

# IMPLEMENTACIÓN DE LA CONSULTA DIFERENCIADA DE SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

*Autor* **Manuela Mayorga Ortega<sup>1</sup>**  
**Edgardo Javier Ramos Caballero<sup>2</sup>**  
**Nini Johanna García Castañeda<sup>3</sup>**

## INTRODUCCIÓN

La adolescencia y la juventud son periodos de oportunidades y cambios, durante los cuales los adolescentes y jóvenes desarrollan sus capacidades para aprender, experimentar, utilizar el pensamiento crítico, expresar su libertad creativa, y participar en procesos sociales y políticos <sup>(1)</sup>. Gracias a estos cambios se comienza la exploración de la sexualidad, cuya etapa es de importancia para adquirir nuevos cuidados y estilos de vida saludable; además, surgen cuestiones acerca de esta, por lo cual es significativo garantizar el derecho a la información y el acceso a los servicios de salud, ya que este tipo de población es más propensa a presentar infecciones de transmisión sexual, embarazos no deseados y otro tipo de consecuencias que pueden afectar su calidad de vida debido a la poca información que reciben.

El interés de reducir las barreras de acceso que los adolescentes y jóvenes presentan a servicios integrales de salud con énfasis en salud sexual y reproductiva, llevó a que el Ministerio de Salud y Protección Social, con el apoyo del Fondo Población de las Naciones Unidas (UNFPA), diseñara y esté implementando el Modelo de Servicios de Salud Amigable para Adolescentes y Jóvenes (SSAAJ) <sup>(2)</sup>. La definición de SSAAJ reco-

<sup>1</sup> Egresada del programa de enfermería de la Corporación Universitaria Adventista.

<sup>2</sup> Docente del programa de enfermería de la Corporación Universitaria Adventista, MPH, PhD.

<sup>3</sup> Docente del programa de enfermería de la Corporación Universitaria Adventista, MPH.

mendada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y UNFPA es: “Servicios donde las y los adolescentes y jóvenes encuentran oportunidades de salud cualquiera que sea la demanda, siendo agradables a los/as adolescentes y a sus familias por el vínculo que se establece entre los/as usuarios/as y el proveedor de salud y por la calidad de sus intervenciones” <sup>(3)</sup>.

Los servicios amigables promueven una estrategia exhaustiva para la promoción de los derechos sexuales y reproductivos, para lo cual se parte de la caracterización de las necesidades de los jóvenes y adolescentes en el ámbito sexual, para así originar alternativas novedosas y adaptadas a la realidad para cubrir las necesidades de esta población.

En los SSAAJ se ofrecen información, orientación y consultoría de manera confidencial, y se guían para que reconozcan su individualidad, fortalezcan su responsabilidad con su salud y con las demás personas de su entorno, puesto que esta también incluye la comunidad; se busca atender sus requerimientos a la medida de la caracterización de sus necesidades, teniendo un enfoque de género, etnocultural, encaminado dentro del marco de los derechos sexuales y reproductivos.

Los SSAAJ contribuyen a contrarrestar los aspectos negativos de algunos de los determinantes sociales y a ampliar las oportunidades para que cada adolescente tome decisiones saludables sobre su propia sexualidad <sup>(2)</sup>.

## MARCO CONCEPTUAL

### *Adolescente*

La OMS define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios, superado únicamente por el que experimentan los lactantes. Esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos. El comienzo de la pubertad marca el pasaje de la niñez a la adolescencia <sup>(4)</sup>.

## ***Derechos sexuales y reproductivos***

En los derechos sexuales y reproductivos se plasman todos los derechos humanos interpretados desde la sexualidad y desde la reproducción, y se desarrollan en el derecho a la libertad sexual, a la intimidad, a la libertad de pensamiento, a la vida e integridad personal, a la información, a la autonomía reproductiva y a la salud, entre otros.

La dignidad como derecho básico y principio de derechos se fortalece en el reconocimiento de su aporte a los procesos de desarrollo humano. El respeto a la dignidad de las personas, su protección, promoción y garantía en la interrelación con todos los derechos humanos son requisitos para el mejoramiento de la vida, el bienestar, el desarrollo, la paz y condición para el derecho a la vida humana, que para que sea humana ha de ser digna. Su finalidad es que todas las personas puedan vivir libres, sin discriminación, riesgos, amenazas, coerción o violencia en la toma de decisiones y que disfruten de su sexualidad o de su reproducción, ocurra esta por vía natural o por procedimientos asistidos científicamente <sup>(5)</sup>.

## ***Consultorio***

Local en que el médico recibe y atiende a sus pacientes <sup>(6)</sup>.

## ***Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes***

Es un proceso en el cual se busca que las instituciones de salud generen espacios y formas de atención integral y diferencial para la población entre 10 y 29 años, y de esta manera contribuyan a la garantía de los Derechos Sexuales y de los Derechos Reproductivos de esta población.

La característica central de los Servicios Amigables es que parten de las necesidades y realidades de adolescentes y jóvenes, y apuntan a satisfacerlas. En el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) propone tres modalidades de organización de servicios, para que sean adaptados de acuerdo con las condiciones diferenciales de los territorios y las instituciones que conforman el SGSSS <sup>(7)</sup>:

- Consulta diferenciada para adolescentes y jóvenes: se realiza a partir del de-

sarrollo de las características propias en las instituciones, con infraestructura básica; la condición que lo define como amigable es la existencia de un profesional formado y sensibilizado para ofrecer una atención de calidad, dentro de la programación de consulta diaria, guardando confidencialidad y respeto por las condiciones de adolescentes y jóvenes.

- Unidades de salud amigables para adolescentes y jóvenes: así se denomina la existencia de ambientes exclusivos para adolescentes y jóvenes, que comparten la infraestructura con otros servicios de salud. Cuentan con profesionales capacitados para la atención de adolescentes y jóvenes, y realizan sus labores en horarios de atención diferenciados, adaptados a la disponibilidad de tiempo de los adolescentes y jóvenes. Aunque los profesionales y las instalaciones pueden utilizarse para cumplir otras funciones en la institución, las unidades amigables se encuentran adecuadamente señalizadas, de forma tal que orientan a los usuarios hacia los servicios de atención diferenciada.
- Centro de Salud Amigable para Adolescentes y Jóvenes: es un espacio físico independiente de las demás instalaciones de las instituciones de salud, que por sí mismo puede conformar una Institución de Prestación de Servicios especializada en adolescentes y jóvenes. Cuenta con profesionales especialistas, asignados específicamente a estos centros, en horarios que de forma permanente y estable se adaptan a la disponibilidad de tiempo de adolescentes y jóvenes, garantizando así el acceso permanente a los servicios.

Además de la prestación de los servicios de salud, el Centro tiene espacios en los cuales adolescentes y jóvenes plantean sus dudas y expectativas, discuten, conforman grupos o redes y organizan procesos sociales, a través de dinámicas lúdicas, culturales, artísticas y deportivas. De esta forma, los Centros no son solamente el espacio en el cual los adolescentes y jóvenes reciben atención específica en salud, sino también ofrecen posibilidades para potenciar y facilitar desarrollos psicosociales y formativos, que son reconocidos en la norma como procesos de promoción de la salud <sup>(8)</sup>.

## MARCO LEGAL

Según los Objetivos del Desarrollo Sostenible se busca garantizar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva, para ello se crean leyes, las cuales buscan dar cumplimiento a este objetivo mundial.

La Ley 1122 de 2007, que modifica el SGSSS, en su artículo 33 enuncia que en el Plan Nacional de Salud Pública se encuentra prevista la promoción de la salud sexual y reproductiva; así mismo, el objetivo del Plan es la atención y prevención de los principales factores de riesgo para la salud y la promoción de condiciones y estilos de vida saludables, fortaleciendo la capacidad de la comunidad y la de los diferentes niveles territoriales para actuar; de la misma forma, el Plan Nacional incluye acciones colectivas que reemplazarán al Plan de Atención Básica <sup>(8, 9)</sup>.

Para la construcción del Plan Nacional de Salud Pública se tuvieron como base la Constitución Política de Colombia de 1991 y las acciones que el Estado colombiano debe realizar para garantizar el bienestar de adolescentes y jóvenes. Es obligación del Estado garantizar los derechos y exigir los deberes del ciudadano, consagrados en la Constitución Política, artículo 2. “Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”. Así mismo, el artículo 49 establece que “la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado”.

“Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, a través de las entidades administradoras y prestadoras de servicios, en condiciones de calidad y oportunidad, para toda la población, con promoción y garantía de su vinculación a los regímenes de salud, con asignación de recursos y prioridad del aseguramiento a la población pobre y vulnerable, incluidos los adolescentes y jóvenes”. En esa misma línea, el artículo 45 prescribe: “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral, donde Estado y Sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la

protección, educación y progreso de la juventud”<sup>(8, 10)</sup>.

Por otro lado, la Resolución 412 de 2000, establece las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento, y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública<sup>(8, 11)</sup>.

A través de las Resoluciones 769 y 1973 de 2008, el Ministerio de la Protección Social adopta la Norma Técnica de Planificación para Hombres y Mujeres, que moderniza e incrementa la oferta anticonceptiva, para ampliar el abanico de opciones anticonceptivas modernas para hombres, mujeres y parejas en edad fértil, y dar cumplimiento al Acuerdo 380; además, contribuir a la organización de los servicios, a la promoción de los derechos sexuales y reproductivos, a la disminución de gestaciones no deseadas, de la mortalidad materna y otros riesgos y complicaciones asociados al ejercicio sexual y reproductivo; así como aportar a una mejor calidad de vida, en un marco de equidad y gestión de los riesgos sexuales y reproductivos adecuada<sup>(8, 12, 13)</sup>.

La Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva plantea mejorar la SSR y promover el ejercicio de los DSR de toda la población, con especial énfasis en la reducción de los factores de vulnerabilidad y los comportamientos de riesgo, el estímulo de los factores protectores y la atención a grupos con necesidades específicas. Incorpora la definición de salud de la OMS e incluye un análisis de la situación de SSR en Colombia, en el cual se muestra la relación entre SSR, derechos sexuales y reproductivos (DSR) y desarrollo, y se precisan los principales problemas en los temas prioritarios en torno a los cuales gira la propuesta: maternidad segura, planificación familiar, salud sexual y reproductiva de los adolescentes, cáncer de cuello uterino, infecciones de transmisión sexual incluyendo VIH/SIDA y violencia doméstica y sexual<sup>(5)</sup>.

En el Decreto 1860 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional, se establece la incorporación del Plan Educativo Institucional (PEI), el manual de convivencia y el Código de Infancia y Adolescencia. El cual resalta que la educación sexual debe ser implan-

tada en cada caso de acuerdo con las necesidades psíquicas, físicas y afectivas de los educandos según su edad <sup>(14)</sup>.

El Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1878 de 2018) tiene por finalidad garantizar a niños, niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo, para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, donde prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y a la dignidad humana, sin discriminación alguna; el Código establece además la protección integral de los infantes y adolescentes a través de un sistema de derechos y garantías, de políticas públicas y de restablecimiento de los derechos.

El Código de Infancia y Adolescencia también contempla las obligaciones especiales del Sistema de Seguridad Social en Salud, entre ellas garantizar el acceso gratuito de adolescentes y jóvenes a los servicios especializados de salud sexual y reproductiva; desarrollar programas para la prevención del embarazo no deseado, la protección especializada y apoyo prioritario a las madres adolescentes. Además, contiene herramientas poderosas para que desde el nivel nacional y territorial, y los distintos sectores del Estado, se organice lo relativo a la garantía de condiciones para el ejercicio efectivo de los derechos de la niñez y la adolescencia <sup>(8, 15)</sup>.

## MARCO INSTITUCIONAL

La I. E. PRESBITERO BERNARDO MONTOYA GIRALDO, de Copacabana, Antioquia, es un establecimiento educativo de carácter oficial. Ofrece enseñanza formal en los niveles Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica en Sistemas y Agroambiental; su jornada es doble, diurna y en calendario A.

La Institución Educativa fue fundada por el presbítero Bernardo Montoya Giraldo, en 1960, como Escuela Normal Piloto Móvil de alfabetización para América Latina, de carácter privado; bajo este nombre, la Institución otorga el título de maestro superior, a su primera promoción, el 17 de diciembre de 1965.

En 1987 toma el nombre de IDEM PRESBITERO BERNARDO MONTOYA GIRALDO, en honor a su fundador, bajo la dirección del rector Melquisedec Alzate Hoyos. A partir del Decreto Departamental # 2663 de 1966, al plantel se asigna el nombre de Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.

El 18 de diciembre de 2002, mediante el Decreto 18906, se dio el proceso de fusión con las sedes: Peñolcito, Alvarado, Acarpín, Jesús María y Escuela Urbana Integrada Copacabana. Actualmente, Acarpín funciona de manera independiente de la Institución, pero continúa atendiendo a su población en edad escolar.



Fuente: Foto tomada a la portería de la Institución.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 (PDSP) busca la disminución de la inequidad en salud y cuenta con tres objetivos: 1) avanzar hacia la garantía del goce efectivo del derecho a la salud; 2) mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuyen la carga de enfermedad existente; 3) mantener cero tolerancias frente a la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitable <sup>(16)</sup>.

