



Del silencio a la acción:

Vigilancia ciudadana en la atención de personas LGBTQI+

En mayo de 2024, en Villa El Salvador, lideresas, activistas LGBTQI+ y promotoras de salud, organizadas en Comités de Vigilancia Ciudadana, llevaron a cabo un ejercicio ciudadano para monitorear los **servicios de salud sexual y reproductiva** de establecimientos de salud. A través de encuestas **aplicadas a 138 personas LGBTQI+**, usuarias de CMI San José, CMI César López Silva y CMI Juan Pablo II, se recogieron experiencias que visibilizan las realidades y demandas.

Este ejercicio ciudadano tiene como propósito fundamental visibilizar las voces ciudadanas y proponer mejoras en:

- **Acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva.**
- **Atención a la violencia basada en género.**
- **Implementación del Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC).**
- **Calidad de la atención en el marco de la Norma Técnica de Salud 180.**

El objetivo de la vigilancia es contribuir a la mejora continua de la calidad de atención, ya que escuchar a las personas usuarias permite identificar los aspectos que requieren ser subsanados y aquellos que deben ser fortalecidos.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo clave para la elaboración de propuestas de mejora en los servicios de salud sexual y reproductiva.

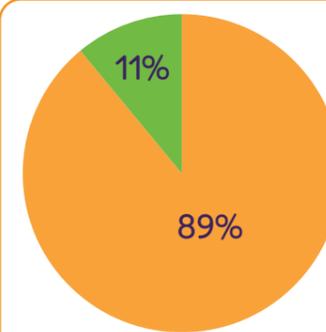


Contexto

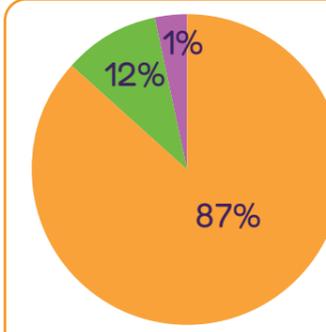
Entre **enero y julio de 2024**, el CEM de Villa El Salvador atendió **1048 casos de violencia familiar y 256 casos de violencia sexual**. Es fundamental que las personas LGBTQ+, mujeres y adolescentes, conozcan los servicios de salud sexual y reproductiva y los derechos que les asisten ante casos de violencia. Una atención de calidad, con empatía y sin violencia hace posible el acceso a estos servicios.



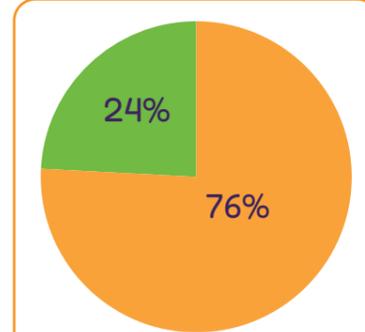
La atención durante la consulta



El **89%** indica que **SÍ RESPETARON SU IDENTIDAD DE GÉNERO** durante la consulta. El 11% indicó que NO.



El **87%** indica que **SÍ** llenaron su historia clínica **RESPETANDO SU NOMBRE SOCIAL**. El 12% indicó que NO y el 1% no contestó



El **76%** indica que **SÍ LES EXPLICARON DE FORMA CLARA, DETALLADA Y COMPRESIBLE** sobre su consulta o estado de salud. El 24% indica que NO.

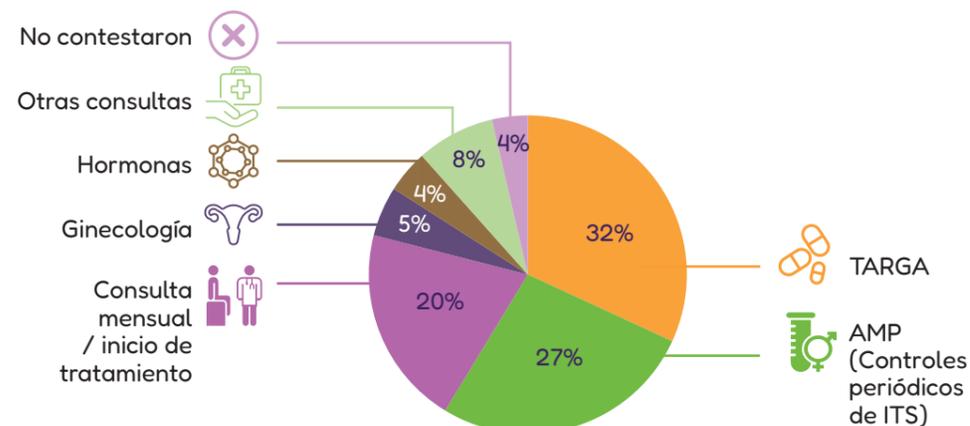
LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS SE IDENTIFICARON:

- El **48%** como gay
- El **7%** como lesbianas
- El **5%** como bisexual
- El **28%** se identificó como persona trans
- El **12%** no contestó.



