

ARTICULO ORIGINAL

Atención de adolescentes en diferentes servicios de salud

Caring for teenagers at different Health facilities

Dra.: Ruth Guillén de Maldonado*

Resumen

Introducción: los adolescentes están expuestos a múltiples problemas y la consulta en forma espontánea es escasa.

Objetivos: conocer el tipo de atención que reciben los adolescentes en servicios generales y en centros de atención diferenciada.

Diseño: estudio prospectivo y analítico.

Lugar: dos centros de atención general: Policlínica 9 de Abril y Hospital La Paz, y tres de atención diferenciada: Los Andes, San Luis y Tembladerani.

Material y métodos: dos cuestionarios, uno para directores de los centros médicos y otro a 80 adolescentes: 40 en los servicios de atención general y 40 en los de atención diferenciada.

Resultados: en los centros de atención general: los consultorios y salas de espera son comunes a todos los pacientes y el personal de salud no está capacitado en adolescencia. De los 40 encuestados: la enfermera los trató bien en el 95%, el médico les inspiró confianza en el 25% y logró resolver sus dudas en 35%. En cambio, en los centros especializados cuentan con ambientes exclusivos para atender adolescentes y el personal salud está capacitado. Los pacientes encuestados indicaron que la enfermera los trató con amabilidad en el 65%, el médico les inspiró confianza en el 95% y logró resolver sus dudas en el 80%.

Conclusiones: los centros de atención diferenciada tienen mejor calidad de atención, situación que es determinante en la confianza y decisión de acudir a consulta.

Palabras claves:

Rev Soc Bol Ped 2009; 48 (3): 159-61: adolescentes, servicios generales, centro atención diferenciada.

Abstract

Introduction: teenagers are exposed to multiple problems but rarely do they consult with a professional.

Objectives: to know the kind of attention teenagers at General Medicine Services and at Specialized Medical Centers.

Design: prospective and analytical study

Place: Two general Medical Centers: 9 de Abril Clinic and La Paz Hospital and three Specialized Medical Centers: Los Andes, San Luis and Tembladerani.

Materials and methods: two questionnaires, one for the directors of the medical centers and another one for 80 teenagers, 40 at General Medicine Centers and 40 for the Specialized Centers.

Results: At General Medical Centers have common examination and waiting areas and health personnel is not trained to treat teenagers. Of 40 patients surveyed, 95% said that the nurse treated them well, 25% said that they trusted the doctor and 35% said that their questions were resolved favorably. On the other hand, specialized centers have different areas to treat teenagers and all personnel are qualified. Surveyed patients said that the nurse was nice in 65% of cases, 95% said they trusted the doctor and 80% said that their questions were resolved favorably.

Conclusions: specialized Care Centers have a better quality care, which is a determining factor in the decision process when going for a consultation.

Key words: teenagers, general medicine centers, specialized attention centers.

Key words:

Rev Soc Bol Ped 2009; 48 (3): 159-61: testicle not palpable, laparoscopy, orchidopex

* Ex Presidenta de la Sociedad Boliviana de Pediatría. Miembro del Comité Nacional de Bioética. Diplomado en Desarrollo y Salud Integral del Adolescente

Artículo recibido 10/10/09 y fue aceptado para publicación el 15/12/09

Introducción

Los adolescentes en la actualidad están expuestos a múltiples riesgos y presiones del mundo exterior que les ocasionan muchos problemas de salud física, mental y social.

A pesar de sus múltiples necesidades, no consultan en los servicios de salud, haciendo que la consulta espontánea de adolescentes sea escasa.

Se realiza el presente estudio para conocer el tipo de atención que reciben en los servicios generales y en los de atención diferenciada; si cuentan con espacios adecuados para atención de adolescentes, con personal de salud capacitado en adolescencia y si se aplican los principios éticos en la atención de salud de los adolescentes.

Material y métodos

Con el objetivo de conocer los espacios destinados a atender adolescentes, su equipamiento, recursos humanos capacitados en adolescencia con que cuentan, se visitan dos servicios de atención general: la Policlínica 9 de Abril de la Caja Nacional de Salud y el Hospital La Paz y tres centros de atención diferenciada para adolescentes: Los Andes, San Luis y Tembladerani dependientes del Ministerio de Salud con entrevista a los Directores.

Se aplican dos tipos de cuestionarios, uno para Directores, con variables referidas al tipo de consultorios, salas de espera y personal capacitado o no en adolescencia y un sondeo de opinión en una muestra poblacional de 80 adolescentes entre 10 y 19 años, 40 en dos servicios de atención general y 40 en tres servicios de atención diferenciada, mediante encuestas con variables dirigidas a conocer la percepción de los adolescentes sobre la calidad de atención que recibieron en estos centros a su salida de la consulta.

