentes, es necesario identificar el riesgo o la protección que están presentes en su desarrollo y la forma en que estas dimensiones interactúan.

En cuanto al **riesgo** es necesario hacer una distinción: los factores de riesgo los constituirían todos aquellos determinantes que están en el ambiente, que no dependen de las y los sujetos y que aumentan la probabilidad (riesgo) de que ocurra —en el corto, mediano o largo plazo—. Las conductas de riesgo, por otra parte, serían los comportamientos que si dependen de los individuos (Valverde y otros, 2002).


Por su parte, la **protección** es una dimensión que reduce la probabilidad de que se sufra un daño, impulsando a la persona en una dirección adecuada respecto de su desarrollo. También existen factores protectores, que son los determinantes que están en el ambiente, es decir, que no dependen de las personas y que disminuyen la probabilidad de un evento dañino ocurra. Igualmente existen conductas protectoras, que son comportamientos que dependen de los individuos, y que los aleja de riesgos y daños (Valverde y otros, 2002).

En esta línea y con el objetivo de fortalecer la Atención Integral de las y los adolescentes desde los equipos de salud de los tres niveles de atención, es importante desde la concepción de la **Promoción de la Salud y el Desarrollo Humano**, promover y apoyar el establecimiento y fortalecimiento de oportunidades para el desarrollo en las distintas áreas que se desenvuelve la persona adolescente. Esto implica entonces, reducir, en alianza con otros sectores, las diversas manifestaciones y grados de exclusión social que dificultan a las personas adolescentes desarrollarse plenamente.

También es necesario, visualizar estrategias de **prevención** primaria (acciones de educación en salud y protección específica), secundaria (detección temprana de enfermedades y anomalías y tratamiento adecuado y oportuno) y terciaria (acciones de rehabilitación) que procuren no solamente controlar y reducir conductas y factores de riesgo como premisa preventiva y de atención, sino que promuevan estilos de vida saludables y conductas protectoras.

Es a partir de esta concepción de adolescencia, su atención integral —desde la comprensión de la construcción social de la salud— y las diferentes estrategias de promoción de la salud y prevención, que se determina la naturaleza de las estrategias y las características de los Servicios de Atención diferenciados y Amigables para las personas adolescentes de Costa Rica que se exponen más adelante.

Los servicios amigables en salud para población adolescente

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 30 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Los servicios amigables son definidos como *“aquellos servicios en los cuales adolescentes y jóvenes encuentran oportunidades de salud agradables, cualquiera que sea su demanda, para ellos(as) y sus familias, gracias al vínculo que se establece entre usuarios y usuarias con el proveedor de salud, y por la calidad de sus intervenciones”* (Moreno et al., 2008, p. 43).

Por tanto, dichos servicios deben responder a las necesidades, inquietudes, visiones de mundo, dinámica comunitaria, sueños y realidades concretas de las y los adolescentes que constituyen la población objetivo, librándose de obstáculos que los servicios tradicionales han presentado para que se atiendan (Católicas por el Derecho a Decidir, 2009).

En este sentido, un servicio amigable debe al mismo tiempo partir de las necesidades y opiniones de las personas adolescentes sobre cómo debe diseñarse y desarrollarse este servicio, considerando características como condiciones físicas, horarios, perfil de profesionales que les atienden, decoración, entre otras.

Siguiendo esta línea de pensamiento, se ha determinado que para poder crear servicios amigables para adolescentes, resulta *“imprescindible la participación de [las y] los mismos adolescentes no solo en el diseño y planeamiento de los servicios, sino también en la entrega de los mismos”* (Rodríguez, 2001, p. 2).

De este modo, los servicios convocan a las y los adolescentes no solo para recibir atención médica sino para encontrarse con sus amigas y amigos (pertenecer a un grupo sano de referencia), conversar, planear y ejecutar distintos proyectos de su interés (respondiendo al concepto de integración transformadora⁷), capacitarse y capacitar en temas que les llamen la atención, entre otras actividades.


Características de un servicio amigable

La importancia de implementar servicios de salud amigables y de calidad, se ve respaldado por la OPS (2004) en tanto se considera que los **servicios de salud de calidad** para las y los jóvenes reflejan sus necesidades y demandas de salud, así como sus expectativas y experiencias en materia de servicios de salud, y que además tienen por objeto cerrar la brecha que existe entre la oferta y la demanda de servicios creada por las diferentes perspectivas de proveedores/as, planificadores/as y las personas jóvenes en materia de servicios de salud.

Por ello, los servicios amigables deben pensarse bajo una base que se ajuste a las diferentes realidades donde se quieren desarrollar, por lo cual, estos servicios deben tener las siguientes dimensiones, según Católicas por el derecho a decidir (2009):

- **Información:** la información precisa, oportuna y necesaria es valorada por las y los adolescentes. Aprecian mucho que se les informe de manera justa, con el uso de un

⁷ Este concepto implica “(...) que el individuo sea capaz de convivir socialmente rescatando sus necesidades personales y sociales y muchas veces transformando elementos de su entorno para que se le permita ser él mismo y establecer la convivencia” (Rodríguez, 2001: 6).

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 31 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

lenguaje técnico pero accesible y sin la inclusión de juicios valorativos o que les descalifiquen.

- **Trato:** éste debe ser amigable en todo momento; desde la recepción de las personas adolescentes en el servicio, en la orientación que se les brinda hacia los lugares, etc. Un trato amigable es ante todo, un trato cordial y atento en el servicio de salud.
- **Disponibilidad:** las y los adolescentes buscan que se les dote de los medios para cuidar su salud y, para el caso de un servicio en SSR, vivir su sexualidad sin riesgos. Con esto, y siguiendo con el ejemplo, si él o la adolescente requiere algún método de protección, un servicio que sea efectivamente amigable debe entregárselos.


Asimismo, Berner y otros (2009) mencionan que él o la funcionaria de salud debe situarse junto a la persona adolescente, sin confrontarle, respetando sus códigos y creencias y relativizando lo que para el sistema debe ser el estado de salud ideal. Además de ello, otras particularidades que debe reunir un servicio amigable son:

- Atención integral e interdisciplinaria.
- Visión compartida con jóvenes y adolescentes.
- Servicio con horarios accesibles y atención gratuita.
- Adaptado a la cultura juvenil.
- Calidez y tiempo de escucha del profesional.
- Certeza de confidencialidad.
- Privacidad en la consulta.
- Ámbito de atención exclusivo para adolescentes.

Por otro lado, la OPS (2004) subraya la importancia de la articulación dentro de los niveles de atención, lo que implica trabajar en la promoción y coordinación multisectorial e intersectorial, considerándose que las ONG, las escuelas, la comunidad, las redes comunitarias, las organizaciones de adolescentes y las iglesias pueden convertirse en buenos aliados.

Además, para el seguimiento, se requiere un sistema adecuado pero no intrusivo de supervisión y seguimiento. Los contratos de servicios y los acuerdos de ejecución deben incluir una estrecha vigilancia de la suficiencia y el cumplimiento de aspectos específicos por parte de los servicios y la definición de las funciones y responsabilidades de la atención a cada nivel (OPS, 2004, p. 33).

De acuerdo con Moreno et al. (2008), algunos lineamientos para evaluar y mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud amigables para adolescentes son:

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 32 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTIÓN	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tienen las personas adolescentes de utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** es la posibilidad que tienen las y los adolescentes de obtener los servicios que requieren, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Es la organización de la oferta en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a los servicios.
- **Seguridad:** se refiere al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías comprobadas científicamente, que buscan minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención.
- **Pertinencia:** es el grado en el cual adolescentes obtienen los servicios requeridos con una adecuada utilización de los recursos.
- **Continuidad:** es la facilidad con la cual adolescentes obtienen las inversiones requeridas, mediante secuencia lógica y racional de actividades.

Enfoques rectores para servicios hospitalarios diferenciados para adolescentes


A continuación se describen los enfoques⁸ a considerar en la *Atención Integral a la Adolescencia en los servicios hospitalarios de la CCSS*, los cuales deben atravesar todas las acciones que se realicen y orientar la comprensión de la realidad de las personas adolescentes.

Enfoque	Definición
Integralidad	Implica visibilizar a todas las personas adolescentes como seres integrales con sus dimensiones biológicas, psicológicas, afectivas, espirituales y socioculturales, las que deben ser tomadas en cuenta al ofrecer una atención integral a las y los adolescentes. Por ello, es necesario fortalecer la interdisciplinariedad en la labor cotidiana de las y los funcionarios que trabajan con la población adolescente o que por sus funciones laborales tienen contacto con esta población.
Derechos Humanos	Reconocer a las y los adolescentes como sujetos de derechos, en especial condición de desarrollo, sin distinción de edad, género, nacionalidad, etnia, condición socioeconómica, religión, orientación sexual o cualquier otra condición. Se ampara en el marco jurídico y normativa institucional para la protección integral de los derechos de las personas adolescentes.

⁸ Estos son también los enfoques rectores del Programa de Atención Integral a la Adolescencia, descritos en el documento Bases Programáticas del PAIA (2005). En este apartado algunos enfoques han sido re-elaborados y otros se presentan sin cambio alguno, según se plantean en el documento señalado.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 33 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

		Parte de que los derechos humanos son universales, indivisibles, interdependientes, integrales e inherentes a las personas, considerando imprescindible el respeto y protección de todos los derechos humanos de las personas adolescentes, así como garantizar su cumplimiento pleno.
Igualdad y equidad de género	y de	<p>Parte del reconocimiento de las diferencias socio-históricas entre los sexos que responden a valores sociales y culturalmente atribuidos a lo masculino y a lo femenino, las cuales pueden y deben ser transformadas. Procura la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, así como la no discriminación y el respeto a la diversidad de identidades y condición.</p> <p>Promueve el cuestionamiento y la ruptura de aquellos patrones socioculturales que sostienen las inequidades, y busca generar espacios que faciliten la reconstrucción de identidades femeninas y masculinas, cuyo sentido esencial sea la autorrealización y la superación de las inequidades de género.</p> <p>Reconoce que las desigualdades entre hombres y mujeres son construidas socialmente, y que han constituido obstáculos para que hombres y mujeres adolescentes puedan acceder en forma abierta e igualitaria a los servicios de salud, al ejercicio de sus otros derechos, y a la igualdad de oportunidades en diversas áreas de su desarrollo.</p>
Diversidad y diversidad sexual	y	<p>Reconoce la diversidad, de género, étnica, de edad, credo religioso, contexto sociocultural, por discapacidades y la diferencia sexual, entre otras, de todas las personas adolescentes sin ninguna distinción. Remitiendo a la necesidad de visualizar diferentes formas de vivir la adolescencia, por lo que resulta más adecuado referirse a las adolescencias.</p> <p>Remite también a la diversidad de las orientaciones e identidades sexuales de acuerdo a los principios rectores de los Derechos Humanos, que promueven el respeto, la tolerancia y la no discriminación ni ninguna forma de violencia contra las personas por sus diferencias.</p> <p>Por lo tanto, tiene como propósito erradicar cualquier forma de estigma y discriminación hacia las personas por sus diversidades sexuales o de cualquier otro tipo.</p>
Desarrollo Humano		<p>Da prioridad al desarrollo humano con la promoción de la salud integral y la calidad de vida del adolescente. Asimismo, promueve que cada adolescente como parte de su desarrollo humano debe contar con un tiempo y espacio propios.</p> <p><i>El desarrollo humano</i> implica procesos de ampliación de oportunidades y libertades para las personas. Para lograrlo, ha de tomarse en cuenta el fortalecimiento y expansión de sus capacidades individuales y colectivas, en todos los niveles de actuación, en especial la posibilidad de disfrutar una vida larga y saludable, tener acceso a la educación y a un nivel de vida que les permita disfrutar de los bienes de la sociedad y la cultura.</p>
Adolescencia		Visualiza la adolescencia como una etapa del desarrollo humano con características particulares, reconociendo que las y los adolescentes poseen necesidades, intereses e inquietudes particulares, que deben ser atendidas con el objetivo último de promover su desarrollo y su salud integral. Con el rango de edad de 10 a 19 años 11 meses y 30 días.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 34 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


	<p>Percibe a las personas adolescentes desde una perspectiva positiva que las considera como capital humano y aliadas estratégicas para el cambio, protagonistas de sus propias vidas y capaces de estar a la cabeza en los diferentes procesos en los que se involucren. Además, considerando las condiciones políticas, económicas y sociales que determinan la historia individual, es necesario hablar de las adolescencias. Destaca a las personas adolescentes como actores estratégicos de desarrollo y protagónicos de la renovación permanente de las sociedades, particularmente en la reestructuración socioeconómica y la globalización. Reconoce a la adolescencia como productora de cultura, asegurando que las manifestaciones culturales específicas de las y los adolescentes son espacios de participación valiosos que los muestran como sujetos sociales, con voz legítima y autónoma.</p> <p>Por último, este enfoque sostiene la concepción de la juventud ciudadana. Originadas en un estado de derecho, las políticas orientadas a este sector de población procuran hacer visibles los aportes de la adolescencia a la cultura, a la salud y al desarrollo; valorar y propiciar su identidad; potenciar su salud; promover la participación juvenil y velar por el cumplimiento de sus derechos.</p>
Participación Social adolescente	<p>Este enfoque agrega al anterior la concepción de que además de ser capaces de participar activamente en su desarrollo personal, las y los adolescentes son capaces de hacerlo también en su comunidad, por lo cual se les reconoce el derecho a la participación ciudadana, en donde puedan tomar parte de las decisiones y de las acciones derivadas de estas.</p>

Principios rectores para la adecuación de servicios amigables para adolescentes

En esta línea, la prestación de servicios considerados amigables, debe cumplir sus funciones bajo una serie de principios rectores, los cuales constituyen directrices para la praxis profesional y las decisiones institucionales. Berner y otros (2009), retoman la sistematización de los principios rectores realizada por IPPF/RHO en el 2008, con su respectiva adecuación dirigida a servicios amigables destinados a adolescentes.

