



UN MEJOR LUGAR

La mejora es incremental, no instantánea. Ningún centro de salud es perfecto, pero, con voluntad y oportunidad, cualquier centro de salud puede convertirse —paso a paso, poco a poco con el tiempo— en un lugar mejor.

LUGAR	San Benito, Petén, Guatemala
FECHA	27 de febrero del 2025
SOCIO	TAN UX'IL
INSTALACIÓN	Clínica de Adolescentes del Hospital de San Benito, Petén
CICLO ABP No.	1

A. PARTICIPANTES

4	REPRESENTANTES DE LA INSTALACIÓN	¿EL DIRECTOR DE LA INSTALACIÓN ESTÁ PRESENTE EN TODO MOMENTO?	Y
2	REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD		
0	OTRAS PARTES INTERESADAS		

B. PRESENTACIÓN:

Resumen de la comunidad de problemas de alto nivel surgidos durante los procesos de monitoreo (por ejemplo, STL; análisis de datos ma'Box)

1	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL Y PERSONAL DE LA CLÍNICA DISPUESTOS A IMPLEMENTAR MONITOREO COMUNITARIO. Se reconoce y valora la disposición que el director del hospital y el personal de la clínica de adolescentes de San Benito, Petén han mostrado para poder implementar el proceso de monitoreo. Desde que el proceso inicio en el 2023 el personal a estado participando activamente, apoyando con la identificación de usuarixs para que fueran parte del proceso y asegurando que la promotora pudiera implementar la herramienta ma'box en el espacio.
2	ATENCIÓN DIFERENCIADA La clínica de adolescentes brinda atención integral y diferenciada a personas de 10 a 19 años. Sin embargo, la clínica presenta una debilidad en este aspecto, ya que están atendiendo a población fuera del rango etario establecido. Poniendo a disposición el recurso humano, equipo clínico e infraestructura para la prestación de servicios que no corresponde a los lineamientos del modelo de atención integral para adolescentes. La atención debe ser diferenciada reconociendo los distintos contextos e identidades, sin embargo, el trato que todas las personas reciben debería ser igualitario y respetuoso independientemente su edad, sexo, género, orientación sexual, etnia, etc.
3	TIEMPO DE ESPERA La alta demanda de los servicios públicos ha provocado que las personas normalicen que el tiempo de espera debe ser largo, la clínica presta un circuito de servicios por lo que los usuarixs sienten que invierten bastante tiempo y recursos. Algunos usuarixs llegan a la clínica muy temprano como una estrategia para que el tiempo de espera sea más corto, incluso llegando antes que el personal de salud. Esto desencadena una serie de situaciones que necesitan ser atendidas: algunos usuarixs pasan mucho tiempo sin comer, para ciertos exámenes necesitan que tomen agua y no se cuenta con un dispensador para las usuarias en la clínica, la temperatura en el departamento es muy alta afectando las condiciones en las que los usuarixs deben esperar.
4	SENSIBILIZACIÓN PARA LA INCLUSIÓN Además de la formación técnica que necesita tener el personal de salud es importante asegurar que todas las personas que desempeñan algún rol en la clínica lleven proceso de sensibilización y procesos en temas específicos como: identidad de género, orientación sexual, VIH, discapacidad y trabajo sexual. Se identifico la necesidad que la clínica cuente con una estrategia que promueva la inclusión de diversas poblaciones en el espacio.

5	DISPOSICIÓN PARA IMPLEMENTAR CAMBIOS Y MEJORAS El personal a participado activamente en las etapas del monitoreo haciendo propuestas de acciones prácticas que se pueden implementar para mejorar los servicios.

C. SELECCIÓN:

Tarjetas didácticas de ABP seleccionadas por representantes de la instalación y representantes de la comunidad.