Este Plan se desarrolla en ocho dimensiones prioritarias y dos dimensiones transversales; cada una de estas tiene componentes sectoriales y transectoriales donde se incorporan estrategias para el cumplimiento de los diferentes objetivos propuestos por el



Gobierno. La dimensión de sexualidad y derechos sexuales y reproductivos tiene el objetivo de promover, generar y desarrollar medios y mecanismos para garantizar condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que incidan en el ejercicio pleno y autónomo de los derechos sexuales y reproductivos de las personas, grupos y comunidades, en el marco de los enfoques de género y diferencial, asegurando reducir las condiciones de vulnerabilidad y garantizando la atención integral de las personas <sup>(17)</sup>.

La población adolescente es especialmente considerada de gran importancia en el estudio de la salud sexual y reproductiva (SSR), pues se instituye socialmente como la etapa del ciclo vital donde se da el inicio de relaciones más abiertas y donde se producen mayores cambios tanto físicos como mentales. El establecimiento de esas relaciones contrasta con la baja seguridad en el conocimiento e información que tienen los adolescentes sobre los procesos y riesgos sexuales y reproductivos para su vida, la gran desigualdad de edad en las relaciones sexuales, el uso de métodos anticonceptivos y barreras de protección contra embarazos a temprana edad, interrupción de embarazos e infecciones de transmisión sexual, entre otras condiciones <sup>(18)</sup>.

Para crear y mantener un buen estilo de vida en el ámbito de salud sexual y reproductiva, es de alta importancia permitir que adolescentes y jóvenes accedan de manera oportuna a información sobre planificación familiar, conozcan los distintos métodos que existen y que estén asesorados por personal capacitado y altamente calificado en este tema. El comportamiento de alto riesgo es debido al mal asesoramiento que tiene este tipo de población, ya que obtienen información por medio del internet, amigos o conocidos, y por esto no acuden a sitios adecuados y especiales donde prestan este tipo de servicio.

Por ello, en cumplimiento de la Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva y el Plan Decenal de Salud Pública, se desarrolló un modelo de Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes (SSAAJ), con el fin de reducir las barreras de acceso a los servicios integrales de salud y SSR para este grupo poblacional. El modelo de SSAAJ, tiene un enfoque integral, de equidad de género y ejercicio de derechos humanos, sexuales y reproductivos, y su objetivo es el fortalecimiento de la capacidad

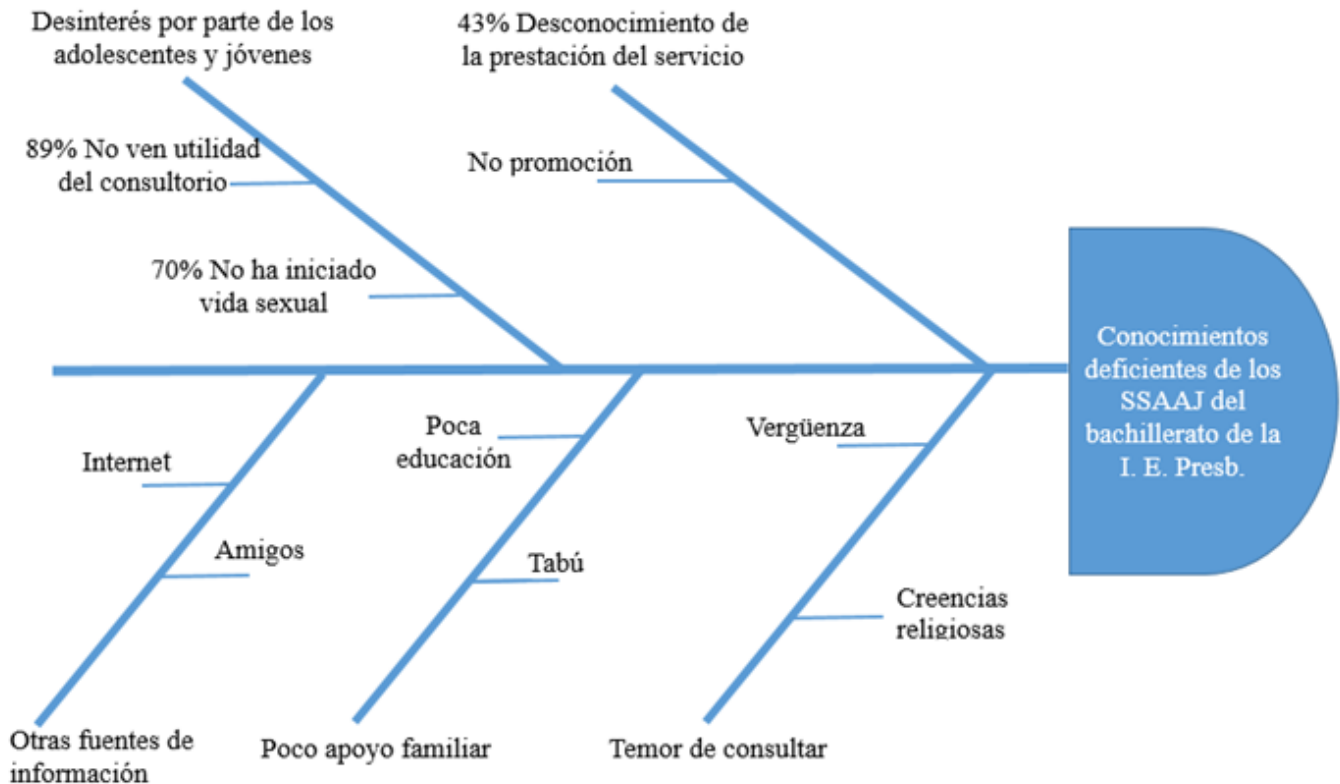
institucional de ser “amigables” para los adolescentes y jóvenes, y brindar espacios de información, orientación y atención de calidad a través de estrategias novedosas y ajustadas a las realidades de esta población, enfocadas principalmente en la reducción y prevención del embarazo adolescente, y transmisión de enfermedades sexuales y VIH, problemas identificados y priorizados en el Análisis de Situación en Salud del municipio de Copacabana.

Para solución de estos problemas, el Plan Territorial de Salud del municipio cuenta con espacios habilitados para el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos, y dispone de servicios sin barreras para la atención y el respeto por la diferencia de género.

Por otra parte, se busca reducir las barreras de atención a adolescentes y jóvenes, y para ello se creó la necesidad de implementar un consultorio de servicios de salud amigables en la Institución Educativa para lograr esta meta propuesta. Previamente, como primera fase de la intervención, se realizó una caracterización de la población; una vez realizada se procede a la socialización y apertura de este espacio dedicado a este grupo poblacional.

## Espina de pescado

Figura No 1. Espina de pescado.



## OBJETIVOS

### Objetivo general

Implementar consulta diferenciada de Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, del municipio de Copacabana en el año 2019.

### Objetivos específicos

- Identificar los recursos necesarios para la apertura del consultorio de SSAAJ en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.
- Desarrollar estrategias para la promoción de los servicios ofrecidos por el consul-

- torio de SSAAJ de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.
- Identificar el nivel de conocimiento de docentes sobre SSAAJ, bajo la modalidad de consulta diferenciada, en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.
  - Analizar los resultados del cuestionario de satisfacción a estudiantes que asistieron a consulta diferencial.

## METAS

- Implementar en un 100% el consultorio de SSAAJ para adolescentes y jóvenes en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.
- Socializar la implementación del consultorio de SSAAJ de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo en el año 2019.

## INDICADORES

Tabla No 1. Indicador proporción de estudiantes que recibieron información sobre consultorio de servicios amigables

| <b>Nombre del indicador</b>                                                                   |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proporción de estudiantes que recibieron información sobre consultorio de servicios amigables |                                                                                                                                                             |
| <b>Forma de cálculo</b>                                                                       | Número de estudiantes que asistieron a clase el día de la socialización sobre número total de estudiantes de la Institución Educativa, multiplicado por 100 |
| <b>Unidad de medición</b>                                                                     | Porcentaje                                                                                                                                                  |
| <b>Numerador</b>                                                                              | Número de estudiantes que asistieron a clase el día de la socialización del consultorio                                                                     |
| <b>Denominador</b>                                                                            | Número total de estudiantes de la Institución Educativa                                                                                                     |
| <b>Fuente de información</b>                                                                  | Lista de asistencia                                                                                                                                         |

|             |                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meta</b> | 90% de los estudiantes recibieron información sobre consultorio de SSAAJ |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|

Tabla No 2. Indicador proporción de estudiantes que se sienten conformes con la atención en el consultorio de servicios amigables

| <b>Nombre del indicador</b>                                                                   |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proporción de estudiantes que se sienten conformes con la atención en la consulta diferencial |                                                                                                                                                                       |
| <b>Forma de cálculo</b>                                                                       | Cantidad de estudiantes que respondieron en la encuesta de satisfacción “Buena calidad” sobre total de estudiantes que respondieron la encuesta, multiplicado por 100 |
| <b>Unidad de medición</b>                                                                     | Porcentaje                                                                                                                                                            |
| <b>Numerador</b>                                                                              | Sumatoria de los resultados obtenidos en encuesta de satisfacción                                                                                                     |
| <b>Denominador</b>                                                                            | Número total de encuestas realizadas                                                                                                                                  |
| <b>Fuente de información</b>                                                                  | Encuestas de satisfacción                                                                                                                                             |
| <b>Meta</b>                                                                                   | 50% de los estudiantes se sienten conformes con la atención recibida en consultorio de SSAAJ de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo          |

Tabla No 3. Proporción de docentes que asistieron a capacitación de servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes ubicados en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo

| <b>Nombre del indicador</b>                                                             |                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proporción de docentes que asistieron a la capacitación de servicios de salud amigables |                                                                                                                                              |
| <b>Forma de cálculo</b>                                                                 | Docentes que asistieron a la capacitación sobre total de docentes de la Institución Educativa, multiplicado por 100                          |
| <b>Unidad de medición</b>                                                               | Porcentaje                                                                                                                                   |
| <b>Numerador</b>                                                                        | Docentes que asistieron a la capacitación                                                                                                    |
| <b>Denominador</b>                                                                      | Total de docentes que laboran en la Institución Educativa                                                                                    |
| <b>Fuente de información</b>                                                            | Encuestas de conocimientos por parte de los docentes sobre servicios de salud amigables                                                      |
| <b>Meta</b>                                                                             | 70% de los docentes de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo tienen conocimientos de los servicios de salud amigables |

## METODOLOGÍA

El presente estudio está enmarcado dentro de un estudio no experimental de corte transversal, donde se mide la satisfacción de los alumnos después de hacer uso de la consulta de servicios amigables para adolescentes y jóvenes <sup>(19)</sup>.

Tipo de muestreo, no probabilístico por conveniencia, el cual permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador <sup>(20)</sup>. Se seleccionó a los estudiantes que desearan participar en la encuesta de satisfacción tras la prestación del servicio.

En la primera fase se caracterizó la población de la Institución Educativa, en donde se encontró que la población total de secundaria eran 814 estudiantes, los cuales fueron la población escogida para la realización de la encuesta de satisfacción de la consulta diferencial.

Esta fase de la intervención se ejecutó en cuatro etapas:

1. Inventario de recursos necesarios para la ejecución del consultorio en la Institución Educativa: se realizó con base en el Modelo de Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes del Ministerio de Protección Social. (Anexo No 1).
2. Reunión con personal: se concretó una reunión con la coordinadora de la Institución Educativa y psicóloga encargada del consultorio de servicios de salud amigables. (Anexo No 2).
3. Socialización del consultorio de SSAAJ en la Institución Educativa: se ejecuta por medio de la psicóloga encargada de la asesoría psicológica que presta el consultorio, a través de plegables que tienen información sobre el consultorio y los servicios que ofrece. (Anexo No 3).
4. Apertura del consultorio de servicios de salud amigables y aplicación de cuestionario de satisfacción por parte de los estudiantes que asisten al consultorio de servicios amigables. (Anexo No 4).

## CONSIDERACIONES ÉTICAS

De acuerdo con los principios establecidos en el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) y en la Resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud y Protección Social colombiano, y debido a que en esta investigación se consideró como riesgo mínimo en sus intervenciones, en cumplimiento de los aspectos mencionados en el artículo 6 de la mencionada Resolución, este estudio se ajusta a los principios científicos y éticos que la justifiquen, y expresar claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes <sup>(21)</sup>.

Se realizó un consentimiento informado, con las consideraciones establecidas por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la

protección de datos personales que serán utilizados para fines académicos, y se garantizará la confidencialidad de los mismos. Además, se asegura el cumplimiento de los artículos 4, 6 y 7 para el tratamiento de los datos y los derechos de los niños, niñas y adolescentes (22).

## RESULTADOS

Para dar respuesta al primer objetivo planteado, se produjeron los siguientes resultados con base en el Modelo de Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes. (Anexo N o 1).

