



Del silencio a la acción: vigilancia ciudadana en establecimientos de salud de Villa El Salvador

En mayo de 2024, en Villa El Salvador, 49 lideresas, activistas LGBTIQ+ 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 04 establecimientos de salud de Villa El Salvador: CMI Juan Pablo II, CMI San José, CMI César López Silva y CS San Martín. A través de encuestas aplicadas a 556 mujeres usuarias, 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 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.



ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Contexto

Entre **enero y julio de 2024**, el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Villa El Salvador atendió **1 048 casos de violencia familiar y 256 casos de violencia sexual**. Ante ese contexto es fundamental que las mujeres, adolescentes y personas 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.



Obstetricia



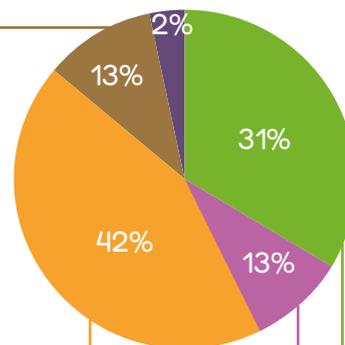
Planificación Familiar



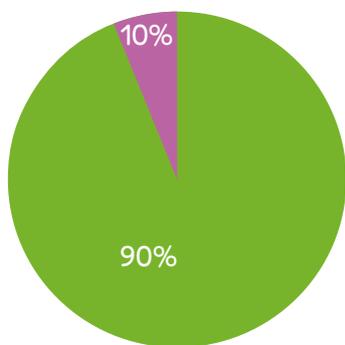
Ginecología



Otros servicios de salud



¿Cómo fueron atendidas?



El **90%** indicó que **SÍ** fueron **ATENDIDAS CON RESPETO, EMPATÍA Y AMABILIDAD** durante la consulta. El **10%** indicó que no.

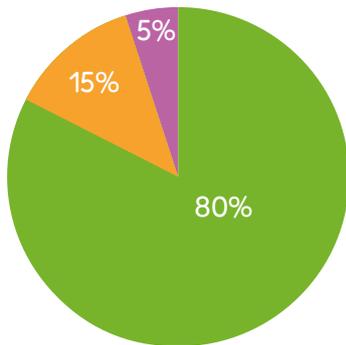
Al **52%** **NO SE LE BRINDÓ LA OPCIÓN DE INGRESAR CON UN ACOMPAÑANTE** durante la consulta.

El **44%** **INDICÓ QUE SÍ** y un **4%** no contestó.

El **77%** **INDICA QUE SÍ DESPEJARON DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE SUS DUDAS** o consultas sobre su estado de salud.

El **12%** **INDICÓ QUE NO** y un **2%** no contestó.

Privacidad y confidencialidad en la atención



El **80%** INDICÓ QUE SÍ SE RESPETÓ LA PRIVACIDAD y confidencialidad en la consulta.

El **15%** INDICÓ QUE NO, debido a la interrupción constante de practicantes y profesionales de la salud del mismo establecimiento que entraban y salían del consultorio, lo que les generó mucha incomodidad. Un 5 % no contestó la pregunta.

Al **78%** SÍ LES BRINDARON LA CONFIANZA para EXPRESAR SUS DUDAS durante la consulta.

El **15%** INDICÓ QUE NO y el 7% no contestó la pregunta.

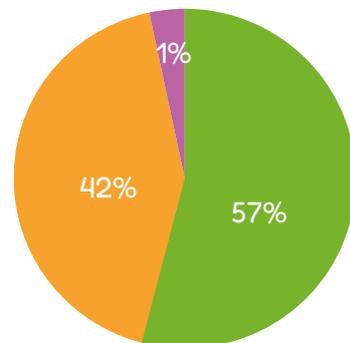
Al **69%** SÍ LES BRINDARON INFORMACIÓN sobre su estado de salud SIN SER JUZGADAS POR SU SEXUALIDAD.

EL **29%** INDICÓ QUE NO y el 2 % no contestó la pregunta.

