

Financiado por Ministerio de Salud,
AID y ONUSIDA

**INFORME FINAL
ESTUDIO DE LA CALIDAD DE
ATENCION DE LOS SERVICIOS DE
ETS EN EL PERU**

Evaluacion del cumplimiento de las Normas
Nacionales en la atencion de los casos de
ETS en los establecimientos dependientes del
Ministerio de Salud (MINSA)

Lima, julio 1998

Bibliographic Elements

TITLE

#82

Estudio de la Calidad de Atencion de los Servicios de ETS en el Peru

AUTHOR

Asociacion Via Libre

PROJECT NUMBER

527-0378 - AIDSHELP

CONTRACT NUMBER

SPONSORING USAID OFFICE

Health, Population and Nutrition

CONTRACTOR NAME

Asociacion Via Libre

DATE OF PUBLICATION

Julio 1998

STRATEGIC OBJECTIVE

Improved Health, including Family Planning, of High-Risk Populations

Informe final
Estudio de la calidad
de atención de los
servicios de ETS en el
Perú

*Evaluación del cumplimiento de las
Normas Nacionales en la atención de
casos de ETS en los establecimientos
dependientes del Ministerio de Salud
(MINSA)*

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	3
Prologo	5
Introduccion	7
Definiendo la calidad de atencion	7
Los indicadores de prevencion	11
IP 1 Conocimiento de practicas preventivas	11
IP2 Disponibilidad de condones (Nivel Central)	11
IP3 Disponibilidad de condones (Nivel Periferico)	11
IP4 parejas sexuales no-regulares reportadas	12
IP5 Uso de condon con pareja sexual no-regular reportado	12
IP6 Manejo de caso de ETS	12
IP7 Manejo de caso de ETS	12
IP8 Prevalencia de ETS en mujeres	12
IP9 Incidencia reportada de ETS en hombres	12
IP10 Prevalencia de VIH en muejeres	13
Indicadores a determinar	13
Porcentaje de sinromes de ETS diagnosticado correctamente	13
Porcentaje de sindromes de ETS tratado correctamente	15
Porcentaje de pacientes con sindromes de ETS a los que se ofrece condones	17
Porcentaje de pacientes con sindromes de ETS que recibe consejeria adecuada	17
Instrumentos, metodos y diseño	19
Instrumentos	19
Diseño	20
La triada de la consulta	20
Clientes simulados	21
A la busqueda de los 'elementos tangibles	21
Universo y muestra	21

Resultados	24
Composicion del estudio	24
Sobre el universo elegible de establecimientos de salud	24
Sobre los establecimientos de salud seleccionados	26
Sobre las consultas observadas	26
Sobre los clientes entrevistados	27
Sobre los clientes simulados	28
Sobre los prestadores entrevistados	30
Sobre los almacenes farmacias y laboratorios	30
Interaccion prestador-cliente	31
La interaccion prestador-cliente desde la percepcion del observador	34
La interaccion prestador-cliente desde la percepcion del cliente	35
La interaccion prestador-cliente desde la percepcion del cliente simulado	37
Comparacion de las percepciones de interaccion prestador-cliente	38
Historia clinica	41
Diagnostico	47
Tratamiento	49
Resultados descriptivos de la provision de informacion y consejeria brindada durante la consulta	51
Consejeria	52
Culminacion de tratamiento	55
Contactos	57
Condon	57
Entrenamiento y Capacitacion de los prestadores de salud	62
Stock de condones y Laboratorio	65
Conclusiones y recomendaciones	68
Indicador de prevencion # 6	68
Indicador de prevencion # 7	69

Prólogo

El presente trabajo es un estudio solicitado por el Programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual y SIDA (PROCEISS) del Ministerio de Salud del Perú, y ejecutado por la Asociación Vía Libre con el financiamiento de Tesoro Público, ONUSIDA y el Proyecto Ayuda CONTRASIDA de USAID. Se ha realizado a partir de diciembre de 1997 y concluye con la presentación de este informe.

Este "Estudio de evaluación de la Calidad de atención en los Servicios de ETS de los Establecimientos de Salud del Perú" indaga sobre el cumplimiento de los indicadores de prevención 6 y 7 del Programa Global del SIDA / Organización Mundial de la Salud. El estudio se realizó en siete direcciones de salud del país: Lima Ciudad, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Arequipa y Tacna.

El equipo interdisciplinario de investigación dirigido por el Licenciado Pedro Gotochea estuvo compuesto por el Dr. César Cárcamo, la Dra. Patricia García y la Lic. María del Rosario León.

Vía Libre expresa su gratitud a quienes hicieron posible este estudio.

A las autoridades del sector salud, al Dr. Jorge Sánchez Fernández, Director del PROCETSS y los directores de las Direcciones de Salud de Lima Ciudad, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Arequipa y Tacna, así como a los coordinadores de PROCETSS de dichas DISAS y los directores de los Hospitales y jefes de los Centros de Salud que facilitaron el ingreso de nuestros equipos en los establecimientos seleccionados para el estudio.

Un especial reconocimiento a quienes, con su participación hicieron posible que conociéramos su trabajo, expectativas y sugerencias a médicos y obstetras de los establecimientos de salud visitados. Así como a los clientes reales de dichos establecimientos que nos permitieron conocer sus percepciones y actitudes y que en todo momento colaboraron con nuestros equipos, muchas gracias.

Finalmente, una mención especial a los equipos de investigación que realizaron eficientemente la labor de recolección de información Miguel Marín Fernández, Gustavo de Barronechea, Roxana de la Torre, Erick Rivera Patricia Delgado Jose F Campos, Guillermo Carnero, Arturo Castello Roberto Reyes Así mismo a quienes asumieron eficientemente los perfiles de clientes simulados Maribel Benitez, Monica Ramos, Jorge Flores, Jose Montalvo, Martin Lacherte, Carlos Cespedes

Introducción

El Programa Nacional de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual y SIDA (PROCEISS) tiene interés en evaluar el cumplimiento de las normas nacionales y la calidad de los servicios de salud para ETS en los establecimientos dependientes del Ministerio de Salud.

Para este efecto, el PROCEISS contrató los servicios de la Asociación Via Libre para llevar a cabo un estudio que diera luces acerca de dichos intereses en los siguientes ámbitos geográficos, las Direcciones de Salud de Lima, Cusco, Arequipa y Tacna.

Los objetivos específicos que guiaron dicho estudio fueron:

1. Determinar la proporción de pacientes que acuden para diagnóstico y tratamiento de ETS que son tratados de acuerdo a las recomendaciones del PROCEISS que corresponde al indicador de prevención # 6 del Programa Global del SIDA/Organización Mundial de la Salud.
2. Determinar la proporción de pacientes que acuden para diagnóstico y tratamiento de ETS que reciben servicios relacionados a prevención que corresponde al indicador de prevención # 7 del Programa Global del SIDA/Organización Mundial de la Salud.

Definiendo la calidad de atención

La propuesta de modernización del Sector Salud propugna como misión un sector con equidad, eficiencia y calidad, calidad entendida como un *sistema organizado en función del usuario, reformado con su ética y cultura institucional, fiel a su misión institucional, mediante del cual se alcanza la excelencia en el cumplimiento del servicio*¹.

¹ MINISTERIO DE SALUD, Un sector salud con equidad, eficiencia y calidad. Lineamientos de Política de Salud 1995-2000. Lima, Perú, 1996, pág. 32.

A pesar de que el valor de la "mejor calidad" puede diferir de una cultura a otra siempre existe la expectativa de ganancia universal a nivel del individuo en cuanto a su bienestar personal.

Los primeros intentos por investigar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios o clientes de servicios estuvo focalizada en cuatro sectores de servicios en los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de aparatos. Valerie A. Zeithaml y colaboradores explican en su investigación que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en los servicios es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al mismo³. En este sentido, Zeithaml y su equipo identificaron cinco elementos de evaluación de la calidad de un servicio:

Elementos tangibles apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

Capacidad de respuesta disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Seguridad conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

Empatía atención individualizada que ofrecen las empresas, organizaciones y/o servicios a sus consumidores

Pero estos desarrollos han tenido su correlato en otras investigaciones orientadas a la identificación de factores de calidad en otra gama de servicios como los de salud. A mediados de los '90, en el Perú se llevó a cabo una investigación ejecutada por el

² BRUCE, Judith, *Elementos fundamentales de la calidad de atención. Un marco conceptual simple*. Mimeo The Population Council, 1990

³ ZEITHAML, Valerie A. et al. *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, 1993. pag. 21

Population Council sobre la provisión de servicios con calidad⁴ en los servicios de Planificación Familiar y Salud Reproductiva del Ministerio de Salud. En esta Judith Bruce identificó seis elementos de calidad de atención que debían de ser considerados en la prestación de servicios de Planificación Familiar:

Elección de métodos se refiere al número de métodos ofrecidos consistentemente y a su viabilidad intrínseca.

Información ofrecida al cliente se refiere a la información entregada al cliente en su contacto con el servicio.

Competencia técnica involucra principalmente factores como la competencia de los proveedores en técnicas clínicas, la observación del protocolo, la asepsia meticulosa requerida para proveer métodos clínicos, etc.

Relaciones interpersonales son las dimensiones personales del servicio, principalmente el contenido afectivo en los intercambios entre proveedores y clientes o clientes potenciales.

Continuidad y mecanismos de seguimiento reflejan el interés y habilidad de un programa en promover la continuidad del uso de anticonceptivos ya sea que usuarios bien informados continúen el uso por sí mismos o que el programa tenga un mecanismo formal para lograrlo.

Constelación apropiada de servicios se refiere al ordenamiento de los servicios de planificación familiar de tal manera que sean convenientes y aceptables para el cliente que respondan a sus conceptos naturales sobre salud y sirvan a sus necesidades de salud preexistentes.

Aunque las investigaciones sobre calidad de atención en los servicios de salud han sido muy abundantes en estos últimos años en el país, es nuestro interés rescatar un reciente estudio llevado a cabo por el Centro para Programas de Comunicación de la

⁴ BRUCE, Judith, *Op. cit.*

Universidad Johns Hopkins en 10 Direcciones de Salud del Perú, por encargo del Proyecto 2000⁵. En dicha investigación se ha identificado 7 elementos de calidad reconocidos por los clientes de los servicios de salud del MINSA como factores de satisfacción:

Relacion los clientes manifiestan estar satisfechos ante todo porque los "han atendido bien". Al interior de este elemento se puede identificar dos sub categorías a) oportunidad de intercambio de mensajes entre el usuario y proveedor y b) el aspecto afectivo (predisposición, actitud) del prestador en la consulta.

Confianza y empatía aspecto ligado a la confianza que el prestador ha logrado generar en los clientes y que está íntimamente ligada tanto a las posibilidades de intercambio de mensajes con el prestador como de aspecto afectivo.

Seguridad corresponde a una serie de elementos dentro de la consulta que hacen sentir seguros a los clientes.

Diligencia, buena disposición de los prestadores con respecto a su trabajo.

Disponibilidad, prestadores que atienden en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia.

Competencia/destreza técnica los clientes se sienten satisfechos cuando el prestador que los atiende es un buen profesional, eficiente, que acierta en los diagnósticos y en el tratamiento que les ofrece.

Elementos tangibles estos tienen que ver con el acceso a medicamentos y el contexto o atmósfera del establecimiento.

Medicinas, los usuarios se sienten satisfechos cuando el prestador les ofrece medicamentos de manera gratuita luego de la consulta.

⁵ *El Reto de una Cultura de Calidad Respondiendo al Cliente Siempre Pensante*, Centro para Programas de Comunicación/Universidad Johns Hopkins, Proyecto 2000, Ministerio de Salud, 1997.

Contexto físico tiene que ver con lo agradable del entorno (que estén ordenados y limpios, "bonitos")

Información los clientes se sienten satisfechos de recibir explicaciones o información detallada sobre el diagnóstico, los exámenes/tratamientos o métodos de PI que los prestadores ofrecen

Referencia/seguimiento un elemento de satisfacción es el hecho de que el prestador refiera a un cliente donde un especialista

Los indicadores de prevención

El ex Programa Global de SIDA de la Organización Mundial de la Salud consideró necesario la construcción de indicadores en las áreas de prevención, cuidado y apoyo, y reducción del impacto socioeconómico de las ETS/VIH/SIDA para medir el progreso de los programas nacionales de SIDA. Como primer paso se han elaborado 10 indicadores de prevención que pueden contribuir a monitorear el progreso de los programas. Estos indicadores son:

IP 1 Conocimiento de prácticas preventivas

Nº de personas que reportan al menos 2 formas aceptables de protección de VIH

Nº total de personas de 15 a 49 años entrevistadas

IP2 Disponibilidad de condones (Nivel Central)

Nº total de condones disponibles para distribución en los 12 meses anteriores

Nº total de personas de 15 a 49 años

IP3 Disponibilidad de condones (Nivel Periférico)

Nº total de personas que pueden adquirir un condón

Nº total de personas de 15 a 49 años

© PROGRAMA DEL CONTROL DE LA FERTILIDAD Y DE LA TRANSMISIÓN SEXUAL Y SIDA, *Doctrina, normas y procedimientos para el control de las ETS en el Perú* Ministerio de Salud 1996, pag. 51-52

IP4 parejas sexuales no-regulares reportadas

Nº total de personas de 15-49 años que reportan al menos una pareja sexual
además de su pareja regular en los últimos 12 meses

Nº total de personas de 15 a 49 años que reportan ser sexualmente activas
en los últimos 12 meses

IP5 Uso de condón con pareja sexual no-regular reportado

Nº de personas entre 15 a 49 años que reportan uso de condón en la última
relación sexual con una pareja sexual diferente a pareja regular

Nº total de personas de 15 a 49 años que reportan parejas sexuales diferentes a su
pareja regular en los últimos 12 meses

IP6 Manejo de caso de ETS

Nº de personas que se presentan en los establecimientos de salud con determinadas
ETS y que se evalúan y tratan de acuerdo con las normas nacionales

Nº de personas que se presentan en los establecimientos de salud con
determinadas ETS

IP7 Manejo de caso de ETS

Nº de personas que buscan atención médica para ETS en los establecimientos de salud
que han recibido consejería adecuada sobre el uso de condones
y la notificación de parejas sexuales

Nº de personas que buscan atención médica para ETS en los establecimientos de salud

IP8 Prevalencia de ETS en mujeres

Nº de mujeres embarazadas de 15 a 24 años con serología positiva para sífilis

Nº total de mujeres embarazadas de 15 a 24 años que va a control prenatal
y su sangre es timizada

IP9 Incidencia reportada de ETS en hombres

Nº de uictritis reportada en hombres entre 15 y 49 años en los últimos 12 meses

Nº de hombres entre 15 y 49 años entrevistados

IP10 Prevalencia de VIH en mujeres

Nº de mujeres embarazadas de 15 a 24 años con serología positiva para VIH

Nº total de mujeres embarazadas de 15 a 24 años que van a control prenatal
y su sangre es tamizada

Indicadores a determinar

Visto que el presente estudio tiene como objetivos medir los indicadores de prevención 6 y 7 en los establecimientos de salud dependientes del Ministerio de Salud, estos se determinarían a partir de

Porcentaje de síndromes de ETS diagnosticado correctamente

La necesidad de implementar medidas efectivas para el diagnóstico y tratamiento de las ETS ha obligado a desarrollar nuevas estrategias como el *manejo sindrómico* para personas con síntomas de ETS, propuesto por la OMS y actualmente en validación y/o implementación en muchos países en vías de desarrollo⁷

El manejo sindrómico

El manejo sindrómico busca ofrecer diagnósticos y tratamientos adecuados y oportunos, en el lugar de la primera consulta, haciendo uso de recursos de laboratorio cuando estén disponibles, pero sin condicionar ni retardar la decisión terapéutica a estos

El manejo sindrómico se basa en la identificación y tratamiento de un problema como el síndrome que motiva la búsqueda de atención en un establecimiento de salud. A su vez, un síndrome es definido como un grupo de síntomas que aquejan a un paciente y/o signos encontrados al momento de examinarlo. En el caso de las ETS un síndrome puede ser causado por uno o más agentes etiológicos⁸

Definiciones

Secreción uretral queja de secreción uretral en varones, confirmada por expresión de la uretra durante el examen

⁷ PROGRAMA DE CONTROL DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y SIDA, *Guía Nacional de Manejo de Casos de ETS* Ministerio de Salud del Perú, actualmente en prensa

⁸ *Ídem.*

Úlcera genital

Úlcera genital con vesículas queja y presencia de úlcera genital por examen, con presencia de vesículas al examen físico

Úlcera genital sin vesículas queja y presencia de úlcera genital por examen, sin presencia de vesículas al examen físico

Flujo vaginal

Flujo vaginal por anamnesis queja de flujo vaginal anormal sin examen ginecológico

Flujo vaginal con cervicitis por examen queja de flujo vaginal anormal, con presencia de pus en el cuello uterino al examen ginecológico

Flujo vaginal sin cervicitis por examen queja de flujo vaginal anormal, sin presencia de pus en cuello uterino al examen ginecológico

Flujo vaginal con cervicitis por examen directo queja de flujo vaginal anormal con presencia de más de 10 PMN en Gram de endocervix al examen microscópico directo

Flujo vaginal con tricomoniasis por examen directo queja de flujo vaginal anormal, con presencia de *Tricomonas* al examen microscópico directo

Flujo vaginal con candidiasis por examen directo queja de flujo vaginal anormal con presencia de *pseudohifas* al examen microscópico directo

Flujo vaginal con vaginosis bacteriana por examen directo queja de flujo vaginal anormal, con presencia de células clave al examen microscópico directo

Porcentaje de síndromes de ETS tratado correctamente

Síndromes tratados acorde a las recomendaciones del Manual de Procedimientos del Ministerio de Salud según cuadro clínico¹⁰

Tratamiento del síndrome de secreción uretral

Se debe dar tratamiento simultáneo para *Neisseria gonorrhoeae* y para *Chlamydia trachomatis*

Tratamiento del síndrome de úlcera genital

Se debe dar tratamiento simultáneo para Sífilis y Chancroide

Tratamiento del síndrome de flujo vaginal

El manejo del síndrome de flujo vaginal variara en función de las posibilidades de realizar examen ginecológico con espéculo y exámenes de laboratorio con microscopio óptico

- a) Si en el establecimiento no se puede realizar un examen ginecológico con espéculo ni un estudio microscópico, se dará tratamiento simultáneo para Tricomoniasis y Vaginosis bacteriana. Si el paciente refiere prurito genital hay que dar tratamiento adicional para Candidiasis
- b) Si en el establecimiento se puede realizar examen ginecológico con espéculo y al realizarlo se observa pus en el cuello uterino (Cervicitis mucopurulenta), al tratamiento para Tricomoniasis y Vaginosis bacteriana se añade el tratamiento para *Neisseria gonorrhoeae* y para *Chlamydia trachomatis*. Si el paciente refiere prurito genital hay que dar tratamiento adicional para Candidiasis
- c) Si en el establecimiento se puede realizar estudios microscópicos, se debe hacer examen directo del flujo vaginal y coloración de Gram de un extendido endocervical. Si en el examen directo se observa

⁷ PROGRAMA DE SALUD BASICA PARA TODOS *Manual de Procedimientos*, Ministerio de Salud del Perú, 1996

¹⁰ En el momento de la convocatoria para el estudio, la referencia para el tratamiento sindrómico estaba regido por el *Manual de Procedimientos* del Programa de Salud Básica para Todos, no obstante, en 1998 se emitió la *Directiva N° 006 98 PROC FTSS Manejo de caso de enfermos relacionados de transmisión sexual* que norma y protocoliza el tratamiento de síndromes de ETS. Para el análisis de los resultados del presente informe consideraremos los protocolos propuestos por la primera fuente de referencia

Trichomonas se dará tratamiento para Tricomoniasis

Pseudohifas se dará tratamiento para Candidiasis

Células guía ("clue cell") se da tratamiento para Vaginosis bacteriana

Tratamiento para *Neisseria gonorrhoeae*

Ciprofloxacina, 500 mg por vía oral en dosis única (evitándose en mujeres embarazadas) o,

Ceftriaxona, 250 mg por inyección intramuscular en dosis única o,

Expectinomicina, 2 gr por inyección intramuscular en dosis única

Tratamiento para *Chlamydia Trachomatis*

Doxiciclina, 100 mg por vía oral, cada 12 horas, durante 7 días (no administrarse en mujeres embarazadas) o,

Tetraciclina, 500 mg por vía oral, cada 6 horas, durante 7 días (no administrarse en mujeres embarazadas)

Alternativa Azitromicina, 1 gr vía oral en dosis única

Tratamiento para Sifilis primaria

Penicilina G Benzatínica, 2.4 millones de unidades la mitad de la dosis en cada gluteo durante la primera consulta

Tratamiento para Chancroide

Ciprofloxacina 500 mg por vía oral en dosis única (evitándose en mujeres embarazadas) o

Ceftriaxona, 250 mg por inyección intramuscular en dosis única

Tratamiento para Candidiasis

Clotrimazol, óvulo de 500 mg por vía vaginal en dosis única, o

Clotrimazol, óvulo de 200 mg por vía vaginal, una vez al día durante 3 días o

Nistatina, tabletas de 100,000 unidades por vía vaginal, una vez al día durante 14 días

Tratamiento para Tricomoniasis y Vaginosis bacteriana

Matronidazol, 2 gr por vía oral en dosis única, o

Metronidazol, 500 mg por vía oral, cada 12 horas, durante 7 días (debería evitarse en los primeros tres meses de gestación, postergándose el tratamiento hasta el cuarto mes

Tratamiento de Herpes Simplex

Acyclovir por vía oral, 200 mg 5 veces al día o 400 mg 3 veces al día o 800 mg 2 veces al día durante 5 días

Porcentaje de pacientes con síndromes de ETS a los que se ofrece condones

Está normada la entrega de 3 condones por paciente visto en consejería y 50 por consejería para trabajador/a sexual¹¹

Porcentaje de pacientes con síndromes de ETS que recibe consejería adecuada

En la consejería para pacientes con ETS se debe incluir el abordaje de las 4Cs: Consejería, manejo de Contactos, Cumplimiento del tratamiento y Condones, demostración de su uso adecuado y entrega. El consejero debe brindar información sobre todo en lo que respecta a exposición a riesgo, que estimule la toma de la prueba de ELISA para VIH en estos pacientes¹²

Aunque el interés del PROCLISS es evaluar el cumplimiento de los procedimientos y normas nacionales para el tratamiento de los casos de ETS, además de los indicadores de prevención 6 y 7, existen otras dimensiones de la consulta que viabilizan la provisión de un servicio de calidad, como discutíáramos inicialmente

¹¹ PROGRAMA DE CONTROL DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y SIDA, *Directiva N° 007 98 PROCLISS Lineamientos para el servicio de consejería en ETS y VIH/SIDA*, Ministerio de Salud del Perú, 1998, pág. 2

¹² PROGRAMA DE CONTROL DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y SIDA, *Directiva N° 007 98 PROCLISS Lineamientos para el servicio de consejería en ETS y VIH/SIDA* Ministerio de Salud del Perú, 1998, pág. 1

El estudio incorpora además el análisis de algunos otros elementos que rodean la interacción entre el prestador de salud y el cliente y que hacen tangible la calidad del servicio

- 1 Interacción proveedor-cliente (relaciones interpersonales)
- 2 Competencia técnica (historia clínica, examen físico y tratamiento)
- 3 Provisión de información (consejería)
- 4 Contexto de los servicios/elementos tangibles (condones, medicamentos, laboratorio, reactivos y material de IEC)

Instrumentos, métodos y diseño

Bajo el acípite de *Metodología*, los términos de referencia proporcionados por el PROCETSS para el desarrollo del presente estudio refinaron tres formas de recolección de información, el método del paciente simulado, y las técnicas de entrevista de salida a clientes y entrevista a prestadores, sin embargo, el manual del Programa Global de SIDA de la OMS¹³ (PGS/OMS) sugiere la observación detallada de la prácticas del proveedor de los servicios de LIS durante la consulta. En este sentido, y para satisfacer los requerimientos del PROCLISS e incluir las sugerencias del PGS/OMS el estudio incorporó ambos procedimientos de recolección de datos.