INSTALACIÓN		
# de tarjeta	Título de la tarjeta	Justificación / Motivación
11	Todas las personas son iguales, sin excepción.	El personal de salud comenta que la población que atienden en la clínica es diversa. Sin embargo, el personal está comprometido a brindar atención de calidad a todas las personas sin importar su identidad, etnia, orientación sexual. Resaltan que cuando identifican que la persona pertenece a un grupo de población vulnerable, intentan brindar una atención especialmente respetuosa y amigable para que la persona se sienta cómoda. Además del compromiso del personal de salud, comentan que tienen un reto importante pues aún no cuentan con intérprete de lengua de señas y de idiomas mayas en la clínica.
4	Tu cuerpo tu vida, tu elección.	El personal también indica que durante la atención médica procuran crear espacios de confianza para que las personas usuarixs se sientan libres de hablar sobre su sexualidad, incluida la orientación sexual e identidad de género. El personal de la clínica manifestó que, en los casos de adolescentes embarazadas, se le proporciona un carnet distinto al resto, para asegurar una atención integral diferenciada. Es importante mencionar que algunos usuarixs son referidos de la consulta general del hospital, para que puedan llevar su proceso de seguimiento en la clínica de adolescentes, donde el personal está en la disposición de atenderles sin juicio y discriminación.
25	Cuanto tiempo debo esperar.	La clínica hace parte del Hospital de San Benito, por lo que en algunas ocasiones el personal médico también debe apoyar en la atención a pacientes por epidemias. Esta situación genera un desbalance en los horarios de atención de la clínica, pues el personal debe atender en servicios del hospital durante su jornada. Las personas que reciben atención en la clínica asisten a distintos servicios durante el día. La dinámica de la clínica es brindar una variedad de servicios en un solo lugar. Sin embargo, esta situación es compleja debido a que algunos usuarixs son de lejos, y al alargarse el tiempo en la clínica implica que deben comprar comida y agua, gastos que no tienen previstos.

26	Todo en un solo lugar.	Debido a que las personas que asisten a la clínica, reciben varios servicios, deben llegar temprano para obtener un número/turno y acortar el tiempo de espera. En la clínica pueden recibir servicios de ginecología, medicina general, psicología, nutrición, fisioterapia y laboratorios. El personal de la clínica manifiesta que, para aprovechar el tiempo, se dividen a los usuarixs, es decir que los primeros cuatro usuarixs son divididos por cada área o servicio en la clínica.
27	Aquí está mi número, tal vez me llamas	Antes de que las personas usuarias de los servicios de salud se retiren de la clínica, se calendariza su siguiente cita y se comparten las instrucciones de lo que necesitaría preparar para su próxima visita. Por ejemplo, se indica si debe llevar agua, si se realizarán exámenes de laboratorio que requieren que consuma alimentos en algún horario determinado, o el horario en el que debe asistir. Sin embargo, cuando las personas asisten no siempre cuentan con el recurso para cubrir sus necesidades o imprevisto.
COMUNIDAD		
1	Dar una buena, primera impresión.	Dentro del Modelo de atención de la clínica de adolescentes, la atención integral y diferenciada es primordial, para que los adolescentes y jóvenes se sientan en un espacio seguro y de confianza, el trato debe ser con empatía y sensibilidad desde la recepción hasta el/la profesional que brinda el último servicio. El buen trato y la comodidad con la que se sientan las personas jóvenes en la clínica, será determinante para que vuelvan al servicio o que compartan información positiva de este espacio con sus amistades y círculos cercanos.
29	Esta persona soy yo.	Se reconoce que todas las personas que atienden en la clínica son diferentes, por sus identidades, contextos y experiencias. La idea de dar una atención diferenciada es reconocer esas diferencias y brindar un trato adecuado a cada persona. Sin embargo, la calidad de los servicios debería ser de igual para todas las personas.
25	Cuanto tiempo debo esperar.	Aunque la clínica se encuentra en un área céntrica, los usuarixs son de comunidades lejanas, por lo que, si la espera en el servicio es demasiado, el adquirir el servicio se vuelve poco accesible.