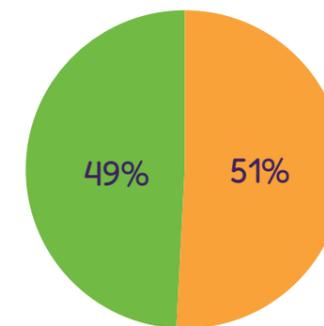
¿A qué servicio acudieron?

SERVICIOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA A LOS QUE MÁS ACUDIERON LAS PERSONAS LGBTQ+



El **28%** indica que **SÍ REALIZARON COMENTARIOS DISCRIMINATORIOS** sobre su orientación sexual, identidad de género o expresión de género. El 71% indicó que NO y un 1% no contestó.

Sobre el tiempo de espera



SOBRE LA ESPERA PARA LA ATENCIÓN:

El **30%** señaló que **ESPERÓ ENTRE 1 H Y 1 H 30 MIN** PARA SU ATENCIÓN.

El **3%** considera que **LA DEMORA FUE POR SU IDENTIDAD DE GÉNERO**.

El **51%** considera que **SÍ DEMORARON EN RECIBIR ATENCIÓN**. El 49% indicó que NO.

Testimonios respecto a la demora:

- "Me miraban porque estoy con mi pareja".
- "Por ser trans".
- "Porque fuimos con mi pareja".



Sobre material didáctico disponible en consulta

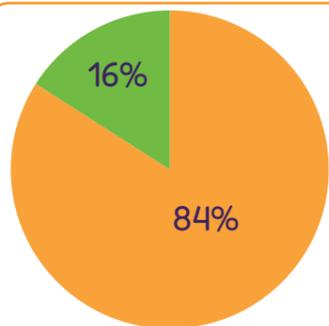


El **60%** RESPONDIERON QUE **SÍ** contaban con este material, especialmente **AFICHES, FOLLETOS** y, en menor medida, **MAQUETAS Y ROTAFOLIOS**.

El **37%** INDICÓ QUE **NO** y el 3% no contestó.

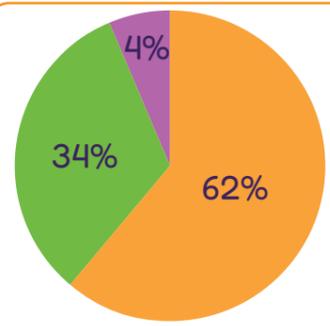
Esto lleva a pensar que **no todas/os los profesionales de salud utilizan estos complementos informativos en la atención.**

Privacidad y confidencialidad en la atención



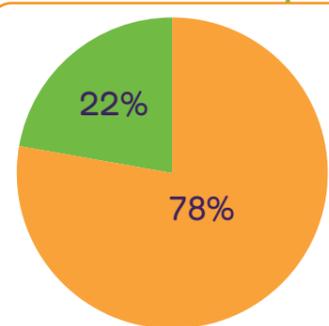
El **84%** INDICÓ QUE **SÍ** SE RESPETÓ LA PRIVACIDAD y confidencialidad en la consulta.

El **16%** INDICÓ QUE **NO**.



AL **62%** SÍ LES BRINDARON CONFIANZA PARA EXPRESAR SUS DUDAS en la consulta.

El **34%** INDICÓ QUE **NO** y el 4% no contestó.



El **78%** de personas encuestadas INDICÓ QUE **SÍ** LES BRINDARON INFORMACIÓN sobre su estado de salud SIN SER JUZGADAS POR SU SEXUALIDAD.

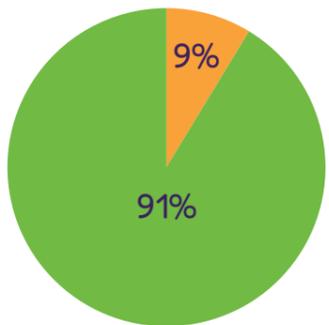
El **22%** INDICÓ QUE **NO**.

Testimonios:

El **16%** indicó que **NO** se respetó la privacidad en la atención, comentando los siguiente:

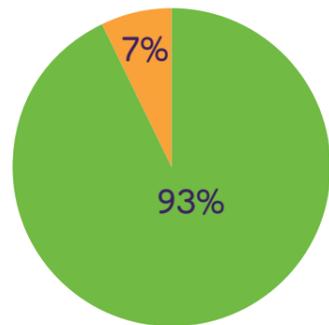
“Siento que todas me ven”, “Porque entraban y salían las técnicas viendo las historias”, “Porque pasé por el servicio dental”, “Entre ellos murmuraban mi condición”.