Instrumentos

Para el estudio se diseñaron seis instrumentos de recolección de información, copia de los cuales se encuentran en la sección de anexos.

1. Inventario de establecimientos de salud que atienden casos de LIS
2. El análisis de situación¹⁴ (observación directa)
3. Entrevista de salida al cliente
4. Entrevista al prestador
5. El método del cliente simulado¹⁵ ("cliente misterioso")
6. Observación de stock de condones e insumos de laboratorio

¹³ *Evaluation of a national AIDS Programme. A Methods Package 1. Prevention of HIV Infection*. Global Programme on AIDS, World Health Organization, 1994, Section 5 págs. 3.

¹⁴ MILLER, Robert A., Lewis NDHLOVU, Margaret M. GACIARA and Andrew A. FISHER. 1991. "The Situation Analysis Study of the Family Planning Program in Kenya." *Studies in Family Planning*, 22, 3: 131-143. Reprinted in Anandh K. Jun (Ed.) *Managing Quality of Care in Population Programs*. New Hartford, CON: Kumaran Press, 1992.

¹⁵ HUNTINGTON, Dale, and Ruth SCHUIFFR. 1993. "The Simulated Client Method: Evaluating Client-Provider Interactions in Family Planning Clinics." *Studies in Family Planning*, 24, 3: 187-193.

Diseño

Para la aplicación de los diferentes instrumentos se entrenó a un grupo de diez estudiantes de los últimos años de medicina humana de la Universidad Central de Heredia en manejo de ETS, consejería en FTS/VIH/SIDA además de seis individuos que simularían ser clientes, en el registro y llenado de los diferentes instrumentos de recolección de datos.

Para la implementación del sistema de recopilación de información se conformarían tres equipos de estudiantes de tres personas cada uno. Un miembro se dedicaría a observar la consulta y a entrevistar al prestador una vez terminada la cuota de consultas y observar otro entrevistaría a los clientes a la salida de la consulta y uno tercero supervisaría el trabajo, apoyaría en alguna de las acciones y entrevistaría al encargado de almacén y/o farmacia, y/o al responsable de laboratorio del establecimiento (en caso lo hubiera).

La triada de la consulta

Una triada estaría compuesta por:

1. Un conjunto de observaciones (mínimo tres y máximo cinco) de consultas correspondientes a los síndromes de a) descarga uretral, b) úlcera genital, c) flujo vaginal y/o d) dolor abdominal bajo y flujo vaginal atendidos por un solo prestador en algún servicio de alguno de los establecimientos de salud seleccionados.
2. Un conjunto de entrevistas a clientes aplicadas a la salida de la consulta de tal manera que a cada observación correspondiera una entrevista de salida al cliente.
3. Una entrevista al prestador de salud observado.

Los servicios y consultas a observar se asignarían aleatoriamente a cada equipo de trabajo conformado para tal efecto y de acuerdo a la información proporcionada por el establecimiento respecto a los servicios que atienden casos de ETS.

Cientes simulados

Para la aplicación del método de cliente simulado se entrenaría a cuatro varones y dos mujeres, que simularían los síndromes de descarga uretral y flujo vaginal respectivamente en el llenado de los formularios de observación (entrevista de salida al cliente simulado). A estos actores se les dibujó cuatro perfiles que deberían ser asumidos en el momento de entrar a la consulta: a) un varón heterosexual, soltero con pareja estable; b) un varón homosexual sin pareja estable; c) una ama de casa unida, fiel a su pareja estable; y d) una trabajadora sexual. Una descripción detallada de dichos perfiles se adjunta en la sección de anexos del documento.

Los clientes simulados deberían ir a uno o dos servicios de los establecimientos de salud seleccionados para tal efecto. Estas visitas incluirían uno o dos servicios de todos los hospitales seleccionados en Lima Metropolitana y uno o dos servicios de un grupo de centros de salud seleccionados al azar.

Para el caso de las observaciones en provincias se vio por conveniente no incluir el método de clientes misteriosos en el estudio.

A la búsqueda de los "elementos tangibles"

En cada visita a un establecimiento se recogería información sobre la disponibilidad (stock) de condones y si se encuentran en el almacén o en la farmacia del establecimiento de salud.

Asimismo, en el caso de que el establecimiento contara con un laboratorio, y si además atendiera a trabajadores/as sexuales, se aplicaría una pequeña entrevista al responsable del mismo para verificar la existencia de insumos para la realización de exámenes.

Universo y muestra

La evaluación se debía llevar a cabo a una muestra representativa de las atenciones de los establecimientos de salud del MINSA en Lima Metropolitana (incluyendo la Provincia Constitucional del Callao), Arequipa y Tacna (hospitales y centros de salud¹⁶).

¹⁶ Para este estudio, y por conveniencia, se decidió no incorporar a los Puestos de Salud, en este estudio. Tampoco se incluyeron los establecimientos de salud privados por no depender del Ministerio de Salud.

agrupadas en unidades de conveniencia geográfica, las que a su vez se agrupan en siete Direcciones de Salud predefinidas (Lima Ciudad, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Arequipa y Tacna).

Los términos de referencia indicaban que se requería la evaluación de al menos dos unidades por cada Sub Región. Para cada Sub Región al menos una de las unidades debería ser de establecimientos de primer nivel de atención (centros de salud) y al menos una debería ser de establecimientos de niveles superiores de atención (clínicas, hospitales, centros de referencia).

Al respecto, el manual de PGS/OMS sugiere, basado en experiencias anteriores, que un tamaño muestral adecuado podría ser de por lo menos 250 observaciones. A ese respecto y considerando que en cada establecimiento se podrían incluir entre uno y cuatro prestadores y que en cada consultorio se podría observar entre uno y cinco clientes, una muestra de 250 observaciones requeriría de la incorporación de por lo menos 65 establecimientos y 85 prestadores.

En el caso de las cinco Sub Regiones que conforman el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, estas cuentan en su conjunto con 30 hospitales y 252 centros de salud. Los criterios de inclusión que se diseñaron para la selección de los establecimientos a incorporar en el estudio fueron los siguientes:

Hospitales

Se incluiría a todos los hospitales localizados en Lima Metropolitana, el Callao exceptuando a los hospitales de emergencia, los hospitales psiquiátricos, los hospitales pediátricos y a los hospitales especializados. En el caso de los departamentos de Arequipa y Tacna, se seleccionarían a todos los hospitales que corresponden a la red urbana de la Dirección de Salud correspondiente.

No obstante, la selección e inclusión de estos hospitales también dependería del interés y voluntad de sus directivos de querer participar en el estudio.

Centros de salud

Se incluiría a todos los centros de salud localizados en el área de Lima Metropolitana, el Callao, y el área urbana de Arequipa y Tacna que cuente con por lo menos un profesional de la salud (médico, obstetrix o enfermera) a cargo del servicio que diagnostica y trata casos de ETS y que además hayan atendido no menos de 20 casos durante el mes de noviembre de 1997¹⁷ además de cinco casos la semana anterior a la aplicación de la encuesta. Otro requisito incluía la voluntad de los directivos para participar en el estudio.

¹⁷ El manual del PGS/OMS sugiere que se incluyan en la muestra a los establecimientos que hayan atendido por lo menos cinco casos de ETS la semana previa a la implementación, Sección 5 pág. 4

Resultados

El trabajo de campo del presente estudio se llevó a cabo entre el 25 de febrero y el 27 de marzo de 1998 en Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao, la ciudad de Arequipa y la ciudad de Tacna conforme a un cronograma establecido.

Composición del estudio

Se programó visitas a un total de 75 establecimientos de salud en los cuales se observó un total de 190 consultas y se entrevistó a 188 clientes así como a 86 prestadores de salud.

Asimismo, el equipo de clientes simulados, conformado por seis personas, realizó un total de 70 visitas simuladas en un conjunto de establecimientos de salud seleccionados aleatoriamente en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.

Sobre el universo elegible de establecimientos de salud

Los establecimientos de salud elegibles correspondiente a las zonas urbanas de las Direcciones de Salud de Lima Metropolitana, Callao, Arequipa y Tacna fueron 198 los mismos que incluyeron todos los hospitales y centros de salud de dicha circunscripción. Los criterios que primaron para esta primera selección obedecieron a factores de accesibilidad geográfica a través de algún medio de transporte urbano.

Se entrevistó a los directivos/jefes de cada uno de estos establecimientos de salud para indagar acerca de las demandas de servicios de EIS, coberturas de atención, diseño de los servicios (referencia/contrareferencia), horarios de atención, disponibilidad de laboratorios y voluntad de los directivos de tomar parte en el estudio. Una muestra de la ficha censal de los establecimientos se incluye en la sección anexos de este informe.

El número promedio de casos de FIS atendidos por los establecimientos el mes anterior a la aplicación de la encuesta fue de 40.39, habiendo establecimientos que manifestaron no haber atendido ningún caso y otros cuyos registros indican 1188 casos. No obstante, la mitad de dichos establecimientos atendió por lo menos 15 casos en el mes anterior.

El promedio de casos de ETS atendidos la semana anterior a la aplicación de la encuesta fue de 6 98, sin embargo, cerca del 25% de los establecimientos no registraron casos de ETS en dicha semana, no obstante, la mitad de establecimientos atendió por lo menos dos casos de ETS

Los servicios que más frecuentemente atienden o diagnostican casos de ETS en estos establecimientos son los de medicina general, ginecología, obstetricia, dermatología y urología, cuando el servicio de ETS existe en el establecimiento, los otros servicios derivan sus casos sospechosos a este último

Según lo manifestado por los directores o jefes de estos establecimientos, el promedio de prestadores de salud que atienden casos de ETS es de 5, sin embargo, hay establecimientos en los que ningún prestador atiende estos casos (9%) La mitad de este conjunto de establecimientos tiene por lo menos 4 prestadores que atienden casos de ETS

Según formación el promedio de profesionales que atienden casos de ETS se distribuye de la siguiente manera.

TABLA Nº 1
NUMERO PROMEDIO DE PROFESIONALES QUE ATIENDEN CASOS DE ETS
N=198

PROFESIONALES	PROMEDIO	MEDIANA	STD DEV
Medicos	2 91	2	2 52
Obstetricas	1 43	1	1 49
Enfermeras	0	0	1 14

En términos generales hubo una mínima resistencia, por parte de los directivos/jefes de los establecimientos de salud encuestados, a participar en el estudio El único problema que se presentó fue en el caso del Centro de Salud Alberto Barton, del Callao, que a pesar de haber aceptado su participación en el estudio, aceptación refrendada por la jefa del Centro, Dra María Carampoma, cuando se acudió para hacer la recolección de

información, la persona encargada del centro en ese momento se negó rotundamente a permitir la aplicación de los instrumentos en dicho establecimiento Sin embargo, contamos con la información proporcionada por los clientes simulados, la misma que nos podrá dar luces acerca del servicio prestado en dicho establecimiento

Sobre los establecimientos de salud seleccionados

De los 75 establecimientos seleccionados, 12 fueron hospitales y 63 correspondían a establecimientos del primer nivel de atención En el caso de los establecimientos que correspondían a provincias, los seleccionados fueron 10, 4 de la zona urbana de la Dirección de Salud Arequipa y 6 de la zona urbana de la Dirección de Salud Tacna Estos establecimientos fueron elegidos por los coordinadores del PROCETSS en ambas Direcciones de Salud de acuerdo al número de casos reportados por los establecimientos La siguiente tabla precisa dicha distribución

TABLA Nº 2
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SELECCIONADOS PARA EL ESTUDIO
N=75

DIRECCION DE SALUD	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD		TOTAL
	Hospitales	Centros de salud	
Lima Norte	2	21	23
Lima Ciudad	4	9	13
Lima Sur	2	6	8
Lima Este	1	12	13
Callao	0	8	8
Arequipa	2	2	4
Tacna	1	5	6
TOTAL	12	63	75

Sobre las consultas observadas

El análisis del presente estudio se desarrollará sobre la base de un total de 190 consultas observadas a 86 prestadores en seis diferentes servicios de los 75 establecimientos de salud seleccionados

El tiempo promedio de duración de la consulta observada fue de 16 03 min siendo la consulta más corta de 4 minutos y la más larga de 45 minutos La mayoría de observaciones correspondieron a consultas hechas por mujeres (96 8%) y el síndrome más frecuentemente manifestado fue el de flujo vaginal

TABLA Nº 3
NUMERO DE CONSULTAS SEGUN SINDROME MANIFESTADO
N=195

SINDROME	SEXO DEL CLIENTE		TOTAL
	Masculino	Femenino	
Flujo vaginal		154	154
Dolor abdominal bajo y flujo vaginal		22	22
No reconocidas por el prestador*	3	6	9
Ulcera genital	3	2	5
Descarga uretral	0		0
TOTAL	6	184	190

*Solo uno de las consultas correspondio a entrega de resultados de ELISA, las otras 8 no fueron reconocidas como ETS por el prestador

Los servicios en los cuales se diagnosticaron y trataron estos síndromes fueron.

TABLA Nº 4
NUMERO DE CONSULTAS SEGUN SERVICIO
N=195

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS	PORCENTAJE
Obstetricia	126	66 3
Ginecologia	29	15 3
Medicina general	18	9 5
Servicio de ETS	17	8 9
TOTAL	190	100

Sobre los clientes entrevistados

Nuestro interés como investigadores nos llevó a indagar cuánto de lo que el prestador hace en la consulta es percibido por el cliente y de qué manera estas acciones satisfacen

sus demandas y expectativas. Este interés nos obligo a repensar el instrumento de recolección de información debido a que la cantidad de indicadores era bastante extensa y reconocíamos que tal vez fuera un poco difícil para un individuo recordar todas y cada una de las acciones que debían registrarse durante el proceso de observación, es así que manteniendo cuatro de los módulos, redujimos el número de acciones a aquellas que de alguna manera se podrían recordar más fácilmente y mantuvimos otros que, por las características de su importancia en la consulta, debían de todas maneras ser recordadas para poder aliviar y solucionar su problema de salud.

De las 190 consultas observadas tan sólo se pudo entrevistar a 184 clientes, dos entrevistas de salida se perdieron principalmente por negativa del cliente a ser entrevistado. Del número total de clientes entrevistados, sólo el 3.2% corresponden al sexo masculino. Sin embargo, ningún cliente varón se negó a la entrevista.

Cerca del 82% de los clientes declaró estar unido, y la edad promedio de los mismos fue de 28. En la mitad de los casos estos tenían menos de 27 años, no obstante, se observó un caso de una niña de 14 años y otro de una mujer de 63.

En lo que respecta al grado de instrucción de los entrevistados más del 65% manifestó tener estudios secundarios, sólo una cliente dijo no tener ningún tipo de instrucción, una mujer de 40 años.

El tiempo promedio de espera manifestado por los clientes desde el momento en que llegaron al establecimiento fue de 1.18 horas. El tiempo mínimo de espera fue de 5 minutos en seis de los casos y el máximo de 6 horas, sólo en un caso. La mitad de los clientes tuvieron que esperar cerca de una hora.

Sobre los clientes simulados

El equipo de clientes simulados, conformado por seis personas, 4 varones y dos mujeres, observo un total de 70 consultas. En dicho equipo, el perfil de varón heterosexual con pareja estable correspondió a dos personas y el de varón homosexual sin pareja estable también a dos varones. El rol de ama de casa unida monógama y fiel correspondió a una de las actrices y el de trabajadora sexual a otra. Los síndromes que

dichos actores simularían eran. a) descarga uretral y b) flujo vaginal producido por diferentes circunstancias según los casos, conforme se explica en el detalle de los *Perfil de Clientes Simulados* en la sección de anexos del presente informe

El número de consultas observadas según el perfil declarado por el cliente simulado se distribuyó de la siguiente manera

El tiempo promedio de espera para ser atendidos desde que los clientes simulados llegaron al establecimiento fue de 1 53 horas. El tiempo mínimo de espera fue de 10 minutos y el máximo de 4 25 horas. En la mitad de los casos los clientes simulados tuvieron que esperar hasta 1 40 horas para ser atendidos

TABLA Nº 5
NUMERO DE CONSULTAS OBSERVADAS SEGUN PERFIL DEL CLIENTE SIMULADO
N=70

PERFIL DEL CLIENTE SIMULADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mujer unida	19	27 1
Varon heterosexual	18	25 7
Trabajadora sexual	17	24 3
Varon homosexual	16	22 9
TOTAL	70	100

Los servicios a los que los clientes simulados fueron derivados en "triaje" según los síndromes manifestados fueron

TABLA Nº 6
SERVICIOS A LOS QUE "TRIAJE" DERIVO LOS CASOS DE CLIENTES SIMULADOS
N=70

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medicina General	33	47 1
Ginecologia	25	35 7
Obstetricia	9	12 9
Servicio de ETS	2	2 9
Urologia	1	1 4
TOTAL	70	100

Sobre los prestadores entrevistados

Los prestadores observados y entrevistados fueron 86, aunque no hubo oportunidad de observar consultas en el 100% de los prestadores, a veces se daba el caso que no llegaba ningún cliente durante el momento correspondiente a la observación, no obstante, todos los prestadores de servicios seleccionados fueron entrevistados

64% de los prestadores observados fue del sexo femenino, en cuanto a la formación, 58 1% fueron obstetricas No se encontró a ninguna enfermera atendiendo alguno de los servicios seleccionados

TABLA Nº 7
FORMACION DE LOS PRESTADORES SEGUN SEXO
N=86

FORMACION	SEXO DEL PRESTADOR		TOTAL
	Masculino	Femenino	
Obstetricas	1	49	50
Medicos	30	6	36
Enfermeras	0	0	0
TOTAL	31	55	86

Al respecto de su condición laboral dentro del establecimiento, del total de prestadores entrevistados, 83 7% pertenecían eran médicos asistentes, 12 8% eran serumistas y tan sólo 1 prestador era interno

El promedio de tiempo de trabajo de los prestadores entrevistados, para el Ministerio de Salud es de 3 años La mitad de los entrevistados tenía menos de año y medio trabajando para el establecimiento

Sobre los almacenes, farmacias y laboratorios

El instrumento sobre disponibilidad de condones e insumos en laboratorio se aplico a 73 de los 75 establecimientos seleccionados En uno de los casos, fue imposible hacer coincidir los horarios de la observación con la disponibilidad de tiempo de los

encargados/responsables de la farmacia o almacén, en el otro, no se pudo recoger información debido a que no se permitió hacer el estudio en dicho establecimiento¹⁸

En su gran mayoría los establecimientos seleccionados manejan la logística de los condones ya sea desde el almacén o desde la unidad de farmacia. Un análisis más exhaustivo de este aspecto se desarrollará más adelante en este informe.

El 80% (60) de los establecimientos de salud seleccionados contaban con un laboratorio para hacer análisis complementarios.

Interacción prestador-cliente

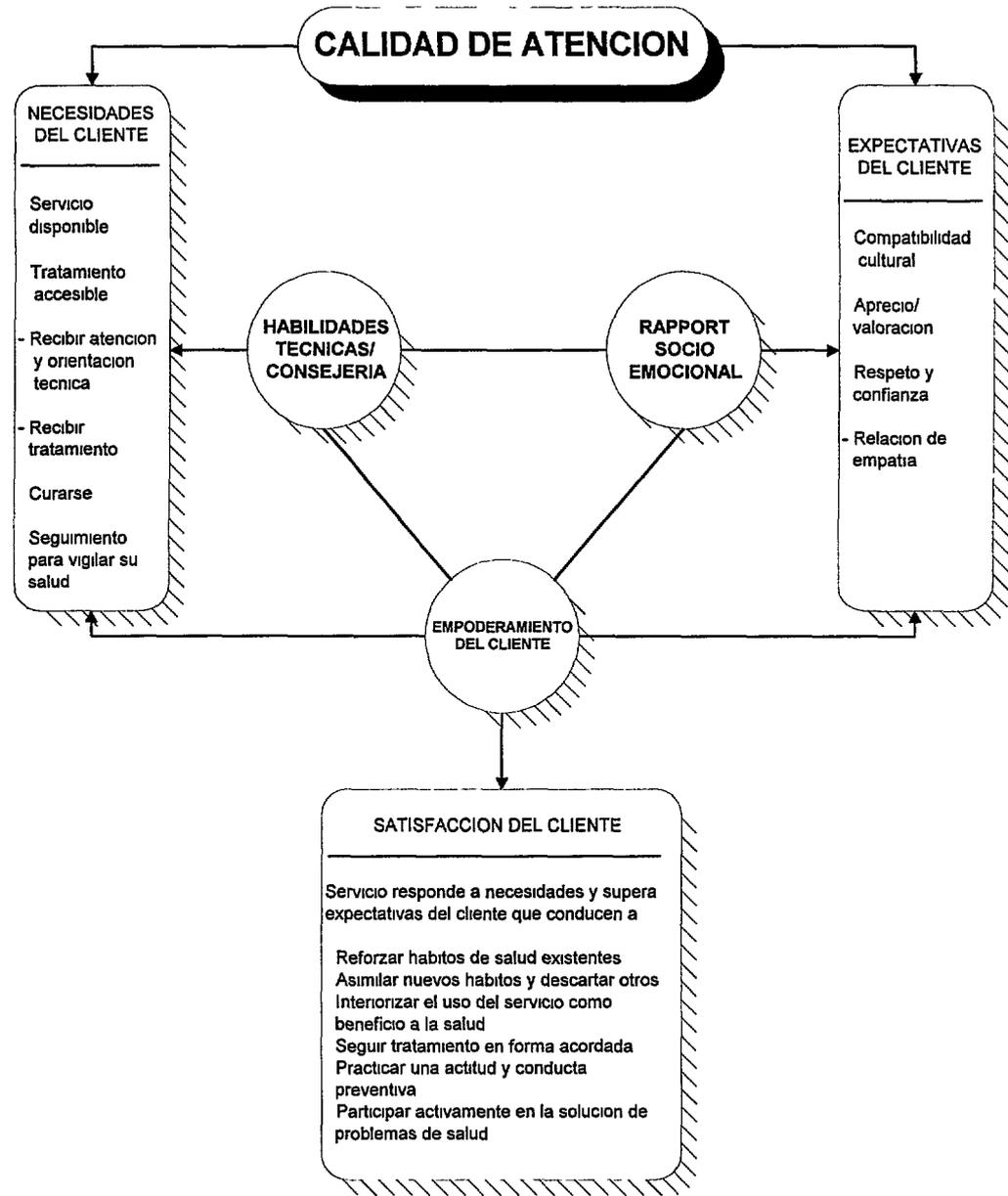
El diseño del estudio utilizó como marco de referencia un esquema conceptual que integra los aspectos de calidad de la atención desde el punto de vista de “la oferta” (prestadores y servicios en general) con un enfoque de calidad que enfatiza el rol de “la demanda” (el cliente) para obtener a través de la consulta/servicio un cliente satisfecho que asume prácticas benéficas de salud (preventivas y curativas) que lo convierten en un potencial promotor de éstas prácticas y de los servicios de salud¹⁹.

Este marco de referencia, como lo muestra el esquema de la página siguiente, considera que existen tres elementos principales que interactúan para proporcionar un servicio de calidad que responde a las necesidades y expectativas del cliente. Dos de estos elementos, *habilidades o técnicas de consejería* y *rapport socio emocional* se relacionan principalmente con la oferta del servicio y se refieren a las actitudes y habilidades del/la prestador/a para establecer una relación de compromiso y de respeto por el/la cliente, y para proporcionar la información técnica y servicio adecuados a sus necesidades. El tercer elemento, *empoderamiento del cliente*, tiene que ver con los demandantes del servicio y consiste en la participación activa e involucramiento del/la cliente en la presentación de sus necesidades ante los/as prestadores/as de los servicios de salud, y en el

¹⁸ Como mencionáramos anteriormente, este fue el caso del Centro de Salud Alberto Barton del Callao.