D. NEGOCIACIÓN, PRIORIZACIÓN Y LLUVIA DE IDEAS PARA LA ACCIÓN

Acuerdos alcanzados por el establecimiento y la comunidad en torno a áreas prioritarias compartidas para la mejora de la calidad.

# de tarjeta	Título de la tarjeta	Posibles medidas para abordar esta esfera prioritaria
1	Dar una buena primera impresión	- El personal médico puede presentarse con las personas usuarixs (portando su gafete, un video de presentación del personal). - Reiterar a los usuarixs que den un número de celular que si funcione (para notificarles posibles cambios en sus citas). - Crear infografías, material audiovisual sobre la atención integral diferenciada (dirigido al personal de salud). - Crear video para promocionar el llenado de la herramienta ma'box. - Colocar en espacios visibles el contacto de la clínica.
11	Todas las personas son iguales sin excepciones	- Elaboración de material audiovisual (videos, folletos y afiches) para sensibilizar sobre temas de: orientación sexual, identidad de género, infecciones de transmisión sexual, VIH, trabajo sexual, trata de personas y discapacidad. - Formación para sensibilizar al personal de salud en temas de: orientación sexual, identidad de género, infecciones de transmisión sexual, VIH, trabajo sexual, trata de personas y discapacidad. - Crear una estrategia para referir a los usuarixs que requieren apoyos específicos que no están incluidos dentro del servicio de la clínica. - Coordinar con áreas de salud, educación, COCODES para promocionar los servicios que se prestan en la clínica con la población adolescente y joven. (diseño e impresión de afiches promocionales).
25	Cuanto tiempo debo esperar	- Elaborar material audiovisual (video, manta vinílica) donde se explique el circuito de atención en la clínica. - Elaborar fichas informativas para especificar los requerimientos de su próxima cita. - Seguimiento a la solicitud de asignar a una persona educadora específica para la clínica, a manera de que esta persona pueda estar a cargo de brindar información para sensibilizar a las usuarixs durante su tiempo de espera. - Diseñar el material para señalar la ubicación de la clínica dentro de las instalaciones del Hospital. - Mejorar las condiciones en que las personas esperan dentro de la Clínica: contar con dispensador de agua y ventiladores. - Mejorar la ubicación del televisor para que no le caiga agua cuando llueve y aprovechar a compartir material audiovisual.

ACUERDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

1	TAN UX'IL	➤ Solicitar autorización al director del hospital para creación de material audiovisual. ➤ Coordinar con la coordinadora de la clínica los contenidos para elaborar material audiovisual (circuito de atención, sensibilización sobre temas específicos, etc.3) ➤ Diseño de infografía sobre la atención integral diferenciada. ➤ Apoyo en impresiones (afiches promoción de la clínica). ➤ Impresión de banner sobre la ruta d atención. ➤ Se gestionará bocinas (no es seguro). ➤ Donación de una impresora. ➤ Donación de un oasis. ➤ Donar ventiladores. ➤ Seguimiento a solicitud de educadora con el director del hospital. ➤ Apoyo y coordinación en formación/capacitación del personal de salud.
2	Coordinadora de la clínica	➤ Seguimiento a solicitud de educadora con el director del hospital. ➤ Gestionar con mantenimiento la reubicación de la televisión. ➤ Gestionar con gestión de riesgos, la señalización de la clínica. ➤ Gestionar con el comunicador del hospital la creación de un video de presentación del personal de la clínica. ➤ Solicitar garrafones de agua para los usuarios. ➤ Colocar en espacios visibles el número de la clínica.

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO PARA REVISAR EL PROGRESO: PENDIENTE

Nota: el monitoreo sobre el cumplimiento de los acuerdos se debe realizar de 3 a 4 meses después de haber implementado las mejoras en la Clínica de Adolescentes del Hospital de San Benito, Petén.