

Propuestas desde las voces de las promotoras de salud y lideresas comunitarias:

- **El personal de salud debe informar sobre el kit de emergencia durante las atenciones.** También realizar campañas de difusión sobre el kit y su uso en casos de violación sexual.
- **Se debe brindar una atención considerando en lo posible las necesidades de las usuarias,** por ejemplo que haya personal capacitado en lenguaje de señas y lenguas y también que hablen quechua.
- **Se deben aplicar más tamizajes de violencia.** Informar a todas las usuarias sobre la ruta de atención en casos de violencia y sobre servicios como el CEM, la DEMUNA, Comisarías y otros. También dar una atención empática al derivar a las víctimas de violencia hacia servicios dentro del establecimiento.
- **El personal de salud debe conocer la NTS 180** y sus pautas para una atención con calidez y empatía en los servicios a usuarias gestantes, considerando, sobre todo si son primerizas y/o adolescentes.
- **Se debe brindar mayor información a las usuarias gestantes sobre el plan de parto,** el derecho al acompañamiento y no negar la atención si es que no tiene los materiales o si no realizó necesariamente sus controles prenatales en establecimiento.
- **Se debe brindar información oportuna sobre el aborto terapéutico** y los procedimientos para su solicitud y acceso.
- **Se debe utilizar materiales como afiches, folletos y otros,** para informar a las usuarias sobre los servicios de salud sexual y reproductiva y de atención integral al adolescente en el establecimiento.
- **El libro de reclamaciones en salud debe estar de forma visible y accesible** ya sea de forma física o virtual en el establecimiento de salud tal como lo señala la NTS 180. También que estén disponibles los números de SUSALUD.



Del silencio a la acción: Vigilancia ciudadana en el CMI San José

En mayo de 2024, en Villa El Salvador, 49 lideresas, activistas LGBTQ+ 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** en el CMI San José. A través de **encuestas aplicadas a 149 mujeres** usuarias, se recogieron experiencias que visibilizan las realidades y demandas.

Este ejercicio ciudadano tiene como propósito fundamental visibilizar las voces de las personas usuarias 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 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.



© **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 lideresas, promotoras de salud y activistas LGBTQ+ de VES que llevaron adelante las encuestas.



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**. Ante ese contexto es fundamental que las mujeres, adolescentes y la comunidad LGBTQ+ 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.

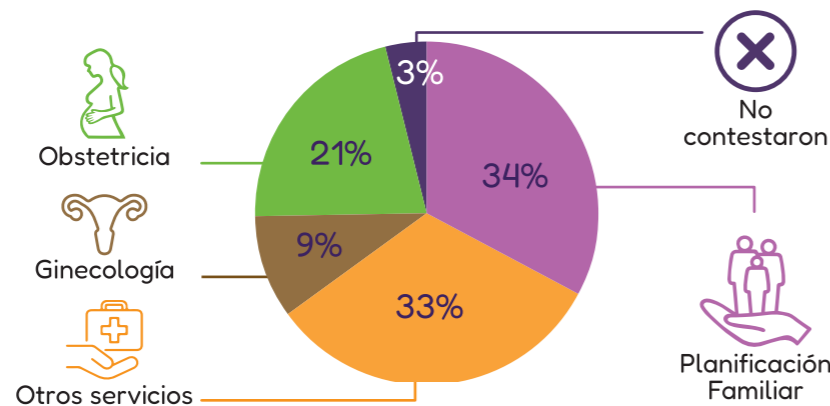


Resultados encontrados

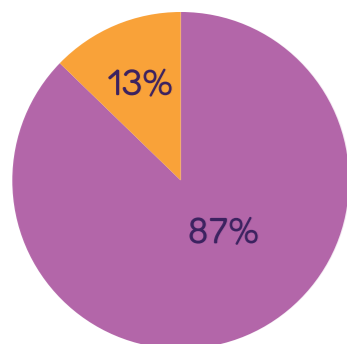


¿Por qué acudieron al servicio?

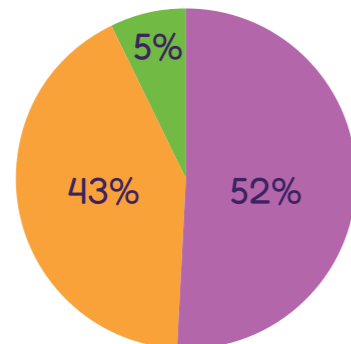
SERVICIOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA A LOS QUE MÁS ACUDIERON LAS MUJERES.



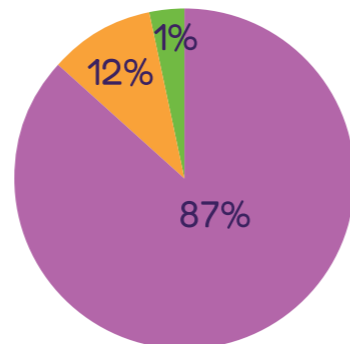
¿Cómo fueron atendidas?



