



**SECRETARÍA DE
SALUD PÚBLICA**

UNIDAD DE SALUD PÚBLICA

**PROGRAMA SEXUALIDAD: DERECHOS SEXUALES Y DERECHOS
REPRODUCTIVOS**

ACTIVIDAD EDUCATIVA SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES

Objetivo:

Fortalecer el proceso de articulación de las IPS a los Servicios de Salud Amigables (SSA) según lineamientos, políticas y normatividad vigente a nivel nacional, para generar una adecuada operacionalización del programa en la ciudad de Manizales.

Metodología:

1. Actividad Rompe Hielo:

Dividir a los participantes de la reunión en 2 grupos, a un grupo se le asigna la palabra adolescente y al otro la palabra joven. Luego, se le dice a cada integrante del grupo que piense por un minuto o dos en la palabra que le correspondió a su grupo y luego comparta con los integrantes del mismo sus pensamientos al respecto, posteriormente y de manera unificada construirán un concepto alusivo a dicha palabra.

Paso seguido, socializan el concepto con el grupo contrario, primero los de la palabra adolescente y luego los de la palabra joven.

Este juego alienta a todos a pensar con anticipación sobre el tema a tratar, lo que ayuda a aumentar la participación durante la reunión.

2. Pretest:

Se harán las siguientes preguntas que cada participante deberá responder de manera individual antes y después de la actividad:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Por favor responda en las líneas:

2.1. ¿Qué es un Centro de Salud Amigable?

2.2. ¿Cuántas modalidades de Centro de Salud Amigable Conoce y cuáles son?

2.3. Determine cuál es la metodología que mejor se adapta a las descripciones planteadas:

2.3.1. Son espacios de atención diferenciada para personas entre 12 y 28 años, 11 meses y 29 días, en las cuales se integra la atención en salud con estrategias educativas y participativas, que las motiven a asumir prácticas de autocuidado y gestión de su propio riesgo en salud, con énfasis en los determinantes sociales.

2.3.2. Se realiza a partir del desarrollo 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. Esta actividad debe contar con el apoyo de una red de servicios en los diferentes niveles de complejidad.

2.3.3. Existen ambientes exclusivos para estos usuarios, que comparten la infraestructura con otros servicios de salud. Cuenta con profesionales capacitados para la atención de adolescentes y jóvenes que realizan sus labores en horarios de atención diferenciados, adaptados a la disponibilidad de tiempo de adolescentes y jóvenes. Aunque los

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

profesionales y las instalaciones pueden utilizarse para cumplir con otras funciones en la institución, las Unidades Amigables se encuentran adecuadamente señalizadas, de forma tal que orientan a los y las usuarios(as) hacia los servicios de atención diferenciada.

- 2.3.4. Existe 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. El centro amigable está diseñado para atender de forma exclusiva a adolescentes y jóvenes, en espacios que se adecuan a sus condiciones, gustos y preferencias. 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 las y 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.
-

3. Taller:

A continuación, se describen 2 talleres que facilitan la educación y socialización del tema de SSA, con el objetivo de reforzar la información con los participantes. En cada uno se especifican los materiales y apoyo requeridos

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

3.1. La bolsa de sorpresas

Objetivos:

Reforzar los componentes de los SSA y la manera de operativizarlos de manera adecuada y acorde con la normatividad vigente.

Procedimiento/descripción para su desarrollo:

1. Se realiza una exposición de los cinco (05) componentes de los servicios de salud amigables:
 - a. Acceso a los servicios:

Se expresa mediante varios elementos, tales como habilitación del servicio, la posibilidad de ofrecer servicios con un ambiente amigable y sin ningún tipo de discriminación, la adecuada identificación del servicio para que el público lo reconozca, garantizar la accesibilidad física, la disponibilidad, horarios adecuados y flexibles y el derecho a la información.
 - b. Profesionales y personal del servicio de salud:

Con el fin de prestar un óptimo servicio diferenciado con calidad y acorde con las expectativas de los adolescentes y jóvenes, es importante tener en cuenta que el equipo a cargo de la atención deberá estar conformado por personas de ambos géneros, estar capacitado en servicios amigables, tener una actitud amigable y ser interdisciplinario.
 - c. Procedimientos administrativos y de gestión:

Con respecto a la parte estructural, se requiere adecuar las políticas institucionales, costear los servicios, establecer los procedimientos para la atención, el registro y el seguimiento a los usuarios.
 - d. Amplia gama de servicios:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Teniendo en cuenta la población a atender y las políticas nacionales se requiere brindar servicios individuales y colectivos, así como la articulación con otros sectores que permitan extender los servicios.

e. Participación juvenil, social y comunitaria:

Para lograr que la población, no solo la juvenil, se apropie y empodere del servicio de salud, lo que garantizará en gran medida su sostenibilidad, es importante generar mecanismos de participación de todos los grupos de población, empezando por los jóvenes, para ello la coordinación intersectorial e interinstitucional es fundamental.

