

# ANEXO A: Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes de la OMS

Esta Herramienta se menciona en el [capítulo 2: guía general para utilizar el conjunto de Herramientas de SSRA](#). La OMS facilitó un proceso de creación de consenso mundial para la elaboración de normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes. Cada una de las ocho normas mundiales acordadas define el nivel requerido de calidad en la prestación de servicios.

<b>Conocimientos sobre la salud del adolescente</b>	<b>Norma 1:</b> El centro de salud implementa sistemas para asegurar que los adolescentes conozcan su propia salud y sepan dónde y cuándo obtener servicios de salud.
<b>Apoyo comunitario</b>	<b>Norma 2:</b> El centro de salud implementa sistemas para asegurar que los padres, tutores y otros miembros de la comunidad y organizaciones comunitarias reconozcan el valor de proveer servicios de salud a los adolescentes y apoyen la prestación y la utilización de los servicios por parte de los adolescentes.
<b>Paquete adecuado de servicios</b>	<b>Norma 3:</b> El centro de salud ofrece un paquete de servicios de información, asesoramiento, diagnóstico, tratamiento y atención que satisface las necesidades de todos los adolescentes. Los servicios se prestan en el centro y mediante vínculos de derivación y comunitarios.
<b>Capacidades de los proveedores</b>	<b>Norma 4:</b> Los proveedores de atención médica demuestran la competencia técnica necesaria para ofrecer servicios de salud eficaces a los adolescentes. Tanto los profesionales de la salud como el personal de asistencia respetan, protegen y cumplen los derechos de los adolescentes a obtener información, privacidad, confidencialidad, inclusión y a no ser juzgados.
<b>Características del establecimiento</b>	<b>Norma 5:</b> El centro de salud tiene un horario conveniente de atención al público, un ambiente acogedor y limpio, y garantiza la privacidad y la confidencialidad. Cuenta con el equipamiento, los medicamentos, los suministros y la tecnología necesarios para garantizar una prestación de servicios eficaz a los adolescentes.
<b>Equidad y no discriminación</b>	<b>Norma 6:</b> El centro de salud presta servicios de calidad a los adolescentes independientemente de su nivel económico, edad, sexo, estado civil, nivel de educación, origen étnico, orientación sexual u otras características.
<b>Mejora de la calidad y de la información</b>	<b>Norma 7:</b> El centro de salud reúne, analiza y utiliza la información sobre la utilización de los servicios la calidad de la atención, divididos por edad y sexo, para respaldar una mejora de calidad. El personal de los centros de salud recibe asistencia para participar en la mejora continua de la calidad.
<b>Participación de los adolescentes</b>	<b>Norma 8:</b> Los adolescentes participan en la planificación, la supervisión y la evaluación de los servicios de salud y en las decisiones sobre su propio cuidado, así como en ciertos aspectos relacionados con la prestación de servicios.

Fuente: [Normas mundiales de la OMS para mejorar la calidad de los servicios de atención de la salud de los adolescentes](#) (OMS, 2015).