El **87%** **SÍ** fueron **ATENDIDAS CON RESPETO, EMPATÍA Y AMABILIDAD**. El 13% indicó que NO.

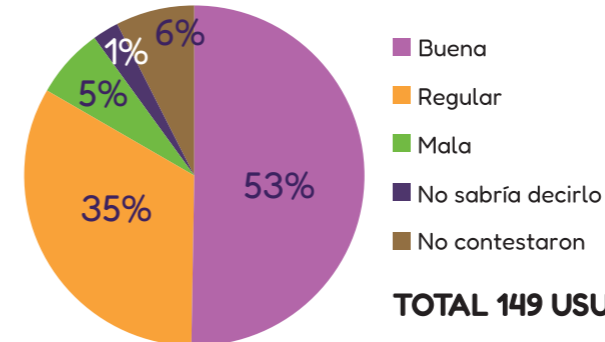


Al **43%** **NO SE LE BRINDÓ LA OPCIÓN DE INGRESAR CON UN ACOMPAÑANTE** durante la consulta. Al 52% **SÍ** y el 5% no contestó.



El **87%** indica que **SÍ DESPEJARON DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE** sus dudas o consultas sobre su estado de salud. El 12% **NO** y 1% no contestó.

Calidad de la atención



TOTAL 149 USUARIAS



Ambiente

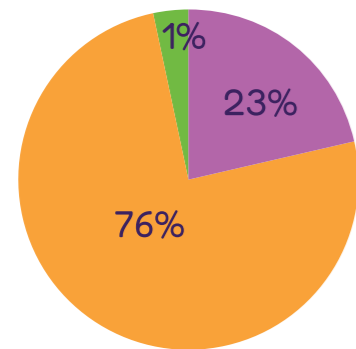
El **40%** DE USUARIAS EXPRESARON QUE EL CENTRO DE SALUD ESTABA **LIMPIO Y ORDENADO**, lo que favorece la atención. El 34% señaló que aparte de estar limpio y ordenado contaba con materiales e instrumentos para la atención. El 7% respondió que el centro salud estaba sucio y desordenado y no contaba con los materiales para la atención en consulta.



Recomendaciones

- **El personal de salud debe brindar un ambiente de confianza en la atención**, para que las usuarias puedan expresar sus dudas y consultas sin temor a ser juzgadas. También permitir en la atención el ingreso de una persona acompañante de la usuaria, conforme a las pautas para una atención oportuna, de calidad y libre de violencias según la NTS 180.
- **Se debe garantizar la privacidad estricta en los consultorios**, permitiendo el acceso solo al personal que está directamente involucrado en la atención. También, organizar previamente los equipos y materiales necesarios para evitar entrar y salir del consultorio, brindando así mayor seguridad a las usuarias en su atención.
- **Se debe implementar obligatoriamente el tamizaje de violencia a las mujeres, adolescentes y comunidad LGBTQ+.** Durante este proceso se debe garantizar que las usuarias reciban información clara y completa sobre las rutas de atención disponibles en casos de violencia.
- **Se debe brindar información oportuna sobre el kit de emergencia en casos de violencia sexual.** La existencia de este kit, debe ser compartida a toda usuaria y deben estar disponibles en los servicios de emergencia conforme a la Directiva Sanitaria N°83 y la NTS 180.
- **El personal de salud debe brindar una atención libre de violencia o discriminación a las mujeres gestantes o en situación de parto.** Ante una complicación en el parto no se debe culpar a la gestante, ni emitir juicios de valor o comentarios sexista o denigrantes según la NTS 180 en sus disposiciones para la atención del parto como experiencia positiva.
- **Se debe brindar información sobre el protocolo de aborto terapéutico a mujeres gestantes**, principalmente en casos de embarazos a consecuencia de violencia sexual, conforme al Protocolo CEM – EESS y la NTS180. El aborto terapéutico es legal desde hace 100 años en Perú y cuenta con un guía técnica para su realización.
- **El establecimiento de salud debe 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 la NTS 180.

¿Recibieron información sobre el Aborto Terapéutico durante sus controles prenatales?



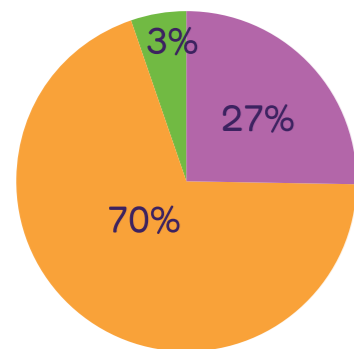
El **76%** **NO RECIBIÓ INFORMACIÓN** sobre el aborto terapéutico. El 23% **SÍ** y el 1% no contestó.