Dichos principios son:

Principio	Descripción
Favorabilidad	En caso de dudas acerca del sentido de una norma o de su aplicación, debe adoptarse la interpretación o la aplicación que cumpla con el <i>interés superior</i> y <i>el mejor interés</i> de las y los adolescentes.
Confidencialidad	El deber de guardar el secreto profesional. Implica que todas las y los profesionales de la salud que obtengan información acerca de la salud, vida privada o intimidad de las y los adolescentes, de manera directa o indirecta, explícita o implícita, tienen el deber de disponer de todos los medios para que dicha información no sea divulgada y la prohibición de usarla en provecho propio.
Privacidad	Los servicios destinados a adolescentes deben respetar la privacidad de sus consultas. Lo anterior incluye por lo menos: primero, la adecuación de espacios

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 35 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

en las instituciones; segundo, la creación de condiciones para garantizar la privacidad de la información solicitada por adolescentes y aquella que se consigne en la historia clínica; y por último, la capacitación e información a empleadas/os de las instituciones para que conozcan sus obligaciones de respeto de la privacidad de la información.

Integralidad

Los servicios para adolescentes deberán prestarse de manera integral, incluyendo educación, información, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y todos los demás servicios y actividades que demanden la conservación de la vida y el nivel más alto de salud posible de las y los adolescentes.

Oportunidad

Los servicios deben prestarse en el momento en que las y los adolescentes soliciten la consulta. Se prohíbe a todas las personas que participan en dichos servicios evadir y mantener en suspenso e incertidumbre a los usuarios y las usuarias que piden asesoramiento. Mediante esta indagación se proponen brindarles a las y los adolescentes una respuesta adecuada de asesoramiento y atención, así como acompañarles en todos los requerimientos que excedan el motivo de consulta inicial y que sean posibles de satisfacer.

Celeridad

A las mujeres y hombres que soliciten atención en servicios para adolescentes se les garantiza una atención lo más ágil posible. En los casos en que las barreras institucionales impongan un tiempo de espera, se crearán dispositivos de participación que permitan canalizar colectivamente inquietudes y difundir las prestaciones del servicio.

Continuidad

El servicio de salud debe prestarse de manera ininterrumpida, constante y permanente. En aplicación de este principio, la prestación de los servicios para adolescentes deben ofrecerse de manera regular y continua, y su garantía debe ser responsabilidad del Estado.


Seguridad

Los servicios deberán prestarse en condiciones óptimas de seguridad para adolescentes.

Fuente. Berner y otros (2009).

Además la atención de las personas adolescentes debe abordarse desde una perspectiva preventiva, transformando la consulta clásica del modelo “curativo” de atención, a una que incluya medidas para la detección temprana de riesgos y/o vulnerabilidad y que facilite su participación en el cuidado de su salud.

La atención en salud debe considerar a la persona adolescente como un ser integral, promoviendo su desarrollo en todos los aspectos; debe facilitar el conocimiento y apropiación de su cuerpo y de su sexualidad, y la construcción de su autonomía y autoestima, para que aprendan a comunicarse y a tomar decisiones libres —responsables e informadas— que les permitan construir un proyecto de vida saludable y asumir los diferentes roles que tendrán que enfrentar en la vida adulta (OPS, 2005, p. 18).


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 36 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Objetivos de los servicios hospitalarios diferenciados y amigables para adolescentes

Tal como se establece en la *Modalidad de Atención Integral a la Adolescencia en los servicios de la CCSS(2013)*, los Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Adolescentes tienen como objetivo general “orientar la respuesta institucional para la prestación de servicios de salud a adolescentes que garantice su atención integral, diferenciada, accesible, amigable, con calidez y calidad, considerando las condiciones, particularidades y necesidades de la población adolescente del país” (p.106).

Sus objetivos específicos son:

- 1) Desarrollar programas, planes, proyectos, acciones y actividades dirigidas a las personas adolescentes y sus familias, en los aspectos relacionados con la prevención, promoción, atención y rehabilitación de su salud integral.
- 2) Brindar atención diferenciada e integral en salud a las y los adolescentes en los tres niveles de atención, ofreciendo servicios amigables, accesibles y de calidad que respondan a sus necesidades en salud y a los determinantes de esta.
- 3) Desarrollar la regulación y normativa específica para la atención integral de las personas adolescentes, así como sistemas de información actualizados y accesibles sobre su situación de salud y la atención brindada a esta población.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 37 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- 4) Promover en las y los adolescentes conocimientos, actitudes y prácticas, a través de acciones de información, educación y comunicación, que favorezca en ellas y ellos estilos de vida saludables.
- 5) Garantizar la participación social de adolescentes, familias y comunidades desde una concepción de salud integral, que posibilite la generación de entornos saludables para el mejoramiento de su calidad de vida.
- 6) Promover el desarrollo y fortalecimiento del recurso humano de la institución, mediante procesos formativos permanentes que les permita brindar una atención integral y de calidad a las personas adolescentes.
- 7) Fortalecer la respuesta y capacidades institucionales para ejecutar, monitorear y evaluar la prestación de servicios de atención integral a las personas adolescentes, adecuando los instrumentos y normativas actuales.
- 8) Articular acciones y recursos interinstitucionales e intersectoriales con la finalidad de implementar estrategias integrales que contribuyan a la salud de las y los adolescentes.

10. Caracterización de los Servicios Hospitalarios para Adolescentes

Con el fin de caracterizar adecuadamente el servicio diferenciado es importante tomar en cuenta los siguientes conceptos:

Servicio: Aquel espacio de atención en salud reconocido y adecuado a las características físicas de la institución, con reconocimiento en la estructura del ámbito donde se desarrolle la actividad.

Definición de Servicio Amigable para Adolescentes según la OPS/UNFPA:


Servicios donde los/las adolescentes encuentran oportunidades de salud cualquiera sea la demanda, siendo agradables a los adolescentes y a sus familias por el vínculo que se establece entre ellos y el equipo de salud, y por la calidad de sus intervenciones.

Según describe la Organización Mundial de la Salud las características básicas de los servicios de salud para la atención de adolescentes son:

Equitativo: El espacio ofrece a cada adolescente una oportunidad justa de atención para promover su potencial biopsicosocial.

Accesible: Está pensado y organizado para que los/las adolescentes puedan obtener los servicios ofrecidos.

Aceptable: Están dotados de manera que satisfagan las expectativas de los usuarios.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 38 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Apropiado: Los servicios ofrecidos son aquellos que los/ las adolescentes demandan y necesitan.

Efectivo: La atención es provista adecuadamente para contribuir al estado de salud de los/ las adolescentes.⁹

Según la capacidad instalada y el tipo de infraestructura disponible, el establecimiento hospitalario podrá definir la forma en que organizará el servicio para adolescentes :

A. **Centro amigable de salud para adolescentes:** Es un espacio físico independiente. Está diseñado para atender a adolescentes, jóvenes y sus acompañantes adaptados a su cultura, gustos y preferencias. Los horarios se acomodan estable y permanentemente a la disponibilidad del tiempo de jóvenes, garantizando así su acceso. Ofrecen posibilidades para potenciar desarrollos psicosociales y formativos, que son reconocidos como procesos de promoción de la salud¹⁰.

B. **Servicio Diferenciado para la atención de adolescentes:** Comparte la infraestructura con otros servicios del hospital pero cuenta con ambientes exclusivos para adolescentes, con un horario diferenciado y una señalización adecuada para orientarlos en su acceso. Los profesionales, que atienden en forma interdisciplinaria, están capacitados para esta tarea, la que realizan en forma exclusiva en el horario asignado.

De acuerdo al Recurso Humano disponible, el hospital deberá designar un equipo interdisciplinario, donde se integran conocimientos y destrezas para ofrecer una atención integrada y oportuna¹¹.


La interdisciplinariedad del personal en salud, permite contar con una variedad de conocimientos desde las diferentes profesiones para interpretar la realidad y abordar los problemas desde diferentes ópticas y construir respuestas integrales e integradas. Permite que las habilidades aportadas por los diversos profesionales aumenten su capacidad de respuesta, así mismo potenciando la innovación de las intervenciones de cada uno de sus miembros, permitiendo de esta manera brindar respuestas integrales¹², manteniendo cada disciplina sus aspectos teóricos o empíricos respectivos, conservando la especificidad de

⁹ *Quality assesment guidebook: a guide to assessing health services for adolescent clients.* WorldHealthOrganization, 2009. www.whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf

¹⁰ QUINTANA S. Alicia e HIDALGO H., Catalina.: “Acortando distancias entre proveedores de salud, adolescentes y jóvenes, Servicios de Salud Amigables en Bolivia, Perú y Ecuador”

¹¹ Modificado de: OPS/OMS. Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas. Washington, D.C., 2010.

¹² OPS/OMS. Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS. Washington, D.C. 2008

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 39 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

sus esquemas conceptuales, procedimientos científicos, ética profesional y el respeto mutuo de los objetivos y prácticas¹³.

Algunas acciones generales a desarrollar por el Equipo Interdisciplinario


- Promover la autonomía en el adolescente, participando junto a él en el proceso de toma de decisiones libres y responsables en relación a su salud, con base en el principio de autonomía progresiva y asentimiento informado.
- Respetar el derecho de la persona adolescente a recibir atención en los servicios de salud solo(a) o acompañado por la persona de su confianza.
- Brindar la información completa, veraz, accesible y oportuna -en forma verbal, escrita, lenguaje de señas- en un lenguaje comprensible para el adolescente y su familia y/o acompañante, que permita la toma de decisiones y proveer en caso necesario un intérprete (pacientes indígenas o sordomudos).
- El funcionario de salud debe asegurarse de que la persona adolescente comprende a cabalidad la información brindada sobre intervenciones, tratamientos, exámenes etc. y por lo tanto brinda su asentimiento para el mismo.
- Mantener una posición respetuosa y flexible frente a la actitudes y expresiones propias de la adolescencia.
- Responder al motivo de consulta con criterio de integralidad y oportunidad para recibir la atención.
- Hacer el abordaje en su contexto de vida: familia, pareja, escuela, trabajo, tiempo libre, inserción social, y comunitaria.
- Promover acciones que identifiquen los factores protectores y de riesgo.
- Dedicar el tiempo necesario para escuchar a la persona adolescente, su familia y/o acompañante.
- En un espacio que asegure la confidencialidad.

11. Características de la atención

Antes de realizar la caracterización de los servicios diferenciados para los adolescentes es necesario que en cada hospital se realicen las siguientes acciones:

1. Realizar un Diagnostico Situacional de la demanda y de la oferta de los servicios para adolescentes existente en el Hospital tomando en cuenta la demanda de años anteriores.

¹³Modificado de: Criado M y Barchietto AM. Importancia del enfoque interdisciplinario en la evaluación forense del abuso sexual infantil. Cuadernos de Medicina Forense. Año 4, No. 2 (31-33). Buenos Aires, 2005.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 40 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

2. Ajustar la propuesta para la implementación de este tipo de servicios en la institución según el nivel de complejidad y capacidad resolutive de cada Hospital.
3. Designar personal a cargo de este Servicio con tiempos definidos y suficientes para asumir la responsabilidad de la salud integral de los y las adolescentes.

La atención en salud otorgada por los funcionarios del servicio diferenciado de adolescentes tendrá un enfoque centrado en las personas, la familia y la comunidad, es decir, debe considerar las dimensiones físicas, mentales, emocionales y sociales de la persona adolescente, además de incorporar los enfoques de derechos humanos, perspectiva de género, interculturalidad, participación social, trabajo en red y otros mencionados en el Capítulo correspondiente.

Como característica indispensable éste Servicio debe ser un espacio físico definido y adecuado a sus condiciones, gustos y preferencias, que cuente con profesionales en salud, servicios de apoyo administrativos, de seguridad y de limpieza capacitados y sensibilizados en la atención, en horarios que respondan a las necesidades y condiciones y tiempo disponible de las personas adolescentes, garantizando así el acceso oportuno al Servicio.


