



CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE ABORTO

Cristina Villarreal

Oriéntame

CONFERENCIA LATINOAMERICANA:
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ABORTO INSEGURO
Lima, Perú, junio de 2009

Fundación Oriéntame
Excelencia en salud sexual y reproductiva

¿DESDE DÓNDE HABLAR DE CALIDAD?

- Salud es servicio público
- Salud como derecho
- Sentido del servicio
- Sentido del cuidado: nos importa
- Calidad como cualidad esperada y como asunto social (acceso)

CALIDAD: VARIAS PERSPECTIVAS

- La de las mujeres usuarias como sujetas de derechos
 - El estigma genera expectativas muy pobres
- La de las/os prestadoras/es
- La de las/os gestoras/es

CINCO ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA CALIDAD



INTERACCIONES: relaciones entre prestadoras/es y mujeres/parejas

- Clarificación de valores
- Atención a lo físico y a lo emocional
- Contexto de embarazo no deseado / inoportuno

INTERACCIONES: relaciones entre prestadoras/es y mujeres/parejas (2)

- Respeto por capacidad de decisión
- Perspectiva de derechos y de equidad de género
- Empatía

COMPETENCIAS DE LAS/OS PRESTADORAS/ES

- Sensibilización
 - Clarificación de valores
- Capacitación
 - Aspectos éticos, médicos, emocionales y sociales
 - Capacitación técnica

COMPETENCIAS DE LAS/OS PRESTADORAS/ES (2)

- Protección vs. la rutina
 - Trabajo en equipo
 - Tiempos parciales
 - Educación continuada

COMPETENCIAS DE LAS/OS PRESTADORAS/ES (3)

- Monitoreo y acompañamiento
 - Sistema de evaluación de la calidad
 - Indicadores
 - Barreras
 - Solicitudes no atendidas
 - Complicaciones
 - Elección anticonceptiva

ACCESO

- Factores físicos
 - Geográficos
 - Horarios
 - Instalaciones
- Factores del servicio
 - Confidencialidad
 - Atención de grupos especiales
 - No discriminación
 - Participación de pareja y familia

ACCESO (2)

- Otros
 - Tarifas
 - Interpretación amplia de causales

TECNOLOGÍA

- Ofrecimiento de alternativas
 - Protocolos basados en evidencia
- Aceptable para la mujer
- Alta calidad
- Manejo del dolor

Servicios integrales.

The logo for 'Oriéntame' features the word in a stylized, orange-red cursive font. A graphic element resembling a bird or a flame is integrated into the letter 'O'.

Marco de salud sexual y reproductiva

- Orientación y apoyo emocional
- Consentimiento informado
- Información
 - Métodos
 - Técnica
 - Efectos
 - Dolor
 - Complicaciones y signos de alarma
 - Retorno de la fertilidad

Fundación Oriéntame
Excelencia en salud sexual y reproductiva

Servicios integrales



Marco de salud sexual y reproductiva (2)

- Anticoncepción post aborto
- Otras necesidades de SSR
 - Violencia
 - Cáncer
 - ITS
- Sistemas de referencia y contra referencia

Les felicito porque nunca me sentí tan bien escuchada, comprendida, y muy bien atendida. Los doctores y doctoras, todo el personal son muy buenos, “excelentes”, y siempre estaré agradecida; nunca me sentí con tanta paz como aquí. Es una gran experiencia pero buena, me sentí muy bien psicológicamente, emocionalmente y no sentí casi dolor fue el mejor trato que puede recibir una mujer.