Si bien la mayoría de embarazos sigue su curso normal, hay situaciones en que alguno puede representar un riesgo para la salud integral de la mujer y para su vida. De allí la importancia de dar esta información oportuna sobre el aborto terapéutico.

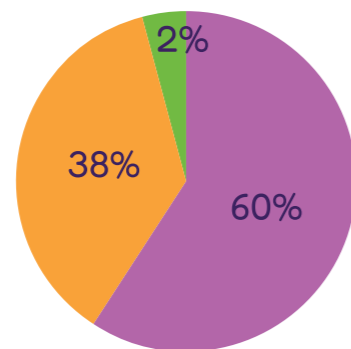
Atención del parto

77 MUJERES encuestadas **REALIZARON SU PARTO EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD**, encontrando lo siguiente:



El **70%** **INDICÓ QUE NO LAS CRITICARON NI JUZGARON** por complicaciones que se presentaron en su labor de parto.

El **27%** indicó que **SÍ** y el 3% no contestó



El **60%** **INDICÓ QUE SÍ** les presentaron opciones de parto de acuerdo a sus necesidades.

El **38%** **NO** y el 2% no contestó.

El **79%** indicó que **SÍ LES BRINDARON TÉCNICAS** de respiración y relajación **DURANTE EL PARTO PARA ALIVIAR EL DOLOR.**

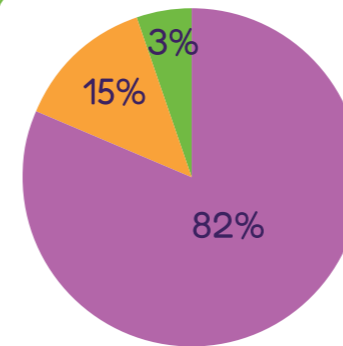
El **20%** indicó que no y el 1% **NO** contestó la pregunta.

Testimonios:

"Me trataron mal, no le importó mi dolor ni mi necesidad, todo era comprar". "Di a luz en la puerta del hospital, ya que no querían atenderme porque no me hice mis controles en este hospital".

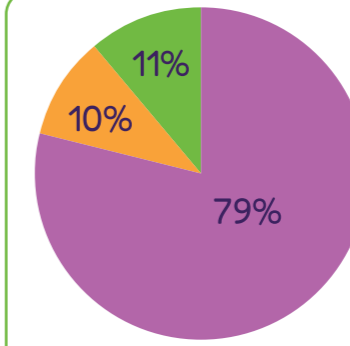
El parto es el proceso fisiológico único con el que la mujer finaliza su gestación. El personal de salud debe darle apoyo integral y respetuoso, y tomar las medidas necesarias si se presenta alguna dificultad con prontitud y eficiencia.

Privacidad y confidencialidad en la atención



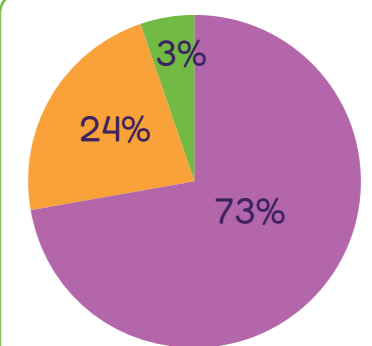
El **82%** **INDICÓ QUE SÍ SE RESPETÓ LA PRIVACIDAD** y confidencialidad en la consulta.

El **15%** **INDICÓ QUE NO** y el 3% no contestó.



Al **79%** **SÍ LE BRINDARON CONFIANZA PARA EXPRESAR SUS DUDAS DURANTE LA CONSULTA** en la consulta.

El **10%** **INDICÓ QUE NO** y el 11% no contestó



El **73%** **INDICÓ QUE SÍ LES BRINDARON INFORMACIÓN** sobre su estado de salud **SIN SER JUZGADAS POR SU SEXUALIDAD.**

El **24%** **INDICÓ QUE NO** y el 3% no contestó.

Testimonios:

No se respeta la atención dentro de la consulta médica, el médico se queda con la puerta abierta". "Los ambientes no son tan privados". "Siempre hubo una practicante, pero no me lo hicieron saber".

Sobre material didáctico disponible en consulta

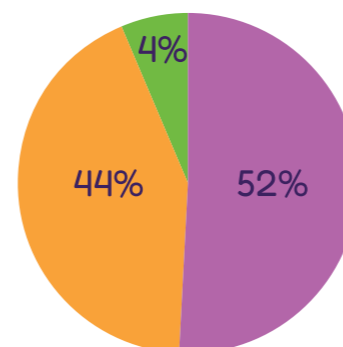
El **64%** **DE USUARIAS INDICAN QUE SÍ** contaban con materiales, especialmente afiches y folletos.

El **35%** **INDICÓ QUE NO** y el 1% no contestó.