Además el establecimiento Hospitalario debe propiciar tanto en consulta externa como en internamiento, emergencias y atención domiciliar, espacios en los cuales adolescentes plantean sus dudas y expectativas, discuten, conforman grupos o redes y organizan procesos de participación social, a través de dinámicas lúdicas, culturales, educativas, artísticas y deportivas¹⁴.

12. Acceso a los servicios

El acceso es una característica determinante para garantizar el derecho a la salud que se expresa mediante cuatro elementos fundamentales los cuales son:

1. Posibilidad de recibir servicios sin ningún tipo de discriminación.
2. Infraestructura que garantice accesibilidad.
3. Disponibilidad, que consiste en la posibilidad que tiene la población para incorporarse al Sistema de Salud de manera efectiva y gozar de todos sus beneficios.

¹⁴ (QUINTANA S. Alicia e HIDALGO H., Catalina. Acortando distancias entre proveedores de salud, adolescentes y jóvenes, Servicios de Salud Amigables en Bolivia, Perú y Ecuador. Publicación realizada en el marco del proyecto “Acceso joven”, llevado a cabo por el instituto de Educación y Salud – IES, en Bolivia, Ecuador y Perú, con el apoyo de Advocates for Youth en alianza con Pathfinder Internacional Bolivia y la Red Internacional de Adolescencia y Juventudes de Ecuador, entre 2001 y 2003.)

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 41 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

4. Derecho a la información, ya que las personas tienen derecho a su salud y, por tanto, a solicitar, recibir y difundir información e ideas respecto a su salud y a estilos de vida, entre otros.

Objetivo de la atención

Brindar una atención en salud centrada en la persona adolescente, su familia y red de apoyo, diferenciada, amigable, innovadora, integrada e integral, respetuosa, confidencial, con calidad y calidez, en respuesta a los derechos, necesidades y requerimientos de esta población, en los Hospitales de la Institución y de forma integrada con la Red de Servicios de Salud.

13. Recursos requeridos

Para efectos de este Manual se describen las pautas a seguir en los diferentes servicios del hospital (consulta externa, hospitalización, emergencias, consulta vespertina, visita domiciliar entre otros).

Un factor clave para el funcionamiento del "Servicio Hospitalario Diferenciado para Adolescentes", es una adecuada asignación de recursos (recursos humanos, de infraestructura, insumos y equipamiento básicos), que permitan cumplir con la atención en salud requerida por esta población según estándares establecidos.

Los recursos requeridos se detallan a continuación:


14. Recurso Humano

Para que los servicios hospitalarios para adolescentes funcionen de manera efectiva es necesario que todo el personal del hospital este sensibilizado y capacitado, visibilizando la etapa de adolescencia y sus particularidades dentro del curso de vida y la oferta de servicios que el hospital brindará a esta población.

15. Competencias

Las competencias tienen que ver en este caso con una combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un desempeño adecuado y oportuno¹⁵ por parte de los/as miembros de los Servicios Diferenciados para Adolescentes.

¹⁵ OPS/OMS. Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS. Washington, D.C. 2008

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 42 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

El personal de salud de este Servicio debe contar con empatía, respeto y confianza, confidencialidad, privacidad hacia las personas; y que el proceso de decisión clínica sea compartido entre el personal de salud y la persona usuaria.

La adecuada dotación de recurso humano es fundamental para el funcionamiento de la propuesta del servicio, cuyos perfiles se describen en este manual , sin embargo las competencias requeridas por parte de dicho recurso humano son también indispensables; entendiendo el concepto de competencias como características (conocimientos, habilidades y actitudes) de las personas, que se ponen de manifiesto cuando ejecutan una tarea o realizan un trabajo y están relacionadas con el desempeño exitoso en una actividad, laboral o de otra índole¹⁶.

Además, otras competencias necesarias y novedosas con los que debe contar son: una perspectiva sistémica, habilidades de negociación y resolución de conflictos, facilidad para el trabajo en equipo, un pensamiento interdisciplinario, capacidades para el mejoramiento continuo de la calidad y gestión de redes¹⁷, contar con habilidades de liderazgo, con visión de Red de Prestación de Servicios de Salud, enfoque de derechos y trabajo cooperativo, entre otras.

16. Características deseables del personal del "Servicio Hospitalario Diferenciado para Adolescentes"


Los servicios de salud amigables para adolescentes deben ser brindados por personal sensibilizado y capacitado, que cuente al menos con las siguientes características:

En el caso del personal administrativo:

- Ser cordial y dar un trato amable a las y los adolescentes.
- Tener disposición para orientar a las personas adolescentes dentro de los servicios de salud.
- Utilizar lenguaje claro y accesible para las personas adolescentes que llegan a los servicios.
- Contar con habilidades de comunicación para explicar a las personas adolescentes, sus familias y red de apoyo, los trámites y procedimientos institucionales de manera clara y motivarlos a realizarlos correctamente.
- Promover y respetar los derechos de las personas adolescentes, especialmente el derecho a la confidencialidad y privacidad.

¹⁶ OPS/OMS. Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS. Washington, D.C. 2008

¹⁷OPS/OMS. Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas. Washington, D.C. 2010

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 43 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


- Motivar a las personas adolescentes a utilizar los servicios de salud.
- Garantizar la confidencialidad.

En el caso del personal que brinda la atención:

- Ser técnicamente competente para desarrollar acciones de promoción, prevención y atención de salud dirigida a adolescentes.
- Conocer los procesos de transformación en la adolescencia, en especial el desarrollo neurocerebral, comprender su impacto en el comportamiento de las y los adolescentes, y tener la capacidad de adecuar la atención a sus características y necesidades.
- Estar motivado/a para trabajar con población adolescente.
- Utilizar lenguaje claro y accesible para la población adolescente atendida.
- Contar con habilidades de comunicación, tomarse el tiempo para escuchar, captar y comprender las necesidades de la o el adolescente.
- No juzgar, estigmatizar o culpabilizar a las personas adolescentes y tratarlas con respeto e igualdad.
- Referirse a la persona adolescente por su nombre.
- Apoyar a los y las adolescentes a tomar sus propias decisiones para satisfacer sus necesidades de desarrollo y salud integral, orientando desde el conocimiento científico y rama profesional.
- Garantizar la confidencialidad.
- Conocer y aplicar la oferta institucional e interinstitucional local y nacional atinente a las personas adolescentes.

Cualquiera sea su disciplina, el personal y/o el equipo de salud deben desarrollar las siguientes habilidades:

- 1) Sostener una comunicación clara y asertiva, tanto con las y los adolescentes como con padres y madres o acompañantes.
- 2) Respetar y promover los derechos de las personas adolescentes dentro y fuera del servicio de salud.
- 3) Hacer efectivas intervenciones preventivas como: evaluación de aprendizaje para el auto cuidado y cuidado mutuo de la salud; consejerías y grupos de aprendizaje para adolescentes, padres/madres, personas encargadas y red de apoyo; vacunación; detección de riesgos, vulnerabilidad y factores de protección para la salud; atención de la demanda integral de salud con calidad, poniendo énfasis en estilos de vida saludable, salud mental, adicciones, salud sexual y reproductiva, especialmente con adolescentes en condición de vulnerabilidad o con necesidades específicas.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 44 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- 4) Tener capacidad para trascender los límites de su disciplina con una visión y práctica interdisciplinaria, reconociendo y respetando la competencia de cada disciplina o especialidad interactuando con ella.
- 5) Trabajar desde un enfoque integral, articulando y coordinando con adolescentes promotores, adultos promotores, redes de servicios de salud, comisiones interinstitucionales y redes intersectoriales, entre otras.
- 6) Abordar los aspectos relativos al género desde una perspectiva crítica y transformadora, teniendo especial cuidado en no reproducir, sobre la base de sus propias concepciones, estereotipos y mandatos de género que dificulten el desarrollo y la salud de las personas adolescentes.
- 7) Ejercer una actitud vigilante y crítica de su propio accionar con relación a conductas discriminatorias sobre situación social, etnia, religión, orientación sexual, nacionalidad, condición migratoria, género, entre otras.
- 8) Habilidades en el manejo de tecnologías de comunicación, Redes Sociales las cuales son herramientas fundamentales para el trabajo con adolescentes¹⁸.

17. Dotación de Recurso Humano:


La institución deberá dotar el recurso humano necesario para brindar la atención en salud para esta población con personal sensibilizado y capacitado. Además deberá generar e incorporar en los procesos de educación continua una oferta específica de capacitación y sensibilización dirigida a los equipos y a todo el personal del hospital.

Así mismo deberá dar seguimiento a la capacitación de modo que las personas que se capacitan desarrollen trabajo con adolescentes de forma comprometida. Dar monitoreo a esas personas capacitadas.

El Servicio para Adolescentes de Consulta Externa:

- Profesional de Medicina
- Profesional de Enfermería preferiblemente Enfermería Obstétrica
- Profesional de Trabajo Social
- Profesional de Psicología deseable Psicología Clínica
- Profesional en Nutrición
- Asistente Técnico de REDES
- Personal de apoyo y administrativo.
- Deseable Profesional de Farmacia

¹⁸ Manual Técnico y de Procedimientos para la atención integral de las personas adolescentes con énfasis en salud sexual y salud reproductiva, documento Código MT.GM-GIT.DDSS-AAIP-UCP-PSM2015.001

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 45 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Los mismos deben cumplir con los requisitos y funciones definidas por la normativa institucional¹⁹.

Este equipo puede variar según condiciones y complejidad de cada hospital, siempre garantizando el adecuado funcionamiento diferenciado tanto de consulta externa como de hospitalización.

Sin embargo las especialidades y disciplinas existentes dentro del hospital también deben brindar la atención a las personas adolescentes, por lo que deberán estar en continua coordinación con el Equipo Interdisciplinario de adolescentes para la adecuada atención en salud.

Para la atención de la morbilidad de ésta Población en Consulta Externa deberá abordarse su salud de una forma integral tomando en cuenta las dimensiones de salud mental (depresión, violencia, adicciones, etc.), social (familiar, educativo, laboral, comunitario, etc.), sexualidad (SS y SR), estilos de vida saludable (alimentación, actividad física, etc.).

Este equipo interdisciplinario brindará la atención diferenciada para adolescentes en un espacio común destinado para consulta externa que reúnan las condiciones que se describirán más adelante en este documento.


Para la gestión de esta consulta se utilizarán los procesos institucionales establecidos, como por ejemplo: consulta según agenda previamente designada para tal fin, lo innovador radica en que es el Médico Tratante o especialista fuera del equipo interdisciplinario, el que se desplazará hasta el servicio o consultorio diferenciado para adolescentes a brindar su atención en salud, ejemplo: ortopedia, endocrinología, ginecología, etc.

El Servicio de Hospitalización:

En la Institución, en general no existen en la actualidad servicios especializados para la atención de adolescentes, como si los hay para otros grupos etarios como pediatría o geriatría, por lo que en este documento se pretende visibilizar la necesidad de crear un servicio diferenciado y amigable para la hospitalización de personas adolescentes.

Para la organización de este servicio es necesario el reordenamiento de la oferta del hospital con el fin de ubicar en su estructura, la dependencia de este servicio según las condiciones propias de cada hospital. Es decir, cada hospital según sus recursos, identificará el recurso humano que reúna el mejor perfil para la atención de esta población en hospitalización (Medicina Interna, Pediatría u otro) y será en este departamento donde se abrirá el nuevo servicio para personas adolescentes, sin limitarlo a las características del servicio que lo acoge.

¹⁹CCSS. Manual Descriptivo de Puestos. 2015

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 46 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Para la hospitalización de personas adolescentes se deben aplicar los mecanismos definidos por la institución para el ingreso de estos usuarios al nuevo servicio.

El Servicio de Hospitalización diferenciado para adolescentes debe disponer de:

- Jefatura de Servicio: responsable de la Gestión del Servicio
- Jefe de Clínica: Con las funciones propias del cargo
- Jefe de Enfermería
- Auxiliar de Enfermería
- Asistente de Pacientes
- Servicios de apoyo requeridos
- El equipo Interdisciplinario de Adolescentes

La gestión para el ingreso de un adolescente hospitalizado en éste Servicio se coordinaría entre la Jefatura responsable del Servicio de adolescentes y del médico tratante quien sería el encargado de brindarle seguimiento y evolución durante y después del internamiento al usuario.

Cuando el usuario no puede ser internado en el Servicio de Adolescentes y es internado en otro servicio del hospital, el médico tratante generará interconsulta con el Servicio de Adolescentes, quienes estarán a cargo de brindarle seguimiento y evolución durante y después del internamiento, con el fin de brindar una atención integral al adolescente.


Si el hospital cuenta con la modalidad de hospital de día, se debe considerar readecuar un espacio físico que sea amigable para adolescentes así como considerar las particularidades de la adolescencia para brindar un abordaje integral.