Tabla No 4. Inventario de recursos necesarios para la implementación del consultorio de servicios amigables

| Componente                  | Cumple                                                                                                                             | No cumple                                                                                                                      | Gestión                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesibilidad geográfica    | Cuenta con fácil accesibilidad para los jóvenes y adolescentes y se presta el servicio independientemente del lugar de procedencia |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                         |
| Identificación del servicio |                                                                                                                                    | No existe señal visible dentro de la Institución que indique el servicio para adolescentes y jóvenes                           | Se creó cartel alusivo a los servicios que presta la consulta diferencial (ver Anexo)                                                                                                   |
| Ambiente                    |                                                                                                                                    | El ambiente físico no daba la bienvenida; además, no existía una decoración llamativa ni sala de espera con material educativo | Durante el proceso, se decoró el consultorio con material llamativo y representativo de los servicios que presta la consulta. Se gestionó la sala de espera, pero no se ha implementado |



|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Horarios adecuados y programación de cita | El horario se adecua los días lunes y jueves. Se realizan consultas sin previa cita. Se atiende independientemente del tipo de afiliación. Se define tiempo estándar entre profesional y joven, además del tiempo de espera                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   | Las citas se pueden pedir por la aplicación de WhatsApp                                                                                                            |
| Habilitación de servicios                 | Presta servicio según las normas de habilitación, de acuerdo con el Decreto 1011 de 2006 y la Resolución 412 de 2000                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
| Reconocimiento del servicio               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No cuenta con estrategia de comunicación para promoción del consultorio, mensajes que animen a la población a asistir, anuncios que expliciten que la atención es confidencial, estrategias de comunicación y horario de atención | Todo lo consolidado en el ítem de no cumple se gestionó por medio de un plegable llamado "Haz amigable tu sexualidad, conoce y decide libre y con responsabilidad" |
| Capacitación en servicios amigables       | Los profesionales conocen y manejan la norma de atención de la Resolución 412, reciben capacitación específica en atención a adolescentes y jóvenes, están preparados para responder a las necesidades de esta población                                                         |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
| Actitud hacia el servicio amigable        | A los profesionales les gusta el trabajo con adolescentes y jóvenes, los consideran como personas capaces de tomar sus propias decisiones. El personal promueve los derechos de esta población, además, el personal establece relaciones cálidas y de confianza con los usuarios |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
| Interdisciplinariedad                     | Cuenta con equipo interdisciplinario, conoce lo servicios que presta el consultorio                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |

|                                        |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |  |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Especificidad                          |                                                                                                                                                                                                          | No hay profesionales de ambos sexos                                                 |  |
| Políticas institucionales              | Se implementa norma de atención precoz de alteraciones del adolescente y joven<br>Existen protocolos para asesorías de salud sexual y reproductiva. Existe coordinación con otros niveles de complejidad |                                                                                     |  |
| Costos del servicio                    | La atención es gratuita. Existe contratación con EPS del régimen subsidiado. Existe contratación con el municipio para ofrecer servicios a adolescentes y jóvenes                                        |                                                                                     |  |
| Procedimientos para la atención        | No se requiere acudiente para la atención. Se interactúa con un número mínimo de funcionarios. Los usuarios pueden ingresar solos o acompañados                                                          |                                                                                     |  |
| Registro                               | Contienen información básica de identificación que garantiza confiabilidad y acorde a la Resolución 412                                                                                                  |                                                                                     |  |
| Seguimiento                            | Se programan citas de seguimiento. Se elabora intervención individual                                                                                                                                    |                                                                                     |  |
| Oferta de servicios individuales       | Se ofrecen servicios de asesoría en derechos sexuales y reproductivos, planificación familiar, psicología y atención al joven sano                                                                       |                                                                                     |  |
| Oferta de servicios colectivos         | Existen estrategias de interacción entre jóvenes y padres de familia                                                                                                                                     | No se realizan acciones colectivas de orientación, no existen grupos de aprendizaje |  |
| Oferta de servicios integrales         |                                                                                                                                                                                                          | Este siguiente ítem no aplica en el consultorio                                     |  |
| Organización de servicios de extensión | Se trabaja con educadores en salud                                                                                                                                                                       |                                                                                     |  |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                            |                                                                           |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Participación de la población juvenil            |                                                                                                                                                                                                                        | Los jóvenes y adolescentes no se involucran en la planificación del servicio. No cuenta con mecanismo de participación de grupos juveniles | Se realiza cuestionario de satisfacción a los estudiantes que consultaron |
| Participación de la población adulta             | Se involucra a los adultos en la planificación del servicio (docentes). Los adultos apoyan a la gente joven en la búsqueda de los servicios y se promueve que padres de familia apoyen el uso de métodos de protección |                                                                                                                                            |                                                                           |
| Integración del servicio a la comunidad          |                                                                                                                                                                                                                        | Este ítem no aplica en la implementación del consultorio                                                                                   |                                                                           |
| Coordinación intersectorial e interinstitucional | Se realiza acciones de coordinación con otras instituciones                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |                                                                           |

Como cumplimiento del segundo objetivo, se realizó una reunión con la psicóloga encargada del consultorio de servicios de salud amigables que se estableció en la Institución Educativa. Anteriormente se había establecido en la coordinación de estos servicios, que los servicios que se prestaran en la asesoría en planificación familiar, derechos sexuales y reproductivos, psicología y atención al joven sano.

Posterior a esto se tuvo una reunión el día 10 de mayo de 2019, en las horas de la mañana, con la coordinadora Érika María Rojas Castaño, de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, la psicóloga Alejandra Vanegas Isaza, de servicios amigables, y la estudiante de enfermería Manuela Mayorga Ortega. En ella se concretó la apertura del consultorio de SSAAJ en la Institución, el cual tendrá su funcionamiento los días lunes y jueves.

Se llegó al mutuo acuerdo de socializar el consultorio con la junta de padres de familia, cuya reunión se efectuó el día 16 de mayo de 2019, a las 6:30 a.m., la cual estuvo a cargo de la psicóloga Alejandra Vanegas. Así mismo, se programó un conversatorio

con los docentes para sensibilizarlos acerca del consultorio, y escuchar sus opiniones y dudas acerca de este, que se dio el día 20 de mayo de 2019, a las 11:00 a.m, y 12:30 p.m. (Anexo No 5).

Como resultado del tercer objetivo propuesto, se creó un cartel alusivo al consultorio de servicios amigables (Anexo No 6), el cual se encuentra en la oficina de la psicóloga de la Institución. Se decoró el espacio con ilustraciones referentes a los servicios que presta la consulta diferencial.

Además, se implementó un plegable que lleva como título “Haz amigable tu sexualidad, conoce y decide libre y con responsabilidad” (Anexo No 3), realizado por la estudiante de enfermería Yesenia Vélez, el cual cuenta con información detallada sobre los derechos sexuales y reproductivos, métodos de planificación familiar, importancia del uso del condón y una descripción sobre los Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes, y una ruta de acceso a este servicio. El plegable se entregó a cada estudiante; además, la psicóloga del servicio amigable hizo un recorrido por cada salón de la Institución invitando a los estudiantes a este servicio.

La apertura oficial del consultorio tuvo lugar el día 16 de mayo de 2019. Anteriormente se había concretado con el coordinador Daniel Montoya sobre los servicios que prestaría el consultorio, los cuales serían por parte de medicina, enfermería y psicología, proporcionando apoyo en atención al joven sano, asesoría en planificación familiar, en derechos sexuales y reproductivos y asesoría psicológica. Como población piloto se escogieron por orden de lista estudiantes del grado once, uno (11.1). Pero a medida que en el consultorio se establecía, varios estudiantes, gracias a la socialización que realizó la psicóloga, se acercaron por voluntad propia al consultorio para concertar citas.

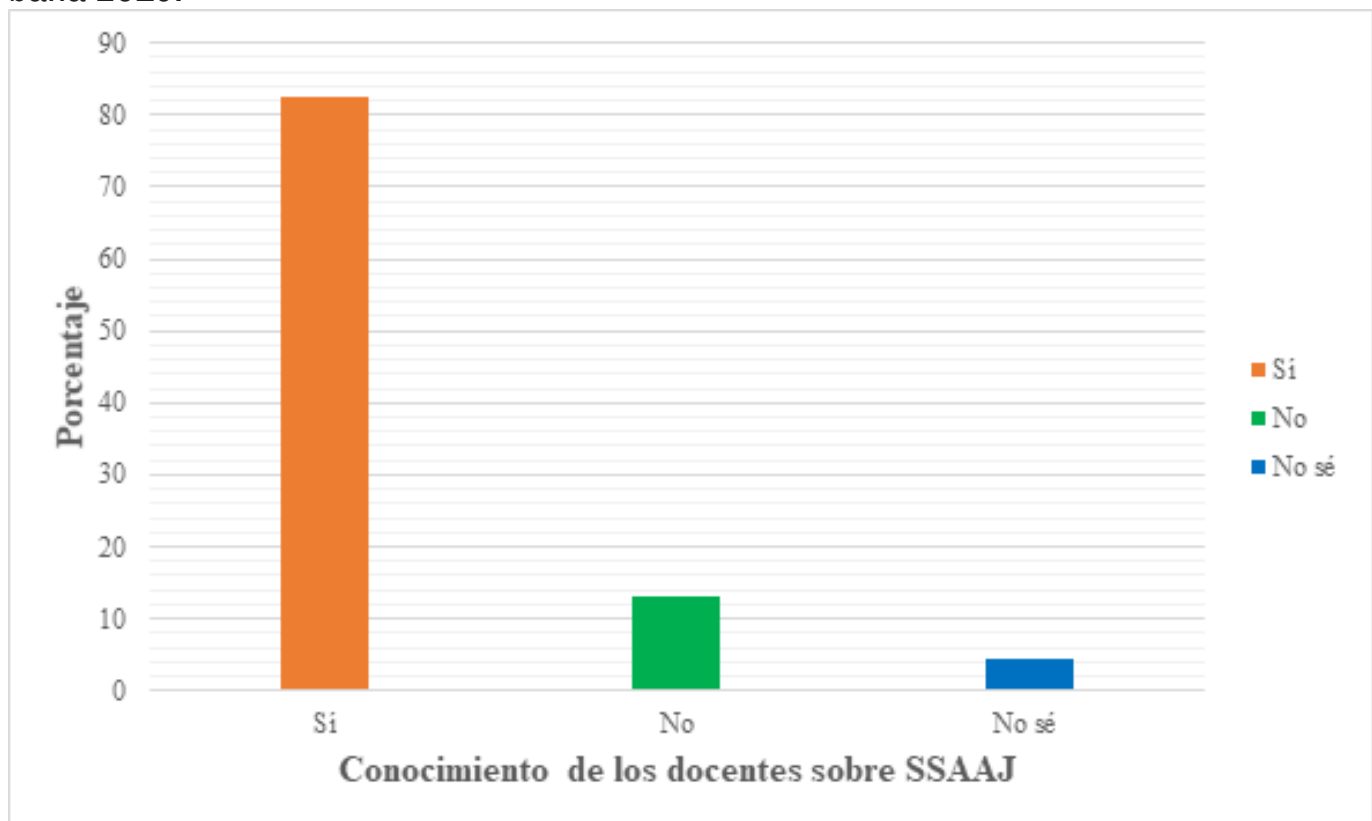
Para la solución al cuarto objetivo, se diseñó una encuesta, la cual se les aplicó a los docentes, que tenía preguntas alusivas a los servicios que presta el consultorio de servicios amigables bajo la modalidad de consulta diferencial. Se realizó durante la reunión con los pedagogos el día 20 de mayo. Bajo la modalidad de conversatorio y liderado por el coordinador de servicios amigables de Copacabana, Daniel Montoya, se explicó el fin

del consultorio en la Institución Educativa y se resolvieron las dudas que presentaban los docentes con respecto al consultorio.

### **Conocimiento de los servicios que presta el consultorio de SSAAJ**

Del total de docentes encuestados, se obtuvo que el 83% sí conocían sobre los servicios que presta el consultorio. Un 13% no tenían conocimiento sobre la prestación de los servicios, y un 4% no tenían claro cuáles eran los servicios concretos que presta el consultorio de servicios amigables bajo la modalidad de consulta diferencial.

Gráfico No 1. Conocimientos de los docentes sobre los servicios de salud amigables de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, municipio de Copacabana 2019.



