

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS.



**UNIDAD DE SERVICIOS  
AMIGABLES.**







**COMFACAUCA IPS.**

## LAS UNIDADES AMIGABLES SON LAS MEJORES ALIADAS DEL ADOLESCENTE Y JOVEN: UNETE”.

**“Un modelo para adecuar las respuestas de los servicios de salud a las necesidades de adolescentes y jóvenes del Departamento del Cauca.”**

“Son servicios en los cuales... jóvenes encuentran oportunidades de salud cualquiera sea su demanda (...) son agradables para jóvenes y sus familias por el vínculo que se establece con el proveedor de salud y por la integralidad y calidad de sus intervenciones”. Son las mejores aliadas del adolescente y joven.

### RAZONES PARA OFRECER EL SERVICIO.

-  El modelo de servicios amigables es una manera de convertir en hechos los derechos.
-  Adolescentes y jóvenes son sujetos de derecho, con capacidad para intervenir en el presente y futuro del país, y para aportar a su grupo social.
-  Ayudar a mejorar salud actual de adolescentes y jóvenes, proteger y apoyar, tomar decisiones.
-  El “poder influir” es una responsabilidad social de la institución de salud.
-  Contribuyen a la disminución de costos de atención por eventos asociados a la SSR.
-  Interpretan la realidad de adolescentes y jóvenes frente a temas esenciales como la sexualidad y la calidad de vida.

## ***I. ACCESO DE ADOLESCENTES Y JÓVENES A LOS SERVICIOS DE SALUD.***

### **1.1. Accesibilidad geográfica.**

La Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA IPS, dispone de cuatro (4) unidades de servicios amigables en el Departamento del Cauca, ubicadas en las IPS de los Municipios de Popayán\*, Santander de Quilichao\*\*, Puerto Tejada\*\*\* y Miranda\*\*\*\*; de fácil acceso de adolescentes y jóvenes independientemente del lugar de procedencia.

#### **\* IPS COMFACAUCA POPAYAN.**

**Calle 2 con Carrera 10 esquina.**

**Tel citas: 8207033**

**Conmutador: 8206860.**

**Fax Ext: 310.**

#### **\*\*IPS COMFACAUCA SANTANDER DE QUILICHAO.**

**Carrera 9 No. 5-53**

**Tel. 8292183 ext. 413**

#### **\*\*\*IPS COMFACAUCA PÚERTO TEJADO**

**Carrera 25 No. 20 C – 300**

**Vuelta Larga**

**Barrió Villa Clarita.**

**Tel. 8281943 – 8281947**

#### **\*\*\*\*IPS COMFACAUCA MIRANDA**

**Carrera 7 con calle 14 esquina**

**Tel. 8281947**

### **1.2. Identificación del Servicio.**

Las unidades de Servicios Amigables de La Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA IPS, cuentan con identificación exterior y señalización interna que facilitan su ubicación e indican la atención de jóvenes y adolescentes, para que estos se acerquen a la IPS mas cercana ubicadas en: Popayán, Santander de Quilichao, Puerto tejada y Miranda.

### **1.3. Ambiente.**

Las Unidades de Servicios Amigables, disponen de un ambiente físico apropiado que da la bienvenida a adolescentes y jóvenes, con decoración llamativa, juegos, material didáctico y educativo, revistas de interés para este grupo poblacional.

#### 1.4. Horario Diferencial y programación de citas.

Con el ánimo de que los jóvenes y adolescentes encuentren respuesta sin barreras a sus necesidades, cuando esté requiere de atención, el contacto inicial lo hace sin mediar cita previa con enfermera y/o medico general, en horario diferenciado de consulta de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm - viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 6:00 pm de en sus cuatro Unidades de Servicios Amigables; ofreciendo el servicio independientemente del tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Si los jóvenes y adolescentes lo desean pueden solicitar cita a través de la línea amigable:

**IPS COMFACAUCA POPAYAN.**

**Línea amigable:** xxxxxxxxxxxxxx

**IPS COMFACAUCA SANTANDER DE QUILICHAO.**

**Línea amigable:** xxxxxxxxxxxxxx

**IPS COMFACAUCA PÚERTO TEJADO**

**Línea amigable:** xxxxxxxxxxxxxx

**IPS COMFACAUCA MIRANDA**

**Línea amigable:** xxxxxxxxxxxxxx



O enviando un mensaje a la página en FACEBOOK:  
XXXXXXXXXXXX

Los horarios de atención se adecuan a los momentos en que adolescentes y jóvenes puede acudir al servicio, en las jornadas de la mañana y la tarde adaptándonos a su tiempo.

El tiempo de espera para la atención de jóvenes y adolescentes es mínimo y el tiempo de consulta estándar es de 30 minutos, facilitando la interacción joven/profesional.