18. Infraestructura

Espacio Físico:

En general, la infraestructura debe cumplir con la legislación nacional y Normativa Institucional en lo referente a seguridad, prevención y reducción de riesgos de accidentes y desastres, tales como incendios, temblores, entre otros. Debe cumplir con la ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades) en lo referente a la infraestructura para brindar la oportunidad de acceso y tránsito por todo tipo de personas usuarias.

Además, de factores técnicos que respondan a las características particulares de la población adolescente y les faciliten el acceso a los servicios que se les brindará como por ejemplo: garantizar la privacidad visual, señalización y rotulación específica con lenguaje sencillo, accesible y de fácil comprensión para los adolescentes.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 47 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Las y los adolescentes se sienten más cómodos en espacios destinados específicamente a ellas y ellos adaptadas a gustos y necesidades de esta población y que cuenten con las siguientes características:

- ✓ Ser seguros, agradables, confortables y acogedores.
- ✓ Con horarios convenientes para adolescentes.
- ✓ Contar con señalización clara para que las personas adolescentes se orienten con facilidad.
- ✓ Con espacios que garanticen la privacidad y eviten la estigmatización.
- ✓ Contar con material educativo atractivo, aceptable que responda a preguntas concretas de las y los adolescentes.
- ✓ Diferenciándose de los entornos de atención a niños y niñas o personas adultas.
- ✓ Que cuente con acceso a Internet Inalámbrico para usuarios(as) y funcionarios(as) del servicio.
- ✓ Que garantice la cercanía de los diferentes profesionales del Servicio, de modo que pueda haber una comunicación fluida entre ellos y una identificación por parte de las y los adolescentes de un espacio diferenciado para ellos y ellas.


Los requerimientos y características de la Infraestructura necesaria para el adecuado cumplimiento y desarrollo de las actividades en el Servicio en Consulta Externa son:

Área de Recepción: Con condiciones de privacidad, además debe contar con un espacio óptimo para establecer una comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario adolescente como por ejemplo: Mobiliario que permita ver al usuario(a) y una comunicación interpersonal adecuada para adolescentes.

Sala de espera: Para que los usuarios y acompañantes esperen su turno de atención y les permita obtener información que promueva el auto cuidado de la salud, donde se faciliten las condiciones para realizar acciones de promoción de la salud tanto por los funcionarios como por promotores adolescentes y adultos.

Consultorios: Para la atención individual de cada una de las disciplinas del equipo interdisciplinario y los especialistas que realizan las interconsultas, que permitan privacidad y confidencialidad en la consulta. Es deseable contar con espacio suficiente para permitir la participación de familiares o acompañantes y de aquellos adolescentes que concurren en silla de ruedas o camillas. Además, alguno de los consultorios debe reunir las condiciones de espacio y mobiliario para el desarrollo de atención o terapias de familia.

Sala para reuniones del equipo interdisciplinario: Con biblioteca y acceso a equipo de computación.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 48 de 79	
			FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618	

Espacio para Trabajos grupales con los/ las adolescentes: Este espacio debe permitir el desarrollo de actividades socioeducativas y terapéuticas, lúdicas y por lo tanto deben estar ubicadas en un lugar en las que el ruido no interfiera otras labores.

Espacio para Buzón de sugerencias: Con el fin de retroalimentar oportunidades de mejora continua en la atención brindada desde la opinión y aportes de las personas adolescentes.

Servicios Sanitarios: Cercanos y accesibles según indicaciones de la Ley 7600.

Señalización y rotulación: En la entrada de la institución debe anunciarse claramente la existencia del Servicio y los horarios de atención. La ruta de acceso debe estar correctamente señalizada y cada servicio del hospital debe contar con un rotulo diferenciado para adolescentes.


A continuación se detalla de manera general según tipo de profesional de salud, los requerimientos de infraestructura básica, necesaria para cumplir las funciones de los/las miembros del servicio, según su perfil y actividades que realiza:

En el Servicio de Consulta Externa:

Figura 1. Infraestructura básica requerida por el Servicio de Adolescentes en Consulta Externa según perfil del personal de salud.

Todos los miembros del Servicios Diferenciados Para Adolescentes en general	Medicina	Enfermería	Psicología	Trabajo Social	Personal de REDES	Nutrición
-Espacio físico para la atención de las personas usuarias -Sala de espera para las	-Consultorio para la atención de las personas usuarias y familiares o acompañantes con adecuada ventilación, iluminación; que garantice la privacidad	-Consultorio para la <i>atención de las personas usuarias y familiares o acompañantes</i> con adecuada ventilación, iluminación; que garantice la privacidad e intimidad	- Consultorio para la atención de las personas usuarias y familiares o acompañantes con adecuada ventilación, iluminación; que	-Consultorio para la atención de las personas usuarias y familiares o acompañantes con adecuada ventilación, iluminación; que garantice	-Espacio para la atención de las personas usuarias según estándares institucionales y de protección	-Consultorio para la atención de las personas usuarias y familiares o acompañantes con adecuada ventilación, iluminación; que garantice la privacidad e intimidad de la

<p>personas usuarias</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contar con una adecuada ventilación e iluminación, preferiblemente natural. - Consultorios para la atención de las personas usuarias para los profesionales del Equipo, según normativa vigente -Estar pintado en colores claros que reflejen la luz y brinden un ambiente cálido y agradable. -Que garantice la seguridad del/la profesional en salud que realiza la atención. -Acceso a servicios sanitarios completos con inodoro y lavatorio para las personas usuarias y los/as miembros del Equipo -Cumplimiento de la Ley 7600 y normativa vigente -Espacio para atención grupal y familiar de las personas usuarias 	<p>e intimidad de la persona usuaria tanto visual como auditiva, hacia y desde otros locales o circulaciones; debe contar con doble puerta y que no sea de vidrio por seguridad, según normativa vigente.</p>	<p>de la persona usuaria tanto visual como auditiva, hacia y desde otros locales o circulaciones; debe contar con doble puerta y que no sea de vidrio por seguridad, según normativa vigente.</p>	<p>garantice la privacidad e intimidad de la persona usuaria tanto visual como auditiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contar con un armario con seguridad para el almacenamiento de pruebas psicológicas u otro instrumental, un mueble donde colocar insumos, materiales para la atención de personas menores de edad y de las personas usuarias en general. (indicaciones emitidas por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica (2009)) 	<p>la privacidad e intimidad de la persona usuaria tanto visual como auditiva, hacia y desde otros locales o circulaciones; debe contar con doble puerta y que no sea de vidrio por seguridad, según normativa vigente.</p>		<p>persona usuaria tanto visual como auditiva, hacia y desde otros locales o circulaciones; debe contar con doble puerta y que no sea de vidrio por seguridad, según normativa vigente.</p>
---	---	---	---	---	--	---

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 50 de 79	
			FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618	

-Espacio físico para reuniones del Equipo y sesiones clínicas Espacio para el almacenamiento de insumos y materiales educativos						
--	--	--	--	--	--	--

FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)

El Servicio de Hospitalización


Los criterios Infraestructura y equipamiento Básico en el Servicio de hospitalización serán los mismos que se utilizan para todos los otros servicios de hospitalización según la normativa institucional vigente.

Sin embargo es importante tomar en cuenta que la literatura y experiencias internacionales como la experiencia nacional a nivel institucional (Proyecto Daniel/HSJD y HM), es recomendable que el servicio de hospitalización diferenciado para adolescentes cuente con el siguiente mobiliario además del dictado según la Normativa Institucional vigente:

En el Servicio de Hospitalización:

Recuadro Infraestructura requerido en el Servicio de Adolescentes en Hospitalización.

- Acondicionar un espacio físico exclusivo y diferenciado para hombres y otro para mujeres con el número de camas según cantidad de usuarios adolescentes que según la estadística han ameritado el servicio de hospitalización en el establecimiento de salud.
- Debe de existir un área de aislamiento.
- Debe existir un área común para actividades recreativas y educativas.
- Debe existir una sala para procedimientos.
- Debe contar con un espacio físico u oficina que se comparta para actividades administrativas y atenciones de diferentes disciplinas.
- El puesto de enfermería debe estar próximo a las camas de internamiento y con un espacio adecuado para una secretaria.
- Debe existir adecuada iluminación y ventilación.
- Los vidrios de las ventanas deben ser de material que no se quiebre.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 51 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- De preferencia que cada uno de estos espacios cuenten con baños y servicios sanitarios completos y exclusivos, con las especificaciones de la Ley 7600.
- Decoración acorde al grupo etario.

FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)


19. Equipamiento Básico

En el Servicio de Consulta Externa:

Los requerimientos de equipamiento básico, necesario para cumplir con las funciones de los miembros del Servicio, según su perfil y actividades son: (ver Figura 2)


Figura 2. Equipamiento básico requerido por el Servicio de Adolescentes en Consulta Externa según perfil del personal de salud

Todos los miembros del Servicio en general	Medicina	Enfermería	Psicología	Trabajo Social	Personal Administrativo de REMES	Nutrición
-Computadora con equipo de ofimática reciente (para cada miembro del Servicio -Impresora -Fotocopiadora -Escáner -Proyector Video Beam -Computador portátil -Suministros de oficina: lápices, lapiceros, lápices de color, marcadores, crayolas, pinturas de agua, ampos, etc. -Papelería: hojas blancas, hojas de color, papel de construcción, cartulinas, etc. -Material de apoyo para los y las usuarias (para fotocopiar y elaborar e imprimir institucionalmente) -Papelógrafo o rotafolio	Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica, Camilla de exploración ginecológica baja ergonómica con colchoneta ergonómica, ajustables y adecuadas para personas con discapacidad. Lámpara de ganso Espéculos descartables de todos los tamaños y/o -Equipo de diagnóstico (oftalmoscopio y otoscopio) -Esfigmomanómetro -Estetoscopio -Glucómetro -Cintas para glucómetro -Cinta métrica	Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica, Camilla de exploración ginecológica baja ergonómica con colchoneta ergonómica. Lámpara de Ganso Balanzas, tallimetro, cinta métrica Espéculos descartables de todos los tamaños Materiales educativos para temas relacionados con SS y SR estilos de vida, saludables, adicciones, salud	Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica, juego de sala para atención individual y familiar -Instrumentos de medición psicológicos sugeridos para el acervo de evaluación de psicología, incluyendo sus respectivos software de calificación (ver Recuadro 15) -Materiales para terapia de juego: juguetes de todos los tipos, juguetes con sexo correcto (con genitales), modelos anatómicos libros	Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica, sillones, TV, DVD, radio, computadora, impresora multifuncional, fax, música, vídeos, Internet Inalámbrico. WIFI	- Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica de Registros Médicos y Estadísticas -Agendas de los profesional de salud -Papelería para confeccionar expedientes	Mobiliario y equipo: escritorio, mesa, librero, silla ergonómica, Balanzas, tallimetro, cinta métrica, materiales e insumos para los procesos de educación nutricional.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 52 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


<ul style="list-style-type: none"> -Acceso a internet WIFI -Acceso a bases de datos científicas -Teléfonos -Reproductor de DVD - Equipo de sonido para CD, USB, puerto DOCK y bluetooth. -Parlantes -Entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> -Guantes de látex (sépticos y asépticos) -Martillo de reflejos -Cubre bocas Materiales educativos para temas relacionados con SS y SR, estilos de vida, saludables, adicciones, salud mental entre otros. -Formularios institucionales: referencias y contrarreferencias, talonario incapacidades citas, interconsultas, solicitud de electrocardiografías, solicitud de exámenes de laboratorios, solicitud de estudios radiológicos, solicitudes de TAC, órdenes de ambulancia y órdenes de hospitalización, órdenes de inyectables y recetarios (blancos, de hospital, psicotrópicos y estupefacientes) -Modelos anatómicos para brindar adecuada capacitación e información al usuario y su familia Instrumentos o tablas estandarizadas para evaluar el crecimiento, desarrollo y estado nutricional y utilización de criterios de Tanner para valorar maduración sexual, Escala de Petting, autoevaluación de actividad sexual. 	<ul style="list-style-type: none"> mental entre otros - Formularios institucionales: hojas de evolución, notas de Enfermería, referencias, epicrisis, hoja de signos vitales - Colchoneta de reemplazo - Modelos anatómicos para brindar adecuada capacitación e información al usuario y su familia 	<ul style="list-style-type: none"> de cuentos, títeres, recipientes para guardar los juguetes, etc. 			
---	---	--	--	--	--	--

FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 53 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Recuadro 1. Listado de Instrumentos de medición psicológicos requeridos por parte de los/las profesionales en Psicología de los Servicios Diferenciados Para Adolescentes