### **Intervención psicológica**

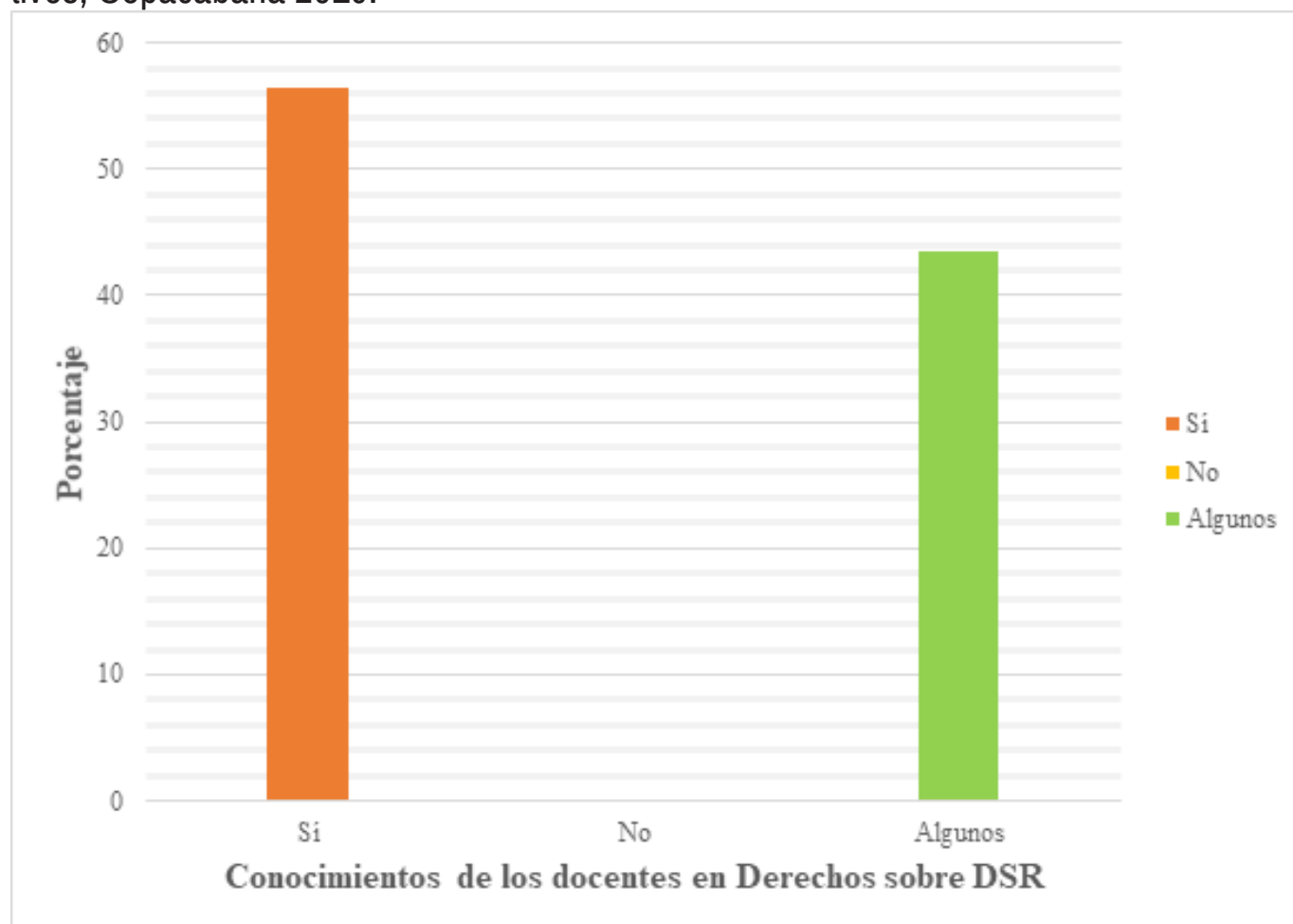
Se encontró que el 100% de los pedagogos encuestados ven oportuna la intervención, por parte de psicología, a los estudiantes de la Institución Educativa Presbítero

Bernardo Montoya Giraldo, en el consultorio de Servicios de Salud Amigables a Adolescentes y Jóvenes bajo la modalidad de consulta diferencial.

### ***Conocimientos sobre derechos sexuales y reproductivos***

Del total de la población de docentes, se demostró que tenían conocimientos sobre los derechos sexuales y reproductivos, evidenciando con un 57% que tenían total entendimiento de estos, mientras que un 43% conocían parcialmente los derechos sexuales y reproductivos.

Gráfico No 2. Distribución porcentual sobre los conocimientos de los docentes de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya sobre derechos sexuales y reproductivos, Copacabana 2019.



### **Conocimiento por parte de los docentes sobre métodos de planificación familiar**

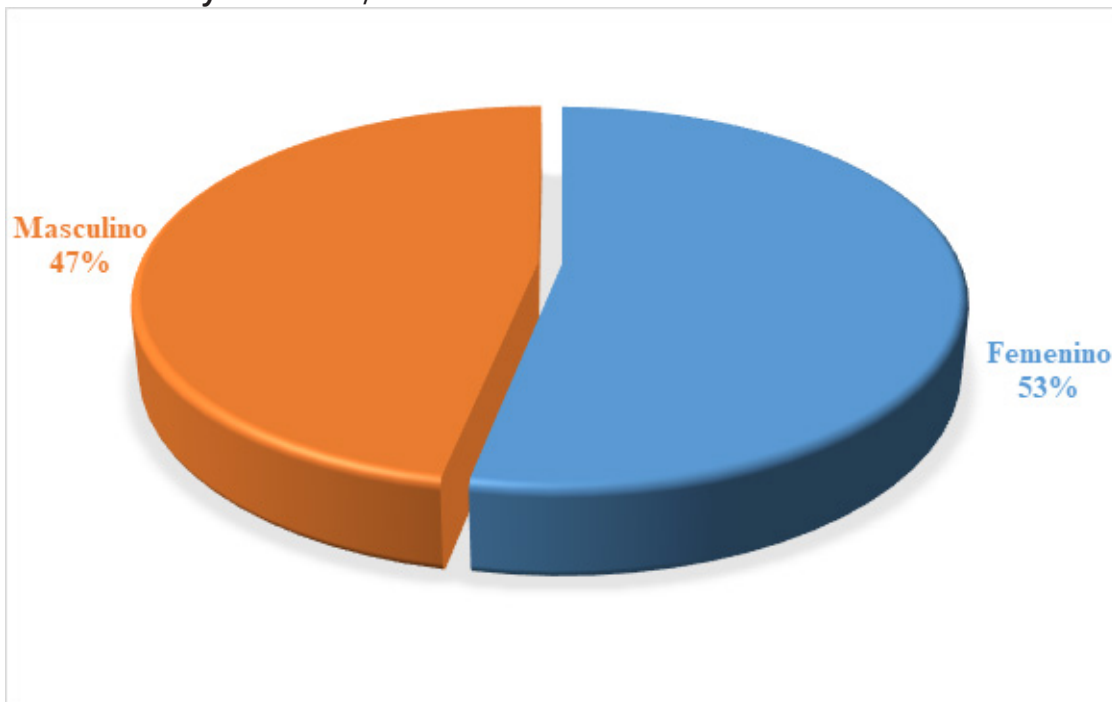
Se pudo observar que el 100% de los docentes encuestados conocen el método de planificación familiar que protege contra enfermedades de transmisión sexual.

Como resultado del quinto objetivo se realizó una encuesta a los estudiantes que asistían a la consulta diferencial. La encuesta era de manera voluntaria y confidencial. Con ella se hizo una caracterización sobre el sexo, edad y curso (Anexo No 4).

### **Sexo**

El sexo predominante, entre los estudiantes que asistieron al consultorio de servicios amigables, es el sexo femenino, con el 53%, mientras que el masculino cuenta con un 47% del total de la población.

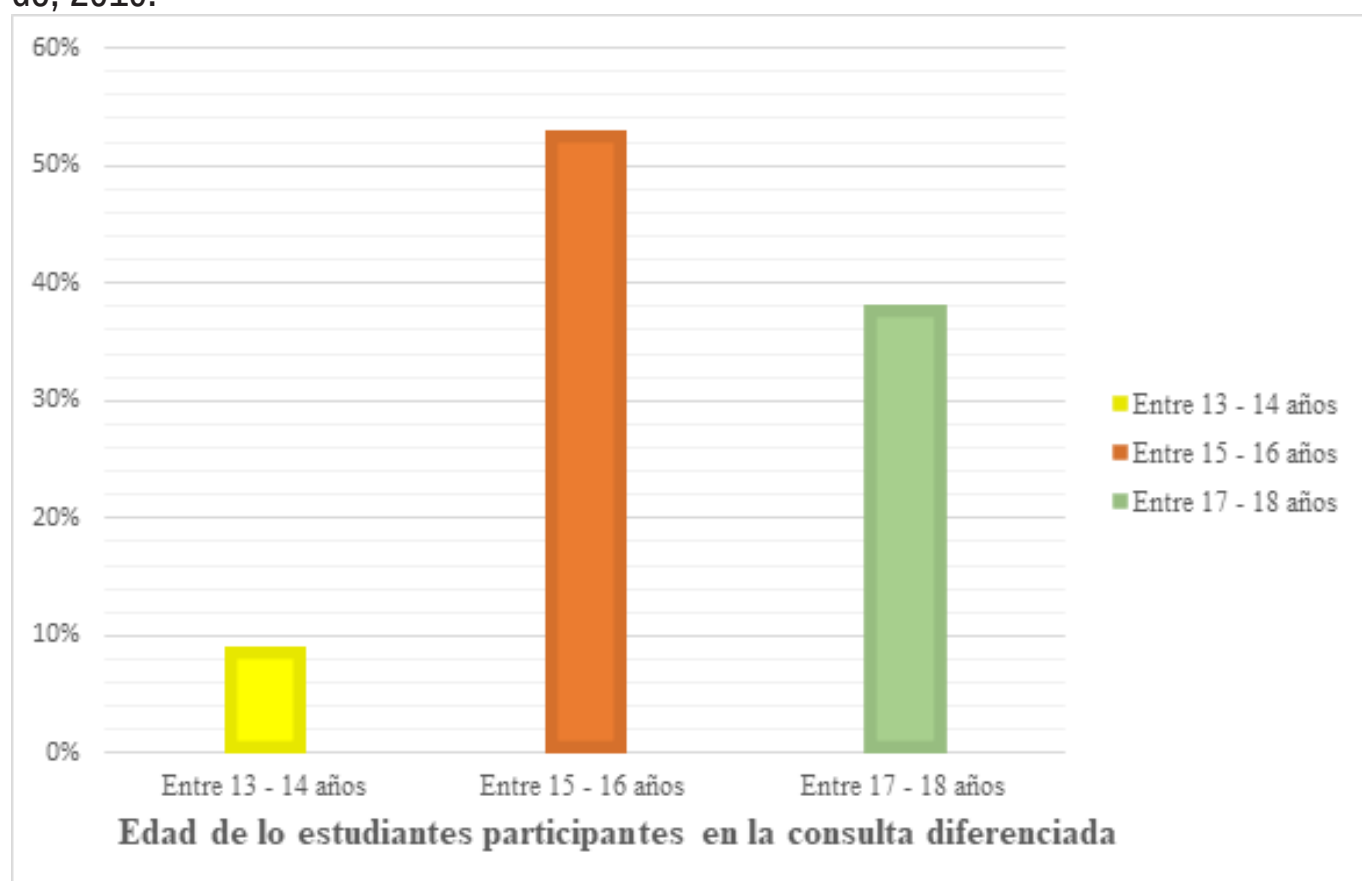
Gráfico No 3. Distribución porcentual del sexo de los estudiantes que asistieron al consultorio de servicios amigables, bajo la modalidad de consulta diferencial I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.



### Edad

En la Gráfica No 6 se puede observar que el rango de edad entre los 13 y 14 años tiene un porcentaje del 9%. Las edades comprendidas entre los 15 y 16 años de edad cuentan con un 53% y, por último, con un 38% se encuentran los estudiantes con edades entre los 17 y 18 años.

Gráfico No 4. Distribución porcentual de la edad de los estudiantes que participaron en la consulta diferencial de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.

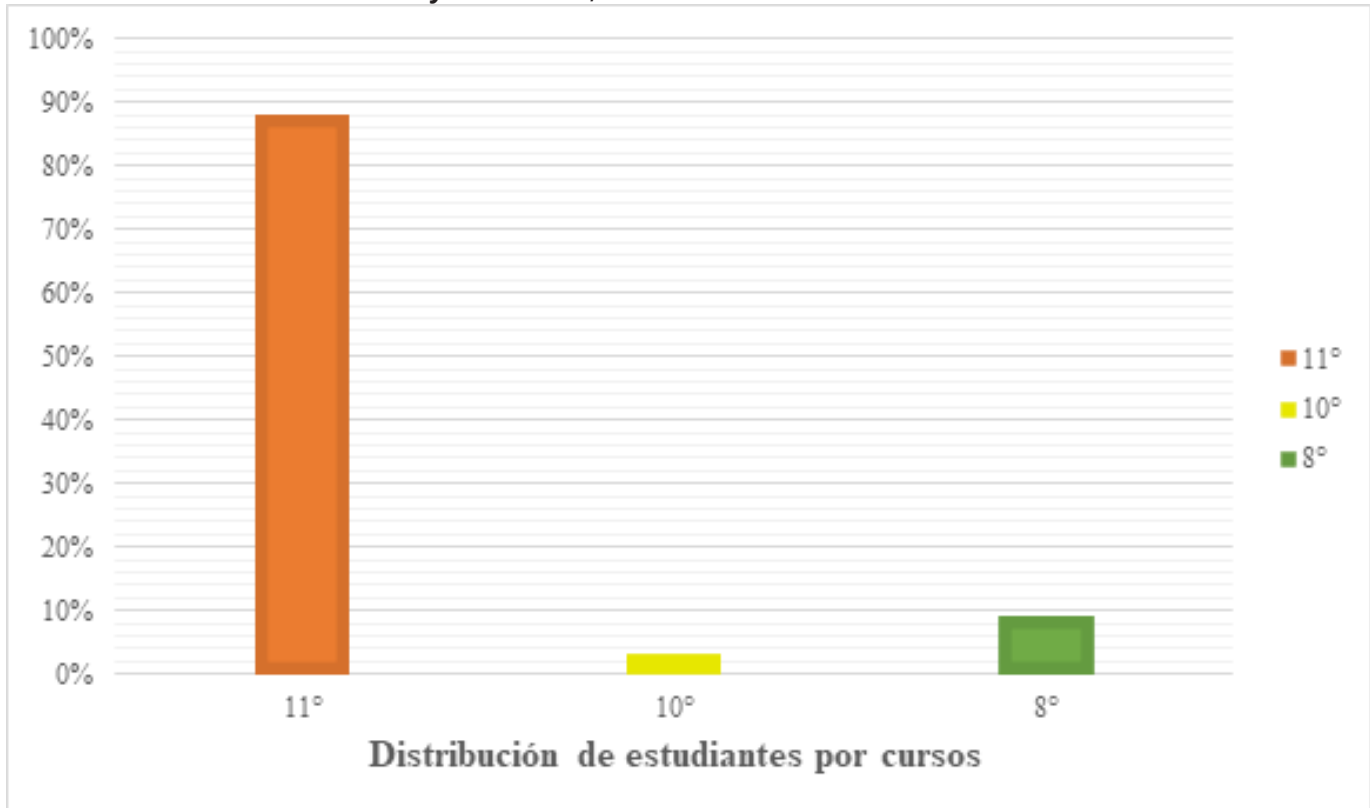


### Curso de los estudiantes

La gran cantidad de la población que asistió al consultorio, fueron los de grado 11, con un 88%. Otros cursos participantes fueron los de 10 grado, con un 9%, y el grado 8, con un 3%.