2. Se prepara una bolsa con una serie de tiras de papel enrolladas en las cuales se han escrito los 5 componentes.
3. Una vez terminada la exposición, los participantes en círculo comienzan a circular la bolsa de mano en mano hasta determinada señal (puede ser una música, que se detiene súbitamente).
4. La persona que tenga la bolsa en el momento en que se haya dado la señal. o se haya detenido la música, deberá sacar de las tiras de papel y decir con sus propias palabras lo que entendió de dicho componente.
5. El juego continuará hasta cuando se hayan acabado las papeletas.
6. El expositor complementará el concepto del jugador y realizará realimentación frente a lo dicho.

Materiales necesarios:

Bolsa

Tiras de papel

Aspectos a tener en cuenta:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Las personas intervinientes deben tener una actitud receptiva y proactiva frente a la actividad planteada.

3.2. Autoevaluándonos

Objetivos:

Realizar un análisis frente al estado de implementación de los servicios de salud amigables en la Institución y determinar acciones de mejora para implementar a partir de lo encontrado.

Procedimiento/descripción para su desarrollo:

Se dividen los participantes en 5 grupos y a cada grupo se le asigna un componente:

Grupo 1. Componente 1:

Acceso de adolescentes y jóvenes a los servicios de salud y oportunidad en la prestación.

- Accesibilidad geográfica

La institución de salud se ubica en un lugar de la localidad que facilita el acceso de adolescentes y jóvenes.

Se presta el servicio independiente del lugar de procedencia de adolescentes y jóvenes.

- Identificación del servicio

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.

- Ambiente

El ambiente físico da la bienvenida a adolescentes y jóvenes.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Existe una decoración llamativa para adolescentes y jóvenes.

En la sala de espera se pueden encontrar revistas, materiales educativos, juegos.

- Horarios adecuados y programación de citas

Los horarios de atención se adecuan a los momentos en que adolescentes y jóvenes pueden acudir al servicio.

Se realizan consultas sin previa cita.

Pueden programarse las citas telefónicamente.

Hay prestación del servicio a adolescentes y jóvenes, independiente del tipo de afiliación al SGSSS.

El tiempo de espera para la atención de adolescentes y jóvenes es mínimo.

Se define un tiempo estándar que facilita la interacción joven/profesional.

- Habilitación de los servicios

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.

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.

- Reconocimiento del servicio

Se cuenta con una estrategia de comunicación para promocionar el servicio amigable.

El establecimiento informa a la comunidad sobre los servicios para jóvenes.

Existen mensajes que animan a la gente joven a llevar a sus pares.

Existen anuncios que explicitan que la atención es confidencial.

Existen estrategias de comunicación realizadas con las y los jóvenes para dar a conocer los servicios que se ofertan.

Adolescentes y jóvenes reconocen fácilmente el horario del servicio.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Capacitación en servicios amigables

Los profesionales de la institución conocen y manejan las Rutas Integrales de promoción y mantenimiento de la salud para personas entre 12 y 28 años, 11 meses, 29 días.

El personal de la institución de salud recibe capacitación específica y permanente en atención a adolescentes y jóvenes.

El personal está preparado para responder a las necesidades específicas de cada adolescente o joven.

El personal se capacita en temas relacionados con el desarrollo y la psicología de la gente joven.

- Actitud hacia el servicio amigable

A los profesionales que ofrecen el servicio les gusta el trabajo con adolescentes y jóvenes.

Se considera a adolescentes y jóvenes como personas capaces de tomar sus propias decisiones.

El personal de la institución de salud reconoce y promueve los derechos de adolescentes y jóvenes.

El personal de la institución está en capacidad de establecer relaciones cálidas y de confianza con adolescentes y jóvenes usuarios.