- Incluyendo los respectivos software de calificación.
- **Escalas, inventarios o instrumentos breves:**
 - SCID-II
 - MDI
 - Escala de Probabilidad de Suicidio (*)
 - BDI-II (*)
 - BAI (*)
 - Escalas de Depresión de Beck, de Hamilton y Zung
 - Children Depression Inventory
 - Escala del Estrés de Manuel Solano
 - Bender
 - Criterios del Hospital del Mar para la Evaluación Clínica de la Laxitud Articular
 - Escala de Ansiedad Social de Liebowitz (Liebowitz Social AnxietyScale, LSAS)
 - Inventario de Fobia Social (Social PhobiaInventory, SPIN)
 - Escala de Obsesiones y Compulsiones de Yale-Brown
Yale-Brown Obsessive-Compulsive Scale
 - Y-BOCS
 - Escala para el Trastorno por Estrés Postraumático Administrada por el Clínico
Clinician Administered PTSD Scale, (CAPS)
 - Escala de Trauma de Davidson (Davidson Trauma Scale, DTS)
 - Cuestionario para Experiencias Traumáticas (TQ)
 - Escala de 8 ítems para los Resultados del Tratamiento del TEPT
Eight-ItemTreatment-Outcome in Post-traumatic Stress Disorder Scale, TOP-8
 - Índice Global de Duke para el Trastorno de Estrés Postraumático
Duke Global Rating Scalefor PTSD (DGRP)
 - Escala de Detección del Trastorno de Ansiedad Generalizada de Carroll y Davidson
 - Cuestionario de Screening de Ansiedad (Anxiety Screening Questionnaire, ASQ-15)
 - Inventario de evaluación del TAG (GADI)
 - Escala de Hamilton para la Ansiedad (Hamilton Anxiety Rating Scale, HARS)
 - Escala Breve de Ansiedad de Tyrer (Brief Scalefor Anxiety, BSA)
 - Escala de Pánico y Agorafobia de Bandelow (Panic and Agoraphobia Scale, PAS)
 - Cuestionario Médico (Physician Questionnaire, PQ)
 - Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (State-Trait Anxiety Inventory, STAI)
 - Test de Othmer y DeSouza para la Detección del Trastorno de Somatización
 - Cuestionario de Dolor de McGill (McGillPain Questionnaire, MPQ)
 - Trastorno de Pánico
 - Escala de Ansiedad Clínica (Clinical Anxiety Scale, CAS)
 - Escalas de dolor, Escalas de valoración de sobrevivientes de abuso, Modelo CASIC
- **Pruebas psicológicas:**
 - Personalidad, afecto y pensamiento:
 - Rorschach (*)
 - MMPI-II (*)
 - MCMI-III (*)
 - MACI

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 54 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Diagnóstico de simulación: MFAS – T (*)
- Neuropsicológicas:
 - Neuropsi Atención y Memoria (*)
 - Test de atención d-2 (*)
 - Stroop(*)
 - TrailMaking
 - Woodcock (BATERIA III) (*)
 - WISC-IV
 - WAIS-III
 - Escala de memoria Wechsler-III (*)
 - Boston
 - Cumanín
 - Luria- DNA
 - Luria inicial
 - Rey
 - Tavec
 - WCST
- Inteligencia:
 - WPPSI-IV (*)
 - WISC-IV (*)
 - WAIS-III (*)
 - TONI-II (Test de inteligencia no verbal) (*)
 - Batería de evaluación de Kaufman para niños K-ABC (*)
 - Test breve de inteligencia Kaukman K-BIT
- Cuestionario de afrontamiento al estrés para pacientes oncológicos (*)
- ADI-R Entrevista para el diagnóstico del autismo-Revisada (*)
- Escalas de dolor
- Escalas de valoración de sobrevivientes de abuso
- Modelo CASIC


FUENTE: CCSS.DDSS.2015

(*) Instrumentos de medición Psicológica básicos para el/la profesional de Psicología

En el Servicio de Hospitalización:

Recuadro Equipamiento básico requerido en el Servicio de Adolescentes en Hospitalización

- Debe contar con un teléfono público que permita recibir y hacer llamadas o permitir que el adolescente disponga de su teléfono personal. En algunos casos estará sujeto al criterio Profesional correspondiente.
- La sala de Internamiento debe contar con equipo de oxígeno, aire, evacuadores de pared.
- Debe existir un vestidor con lockers para el personal.
- El cubículo debe contar con biombos o cortinas que los separe y brinde privacidad.
- Cada cama debe contar con una mesa individual para guardar objetos personales y luz individual además de una mesa/bandeja.
- Debe existir mesa para procedimientos.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 55 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Debe existir una camilla ginecológica para procedimientos con un escalón.
- Debe existir mesa de curaciones, taburete y lámpara de ganso para procedimientos.
- Debe existir equipo básico: Tensiómetro, equipo de diagnóstico, estetoscopios, baja lenguas, termómetros, espéculos descartables, pinzas, material para toma de muestras, jeringas, venoclisis y material para punción lumbar.
- Contar con carro de paro para intervenciones de emergencia(ambú, laringoscopio y medicamentos, tubos endotraqueales, tanque de oxígeno) de tamaños adecuados a esta población.
- Debe existir el sistema de intercomunicación paciente-enfermera
- La sala de recreación debe contar con: Revistas recientes, libros de literatura y ciencias, material educativo, juegos de mesa, pantalla de TV, DVD, consola de video juegos, juegos de mesa, piso o electrónicos para educación en Salud, computadora con acceso a internet, WIFI, entre otros.
- Un sillón confortable para cada cama de internamiento para el familiar o cuidador.
- Las camas preferiblemente deben ser eléctricas.
- Una Estación de Computación totalmente equipada con conexión a Internet inalámbrica de uso público con sus debidas restricciones para uso de personas menores de edad, con el objetivo de realizar trabajos escolares.
- Una Refrigeradora en cada cubículo con el fin de almacenar comida o líquidos para los pacientes, autorizados por el profesional en nutrición y por el Comité de Infecciones Intra-hospitalarias.
- Decoración acorde al grupo etario.

FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)

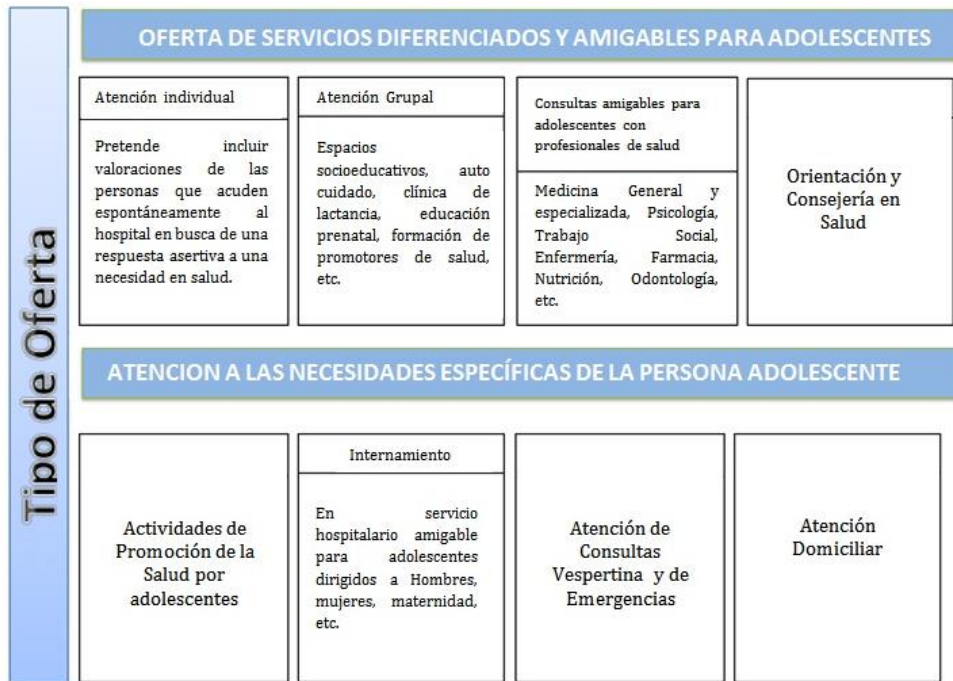
20. Oferta de Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Adolescentes

La oferta de servicios de cada hospital deberá organizarse de acuerdo a las necesidades de las personas con edades entre los 10 y 19 años en los hospitales de la Red Institucional y al recurso y complejidad de cada establecimiento. En otras palabras, debe estar enfocada desde las perspectivas de las persona adolescentes, y además debe contar con un proceso de divulgación claro y sencillo, con una rotulación que cumpla las mismas características, utilizando los medios y el lenguaje que esta población usualmente utiliza.

Para lograr este fin se considera de suma importancia incluir como oferta diferenciada para personas adolescentes, algunas de las siguientes intervenciones en salud:

- Atención individual: Pretende incluir valoraciones de las personas que acuden espontáneamente al hospital en busca de una respuesta asertiva a una necesidad en salud.
- Atención Grupal: socioeducativos, auto cuidado, clínica de lactancia, educación prenatal, formación de promotores de salud, etc.
- Orientación y Consejería en salud
- Actividades de Promoción de la salud por adolescentes

- Consultas con profesionales de salud amigables para adolescentes: medicina general y especializada, psicología, trabajo social, enfermería, farmacia, nutrición, odontología, etc.
- Internamiento en servicio hospitalario amigable para adolescentes: mujeres, hombres, maternidad.
- Atención Vespertina y de emergencias
- Atención domiciliar




FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)

La consulta externa del Servicio se responsabiliza de aspectos para la atención ambulatoria, como la atención integral en salud, control de crecimiento y desarrollo, asesoramiento, consejería, promoción de la salud y de estilos de vida saludables, Salud Sexual y Reproductiva, además de la atención de su patología de fondo en caso de tenerla, atención que brindarían los profesionales tratantes en el Servicio de Adolescentes.

El equipo de Consulta Externa del Servicio brindará su atención integral en salud en el Servicio de Hospitalización en donde se encuentra internado el usuario, aunque se haya ingresado en un Servicio diferente al de los Adolescentes, como respuesta a la interconsulta del médico tratante.

En el servicio hospitalario diferenciado para adolescentes de internamiento, se pretende un espacio diferenciado, en donde de manera integral el Equipo Interdisciplinario y el médico especialista a cargo según su patología de ingreso, internarán al usuario adolescente en este servicio.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 57 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

El ingreso al servicio de adolescentes podrá hacerse de dos maneras: por el profesional en medicina del Equipo Interdisciplinario o por otras especialidades. En este último caso, el manejo de la patología específica del adolescente, se dará de acuerdo a las indicaciones del especialista, previa coordinación con el jefe de servicio de adolescentes y a la vez este equipo interdisciplinario participará en el manejo integral del paciente internado en otras áreas del hospital mediante los procesos normales de interconsulta.

La organización para la atención integral y diferenciada de las personas adolescentes, requieren entonces una serie de procesos y acciones administrativas que faciliten el reordenamiento de la oferta de atención hospitalaria existente en la actualidad, para convertirla en Servicios estructurados para brindar prestaciones de salud orientadas a satisfacer las necesidades de los/las adolescentes de forma amigable, con calidad, calidez y efectividad.

A continuación se presenta la Oferta Institucional de Servicios para población Adolescente Reportada Oficialmente Por la CCSS a la Defensoría de los Habitantes y el Ministerio de Salud, que durante el año 2013, solicitaron a las Diferentes instituciones reportar la oferta de servicios que se brinda a la población adolescente con el fin de visibilizar las acciones dirigidas a este grupo etario, con los siguientes objetivos²⁰:

- ✓ Disponer y consolidar la oferta de servicios a nivel nacional de las diferentes instituciones del estado
- ✓ Brindar esta información de manera interinstitucional para la adecuada articulación de acciones en beneficio de esta población.
- ✓ Divulgar a la población adolescente la existencia de estos servicios para que puedan acceder a los mismos.


Para tal efecto, la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud realizó las gestiones para consolidar la información de la oferta que se brinda en los servicios de salud de la CCSS a las personas adolescentes²¹.

21. Servicios de Salud Amigables para Adolescentes en Áreas de Salud / Hospitales:

- Personal Sensibilizado y Capacitado

²⁰ Oficio: DDSS-1520-13 Respuesta al Oficio 137651-2013DHR y el Consejo Interinstitucional para la atención a la Madre Adolescente, CIAMA, 2014

²¹ Oficio P.E. 47.486-15 de Presidencia Ejecutiva CCSS y oficio AAIP-E-0775-15

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 58 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Oferta de Atención Diferenciada y Divulgada
- Espacios Físicos Readecuados
- Señalización clara
- Privacidad visual
- Colores agradables
- Información atractiva y útil
- Espacios para trabajo grupal
- Atención Individual y grupal diferenciada y con calidad
 - Confidencial
 - Científica
 - Sensible

Implementación por Fases de Nuevas Modalidades de Atención con la lógica de Promoción de la Salud y Participación Social:

- Familias Fuertes: Adolescente temprano y su familia
- Habilidades para la Vida: Capacitación Virtual de Promotores Adolescentes y Adultos
- Feminidad, Masculinidad y Autocuidado
- Prevención y atención del embarazo durante la adolescencia.
- Prevención del Suicidio

Actualización de Normativa nacional e institucional Fortalecimiento de capacidades al Personal de Salud en:

- Adolescencia
- Salud Mental
- Adicciones
- Promoción de la Salud
- Participación Social
- Normativa actualizada


Estrategia de captación y abordaje de adolescentes en otros escenarios:

- Domiciliar, Comunitario y Educativo
- Escala de Tamizaje de Riesgo Psicosocial Adolescentes (ETRA III)

Modelo de Participación Comunitaria:

- Adolescentes Promotores y Adultos Promotores
- Servicio Comunal Estudiantil en Colegios

Estrategia de promoción del aseguramiento de personas adolescentes

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 59 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Proceso de capacitación al personal

Continuidad de la Atención Adolescentes con Enfermedades Crónicas:

- Programa de Transición entre el HNN / Hospitales y Áreas de Salud

Ampliación de oferta anticonceptiva.