Los profesionales de las Unidades de Servicios Amigables, a parte de la consulta que realizan a jóvenes y adolescentes en las unidades de Servicios Amigables se desplazan a las Instituciones Educativas en los cuatro Municipios, para atender sus necesidades y responder a sus inquietudes desde este escenario.

#### 1.5. Reconocimiento del Servicio

Se cuenta con estrategias de comunicación para promocionar el servicio amigable, a través de la pagina Web ([www.comfacaUCA.com](http://www.comfacaUCA.com)) emisoras locales (xxxxxxxxxxx), en Popayán a través de los canales de TV (xxxxxxxxxxx), a toda la comunidad, en donde se cuenta con un espacio de publicidad y de

participación de los profesionales a cargo de las unidades de Servicios Amigables en los Municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada y Miranda, para inducir al joven y adolescente a acercarse a la unidad de su preferencia y garantizar su atención integral y diferencial.

Existen estrategias IEC, implementadas para que los jóvenes y adolescentes, acudan entre pares a las Unidades de Servicios Amigables, algunas de estas estrategias realizadas con ellos, dando a conocer los servicios que se ofertan.

Comfacauca IPS, dispone de señalización, material IEC entregado a jóvenes y adolescentes como son: Gorras, camisetas, lapiceros, agendas, alusivas a los servicios de salud amigables, chalecos que identifican a los jóvenes veedores y profesionales de salud, Valla de servicios y pasacalles en los cuatro (4) Municipios, cuñas radiales con las transmisión del Jingle, perifoneo, rotafolios y maletas didácticas para las unidades amigables de Popayán, Santander, Puerto Tejada y Miranda.

Las Unidades de Servicios Amigables, cuentan con anuncios explícitos indicando que la atención de jóvenes y adolescentes es confidencial y cuenta con un horario fácil de reconocer y se adapta a las necesidades de ellos.

Últimamente los jóvenes y adolescentes hacen uso con más frecuencia de las redes sociales para comunicarse e interactuar con sus pares, por eso se dispone de un perfil en FACEBOOK para las Unidades de Servicios Amigables, en donde comparte información de interés con ellos, respondiendo a sus necesidades.



UNIDAD DE SERVICIOS  
**AMIGABLES**



## **II. PROFESIONALES Y PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Las Unidades de Servicios Amigables de la [Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA IPS](#), cuenta con profesionales altamente calificados, idóneos, con principios éticos y morales para la atención de los jóvenes y adolescentes de forma integral, con pleno conocimiento y manejo de la normatividad relacionada con la detección de alteraciones de desarrollo del adolescente y el joven siempre preparado para dar respuesta eficiente a las necesidades específicas de cada adolescente y joven, promoviendo sus derechos y habilidades para la evaluación de las situaciones, Reconocimiento de la diversidad cultural, habilidades de comunicación.

El profesional de la salud es amigable con el adolescente y joven, brindando plena confianza, promueve en ellos autonomía para la toma de decisiones libres y responsables, recalca el no sentirse obligado a abandonar sus creencias y valores, además el equipo de profesionales que atiende a estos jóvenes y adolescentes busca satisfacer las necesidades de ellos desde sus diferentes inquietudes.

Dentro de la interdisciplinariedad de servicios, cuenta con un equipo interdisciplinario que conoce los servicios que se prestan a adolescentes y jóvenes y está en capacidad de orientarlos, realizando la respectiva planeación y la ejecución de acciones que se realizan en coordinación con el equipo interdisciplinario.

Los profesionales, corresponden al género Masculino y Femenino, y se ha contratado a los profesionales que conocen o han sido reconocidos por su trabajo con adolescentes y jóvenes.

### **III. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTION.**

#### **3.1. POLITICAS INSTITUCIONALES:**

Las Unidades de Servicios Amigables de **COMFACAUCA IPS**, implementa una política de atención prioritaria, preferencial o diferencial para adolescentes y jóvenes y asume dentro de los procesos de atención la norma de detección precoz de alteraciones del adolescente y el joven y ha diseñado protocolos precisos para brindar asesorías en salud sexual y reproductiva, donde existe coordinación con otros niveles de complejidad que garantizan sin duda la atención integral de adolescentes y jóvenes que acuden a la Unidad de Servicios Amigables mas cercana ( Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada y Miranda).

#### **3.2. COSTOS DEL SERVICIO:**

La **Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA IPS**, gracias al proyecto celebrado con el Ministerio de Salud y Protección Social ofrece atención SIN COSTO, sin importar el régimen de afiliación a salud.

#### **3.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION.**

Dentro del proceso de atención de adolescentes y jóvenes se disponen de diferentes medios para acceder al servicio (*ver accesibilidad geográfica – horario diferencial y asignación de citas*), estos interactúan desde el ingreso con personal de vigilancia, SIAU, que orientan hacia la unidad amigable de los cuatro Municipios, en donde son recibidos por un joven facilitador y/o cualquier profesional de la Unidad.