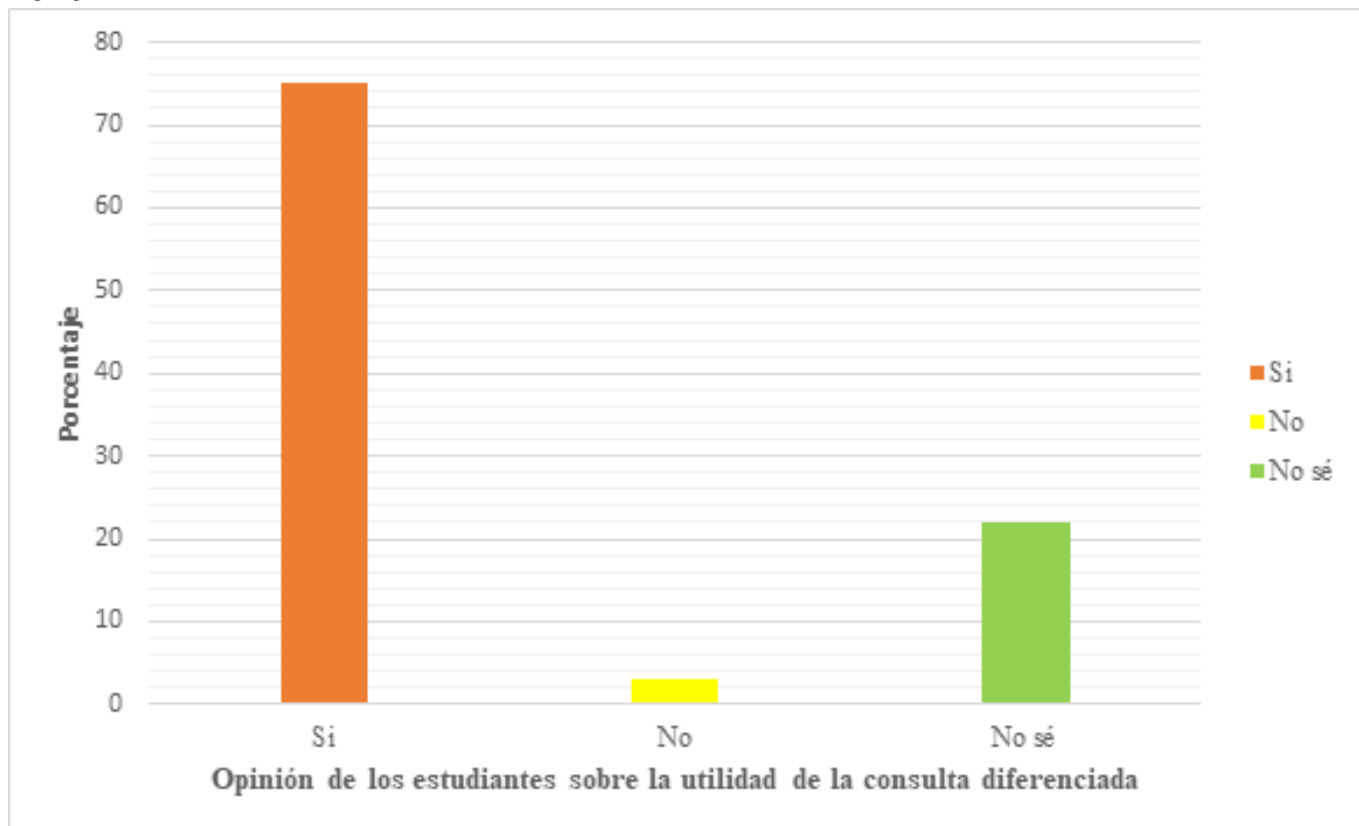
Gráfico No 5. Distribución porcentual de estudiantes de la Institución Presbítero Bernardo Montoya Giraldo que participaron, por cursos, de la consulta diferencial I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.



### ***Utilidad del consultorio de servicios amigables para los estudiantes***

Del total de estudiantes que asistieron al consultorio de servicios amigables, se encontró que el 75% de la población, sienten que la consulta diferencial aporta de manera positiva en su vida personal. El 22% de los estudiantes no están seguros sobre la utilidad de los servicios del consultorio, y solo el 3% respondió que no sienten que la consulta diferencial aporte de modo significativo en su formación personal.

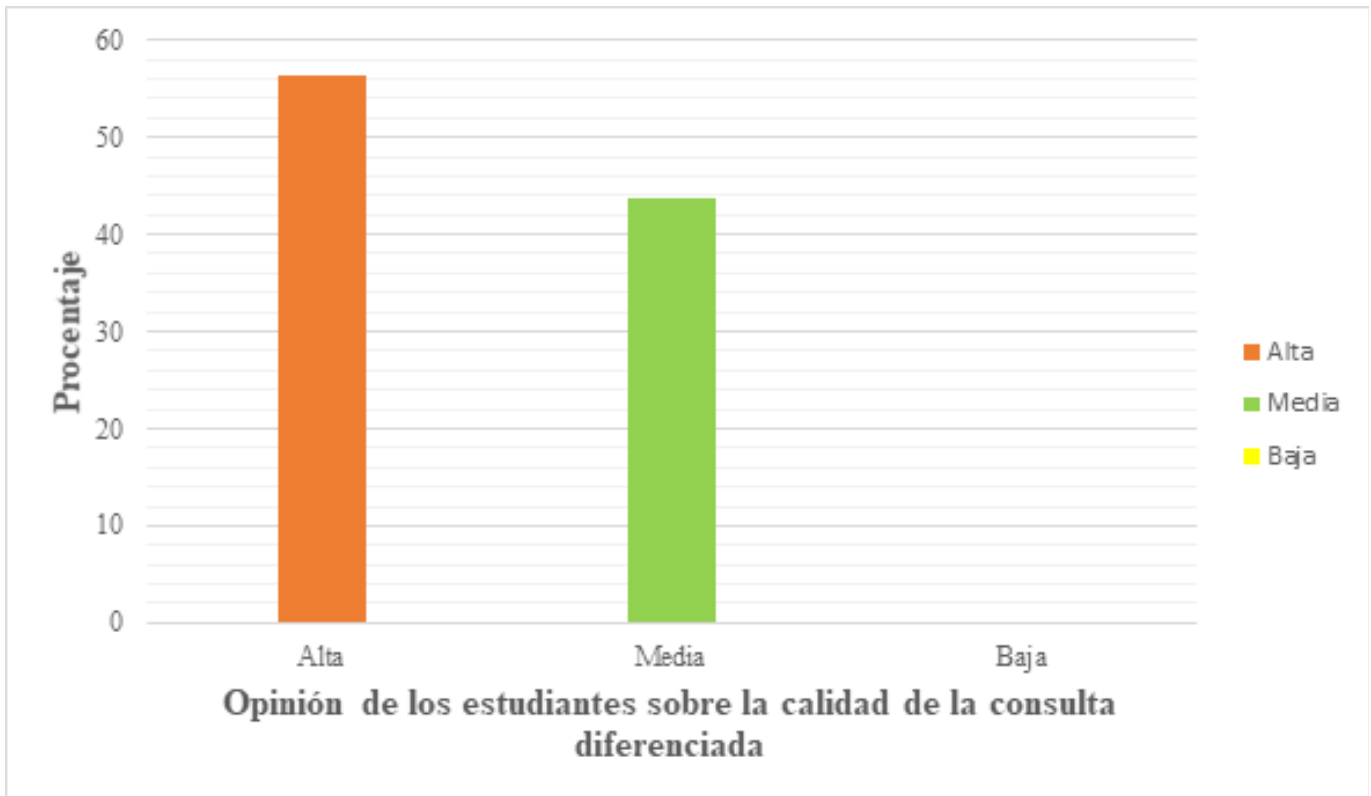
Gráfico No 6: Distribución porcentual de la utilidad de consulta diferencial en los estudiantes de la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, Copacabana 2019.



### ***Calidad de consulta diferencial realizada en la Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo***

En la Gráfica No 7 se demostró que el 56% de los estudiantes que asistieron a la consulta diferencial la califican como de alta calidad, mientras que el 44% la consideran de mediana calidad, pero sin dejar de considerarse buena.

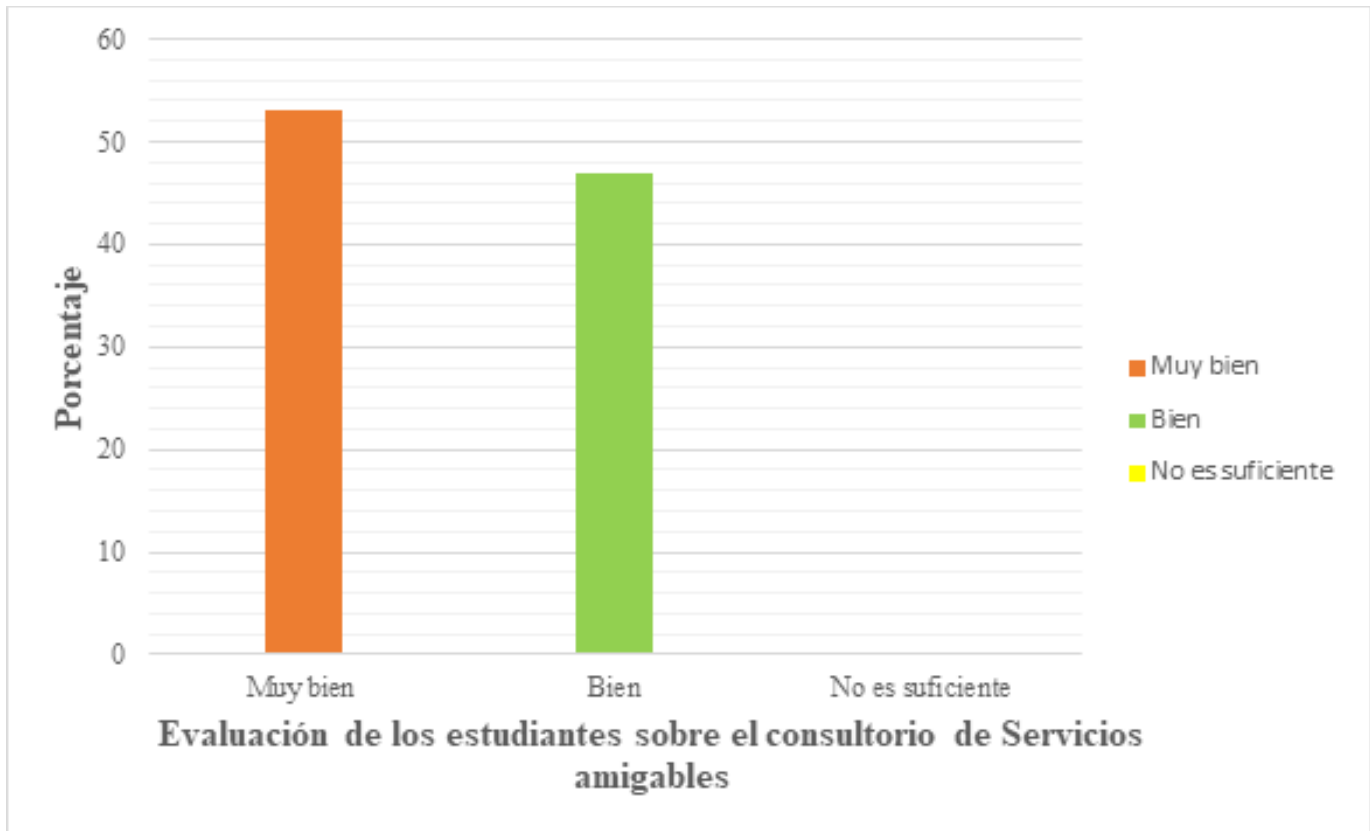
Gráfico No 7. Distribución porcentual de la calidad de la consulta diferencial por parte de los estudiantes que asistieron al consultorio de servicios de salud amigables I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.



### ***Evaluación de consulta diferencial***

De la población total encuestada, el 53% valora como muy bueno el servicio que se presta en el consultorio de servicios amigables. Por otro lado, el 47% considera como bien la evaluación total de la consulta diferencial.