- Métodos de Larga Duración que son más efectivos para población adolescentes y protección Dual.


22. Trabajo en equipo interdisciplinario y coordinación entre niveles de atención e interinstitucionalmente

Oferta de Servicios para Adolescentes por Disciplina:

El enfoque de integralidad es transversal a todas las disciplinas: Medicina, enfermería, odontología, nutrición, psicología, trabajo social, farmacia y microbiología, tal como se establece en la respuesta de implementación de la Reestructuración aprobada por Junta Directiva, en el artículo Primero de la Sesión 7923 celebrada el 27 de enero del 2005.

A continuación se describe el listado de prestaciones que brinda la institución en los servicios de salud a la población adolescente incluye intervenciones de los servicios de diferentes disciplinas:

ATENCION MEDICA	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Vigilancia Integral y Promoción del crecimiento y desarrollo	x		
Programa ampliado Inmunizaciones (según esquema vigente y para casos específicos)	x	x	
Atención a la adolescente embarazada	x	x	x
Atención a la sexualidad y salud reproductiva.	x	x	
Detección, atención, referencia de los casos de violencia o de explotación sexual comercial.	x	x	x
Captación, valoración y seguimiento de riesgo	x		
Atención en escenario educativo	x		

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 60 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


Atención de la Morbilidad -medicina general-	x	x	x
Consulta ambulatoria medicina especializada -morbilidad-		x	x
Consulta de emergencias		x	x
Hospitalización en Ginecología		x	x
Hospitalización en Obstetricia		x	x
Hospitalización en Psiquiatría			x
Hospitalización para desintoxicación adicciones			x

En la operacionalización de los procesos de atención a la población adolescente en la CCSS, se presentan a continuación la oferta de las diferentes disciplinas:

Servicios de atención a adolescentes.

ATENCION TRABAJO SOCIAL	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Atención social individual	x	x	x
Atención social grupal	x	x	x
Consulta social individual	x	x	x
Consulta social grupal	x	x	x
Consulta social familiar			x
Organización y movilización comunitaria	x	x	
Atención social a la persona hospitalizada		x	x
Educación Social en salud	x	x	x
Atención de referencias	x	x	x


ATENCION PSICOLOGIA	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Consulta individual ambulatoria	x	x	x
Consulta individual en persona hospitalizada		x	x
Consulta grupal	x	x	x
Consulta familiar	x	x	x
Psicodiagnóstico	x	x	x

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 61 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Inter consulta en servicio Urgencia		X	
Actividades psico-educación grupal e individual	X	X	X
Atención en escenario comunitario	X	X	X
Atención en escenario educativo	X		
Atención de referencias	X	X	X

ATENCION ODONTOLOGICA	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Actividades preventivas individuales	X	X	X
Actividades preventivas colectivas	X	X	
Consulta odontológica individual ambulatoria	X	X	X
Consulta odontológica individual en persona hospitalizada		X	X
Inter consulta en servicio Urgencia		X	X
Actividades educación buco-dental grupal	X	X	X
Actividades educación buco-dental individual	X	X	X
Atención en escenario educativo	X		
Procedimientos odontológicos	X	X	X
Cirugía odontológica especializada			X
Atención de referencias	X	X	X

ATENCION ENFERMERIA	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel
Pre-consulta	X	X	X
Post consulta	X	X	X


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 62 de 79	
			FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618	

Consulta enfermería	x		
Procedimientos enfermería	x	x	x
Actividades educativas grupales	x	x	x
Clínicas VIH			x
Atención del parto		x	x

IMAGENOLOGIA	1er. nivel	2do.nivel	3er.nivel
Procedimientos diagnósticos radiológicos		x	x
Procedimientos diagnósticos ultrasonido		x	x
Procedimiento diagnósticos Tomografía Axial Computarizada			x
Procedimientos diagnósticos Resonancia Magnética			x
Procedimientos diagnósticos endoscópicos		x	x
Procedimientos diagnósticos cardiológico		x	x
Procedimientos diagnósticos neurológicos		x	x
Procedimientos diagnósticos neuromuscular			x

TERAPIAS	1er. nivel	2do.nivel	3er.nivel
Fisioterapia		x	x
Audiología			x
Terapia respiratoria			x
Terapia del lenguaje			x
Terapia ocupacional			x

FARMACIA	1er. nivel	2do.nivel	3er.nivel
----------	------------	-----------	-----------

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 63 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Apoyo al tratamiento	x	x	x
Apoyo a la Atención de programas específicos en los diferentes escenarios (ej. Atención en escenario educativo, atención albergues, etc.)	x	x	x
Consulta farmacéutica	x	x	x

En conclusión, de acuerdo a las posibilidades del establecimiento es necesario tomar en cuenta la necesidad de que éste Servicio pueda tener un acceso con puerta de entrada directa o puerta a la calle, haciéndolos más accesibles a las y los adolescentes que los visitan.


23. Áreas prioritarias de atención a las personas adolescentes.

Es importante recalcar que todo adolescente atendido en el establecimiento hospitalario deberá ser referido al Servicio de Adolescentes en Consulta Externa, tomando como base la definición de la **Oportunidad perdida en salud** de la OMS: “Es toda circunstancia en que una persona tiene contacto o acude a un establecimiento de salud y no recibe las acciones integrales de salud que le corresponden de acuerdo a las normas vigentes, según grupo etario, género y/o condiciones de riesgo”.

La OMS/OPS establece la adolescencia como aquel período de la vida comprendido entre los 10 y 19 años, y es esta delimitación la que se utiliza en el sector salud nacional. En esta etapa se pueden diferenciar tres sub-etapas con características y necesidades diferentes: adolescencia temprana (entre 10 y 13 años), adolescencia media (14 a 16 años) y adolescencia tardía (17 a 19 años).

Estos subgrupos no son homogéneos, existen diferencias entre hombres y mujeres, adolescentes rurales o urbanos, grupos étnicos y según condiciones de vida, por lo que es fundamental tomar en cuenta y respetar la diversidad de manifestaciones de la adolescencia. (Norma Nacional para la Atención Integral de la Salud de las Personas Adolescentes: Componentes Salud Sexual y Salud Reproductiva, 2015)

Esta población debe recibir asesoramiento para promover su participación, una mejor comprensión de su crecimiento físico, su desarrollo psicosocial y psicosexual, y la

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 64 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

importancia de involucrarse activamente en decisiones que conciernen a la atención de su salud.

Existen una serie de áreas prioritarias de atención a las personas adolescentes, que el Servicio abordara de acuerdo a sus atribuciones, entre ellas están:

- La promoción de estilos de vida saludables
- Crecimiento y desarrollo
- Salud sexual y reproductiva
- Salud mental
- Salud bucodental
- Prevención de la morbimortalidad
- Tratamiento de la morbilidad.
- Abordaje de adolescente embarazada y adolescente madre
- Abordaje del riesgo de suicidio
- Proyecto de vida
- Habilidades para la vida


Otras funciones claves

Los Servicios Diferenciados en Hospitalización y Consulta Externa para Adolescentes realizan una serie de funciones claves para su accionar, las cuales se indican a continuación:

- Sesiones interdisciplinarias para análisis de casos o sesiones clínicas.
- Proceso de educación continua a los/las miembros del equipo con el fin de brindar una atención en salud actualizada, con calidad y calidez.
- Capacitación en funciones administrativas varias, necesarias para el funcionamiento de los servicios.
- Capacitación permanente al personal que esté en contacto con las personas adolescentes, sobre sus derechos.
- Coordinaciones con otros establecimientos de salud de la Red de Servicios de Salud de la CCSS, así como con otras instituciones claves públicas, privados y/o ONGs.
- Funciones administrativas varias, necesarias para el funcionamiento de los servicios.
- Entre otras.

24. Proceso de Atención

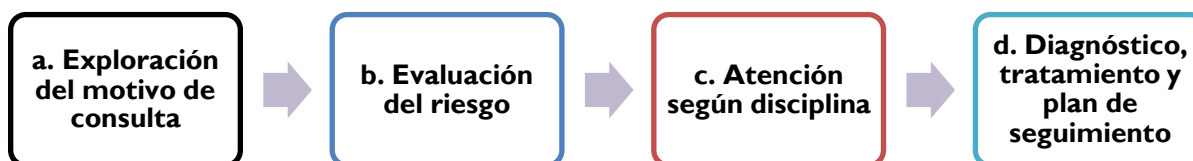
Para desarrollar este proceso debe realizarse la consulta teniendo claras las particularidades y necesidades diferenciadas de hombres y mujeres y sub etapas en la

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 65 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

adolescencia, entre otras, desde un enfoque integral, articulando y coordinando con trabajadores de la salud de diferentes disciplinas y la Red de Servicios de Salud.

Es esencial escuchar y dentro de lo posible, resolver la necesidad de salud y/o motivo que determina la consulta de la o el adolescente, de manera que pueda sentir que cuenta con un espacio que le brinda apoyo ante sus problemas de salud, o al menos le guía y acompaña en el camino que deba tomar para resolverlo²².

Los componentes que se desarrollan en la consulta individual de todos los integrantes del equipo interdisciplinario para adolescentes son:



Fuente: (Manual Técnico y de Procedimientos para la atención integral de las personas adolescentes con énfasis en salud sexual y salud reproductiva, documento Código MT.GM-GIT.DDSS-AAIP-UCP-PSM2015.001)

Proceso de Atención en Consulta Externa


Los elementos administrativos claves de este proceso son:

Cuadro 2. Elementos que caracterizan la Consulta Externa

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Agenda	Programada, flexible y acorde a un sistema de información integrado
Horario programado	Ordinario, Extraordinario, con horarios no tradicionales o vespertinos y/o sábados.
Tiempo de Consulta	Dos tipos: Demanda: según las necesidades del usuario Programado: conforme a estándares institucionales (casos nuevos en consulta médica, se le asigne doble cupo)
Cita	Programada, por demanda, sustitución o recargo de casos urgentes de riesgo.
Identificación de la consulta	Acorde al recurso humano (profesional calificado) que imparte la atención
Registro de la atención	Expediente Médico / Registro estadístico

FUENTE: (ELABORACION PROPIA)CCSS.DDSS AAIP PAIA 2016)

²² Se recomienda revisar el anexo 11 (“El reto de la comunicación y abordaje del adolescente en los servicios de salud”) del Manual Técnico de Atención en Salud Sexual y Reproductiva de la CCSS.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 66 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

La oferta del Servicio en Consulta Externa es definida por la cantidad de personas que reciben la atención, y puede de tipo grupal (atención impartida a varias personas usuarias e incluye la consulta familiar.) y/o individual (atención impartida a una persona usuaria)²³. Además, puede ser impartida por profesionales de salud en medicina y/u otro profesional de las ciencias de la salud, como: enfermería, psiquiatría, trabajo social, psicología u otros²⁴.

Esta consulta externa es de tipo unidisciplinario (atención impartida por un/a profesional de salud.) y/o multidisciplinaria (atención impartida por más de un profesional de salud de diferente disciplina)^{25,26}.

Acceso al Servicio.

Las consultas espontáneas, referencias o interconsultas pueden ser realizada por:

- Los diferentes niveles de atención como EBAIS, Área de Salud u Hospital.
- Referencia interna de alguna especialidad o de emergencias del mismo hospital.
- Consulta de forma espontánea del adolescente con o sin sus familiares o red de apoyo.

La valoración inicial comienza con la recepción de la referencia, el Asistente Técnico de REDES realiza verificación de la documentación, eliminando barreras administrativas y facilitando el proceso de afiliación y aseguramiento al cual tienen derecho las personas adolescentes; traslada al profesional de Medicina a cargo de la valoración de referencias para su respectiva clasificación y programación de atención según prioridad.

La valoración inicial se brinda por algún integrante del Equipo Interdisciplinario para Adolescentes, en el horario ordinario y/o extraordinario, a demanda o según programación.

En caso de ser necesario, se podrán realizar referencias internas a otras especialidades, contrareferencias a un establecimiento de salud de la Red de Servicios de mayor o menor capacidad resolutive o servicio de emergencias, para la realización de las intervenciones pertinentes.

Consulta por primera vez.


La consulta de primera vez debe orientar al adolescente de acuerdo a su demanda. Puede ser realizada de preferencia por el o la profesional de Medicina, que se convierte en su

²³CCSS. Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS: Área de Consulta Externa. AES. San José, 2012.