Resultados

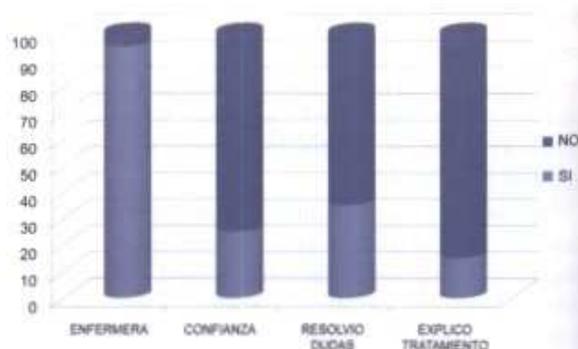
Los dos centros de atención general fueron: Policlínica 9 de abril de la Caja Nacional de Salud y el hos-

pital La Paz del Ministerio de Salud. Los cuales no cuentan con ambientes exclusivos para adolescentes, tanto consultorios como salas de espera, son comunes a todos los pacientes de diferentes edades.

El personal de salud, médico, administrativo, de enfermería y trabajo social no está sensibilizado ni capacitado en adolescencia.

De las 10 preguntas respondidas por los adolescentes a la salida de su consulta, se tomaron en cuenta las más significativas. De los 40 pacientes encuestados 100% respondieron que en las salas de espera y en consultorios habían pacientes de todas las edades. La enfermera los trató bien en el 95%. El médico les inspiró confianza en el 25%. Logró resolver sus dudas en 35%. Se explicó detalles sobre su problema, diagnóstico y tratamiento que recibirían en el 15%. Ver figura # 1.

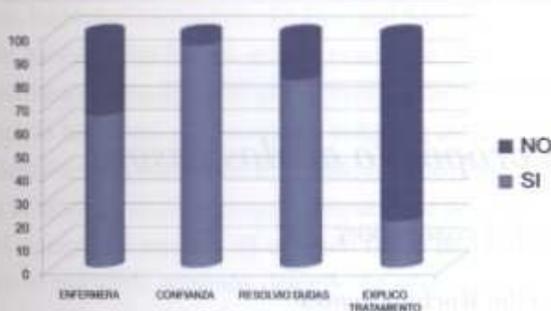
Figura # 1. Encuesta a adolescentes en centros sin atención diferenciada



Los Hospitales Los Andes, San Luis y Tembladerani son centros con atención diferenciada para adolescentes y cuentan con ambientes exclusivos para atención de adolescentes. El personal médico, paramédico y administrativo ha sido capacitado y sensibilizados en adolescencia.

De los 40 pacientes encuestados el 100% respondieron que en las salas de espera y consultorios solo habían adolescentes. La enfermera los trató con amabilidad en el 65%. El médico les inspiró confianza en el 95% y logró resolver sus dudas en el 80%. Les explicó detalles de su problema, diagnóstico y tratamiento que recibirían en el 20%. Ver figura # 2.

Figura # 2. Encuesta a adolescentes en centros con atención diferenciada



Discusión

Se observa la diferencia de la atención que ofrecen los servicios generales en relación a los de atención diferenciada, tanto en su equipamiento como en la capacitación en adolescencia de su personal de salud.

En los generales no cuentan con ambientes exclusivos para adolescentes ni con personal capacitado en adolescencia. Los de atención diferenciada tienen ambientes adecuados pero el personal de salud no brinda una atención óptima como es de esperar, a pesar de haber recibido capacitación en adolescencia.

El análisis de los datos obtenidos demuestra claramente la diferencia en la calidad de atención que reciben los adolescentes en los servicios de atención general en relación a los de atención diferenciada, situación que es determinante en la confianza y decisión de acudir a consulta y utilizar los servicios de salud.

Se visualiza la necesidad de incrementar servicios de atención diferenciada con reciclaje en conocimientos de su personal y en los de atención general crear consultorios exclusivos para adolescentes que ofrezcan la privacidad necesaria con personal sensibilizado y capacitado en el conocimientos de la personalidad bio-psico-social y cultural de los adolescentes y sus derechos.

Referencias

1. Luna Orozco J. Conociendo la Bioética. *Rev Bol Bioética* 2005;1:46-7.
2. Silber T. Implicaciones éticas en la atención al adolescente. *Medicina de la Adolescencia* 2004;1:12-3.
3. Guillén R. Maduración psicológica. *Rev Soc Bol Ped* 1997;36:13-21.
4. Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Chile, República Dominicana, México, Paraguay, Uruguay y Venezuela. Carta de Buenos Aires sobre bioética y derechos humanos. *Rev Bol Bioética* 2005;1:15-7.
5. Guillén R. Sexualidad. *Rev Soc Bol Ped* 1994;33:79-85.
6. Guillén R. Maduración biológica. *Rev Soc Bol Ped* 1993;32:123-8.
7. Canals JC, Guillamet L. La entrevista clínica. *Medicina de la adolescencia* 2004;1:3-11.
8. Gaspá Martí J, García Tornel S. Consentimiento informado del adolescente. *Medicina de la Adolescencia* 2004;3:16-8.