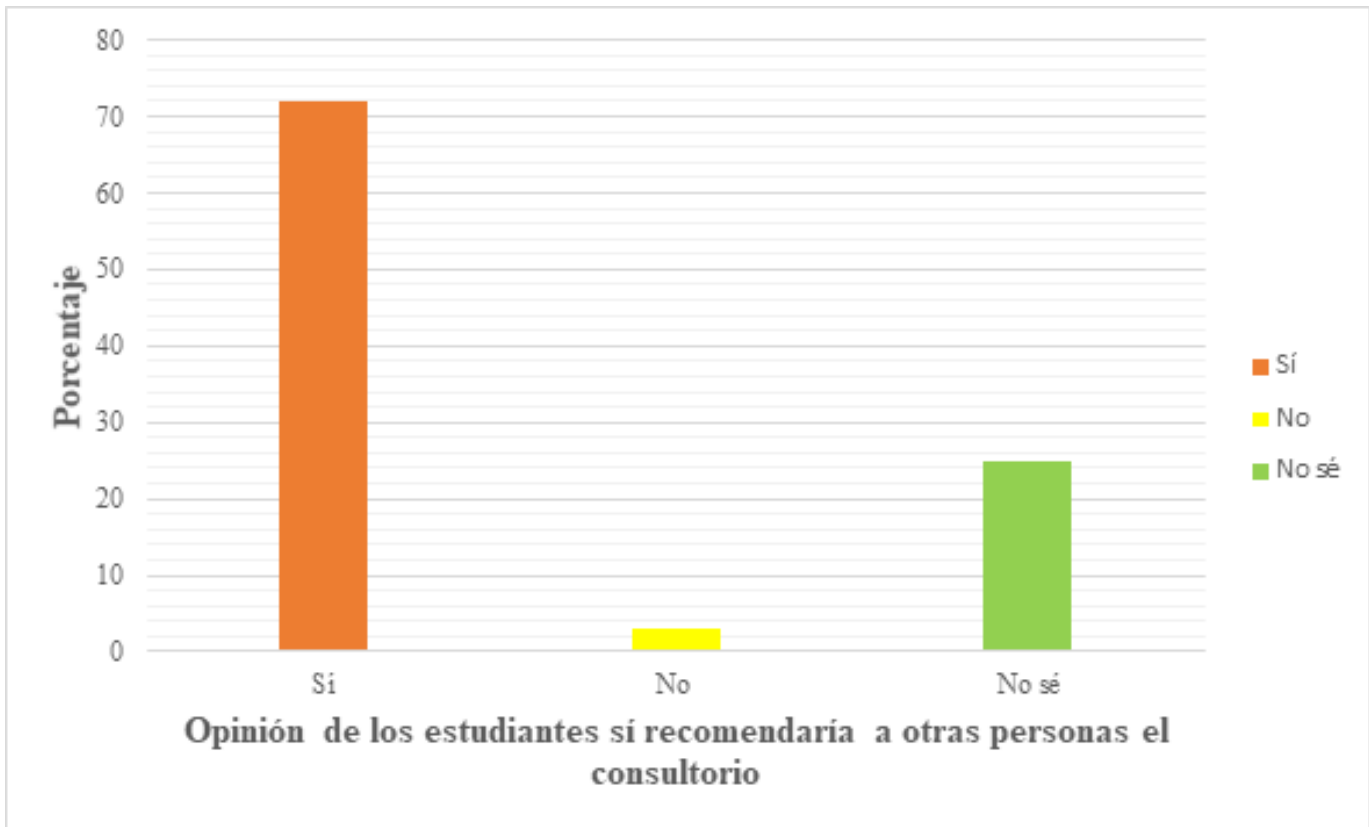
Gráfico No 8. Distribución porcentual de la evaluación total del consultorio de servicios amigables por parte de los estudiantes que asistieron a la I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.



### ***Recomendación del consultorio de servicios amigables***

Del total de estudiantes que asistieron a la consulta diferencial, el 72% recomendaría los servicios que se prestan en el consultorio de servicios amigables. El 25% no están seguros sobre si sugerirían a otra persona el uso de esta facilidad. Del mismo modo, se encontró que el 3% no recomendaría la consulta diferencial en la Institución Educativa.

Gráfico No 9. Distribución porcentual de la recomendación del consultorio de servicios amigables por parte de los estudiantes de la I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo, 2019.



Proporción de estudiantes que recibieron información sobre consultorio de servicios amigables:

|                                                                      |                                      |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Numerador:                                                           | 805                                  |
| Denominador:                                                         | 814                                  |
| Producto:                                                            | $805 = 0.988 * 100 = 98.8 \%$<br>814 |
| Se cumplió meta establecida, sobrepasando por 8 puntos porcentuales. |                                      |

Proporción de docentes que asistieron a la capacitación de servicios amigables:

|                                                                      |                                 |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Numerador:                                                           | 23                              |
| Denominador:                                                         | 30                              |
| Producto:                                                            | $23 = 0.76 * 100 = 76 \%$<br>30 |
| Se cumplió meta establecida, sobrepasando por 6 puntos porcentuales. |                                 |

Proporción de estudiantes que se sienten conformes con la atención recibida en el consultorio:

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Numerador:                                                           | 18 |
| Denominador:                                                         | 32 |
| Producto: $18 = 0.56 * 100 = 56\%$<br>32                             |    |
| Se cumplió meta establecida, sobrepasando por 6 puntos porcentuales. |    |

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La estrategia de implementar un consultorio de servicios de salud amigables, es una iniciativa que promueve reducir las barreras de atención para la población adolescente y joven, además de transformar los servicios tradicionales en espacios que contribuyan al desarrollo de la salud sexual y reproductiva de una manera plena y responsable. Este objetivo es respaldado por una investigación realizada en Cali, Colombia (3), donde funcionarios y jóvenes construyen de manera conjunta un espacio donde la población adolescente puede suplir sus necesidades de aprendizaje y donde puede desarrollar varias habilidades que aportarán a su crecimiento personal. Allí en la investigación se encontró que el 76% de la población era de sexo femenino y el promedio de edad fue de 15.7 años, datos que, en comparación con la intervención, tienen similitud en el sexo y edad. Cabe resaltar que, en dicha investigación, la satisfacción de los usuarios es de un 80%, mientras que, en la intervención realizada en la Institución Educativa, el 53% de los adolescentes y jóvenes se sienten conformes con la consulta diferencial.

En otro estudio, titulado: Acceso y atención en servicios de salud en adolescentes de escuelas públicas de Nuevo León, México (22), se demuestra que los estudiantes de educación media (10° y 11°) tienen una mayor participación dentro de la consultorio de servicios amigables, con un porcentaje del 53.9%. Por otro lado, los estudiantes de décimo y undécimo, cuentan con un 97%, dado que el grupo de 11° tiene mayor porcentaje, gracias a que esta población se intervino en primera instancia como prueba piloto del consultorio de servicios amigables en la Institución, y los estudiantes de 10° se acerca-

ron a la consulta por decisión propia.

Se puede concluir que el consultorio de servicios amigables, ha tenido buena acogida por parte de los estudiantes que han accedido a él. La mayoría de la población que acude, es de sexo femenino, lo que quiere decir que este grupo tiene mayor interés por conocer de los temas y servicios que ofrece el consultorio. Al igual, el grupo de edad que más consulta es entre los 15 y 16 años, que es el grupo de edad perteneciente a los estudiantes del grado 11.

Con respecto a la evaluación total del consultorio, los estudiantes refieren que es de buena calidad la atención por parte del profesional y la asesoría que recibe. Sin embargo, este resultado no sobrepasa el 55%, dado que los estudiantes no se acercaron de manera voluntaria, sino que fueron captados como ejercicio piloto durante la implementación del consultorio en la Institución Educativa.

Por otro lado, los docentes muestran un gran interés por este nuevo espacio creado en la Institución Educativa para ayudar en los proyectos y calidad de vida de los estudiantes. Con la encuesta realizada a los pedagogos, se encontró que además de los servicios que presta el consultorio, agregarían la asesoría sobre consumo y uso de sustancias psicoactivas y el fortalecimiento de la autoestima en los estudiantes.

Por el contrario, los estudiantes refieren que el tema de salud mental, es un concepto que se debería tomar en cuenta en la consulta diferencial, ya que esto fue referido durante las encuestas realizadas a los participantes de la consulta. Así mismo, la asesoría psicológica es el servicio que más se presta en el espacio para adolescentes y jóvenes.

Para disminuir o eliminar las barreras de atención que existen entre los usuarios y los centros de salud, es importante crear estos espacios para que los adolescentes y jóvenes puedan acceder y suplir las necesidades que ellos identifican a medida que se desarrollan tanto física como mentalmente y así, implementar sus derechos sexuales y reproductivos de una manera responsable.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Una aproximación a la situación de adolescentes y jóvenes en América Latina y el Caribe. [Internet]. 2015 [cited 2019 Apr 26]. Available from: [www.unicef.org/lac](http://www.unicef.org/lac)
2. UNICEF. Consultoría para la evaluación de los Servicios Amigables de Salud para Adolescentes y Jóvenes en Colombia [Internet]. Colombia; 2013 [cited 2019 Apr 26]. p. 1–157. Available from: [https://www.unicef.org/evaldatabase/files/Colombia\\_2013-002\\_Informe\\_Final.pdf](https://www.unicef.org/evaldatabase/files/Colombia_2013-002_Informe_Final.pdf)
3. Valencia C. P., Canaval, G. E., Molina A. P., Caicedo H. A., Serrano L. M., Valencia R, et al. Servicios amigables para jóvenes: construcción conjunta entre jóvenes y funcionarios. *Colomb Med.* 2010; 41(1): 26–34.
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Desarrollo en la adolescencia [Internet]. Who. World Health Organization; 2015 [cited 2019 Apr 30]. p. 1–3. Available from: [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)
5. Ministerio de Salud y Protección Social. Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos Libertad y Orden [Internet]. 2014 [cited 2019 Apr 30]. 150 p. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/LIBRO POLITICA SEXUAL SEPT 10.pdf>
6. Diccionario de la lengua española. 2001 [cited 2019 Apr 30]; Available from: <https://dle.rae.es/?id=ASlsh6b>
7. Minsalud y Protección Social. Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes (SSAAJ) [Internet]. 2015. 2018 [cited 2019 May 2]. p. 1–4. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Servicios-de-salud-amigables-para-adolescentes-y-jovenes-SSAAJ.aspx>
8. Ministerio de la Protección Social, Unfpa. Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes. Fondo Población las Naciones Unidas-UNFPA- Colomb. 2008; 2ª edición: 283.
9. Modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Ley 1122 de 2007. Capítulo VI, Salud Pública, Artículo 33. Financiación. Diario Oficial no. 46506 (enero 09 de 2007).17. Ministerio de Salud y Protección Social. Dimensión derechos sexuales y reproductivos. 2012; 13. Available from: <https://www.minsalud.gov>.



- co.
10. República de Colombia. Constitución Política de Colombia. Artículo 2, 45, 49. Bogotá D.C.: República de Colombia; 1991.
  11. Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia. Resolución 0412 de 2000. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia; 2000.
  12. Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia. Resolución 0769 de 2008. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia; 2008.
  13. Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia. Resolución 1973 de 2008. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia; 2008.
  14. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Decreto 1860 de 1994. Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf).
  15. Ministerio de Salud y Protección Social. Modificaciones de algunos artículos de la Ley 1098 DE 2006 y Codigó de infancia y adolescencia, Ley 1878 de 2018. Available from: <https://www.minsalud.gov.co>.
  16. Ministerio Salud y Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. 2013. [acceso: 6 de diciembre del 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co>.
  17. Rojas Betancur M., Méndez Villamizar R., Montero Torres L. Salud sexual y reproductiva en adolescentes: la fragilidad de la autonomía. Hacia la promoción la salud [Internet]. 2016 Jun 5 [cited 2019 May 2]; 0121-7577(2462-8425): 52-62. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n1/v21n1a05.pdf>.
  18. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. 2014. 1-634 p.
  19. Otzen T., Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study [Internet]. Vol. 35, Int. J. Morphol. 2017 [cited 2019 May 27]. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
  20. Resolución, N. 8430. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Ministerio de Salud. (1993). Vol. 13.
  21. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley Estatutaria 1581 de 2012. Disponible

en: <https://www.minsalud.gov.co>. Fecha de consulta: 6 de diciembre de 2019.

22. De Jesús-Reyes D., Menkes-Bancet C., Meza-Palmeros J. A. Acceso y atención en servicios de salud en adolescentes de escuelas públicas de Nuevo León, México. Población y Salud en Mesoamérica [Internet]. 2015 Nov 20;13(2). Available from: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/psm/article/view/18481>.