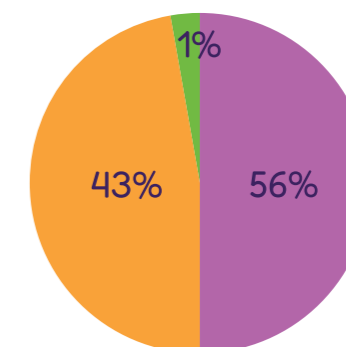


Esto lleva a pensar que no toda/os los profesionales de salud utilizan estos complementos informativos en la atención.

Tamizaje y prevención de la violencia de género



El **52%** **INDICÓ QUE NO** les realizaron el tamizaje de violencia en la atención.



El **56%** **INDICÓ QUE NO** les brindaron información de la ruta de atención en caso de sufrir violencia.

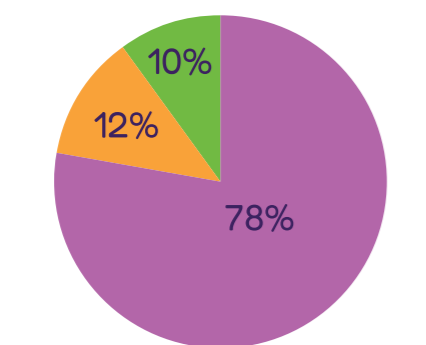
¿Recibieron información sobre el Kit de Emergencia para casos de violencia sexual?



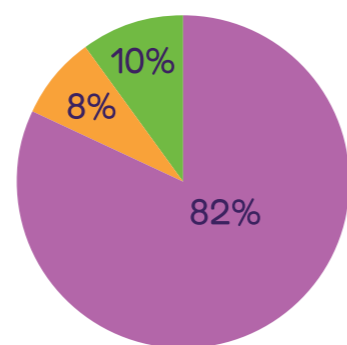
En todo establecimiento de salud, el personal sanitario debe tener una actitud de alerta y búsqueda activa de conductas, síntomas o signos de sospecha de violencia de género en la usuaria.

Información y acceso a métodos anticonceptivos

121 MUJERES encuestadas respondieron que **SÍ LES INFORMARON SOBRE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS** en el establecimiento de salud. Al respecto estas usuarias indicaron lo siguiente:



El **78%** indicó que **SÍ RECIBIÓ INFORMACIÓN CLARA Y DETALLADA** sobre el uso y los efectos de los métodos anticonceptivos. El 12% NO y el 10% no contestó.



El **82%** indicó que **SÍ** respetaron su elección de método anticonceptivo. El 8% NO y el 10% no contestó.

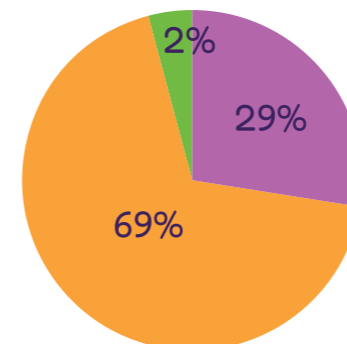
Testimonios:

"Solamente te brindan lo que tienen en la consulta y tenemos que tomar lo que esté en nuestro alcance para evitar un embarazo".



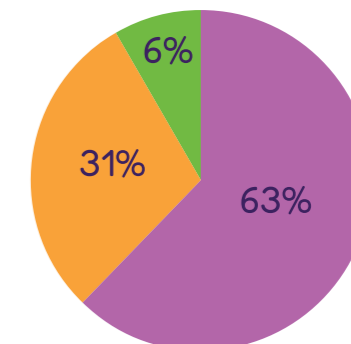
Atención de mujeres en controles prenatales

97 MUJERES encuestadas **REALIZARON SUS CONTROLES PRENATALES** en este establecimiento de salud, encontrando lo siguiente:



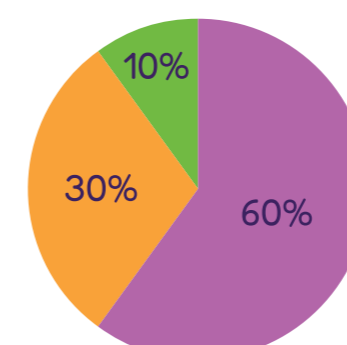
El **69%** indicó que **NO RECIBIERON COMENTARIOS DISCRIMINATORIOS** o trato juzgándolas.

El **29%** SÍ y 2% no contestó.



Al **63%** SÍ LES INFORMARON de qué manera se llevaría a cabo el parto, si de forma natural o cesárea, etc.

Al **31%** NO y el 6% no contestó.



El **60%** indicó que **SÍ RECIBIERON INFORMACIÓN** para llevar un adecuado plan de parto.

El **30%** indicó que **NO** y el 10% no contestó.



La NTS 180 indica que en la atención prenatal se debe brindar información y apoyar a la gestante para tener un plan de parto acorde a sus necesidades.