¹⁹ Este esquema también se utilizó en la Evaluación Diagnóstico Rápido de Necesidades de Comunicación cuyos resultados se encuentran publicados en *El Reto de una Cultura de Calidad. Respondiendo al Cliente Sentipensante*, Centro para Programas de Comunicación/Universidad Johns Hopkins, Proyecto 2000, Ministerio de Salud, 1997, pág. 7.

reconocimiento de sus expectativas, derechos y obligaciones en su relación con los servicios de salud. Estos tres elementos interactúan y se retroalimentan entre sí produciendo un efecto continuo de reforzamiento de la práctica de consejería y de la participación activa del cliente.



Utilizando este marco de referencia, se desarrolló una lista de indicadores específicos para esta intervención. Estos indicadores constituyeron a su vez la base para la preparación de los instrumentos de recolección de la información.

Conforme se puede observar en los formularios 02, 04 y 05, el primer módulo "Interacción prestador cliente/Establecimiento de empatía" está compuesto de un grupo de indicadores de habilidades de comunicación interpersonal que nos permiten tener una idea de las diferentes acciones que posibilitan el *rapport* socioemocional que se aborda en el marco de referencia.

El conjunto de acciones observadas se indican en la siguiente lista:

INTERACCIÓN PRESTADOR CLIENTE/ESTABLECIMIENTO DE EMPATÍA
El prestador saluda al cliente respetuosamente
El prestador asegura privacidad en el área de consulta
El prestador pregunta por el motivo de la visita
El prestador muestra agrado por que el cliente fue a la consulta
El prestador concentra su atención en el cliente sin interrupciones
Hay interrupciones/distracciones en el área de consulta
El prestador muestra respeto y valora al cliente
El prestador critica, desautoriza y regaña al cliente
El prestador pregunta al cliente como le afecta (emocionalmente) su problema
El prestador hace principalmente preguntas abiertas
El prestador usa lenguaje fácil de entender
El prestador presenta información demasiado rápida como para que el cliente pueda entender
El prestador usa comunicación no verbal amable (apariencia, postura, gestos, tono, expresión facial)
Existe atmósfera amigable
No hay dominio de ninguna de las partes
Cliente y prestador se sienten cómodos en confianza sin tensión
Existe interés/compromiso por parte del prestador en resolver el problema del cliente
Se mantiene el contacto visual
El prestador usa material de IEC (folletos, rotafolio, afiches)
El prestador entrega material de IEC
Explica el material de IEC antes de entregarlo
El prestador valora/alienta los puntos de vista del cliente/participación activa del cliente
El prestador hace sentir tranquilo al cliente
El prestador da suficiente tiempo al cliente para describir su situación personal

La interacción prestador-cliente desde la percepción del observador

Como puede observarse en la Tabla N° 8 en la siguiente página, 14 de las 24 acciones comunes a todo tipo de consulta, fueron observadas en mas del 50% de las consultas

TABLA N° 8
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE ACCIONES DE INTERACCION/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA
OBSERVADAS
N=190

ACCIONES	FREC	%
El prestador usa lenguaje facil de entender	188	98.9
El prestador pregunta por el motivo de la visita	187	98.4
El prestador muestra respeto y valora al cliente	178	93.7
Existe atmosfera amigable	171	90.0
Se mantiene el contacto visual	169	88.9
Existe interes/compromiso por parte del prestador en resolver el problema del cliente	163	85.8
El prestador saluda al cliente respetuosamente	162	85.3
El prestador usa comunicacion no verbal amable (aparencia, postura, gestos, tono, expresion facial)	161	84.7
Cliente y prestador se sienten comodos en confianza sin tension	161	84.7
El prestador muestra agrado por que el cliente fue a la consulta	157	82.6
El prestador hace principalmente preguntas abiertas	156	82.1
El prestador concentra su atencion en el cliente sin interrupciones	152	80.0
El prestador asegura privacidad en el area de consulta	137	72.1
El prestador hace sentir tranquilo al cliente	129	67.9
Hay interrupciones/distracciones en el area de consulta	92	48.4
No hay dominio de ninguna de las partes	92	48.4
El prestador da suficiente tiempo al cliente para describir su situacion personal	72	37.9
El prestador valora/alienta los puntos de vista del cliente/participacion activa del cliente	65	34.2
El prestador presenta informacion demasiado rapida como para que el cliente pueda entender	21	11.1
El prestador pregunta al cliente como le afecta (emocionalmente) su problema	17	8.9
El prestador entrega material de IEC	11	5.8
El prestador usa material de IEC (folletos, rotafolio, afiches)	9	4.7
El prestador critica, desautoriza y regaña al cliente	6	3.2
Explica el material de IEC antes de entregarlo	3	1.6

Las acciones ocasionalmente observadas (entre el 25% y el 50% de las consultas) fueron cuatro

Por último, las acciones raramente observadas (en menos del 25% de las consultas) fueron seis

Es importante rescatar que los indicadores que se observaron en más del 50% de los casos corresponden a acciones que contribuyen a crear un clima de confianza que facilita al cliente su comodidad para expresar sus preguntas y absolver sus necesidades de información. Sin embargo, el consultorio no es un espacio en el que la "privacidad" se mantenga por mucho tiempo, pues se reportan interrupciones en cerca del 50% de las consultas observadas

El tiempo se presenta como un elemento que marca la consulta, es reducido el número de consultas en las que se da tiempo suficiente al cliente para que se explye al respecto de sus dudas, inquietudes y preocupaciones sobre su situación de salud

Por otro lado, es evidente que la habilidad para el uso de material de apoyo audiovisual (rotafolios, folletos, afiches) es limitado entre los prestadores, pero no sólo eso, sino que su disponibilidad es también muy escasa o inexistente en el ambiente de la consulta

La interacción prestador-cliente desde la percepción del cliente

Para registrar las percepciones del cliente con respecto a las acciones desarrolladas por el prestador en la consulta inmediata anterior referidas a las habilidades para establecer empatía, redujimos el número de indicadores de 24 a 12 que reflejaban acciones concretas y de fácil recordación. El módulo de indicadores a ser registrados en la entrevista de salida al cliente quedó como sigue

INTERACCIÓN PRESTADOR/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA
Sintio usted que el prestador lo saludo respetuosamente
Cree usted que el prestador aseguro privacidad en el consultorio mientras lo atendia
El prestador le pregunto por el motivo de su visita a la consulta
El prestador mostro agrado por que usted vino a la consulta
Siente usted que el prestador le presto toda su atencion sin interrupciones
Hubo interrupciones, distracciones/distracciones en el consultorio
Siente usted que el prestador lo trato con respeto
El prestador lo critico, le llamo la atencion o regaño en algun momento
El prestador le pregunto sobre como le afecta (emocionalmente) su problema
El prestador uso lenguaje facil de entender
El prestador presento la informacion demasiado rapido como para que usted pueda entender
El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situacion personal

Conforme lo indica la Tabla N° 9, 8 de las 12 acciones fueron percibidas por los clientes en más de 50% de las consultas

TABLA N° 9 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE ACCIONES DE INTERACCION/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA PERCIBIDAS POR EL CLIENTE N=184		
ACCIONES	FREC	%
Siente usted que el prestador lo trato con respeto	183	99.5
El prestador uso lenguaje facil de entender	182	98.9
El prestador le pregunto por el motivo de su visita a la consulta	177	96.2
Sintio usted que el prestador lo saludo respetuosamente	176	95.7
Siente usted que el prestador le presto toda su atencion sin interrupciones	166	90.2
El prestador mostro agrado por que usted vino a la consulta	159	86.4
Cree usted que el prestador aseguro privacidad en el consultorio mientras lo atendia	153	83.2
El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situacion personal	150	81.5
Hubo interrupciones/distracciones en el consultorio	48	26.1
El prestador le pregunto sobre como le afecta (emocionalmente) su problema	44	23.9
El prestador presento la informacion demasiado rapido como para que usted pueda entender	42	22.8
El prestador lo critico, le llamo la atencion o regaño en algun momento	11	6.0

Sólo una acción fue percibida ocasionalmente por los clientes en el 26.1% de las entrevistas aplicadas

La interacción prestador-cliente desde la percepción del cliente simulado

Como mencionáramos anteriormente, el cliente simulado es un observador entrenado para registrar las acciones desarrolladas por el prestador durante la consulta que nos permite tener una mirada "objetiva", desde la percepción del cliente simulado, que reduce los efectos de contaminación por la presencia de un observador en el área de la consulta²⁰

El cliente simulado debía observar, recordar y registrar un conjunto de acciones con una mayor rigurosidad que los clientes reales, en este sentido, el módulo de interacción prestador-cliente quedó de la siguiente manera

INTERACCIÓN PRESTADOR CLIENTE/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA
El prestador lo saludo respetuosamente
El prestador aseguro privacidad en el consultorio
El prestador le pregunto por el motivo de la visita
El prestador mostro agrado por que usted vino a consulta
El prestador le presto toda su atencion sin interrupciones
Hubo interrupciones, distracciones/distracciones en el consultorio
El prestador lo trato con respeto
El prestador lo critico le llamo la atencion o regaño
El prestador le pregunto sobre como le afecta (emocionalmente) su problema
El prestador uso lenguaje facil de entender
El prestador presento la informacion demasiado rapida como para poder entender
El prestador uso folletos, rotafolio, afiches para explicar algun punto en la consulta
El prestador le entrego folletos, afiches
El prestador le explico el folleto, afiche, antes de entregarselo
El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situacion personal

En la Tabla N° 10 podemos apreciar que 6 acciones de las 15 fueron observadas por los clientes simulados en más del 50% de las consultas. Las acciones raramente observadas (entre el 25% y 50% de las consultas) fueron tres. Las acciones que se observaron raramente, en menos del 25% de las consultas fueron seis.

²⁰ Estas reacciones pueden afectar la validez del estudio a dos niveles, el primero es el del "efecto Hawthorne" que hace peligrar la validez externa (p.e. saber que uno es parte de un experimento o estudio conlleva al observado a cambiar de comportamiento). El otro peligro es la reacción que el instrumento (o método) tiene sobre los sujetos de estudio (p.e. el hecho de saber que se está siendo observado). *Research design* Beverly Hills, CA. Sage Publications, 1982

TABLA N° 10
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE ACCIONES DE INTERACCION/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA
PERCIBIDAS POR LOS CLIENTES SIMULADOS
N=70

ACCIONES	FREC	%
El prestador le pregunto por el motivo de la visita	70	100
El prestador lo trato con respeto	62	88.6
El prestador uso lenguaje facil de entender	62	88.6
El prestador lo saludo respetuosamente	53	75.7
El prestador mostro agrado por que usted vino a consulta	45	64.3
El prestador le presto toda su atencion sin interrupciones	41	58.6
El prestador aseguro privacidad en el consultorio	31	44.3
El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situacion personal	28	40.0
Hubo interrupciones, distracciones/distracciones en el consultorio	26	37.1
El prestador presento la informacion demasiado rapida como para poder entender	13	18.6
El prestador lo critico le llamo la atencion o regaño	9	12.9
El prestador uso folletos, rotafolio, afiches para explicar algun punto en la consulta	8	11.4
El prestador le entrego folletos, afiches	8	11.4
El prestador le explico el folleto, afiche, antes de entregarselo	8	11.4
El prestador le pregunto sobre como le afecta (emocionalmente) su problema	5	7.1

Comparacion de las percepciones de interacción prestador-cliente

Visto que no todos los instrumentos recogían igual número de indicadores a ser observadas/recordadas/registradas para el módulo de interacción/establecimiento de empatía, una comparación de estas tres "miradas" coincidirá para los tres protagonistas en 12 acciones y para dos de ellos en 15

La Tabla N° 11 a continuación da cuenta de cómo la comparación de estos resultados relativos son consistentes o inconsistentes desde las distintas miradas de los involucrados en el estudio

TABLA Nº 11
DISTRIBUCION PORCENTUAL COMPARADA DE ACCIONES DE INTERACCION/ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA

ACCIONES	OBSERVACION	CLIENTE REAL	CLIENTE SIMULADO
	%	%	%
El prestador saluda al cliente respetuosamente	85 8	95 7	75 7
El prestador asegura privacidad en el area de consulta	72 1	83 2	44 3
El prestador pregunta por el motivo de la visita	98 4	96 2	100
El prestador muestra agrado por que el cliente fue a la consulta	82 6	86 4	64 3
El prestador concentra su atencion en el cliente sin interrupciones	80 0	90 2	58 6
Hay interrupciones/distracciones en el area de consulta	48 4	26 1	37 1
El prestador muestra respeto y valora al cliente	93 7	99 5	88 6
El prestador critica, desautonza y regaña al cliente	3 2	6 0	12 9
El prestador pregunta al cliente como le afecta (emocionalmente) su problema	8 9	23 9	7 1
El prestador hace principalmente preguntas abiertas	82 1	n a	n a
El prestador usa lenguaje facil de entender	98 9	98 9	88 6
El prestador presenta informacion demasiado rapida como para que el cliente pueda entender	11 1	22 8	18 6
El prestador usa comunicacion no verbal amable (apariencia, postura, gestos, tono, expresion facial)	84 7	n a	n a
Existe atmosfera amigable	90 0	n a	n a
No hay dominio de ninguna de las partes	48 4	n a	n a
Cliente y prestador se sienten comodos en confianza sin tension	84 7	n a	n a
Existe interes/compromiso por parte del prestador en resolver el problema del cliente	85 8	n a	n a
Se mantiene el contacto visual	88 9	n a	n a
El prestador usa material de IEC (folletos, rotafolio, afiches)	4 7	n a	11 4
El prestador entrega material de IEC	5 8	n a	11 4
Explica el material de IEC antes de entregarlo	1 6	n a	11 4
El prestador valora/alienta los puntos de vista del cliente/participacion activa del cliente	34 2	n a	n a
El prestador hace sentir tranquilo al cliente	67 9	n a	n a
El prestador da suficiente tiempo al cliente para describir su situacion personal	37 9	81 5	40 0

Lo importante de esta tabla es la comparación de las diferentes percepciones de cada individuo frente a un servicio

La percepción sobre "privacidad" difiere mucho de un observador a otro. Para el cliente real la expectativa del área privada en un establecimiento de salud pública es mucho menor que lo que le puede tener un cliente entrenado sobre lo que debe esperar de un servicio de salud, la razón de esto se explica en la escasa información que los clientes tienen respecto a lo que pueden exigir de un servicio de salud, cualquiera fuera éste. Más aún, si comparamos la percepción de los clientes reales con la de los observadores, que fueron estudiantes de medicina de los últimos años, estos percibían que en más de un 25% de las consultas hubo interrupciones en la consulta.

También se puede observar que la mirada de los clientes simulados es más crítica y tal vez desde su experiencia de entrenamiento, su umbral de expectativa frente a su satisfacción es mayor. Los indicadores *El prestador muestra agrado porque el cliente fue a la consulta* y *El prestador concentra su atención en el cliente sin interrupciones* son un claro ejemplo. No obstante, estos resultados pueden estar reflejando el efecto Hawthorne en los prestadores observados.

Un indicador que merece un tratamiento especial es el que indica *El prestador critica, desautoriza y regaña al cliente*. Los porcentajes para las dos primeras columnas nos indican que esta acción se observó y percibió pocas veces en presencia del observador, pero en su ausencia este porcentaje se duplica y hasta se triplica según lo reportado por los clientes simulados.

Los clientes simulados más críticos han sido los varones y son quienes han percibido más la sanción de los prestadores, y esta sensación se ha registrado independientemente de la opción que el cliente simulado actuaba.

Por último, nuevamente nos enfrentamos a la expectativa de satisfacción del cliente real con respecto al servicio en contraste con las percepciones de los clientes entrenados. Para los clientes reales, el tiempo de la consulta es suficiente para poder exponer su situación personal, no obstante, desde las otras miradas, este tiempo no es suficiente.

Historia clinica

La entrevista al prestador nos permitió determinar la experiencia y conocimientos del personal de salud que atiende a pacientes con ETS

Si bien se localizó los servicios donde se envían los pacientes con ETS, en el 13% de los casos el prestador no admitió haber recibido ningún paciente con ETS en la última semana, y la mayoría (89%) de los prestadores no reconocen haber atendido a pacientes varones con ETS. En general, los prestadores reportan haber atendido mayor número de pacientes mujeres que varones

TABLA N° 12
DISTRIBUCION DEL NUMERO DE CASOS DE ETS ATENDIDOS POR LOS PRESTADORES LA SEMANA ANTERIOR A LA ENTREVISTA

Numero reportado de pacientes	Hombres		Mujeres		Total	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%
0	74	86%	12	14%	11	13%
1-10	9	10%	46	53%	45	52%
11-20	1	1%	15	17%	16	19%
>20	2	2%	13	15%	14	16%

Mediante reporte espontaneo, la mayoría (83%) de los prestadores sospecha que un paciente tiene una ETS cuando este se presenta con flujo vaginal, pero sin embargo, menos del 50% tendrían esta sospecha ante casos de descarga uretral, úlcera genital o de dolor abdominal bajo con flujo vaginal

TABLA N° 13
DISTRIBUCION DE PRESTADORES QUE RECONOCEN SINDROMES DE ETS

SINDROME	FREC	%
Descarga uretral	35	41%
Úlcera genital	40	47%
Flujo vaginal	71	83%
Dolor abdominal bajo y flujo vaginal	30	35%

Anamnesis

En una gran proporción de casos los prestadores investigan las características generales de toda enfermedad, los síntomas y su duración. Sin embargo, con poca frecuencia se realizan preguntas respecto a la vida sexual del paciente o al tratamiento previo que este recibió. Esto es una manifestación de limitado entrenamiento en el manejo de enfermedades de transmisión sexual. En casi todas las acciones existe una buena correlación entre lo manifestado por el prestador y lo hallado por los observadores y pacientes simulados, con la excepción de la pregunta acerca del número de parejas sexuales. Los prestadores manifiestan hacer esta pregunta con mucho más frecuencia de lo que realmente lo hacen. Esta discrepancia es explicable, ya que la entrevista al prestador se centra en ETS, mientras que solo una fracción de los casos que este atiende tienen estas patologías.

TABLA N° 14
DISTRIBUCION COMPARADA DE ACCIONES RELACIONADAS A LA ANAMNESIS

ACCIONES	ENTREVISTA AL PRESTADOR		OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%
Pregunta por síntomas	73	85%			63	90%
Pregunta por la duración de los síntomas	53	62%	137	72%	43	61%
Pregunta si ha recibido algún tratamiento para los síntomas	22	26%	56	29%	12	17%
Pregunta si usa condones durante sus relaciones sexuales	12	14%	31	16%	19	27%
Pregunta sobre la historia de sus recientes contactos sexuales	n a	n a	30	16%	20	29%
Pregunta si ha tenido contactos sexuales con grupos de riesgo	29	34%	13	7%	15	21%
Pregunta por el número de parejas sexuales	59	69%	36	19%	15	21%
Pregunta por sus recientes parejas sexuales	24	28%	31	16%	24	34%
Reconoce los síntomas como una ETS	n a	n a	141	74%	47	67%

Examen físico

Casi todos los prestadores manifiestan hacer examen físico a sus clientes mujeres, mientras que solo 24 manifiestan hacer examen físico a varones. De aquellos que manifiestan hacer examen a varones, la mayoría no hacen un examen apropiado. La acción más frecuentemente reportada, examen para verificar descarga uretral, ocurre en solo 49% de los casos.

En el caso de los exámenes a mujeres, la acción mas comúnmente reportada es el examen con especulo, pero sin embargo solo el 53% reporta hacer examen bimanual, y el 48% reporta la colección de muestras para análisis. La ausencia de examen con especulo, examen bimanual y toma de muestra es una alternativa aceptable en las normas nacionales para manejo de ETS en mujeres, pero esto, sin embargo no es compatible con diagnósticos etiológicos como los que se reportan en las atenciones observadas.

Examen físico en varones

TABLA Nº 15
DISTRIBUCION DE ACCIONES RELACIONADAS AL EXAMEN FISICO EN VARONES

ACCIÓN	FREC	%
Hace examen físico a sus clientes varones	24	62%
Pide al cliente que se desvista de tal manera que sus genitales esten totalmente expuestos	14	36%
Examina al cliente para verificar descarga uretral	19	49%
Examina al cliente para verificar si tiene lesiones remangando el prepucio	12	31%

44

Examen físico en mujeres

TABLA Nº 16
DISTRIBUCION DE ACCIONES RELACIONADAS AL EXAMEN FISICO EN MUJERES

ACCIONES	FREC	%
Hace examen físico a sus clientes mujeres	83	97%
Pide al cliente que se desvista de tal manera que sus genitales estén totalmente expuestos	30	35%
Pide a la cliente que se recueste en la camilla	30	35%
Examina la vulva y los labios para verificar si tiene lesiones	52	60%
Verifica si hay descenso vaginal	58	67%
Hace un examen utilizando el espéculo	67	78%
Hace examen bimanual	46	53%
Toma muestras para análisis	41	48%

Las visitas simuladas y observadas muestran que el examen practicado en las atenciones registradas es frecuentemente dirigido a genitales, omitiéndose el examen de piel, sistema linfático y boca. Estas observaciones confirman que se examinan pocos varones, y que cuando se examinan, el procedimiento es inapropiado. A diferencia de lo reportado, en solo el 17 y 26% de los casos se buscó secreción uretral por expresión del pene.

Para el caso de las mujeres, también se verifica una alta frecuencia de examen con espéculo, y una baja frecuencia de examen bimanual y toma de muestras.

Existen discrepancias importantes en algunas acciones según las consultas observadas y las simuladas. La proporción de casos con examen de piel es mucho mayor según los pacientes simulados. Esto es manifestación de una percepción diferente de lo que es un examen de piel por parte del simulador y el observador. La diferencia podría ser consecuencia del entrenamiento médico recibido por todos los observadores. Por otro lado, la proporción de casos en que se realizó examen genital es mucho menor para los pacientes simulados, hecho que concuerda con la menor proporción de exámenes.

reportados para varones Esta diferencia se reduce al restringir el análisis a clientes varones

TABLA Nº 17
DISTRIBUCION COMARADA DE ACCIONES RELACIONADAS AL EXAMEN FISICO EN AMBOS SEXOS

ACCIONES	OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%
Tomo la temperatura del paciente	4	2%	5	7%
Piel (incluso palmas y plantas)	17	9%	69	99%
Sistema linfatico	7	4%	1	1%
Boca	8	4%	0	0%
Genitales*	154	81%	12	35%
Region inguinal*	21	11%		
Vello pubico	23	12%	1	3%
Uso guantes para el examen	139	73%	3	9%
Se cambio los guantes para examinar al paciente	137	72%		
Explico los procedimientos al paciente mientras se practicaron	38	20%	2	6%

*Porcentajes para clientes simulados calculados en base a 34 atenciones a varones Las clientas simuladas fueron instruidas para negarse al examen de genitales

TABLA Nº 18
DISTRIBUCION COMARADA DE ACCIONES RELACIONADAS AL EXAMEN FISICO EN VARONES

ACCIONES EN VARONES *	OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%
Pene	0	0%	11	32%
Para varones no circuncidados estiro el prepucio	2	33%	7	21%
Realizo expresion del pene buscando secrecion	1	17%	9	26%
Escroto	1	17%	3	9%
Region perianal	1	17%	0	0%
Tomo muestra de secrecion uretral	0	0%		
Tomo muestra de la secrecion anal	0	0%		

TABLA Nº 19
DISTRIBUCION DE ACCIONES RELACIONADAS AL EXAMEN FISICO EN MUJERES

ACCIONES EN MUJERES	OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%
Abdomen	58	32%	n a	n a
Separo los labios y se observo	78	42%	n a	n a
Uso especulo en la observacion	137	74%	n a	n a
Cuando uso especulo, uso una adecuada fuente de iluminacion	118	64%	n a	n a
Hizo examen bimanual	91	49%	n a	n a
Tomo muestra de vagina	18	10%	n a	n a
Tomo muestra de cervix	16	9%	n a	n a
Tomo muestra para Papanicolaou	40	22%	n a	n a
Tomo muestra de secrecion anal	0	0%	n a	n a

Exámenes auxiliares

En la mayor parte de los casos no se indico ningún examen, lo cual es compatible con el hecho de que no se toman muestras durante el examen. Existe una discrepancia entre la proporción casos en los que se solicitó muestras de sangre en las consultas reales (4%) y en las consultas a pacientes simulados (39%). Si bien no encontramos una explicación satisfactoria a este hallazgo, esto podría ser una reacción del prestador de salud ante la imposibilidad de realizar un examen ginecológico, y la posibilidad de re-evaluar al paciente simulado en una visita posterior, ya que durante la atención se acuerda una nueva visita posterior al fin del periodo menstrual.