Tamizaje y prevención de la violencia de género



El **91%** INDICÓ QUE **NO** les realizaron el tamizaje de violencia en la atención.

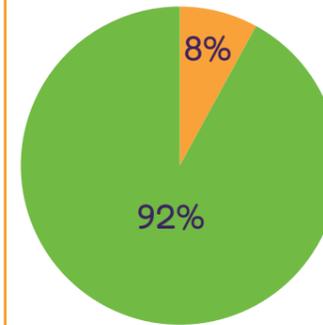
El **9%** indicó que **SÍ**.



El **93%** INDICÓ QUE **NO** les brindaron información de la ruta de atención en caso de sufrir violencia.

El **7%** indicó que **SÍ**.

¿Recibieron información sobre el Kit de Emergencia para casos de violencia sexual?

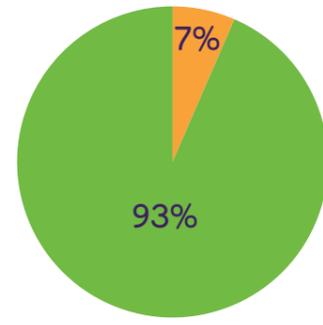


El **92%** INDICÓ QUE **NO** recibieron información.



Esto evidencia la necesidad fortalecer la difusión del kit, a fin de que las víctimas puedan recibirlo a tiempo en casos de violencia sexual.

Conocimiento de los derechos en los servicios de salud sexual y reproductiva



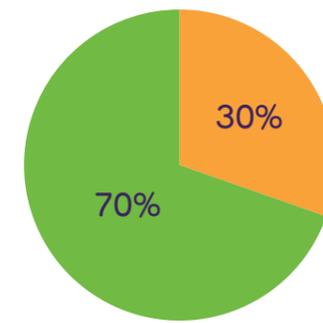
El **93%** NO RECIBIÓ INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS de las personas usuarias en los SERVICIOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA.

El **7%** indicó que **SÍ**.



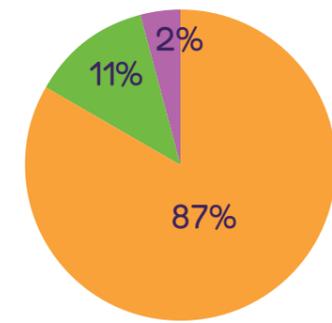
Información y acceso a métodos anticonceptivos

56 PERSONAS encuestadas RECIBIERON INFORMACIÓN SOBRE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS en estos establecimientos de salud, quienes indicaron lo siguiente:



El **70%** indicó que **NO** RECIBIÓ INFORMACIÓN CLARA Y DETALLADA sobre el uso y los efectos de los métodos anticonceptivos.

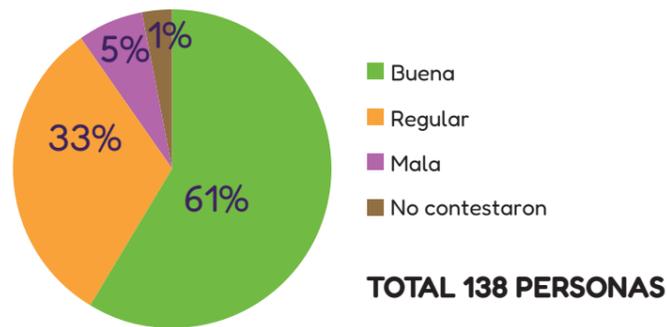
El **30%** indicó que **SÍ**.



El **87%** INDICÓ QUE **SÍ** respetaron su elección de método anticonceptivo.

El **11%** indicó que **NO** y el **2%** no contestó.

Calidad de la atención



Testimonios:

- “Me explicó la doctora bien sobre mi infección y qué pasos seguir para mi tratamiento”.
- “Respetaron en todo momento mi identidad”.
- “Ya tengo dos años con mi tratamiento y todo bien”.
- “Me brindaron mis pastillas y me trataron bien, solo para el consultorio me llamaron con mi nombre de nacimiento”.
- “Respetaron mi orientación sexual y me atendieron sin juzgarme”.
- “Mucha demora en la atención y la falta de medicamentos”.
- “Solo más discreción con los resultados”.
- “El resto todo bien, deseo saber sobre el kit de emergencia”.
- “No habla el personal de tamizaje de violencia y cuáles son los pasos”.