- Interdisciplinariedad

Cuenta con un equipo interdisciplinario

El equipo humano conoce los servicios que se prestan a adolescentes y jóvenes y está en capacidad de orientarlos hacia estos.

La planeación y la ejecución de acciones se realiza en coordinación con el equipo interdisciplinario.

- Especificidad

Hay profesionales de género masculino y femenino.

Hay al menos una o un profesional reconocida o reconocido por su trabajo con adolescentes y jóvenes.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Grupo 2. Componente 2:

Profesionales y personal de los servicios de salud

- Capacitación en servicios amigables

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.

El personal de la institución de salud recibe capacitación específica y permanente en atención a adolescentes y jóvenes.

El personal está preparado para responder a las necesidades específicas de cada adolescente o joven.

El personal se capacita en temas relacionados con el desarrollo y la psicología de la gente joven.

- Actitud hacia el servicio amigable

A los profesionales que ofrecen el servicio les gusta el trabajo con adolescentes y jóvenes.

Se considera a adolescentes y jóvenes como personas capaces de tomar sus propias decisiones.

El personal de la institución de salud reconoce y promueve los derechos de adolescentes y jóvenes.

El personal de la institución está en capacidad de establecer relaciones cálidas y de confianza con adolescentes y jóvenes usuarios.

- Interdisciplinariedad

Cuenta con un equipo interdisciplinario

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

El equipo humano conoce los servicios que se prestan a adolescentes y jóvenes y está en capacidad de orientarlos hacia estos.

La planeación y la ejecución de acciones se realiza en coordinación con el equipo interdisciplinario.

- Especificidad

Hay profesionales de género masculino y femenino.

Hay al menos una o un profesional reconocida o reconocido por su trabajo con adolescentes y jóvenes.

- Accesibilidad geográfica

La institución de salud se ubica en un lugar de la localidad que facilita el acceso de adolescentes y jóvenes.

Grupo 3. Componente 3:

Procedimientos administrativos y de atención

- Políticas institucionales

Hay una política de atención prioritaria, preferencial o diferencial para adolescentes y jóvenes.

Se implementan Rutas Integrales de promoción y mantenimiento de la salud para personas entre 12 y 28 años, 11 meses, 29 días

Existen protocolos para brindar asesorías en salud sexual y reproductiva.

Se coordina con otros niveles de complejidad, para garantizar atención integral de adolescentes y jóvenes.

- Costos del servicio

Existen mecanismos que permiten que las y los jóvenes reciban atención a bajo costo o gratuita.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Existe contratación con las EPS o EPS del régimen subsidiado para la prestación de servicios a adolescentes y jóvenes.

Existe contratación con el municipio para ofrecer servicios a adolescentes y jóvenes.

- Procedimientos para la atención

No se requiere de la atención mediada por un acudiente.

Los procedimientos para jóvenes mayores de 14 años pueden ser solicitados sin consentimiento de sus padres.

Durante su visita al servicio, adolescentes y jóvenes interactúan con un número mínimo de funcionarios.

Si lo desean, adolescentes y jóvenes pueden ingresar a la consulta solos(as) o acompañados(as) de personas en las que confían.

Se les explica a adolescentes y jóvenes qué se está haciendo durante cualquier procedimiento.

Existe un procedimiento claro para garantizar el acceso a otros niveles de complejidad.

- Registro

Los registros utilizados contienen la información básica de identificación que garantice la confidencialidad.

Se utilizan formatos de registros acordes con la normatividad vigente

- Seguimiento

Se programan las citas para el seguimiento en la consulta inicial.

Se elabora o adopta, para cada adolescente y joven, un plan de intervención propuesto en la Resolución 412 y otras normas relacionadas.

Se establece la forma en que se puede establecer contacto nuevamente con cada adolescente y joven que asiste al servicio.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Grupo 4. Componente 4:

Disponibilidad de una amplia gama de servicios

- Oferta de servicios individuales

Se realiza oferta de los siguientes servicios:

Asesoría sobre salud sexual y reproductiva.

Consulta del o de la joven sano (a)

Atención del abuso sexual

Anticoncepción

Anticoncepción de emergencia

Asesoría y prueba de VIH

Atención integral a jóvenes viviendo con VIH.

Atención de las infecciones de transmisión sexual.