## ANEXOS

Anexo No 1. Identificación de recursos necesarios para el consultorio de servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes.

| SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES                                                                                                                                           |                                       |    |   |    |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|---|----|----|----|
| I. IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                  |                                       | SI | P | NO | NR | NA |
| Fecha:                                                                                                                                                                                             | Mayo 2, 2019 I.E. Presbítero Bernardo |    |   |    |    |    |
| Institución de salud:                                                                                                                                                                              | Barrio:                               |    |   |    |    |    |
| Municipio: Copacabana                                                                                                                                                                              | Teléfonos:                            |    |   |    |    |    |
| Persona de contacto:                                                                                                                                                                               | Cargo: Estudiante                     |    |   |    |    |    |
| Personas que realizan el análisis:<br>Manuela Mayorga Ortega                                                                                                                                       |                                       |    |   |    |    |    |
| COMPONENTES Y CRITERIOS                                                                                                                                                                            |                                       | SI | P | NO | NR | NA |
| <b>Componente 1. Acceso de adolescentes y jóvenes a los servicios de salud y oportunidad en la prestación.</b>                                                                                     |                                       |    |   |    |    |    |
| <b>1.1. Accesibilidad geográfica</b>                                                                                                                                                               |                                       |    |   |    |    |    |
| • La institución de salud se ubica en un lugar de la localidad que facilita el acceso de adolescentes y jóvenes.                                                                                   |                                       | X  |   |    |    |    |
| • Se presta el servicio independiente del lugar de procedencia de adolescentes y jóvenes.                                                                                                          |                                       | X  |   |    |    |    |
| <b>1.2. Identificación del servicio</b>                                                                                                                                                            |                                       |    |   |    |    |    |
| • La institución de salud cuenta con identificación exterior que facilita su ubicación.                                                                                                            |                                       |    |   |    |    |    |
| • Existe una señal visible dentro de la institución que indica que el servicio atiende a adolescentes y jóvenes.                                                                                   |                                       |    |   | X  |    |    |
| <b>1.3. Ambiente</b>                                                                                                                                                                               |                                       |    |   |    |    |    |
| <b>1.4. Horarios adecuados y programación de citas</b>                                                                                                                                             |                                       |    |   |    |    |    |
| • Los horarios de atención se adecuan a los momentos en que adolescentes y jóvenes pueden acudir al servicio.                                                                                      |                                       | X  |   |    |    |    |
| • Se realizan consultas sin previa cita.                                                                                                                                                           |                                       | X  |   |    |    |    |
| • Pueden programarse las citas telefónicamente.                                                                                                                                                    |                                       | X  |   |    |    |    |
| • Hay prestación del servicio a adolescentes y jóvenes, independiente del tipo de afiliación al SGSSS <sup>189</sup> .                                                                             |                                       | X  |   |    |    |    |
| • El tiempo de espera para la atención de adolescentes y jóvenes es mínimo.                                                                                                                        |                                       |    |   |    | X  |    |
| • Se define un tiempo estándar que facilita la interacción joven/profesional.                                                                                                                      |                                       | X  |   |    |    |    |
| <b>1.5. Habilitación de los servicios</b>                                                                                                                                                          |                                       |    |   |    |    |    |
| • La prestación de los servicios de salud para adolescentes y jóvenes tiene en cuenta las normas de habilitación previstas en el Decreto 1011 de 2006.                                             |                                       |    | X |    |    |    |
| • Para la prestación del servicio se tiene en cuenta la Resolución 412 de 2000. Normas técnicas y guías de atención, otras normas que la modifiquen, y la Política de Salud Sexual y Reproductiva. |                                       |    | X |    |    |    |
| <b>1.6. Reconocimiento del servicio</b>                                                                                                                                                            |                                       |    |   |    |    |    |
| • Se cuenta con una estrategia de comunicación para promocionar el servicio amigable.                                                                                                              |                                       |    |   | X  |    |    |
| • El establecimiento informa a la comunidad sobre los servicios para jóvenes.                                                                                                                      |                                       |    |   | X  |    |    |
| • Existen mensajes que animan a la gente joven a llevar a sus pares.                                                                                                                               |                                       |    |   | X  |    |    |
| • Existen anuncios que explicitan que la atención es confidencial.                                                                                                                                 |                                       |    |   | X  |    |    |
| • Existen estrategias de comunicación realizadas con las y los jóvenes para dar a conocer los servicios que se ofertan.                                                                            |                                       |    |   | X  |    |    |
| • Adolescentes y jóvenes reconocen fácilmente el horario del servicio.                                                                                                                             |                                       |    |   | X  |    |    |

<sup>189</sup>SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

servicios amigables

189

**Componente 2. Profesionales y personal de los servicios de salud**

**2.1. Capacitación en servicios amigables**

|                                                                                                                                                                           | SI | P | NO | NR | NA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Los profesionales de la institución conocen y manejan la norma de atención de la Resolución 412 sobre detección de alteraciones de desarrollo del adolescente y el joven. | X  |   |    |    |    |
| El personal de la institución de salud recibe capacitación específica y permanente en atención a adolescentes y jóvenes.                                                  | X  |   |    |    |    |
| El personal está preparado para responder a las necesidades específicas de cada adolescente o joven.                                                                      | X  |   |    |    |    |
| El personal se capacita en temas relacionados con el desarrollo y la psicología de la gente joven.                                                                        | X  |   |    |    |    |

**2.2. Actitud hacia el servicio amigable**

|                                                                                                                                      | SI | P | NO | NR | NA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| A los profesionales que ofrecen el servicio les gusta el trabajo con adolescentes y jóvenes.                                         | X  |   |    |    |    |
| Se considera a adolescentes y jóvenes como personas capaces de tomar sus propias decisiones.                                         | X  |   |    |    |    |
| El personal de la institución de salud reconoce y promueve los derechos de adolescentes y jóvenes.                                   | X  |   |    |    |    |
| El personal de la institución está en capacidad de establecer relaciones cálidas y de confianza con adolescentes y jóvenes usuarios. | X  |   |    |    |    |

**2.3. Interdisciplinariedad**

|                                                                                                                               | SI | P | NO | NR | NA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Cuenta con un equipo interdisciplinario                                                                                       | X  |   |    |    |    |
| El equipo humano conoce los servicios que se prestan a adolescentes y jóvenes y está en capacidad de orientarlos hacia estos. | X  |   |    |    |    |
| La planeación y la ejecución de acciones se realiza en coordinación con el equipo interdisciplinario.                         |    |   |    |    | X  |

Continúa...

190

**2.4. Especificidad**

|                                                                                                      | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Hay profesionales de género masculino y femenino.                                                    |    |   | X  |    |    |
| Hay al menos una o un profesional reconocida o reconocido por su trabajo con adolescentes y jóvenes. |    |   |    | X  |    |

**Componente 3. Procedimientos administrativos y de atención**

**3.1. Políticas institucionales**

|                                                                                                            | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Hay una política de atención prioritaria, preferencial o diferencial para adolescentes y jóvenes.          |    |   |    | X  |    |
| Se implementa la Norma de detección precoz de alteraciones del adolescente y el joven.                     | X  |   |    |    |    |
| Existen protocolos para brindar asesorías en salud sexual y reproductiva.                                  | X  |   |    |    |    |
| Se coordina con otros niveles de complejidad, para garantizar atención integral de adolescentes y jóvenes. | X  |   |    |    |    |

**3.2. Costos del servicio**

|                                                                                                                        | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Existen mecanismos que permiten que las y los jóvenes reciban atención a bajo costo o gratuita.                        | X  |   |    |    |    |
| Existe contratación con las EPS o EPS del régimen subsidiado para la prestación de servicios a adolescentes y jóvenes. | X  |   |    |    |    |
| Existe contratación con el municipio para ofrecer servicios a adolescentes y jóvenes.                                  | X  |   |    |    |    |

**3.3. Procedimientos para la atención**

|                                                                                                             | SI | P | NO | NR | NA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| No se requiere de la atención mediada por un acudiente.                                                     | X  |   |    |    |    |
| Los procedimientos para jóvenes mayores de 14 años pueden ser solicitados sin consentimiento de sus padres. |    |   |    |    | X  |

Continúa...

servicios amigables

191

**3.4. Registro**

|                                                                                                                                | SI | P | NO | NR | NA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Durante su visita al servicio, adolescentes y jóvenes interactúan con un número mínimo de funcionarios.                        | X  |   |    |    |    |
| Si lo desean, adolescentes y jóvenes pueden ingresar a la consulta solos(as) o acompañados(as) de personas en las que confían. | X  |   |    |    |    |
| Se les explica a adolescentes y jóvenes qué se está haciendo durante cualquier procedimiento.                                  |    |   |    |    | X  |
| Existe un procedimiento claro para garantizar el acceso a otros niveles de complejidad.                                        | X  |   |    |    |    |

**3.5. Seguimiento**

|                                                                                                                                         | SI | P | NO | NR | NA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Se programan las citas para el seguimiento en la consulta inicial.                                                                      | X  |   |    |    |    |
| Se elabora o adopta, para cada adolescente y joven, un plan de intervención propuesto en la Resolución 412 y otras normas relacionadas. | X  |   |    |    |    |
| Se establece la forma en que se puede establecer contacto nuevamente con cada adolescente y joven que asiste al servicio.               | X  |   |    |    |    |

**Componente 4. Disponibilidad de una amplia gama de servicios**

**4.1. Oferta de servicios individuales**

|                                                | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Se realiza oferta de los siguientes servicios: |    |   |    |    |    |

Continúa...

192

**4.2. Oferta de servicios colectivos**

|                                                                                    | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Se realizan acciones educativas de orientación grupal con adolescentes y jóvenes.  |    |   | X  |    |    |
| Existen grupos de aprendizaje para el auto cuidado o el cuidado mutuo de la salud. |    |   | X  |    |    |
| Existen estrategias de interacción entre jóvenes, padres y madres u otros adultos. | X  |   |    |    |    |

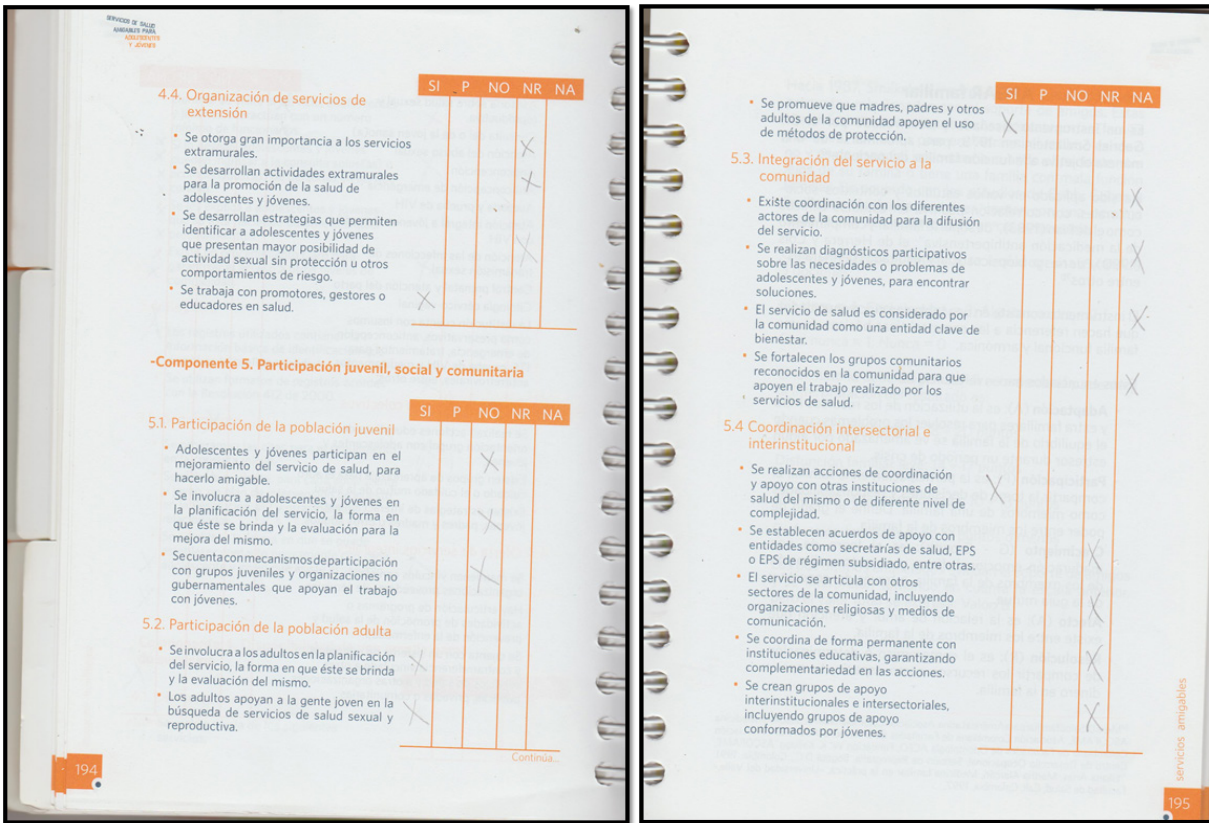
**4.3. Oferta de servicios integrales**

|                                                                                                                                                            | SI | P | NO | NR | NA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|----|
| Se mantienen vínculos con otras organizaciones proveedoras de servicios.                                                                                   |    |   |    |    | X  |
| Hay articulación de programas o actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.                                                        |    |   |    |    | X  |
| Se cuenta con un sistema de referencia y contrareferencia vinculado a otros servicios de salud y a otras organizaciones públicas, privadas o comunitarias. |    |   |    |    | X  |

Continúa...

servicios amigables

193



## Anexo No 2. Acta de reunión con docentes de la I.E. Presbítero Bernardo Montoya Giraldo.

**ACTA DE REUNIÓN 01**

Fecha: 10 de mayo 2019  
 Lugar: Institución Educativa Presbítero Bernardo Montoya Giraldo  
 Hora: 11:00

Asistentes:  
 Alejandra Vanegas Isaza (psicóloga servicios amigables)  
 Erika María Rojas Castaño (coordinadora I.E. Presbítero Bernardo Montoya)  
 Manuela Mayorga (estudiante de enfermería)

Orden del día

Se plantea organización del consultorio de servicios amigables en la institución educativa presbítero Bernardo Montoya Giraldo.  
 Se llega al acuerdo de socializar en reunión de padres de familia, el consultorio de servicios amigables que operará en la institución educativa, el encuentro se realizará el día 16 de mayo de 2019 a las 6:30 am.  
 Además, se efectuará reunión con los docentes para que conozcan sobre el servicio de salud amigables que se prestará en la institución educativa. Esta, se realizará el día 20 de mayo de 2019 a las 11:00 am y 12:30 pm.  
 Se cierra la reunión a las 11:15 am

*Erika María Rojas Castaño*  
 Coordinadora

*Manuela Mayorga*  
 Estudiante enfermería.