TABLA Nº 19
DISTRIBUCION COMARADA DE ACCIONES RELACIONADAS A EXAMENES AUXILIARES

ACCIONES	OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%
Mando a hacer algun examen			30	43%
Muestra para coloracion de GRAM	14	7%		
Muestra de sangre	7	4%	27	39%
Muestra de Orina			17	24%
Muestra de secrecion uretral (varones)			9	26%
Muestra de vagina (mujeres)			2	6%
¿Solicito otros exámenes de laboratorio?	71	37%	27	39%
Indico al cliente que los resultados estarian para ese mismo dia	14	7%	8	11%

Diagnostico

En casi en la mitad de las atenciones a clientes simulados, este tuvo que solicitar su diagnostico al prestador, ya que no se lo dio espontáneamente. Por otro lado, este diagnostico fue explicado a solo el 66% de los clientes en consultas reales. Como consecuencia de la ausencia de toma de muestras e indicación de pruebas de laboratorio, en tan solo 10% de las visitas se dispuso de resultados de laboratorio antes del diagnostico. Sin embargo, para esta pregunta el cuestionario no fue suficientemente explícito en requerir el registro únicamente de exámenes ordenados durante esta consulta, de manera que varios de estos resultados podrían corresponder en realidad a exámenes solicitados con anterioridad.

Aparentemente el tratamiento definitivo es muy dependiente del examen ginecológico, ya que no se indicó un tratamiento definitivo en una mayor proporción de atenciones a clientes simulados (61%) que a clientes reales (17%). Esto esta en contraposición a los principios de manejo de casos de ETS del PROCETSS, al postergar o dejar sin tratamiento a potenciales casos de ETS.

48

Existe también discrepancia respecto al lugar donde se obtendría la medicación indicada. Mientras que el lugar predominante para las visitas reales es la farmacia del establecimiento, el 43% de los pacientes simulados fueron enviados a una farmacia particular. Análisis posterior podría dilucidar la razón para esta diferencia, pero habría que buscar las causas en las diferencias entre los pacientes simulados y los reales.

Una mayor proporción de pacientes varones, que podrían no ser incluidos en programas de planificación familiar o atención materno-infantil.

Una mayor proporción de pacientes mujeres que se niegan al examen ginecológico.

Es también notable el hecho de que en una consulta real, y dos simuladas, el prestador ofreció vender el tratamiento al cliente.

La demora entre la consulta y el diagnóstico no superó el 15% en las 3 encuestas que la evaluaron. Si bien es una proporción relativamente baja, la meta es reducir esta proporción a 0%.

En la mayoría de los casos observados (85%) se reconoció la patología como una ETS. Este porcentaje fue menor en la percepción de los pacientes reales y simulados. Esto podría ser reflejo del lenguaje que usa el prestador de salud para dirigirse a sus clientes. La proporción de consultas con diagnóstico sindrómico es aun menor, llegando a solo 27% de las consultas a pacientes simulados.

TABLA N° 19
DISTRIBUCION COMARADA DE ACCIONES RELACIONADAS A EXAMENES AUXILIARES

ACCIONES	OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		ENTREVISTAS DE SALIDA		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%
Indico el diagnostico espontaneamente					38	54%
Explico el diagnostico al paciente	126	66%				
Algun analisis estuvo listo antes del presente diagnostico	20	11%	20	11%		
El tratamiento definitivo dependiera del resultado de analisis de laboratorio	33	17%	34	18%	43	61%
Indico al cliente donde obtendra la medicacion prescrita						
De forma gratuita en la consulta ese mismo dia	11	6%	9	5%	2	3%
Comprandola en la consulta ese mismo dia	1	1%	0	0%	2	3%
En la farmacia del establecimiento	95	50%	112	61%	10	14%
En una farmacia particular	10	5%	55	30%	30	43%
En otro lugar	1	1%	1	1%		
Hubo una demora de mas de cuatro horas entre la consulta y la prescripcion del tratamiento	28	15%	13	7%	10	14%
Mas de cuatro horas pero el mismo dia	7	4%	0	0%	5	7%
Al dia siguiente	4	2%	0	0%	2	3%
Mas de un dia	17	9%	13	7%	3	4%
Diagnostico de ETS	163	84%	114	61%	39	56%
Diagnostico sindromico	115	59%	89	47%	19	27%

Tratamiento

La entrevista al prestador evaluó los conocimientos respecto al tratamiento de ETS. Se considero apropiado el tratamiento si este incluyo una droga o combinación adecuada, con una dosis y duración adecuadas, de acuerdo a las normas nacionales. No se penalizo el tratamiento por exceso, ya sea en drogas, dosis o duración.

Con la excepción de sífilis y tricomoniasis, una vasta mayoría de los prestadores demostró desconocimiento, o falta de seguimiento de las normas nacionales al ser entrevistados. Este defecto se observó con mayor intensidad en las consultas registradas, donde no se supero para ninguna condición el 20% de cumplimiento.

TABLA N° 20
DISTRIBUCION COMARADA DE ACCIONES RELACIONADAS A EXAMENES AUXILIARES

ETS	ENTREVISTA AL PRESTADOR		OBSERVACIÓN DE CONSULTAS		PACIENTES SIMULADOS	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%
Chancroide	14	16%	na	na	na	na
Descarga Uretral	12	14%	na	na	4	12%
Flujo Vaginal	34	40%	23	14%	6	17%
Sífilis	61	72%	na	na	na	na
Tricomoniasis	44	52%	na	na	na	na
Úlcera genital	12	14%	1	20%	na	na
Uretritis gonocócica	6	7%	na	na	na	na
Uretritis no gonocócica	27	32%	na	na	na	na
Vaginosis Bacteriana	36	42%	na	na	na	na
Dolor abdominal y Flujo vaginal			1	5%	na	na

Resultados descriptivos de la provisión de información y consejería brindada durante la consulta

El manejo adecuado de casos de ETS incluye adicionalmente al diagnóstico y tratamiento la actividad de consejería que incorpora una serie de pasos que ayudan a consolidar el manejo del caso. Estos pasos son:

- Consejería
- Culminación del tratamiento
- Notificación de contactos
- Condones

Este trabajo de asesoramiento es un diálogo confidencial entre un usuario y un consejero y cuyos objetivos son la prevención y la asistencia²¹. Un consejero es una persona adiestrada en los conocimientos prácticos de esa tarea: escuchar al cliente, formular preguntas con fines de apoyo, discutir alternativas, estimular al cliente a tomar sus propias decisiones informadas, proporcionar información práctica, y proponer el apoyo complementario.

Diversas intervenciones educativas para el cambio de comportamiento, han sido propuestas para la prevención de ETS y el VIH/SIDA. La provisión de información y consejería es una de las estrategias que ha demostrado comprobada eficacia.

A continuación se presenta la tabla resumen con cada una de las acciones evaluadas en el presente módulo.

21 Asesoramiento y VIH/SIDA. Actualización técnica del ONUSIDA. Colección de Prácticas óptimas. actualización técnica. ONUSIDA, Ginebra, noviembre 1997.

TABLA Nº 21
DISTRIBUCION PORCENTUAL COMPARADA DE ACCIONES DE PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA

	ACCIONES	OBSERVACION		CLIENTE REAL		CLIENTE SIMULADO		
		FREC	%	FREC	%	FREC	%	
CONSEJERIA	riesgo de la infeccion por VIH/SIDA	26	14 %	52	28 %	19	27 %	
	riesgo que implica ETS en infeccion VIH/SIDA	18	9 %	41	22 %	14	20 %	
	uso de condon	52	27 %	57	31 %	25	36 %	
	efectividad de condon en prevencion ETS	25	13 %	35	19 %	17	24 %	
	efectividad de condon prevencion VIH/SIDA	23	12 %	31	17 %	15	21 %	
	relaciones mutuamente fieles	32	17 %	43	23 %	8	11 %	
	evitar r s con grupos de alto riesgo	15	8 %	29	16 %	3	4 %	
	Reduccion numero parejas sexuales	12	6 %	30	16 %	6	9 %	
CULMINACION TRATAMIENTO	explico medicacion	131	69 %	149	81 %	45	64 %	
	cliente entiende recomendacion receta			147	80 %			
	importancia de culmina tratamiento	69	36 %	145	79 %	29	41 %	
	abstinencia hasta culminar tratamiento	63	33 %	79	43 %	19	27 %	
	abstinencia hasta que pareja sea tratada	32	17 %	54	29 %	14	20 %	
CONTACTO	envie pareja a tratamiento	41	22 %	54	29 %	12	17 %	
	ofrecio medicacion pareja	44	23 %	47	26 %	13	19 %	
	explico importancia del tratamiento pareja	48	25 %	71	39 %	21	30 %	
CONDON	pene erecto para colocar condon	7	4 %	16	9 %	1	1 %	
	punta libre mientras se desenrolla	8	4 %	17	9 %	1	1 %	
	condon puesto antes de penetracion	8	4 %	17	9 %	8	11 %	
	sostener al momento de retirar	7	4 %	14	8 %	1	1 %	
	amarrar y botar	6	3 %	12	7 %	2	3 %	
	uso dildo para explicacion	8	4 %	10	5 %	1	1 %	
	solicita cliente coloque condon en dildo	5	3 %	7	4 %			
			3	2 %	6	3 %		
	El paciente recibira condones en	La consulta	15	8 %	14	8 %	4	6 %
		farmacia H/CS	16	8 %	17	9 %	1	1 %
		Otro lugar	6	3 %	1	1 %	1	1 %
No dio en consulta		149	78 %	150	82 %	64	91 %	
Cliente no acepto		1	1 %					

Consejería

La consejería ayuda al consultante a identificar y resolver problemas que estén en relación con sus molestias, evaluando su riesgo, motivando a cambiar actitudes y

comportamientos que ponen en riesgo su salud, además de reforzar comportamientos y actitudes preventivas²²

Evaluar el riesgo de exposición a una ETS es primordial, ya que permite analizar todas aquellas conductas y situaciones propias y de la pareja sexual identificando formas de disminuirlas

Sin embargo los resultados de la información brindada por tres fuentes comparadas (observación de la consulta, cliente real y cliente simulado) son alarmantes. Respecto a información sobre el VIH/SIDA y la mención del riesgo de su infección, se encuentra que lo mencionan según las fuentes en 14% de acuerdo a las observaciones de consulta, 28% de acuerdo a los clientes reales, y 27% de acuerdo a los clientes simulados

El tener relaciones sexuales cuando se tiene una ETS incrementa el riesgo y facilita la adquisición y transmisión del VIH. Esta es información que fue proveída por las tres fuentes como podemos apreciar en la siguiente tabla.

TABLA N° 22
DISTRIBUCION PORCENTUAL COMPARADA DE ACCIONES DE PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA

ACCIÓN	OBSERVACIÓN		CLIENTE REAL		CLIENTE SIMULADO	
menciono riesgo que implica las ETS en infección por VIH/SIDA	18	9%	41	22%	14	20%

Esto tiene concordancia con lo dicho por los propios prestadores, de los cuales el 74.4% de los observados y encuestados dice que no discute con el cliente sobre el riesgo de VIH/SIDA debido a una ETS. Tan solo lo hicieron 14 prestadores de los entrevistados, es decir el 16% del total de ellos

22 Guía Nacional de Consejería en ETS y VIH/SIDA. PROCETSS, Lima, 1998

37 de los prestadores señalaron que brindaban otro tipo de consejos de los especificados en las opciones de la encuesta 3 de ellos (3 5%) dijeron aconsejar sobre el despistaje de ETS y 2 de ellos (2 3%) dijeron hablar sobre las 4Cs Esto implicaría que en el primer caso sólo se mencionó al cliente la necesidad de realizarse una prueba de una determinada ETS, más no la relación del riesgo entre la misma y el VIH/SIDA. El segundo caso, se presenta más grave, pues al señalar que desarrollan el enfoque de 4C, manifiestan no conocer cuales son los componentes del mismo o en todo caso desarrollan dicho enfoque de manera incompleta

El riesgo de adquirir una ETS o el VIH se reduce si la persona desarrolla una relación mutuamente fiel con su pareja Esta información se brinda al cliente en menos del 25% de las consultas de acuerdo a cada una de las tres fuentes (observación, cliente real y simulado) De los prestadores, sólo el 33% de ellos dice recomendar relaciones monógamas a los clientes Es decir, una de las principales estrategias educativas (la mutua fidelidad en la pareja) promovida por el PROCETSS no es recomendada como estrategia preventiva contra las ETS y el VIH/SIDA por más de la mitad de los prestadores observados

Respecto a la importancia de evitar relaciones con grupos de alto riesgo (trabajadores sexuales, hombres que tiene sexo con otros hombres, militares o choferes inter provinciales), el resultado es extremo en el caso de las entrevistas con clientes simulados Aquí en el 4% de las mismas se les aconsejó sobre el tema, y debemos considerar que los perfiles consideraban prácticas de riesgo de los clientes Por su lado, los prestadores dicen sí haber recomendado evitar el contacto con personas de alto riesgo en un 26 7%, mientras que un 60 5% dice no haberlo hecho

Aconsejar sobre el uso de condones es la información que más se mencionó a los clientes dentro del rubro de Consejería y sobre todo tratándose de los clientes simulados, con 36% de las encuestas donde mencionan que si se abordó el tema Los porcentajes son menores en clientes reales y observación de la consulta

Se nota una inconsistencia en los resultados arrojados respecto a la mención de uso del condón por parte del prestador 64% de ellos dice haberlo recomendado, mientras que 31.4% dice no haberlo hecho

Los prestadores parecen haber puesto buen énfasis en diversas prácticas asociadas a la higiene de los genitales 25.6% de ellos dijeron considerarlo dentro de los consejos que sí brindan a los clientes con ETS. Aquí se menciona el uso de una toalla sólo para los genitales, el uso de ropa interior de algodón, la higiene diaria genital, los lavados vaginales y la higiene de los genitales antes y después de las relaciones sexuales

Respecto a la efectividad del uso del condón, tanto para la prevención de las ETS, como del VIH/SIDA es poca la mención que se hace de ello, por lo que se puede deducir, que el consejo respecto al uso del condón sólo queda en eso en que se debe usar, pero no en como hacerlo

De la información que se brinda sobre este primer componente de las 4Cs encontramos que los prestadores aconsejan más a los clientes sobre el uso de condón, la higiene de los genitales y la infección por VIH/SIDA. Los otros temas casi no aparecen

Culminacion de tratamiento

En este componente se aborda la información para que el consultante comprenda la importancia de cumplir el tratamiento, tanto para evitar complicaciones posteriores como para eliminar la posibilidad de contagiar a otras personas

De acuerdo a la Guía Nacional de Consejería en ETS y VIH/SIDA del PROCETSS, el consejero debe seguir los siguientes pasos, para lograr motivar a la culminación de tratamiento por parte del cliente que presenta ETS

- Explicar al consultante en forma clara y concreta cuál es la ETS que padece y cuál es el tratamiento a seguir

- Comprobar si el consultante comprendió la explicación acerca de las ETS y los pasos a seguir para su tratamiento
- Advertir al consultante acerca de las molestias o efectos secundarios que se pueden presentarse por el tratamiento
- Reforzar en el consultante la importancia de cumplir el tratamiento
- Asegurarse que el consultante ha comprendido la modalidad de administración del tratamiento ²³

Es en este componente donde se obtienen los mejores resultados, respecto a lo que el prestador de salud dice durante la provisión de información y consejería. De acuerdo a lo observado durante la consulta, por el cliente real y por el cliente simulado, 69%, 81% y 64% respectivamente señalan que el prestador explicó la medicación, su frecuencia y duración.

En una pregunta realizada únicamente a los clientes reales se les pidió repetir las indicaciones dadas por el prestador, evaluando su grado de comprensión de las mismas y 80% de ellos lo hizo satisfactoriamente. Cosa similar sucede con la importancia de culminar el tratamiento aunque con porcentajes menores. Resalta un 79% de las respuestas de los clientes reales que dicen haber recibido esta información. Los prestadores por su lado, señalan en un 66.3% que si aconsejan a los clientes para que completen su tratamiento. Sin embargo un 17.4% menciona haberle hablado a los clientes sobre como tomar las medicinas apropiadamente. Ello mostraría una falta de percepción por los prestadores sobre que dicha información es parte de la que se debe brindar durante la consejería.

Los consejos sobre la abstinencia conservan también porcentajes altos, sobre todo desde la óptica de los clientes reales. En la encuesta a prestadores se obtuvo la siguiente información: 32.6% señaló haber recomendado la abstinencia en general (no

²³ Idem

específicamente hasta el cumplimiento del tratamiento), mientras que el 54.7% no lo mencionó

Contactos

Un "contacto" es toda pareja sexual que el paciente haya tenido hasta 90 días antes de la aparición de síntomas. La finalidad de tomar en cuenta este importante dato reside en la posibilidad futura de dar tratamiento a la(s) pareja(s) sexual(es) del consultante, que padece(n) alguna ETS y así evitar su diseminación²⁴

Sin embargo en la Guía de Consejería de ETS y VIH se señala que para poder abordar un contacto se requiere haber llegado a un nivel muy alto de confianza en la relación consejero/consultante

El estudio arroja que respecto de la indicación al cliente para que envíe a su pareja para tratamiento el 29% de los clientes reales mencionan que sí se les dijo, mientras que la Observación de la consulta señala que fue indicado en un 22%

En cuanto a la indicación y/u ofrecimiento de tratamiento para la pareja, los porcentajes de respuestas afirmativas son bajos sobre todo en el caso de los clientes simulados. Esto es preocupante, ya que la evidente exposición de los casos no motivó a los prestadores a ofrecer medicación para los contactos

Sin embargo notamos un ligero incremento en las respuestas afirmativas, a la interrogante de si explicaba sobre la importancia del tratamiento de la pareja, con 39% para los clientes reales, 30% para los simulados y 25% para las observaciones de la consulta. Los prestadores por su lado, dicen en un 60.5% si haberlo dicho durante la consulta

Condon

Durante la provisión de información se busca que el prestador instruya al cliente respecto de cómo usar adecuadamente el condón, recalando que su uso ayuda a

24 Idem

prevenir el contagio de las ETS Esto incluye el hacer una demostración y de ser necesario pedirle al cliente que practique con un "dildo" ²⁵

De acuerdo a la Directiva 007 - 98 - PROCETSS, al finalizar la sesión con el consejero, el consultante debe retirarse del servicio con un mínimo de 3 condones y en el caso de tratarse de una persona que ejerce el comercio sexual, con 50 condones

Los pasos básicos de uso adecuado del condón, y que deben ser indicados por el prestador son 5

- Esperar que el pene esté erecto para ponerse el condón
- Hay que dejar la punta del condón libre mientras se desenrolla sobre el pene
- Hay que tener el condón puesto siempre antes de meter el pene
- Después de la eyaculación hay que sostener el condón en el momento de retirarse para evitar que el semen se salpique o chorree
- Amarrar el condón después de usado y después botarlo

De estas acciones y de acuerdo a la Observación de la consulta, los clientes reales y los clientes simulados, en ningún caso los prestadores las indicaron en un porcentaje mayor a 10, salvo en el caso de que el condón esté puesto antes de la penetración de acuerdo a los clientes simulados Esto se puede observar en la siguiente tabla.

25 Idem

TABLA Nº 23
DISTRIBUCION COMPARADA DE ACCIONES DE PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA RELACIONADAS AL
CONDON

Componente de 4Cs	El prestador recomendo sobre el uso de condon que	OBSERVACION		CLIENTE REAL		CLIENTE SIMULADO	
		FREC	%	FRE	%	FREC	%
CONDON	El pene este erecto para colocar condon	7	4 %	16	9 %	1	1 %
	La punta del condon este libre mientras se desenrolla sobre el pene	8	4 %	17	9 %	1	1 %
	El condon este puesto antes de la penetracion	8	4 %	17	9 %	8	11 %
	Se sostenga el condon al momento de retirarlo para evitar que chorree	7	4 %	14	8 %	1	1 %
	Amarrar el condon y botario	6	3 %	12	7 %	2	3 %
	Uso dildo para explicacion	8	4 %	10	5 %	1	1 %
	Solicita cliente coloque condon en dildo	5	3 %	7	4 %	--	

Respecto a la demostración del uso adecuado del condón y la invitación al cliente a practicar con el dildo - observar en el cuadro anterior - los porcentajes no son mayores de 5% En la entrevista al prestador, se indica que sólo un 47% de ellos dicen como usar adecuadamente el condón, un 35% usa el dildo para explicar su uso y un 23% hace que los clientes practiquen

El número de condones recibido por los clientes se especifica en la siguiente tabla

TABLA Nº 24
DISTRIBUCION PORCENTUAL COMPARADA DE ACCIONES DE PROVISION DE
INFORMACION/CONSEJERIA RELACIONADA AL NUMERO DE CONDONES PROPORCIONADOS

ACCION	OBSERVACION			CLIENTE REAL		CLIENTE SIMULADO	
	No recibio	161	85 %	157	84%	64	91 4%
3	4	2 %	6	3%	1	1 4%	
4	1	1 %	0	0%	0	0 0%	
5	2	1 %	4	2%	0	0 0%	
8	1	1 %	0	0%	1	1 4%	
10	10	5 %	9	4 8%	2	2 9%	
12	2	1 %	3	2%	0	0 0%	
18			1	0 5%	0	0 0%	
20	2	1 %	2	1%	1	1 4%	
25	3	2 %	1	0 5%	0	0 0%	
28	2	1 %	1	0 5%	0	0 0%	
30	2	1 %	4	2%	1	1 4%	

Aquí se presenta otra inconsistencia con lo declarado por los prestadores, que señalan que en un 32 6% que siempre proporcionan condones a los clientes, 32 6% alguna vez los proporcionó, 25 6% no proporciona pero sí indica donde conseguirlos y sólo un 7% nunca proporciona condones. Hay que tomar en cuenta que entre los perfiles de los clientes simulados se construyó el caso de sujetos con alta rotación de pareja sexuales (trabajadora sexual, hombre que tiene sexo con otro hombre), y sólo uno de ellos recibió 30 condones en la consulta, que era al anterior norma en el caso de este tipo de consultante.

La cantidad de condones que los prestadores informan proporcionar se muestra en la siguiente tabla

TABLA Nº 25
DISTRIBUCION DE ACCIONES DE PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA
RELACIONADA AL NUMERO DE CONDONES PROPORCIONADOS

ACCIÓN	# DE CONDONES	FRECUENCIA	%
cantidad de condones proporcionados	3	3	3 50%
	5	3	3 50%
	5 a 8	1	1 20%
	10	26	30 20%
	12	1	1 20%
	15	1	1 20%
	20	3	3 50%
	25	1	1 20%
	30	7	8 10%

Respecto a si los condones que se ofrecen son gratis, 64% declara que sí, 38 4% dice sí contar con condones en el consultorio Respecto a si existe disponibilidad de condones en algún servicio de establecimiento, respondieron que sí, 30 2% Es decir, en algunos casos, se contaba con condones en el establecimientos pero no se les entregó o informó donde conseguirlos a los clientes

Percepciones del cliente

En la encuesta a los clientes reales se preguntó si recomendarían el servicio a otras personas 80% de ellos respondió que sí Entre las razones más importantes se dijo que lo recomendaría porque

- **Le ofrecieron buena atención** esta buena atención, que es la principal razón, está definida por el trato que recibe el cliente por parte del prestador "Se mostró interesada, es buena profesional" dijo uno de ellos La cordialidad, la explicación con calma, el ser atentos y prestar atención a lo que dice el cliente son los criterios que engloban su comprensión de buena atención Esto hace que los clientes puedan establecer un lazo de confianza y credibilidad con el prestador

- **La eficacia del tratamiento y la calidad profesional de los prestadores** la calidad de los medicamentos, que surtan efecto, “los tratamientos son efectivos”, tiene tanta importancia como que la explicación por parte del prestador sea “clara y calmada” y demuestre conocer sobre la dolencia que aqueja al cliente. Tres de quienes señalaron esta razón, condicionaban su respuesta positiva a la eficacia posterior del tratamiento.
- **Conocimiento anterior del servicio o del profesional** es otra razón, el considerarse “paciente regular” de un determinado profesional que conoce el caso, esto hace al servicio confiable. En un caso se mencionó la importancia de que el prestador sea del mismo sexo como factor de confianza.
- **Otras razones** tienen que ver con el factor económico, es decir, la gratuidad de la atención, o el costo mínimo de la consulta. También con la accesibilidad en términos de cercanía del establecimiento y la rapidez en la atención. En un caso se mencionó que se recomendaría el servicio “para que la gente se cuide”.