Respecto al ambiente

El **58% DE PERSONAS** encuestadas respondieron que encontraron los **AMBIENTES LIMPIOS Y ORDENADOS**. Un **26%** de personas indicaron que **ADEMÁS DE ELLO HABÍA MATERIALES PARA LA ATENCIÓN**. Mientras que un 14% contestó que encontraron ambientes sucios y desordenados.

Testimonios:

- “Limpios los servicios higiénicos, buena atención cada que voy”.
- “Sí estaba limpio y ordenado el ambiente donde atiende el doctor y también la sala de espera”.
- “Todo limpio, además me gusta la consejería que brindan”.

Recomendaciones



El personal de salud debe brindar un trato respetuoso, empático y libre de discriminación, respetando la identidad de género y el nombre social de las personas según lo indica la NTS 180.

Se debe garantizar la privacidad estricta en los consultorios, limitar el acceso a las historias clínicas al personal que no esté directamente involucrado con la consulta. La NTS 180 destaca la importancia de la confidencialidad para proteger la privacidad, el bienestar y confianza de las personas usuarias.

Se debe implementar obligatoriamente el tamizaje de violencia a todas las personas que acudan a consulta en los servicios de salud sexual y reproductiva, en el marco de los protocolos vigentes, dando así una atención integral, respetuosa y preventiva frente a situaciones de riesgo.

Se debe dar acceso a métodos anticonceptivos e información clara, a fin de que las personas LGBTQ+ puedan ver protegida su salud sexual y reproductiva, y escoger un método anticonceptivo acorde a sus necesidades. Asimismo, ayuda a fortalecer la prevención de las ITS -VIH/Sida.

Se debe brindar información a las usuarias sobre sus derechos y el acceso a servicios de salud sexual y reproductiva. Esta información es clave para el ejercicio de una sexualidad segura, autónoma y saludable. Asimismo, fortalece el acceso a servicios preventivos para la protección y cuidado de su salud.

Los establecimientos de salud deben tomar medidas como la adopción de planes de mejora para la prevención de la violencia en el marco de la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva según lo indicado en la NTS 180.



Propuestas desde las voces de activistas y organizaciones LGBTIQ+:

- **Los establecimientos de salud deben realizar una mayor difusión de los derechos de las personas en la atención de su salud sexual y reproductiva**, con material físico o virtual que indique la ruta para acceder estos servicios.
- **Se debe contar con material informativo, ubicado principalmente en los consultorios.** El personal de salud debe entregar estos materiales con una adecuada información a fin de garantizar que sea recibido por la persona usuaria con las indicaciones necesarias.
- **El personal de los establecimientos de salud (Personal de salud, de seguridad, de limpieza y otros) debe brindar un trato con respeto, tolerancia, empatía y sin discriminación a la comunidad LGBTIQ+ cuando acudan a su atención en los servicios de salud.**
- **Se debe difundir en los establecimientos de salud la Norma Técnica de Salud N°180** y sus disposiciones específicas para una atención adecuada y libre de violencias, de las personas LGBTIQ+, mujeres y adolescentes.
- **Los establecimientos de salud deben tener información visible sobre el libro de reclamaciones en salud físico y virtual.** Brindar acceso de forma oportuna, previniendo la revictimización y la exposición de alguna condición de salud de la persona que solicita el libro de reclamaciones.
- **El personal de salud debe garantizar la privacidad en la consulta** evitando el ingreso de personal que no esté relacionado a la atención de la persona que se encuentra en consulta.
- **Se debe garantizar el trato confidencial de las historias clínicas** designando solo a una persona encargada, con mayor énfasis en el caso de personas que siguen tratamiento por VIH.
- **Se deben aplicar más tamizajes de violencia para la detección y atención de casos.** También brindar información sobre la ruta de atención en los establecimientos de salud y las instituciones de apoyo en casos de violencia, ya que los estereotipos y la discriminación a las personas LGBTIQ+, dificultan su acceso a servicios de denuncia.
- **El personal de salud debe brindar información clara, oportuna y detallada sobre el kit de emergencia**, y con material didáctico a fin de que las víctimas puedan acceder a tiempo en casos de violencia sexual.



© Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán

📍 Parque Hernán Velarde #42, Lima
✉ postmast@flora.org.pe f/ CMPFloraTristan
🌐 www.flora.org.pe ☎ (01) 433-1457

© Movimiento Manuela Ramos

📍 Av. Miroquesada #455-457, Magdalena del Mar
✉ postmast@manuela.org.pe f/ Cmanuela.peru
🌐 www.manuela.org.pe ☎ (01) 4238840

Un agradecimiento especial a las mujeres líderes, promotoras de salud y activistas LGBTIQ+ de VES que llevaron adelante las encuestas.