Los adolescentes y jóvenes pueden ser captados desde los diferentes servicios de **COMFACAUCA IPS**: Consulta médica general, Consulta odontológica, Consulta de enfermería, entre otros.

Pueden ser remitidos desde colegios, comisaría de familia, actividades extramurales, personería, líderes comunitarios, comunidad indígena, entre otros, ofertándoles los servicios amigables, en donde el personal de la institución de salud, que han recibido capacitaciones específicas y constantes en atención a adolescentes y jóvenes, el desarrollo y la psicología propia de la gente joven, atiende las necesidades individuales y/o colectivas, remitiendo si es el caso a instituciones de mayor nivel de atención y realizando el seguimiento respectivo al usuario.

Al ingreso a la consulta los adolescentes y jóvenes tienen la opción de ingresar a esta solos (as) o acompañados (as) de personas de su confianza, durante el proceso de atención se explica en que consiste la atención a la que esta accediendo, a demás por parte del equipo de profesionales existe un procedimiento definido para garantizar el acceso a otros niveles de complejidad en caso de ser requerido.

### **3.4. REGISTRO.**

Los registros diseñados por las Unidades de Servicios Amigables, contienen información básica de identificación que garantiza la confidencialidad, acordes a las disposiciones de la Resolución 412 de 2000.

### **3.5. SEGUIMIENTO.**

Las Unidades de Servicios Amigables, con la intención de mantener una relación estrecha entre los adolescentes y jóvenes/profesional, cuenta con herramientas que permiten programar citas para seguimiento a partir de la consulta inicial, definir un plan de intervención y establecer o garantizar un contacto nuevamente con cada adolescente y joven en el momento requerido.





#### **IV. Disponibilidad de una amplia gama de servicios.**




Oferta de servicios individuales, servicios colectivos, servicios integrales.

##### **4.1. OFERTA DE SERVICIOS INDIVIDUALES.**




- Asesoría en salud sexual y reproductiva (Medicina, Enfermería y psicología, Trabajo Social)
- Asesoría en salud mental
- Asesoría sobre violencia de género y sexual
- Asesoría sobre orientación sexual e identidad de género
- Asesoría sobre enfermedades de transmisión sexual
- Asesoría sobre embarazo y embarazo no deseado
- Asesoría sobre cáncer de cérvix y mama
- Asesoría sobre interrupción voluntaria de embarazo. Según dispuesto en la sentencia C-355 de la Corte constitucional
- Asesoría en planificación familiar
- Asesoría y prueba VIH
- Asesoría anticoncepción de emergencia
- Consulta inicial y de seguimiento por psicología.
- Consulta médica de seguimiento.
- Consulta inicial y de seguimiento por trabajo social

\*Las Unidades de Servicios Amigables cuentan con Pruebas rápidas para VIH y condones, que se distribuirá teniendo en cuenta factores de riesgo.

##### **4.2. OFERTA DE SERVICIOS COLECTIVOS.**

-  Se realizan acciones educativas de orientación grupal con adolescentes y jóvenes.
-  Conformación grupos de aprendizaje para el auto cuidado o el cuidado mutuo de la salud.
-  Existen estrategias de interacción entre jóvenes, padres y madres u otros adultos.

##### **4.3. OFERTA DE SERVICIOS INTEGRALES.**

-  Vínculos con otras organizaciones proveedoras de servicios.
-  Hay articulación de programas o actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
-  Las Unidades de Servicios Amigables cuentan con un sistema de referencia y contra referencia vinculado a otros servicios de salud, organizaciones Públicas, Privadas o comunitarias.

## DISPONIBILIDAD DE UNA AMPLIA GAMA DE SERVICIOS.

### 4.4. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSION.

Gran parte de las actividades que se realiza con adolescentes y jóvenes son extramurales para la promoción de la salud, incluyendo estrategias que faciliten identificar a adolescentes y jóvenes que presentan mayor posibilidad de actividad sexual sin protección u otros comportamientos de riesgo, trabajando de la mano con promotores, facilitadores, gestores o educadores en salud.



## V. PARTICIPACION JUVENIL SOCIAL Y COMUNITARIA.

### 5.1. PARTICIPACION DE LA POBLACION JUVENIL.

Las Unidades de Servicios Amigables, con el animo de fortalecer los lazos con adolescentes y jóvenes, los involucra mediante la planificación del servicio, la forma en que se esta ofreciendo, conociendo su percepción y posteriormente permite evaluar las unidades en pro de la mejora continua del servicio, haciéndolo más amigable.