Entrenamiento y Capacitación de los prestadores de salud

Para obtener información respecto de la capacitación con que cuenta los prestadores de salud, y las fuentes de la información que brindan respecto de las ETS y el VIH/SIDA, se desarrolló al interior de la encuesta para prestadores un acápite dedicado al tema.

De los 86 prestadores entrevistados, al ser preguntados sobre si siguen alguna norma

específica para el tratamiento de las ETS, vemos que 62 de ellos, es decir un 72.1% de ellos señala que sí. A estos prestadores que respondieron de forma afirmativa, se les preguntó cuáles eran estos protocolos, y que podemos apreciar en la tabla que sigue.

TABLA N° 26
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS PROTOCOLOS REFERIDOS POR LOS
PRESTADORES PARA EL MANEJO DE ETS

PROTOCOLOS PARA TRATAMIENTO DE ETS	%
Manual de procedimientos del PSBT	14 00%
Normas nacionales para el tratamiento de ETS	22 10%
Recomendaciones de la OMS	1 20%
Otros protocolos	25 60%

Los prestadores de salud parecen no tener un concepto claro sobre que son las normas nacionales para el tratamiento de ETS. Ya que la momento del trabajo de campo del presente estudio, aún no se habían publicado y enviado las directivas de manejo de casos, consejería, entre otros

En Otros Protocolos, mencionan seguir para el tratamiento de ETS 18 2% normas de manejo sindrómico, 40 9% los tratamientos de ETS del programa, 18 2% normas del Ministerio de Salud, y 9 1% para quienes dicen seguir normas de Planificación Familiar como para los que siguen normas de acuerdo a capacitaciones recibidas en el establecimiento

Respecto a los documentos que mencionan haber leído los prestadores, los porcentajes son menores del 50%. En el caso de las Normas Nacionales para Tratamiento de ETS, un 32 6% mencionó que sí, y sólo un 33 7% ha leído el Manual de Normas, Doctrinas y Procedimientos del PROCETSS. Ello posiblemente se debe a que las consultas se desarrollaron en servicios diferentes y no sólo en el de ETS. Veamos la siguiente tabla

TABLA Nº 27
DISTRIBUCION DE FUENTES REFERIDAS Y CAPACITACIONES RECIBIDAS SOBRE MANEJO DE CASOS DE
ETS Y CONSEJERIA

Accion			Frecuencia	%
Documento leído	Leyo manual procedimientos PSBT	No	47	54.7%
		Si	37	43.0%
	leyo manual doctrinas normas PROCETSS	No	55	64.0%
		Si	29	33.7%
	leyo normas nacionales para Tratamiento ETS	No	55	64.0%
		Si	28	32.6%
Capacitacion recibida	especifica en manejo ETS	No	41	47.7%
		Si	43	50.0%
	consejeria para VIH/SIDA	No	47	54.7%
		Si	36	41.9%

Como podemos apreciar, un 50% de los prestadores señala haber recibido capacitación en manejo de ETS y 41.9% en Consejería para VIH/SIDA. La interrogante sería ¿por qué si se ha recibido capacitación en consejería no se aplican los conceptos?

Expectativas de los prestadores de salud

En la última parte de la entrevista aplicada los prestadores se plantearon dos preguntas abiertas, orientadas a conocer los problemas que perciben y expectativas respecto del trabajo que desarrollan.

- **Sobre los problemas:** entre los más recurrentes están la falta de insumos en los laboratorios, medicamentos y una infraestructura inadecuada para el desarrollo de sus labores de atención. En el caso específico del hospital 2 de Mayo se menciona la necesidad de contar con más consejeros "los pacientes tienen que recibir charlas de consejería en grupo".

Otro rubro es el referido a los clientes. Por un lado, los problemas económicos que hacen que los clientes no puedan acceder a la consulta, ni comprar los medicamentos y/o culminar el tratamiento. Además, al no estar listos los

65

resultados de las pruebas en el mismo día, se incurre en un nuevo gasto de movilización al establecimiento de salud. Otro problema percibido se refiere a la dificultad para que la pareja acepte el tratamiento "esto hace que los pacientes regresen con la misma enfermedad porque la pareja no se trató". Las razones están por el lado de evidenciar posibles infidelidades, la falta de conocimiento de las ETS y que en el caso de los hombres, el que éstos son más reacios a recibir consejería y seguir tratamientos.

Otro problema que perciben los prestadores respecto a los clientes y que puede extenderse a los contactos es el de la vergüenza de ser reconocidos en el establecimiento de salud al consultar por una ETS, lo que hace que en el mejor de los casos recurran a un establecimiento de salud más alejado de su vivienda ocasionando gastos extras de movilidad y tiempo perdido. Esto último hace que un grupo de estos pacientes, llegue al establecimiento después de haber sido "manejados por los farmacéuticos o médicos particulares". Por último y respecto a las pacientes mujeres, señalan que muchas de ellas no tienen un conocimiento adecuado respecto a la diferencia entre el flujo normal y el flujo vaginal (patológico).

- **Sobre las expectativas:** Son dos principales. La primera referida a contar con una infraestructura que les permita desarrollar su trabajo en un ambiente adecuado a la atención y el desarrollo de la consejería. Y la segunda respecto a la necesidad urgente de capacitación y actualización constante del prestador (incluyendo a los de planta y los contratados, médicos asistentes y serumistas, etc), tanto en manejo sintomático, como en consejería. Esto último unido a la necesidad de una unificación de criterios en cuanto al tratamiento de los casos de ETS que sea manejado por los diferentes servicios que manejan a los pacientes y que sea utilizado por todos los prestadores de salud que tienen contacto con ellos.

Stock de condones y Laboratorio

En el almacén

En 86 5% de los almacenes visitados no se encontró condones en stock. Lo cual nos hace deducir que estos se encontraban distribuidos en la farmacia o servicios pertinentes. Respecto a la última recepción de condones por los almacenes de los establecimientos de salud, el 85% no tenía información registrada. Sólo en un caso (un almacén) se contaba con información de una próxima remesa de condones. Es por esto mismo que no se cuenta en un 98 6% de los casos con información respecto a fecha de la última vez que se agotó el stock de condones en el almacén.

Respecto a la fecha de fabricación de los condones que se encontraban en el almacén, no se tenía información en 86 5% de los casos. En cuanto al estado de las envolturas y conservación de los condones ubicados en el almacén de los establecimientos de salud, sólo en 14 9% (11 casos) se pudo observar que se encontraban en buen estado.

En las farmacias

En 14 9% de las farmacias de los establecimientos de salud visitados no se encontraron condones en stock. Alrededor del 50% de las farmacias contaban por lo menos con 500 condones en dicho stock. Así mismo, cerca del 50% de las farmacias tuvo como última fecha de recepción de condones en farmacia entre enero de 1997 y enero de 1998. Sólo en dos casos se obtuvo información respecto de la próxima remesa de condones en farmacia. En 86% de los casos no se contó con información en las farmacias visitadas respecto de la última fecha en que se agotaron los condones en farmacia.

Respecto de la fecha de fabricación de los condones en farmacia, estas varían de diciembre de 1994 a agosto de 1997. En 18 9% de los casos no se cuenta con información. En el 85% de las farmacias visitadas se encontró que los condones estaban en buen estado.

Insumos en laboratorios

En el caso de los laboratorios de los establecimientos de salud se realizó una verificación visual, al igual que en el caso de los almacenes y farmacias. Allí se verificó que en 36 5% de los laboratorios no se contaba con stock disponible de tarjetas de RPR.

Respecto a otros insumos

- En 64 9% de los casos se contaba con todos los reactivos necesarios para hacer el análisis de Coloración de GRAM
- En 18 9% de los casos se contaba con el Cultivo Thayer Martin
- En 78 4% de los casos se contaba con Láminas
- En 77% de los casos se contaba con Laminillas
- En 48 6% de los casos se contaba con KOH al 10%
- En 33 8% de los casos se contaba con Cintas de pH

Estos resultados nos hablan de un abastecimiento regular y adecuado de insumos para el desarrollo de las pruebas de laboratorio pertinentes para una ETS

Conclusiones y recomendaciones

Indicador de prevención # 6

Para la estimación del IP6 se consideró varias alternativas. Inicialmente se consideró en el numerador solamente aquellas atenciones en las que se haya desarrollado la totalidad de un número de acciones preestablecido. Sin embargo se encontró que este criterio es muy estricto para nuestra realidad, y será poco sensible a las modificaciones que puedan producirse como consecuencia de intervenciones. Por esta razón se decidió usar criterios menos estrictos. Se determinó sucesivamente el número de atenciones en las que se desarrollaron por lo menos el 75, 50 y 25% de las actividades predeterminadas, y se calculó para cada uno de estos umbrales, la proporción correspondiente al IP6. Como el número de acciones consideradas para los diferentes sexos de clientes no fue el mismo, se calculó por separado indicadores para varones y para mujeres.

Para observaciones de consultas, se seleccionaron 29 acciones para varones y 32 para mujeres, mientras que en el caso de clientes simulados, se seleccionaron 27 acciones para varones y 30 para mujeres. Estas acciones incluyen casi la totalidad de acciones registradas en las fichas correspondientes en las secciones de anamnesis, examen físico, diagnóstico y tratamiento.

Umbrales para el manejo apropiado

TABLA Nº 21
UMBRAL PARA EL MANEJO APROPIADO DE CASOS DE ETS

UMBRAL	OBSERVACIÓN		CLIENTE SIMULADO	
	VARÓN	MUJER	VARÓN	MUJER
100%	29	32	27	30
75%	22	24	20	23
50%	15	16	14	15
25%	7	8	7	8

IP6 de acuerdo a tipo de atención, sexo y umbral

TABLA Nº 28
INDICADOR DE PREVENCIÓN # 6 DE ACUERDO AL TIPO DE ATENCIÓN, SEXO Y UMBRAL

UMBRAL	OBSERVACIÓN		CLIENTE SIMULADO	
	VARÓN	MUJER	VARÓN	MUJER
100%	0%	0%	0%	0%
75%	0%	0%	0%	0%
50%	0%	12%	0%	0%
25%	67%	71%	47%	22%

Una indicador de calidad de atención más sensible a cambios podría ser el número promedio de acciones desarrolladas. En este estudio, este promedio en ningún caso alcanzó siquiera el 25% de las acciones determinadas.

Numero promedio de acciones desarrolladas en las consultas

TABLA Nº 29
NUMERO PROMEDIO DE ACCIONES DE EVALUACION EN LAS CONSULTAS DE ETS OBSERVADAS

UMBRAL	OBSERVACIÓN		CLIENTE SIMULADO	
	VARÓN	MUJER	VARÓN	MUJER
Promedio	8 67	9 98	6 18	4 89

Indicador de prevención # 7

La determinación de la proporción de los pacientes que acuden para diagnóstico y tratamiento de ETS y que reciben servicios relacionados a prevención se hará de acuerdo al indicador de prevención 7 del Programa Global del SIDA / Organización mundial de la Salud.

Para poder calcular este indicador se planteó tres universos desde donde evaluar la observación de la consulta (190 observaciones realizadas), clientes reales en consulta (184 clientes reales), y clientes simulados en consulta (70 clientes simulados) Para catalogar como adecuada a la provisión de información en una atención determinada se consideraron cuatro niveles alternativos de calidad de consejería El nivel más alto de calidad requiere el cumplimiento del 100% de las acciones evaluadas Al encontrarse pocas o ninguna atención que cumplan este requisito, y en un esfuerzo por mejorar la sensibilidad del indicador a cambios futuros, se consideraron umbrales menos exigentes de calidad en consejería requiriendo en cumplimiento de tan solo 75, 50 o 25 por ciento de las acciones respectivamente La siguiente tabla nos resume los resultados

TABLA N° 30
INDICADOR DE PREVENCION # 7 DE ACUERDO AL TIPO DE OBSERVACION Y UMBRAL

Indicador	Umbrales	Observacion de consulta	Cliente real	Cliente simulado
Numero de acciones a realizar de acuerdo a umbral	100%	23	24	23
	75%	17	18	17
	50%	12	12	12
	25%	6	6	6
Proporcion atenciones que igualan o superan el umbral (IP 7)	100%	2%	1%	0%
	75%	2%	5%	1%
	50%	8%	16%	10%
	25%	26%	44%	30%

Finalmente, el promedio de acciones de provisión de información y consejería varía de acuerdo a la fuente de información que consideremos Para la Observación de la

consulta el promedio de acciones que se cumplieron en las consultas fue de 4 Desde la percepción de los clientes reales fue de 6, mientras que para los clientes simulados fue también de 4 Ello evidencia una mirada más crítica y objetiva por parte de los observadores y los clientes simulados, y por otro lado una menor exigencia de calidad por los clientes reales

En el componente de interacción prestador cliente las acciones reportadas por los diferentes observadores indican que estas son bastante adecuadas para establecer empatía, no obstante, hay que incluir en las propuestas de capacitación un componente sobre el uso adecuado del material audiovisual de apoyo a la consulta

El material de IEC es escaso, por lo que sería recomendable asegurar la provisión de dichos materiales en los servicios que atienden casos de ETS

El componente de Consejería en las 4Cs debe ser reforzado y posiblemente mejorar el perfil de selección para la capacitación teniendo en cuenta los servicios y la profesión del prestador que atienda al cliente Sin embargo los resultados de la información brindada por tres fuentes cruzadas (observación de la consulta, cliente real y cliente simulado) son alarmantes En todos los casos de las variables referidas a Consejería, más del 60% de las respuestas – como constante – hablan de la no referencia a los clientes de la información adecuada

Ya que casi siempre se selecciona a los psicólogos u obstetrices para la capacitación en consejería Habría que considerar mayor número de profesionales varones a fin de que se atienda también la demanda por parte de los clientes de dicho sexo

Reforzar en los prestadores de salud que brindan consejería y atención de ETS a los clientes de los establecimientos, la **información sobre las principales estrategias educativas del programa** mutua fidelidad en la pareja, uso adecuado de condón y abstinencia o retraso del inicio sexual Este reforzo y capacitación debe incluir no sólo a los prestadores de los servicios de PROCETSS, sino a los de Ginecología, Obstetricia, Urología y Medicina General por ser quienes en la actualidad atienden a gran parte de los clientes con ETS, al ser derivados a dichos servicios por el triaje

Aconsejar sobre el **uso del condón** es el tema más recurrente en el componente Consejería, sin embargo ello no es apoyado por una demostración del uso adecuado del mismo, lo cual nos lleva finalmente a una ineficacia de esta información, ya que los clientes seguirán repitiendo prácticas equivocadas respecto al uso del preservativo

A pesar de todo lo mencionado, cabe apuntar que 80% de todos los clientes reales encuestados al ser preguntados si recomendarían el servicio a otra persona, dijeron que sí. Ello nos hace pensar

Por un lado en una visión meramente curativa de la atención que debe brindarse en el servicio, sin darle importancia a la información de tipo preventiva. No habría un reconocimiento de la importancia de la información que se les brinda en la consejería, tal vez incluso considerando que puede ser accesorio

Y por otro, de una falta de empoderamiento y desconocimiento de lo que una atención de calidad implica para el cliente, por parte de ellos mismos. O en todo caso una inconsistencia al momento de las respuestas y una percepción de posible sanción de parte del establecimiento si no se contesta de forma favorable al establecimiento en esta pregunta de carácter general

Si bien el componente del **Cumplimiento de tratamiento** es el que presenta cifras más alentadoras respecto de la cantidad y calidad de información que se les está brindando a los clientes, los prestadores parecen no percibir la información sobre el tratamiento como parte de la provisión de información y consejería

Tanto la observación de la consulta como los clientes reales y simulados, arrojaron cifras positivas en cuanto al **cumplimiento de tratamiento como de las indicaciones para medicación**. Sin embargo es aquí donde los prestadores desde su óptica no ven la necesidad de señalar esta información como correspondiente a la de consejero, remarcando el conocimiento disparado o desconocimiento de la estrategia de 4Cs

Necesidad urgente de **dar a conocer las directivas** de manejo de casos y consejería a todos los servicios que atienden casos de ETS y VIH. En el caso de los PROCETSS locales apurar la rápida implementación del sistema así como un posterior seguimiento de las acciones de implementación y funcionamiento por parte del nivel central.

Dotar a los prestadores de salud de las herramientas necesarias (caso de dildos, por ejemplo) para el adecuado desarrollo de su labor de provisión de información. Esta falta de equipamiento sería una de las causas para no desarrollar las acciones que competen al componente de uso de Condón en la provisión de información y consejería. Por otro lado, es importante conocer las percepciones y prejuicios de los propios prestadores de salud respecto de su uso.

Anamnesis El personal de salud que atiende los casos de ETS manifiesta un limitado entrenamiento en el abordaje de este tipo de pacientes.

Examen físico Contrariamente a lo que se esperaba, se realiza examen ginecológico en la mayoría de las pacientes, sin embargo, se colectan muestras para análisis con relativa poca frecuencia.

El examen físico en varones, cuando se realiza, es deficiente.

Diagnóstico A pesar de que se realizan exámenes auxiliares con poca frecuencia, la frecuencia de diagnósticos etiológicos es relativamente alta.

Tratamiento En la mayor parte de los casos registrados, el tratamiento prescrito es inapropiado. Esta deficiencia es particularmente importante para los síndromes específicos de varones.

Anexos

- 1 Ficha de establecimientos de salud
- 2 Formulario de Observacion de la consulta
- 3 Entrevista al prestador
- 4 Entrevista de salida al cliente real
- 5 Entrevista de salida al cliente simulado
- 6 Ficha de supervision de stock (condones y medicamentos) y laboratorio / reactivos
- 7 Libro de codigos de formulario de observacion de la consulta
- 8 Libro de codigos de entrevista al prestador
- 9 Libro de codigos de entrevista de salida al cliente real
- 10 Libro de codigos de entrevista de salida al cliente simulado
- 11 Libro de codigos de ficha de supervision de stock (condones y medicamentos) y laboratorio / reactivos
- 12 Perfil de cliente simulado Caso 1 - Varon heterosexual con descarga uretral
- 13 Perfil de cliente simulado Caso 2 - Mujer con flujo vaginal
- 14 Perfil de cliente simulado Caso 3 Varon homosexual
- 15 Perfil de cliente simulado Caso 4 Trabajadora sexual

FICHA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO				NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
FECHA				DIRECCIÓN			
SUB REGIÓN DE SALUD							
Lima Norte		Arequipa					
Lima Ciudad		Tacna					
Lima Sur							
Lima Este							
Callao							
TIPO DE ESTABLECIMIENTO				TELÉFONOS		1)	
Hospital				2)		3)	
Centro de salud				FAX			
DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO							
OTRAS PERSONAS CONTACTADAS Y CARGO							
PERSONA QUE REALIZÓ LA ENTREVISTA							

1	¿Cuántos casos de ETS se han atendido en promedio en este establecimiento el último mes?																						
2	¿Cuántos casos de ETS se han atendido en promedio en este establecimiento la última semana?																						
3	¿En que servicios se suelen atender o diagnosticar a los varones que llegan al establecimiento con un problema de ETS?																						
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Servicio</u></th> <th colspan="2"><u>Horario</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Urología</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>b) Medicina general</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>c) Servicio de ETS</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>d) Otro servicio (<i>Especificar</i>)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Servicio</u>	<u>Horario</u>		a) Urología	M	T	b) Medicina general	M	T	c) Servicio de ETS	M	T	d) Otro servicio (<i>Especificar</i>)									
<u>Servicio</u>	<u>Horario</u>																						
a) Urología	M	T																					
b) Medicina general	M	T																					
c) Servicio de ETS	M	T																					
d) Otro servicio (<i>Especificar</i>)																							
4	¿En que servicios se suelen atender o diagnosticar a las mujeres que llegan al establecimiento con un problema de ETS?																						
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Servicio</u></th> <th colspan="2"><u>Horario</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Urología</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>b) Medicina general</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>c) Ginecología</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>d) Servicio de ETS</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>e) Obstetricia</td> <td>M</td> <td>T</td> </tr> <tr> <td>f) Otro servicio (<i>Especificar</i>)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Servicio</u>	<u>Horario</u>		a) Urología	M	T	b) Medicina general	M	T	c) Ginecología	M	T	d) Servicio de ETS	M	T	e) Obstetricia	M	T	f) Otro servicio (<i>Especificar</i>)			
<u>Servicio</u>	<u>Horario</u>																						
a) Urología	M	T																					
b) Medicina general	M	T																					
c) Ginecología	M	T																					
d) Servicio de ETS	M	T																					
e) Obstetricia	M	T																					
f) Otro servicio (<i>Especificar</i>)																							

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERÚ
(Formulario 1)

FICHA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

5	¿Qué servicios refieren a servicios de ETS?		
6	¿Cuántos prestadores atienden casos de ETS en consultorios externos al día?		
	a) ¿Cuántos de estos prestadores son médicos?		
	b) ¿Cuántos de estos prestadores son enfermeras?		
	c) ¿Cuántos de estos prestadores son obstetrices?		
7	¿Hay algunos días de la semana en los que se atienden mas casos de ETS?	Si	No
	a) Si es así ¿qué días son estos?	L	M
	b) ¿En qué horarios?	M	T
	c) ¿Por que razón?		
8	¿Aceptaría usted que hicieramos observaciones de las consultas en este establecimiento?	Si	No
9	¿Aceptaría usted que hicieramos entrevistas a los prestadores que atienden casos de ETS en este establecimiento?	Si	No
10	¿Aceptaría usted que hicieramos entrevistas a los pacientes a la salida de la consulta en este establecimiento?	Si	No
11	¿Aceptaría usted que hicieramos entrevistas a los encargados de almacen en este establecimiento para averiguar el stock de condones?	Si	No
12	¿Aceptaría usted que hicieramos entrevistas a los encargados de farmacia en este establecimiento para averiguar el stock de medicamentos?	Si	No
13	¿Existe laboratorio en este establecimiento?	Si	No
14	¿Aceptaría usted que hicieramos entrevistas a los encargados de laboratorio en este establecimiento para averiguar las posibilidades de hacer análisis y la disponibilidad de reactivos?	Si	No
			NA

Para ser llenado por el equipo del Proyecto

RESUMEN	
REGIÓN	
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
NÚMERO DE PRESTADORES A SER OBSERVADOS	
NÚMERO MÁXIMO DE CONSULTAS A OBSERVAR*	
LABORATORIO	Si No
SELECCIONADO	Si No

*Numero promedio de pacientes de ETS por prestador (p e numero total de pacientes de ETS por prestador en la ultima semana dividido por 5)

AUTENTICACION

Firma y sello del Director/Jefe del establecimiento de salud

Consignar comentarios al reverso de esta hoja

11

FORMULARIO DE OBSERVACION DE LA CONSULTA

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO				
Sub Región	Tipo establ	Código esta	Prestador	# de observ

DATOS DE CONTROL				
D1. SUB-REGIÓN DE SALUD		D2 TIPO DE ESTABLECIMIENTO		
D3 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD				
D4 CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO		D5 FECHA DE OBSERVACIÓN		
D6. HORA DE INICIO		D7 HORA DE FINALIZACIÓN		
D7 DURACIÓN DE LA CONSULTA		Min	D8 CÓDIGO DEL OBSERVADOR	
D9. NOMBRE DEL PRESTADOR				