Control prenatal y atención del parto

Citología cérvico - vaginal

La institución cuenta con insumos como preservativos, anticoncepción de emergencia, tratamientos para ITS, prueba de VIH y medicamentos antirretrovirales, entre otros.

- Oferta de servicios colectivos

Se realizan acciones educativas de orientación grupal con adolescentes y jóvenes.

Existen grupos de aprendizaje para el autocuidado o el cuidado mutuo de la salud.

Existen estrategias de interacción entre jóvenes, padres y madres u otros adultos.

- Oferta de servicios integrales

Se mantienen vínculos con otras organizaciones proveedoras de servicios.

Hay articulación de programas o actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Se cuenta con un sistema de referencia y contra referencia vinculado a otros servicios de salud y a otras organizaciones públicas, privadas o comunitarias.

- Organización de servicios de extensión

Se otorga gran importancia a los servicios extramurales.

Se desarrollan actividades extramurales para la promoción de la salud de adolescentes y jóvenes.

Se desarrollan estrategias que permiten identificar a adolescentes y jóvenes que presentan mayor posibilidad de actividad sexual sin protección u otros comportamientos de riesgo.

Se trabaja con promotores, gestores o educadores en salud.

Grupo 5. Componente 5:

Participación juvenil, social y comunitaria

- Participación de la población juvenil

Adolescentes y jóvenes participan en el mejoramiento del servicio de salud, para hacerlo amigable.

Se involucra a adolescentes y jóvenes en la planificación del servicio, la forma en que éste se brinda y la evaluación para la mejora del mismo.

Se cuenta con mecanismos de participación con grupos juveniles y organizaciones no gubernamentales que apoyan el trabajo con jóvenes.

- Participación de la población adulta

Se involucra a los adultos en la planificación del servicio, la forma en que éste se brinda y la evaluación del mismo.

Los adultos apoyan a la gente joven en la búsqueda de servicios de salud sexual y reproductiva.

Se promueve que madres, padres y otros adultos de la comunidad apoyen el uso de métodos de protección.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Integración del servicio a la comunidad

Existe coordinación con los diferentes actores de la comunidad para la difusión del servicio.

Se realizan diagnósticos participativos sobre las necesidades o problemas de adolescentes y jóvenes, para encontrar soluciones.

El servicio de salud es considerado por la comunidad como una entidad clave de bienestar.

Se fortalecen los grupos comunitarios reconocidos en la comunidad para que apoyen el trabajo realizado por los servicios de salud.

- Coordinación intersectorial e Interinstitucional

Se realizan acciones de coordinación y apoyo con otras instituciones de salud del mismo o de diferente nivel de complejidad.

Se establecen acuerdos de apoyo con entidades como secretarías de salud, EPS - EPS de régimen subsidiado, entre otras.

El servicio se articula con otros sectores de la comunidad, incluyendo organizaciones religiosas y medios de comunicación.

Se coordina de forma permanente con instituciones educativas, garantizando complementariedad en las acciones.

Se crean grupos de apoyo interinstitucionales e intersectoriales, incluyendo grupos de apoyo conformados por jóvenes.

Posterior a la revisión de cada grupo, realizarán una cartelera con las consideraciones más relevantes que considere el equipo a tener en cuenta y la socializarán con los demás integrantes en un tiempo de 3 minutos aproximadamente.

Aspectos a tener en cuenta:

Todos deben estar atentos y hacer anotaciones frente a los hallazgos que obtengan de cada una de las exposiciones. Al finalizar la actividad se les invita a hacer una reflexión general y entregarla a la persona encargada de calidad de la Institución.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Materiales necesarios:

Hojas con los componentes para cada grupo.

Papel bond tamaño cartelera

Marcadores

4. Documentos anexos:

a. Lineamientos servicios amigables para adolescentes y jóvenes.

5. Postest: Se harán las mismas preguntas del pretest. Se hará realimentación de acuerdo con las respuestas

6. Bibliografía:

Lineamientos de los Servicios De Salud Amigables para adolescentes y jóvenes del municipio de Manizales. Elaborado por: Myriam Astrid Ramírez Díaz. Profesional Universitaria Área Salud. Secretaría de Salud Pública de Manizales

Julia Clemencia Álvarez Benítez

Profesional de Apoyo - Programa Sexualidad

Derechos Sexuales y Reproductivos

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co