*Alejandra Vanegas Isaza*  
 Psicóloga U. de A.  
 Reg. 05-0068-19  
 C.C. 1.035.424.934

Anexo No 3. Plegable con información sobre el consultorio de servicios de salud amigables.

### CONOCE TUS DERECHOS

**SEXUALES**

Protegen tu derecho a una sexualidad plena, segura, responsable, sin violencia ni prejuicios de género.

- Expresar libremente tu sexualidad sin ser juzgado
- Vivir una sexualidad sin violencia
- Obtener placer incluyendo e autoerotismo

**REPRODUCTIVOS**

Garantías y obligaciones que tienen al decidir cuantos hijos tener y con quién.

- Derecho a una orientación confiable y confidencial
- Derecho a recibir un método anticonceptivo adecuado

### MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS

PREVIENE LOS EMBARAZOS DE MANERA TEMPORAL O PERMANENTE, PARA CONSTRUIR Y VIVIR TU PROYECTO DE VIDA DESEADO.

INFORMATE DE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS PARA VIVIR LA SEXUALIDAD DE FORMA SEGURA:

#### TEMPORALES

Evitan el embarazo mientras se usan. Pastillas, inyecciones, DIU, implantes subdérmicos, parches, condón masculino y femenino.

#### DEFINITIVOS

Se recomiendan para personas que ya no desean tener más hijos. Ligadura de trompas, vasectomía. Los métodos naturales como el ritmo o el coito interrumpido no se recomiendan porque la probabilidad de embarazo es muy alta.

**¡ÚSALOS DE MANERA RESPONSABLE!**

### ¡PROTÉGETE! UTILIZA EL CONDÓN.

Te previene contra la infección por VIH, sífilis y otras ITS

Decide libre y responsablemente sobre tu vida y tu cuerpo, así podrás acceder a otros beneficios como terminar tus estudios, tener mejores oportunidades de empleo y **¡DISFRUTAR TU JUVENTUD!**

### SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES

Es una respuesta integral, humanizada y de calidad en salud sexual y reproductiva que permite a la población de 10 a 20 años, obtener información veraz en diversos temas que giran en torno a tus derechos sexuales y reproductivos.

Mira los servicios amigables que tenemos para ti:

- Consulta médica general y de control para joven sano y planificación familiar
- Servicios odontológicos.
- Acompañamiento psicológico.
- Inserción y retiro de implantes (Jadley y Dils).
- Atención en toma de citología.
- Atención de las infecciones de transmisión sexual
- Vacunación
- Tamizaje visual.

**Además de asesorías en:**

- Planificación familiar, Métodos anticonceptivos, Salud sexual y reproductiva, Identidad sexual, Salud mental, Violencia intrafamiliar, ITS y prueba de VIH.

Acude a los servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes, **ISON GRATUITOS!**

### ruta de acceso:

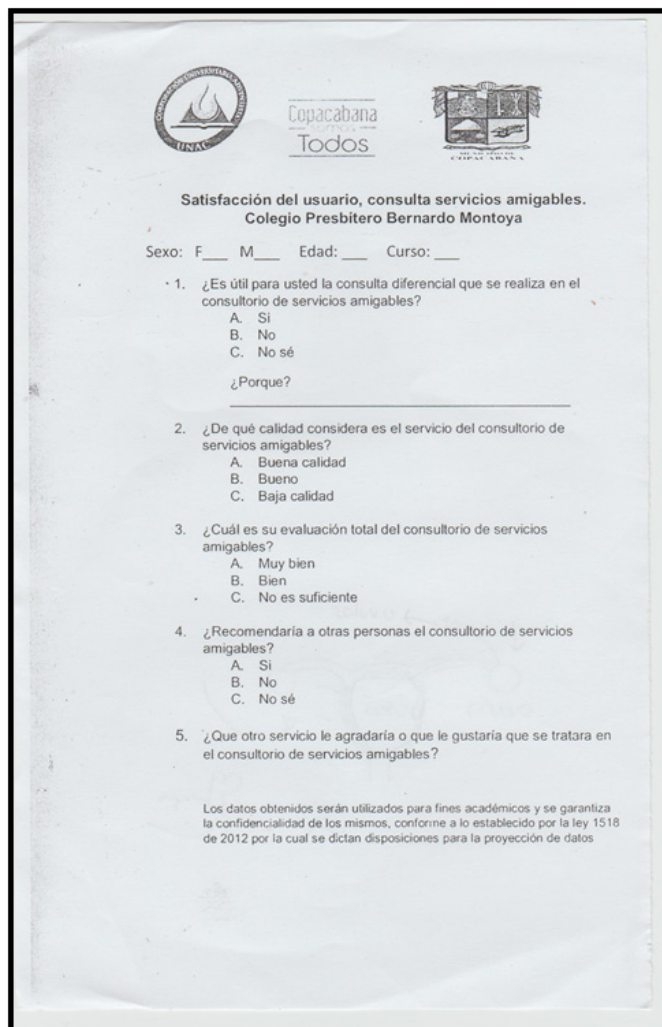
```

graph TD
    A[Que debo hacer si] --> B[Ya inicie mis relaciones]
    A --> C[No he iniciado mis relaciones sexuales pero quiero hacerlo.]
    B --> D[Pregunta]
    C --> D
    D --> E[En tu colegio por el orientador en sexualidad él/ella te dirá que hacer]
    D --> F[En tu lugar de consulta médica, por los servicios amigables para jóvenes y adolescentes]
    E --> G[Piensa]
    F --> G
    G --> H[Realmente quiero hacerlo]
    G --> I[Definitivamente sí]
    H --> J[No estoy seguro@]
    I --> K[Si tu lugar de consulta es la ESE Hospital Santa Margarita]
    J --> L[Espera un tiempo más]
    K --> M[Los servicios amigables te esperan ¡Anímate! Es más fácil aparta tu cita de lunes a viernes de 8 am a 5 pm al número 4922290 Ext. 167 ¡Inscripción ES GRATIS!]
    
```

OSCAR RESTREPO RESTREPO  
ALCALDE 2016-2019

## HAZ AMIGABLE TU SEXUALIDAD, CONOCE Y DECIDE LIBRE Y CON RESPONSABILIDAD

## Anexo No 3. Cuestionario de satisfacción por parte de estudiantes que asistieron al consultorio de servicios amigables.



The image shows a questionnaire form titled "Satisfacción del usuario, consulta servicios amigables. Colegio Presbítero Bernardo Montoya". At the top, there are three logos: UNAC (Universidad Nacional de Copacabana), Copacabana Todos (Municipalidad de Copacabana), and the coat of arms of the Municipality of Copacabana. Below the logos, the title and school name are centered. The form includes a demographic section for sex (F for female, M for male), age, and course. There are five numbered questions with multiple-choice options (A, B, C) and a space for a written response to the first question. At the bottom, there is a confidentiality statement in Spanish.

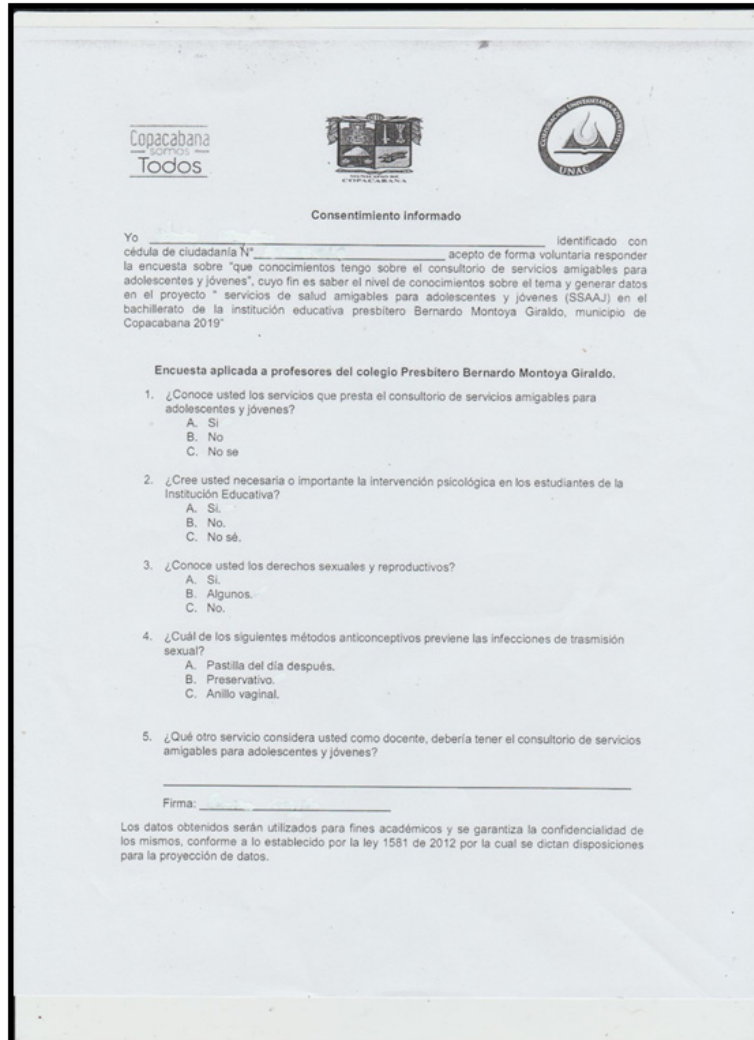
**Satisfacción del usuario, consulta servicios amigables.**  
**Colegio Presbítero Bernardo Montoya**

Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_ Edad: \_\_\_ Curso: \_\_\_

1. ¿Es útil para usted la consulta diferencial que se realiza en el consultorio de servicios amigables?  
A. Si  
B. No  
C. No sé  
¿Porque?  
\_\_\_\_\_
2. ¿De qué calidad considera es el servicio del consultorio de servicios amigables?  
A. Buena calidad  
B. Bueno  
C. Baja calidad
3. ¿Cuál es su evaluación total del consultorio de servicios amigables?  
A. Muy bien  
B. Bien  
C. No es suficiente
4. ¿Recomendaría a otras personas el consultorio de servicios amigables?  
A. Si  
B. No  
C. No sé
5. ¿Que otro servicio le agradaría o que le gustaría que se tratara en el consultorio de servicios amigables?


Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y se garantiza la confidencialidad de los mismos, conforme a lo establecido por la ley 1518 de 2012 por la cual se dictan disposiciones para la proyección de datos


## Anexo No 5. Cuestionario sobre nivel de conocimientos de los docentes sobre servicios de salud amigables.



The image shows a questionnaire form with the following content:

**Copacabana**  
somos  
**Todos**





**Consentimiento informado**

Yo \_\_\_\_\_ identificado con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_, acepto de forma voluntaria responder la encuesta sobre "que conocimientos tengo sobre el consultorio de servicios amigables para adolescentes y jóvenes", cuyo fin es saber el nivel de conocimientos sobre el tema y generar datos en el proyecto "servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes (SSAAJ) en el bachillerato de la institución educativa presbitero Bernardo Montoya Giraldo, municipio de Copacabana 2019".

**Encuesta aplicada a profesores del colegio Presbitero Bernardo Montoya Giraldo.**

- ¿Conoce usted los servicios que presta el consultorio de servicios amigables para adolescentes y jóvenes?  
A. Si  
B. No  
C. No se
- ¿Cree usted necesaria o importante la intervención psicológica en los estudiantes de la Institución Educativa?  
A. Si.  
B. No.  
C. No sé.
- ¿Conoce usted los derechos sexuales y reproductivos?  
A. Si.  
B. Algunos.  
C. No.
- ¿Cuál de los siguientes métodos anticonceptivos previene las infecciones de transmisión sexual?  
A. Pastilla del día después.  
B. Preservativo.  
C. Anillo vaginal.
- ¿Qué otro servicio considera usted como docente, debería tener el consultorio de servicios amigables para adolescentes y jóvenes?

Firma: \_\_\_\_\_

Los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y se garantiza la confidencialidad de los mismos, conforme a lo establecido por la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones para la proyección de datos.

## Anexo No 6. Cartel alusivo al consultorio de servicios de salud amigables.





Registro de evidencia fotográfica: Decoración del consultorio de servicios de salud amigables.