DATOS DEL SERVICIO/PRESTADOR							
D10 SERVICIO		D11 PRESTADOR QUE SE OBSERVA		D12 ESTATUS DEL PRESTADOR	D13 SEXO DEL PRESTADOR		
Servicio de ETS	1	Médico	1	Asistente	1	Masculino	1
Otro servicio (especificar)	2	Enfermera	2	Serumista	2	Femenino	2
		Obstetriz	3	Interno	3		

DATOS DEL CLIENTE					
D14 AÑOS CUMPLIDOS		D15 SEXO		D16 ESTADO CIVIL	
		Masculino	1	Unido	1
		Femenino	2	Otro	2
				No sabe	3
D17 PRESENCIA DE SINDROME DE ETS					
<i>Tratar de identificar alguno de los signos correspondientes a los siguientes sindromes a partir de lo manifestado por el cliente en su entrevista con el prestador. Si el cliente no tiene ninguno de ellos no incluir esta consulta en la observacion y esperar por el siguiente cliente</i>					
Descarga uretral en varón		1	Flujo vaginal		3
Ulcera genital		2	Dolor abdominal bajo y flujo vaginal		4

I INTERACCION PRESTADOR CLIENTE /ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
1 1	El prestador saluda al cliente respetuosamente		
1 2	El prestador asegura privacidad en el area de consulta		
1 3	El prestador pregunta por el motivo de la visita		
1 4	El prestador muestra agrado por que el cliente fue a la consulta		
1 5	El prestador concentra su atencion en el cliente sin interrupciones		
1 6	Hay interrupciones/distracciones en el area de consulta		
1 7	El prestador muestra respeto y valora al cliente		

78

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 2)

I INTERACCIÓN PRESTADOR CLIENTE /ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
1 8	El prestador critica, desautoriza y regaña al cliente		
1 9	El prestador pregunta al cliente como le afecta (emocionalmente) su problema		
1 10	El prestador hace principalmente preguntas abiertas		
1 11	El prestador usa lenguaje fácil de entender		
1 12	El prestador presenta informacion demasiado rapida como para que el cliente pueda entender		
1 13	El prestador usa comunicacion no verbal amable (apariencia, postura, gestos, tono, expresión facial)		
1 14	Existe atmosfera amigable		
1 15	No hay dominio de ninguna de las partes		
1 16	Cliente y prestador se sienten comodis en confianza sin tension		
1 17	Existe interes/compromiso por parte del prestador en resolver el problema del cliente		
1 18	Se mantiene el contacto visual		
1 19	El prestador usa material de IEC (folletos, rotafolio, afiches)		
1 20	El prestador entrega material de IEC		
1 21	Explica el material de IEC antes de entregarlo		
1 22	El prestador valora/alienta los puntos de vista del cliente/participacion activa del cliente		
1 23	El prestador hace sentir tranquilo al cliente		
1 24	El prestador da suficiente tiempo al cliente para describir su situación personal		

II HISTORIA CLINICA			
A ANAMNESIS			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
2 1	El prestador pregunta por la duracion de los sintomas		
2 2	El prestador pregunta si ha recibido algun tratamiento para los sintomas		
2 3	El prestador pregunta si usa condones durante sus relaciones sexuales		
2 4	El prestador pregunta sobre la historia de sus recientes contactos sexuales		
2 5	El prestador pregunta si ha tenido contactos sexuales con grupos de riesgo (<i>trabajadoras sexuales, otros hombres -en el caso de hombres- militares choferes -para el caso de mujeres-</i>)		
2 6	El prestador pregunta por el numero de parejas sexuales		
2 7	El prestador pregunta por sus recientes parejas sexuales		
2 8	Otras referencias sobre actividad sexual (<i>especificar</i>)	CODIGOS	
2 9	El prestador reconoce los sintomas como una ETS	Si	No
B EXAMEN FISICO			
2 10	Se toma la temperatura del paciente	Si	No
El prestador examina			
2 11	Piel (incluso palmas y plantas)	Si	No
2 12	Sistema linfatico		
2 13	Boca		
2 14	Genitales (<i>Si la respuesta es NO las preguntas siguientes se marcaran como N A pasar a la pregunta 3 1</i>)		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 2)

II. HISTORIA CLINICA				
B EXAMEN FISICO				
2 15	Región inguinal	Si	No	N A
2 16	Vello pubiano			
2 17	¿Se usa guantes para el examen?			
2 18	El prestador se cambió los guantes para examinar al paciente			
2 19	Se explican los procedimientos al paciente mientras se practican			
PARA EL CASO DE VARONES				
2 20	Pene	Si	No	N A
2 21	Para varones no circuncidados ¿se estira el prepucio?			
2 22	Se realiza expresión del pene buscando secreción			
2 23	Escroto			
2 24	Region perianal			
2 25	Se toma muestra de secreción uretral			
2 26	Se toma muestra de la secrecion anal			
PARA EL CASO DE MUJERES				
2 27	Abdomen	Si	No	N A
2 28	¿Se separan los labios y se observa?			
2 29	¿Se usa especulo en la observacion?			
2 30	Si se usa especulo ¿se usa una adecuada fuente de iluminación?			
2 31	¿Se hace examen bimanual?			
2 32	Se toma muestra de vagina			
2 33	Se toma muestra de cérvix			
2 34	Se toma muestra para Papanicolaou			
2 35	Se toma muestra de secrecion anal			

III LABORATORIO				
VARIABLE	ACCION	SI	NO	
3 1	¿Se obtuvo muestra para coloracion de GRAM?			
3 2	¿Se obtuvo muestra de sangre?			
3 3	¿Solicitó el prestador otros exámenes o pruebas de laboratorio?			
3 4	Si fue así ¿cuales fueron estas pruebas?	CÓDIGOS		
3 5	¿Le indico el prestador al cliente que los resultados estarian para ese mismo dia?	SI	NO	N A

IV DIAGNÓSTICO				
VARIABLE	ACCION	CODIGO		
4 1	Preguntar al prestador cual es su diagnostico y anotarlo			
4 2	Se le explico al paciente el diagnostico	Si	No	

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 2)

V TRATAMIENTO	
Medicamento 3	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
CODIGO*	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duracion del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>

V TRATAMIENTO	
Medicamento 4	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
CODIGO*	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duracion del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>

- * Tratamiento sintomático efectivo 1
- Tratamiento etiológico efectivo 2
- Tratamiento infeccioso 3

82

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 2)

V TRATAMIENTO			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
5 1	¿Estuvo alguno de los analisis listo antes del presente diagnóstico?		
5 2	Si fuera asi, ¿cuales?	CODIGOS	
5 3	El tratamiento definitivo dependera de los resultados del análisis de laboratorio	SI	No
¿El prestador le indica donde obtendra el cliente la medicacion prescrita?			
5 4	De forma gratuita en la consulta ese mismo	SI	No
5 5	Comprandola en la consulta ese mismo dia		
5 6	En la farmacia del establecimiento		
5 7	En una farmacia particular		
5 8	En otro lugar		
	(Especificar)	CODIGO	
5 9	¿Existe alguna demora (más de cuatro horas) entre la consulta y la prescripcion del tratamiento?	SI	No
Si es asi ¿de cuánto tiempo es la demora?			
5 10	Más de cuatro horas pero el mismo dia	SI	No
5 11	Al dia siguiente		
5 12	Mas de un dia		

VI PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
6 1	El prestador explico la medicacion su frecuencia y duracion		
6 2	El prestador le indico la importancia de culminar el tratamiento		
6 3	El prestador mencionó el riesgo de la infeccion por VIH/SIDA		
6 4	El prestador menciona el riesgo que implican las ETS en la infeccion por VIH/SIDA		
6 5	El prestador aconsejo la abstinencia hasta terminar el tratamiento		
6 6	El prestador aconsejo no tener relaciones sexuales con su pareja hasta que ésta sea tratada		
6 7	El prestador aconsejó las relaciones mutuamente fieles		
6 8	El prestador aconsejo la importancia de evitar relaciones con grupos de alto riesgo y/o la reduccion del numero de parejas sexuales		
6 9	El prestador aconsejo la importancia de la reduccion del numero de parejas sexuales		
6 10	El prestador aconsejo el uso de condones		
6 11	El prestador le dijo al paciente de la efectividad del condon para la prevencion de las ETSS		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 2)

VI PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
6 12	El prestador le dijo al paciente de la efectividad del condon para la prevencion del VIH/SIDA		
6 13	<i>(Sobre las indicaciones del uso del condon)</i> El prestador indicó que hay que esperar que el pene esté erecto para colocar/se el condon		
6 14	El prestador indico que hay que dejar la punta del condon libre mientras se desenrolla sobre el pene		
6 15	El prestador indico que hay que tener el condon puesto siempre antes de la penetracion		
6 16	El prestador indico que después de la eyaculación hay que sostener el condon en el momento de retirarse para evitar que el semen se salpique/chorree		
6 17	El prestador indico que hay que amarrar el condon después de usado y botarlo		
6 18	El prestador usó un modelo (dildo, etc) para hacer la explicacion		
6 19	El prestador solicitó al cliente que colocara el condon en el modelo	SI	NO NA
6 20	El prestador indico al cliente que envie a su pareja/s para tratamiento	Si	No
6 21	El prestador indico/ofrecio medicacion para la pareja		
6 22	El prestador explicó la importancia del tratamiento de la pareja		
6 23	¿Dónde recibira el paciente condones en esta visita? 1 En la consulta 2 En la farmacia del establecimiento 3 En otro lugar <i>(Especificar)</i> 4 No se proporcionó condones en esta consulta 5 El prestador ofreció pero el cliente los rechazo	CODIGO	
6 24	¿Cuántos condones se prescribieron o proporcionaron?	Si	No

VII SINDROME DEL CLIENTE			
VARIABLE	SINDROME	SI	NO
7 1	Varon con descarga uretral		
7 2	Varon con ulcera genital		
7 3	Varon con descarga uretral y ulcera genital		
7 4	Mujer con flujo vaginal		
7 5	Mujer con ulcera genital		
7 6	Mujer con flujo vaginal y ulcera genital		

No olvidar de registrar las variables correspondientes a las sección IV DIAGNOSTICO y V TRATAMIENTO si no se hicieron anteriormente

84

ENTREVISTA AL PRESTADOR

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO			
Sub Región	Tipo esta	Código esta	Prestador

DATOS DE CONTROL			
D1 SUB-REGIÓN DE SALUD		D2 TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
D3 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD			
D4 CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO		D5 FECHA DE LA ENTREVISTA	
D6 CÓDIGO DEL ENTREVISTADOR			
D7 NOMBRE DEL PRESTADOR			

DATOS DEL PRESTADOR			
D8 PRESTADOR ENTREVISTADO		D9 CONDICIÓN LABORAL	D10 SEXO DEL PRESTADOR
Médico	1	Asistente	1
Enfermera	2	Serumista	2
Obstetriz	3	Interno	3
D11 TIEMPO QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO			

LEER EL SIGUIENTE PARRAFO ANTES DE EMPEZAR LA ENTREVISTA

Las preguntas que le voy a hacer harán referencia a los procedimientos que sigue en una consulta normal a un paciente con síntomas de ETS. Conforme formule las preguntas piense en todos aquellos pasos que usted sigue cuando el cliente le menciona sus molestias de ETS. En primer lugar le solicitaré me diga todas las preguntas que le haría al paciente, luego como examinaría usted a ese paciente, como haría el diagnóstico, le daría el tratamiento y finalmente cómo aconsejaría al paciente.

I HISTORIA CLINICA			
VARIABLE	ACCION		
1 1	¿Cuándo sospecha que un paciente tiene una ETS? <i>NOTA No leer las alternativas, sólo marcar las que se mencionan</i>		
Descarga uretral en varon	1	Flujo vaginal	3
Úlcera genital	2	Dolor abdominal bajo y flujo vaginal	4
1 2	¿Cuántos pacientes con ETS ha atendido usted aquí la semana pasada?		
1 2	¿Cuántos hombres?		
1 3	¿Cuántas mujeres?		
A ANAMNESIS			
Cuando un cliente viene a su consulta por problemas de una ETS ¿que preguntas le hace? <i>NOTA No leer las preguntas solo marcar aquello que menciona el prestador</i>			
1 4	Sobre los síntomas	SI	PSI NO
1 5	Sobre la duración de los síntomas		

96

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

I HISTORIA CLINICA				
A ANAMNESIS				
1 6	Si ha recibido un tratamiento anterior para dichos sintomas antes de venir a la consulta			
1 7	Acerca de si ha usado condón durante sus relaciones sexuales			
1 8	Si ha tenido relaciones sexuales con personas de alto riesgo (trabajadoras sexuales, homosexuales, militares)			
1 9	Sobre el numero de sus parejas sexuales			
1 10	Sobre sus nuevas y recientes parejas sexuales			
1 11	¿Hace algunas otras preguntas sobre su vida sexual? (explicar)			

I HISTORIA CLINICA				
B EXAMEN FISICO				
2 1	¿Le hace examen fisico a sus pacientes?		SI	NO
2 2	¿Le hace examen fisico a sus clientes varones? (*el prestador no ve pacientes varones pasar a la pgta 2 5)	SI	NO	N A
Si fuera asi, por favor describa cada uno de los pasos que sigue para examinar a sus clientes varones NOTA NO LEER LAS PREGUNTAS SOLO MARCAR AQUELLO QUE MENCIONA EL PRESTADOR				
2 3	Le pide al cliente que se desvista de tal manera que sus genitales estén totalmente expuestos	SI	PSI	NO N A
2 4	Examina al cliente para verificar descarga uretral			
2 5	Examina al cliente para verificar si tiene lesiones remangando el prepucio			
2 6	Preguntar ¿Le hace examen fisico a sus clientes mujeres? (*el prestador no ve pacientes mujeres pasar a la pgta 2 12)	SI	NO	N A *
Si fuera asi, por favor describa cada uno de los pasos que sigue para examinar a sus clientes mujeres NOTA NO LEER LAS PREGUNTAS SOLO MARCAR AQUELLO QUE MENCIONA EL PRESTADOR				
2 7	Le pide al cliente que se desvista de tal manera que sus genitales estén totalmente expuestos	SI	PSI	NO N A
2 8	Le pide a la cliente que se recueste en la camilla			
2 9	Le examina la vulva y los labios para verificar si tiene lesiones			
2 10	Verifica si hay descenso vaginal			
2 11	Le hace un examen utilizando el espejulo			
2 12	Hace examen bimanual			
2 13	Toma muestras para análisis		SI	NO
¿Qué muestras tomara? <i>Elaborar la pregunta solo si menciona que toma muestras para analisis</i>				
				CODIGO
2 14	¿Cuenta con una camilla para examinar? 1 Si, en el consultorio 2 Si, en otro ambiente 3 Algunas veces, pero no esta disponible el dia de hoy 4 No hay camilla en este establecimiento			CODIGO

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

I-HISTORIA CLINICA					
B EXAMEN FISICO					
2 15	¿Cuenta con espejulo para examinar? 1 Si, en el consultorio 2 Si, en otro ambiente 3 Algunas veces, pero no está disponible el dia de hoy 4 No hay espejulo en este establecimiento	CODIGO			
2 16	¿Cuenta con una linterna para examinar? 1 Si, en el consultorio 2 Si, pero no funciona 3 Algunas veces, pero no esta disponible el dia de hoy 4 No hay linterna en este establecimiento	CODIGO			
2 17	¿Cuenta con guantes para examinar? 1 Si, en el consultorio 2 Si, en otro ambiente 3 Algunas veces, pero no esta disponible el día de hoy 4 No hay guantes en este establecimiento	CODIGO			
2 18	¿Cuentan con un microscopio en este establecimiento? 1 Si 2 Si, pero no funciona 3 No (Si NO el resto de las preguntas es N A)	CODIGO			
2 19	Si fuera asi (1 o 2) ¿cuales de los siguientes analisis se pueden realizar? (cuando el microscopio está en funcionamiento)	SI	NO	NA	
2 20	Microscopía para tricomonas y cándida				
2 21	Si fuera asi cuando están disponibles los resultados 1 El mismo dia 2 Al dia siguiente 3 En mayor tiempo 4 N A	CODIGO			
2 22	Coloración de GRAM	SI	NO	NA	
2 23	Si fuera asi, cuando están disponibles los resultados 1 El mismo dia 2 Al dia siguiente 3 En mayor tiempo 4 N A	CODIGO			
2 24	VDRL	SI	NO	NA	
2 25	Si fuera asi, cuando estan disponibles los resultados 1 El mismo dia 2 Al dia siguiente 3 En mayor tiempo 4 N A	CODIGO			
2 26	Microscopia de campo oscuro *No sabe	SI	NO	NS*	NA
2 27	Si fuera asi, cuando estan disponibles los resultados 1 El mismo dia 2 Al dia siguiente 3 En mayor tiempo 4 N A	CODIGO			
2 28	¿Cuentan con un laboratorista o técnico de laboratorio en este establecimiento?	SI	NO		
2 29	¿Envia usted a sus pacientes (o sus muestras) a otro establecimiento o laboratorio para hacer los analisis?	SI	NO		

I. HISTORIA CLINICA		
B EXAMEN FISICO		
2 30	Si fuera así, ¿cuáles son los analisis que usted más solicita? (<i>liste un maximo de tres</i>) 1 _____ 2 _____ 3 _____	CODIGO
2 31	¿Cuántas veces ha solicitado analisis fuera del establecimiento en el ultimo mes?	
2 32	Cuando usted trata una ETS ¿hace usted un diagnostico especifico (<i>como por ejemplo sifilis chancro</i>) O Trata mas de un posible diagnostico en base a los sintomas del paciente (<i>por ejemplo trata sifilis y chancro para un paciente con ulceras genitales</i>) 1 Diagnostico especifico 2 Diagnostico sindromico (basado en los sintomas) 3 Ambos	CODIGO

III TRATAMIENTO

A continuacion le solicitaré que me mencione el primer tratamiento que indicaría para diferentes ETS En todas sus respuestas, asuma que la eleccion que haga del medicamento está disponible en la farmacia

Cuando usted tiene un diagnóstico específico y asumiendo que los medicamentos están disponibles ¿Cual seria el tratamiento que le daría a un cliente con

3 1 URETRITIS GONOCÓCICA	
CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Tópico
	Otros _____
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do Medicamento (si lo menciona)	

3 2 URETRITIS NO GONOCÓCICA	
CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico
	Otros _____
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do Medicamento (si lo menciona)	

3 3 SÍFILIS PRIMARIA	
CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/>
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do medicamento (solo si lo menciona)	

3 4 CHANCROIDE	
CODIGO	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/>
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do medicamento (solo si lo menciona)	

3 5 TRICOMONIASIS	
CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duracion del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do medicamento (solo si lo menciona)	

3 6 VAGINOSIS BACTERIANA	
CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
2do medicamento (solo si lo menciona)	

- 1 Concuerta con las recomendaciones nacionales
- 2 Concuerta con las recomendaciones de la OMS
- 3 Concuerta con ambas recomendaciones
- 4 Otro tratamiento efectivo
- 5 Dosis inadecuada
- 6 Tratamiento inadecuado
- 7 Eficacia incierta

Para los siguientes tres tipos de pacientes (*asuma que para usted es imposible saber el diagnóstico específico*) ¿que tratamiento le daría?

3 7 VARON CON DESCARGA URETRAL	
MEDICAMENTO 1	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
MEDICAMENTO 2	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Tópica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/> 3er medicamento (<i>solo si lo menciona</i>)
CODIGO	NO PODRIA RESPONDER PUESTO QUE SIEMPRE HAGO DIAGNOSTICOS ESPECIFICOS Y PRESCRIBO EL TRATAMIENTO DE ACUERDO A ELLO

- 1 Efectivo contra la gonorrea
- 2 Efectivo contra la clamidia
- 3 Efectivo contra gonorrea y clamidia
- 4 No efectivo/eficacia incierta contra cualquiera de los dos
- 5 Dosis inadecuada
- 6 Ultima opcion proporcionada por el prestador

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

3.8 ÚLCERA GENITAL	
MEDICAMENTO 1	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>
MEDICAMENTO 2	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Tópica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/> 3er medicamento <i>(solo si lo menciona)</i> _____
CODIGO	NO PODRIA RESPONDER PUESTO QUE SIEMPRE HAGO DIAGNOSTICOS ESPECIFICOS Y PRESCRIBO EL TRATAMIENTO DE ACUERDO A ELLO

- 1 Efectivo sólo contra sífilis
- 2 Efectivo solo contra chancro
- 3 Efectivo contra los dos
- 4 No efectivo/eficacia incierta contra cualquiera de los dos
- 5 Dosis inadecuada
- 6 Ultima opcion proporcionada por el prestador

24

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

3.9 MUJER CON FLUJO VAGINAL	
MEDICAMENTO 1	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____
MEDICAMENTO 2	Nombre del medicamento _____ Dosis _____ Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/> Otra _____ Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topica <input type="checkbox"/> Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ 3er medicamento <i>(solo si lo menciona)</i> _____
CODIGO	NO PODRIA RESPONDER PUESTO QUE SIEMPRE HAGO DIAGNOSTICOS ESPECIFICOS Y PRESCRIBO EL TRATAMIENTO DE ACUERDO A ELLO

- 1 Efectivo solo contra tricomoniasis
- 2 Efectivo sólo contra vaginosis bacteriana
- 3 Efectivo sólo contra candidiasis
- 4 Efectivo contra los dos primeros
- 5 Efectivo contra los dos segundos
- 6 Efectivo contra el primero y el tercero
- 7 Efectivo contra los tres
- 8 No efectivo/eficacia incierta contra cualquiera de los dos
- 9 Dosis inadecuada
- 10 Ultima opcion proporcionada por el prestador

as

ESTUDIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

III TRATAMIENTO			
VARIABLE	ACCION	SI	No
¿Dónde puede el cliente obtener la medicación prescrita?			
3 10	De forma gratuita en la consulta ese mismo día	SI	No
3 11	Comprandola en la consulta ese mismo día		
3 12	En la farmacia del establecimiento		
3 13	En una farmacia particular		
3 14	En otro lugar		
	(Especificar)	CODIGO	
3 15	¿Existen algunos medicamentos que usted considera necesarios y que no estan disponibles?	SI	No
3 16	Si es así, ¿cuales?	CODIGO	

IV PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA				
VARIABLE	ACCION	SI	PSI	NO
¿Qué consejos le da usted a los clientes con ETS?				
<i>NOTA No leer las preguntas solo marcar aquello que menciona el prestador</i>				
4 1	Que completen el tratamiento			
4 2	Cómo tomar las medicinas apropiadamente (dosis, frecuencia, duracion)			
4 3	Le aconseja que su pareja sexual siga el tratamiento			
4 4	Discute el riesgo de HIV/SIDA debido a las ETSs			
4 5	Recomienda la abstinencia			
4 6	Recomienda las relaciones monogamas			
4 7	Recomienda que al cliente que evite el contacto con personas de alto riesgo			
4 8	Recomienda el uso del condon			
4 9	Indica cómo usar el condón adecuadamente			
4 10	Usa un modelo (dildo vara de madera, etc) para explicar el uso del condón			
4 11	Hace que el cliente practique en el modelo	SI	PSI	NO N A
4 12	Otros (especificar)	CODIGO		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

IV. PROVISIÓN DE INFORMACION/CONSEJERIA				
VARIABLE	ACCION	SI	PSI	NO
4 13	Cuando tiene condones disponibles, ¿le proporciona condones al cliente? 1 SIEMPRE le ofrece condones al cliente (formular las preguntas de la 4 14 a la 4 16) 2 ALGUNAS VECES le ofrece condones (formular las preguntas de la 4 14 a la 4 16) 3 NUNCA le ofrece condones a los clientes pero les doy referencias de dónde los pueden conseguir (especificar donde _____) (Pasar a la pregunta 4 16) 4 NUNCA le ofrece condones (Pasar a la pregunta 4 17)			CODIGO
Cuando hay condones disponibles				
4 14	¿Cuantos condones le da al cliente en una visita?			NA
4 15	¿Los condones que le ofrece son gratis?	SI	NO	NA
4 16	¿Cuenta con un stock de condones en su consultorio? (Pasar a la pregunta 4 17)			
4 17	Si la respuesta a la pregunta 4 13 fue 3 responda las siguientes preguntas ¿Existen condones disponibles en algun servicio del establecimiento? 1 Si 2 No 3 No sabe NA			CODIGO
4 18	Si la respuesta 4 17 es "Si" ¿los condones se distribuyen gratuitamente?		SI	NO

V. CAPACITACION				
VARIABLE	ACCION	SI	PSI	NO
5 1	¿Sigue usted alguna norma especifica para el tratamiento de las ETS?			
5 2	Si fuera asi, ¿cuales? 1 "Manual de procedimientos del Programa de Salud Basica para Todos" 2 "La Normas Nacionales para el tratamiento de ETS" 3 Las recomendaciones de la OMS para el tratamiento de ETS 4 Las recomendaciones del CDC para el tratamiento de ETS 5 Otro (especificar) _____			CODIGO
5 3	¿Ha leído usted el "Manual de procedimientos del Programa de Salud Basica para Todos"?		SI	NO
5 4	¿Ha leído usted la "Doctrina, Normas y Procedimientos para el Control de las ETS y el SIDA en el Peru"?			
5 5	¿Ha leído usted las "Normas Nacionales para el Tratamiento de las ETS"?			
5 6	¿Ha recibido usted capacitacion especifica en manejo de ETS?			
5 7	¿Ha recibido usted capacitación en consejeria para VIH/SIDA?			