Sobre material didáctico disponible en consulta

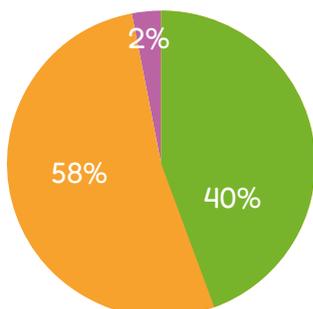
El **57%** de usuarias INDICAN QUE SÍ contaban con materiales, especialmente FOLLETOS, AFICHES Y ROTAFOLIOS.

El **42%** INDICÓ QUE NO y el 1 % no contestó.

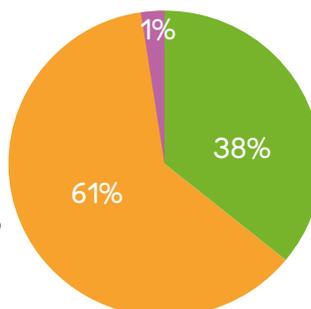


Esto lleva a pensar que no toda/os los profesionales de salud utilizan estos complementos informativos en la atención.

Tamizaje y prevención de la violencia de género

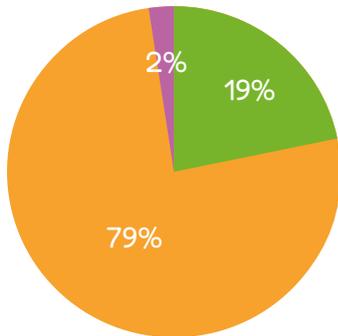


El **58%** INDICÓ QUE NO les realizaron el tamizaje de violencia en la atención. El 40% indicó que SÍ y el 2% no contestó.



EL **61%** INDICÓ QUE NO les brindaron información sobre la ruta de atención en caso de sufrir violencia. El 38 % respondió que NO y el 1% no contestó.

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

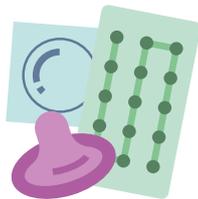


El **79%** **NO RECIBIERON** información acerca del uso del kit de emergencia en casos de violencia sexual. El 19% indicó que SÍ y el 2% no contestó.

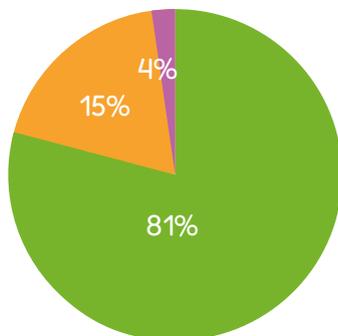


Esto evidencia la necesidad de fortalecer la difusión del kit a fin de que las víctimas puedan acceder a él a tiempo en casos de violencia sexual.

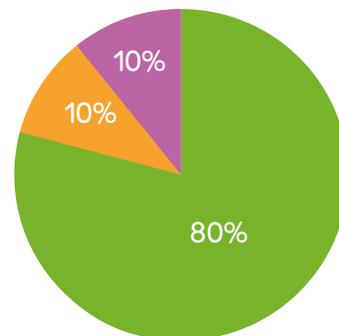
Información y acceso a métodos anticonceptivos



437 mujeres encuestadas **SÍ RECIBIERON INFORMACIÓN SOBRE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS** en el establecimiento de salud.



El **81%** **SÍ RECIBIÓ INFORMACIÓN** clara y detallada sobre el **USO Y EFECTOS** de los métodos anticonceptivos. El 15% indicó que NO y el 4% no contestó.



El **80%** **INDICA QUE SÍ RESPETARON** su elección de método anticonceptivo.

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

Testimonios de usuarias:

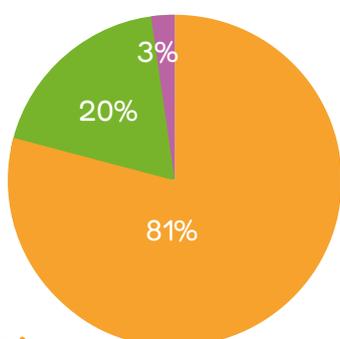
Algunas usuarias que no pudieron acceder al método anticonceptivo solicitado comentaron:

- “No había el método que yo quería”.
- “No porque me dijeron que era muy joven para decidir ese método con mi pareja”.
- “Solamente te brindan lo que tienen en la consulta y tenemos que tomar lo que este en nuestro alcance para evitar un embarazo”.
- “No dejan escoger dicen que lo hay tienen que aceptar o que vaya a un centro particular y no tengo dinero”.
- “Si, pero solamente de lo que había”.