²⁴CCSS. Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS: Área de Consulta Externa. AES. San José, 2012.

²⁵Modificado de: CCSS. Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la CCSS – DT.GM.091214. Costa Rica. 2014

²⁶CCSS. Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS: Área de Consulta Externa. AES. San José, 2012.


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 67 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

médico/a de cabecera. Se debe tener en cuenta el motivo de consulta manifiesto del paciente, el motivo de consulta del acompañante, si lo hubiera, y siempre debe contemplarse el concepto de oportunidad perdida.

Al realizar la entrevista, es fundamental la forma como él o la profesional de salud inicia o se aproxima a las personas adolescentes. Si no es adecuada, puede afectar el resultado de la intervención, por lo que esta aproximación debe ser considerada como un momento determinante, en el cual se deberán desplegar las mejores herramientas de cada profesional.

Recomendaciones para la entrevista con adolescentes:

- Preséntese a la persona adolescente.
- Informe a la persona adolescente sobre la atención que se le otorgará y pregúntele si está de acuerdo con esta atención (asentimiento informado).
- Pregúntele a la persona adolescente si desea que se le atienda solo/a o acompañado/a, acorde con el principio de autonomía progresiva.
- Pídale a la persona adolescente que se presente o pregúntele como prefiere que le llame. Esto le da un claro mensaje de que usted está interesado en él o ella.
- No comience la entrevista preguntando "¿por qué estás aquí?", sino que le motivó a venir o en que le puede ayudar.
- Aclare el objetivo de la o el adolescente al llegar a la evaluación.
- Si la persona no inicia el diálogo con un motivo de consulta explícito y/o urgente, explique usted qué espera de la entrevista y los alcances de la confidencialidad.
- Proporcione un esquema de lo que va a ocurrir, incluyendo la gama y tipo de preguntas que se realizarán, clarificando que se le hacen a todas las personas que consultan.
- Advierta la naturaleza sensible de algunas de las preguntas, y dígame que puede optar por no contestar alguna de las preguntas, enfatizando su derecho a la confidencialidad y el objetivo de estas preguntas.
- Genere una actitud empática, reconociendo que puede sentirse incómodo/a a veces.
- Pregunte siempre desde lo más general a lo específico, de manera que los temas sensibles los aborde cuando ya se han ido conociendo y el o la adolescente no se sienta amenazado/a.
- Establezca una relación de modo que él o la adolescente sienta que sus preocupaciones han sido escuchadas.
- El objetivo no es sólo obtener información sobre lo que podría estar "mal" con la o el adolescente.
- Asegúrese de escuchar y entender las principales preocupaciones y dificultades de la persona adolescente. Para esto puede expresarle lo que está entendiendo sobre su preocupación y pedir que le confirme si lo está captando bien.
- Antes de terminar, explore si tiene alguna pregunta o si desea emitir algún comentario, o si no quiere añadir algo más.
- Sea prudente en qué términos se abordan las preguntas y sondeos, y el contexto en el cual se preguntan.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 68 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Haga las preguntas de una manera que no implique juzgar ni tampoco partir de supuestos, por ejemplo, si se le pregunta a la adolescente acerca de su "novio", se da por hecho que toda adolescente es heterosexual, lo que muy posiblemente inhiba o incomode personas con otra orientación sexual o sin aún clara orientación.
- Siempre se debe considerar la etapa del desarrollo y el rango de edad de las y los adolescentes y el ámbito en el que se debe indagar.
- Adopte una postura respetuosa, reconozca y respete la autonomía progresiva de las y los adolescentes, quienes debe ser vistas como personas responsables y capaces de tomar sus propias decisiones, según sus propias escalas de valores (y no las del personal de salud ni de otras personas adultas). El deber del/la funcionario/a será entregar todas las herramientas que le permitan la mejor toma de decisiones, informada, donde la participación de la persona adolescente en forma activa esté garantizada.

Modificado del Manual Técnico y de Procedimientos para la atención integral de las personas adolescentes con énfasis en salud sexual y salud reproductiva, documento Código MT.GM-GIT.DDSS-AAIP-UCP-PSM2015.001


La consulta incluye la elaboración de la historia familiar, médica y personal, así como de los antecedentes y la situación actual de la persona joven. Además es una excelente oportunidad para ofrecer orientación e información en los aspectos que adolescentes y jóvenes lo soliciten.

En el caso del Profesional de Medicina, debe complementarse con un examen físico que comprenda exploración general, antropométrica, signos vitales, exámenes por sistemas y valoración de Tanner y petting. Es necesario solicitar los exámenes de laboratorio y gabinete que sean pertinentes.

Al final de la consulta se establecerá un plan, en acuerdo con la persona adolescente, priorizando el refuerzo de factores protectores, el control de factores de riesgo, tratamientos pertinentes así como citas subsecuentes o realización de procedimientos necesarios.

Es necesario que basados en el análisis de las necesidades de esta población, el Servicio brinde atención a personas adolescentes con las siguientes problemáticas o condiciones de salud:

- Captación y seguimiento de sobrepeso u obesidad.
- Embarazo, maternidad y paternidad en la adolescencia.
- Consumo de alcohol u otras drogas y/o sustancias psicoactivas.
- Depresión e intentos de autoeliminación.
- Abuso sexual y otras formas de violencia incluyendo la explotación sexual comercial.
- Conductas sexuales de riesgo.
- Enfermedades crónicas no transmisibles.
- Trabajo adolescente peligroso.
- Bullying.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 69 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

- Trastornos asociados a la alimentación.
- Trastornos de conducta, entre otros.

Plan de Tratamiento

Deberá establecerse un plan de tratamiento integral que responda a las necesidades de la persona adolescente, detectadas por el profesional de salud, optando por la modalidad individual, grupal o combinada según la oferta de servicios establecida y criterio profesional.

Cada profesional del Equipo Interdisciplinario deberá de brindar el seguimiento y tratamiento según su disciplina.

Se realizarán sesiones clínicas periódicamente, con el fin de tratar casos clínicos específicos para brindar un abordaje integral y valorar la posibilidad de realizar interconsultas con otras especialidades o disciplinas, referencias a otros niveles de atención o a otras instituciones u organizaciones no gubernamentales.


Sesiones Clínicas

Las sesiones clínicas tienen como objetivo general, brindar una atención integral y coordinada entre los diversos profesionales de la salud a cargo del abordaje de la persona usuaria, así como ser un espacio de discusión técnica y decisorio a la hora de determinar el abordaje adecuado para cada caso en particular.

25. Implementación del Servicio Hospitalario Diferenciado y Amigable para Personas Adolescentes

Para una adecuada implementación del Servicio Hospitalario Diferenciado y Amigable para Personas Adolescentes, es necesario que el mismo tome en consideración aspectos claves para la factibilidad como el presupuesto, recurso humano capacitado, supervisión, evaluación, entre otros.

A continuación se propone la siguiente Ruta Crítica:

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 70 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


Fortalecimiento y empoderamiento del Factor Liderazgo del Equipo Designado

OBJETIVO: Diseñar un Servicio para adolescentes en Consulta Externa y Hospitalización innovador, integrado e integral en el Hospital de la institución donde se implementará el servicio.

TAREA	ACCIÓN
1-Designación del Equipo de Trabajo conductor para el diseño del Servicio.	Se debe oficializar este equipo mediante un oficio por parte de la Dirección General del Hospital.
2- Definición de las áreas físicas destinadas al Servicio Diferenciado para Adolescentes tanto en Consulta Externa como Hospitalización.	Definir en conjunto con las Jefaturas del Hospital las áreas Físicas destinadas para tal fin.
3- Sensibilización dirigida al personal clave.	Charla por parte del Equipo designado a Niveles Superiores de la Institución como Direcciones Regionales, Consejo Técnico del Hospital entre otros.

OBJETIVO: Monitoreo y mejoramiento continuo de la gestión del Servicio para adolescentes y la integración con la dinámica hospitalaria y de la red de servicios
Conformación de comité encargado de la gestión del nuevo servicio para adolescentes

TAREA	ACCIÓN
4- Conformación de un Comité encargado de monitorear el funcionamiento del nuevo Servicio para Adolescentes.	Delegar la responsabilidad en el Equipo en acciones relacionadas con mecanismos de comunicación y articulación del servicio y la interacción con los otros servicios del hospital.
5-Sensibilización, socialización y capacitación dirigidas al Fortalecimiento de habilidades, destrezas y capacidades del resto del personal del hospital sobre el nuevo Servicio de Adolescentes.	Generar charlas de sensibilización y socialización en las reuniones por Departamentos o servicios. Inclusión en el Programa de Capacitación Continua del hospital.


	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 71 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

6 - Presentar el Proyecto a distintos actores y sectores de la comunidad, potenciales aliados estratégicos que contribuyan con los costos asociados del Proyecto.	Se debe generar una invitación por parte del hospital hacia todos los actores y sectores de la comunicad con el fin de socializar el proyecto.
7 - Acciones destinadas a la ambientación, rotulación/señalización, readecuación de los cubículos destinados en Consulta Externa y Hospitalización.	Generar acciones de coordinación con la Administración del hospital con el fin de brindar las gestiones necesarias de algunos procesos como compra de rótulos, materiales para la ambientación de los cubículos, programaciones para la remodelación con Personal de mantenimiento entre otras. Tomando en cuenta la incorporación y/o apoyo de organizaciones nacionales e internacionales para apoyo financiero.
8 - Acciones destinadas a la capacitación del Equipo designado.	Generar acciones desde la Dirección General con el objetivo de solicitar al Nivel Central (PAIA) la rotación de los funcionarios del Equipo por los establecimientos escogidos con amplia experiencia en Servicios Amigables para Adolescentes.

Inventario de la Demanda, Oferta, Recursos Humanos, Físicos y Económicos

OBJETIVO: Realizar el **DIAGNÓSTICO** de las necesidades de un Servicio para adolescentes en Consulta Externa y Hospitalización que comprenda aspectos relacionados con demanda y oferta de servicios de salud, recursos humanos y financieros, necesarios para el diseño del Servicio.

TAREA	ACCIÓN
9 - Diagnóstico de la situación de salud de la población adolescente adscrita al Hospital donde se implementará el nuevo servicio.	Se coordinará con el Departamento de Registros Médicos del hospital la estadística del histórico en los últimos años, datos como: edad, sexo, motivo de consulta, demanda de los servicios, condiciones especiales de la población como discapacidad, indígenas, migrantes embarazo, parto y puerperio, anticoncepción y abortos, además el Diagnóstico de la situación de usuarios referidos del Hospital Nacional de Niños con Enfermedades Crónicas de Alta Complejidad, Situación de Oferta de Servicios para adolescentes y el Recurso Humano disponible, Situación de aseguramiento y validación de derechos y coordinaciones con el primer nivel de atención.
10 - Analizar la disponibilidad de los recursos físicos y humanos.	La Dirección Médica deberá asignar el tiempo laboral al Equipo Designado para las acciones que se desarrollen en el nuevo

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 72 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


	servicio desde la planificación hasta la puesta en práctica de la atención en salud diferenciada para adolescentes. Este equipo realizará la función coordinadora y articuladora de la gestión necesaria que garantice la continuidad en la atención de consulta externa e internamiento de esta población, en conjunto con las diferentes especialidades del hospital mediante interconsulta, análisis de casos, visitas médicas conjuntas, etc.
11 -Involucrar a los adolescentes en el diseño del Servicio para adolescentes en la Consulta Externa y Hospitalización.	Se convocará a los adolescentes para que participen en el diseño del servicio para lo cual se utilizarán estrategias como concursos, encuestas sobre percepción y expectativas sobre un Servicio Amigable.

Readecuaciones Físicas en el Hospital

OBJETIVO: Diseñar y readecuar el Servicio para adolescentes en Consulta Externa y Hospitalización del Hospital donde se implementará el nuevo servicio.	
TAREA	ACCIÓN
12 -Adecuación de los cubículos a utilizarse para la atención diferenciada de adolescentes en la Consulta Externa y Hospitalización.	Se deben tomar en cuenta las especificaciones supra citadas sobre infraestructura.
13 -Adecuación de los cubículos a utilizarse para la atención diferenciada de adolescentes en la Consulta Externa y Hospitalización.	Se deben realizar las coordinaciones del caso entre la Dirección General, la Administración, Departamento de Mantenimiento u otros Departamentos involucrados en la misma.

Divulgación del servicio de adolescentes en la comunidad y en la red de servicios.

OBJETIVO: Informar y capacitar a los adolescentes del Área de adscripción del Hospital acerca del Servicio para adolescentes en Consulta Externa y Hospitalización.