Continua en la siguiente pagina

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 3)

5 8 ¿Cuáles considera usted que son los principales problemas que encuentra para el manejo de las ETS?

5 9 ¿Habria algo mas que le gustaria agregar?

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y SU APOYO LA INFORMACION QUE USTED NOS HA BRINDADO SERA ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL Y SERA UTILIZADA SOLO CON FINES DE ANALISI QUE SERVIRA AL PROCETSS PARA PODER DISEÑAR MEJORES MECANISMOS QUE FACILITEN A LOS PRESTADORES UN MANEJO ADECUADO DE LOS PACIENTES QUE ACUDAN A LOS SERVICIOS CON SOSPECHA DE ALGUNA ENFERMEDAD DE TRANSMISION SEXUAL

PR

ENTREVISTA DE SALIDA AL CLIENTE

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO				
Sub Región	Tipo esta	Código esta	Prestador	# de observ

DATOS DE CONTROL			
D1. SUB REGIÓN DE SALUD		D2 TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
D3. NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD			
D4. CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO		D5 FECHA DE LA ENTREVISTA	
D6. CÓDIGO DEL ENTREVISTADOR			
D7 NOMBRE DEL PRESTADOR			

DATOS DEL SERVICIO/PRESTADOR			
D8 TIEMPO QUE ESPERO PARA SER ATENDIDO	D9 PRESTADOR QUE LO ATENDIO	D10 SEXO DEL PRESTADOR	
	Medico	1	Masculino 1
Hs Min	Enfermera	2	Femenino 2
Nada 77	Obstetriz	3	

DATOS DEL CLIENTE			
D11 AÑOS CUMPLIDOS	D12 SEXO	D13 ESTADO CIVIL	D14 INSTRUCCIÓN
	Masculino 1	Unido 1	Sin instruccion 1
	Femenino 2	Otro 2	Primaria 2
			Secundaria 3
			Superior 4

I INTERACCION PRESTADOR CLIENTE /ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
1 1	Sintio usted que el prestador lo saludó respetuosamente		
1 2	Cree usted que el prestador aseguró privacidad en el consultorio mientras lo atendia		
1 3	El prestador le preguntó por el motivo de su visita a la consulta		
1 4	El prestador mostro agrado por que usted vino a la consulta		
1 5	Siente usted que el prestador le presto toda su atencion sin interrupciones		
1 6	Hubo interrupciones, distracciones/distracciones en el consultorio		
1 7	Siente usted que el prestador lo trato con respeto		
1 8	El prestador lo critico, le llamó la atencion o regaño en algun momento		
1 9	El prestador le preguntó sobre como le afecta (emocionalmente) su problema		
1 10	El prestador usó lenguaje facil de entender		
1 11	El prestador presentó la informacion demasiado rapido como para que usted pueda entender		
1 12	El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situacion personal		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERÚ
(Formulario 4)

II DIAGNÓSTICO		
VARIABLE	ACCION	CODIGO
2 1	Preguntar al cliente cuál fue el diagnóstico que el prestador le dio y anotarlo	

III TRATAMIENTO			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
3 1	¿Estuvo alguno de los exámenes que el prestador le mandó/prescribió listo antes del presente diagnóstico?		
3 2	Si fuera así, ¿cuales?	CODIGOS	
3 3	El tratamiento definitivo dependerá de los resultados del análisis de laboratorio	SI	No
¿Dónde obtendrá los remedios de la receta?			
3 4	Se los dio el prestador en el momento de la consulta	SI	No
3 5	Los compro en la consulta		
3 6	Los comprará en la farmacia del establecimiento		
3 7	Los comprará en otra farmacia		
3 8	Los conseguira en otro lugar		
3 8 a	(Especificar donde)	CODIGO	
3 9	¿Ha habido una demora de más de cuatro horas entre la consulta y el momento en que le dieron el tratamiento/receta?	SI	No
Si es así ¿de cuanto tiempo fue la demora?			
3 10	Mas de cuatro horas pero el mismo dia	SI	No
3 11	Al dia siguiente		
3 12	Mas de un dia		

IV PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
3 1	El prestador explicó con claridad la medicación su frecuencia y duracion		
3 2	(El entrevistador solicitara al cliente que repita las indicaciones que le dio el prestador y en su juicio indicara si entendio dichas indicaciones) El paciente entiende las indicaciones en la receta		
3 3	El prestador le indico que es importante terminar el tratamiento		
3 4	El prestador le hablo del SIDA		
3 5	El prestador le habló del riesgo de las ETS en el SIDA		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 4)

IV PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA				
VARIABLE	ACCION	SI	NO	
3 7	El prestador aconsejo no tener relaciones sexuales hasta terminar el tratamiento			
3 8	El prestador le indicó no tener relaciones con su pareja hasta que su pareja sea tratada			
3 9	El prestador le aconsejó las relaciones sexuales mutuamente fieles			
3 10	El prestador le aconsejó la importancia de evitar relaciones con grupos de alto riesgo como prostitutas u homosexuales (para el caso de los hombres) Con militares o choferes interprovinciales (para el caso de las mujeres)			
3 11	El prestador le aconsejo que tenga menos parejas sexuales			
3 12	El prestador le aconsejo el uso de condones			
3 13	El prestador le habló de la efectividad del condón para no tener ETS			
3 14	El prestador le habló de la efectividad del condon para no tener SIDA			
3 15	(Sobre las indicaciones del uso del condon) El prestador dijo que hay que esperar que el pene esté erecto para ponerse el condon			
3 16	El prestador le dijo que hay que dejar la punta del condón libre mientras se desenrolla sobre el pene			
3 17	El prestador le dijo que hay que tener el condón puesto siempre antes de meter el pene			
3 18	El prestador le dijo que despues de la eyaculacion hay que sostener el condon en el momento de retirarse para evitar que el semen se salpique/chorree			
3 19	El prestador le dijo que hay que amarrar el condón después de usado y botarlo			
3 20	El prestador uso un modelo (dildo, un palo, un consolador, etc) para hacer la explicación del uso del condon			
3 21	El prestador le pidio que colocara el condon en el modelo, dildo, palo, consolador, etc	SI	NO	NA
3 22	El prestador le dijo que venga/n su/s pareja/s para tratamiento	SI	NO	
3 23	El prestador le dio medicacion para su pareja			
3 24	El prestador le explico la importancia del tratamiento de su pareja			
3 25	¿El prestador dijo donde recibira los condones en esta visita? 1 En la consulta 2 En la farmacia del establecimiento 3 En otro lugar (Especificar) 4 No se proporcionó condones en esta consulta 5 El prestador le ofrecio pero usted no los acepto		CODIGO	
3 26	¿Cuantos condones le dieron?	SI	NO	
3 27	¿Recomendaria usted este servicio a otra persona?			
3 28	Por qué			

ENTREVISTA DE SALIDA AL CLIENTE SIMULADO

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO					
Cód cliente	Sub Región	Tipo esta	Código esta	Prestador	# de observ

DATOS DE CONTROL			
D1 SUB REGION DE SALUD		D2 TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
D3 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD			
D4 CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO		D5 FECHA DE LA ENTREVISTA	
D6. CÓDIGO DEL ENTREVISTADOR			
D7. NOMBRE DEL PRESTADOR			

DATOS DEL SERVICIO/PRESTADOR							
D8 SERVICIO		D9 PRESTADOR QUE SE OBSERVA		D10 SEXO DEL PRESTADOR		D11 TIEMPO QUE ESPERO PARA SER ATENDIDO	
Servicio de ETS	1	Médico	1	Masculino	1	_____ Hs	_____ Min
Otro servicio (especificar)	2	Enfermera	2	Femenino	2	Nada	77
		Obstetriz	3				

I INTERACCION PRESTADOR CLIENTE /ESTABLECIMIENTO DE EMPATIA			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
1 1	El prestador lo saludo respetuosamente		
1 2	El prestador aseguró privacidad en el consultorio		
1 3	El prestador le pregunto por el motivo de la visita		
1 4	El prestador mostro agrado por que usted vino a consulta		
1 5	El prestador le presto toda su atencion sin interrupciones		
1 6	Hubo interrupciones, distracciones/distracciones en el consultorio		
1 7	El prestador lo trato con respeto		
1 8	El prestador lo critico le llamo la atencion o regañó		
1 9	El prestador le pregunto sobre cómo le afecta (emocionalmente) su problema		
1 10	El prestador uso lenguaje facil de entender		
1 11	El prestador presento la informacion demasiado rapida como para poder entender		
1 12	El prestador uso folletos, rotafolio afiches para explicar algun punto en la consulta		
1 13	El prestador le entrego folletos, afiches		
1 14	El prestador le explico el folleto, afiche, antes de entregarselo		
1 15	El prestador le dio suficiente tiempo para explicar su situación personal		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 5)

II HISTORIA CLINICA				
A ANAMNESIS				
VARIABLE	ACCION	SI	NO	
2 1	El prestador le pregunto por sus sintomas			
2 2	El prestador le preguntó por la duracion de los sintomas			
2 3	El prestador le pregunto si ha recibido algun tratamiento para los sintomas			
2 4	El prestador le pregunto si usa condones durante sus relaciones sexuales			
2 5	El prestador le pregunto sobre la historia de sus recientes contactos sexuales			
2 6	El prestador le pregunto si ha tenido contactos sexuales con grupos de riesgo (trabajadoras sexuales, otros hombres –en el caso de hombres-, militares, choferes –para el caso de mujeres-			
2 7	El prestador le pregunto por el numero de parejas sexuales que ha tenido			
2 8	El prestador le pregunto por sus recientes parejas sexuales			
2 9	El prestador le pregunto acerca de otras referencias sobre actividad sexual (especificar)		CODIGOS	
2 10	El prestador reconocio los sintomas como una ETS	Si	No	
B EXAMEN FISICO				
2 12	El prestador le tomo la temperatura	Si	No	
El prestador le examino				
2 13	Piel (incluso palmas y plantas)	Si	No	
2 14	Sistema linfatico			
2 15	Boca			
2 16	Genitales (Si la respuesta es NO las preguntas siguientes deben ser N A pasar a la pgta 3 1)			
2 17	Region inguinal	Si	No	N A
2 18	Vello pubiano			
2 19	¿Se usa guantes para el examen?			
2 20	El prestador le explico los procedimientos mientras se practicaban			
2 21	El prestador uso guantes para el examen			
PARA EL CASO DE VARONES				
2 22	Pene	Si	No	N A
2 23	Para varones no circuncidados ¿le estiro el prepucio?			
2 24	Le apreto el pene buscando secrecion			
2 25	Escroto			
2 26	Region perianal			
2 27	Se tomo muestra de secreción uretral			
2 28	Se tomo muestra de secrecion anal			
PARA EL CASO DE MUJERES				
2 29	Abdomen	Si	No	N A
2 30	¿Se separan los labios y se observa?			
2 31	¿Se usa especulo en la observacion?			
2 32	Si se usa especulo ¿se usa una adecuada fuente de iluminación?			
2 33	¿Se hace examen bimanual?			
2 34	Se toma muestra de vagina			
2 35	Se toma muestra de cervix			
2 36	Se toma muestra de secrecion anal			
2 37	Se toma muestra para Papanicolaou			

104

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 5)

III LABORATORIO				
VARIABLE	ACCION	SI	NO	
3 1	¿El prestador le mandó a hacer algun examen?			
Si fue así ¿qué examen le mandó?				
3 2	Sangre	SI	No	NA
3 3	Orina			
3 4	Muestra de secrecion uretral (en varones)			
3 5	Muestra de vagina			
3 6	Mando otro/s examen/es diferente a los mencionados		SI	No
	(Especificar)	CODIGO		
3 7	¿El prestador indico que los resultados de los exámenes estarian para el mismo dia?		SI	No

IV DIAGNÓSTICO			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
4 1	El prestador el indico el diagnostico espontaneamente (<i>sin que el paciente se lo tuviera que preguntar</i>)	SI	No
4 2	¿Cual fue el diagnostico que le dio el prestador?	CODIGO	

V TRATAMIENTO	
APUNTAR LA PRESCRIPCION QUE EL PRESTADOR LE DIO AL CLIENTE SIMULADO	
Medicamento 1	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
CODIGO*	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duración del tratamiento (numero de dias) _____
	Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>

UVD Diaria DVD Dos veces al dia, TVD Tres veces al dia, CVD Cuatro veces al dia

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 5)

V TRATAMIENTO	
Medicamento 2 CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Tópico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>

V TRATAMIENTO	
Medicamento 3 CODIGO*	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Topico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duracion del tratamiento (numero de dias) _____ Hasta que desaparezcan los sintomas <input type="checkbox"/>

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 5)

V TRATAMIENTO	
Medicamento 4	Nombre del medicamento _____
	Dosis _____
CODIGO*	Frecuencia UVD <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> TVD <input type="checkbox"/> CVD <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Inmediatamente <input type="checkbox"/>
	Otra _____
	Via Oral <input type="checkbox"/> Intramuscular <input type="checkbox"/> Tópico <input type="checkbox"/> Intravaginal <input type="checkbox"/> Lavados <input type="checkbox"/>
	Otros _____
	Duración del tratamiento (numero de días) _____
	Hasta que desaparezcan los síntomas <input type="checkbox"/>

- * Tratamiento sindromico efectivo 1
- Tratamiento etiologico efectivo 2
- Tratamiento inefectivo 3

V TRATAMIENTO			
VARIABLE	ACCION	SI	NO
5 1	El tratamiento definitivo dependerá de los resultados del analisis de laboratorio		
¿Dónde se obtendra la medicacion prescrita segun las indicaciones del prestador?			
5 2	De forma gratuita en la consulta ese mismo	SI	No
5 3	Comprandola en la consulta ese mismo dia		
5 4	En la farmacia del establecimiento		
5 5	En una farmacia particular		
5 6	En otro lugar (Especificar)		
		CODIGO	
5 7	¿Existe alguna demora (mas de cuatro horas) entre la consulta y la prescripcion del tratamiento?	SI	No
Si es asi ¿de cuanto tiempo es la demora?			
5 8	Mas de cuatro horas pero el mismo dia		
5 9	Al dia siguiente		
5 10	Mas de un dia		

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 5)

VI PROVISION DE INFORMACION/CONSEJERIA				
VARIABLE	ACCION	SI	NO	
6 1	El prestador explico la medicacion su frecuencia y duracion			
6 2	El prestador le indicó la importancia de culminar el tratamiento			
6 3	El prestador mencionó el riesgo de la infeccion por VIH/SIDA			
6 4	El prestador menciona el riesgo que implican las ETS en la infeccion por VIH/SIDA			
6 5	El prestador aconsejo la abstinencia hasta terminar el tratamiento			
6 6	El prestador aconsejo la abstinencia hasta que la pareja sea tratada			
6 7	Es prestador aconsejo las relaciones mutuamente fieles			
6 8	El prestador aconsejo la importancia de evitar relaciones con grupos de alto riesgo (trabajadoras sexuales, homosexuales)			
6 9	El prestador aconsejó la reduccion del numero de parejas sexuales			
6 10	El prestador aconsejó el uso de condones			
6 11	El prestador le dijo al paciente de la efectividad del condon para la prevencion de las ETS			
6 12	El prestador le dijo al paciente de la efectividad del condon para la prevención del VIH/SIDA			
6 13	(Sobre las indicaciones del uso del condon) El prestador indicó que hay que esperar que el pene esté erecto para colocar/se el condon			
6 14	El prestador indico que hay que dejar la punta del condón libre mientras se desenrolla sobre el pene			
6 15	El prestador indicó que hay que tener el condon puesto siempre antes de la penetracion			
6 16	El prestador indico que despues de la eyacuacion hay que sostener el condon en el momento de retirarse para evitar que el semen se salpique/chorree			
6 17	El prestador indico que hay que amarrar el condon después de usado y botarlo			
6 18	El prestador usó un modelo (dildo, etc) para hacer la explicacion			
6 19	El prestador solicito al cliente que colocara el condon en el modelo	SI	NO	NA
6 20	El prestador indicó al cliente que envíe a su pareja/s para tratamiento			
6 21	El prestador indico/ofrecio medicacion para la pareja			
6 22	El prestador explico la importancia del tratamiento de la pareja			
6 23	¿El prestador indico donde recibira los condones en esta visita? 1 En la consulta 2 En la farmacia del establecimiento 3 En otro lugar (Especificar) 4 No se proporciono condones en esta consulta 5 El prestador ofrecio pero el cliente los rechazo	CODIGO		
6 24	¿Cuantos condones se prescribieron o proporcionaron?			

FICHA DE STOCK DE CONDONES/LABORATORIO

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO		
Sub Región	Tipo establ	Código esta

DATOS DE CONTROL			
D1. SUB REGIÓN DE SALUD		D2 TIPO DE ESTABLECIMIENTO	
D3. NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD			
D4 CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO		D5 FECHA DE LA ENTREVISTA	
D6 CÓDIGO DEL ENTREVISTADOR			

ALMACEN

(Verificar visualmente)

D7 NUMERO DE CONDONES EN STOCK _____

	FECHA	(Marcar con un aspa) Informacion del Kardex	(Marcar con un aspa) Informacion obtenida durante la entrevista por existencia de registros
D8 Fecha de la ultima recepción de condones			
D9 Fecha en la que se espera la próxima remesa de condones			
D10 Fecha de la ultima vez que se agotó el stock de condones (inventario=0)			

D11 Fecha de fabricación _____ D12 Fecha de expiración _____

D13 Estado de las envolturas _____

FARMACIA

(Verificar visualmente)

D14 NUMERO DE CONDONES EN STOCK _____

	FECHA	(Marcar con un aspa) Informacion del Kardex	(Marcar con un aspa) Informacion obtenida durante la entrevista por existencia de registros
D15 Fecha de la ultima recepción de condones			
D16 Fecha en la que se espera la próxima remesa de condones			
D17 Fecha de la ultima vez que se agoto el stock de condones (inventario=0)			

D18 Fecha de fabricacion _____ D19 Fecha de expiracion _____

D20 Estado de las envolturas _____

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(Formulario 6)

LABORATORIO

(Verificar visualmente)

D21 Stock disponible de RPR (*Nº de tarjetas*) _____

SOLO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DONDE SE ATIENDEN TRABAJADORAS SEXUALES
(CENTRO DE SALUD U HOSPITAL)

D22 Coloracion de GRAM (*Todos los reactivos necesarios para hacer el analisis*) Si No

D23 Cultivo Thayer Martin Si No

D24 Laminas Si No

D25 Lamillas Si No

D26 KOH al 10% Si No

D27 Cintas de pH Si No

LIBRO DE CODIGOS FORM02 OBSERVACION DE LA CONSULTA

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
Ninguna	# orden	Caracter	3	Registrar el orden correlativo que la base de datos asigna al registro y luego escribir este numero en la esquina superior derecha del formulario en tinta roja
Ninguna	Origen	Caracter	1	Registrar L = para establecimientos de Lima P = para establecimientos de provincias (Arequipa y Tacna)
Codigo	SubRegion	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
Codigo	Tipoestab	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
Código	Codigoest	Caracter	5	Registrar el código del casillero Recordar que este codigo es alfanumerico, SIEMPRE HAY UNA LETRA QUE PRECEDE AL NUMERO Al llenar este campo, se registrará automáticamente el nombre del establecimiento en el campo respectivo
Codigo	Prestador	Caracter	3	Registrar el numero asignado en tinta verde de acuerdo a la codificacion Al registrar este dato, el campo correspondiente a "Nombre del Prestador", variable "D9" se llenara automaticamente
Codigo	Observacion	Caracter	1	Registrar el numero asignado en el casillero
D1	D1	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
D2	D2	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
D3	D3	Caracter	70	Este campo se habra llenado automaticamente en el momento en el que el codigo de establecimiento haya sido registrado en la primera parte de la ficha
D4	D4	Caracter	5	Registrar el codigo indicado en el casillero
D5	D5	Fecha		Registrar la fecha indicada en el formulario
D6	D6	Caracter	5	Registrar la hora indicada en el casillero
D7	D7	Caracter	5	Registrar la hora indicada en el casillero
D7	D7a	Numerico	3	Registrar el numero indicado en tinta verde En caso de que el numero no este indicado, convertir las horas a minutos, p e 1 h 40 min = 100 min
D8	D8	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en el casillero

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
D9	D9	Caracter	3	Este campo se llenara automaticamente conforme se llene el campo "Prestador" en la primera parte de la ficha
D10	D10	Caracter	1	Registrar el numero indicado en la ficha
D10 "2"	D10a	Caracter	2	Registrar el numero indicado en tinta verde 1 = Servicio de ETS 2 = Medicina General 3 = Ginecologia 4 = Obstetricia 5 = Dermatologia 6 = Urologia
D11	D11	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el prestador observado
D12	D12	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el prestador observado
D13	D13	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el prestador observado
D14	D14	Numerico	2	Registrar el numero indicado
D15	D15	Caracter	1	Registrar el numero indicado
D16	D16	Caracter	1	Registrar el numero indicado
D17	D17	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el sindrome de ETS indicado
11	V11	Caracter	1	No = 0 Si = 1
12	V12	Caracter	1	No = 0 Si = 1
13	V13	Caracter	1	No = 0 Si = 1
14	V14	Caracter	1	No = 0 Si = 1
15	V15	Caracter	1	No = 0 Si = 1
16	V16	Caracter	1	No = 0 Si = 1
17	V17	Caracter	1	No = 0 Si = 1
18	V18	Caracter	1	No = 0 Si = 1
19	V19	Caracter	1	No = 0 Si = 1
110	V110	Caracter	1	No = 0 Si = 1
111	V111	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
1 12	V112	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 13	V113	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 14	V114	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 15	V115	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 16	V116	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 17	V117	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 18	V118	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 19	V119	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 20	V120	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 21	V121	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 22	V122	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 23	V123	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 24	V124	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 1	V21	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 2	V22	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 3	V23	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 4	V24	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 5	V25	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 6	V26	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
27	V27	Caracter	1	No = 0 Si = 1
28	V28	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecerá un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
29	V29	Caracter	1	No = 0 Si = 1
210	V210	Caracter	1	No = 0 Si = 1
211	V211	Caracter	1	No = 0 Si = 1
212	V212	Caracter	1	No = 0 Si = 1
213	V213	Caracter	1	No = 0 Si = 1
214	V214	Caracter	1	No = 0 Si = 1
215	V215	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
216	V216	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
217	V217	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
218	V218	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
219	V219	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
220	V220	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
221	V221	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