Atención de mujeres en controles prenatales

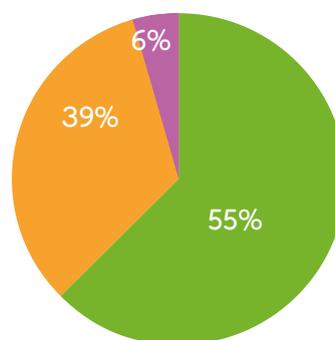


371 mujeres encuestadas **REALIZARON SUS CONTROLES PRENATALES** en estos establecimientos de salud, y se encontró lo siguiente:



El **77%** **NO** recibieron **COMENTARIOS DISCRIMINATORIOS O TRATO JUZGÁNDOLAS**.

El **20 %** indicó que Sí, ya sea por la cantidad de hijos que tienen o les hablaron de manera despectiva. El 3 % de usuaria no contestó.

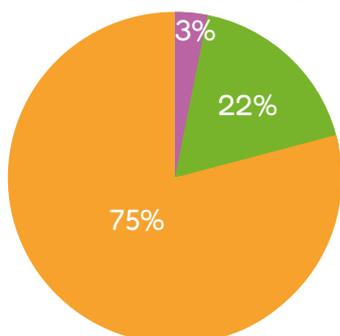


El **39%** **NO RECIBIERON INFORMACIÓN** y apoyo para llevar un adecuado **PLAN DE PARTO**.

El **55 %** respondió que Sí y el 6 % no respondió la pregunta.

El **60% INDICÓ QUE SÍ LES INFORMARON** de qué manera se llevaría a cabo el parto, si de forma natural o cesárea. El 35 % indicó que no y el 5 % no contestó la pregunta.

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

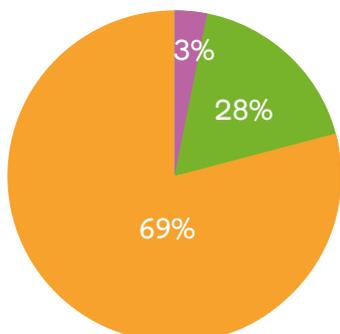


El **75%** **NO RECIBIÓ INFORMACIÓN** sobre el aborto terapéutico durante sus controles prenatales. El 22% respondió que Sí y 3 % no contestó la pregunta.



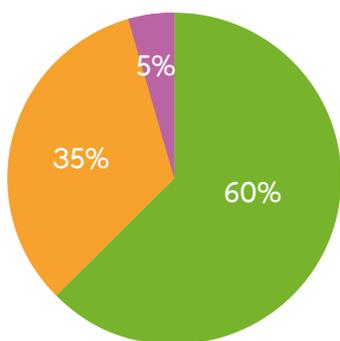
Atención del parto

244 DE MUJERES encuestadas **REALIZARON SU PARTO EN ESTOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**, encontrando lo siguiente:



El **69%** **INDICÓ QUE NO LAS CRITICARON NI JUZGARON** por alguna complicación que se presentó durante la labor de parto. El 28% indicó que SÍ y el 3% no contestó la pregunta.

El **75%** indicó que **SÍ LES BRINDARON TÉCNICAS** de respiración y relajación **PARA EL ALIVIO DEL DOLOR DURANTE EL PARTO**. El 22% indicó que NO y el 3% no contestó la pregunta.



El **60%** indicó que **SÍ LES PRESENTARON OPCIONES DE PARTOS** de acuerdo a sus necesidades. El 35% señaló que NO y el 5% no respondió la pregunta.

Testimonios:

Al respecto algunas usuarias señalaron: "No me dieron de elegir cómo dar el parto". "Dijeron que en este establecimiento no realizan partos a disposición". "No informaron ni preguntaron nada".