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 73 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

TAREA	ACCIÓN
14 - Divulgar el Servicio de Adolescentes con la población del Área adscrita al Hospital.	Información dirigida a la población meta utilizando los medios de comunicación locales para la divulgación del nuevo Servicio

26. ANEXOS

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud
Gerencia Médica
Caja Costarricense de Seguro Social

Consulta de la Percepción sobre las Expectativas y Necesidades de la Persona Adolescente en los Servicios de Hospitalización


Para una adecuada implementación de los servicios amigables para adolescentes en los hospitales de la institución y tomando en cuenta el **“Enfoque Centrado en las Personas”** el cual pretende concentrar el interés del prestador en las personas más que en la enfermedad, se tomó la decisión de readecuar un instrumento que recopilara las expectativas y necesidades de ésta población en los Servicios de Salud que brinda la Institución en relación con diversos aspectos que pudieran mejorar su estancia en los servicios de hospitalización.

Se utilizó como referencia un instrumento diseñado y aplicado en la Universidad de Salamanca durante el 2010 y se readaptó de acuerdo a las necesidades institucionales. (Referencia: Ullan AM, Serrano I, Badía M, Delgado J. Hospitales Amigables para adolescentes: preferencias de los pacientes. Enfermería Clínica.2010; 20(6):341. DOI:10.1016/J.ENFCLI.2010.07.006.)

Este instrumento consta de los siguientes apartados:

- Ficha de Identificación(Sexo, Edad y el Nombre del Establecimiento) Aspectos para mejorar la estancia en el Hospital
- Compañía durante la Hospitalización
- Características del Salón o cubículo (color y murales)
- Factores que usted aconsejaría que pueden mejorar su estancia en el hospital.
- Aspectos que son positivos durante su hospitalización.
- Aspectos que son negativos durante su hospitalización.

Metodología

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 74 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

El cuestionario incluye datos respecto a la edad, sexo y la percepción de sus experiencias durante la hospitalización, 15 preguntas (Escala Likert) para valorar de 1 a 5 la importancia concedida a diferentes aspectos de la estancia hospitalaria, 6 preguntas con varias opciones de respuesta sobre las preferencias por tipo y compañero de habitación y por acompañante nocturno en el hospital, y 5 preguntas abiertas para indicar aspectos positivos y negativos de la hospitalización y sugerencias para mejorar el proceso.

La captura de las encuestas fue realizada por las Comisiones Regionales, de Hospitales y de Clínicas del Programa de Atención a la Adolescencia, las cuales aplicaron el instrumento, en el período comprendido entre el 30 de agosto y el 05 de octubre de 2016, se lograron entrevistar a 359 adolescentes en edades comprendidas entre los 10 y 21 años, desagregados en una distribución de 212 mujeres (59,05%) y 147 hombres (40,95%).


Cuadro No 1
Distribución de las personas encuestadas por Grupos de Edad y etapas de Adolescencia.

GRUPO DE EDAD	FREC.	PORCENT
A- De 10 años a 13 años (adolescencia temprana)	112	31,20%
B- De 14 años a 16 años (adolescencia media)	159	44,29%
C- De 17 años a 21 años (Adolescencia Tardía)	88	24,51%
TOTAL	359	100,00%

Los establecimientos participantes en este trabajo son los siguientes:

Cuadro No 2
Distribución de las encuestas por nombre del Establecimiento.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	FREC.	PORCENT
Transición del HNN a Otros Niveles	63	17.54%
Región Huetar Norte	51	14,20%
Clínica Marcial Rodríguez	34	9,47%
Hospital Ciudad Neily	21	5,85%
Área de Salud de Tibás	20	5,57%
Hospital San Juan de Dios	19	5,29%
Hospital San Vicente de Paul	18	5,01%

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 75 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618


Área de Salud de Santa Ana	17	4,74%
Área de Salud Guápiles	16	4,46%
Área de Salud Heredia Cubujuquí	16	4,46%
Región Chorotega	15	4,18%
Área de Salud Jacó	14	3,90%
Área de Salud de Escazú	14	3,90%
Área de Salud Goicoechea 2	13	3,62%
Área de Salud De Aserrí	13	3,62%
Hospital Monseñor Sanabria	10	2,79%
Área De Salud Acosta	5	1,39%
TOTAL	359	100,00%

Análisis y Presentación de Resultados

Ante la pregunta que valora la percepción en aspectos que se consideran como Importantes para mejorar la estancia durante la hospitalización, los resultados fueron los siguientes:

Cuadro No 3
Distribución por Frecuencia según “Aspectos Percibidos como Importantes y muy Importantes” durante la Hospitalización

ASPECTOS PERCIBIDOS COMO “IMPORTANTES Y MUY IMPORTANTES” DURANTE LA HOSPITALIZACION	
ASPECTO	PORCENT
Amabilidad del Personal de Salud	95,27%
Información médica clara y comprensible	90,53%
Pruebas diagnósticas oportunas durante la hospitalización	86,63%
La presencia permanente de los padres	85,24%
Espacios en el salón para escuchar música, TV, leer, etc.	76,60%
Acceso a internet en el salón	78,55%
Espacios fuera del salón para estar con los amigos y pares	73,81%
Disponer de más espacio para guardar objetos personales	70,47%

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 76 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Tener TV en el salón	69,36%
La visita de los amigos	66,30%
Estar ingresado con personas de la misma edad	65,18%
Decoración adaptada a los gustos de adolescentes	63,24%

Según los resultados anteriores, los adolescentes consideran como “importante y muy importante” las situaciones que conciernen a procesos propios de la organización de los Servicios de Salud y del Trato del Personal de Salud. Los otros aspectos que valoran la diferenciación y la Ambientación del Servicio son percibidos como de menor importancia para la población encuestada.

Con respecto al tema de ambientación de los salones y específicamente al color y a los Murales los resultados son los siguientes:

Los adolescentes externaron que con respecto, al **COLOR PREFERIDO** de las paredes de los cubículos, sin diferencia de género refiere su preferencia principalmente por los colores:

Azul y sus diferentes tonos (88 respuestas, 24,51%)


Verde y sus diferentes tonos (66 respuestas, 18,38%)

Blanco (48 respuestas, 13,37%)

Con respecto a la ambientación de los cubículos refieren que:

Cuadro No 4
Distribución de la Percepción de los Adolescentes relacionados con la Ambientación del Cubículo

MURALES	FREC.	PORCENT
NATURALEZA (Flores, arboles, paisajes, mariposas, animales, aves)	89	24,79%
SIN TEMA (No anotado, indiferente)	75	20,95%
DIBUJOS (Anime, caricaturas, grafitis, lunares, murales, payasos, imágenes de teatro, Imágenes religiosas, Ídolos mundiales, Embarazo, carros, corazones, motos, deportivos)	50	13,97%
MUSICA (notas)	36	10,06%
VALORES (Amistad, respeto, paciencia, libertad, Derechos, familiares, cuidar el planeta, No al Bullying, No al alcoholismo)	33	9,22%
DEPORTES (Football, Basketball, Skate)	16	4,47%
FRASES (motivación, positivos, amor)	14	3,91%
TEMAS VARIOS (Abstractos, Cultura, educativos, patrióticos, vida)	14	3,91%

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 77 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

SALUD	13	3,63%
VIDEO JUEGOS Y PELICULAS	10	2,79%
ARTE	4	1,12%
MAR Y SUS ESPECIES	3	0,84%
CIELO (Estrellas)	2	0,56%
TOTAL	359	100,00%

En general, tomando la respuesta en todos los grupos etarios, un 50% de los encuestados prefieren compartir el Salón o cubículo con adolescentes de la misma edad y con problemas médicos parecidos a los que tienen, y para el otro 50% este es un aspecto que le resulta irrelevante.


Pero cuando se selecciona el grupo que se encuentra ubicado en la etapa de Adolescencia Tardía con edades comprendidas entre los 17 y 21 años ese porcentaje disminuye en la pregunta relacionada con compartir el Salón o cubículo con adolescentes de la misma edad en un 30,68% y con problemas médicos parecidos a los que tienen en un 38,64%.

Si un adolescente necesita quedarse internado en un Hospital un 91,64% prefiere quedarse acompañado durante la noche, por sus padres en un 79,11%, por sus amigos(as) en un 13,09%, por Otros familiares y el Personal de Salud un 7,8%.

Entre los factores que ellos perciben que el Personal de Salud puede mejorar para hacer su estancia en el Hospital más cómoda mencionan:

Tabla No 1
Factores para Mejorar durante la Hospitalización

FACTORES PARA MEJORAR DURANTE LA HOSPITALIZACION	PORCENT
Comida	68,52%
Apoyo social de familia y amigos	65,18%
Espacios y actividades para el entretenimiento	62,95%
Confort de las habitaciones	51,25%
Relación con pacientes de la misma edad	44,57%
Trato del personal sanitario	40,11%
Mobiliario y ropa	36,49%
Compañeros del salón	38,44%
Atención escolar	28,41%
Organización de la estancia en el hospital	22,01%

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 78 de 79	
		FECHA DE EMISIÓN: 2018	
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

Otros temas	9.19%
-------------	-------

Con respecto al rubro de Otros temas que mencionan las personas adolescentes están aspectos relacionados con espacios para el entretenimiento (internet, televisión por cable, videojuegos) la satisfacción del usuario, la amabilidad del personal, la compañía y apoyo de familiares, amigos y el exceso de trámites para la visita como los factores que aconsejarían los adolescentes encuestados al Personal de Salud para mejorar su estancia en el hospital.

Tabla No 2
Factores positivos durante hospitalización.

FACTORES POSITIVOS DURANTE HOSPITALIZACION	PORCENT
Apoyo social de familia y amigos	70.19%
Atención médica y recuperación	69.08%
Actividades de entretenimiento	58,77%
Trato del personal sanitario	46,52%
Conocer y relacionarte con otra gente	44,29%
Instalaciones y servicios del hospital	40.95%

En las tablas 1 y 2 ante la pregunta relacionada con La COMPAÑÍA Y EL APOYO EMOCIONAL DE FAMILIA Y AMIGOS se mantiene con porcentajes altos de un 65,18% y de un 70,19%, también un porcentaje alto considera como un punto positivo la atención médica y su recuperación (69,08%)

La población consultada percibe como aspectos negativos de acuerdo a su experiencia en los servicios de Hospitalización que la falta de actividades de entretenimiento y diversión, es uno de los factores más relevantes.


El factor con más relevancia percibido de forma negativa fue el ABURRIMIENTO donde 245 adolescentes (68,25%) percibieron como una oportunidad de mejora en los Servicios.

También 181 adolescentes (50,42%) perciben que existe FALTA DE PRIVACIDAD Y DE TRANQUILIDAD en los cubículos de Hospitalización.

Otro de los factores que perciben 164 adolescentes (45,68%) es la INCOMODIDAD EN LAS HABITACIONES, EL MOBILIARIO Y LA ROPA, con respecto a la talla y diseño no es la adecuada.

El último factor que recalcan es ESTAR EN EL HOSPITAL, NO PODER SALIR DEL HOSPITAL O DE LA HABITACIÓN.

Conclusiones

	GERENCIA MÉDICA – DDSS – AAIP - PAIA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		Página 79 de 79
			FECHA DE EMISIÓN: 2018
MANUAL DE GESTION	Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes	VERSIÓN:01	CÓDIGO: MG.GM.DDSS.AAIP-PAIA 230618

El propósito de esta consulta fue conocer las preferencias y prioridades de una muestra de adolescentes que han tenido contacto con los Servicios de Salud de la Institución, en relación con diversos aspectos que pudieran mejorar su estancia en el hospital.

De los resultados obtenidos merecen destacarse tres aspectos:

En primer lugar, la importancia que los participantes atribuyeron a la amabilidad y al trato del personal sanitario para mejorar su experiencia de hospitalización.

En *segundo lugar*, destaca la marcada preferencia de los participantes por estar acompañados de sus padres y/o familiares o amigos durante el internamiento, lo cual se refleja también en los comentarios relacionados con la problemática de la organización de los servicios como es el tema de permisos permanentes para el acompañamiento durante la hospitalización.

Finalmente, merece también resaltarse la importancia concedida a las oportunidades de entretenimiento en el hospital por parte de los adolescentes hospitalizados participantes, que sugirieron con insistencia mejorar la tecnología de ocio disponible para los pacientes (sobre todo Internet y televisión por cable en las habitaciones), así como poder participar en actividades de ocio y entretenimiento mientras están hospitalizados.

Ofrecer al paciente la oportunidad de participar en actividades adaptadas a su edad y condiciones de salud durante su estancia en el hospital implica responder a sus necesidades de cuidados psicológicos y sociales, hasta el punto de considerar la forma de pasar el tiempo en el hospital una de las dimensiones de mejora de la salud para los pacientes menores de edad²⁷.

²⁷ Blumberg R, Devlin AS. Design issues in hospitals: The adolescent client. *Environ Behav.* 2006;38(3):293-317. Avila N. Talleres de arte con adolescentes hospitalizados. Una experiencia de comunicación. *Revista venezolana de educación.* 2009;45:449-56. Pascale P, Ávila N. Una experiencia de creatividad con adolescentes hospitalizados. *Arte Individ Soc.* 2007;19:207-46.