115

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
2 22	V222	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 23	V223	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 24	V224	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 25	V225	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 26	V226	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 27	V227	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 28	V228	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 29	V229	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 30	V230	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 31	V231	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 32	V232	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 33	V233	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
2 34	V234	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 35	V235	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 1	V31	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 2	V32	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 3	V33	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 4	V34	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTÁ INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 5	V35	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
4 1	V41	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
4 2	V42	Caracter	1	No = 0 Si = 1
V	V5M	Link		En el momento de entrar a este campo aparecera otra hoja de registro, en ella se registrara todos los datos indicados en cada una de las variables del recuadro TRATAMIENTO NOMBRE DEL MEDICAMENTO Registrar el indicado en la ficha DOSIS Idem FRECUENCIA 1 = UVD 2 = DVD, 3 = TVD, 4 = CVD, 5 = Semanal 6 = Inmediatamente, OTRA Registrar lo indicado en la ficha VIA 1 = Oral, 2 = Intramuscular, 3 = Topico, 4 = Intravaginal, 5 = Lavados OTROS Registrar lo indicado en la ficha DURACION DEL TRATAMIENTO Registrar los indicado en la ficha HASTA QUE DESAPAREZCAN LOS SINTOMAS 0 = No, 1 = Si Al finalizar el llenado del registro la pantalla indicara si se quiere llenar un segundo registro, si existe algun otro recuadro lleno, indicar "SI" y continuar el llenado Si no existiera otro recuadro lleno, indicar "NO"
5 1	V51	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
5 2	V52	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
5 3	V53	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 4	V54	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 5	V55	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 6	V56	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 7	V57	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 8	V58	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 8	V58a	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
5 9	V59	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 10	V510	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 11	V511	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 12	V512	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 1	V61	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 2	V62	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 3	V63	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 4	V64	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 5	V65	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 6	V66	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
6 7	V67	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 8	V68	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 9	V69	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 10	V610	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 11	V611	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 12	V612	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 13	V613	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 14	V614	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 15	V615	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 16	V616	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 17	V617	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 18	V618	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 19	V619	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
6 20	V620	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 21	V621	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 22	V622	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 23	V623	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en la ficha
6 24	V624	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM02)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
71	V71	Caracter	1	No = 0 Si = 1
72	V72	Caracter	1	No = 0 Si = 1
73	V73	Caracter	1	No = 0 Si = 1
74	V74	Caracter	1	No = 0 Si = 1
75	V75	Caracter	1	No = 0 Si = 1
76	V76	Caracter	1	No = 0 Si = 1
Comentario	V8	Caracter	1000	Registrar lo indicado en la ficha

LIBRO DE CODIGOS FORM03 ENTREVISTA AL PRESTADOR

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
Ninguna	# orden	Caracter	3	Registrar el orden correlativo que la base de datos asigna al registro y luego escribir este numero en la esquina superior derecha del formulario en tinta roja
Ninguna	Origen	Caracter	1	Registrar L = para establecimientos de Lima P = para establecimientos de provincias (Arequipa y Tacna)
Código	SubRegion	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
Codigo	Tipoestab	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
Codigo	Codigoest	Caracter	5	Registrar el código del casillero Recordar que este código es alfanumerico, SIEMPRE HAY UNA LETRA QUE PRECEDE AL NUMERO Al llenar este campo, se registrara automaticamente el nombre del establecimiento en el campo respectivo
Código	Prestador	Caracter	3	Registrar el numero asignado en tinta verde de acuerdo a la codificacion Al registrar este dato, el campo correspondiente a "Nombre del Prestador", variable "D9" se llenara automaticamente
D1	D1	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
D2	D2	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
D3	D3	Caracter	70	Este campo se habra llenado automaticamente en el momento en el que el código de establecimiento haya sido registrado en la primera parte de la ficha
D4	D4	Caracter	5	Registrar el código indicado en el casillero
D5	D5	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el formulario
D6	D6	Caracter	1	Registrar el código indicado en el casillero
D7	D7	Caracter	3	Este campo se llenara automaticamente conforme se llene el campo "Prestador" en la primera parte de la ficha
D8	D8	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
D9	D9	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
D10	D10	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM03)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
11	V11	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
12	V12	Numerico	3	Registrar el numero indicado en el casillero
13	V13	Numerico	3	Registrar el numero indicado en el casillero
14	V14	Caracter	1	No = 0 Si = 1
15	V15	Caracter	1	No = 0 Si = 1
16	V16	Caracter	1	No = 0 Si = 1
17	V17	Caracter	1	No = 0 Si = 1
18	V18	Caracter	1	No = 0 Si = 1
19	V19	Caracter	1	No = 0 Si = 1
110	V110	Caracter	1	No = 0 Si = 1
111	V111	Caracter	1	No = 0 Si = 1
21	V21	Caracter	1	No = 0 Si = 1
22	V22	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
23	V23	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
24	V24	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
25	V25	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
26	V26	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

122

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM03)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
27	V27	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
28	V28	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
29	V29	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
210	V210	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
211	V211	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
212	V212	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
213	V213	Caracter	1	No = 0 Si = 1
213	V213A	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
214	V214	Caracter	2	Registrar el numero indicado en el casillero
215	V215	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
216	V216	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
217	V217	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
218	V218	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
219	V219	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
220	V220	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
221	V221	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
222	V222	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM03)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
2 23	V223	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
2 24	V224	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 25	V225	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
2 26	V226	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9 N S = 8
2 27	V227	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
2 28	V228	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 29	V229	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 30	V230	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
2 31	V231	Numerico	3	Registrar el numero indicado en el casillero
2 32	V232	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
3 1 3 2 3 3 3 4 3 5 3 6 3 7 3 8 3 9	V3M	Caracter		En el momento de entrar a este campo aparecera otra hoja de registro, en ella se registrara todos los datos indicados en cada una de las variables del recuadro TRATAMIENTO NOMBRE DEL MEDICAMENTO Registrar el indicado en la ficha DOSIS Idem FRECUENCIA 1 = UVD, 2 = DVD, 3 = TVD, 4 = CVD, 5 = Semanal 6 = Inmediatamente, OTRA Registrar lo indicado en la ficha VIA 1 = Oral, 2 = Intramuscular, 3 = Topico, 4 = Intravaginal, 5 = Lavados OTROS Registrar lo indicado en la ficha DURACION DEL TRATAMIENTO Registrar los indicado en la ficha HASTA QUE DESAPAREZCAN LOS SINTOMAS 0 = No, 1 = Si Al finalizar el llenado del registro la pantalla indicara si se quiere llenar un segundo registro, si existe algun otro recuadro lleno, indicar "SI" y continuar el llenado Si no existiera otro recuadro lleno, indicar "NO"
3 10	V310	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 12	V312	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 13	V313	Caracter	1	No = 0 Si = 1

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM03)

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
3 14	V314	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 14a	V314a	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 15	V315	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 16	V316	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
4 1	V41	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 2	V42	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 3	V43	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 4	V44	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 5	V45	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 6	V46	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 7	V47	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 8	V48	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 9	V49	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 10	V410	Caracter	1	No = 0 Si = 1
4 12	V412	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
4 13	V413	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
4 13a	V413a	Caracter	1	ESTE CAMPO CORRESPONDE A LA ALTERNATIVA "3" DE LA PREGUNTA 4 13 En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
4 14	V414	Caracter	3	Registrar el numero indicado en el casillero En el caso de que la respuesta no sea aplicable (N A) registrar " 9"

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM03)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
4 15	V415	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
4 16	V416	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
4 17	V417	Caracter	1	Si = 1 No = 2 No sabe = 3 N A = 9
4 18	V418	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 1	V51	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 2	V52	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
5 2a	V52a	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
5 3	V53	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 4	V54	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 5	V55	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 6	V56	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 7	V57	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 8	V58	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
5 9	V59	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA

LIBRO DE CODIGOS FORM04 ENTREVISTA DE SALIDA AL CLIENTE

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
Ninguna	# orden	Caracter	3	Registrar el orden correlativo que la base de datos asigna al registro y luego escribir este numero en la esquina superior derecha del formulario en tinta roja
Ninguna	Origen	Caracter	1	Registrar L = para establecimientos de Lima P = para establecimientos de provincias (Arequipa y Tacna)
Codigo	SubRegion	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
Codigo	Tipoestab	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
Codigo	Codigoest	Caracter	5	Registrar el código del casillero Recordar que este codigo es alfanumerico, SIEMPRE HAY UNA LETRA QUE PRECEDE AL NUMERO Al llenar este campo, se registrará automáticamente el nombre del establecimiento en el campo respectivo
Codigo	Prestador	Caracter	3	Registrar el numero asignado en tinta verde de acuerdo a la codificacion Al registrar este dato, el campo correspondiente a "Nombre del Prestador" variable "D9" se llenara automaticamente
Código	Observacion	Caracter	1	Registrar el numero asignado en el casillero
D1	D1	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
D2	D2	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
D3	D3	Caracter	70	Este campo se habra llenado automaticamente en el momento en el que el codigo de establecimiento haya sido registrado en la primera parte de la ficha
D4	D4	Caracter	5	Registrar el codigo indicado en el casillero
D5	D5	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el formulario

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM04)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
D6	D6	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en el casillero Manbel = 1 Monica = 2 Martin = 3 José = 4 Coco = 5 Carlos = 6
D7	D7	Caracter	1	Este campo se llenara automaticamente conforme se llene el campo "Prestador" en la primera parte de la ficha
D8	D8	Numerico	1	Registrar el numero indicado en tinta verde En caso de que el numero no este indicado, convertir las horas a minutos, p e 1 h 40 min = 100 min
D9	D9	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
D10	D10	Caracter	1	Registrar el numero indicado en el casillero
D11	D11	Numerico	1	Lo indicado en el casillero
D12	D12	Caracter	1	Registrar el numero indicado
D13	D13	Caracter	1	Registrar el numero indicado
D14	D14	Caracter	1	Registrar el numero indicado
11	V11	Caracter	1	No = 0 Si = 1
12	V12	Caracter	1	No = 0 Si = 1
13	V13	Caracter	1	No = 0 Si = 1
14	V14	Caracter	1	No = 0 Si = 1
15	V15	Caracter	1	No = 0 Si = 1
16	V16	Caracter	1	No = 0 Si = 1
17	V17	Caracter	1	No = 0 Si = 1
18	V18	Caracter	1	No = 0 Si = 1
19	V19	Caracter	1	No = 0 Si = 1
110	V110	Caracter	1	No = 0 Si = 1
111	V111	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM04)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
1 12	V112	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 1	V21	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verficar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 1	V31	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verficar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 2	V32	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 3	V33	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 4	V34	Caracter	2	No = 0 Si = 1
3 5	V35	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 6	V36	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 7	V37	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 8	V38	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 8	V38a	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecerá un listado de posibilidades Verficar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 9	V39	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 10	V310	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 11	V311	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 12	V312	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 1	V41	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verficar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
3 2	V42	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 3	V43	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM04)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
3 4	V44	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 5	V45	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 6	V46	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 7	V47	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 8	V48	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 9	V49	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 10	V410	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 11	V411	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 12	V412	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 13	V413	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 14	V414	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 15	V415	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 16	V416	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 17	V417	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 18	V418	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 19	V419	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 20	V420	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 21	V421	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 22	V422	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM04)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
3 23	V423	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 24	V424	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 25	V425	Caracter	3	Registrar el numero indicado en el casillero
3 26	V426	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 27	V427	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 28	V428	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
Comentario	V8	Caracter	1000	Registrar lo indicado en la ficha

LIBRO DE CODIGOS FORM05 ENTREVISTA AL CLIENTE SIMULADO

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
Ninguna	# orden	Caracter	3	Registrar el orden correlativo que la base de datos asigna al registro y luego escribir este numero en la esquina superior derecha del formulario en tinta roja
Ninguna	Ongen	Caracter	1	Registrar L = para establecimientos de Lima P = para establecimientos de provincias (Arequipa y Tacna)
Codigo	SubRegion	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
Codigo	Tipoestab	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
Codigo	Codigoest	Caracter	5	Registrar el codigo del casillero Recordar que este codigo es alfanumerico, SIEMPRE HAY UNA LETRA QUE PRECEDE AL NUMERO Al llenar este campo se registrara automaticamente el nombre del establecimiento en el campo respectivo
Codigo	Prestador	Caracter	3	Registrar el numero asignado en tinta verde de acuerdo a la codificacion Al registrar este dato el campo correspondiente a "Nombre del Prestador" variable "D9" se llenara automaticamente
Codigo	Observacion	Caracter	1	Registrar el numero asignado en el casillero
D1	D1	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
D2	D2	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
D3	D3	Caracter	70	Este campo se habra llenado automaticamente en el momento en el que el codigo de establecimiento haya sido registrado en la primera parte de la ficha
D4	D4	Caracter	5	Registrar el codigo indicado en el casillero
D5	D5	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el formulario
D6	D6	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en el casillero
D7	D7	Caracter	3	Este campo se llenara automaticamente conforme se llene el campo Prestador en la primera parte de la ficha
D8	D8	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en el casillero

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
D8 "2"	D8a	Caracter	2	Registrar el numero indicado en tinta verde 1 = Servicio de ETS 2 = Medicina General 3 = Ginecologia 4 = Obstetricia 5 = Dermatologia 6 = Urologia
D9	D9	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el prestador observado
D10	D10	Caracter	1	Registrar el numero indicado para el prestador observado
D11	D11	Numérico	3	Registrar el numero indicado en tinta verde en el casillero En caso de que el numero no este indicado, convertir las horas a minutos, p e 1 h 40 min = 100 min
1 1	V11	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 2	V12	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 3	V13	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 4	V14	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 5	V15	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 6	V16	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 7	V17	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 8	V18	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 9	V19	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 10	V110	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 11	V111	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 12	V112	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 13	V113	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
1 14	V114	Caracter	1	No = 0 Si = 1
1 15	V115	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 1	V21	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 2	V22	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 3	V23	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 4	V24	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 5	V25	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 6	V26	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 7	V27	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 8	V28	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 9	V29	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
2 10	V210	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 12	V212	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 13	V213	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 14	V214	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 15	V215	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 16	V216	Caracter	1	No = 0 Si = 1
2 17	V217	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
2 18	V218	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 19	V219	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 20	V220	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 21	V221	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 22	V222	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 23	V223	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 24	V224	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 25	V225	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 26	V226	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 27	V227	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 28	V228	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9
2 29	V229	Caracter	1	No = 0 Si = 1 NA = 9

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
2 30	V230	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 31	V231	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 32	V232	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 33	V233	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 34	V234	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 35	V235	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 36	V236	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
2 37	V237	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 1	V31	Caracter	1	No = 0 Si = 1
3 2	V32	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 3	V33	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 4	V34	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
3 5	V35	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
36	V36	Caracter	1	No = 0 Si = 1
36	V36a	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA
37	V37	Caracter	1	No = 0 Si = 1
41	V41	Caracter	1	No = 0 Si = 1
42	V42	Caracter	2	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA, SI ESTA REGISTRADA, SELECCIONARLA
V	V5M	Link		En el momento de entrar a este campo aparecera otra hoja de registro, en ella se registrara todos los datos indicados en cada una de las variables del recuadro TRATAMIENTO NOMBRE DEL MEDICAMENTO Registrar el indicado en la ficha DOSIS Idem FRECUENCIA 1 = UVD, 2 = DVD, 3 = TVD, 4 = CVD, 5 = Semanal 6 = Inmediatamente, OTRA Registrar lo indicado en la ficha VIA 1 = Oral, 2 = Intramuscular, 3 = Topico, 4 = Intravaginal, 5 = Lavados OTROS Registrar lo indicado en la ficha DURACION DEL TRATAMIENTO Registrar los indicado en la ficha HASTA QUE DESAPAREZCAN LOS SINTOMAS 0 = No, 1 = Si Al finalizar el llenado del registro la pantalla indicara si se quiere llenar un segundo registro, si existe algun otro recuadro lleno, indicar "SI" y continuar el llenado Si no existiera otro recuadro lleno, indicar "NO"
51	V51	Caracter	1	No = 0 Si = 1
52	V52	Caracter	2	No = 0 Si = 1
53	V53	Caracter	1	No = 0 Si = 1
54	V54	Caracter	1	No = 0 Si = 1
55	V55	Caracter	1	No = 0 Si = 1
56	V56	Caracter	1	No = 0 Si = 1
56	V56a	Caracter	1	En el momento de entrar a este campo, aparecera un listado de posibilidades Verificar si la actividad indicada se encuentra registrada, SI NO LO ESTA INCLUIRLA SI ESTÁ REGISTRADA, SELECCIONARLA

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
5 7	V57	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 8	V58	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 9	V59	Caracter	1	No = 0 Si = 1
5 10	V510	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 1	V61	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 2	V62	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 3	V63	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 4	V64	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 5	V65	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 6	V66	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 7	V67	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 8	V68	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 9	V69	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 10	V610	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 11	V611	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 12	V612	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 13	V613	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 14	V614	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 15	V615	Caracter	1	No = 0 Si = 1

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM05)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
6 16	V616	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 17	V617	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 18	V618	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 19	V619	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
6 20	V620	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 21	V621	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 22	V622	Caracter	1	No = 0 Si = 1
6 23	V623	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en la ficha
6 24	V624	Caracter	1	No = 0 Si = 1
Comentario	V8	Caracter	1000	Registrar lo indicado en la ficha

LIBRO DE CODIGOS FORM06 STOCK DE CONDONES/LABORATORIO

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
Ninguna	# orden	Caracter	3	Registrar el orden correlativo que la base de datos asigna al registro y luego escribir este numero en la esquina superior derecha del formulario en tinta roja
Ninguna	Origen	Caracter	1	Registrar L = para establecimientos de Lima P = para establecimientos de provincias (Arequipa y Tacna)
Código	SubRegion	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
Código	Tipoestab	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
Codigo	Codigoest	Caracter	5	Registrar el código del casillero Recordar que este codigo es alfanumerico, SIEMPRE HAY UNA LETRA QUE PRECEDE AL NUMERO Al llenar este campo, se registrara automáticamente el nombre del establecimiento en el campo respectivo
D1	D1	Caracter	1	1 = Lima norte 2 = Lima Ciudad 3 = Lima Sur 4 = Lima Este 5 = Callao 6 = Arequipa 7 = Tacna
D2	D2	Caracter	1	Hospital = 1 Centro de Salud = 2
D3	D3	Caracter	70	Este campo se habra llenado automaticamente en el momento en el que el codigo de establecimiento haya sido registrado en la primera parte de la ficha
D4	D4	Caracter	5	Registrar el codigo indicado en el casillero
D5	D5	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el formulario
D6	D6	Caracter	1	Registrar el codigo indicado en el casillero
D7	D7	Numenco	4	Registrar el numero indicado en el casillero
D8	D8	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D8	D8a	Caracter	1	Registrar 0 = Informacion del Kardex, 1 = Existencia de registros
D9	D9	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D9	D9a	Caracter	1	Registrar 0 = Informacion del Kardex, 1 = Existencia de registros
D10	D10	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D10	D10a	Caracter	1	Registrar 0 = Información del Kardex, 1 = Existencia de registros

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ETS EN EL PERU
(FORM06)**

PREGUNTA	VARIABLE	CAMPO	TAMAÑO	COMENTARIOS
D11	D11	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D12	D12	Fecha		Registrar la fecha indicada en el casillero
D13	D13	Caracter	1	Registrar 0 = En buen estado, 1 = Deteriorados
D14	D14	Numérico	4	Registrar el numero indicado en el casillero
D15	D15	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D15	D15a	Caracter	1	Registrar 0 = Informacion del Kardes, 1 = Existencia de registros
D16	D16	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D16	D16a	Caracter	1	Registrar 0 = Informacion del Kardes, 1 = Existencia de registros
D17	D17	Fecha		Registrar la fecha indicada en el casillero
D17	D17a	Caracter	1	Registrar 0 = Informacion del Kardes, 1 = Existencia de registros
D18	D18	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D19	D19	Fecha	-	Registrar la fecha indicada en el casillero
D20	D20	Caracter	1	Registrar 0 = En buen estado, 1 = Deteriorados
D21	D21	Numerico	4	Registrar el numero indicado en el casillero
D22	D22	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
D23	D23	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
D24	D24	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
D25	D25	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
D26	D26	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9
D27	D27	Caracter	1	No = 0 Si = 1 N A = 9

141

PERFIL DE CLIENTE SIMULADO:

Caso 1

El cliente es un varón heterosexual, de entre 20 y 26 años de edad, soltero con domicilio en uno de los conos (*dependera del establecimiento en el que se realice la observación*) que trabaja como dependiente en una tienda

La razón de sus molestias (*descarga uretral*) podrían deberse a que mantuvo relaciones sexuales con una chica a la que conoció en una fiesta la misma noche que la conoció. Sus molestias tiene ya una semana y está preocupado porque piensa que le pasarían pronto. No ha tomado ningún medicamento hasta el momento y llegó al establecimiento porque piensa que allí lo podrían ayudar.

El paciente tiene enamorada, con la que mantiene relaciones sexuales, pero no las ha tenido desde que estuvo con la chica de la fiesta y más aún ahora que tiene estos síntomas.

El paciente no usa condones durante sus relaciones sexuales porque siempre se fija con quien se acuesta y nunca ha tenido ninguna enfermedad de transmisión sexual, tampoco ha tenido prácticas sexuales con otro hombre.

El paciente ha oído hablar que el SIDA, es una enfermedad que le da a "putas" y "maricones" pero no sabe nada sobre ETS, excepto los nombres de algunas enfermedades como sífilis y gonorrea.

PERFIL DE CLIENTE SIMULADO:

Caso 2

La paciente es una mujer heterosexual de entre 28 y 35 años de edad, casada con dos hijos uno de cinco y otro de tres. Ella es ama de casa y su esposo trabaja como conductor de un microbus ("*palanca*") en la línea 10.

La paciente presenta sus molestias hace dos semanas (*flujo vaginal*) y en un principio pensó que era "regla blanca" para lo cual ha estado usando unos ovulos que le recomendó su vecina.

La paciente no tiene otras parejas sexuales, pero no está segura de que su esposo le sea completamente fiel porque a veces se amanece "trabajando" pero eventualmente llega mareado a casa y la obliga a mantener relaciones sexuales con él en ese estado.

La paciente tiene tres meses de embarazo.

La paciente no conoce de enfermedades de transmisión sexual, pero la promotora de salud de su comunidad le sugirió que vaya al establecimiento para hacerse ver puesto que los síntomas persistían.

PERFIL DE CLIENTE SIMULADO:

Caso 3

El paciente es un varon de entre 28 y 35 años, casado que eventualmente mantiene relaciones sexuales con hombres, sobre todo cuando esta mareado Su rol en las relaciones sexuales con otros hombres es el de "activo" y mayormente las mantiene con travestis o con homosexuales muy afeminados

Esta preocupado porque hace tres semanas tiene los sintomas (*descarga uretral*) despues de haber mantenido relaciones sexuales con un travesti una noche que estuvo tomando con unos amigos y tambien ha tenido relaciones sexuales con su esposa "porque tiene que cumplirle" No ha tomado ninguna medicacion hasta el momento

El trabaja como vendedor ambulante en el mercado, y ha oido hablar del SIDA y sabe algo de lo que es la sifilis (*que sale pus por el pene*), pero no usa condones cuando tiene relaciones con otros hombres porque nunca tiene a disposicion y cuando esta mareado no se acuerda que debe de usarlos

PERFIL DE CLIENTE SIMULADO:
Caso 4

La paciente es una trabajadora sexual clandestina de entre 25 y 30 años, soltera y sin pareja estable, y tiene una hija de 10 años. Actualmente usa como método de planificación familiar la T de cobre –eventualmente el inyectable (*Depo Provera*)–

Usa condones eventualmente con los clientes que se lo solicitan, pero algunos clientes le pagan más por no usarlos, a lo que ella accede

Ella siempre revisa a sus clientes “disimuladamente” no obstante, hace dos semanas tiene flujo vaginal y está preocupada porque los síntomas no le pasan

La paciente conoce de enfermedades de transmisión sexual porque una amiga le ha explicado y por esa razón usa condones con sus clientes cada vez que tiene oportunidad

La paciente ejerce el comercio sexual por tres años ya y constantemente (*cada seis meses*) se hace “chequeos” en establecimientos de salud diferentes con el objeto de que no le sigan el rastro porque es trabajadora clandestina