Calidad de la atención

Con relación a la calidad de la atención, veamos el siguiente cuadro:

Descripción	%
Buena	52%
Regular	39%
Mala	5%
No contestaron	4%
Total	100%



Ambiente

El **41% DE USUARIAS EXPRESÓ QUE EL CENTRO DE SALUD ESTABA LIMPIO Y ORDENADO**, lo que favorece la atención. El 31 % señaló que aparte de estar limpio y ordenado contaba con materiales e instrumentos para la atención. El 3 % respondió que el centro salud estaba sucio y desordenado y no contaba con los materiales para la atención en consulta.



Recomendaciones



Se debe capacitar y sensibilizar al personal de salud sobre las disposiciones de la NTS 180 para garantizar un trato respetuoso, empático y libre de discriminación. Promoviendo un entorno de confianza que respete la dignidad y los derechos de las usuarias en todos los servicios de salud sexual y reproductiva, sin que exista de por medio comentarios que refuercen estereotipos de género. Los servicios de salud deben responder a las necesidades de las poblaciones históricamente vulneradas, como mujeres, adolescencias, personas migrantes, indígenas, personas LGBTIQ+ y personas con alguna discapacidad, y garantizar el derecho a una atención justa y de calidad para todas-os.

Se debe implementar el tamizaje obligatorio de violencia para todas las mujeres que asistan a consulta, en concordancia con la NTS 180, que establece la identificación de casos de violencia como un componente esencial de la atención integral. El Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC) señala que los establecimientos de salud son parte del servicio de promoción, prevención, atención y recuperación de víctimas de violencia. Por tal motivo, es crucial que, durante este proceso, se garantice que

las usuarias reciban información clara y completa sobre sus derechos y las rutas de atención disponibles en casos de violencia.

Brindar información oportuna sobre el kit de emergencia en casos de violencia sexual a las usuarias del servicio. La Directiva Sanitaria N° 83, el PBAC, la NTS 180 y otras, garantizan la entrega de este kit a todas víctimas de violencia sexual, por ende, deben estar disponibles en los servicios de emergencia. Sin embargo, la existencia de este kit, debe ser compartida a toda usuaria que requiera la información. Asimismo, deben conocer sobre este derecho a fin de proteger su salud ante una situación de violencia sexual.

Brindar información sobre el protocolo de aborto terapéutico a todas las mujeres que se atiendan en los servicios de SSR, especialmente a las mujeres en situación de gestación. Esto lo establece el Protocolo CEM – EESS y la NTS180, las cuales señalan que, en el caso de embarazo a consecuencia de violencia sexual, se debe informar a la víctima sobre este procedimiento.

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

- Se debe difusión el kit de emergencia para casos de violencia sexual durante la atención a la usuaria y colocar afiches y folletos en lugares estratégicos como el área de emergencias, en caja y en ginecología
- Se debe aplicar el tamizaje de violencia en los servicios de salud. Brindar información a las usuarias sobre la ruta de atención en casos de violencia. También material con información sobre servicios como el CEM, la DEMUNA, Comisarías y otros.
- Realizar a las gestantes una evaluación integral en los controles prenatales, consultas minuciosas, que permitan identificar las necesidades de cada gestante. Debe recibir información comprensible sobre el plan de parto.
- Se debe brindar información sobre el aborto terapéutico en los controles prenatales. También proponemos en este punto articular acciones de información con promotoras de salud y lideresas comunitarias.
- Se debe garantizar la entrega de material didáctico con una adecuada explicación para difundir los servicios disponibles sobre salud sexual y reproductiva y de atención integral al adolescente. Asimismo, considerando en lo posible las diferentes necesidades de las usuarias para una mejor comprensión (si es quechuahablante, personas con discapacidad, personas que no saben leer y otros).
- Garantizar el respeto de la privacidad en las consultas (evitar el ingreso de varias personas) o en la organización de sus espacios (principalmente en servicios como planificación familiar o ginecología).
- Se debe garantizar mayor difusión con el personal de los establecimientos de salud sobre la Norma Técnica de Salud N°180 y sus disposiciones, para la atención de todas las personas en especial a mujeres, adolescentes y personas LGBTQ+.
- El libro de reclamaciones en salud debe estar accesible a todas las personas ya sea de forma virtual o física. Este acceso debe ser de forma oportuna y previniendo la revictimización, y la exposición de alguna condición de salud de la persona. También que estén disponibles los números de SUSALUD.

© 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.