Para ser más amigables a jóvenes y adolescentes y responder a sus necesidades **Las Unidades de Servicios Amigables**, cuentan con mecanismos de participación con grupos juveniles y organizaciones no gubernamentales que apoyan el trabajo con jóvenes.

### 5.2. PARTICIPACION DE LA POBLACION ADULTA.

Las Unidades de Servicios Amigables de **COMFACAUCA IPS**, con el animo de fortalecer los lazos con adolescentes y jóvenes, con sus familia y entorno, involucra a los adultos en la planificación del servicio, la forma en que se esta ofreciendo, conociendo su percepción y posteriormente permite evaluar las unidades en pro de la mejora continua del servicio, haciéndolo mas amigable.

Se incide en los adultos de la comunidad incluyendo madres y padres para que sean apoyo de los jóvenes en la búsqueda y acceso de servicios de salud sexual y reproductiva y permitan el uso de métodos de protección.

### 5.3. INTEGRACION DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD.

Las Unidades de Servicios Amigables, cuentan gracias a la experiencia y trayectoria de la caja, con excelentes relaciones, que permite establecer coordinación con los diferentes actores de la comunidad para la difusión del servicio, con quien se establecen diagnósticos participativos sobre las necesidades o problemas de adolescentes y jóvenes, que permitan encontrar soluciones o mitigar las necesidades.

Se busca que la comunidad considere las unidades de servicios amigables como espacios claves para el bienestar de jóvenes y adolescentes y sea el referente en el Departamento del Cauca en la atención integral para ellos.

Se integra a grupos comunitarios reconocidos en los Municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada y Miranda, para que apoyen el trabajo realizado por las Unidades de Servicios Amigables.

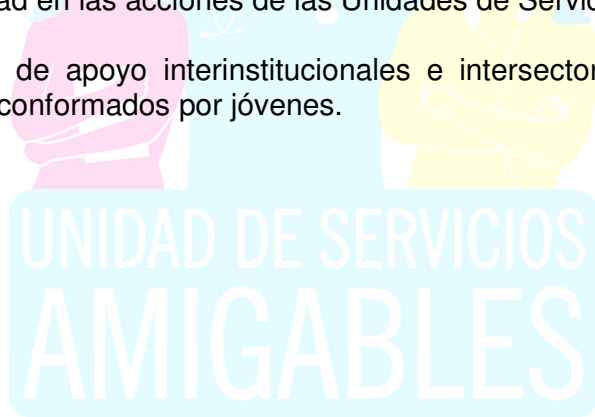
#### 5.4. COORDINACION INTERSECTORIAL E INTERINSTITUCIONAL.

Las Unidades de Servicios Amigables, consideran la coordinación intersectorial e interinstitucional, como elemento estratégico y fundamental para el desarrollo del país, por esto promueve acciones de coordinación y apoyo con otras instituciones de salud del mismo o de diferente nivel de complejidad para la atención de adolescentes y jóvenes que presenten necesidades relacionadas con Salud Sexual y Reproductiva.

Son pertinentes los mecanismos de trabajo en red y coordinación con todos los demás actores y sectores sociales de la comunidad para promover el desarrollo juvenil.

El equipo de trabajo de las Unidades de Servicios Amigables **COMFACAUCA IPS**, establece acuerdos de apoyo con entidades como Secretarías de Salud Departamental y Municipal, EPS de régimen subsidiado o contributivo, para el desarrollo de las actividades contempladas para adolescentes y jóvenes, articulando con sectores de la comunidad, incluyendo organizaciones religiosas y medios de comunicación, Instituciones Educativas públicas y privadas, grupos LGTBI, grupos en condición de discapacidad, que garanticen la complementariedad en las acciones de las Unidades de Servicios Amigables.

Se crean grupos de apoyo interinstitucionales e intersectoriales, incluyendo grupos de apoyo conformados por jóvenes.



**CARACTERISTICAS DEL LOGO UNIDAD DE SERVICIOS AMIGABLES.**

**CARACTERISTICAS DEL LOGO UNIDAD DE SERVICIOS AMIGABLES SON LAS MEJORES ALIADAS DEL ADOLESCENTE Y JOVEN: UNETE”**



La imagen diseñada para las Unidades de Servicios Amigables COMFACAUCA IPS, se logró gracias a la participación de adolescentes y jóvenes de algunas instituciones Educativas de los Municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada y Miranda, quienes de 5 imágenes prediseñadas eligieron la presente y sugirieron cambios de importancia los cuales se reflejan en un logo de colores llamativos, en donde se establece una relación amigable y de protección entre un profesional de salud y el adolescente y joven del siglo XXI.



**CARACTERISTICAS DE PERSONAJES - LAS UNIDADES DE SERVICIOS AMIGABLES SON LAS MEJORES ALIADAS DEL ADOLESCENTE Y JOVEN: UNETE”**

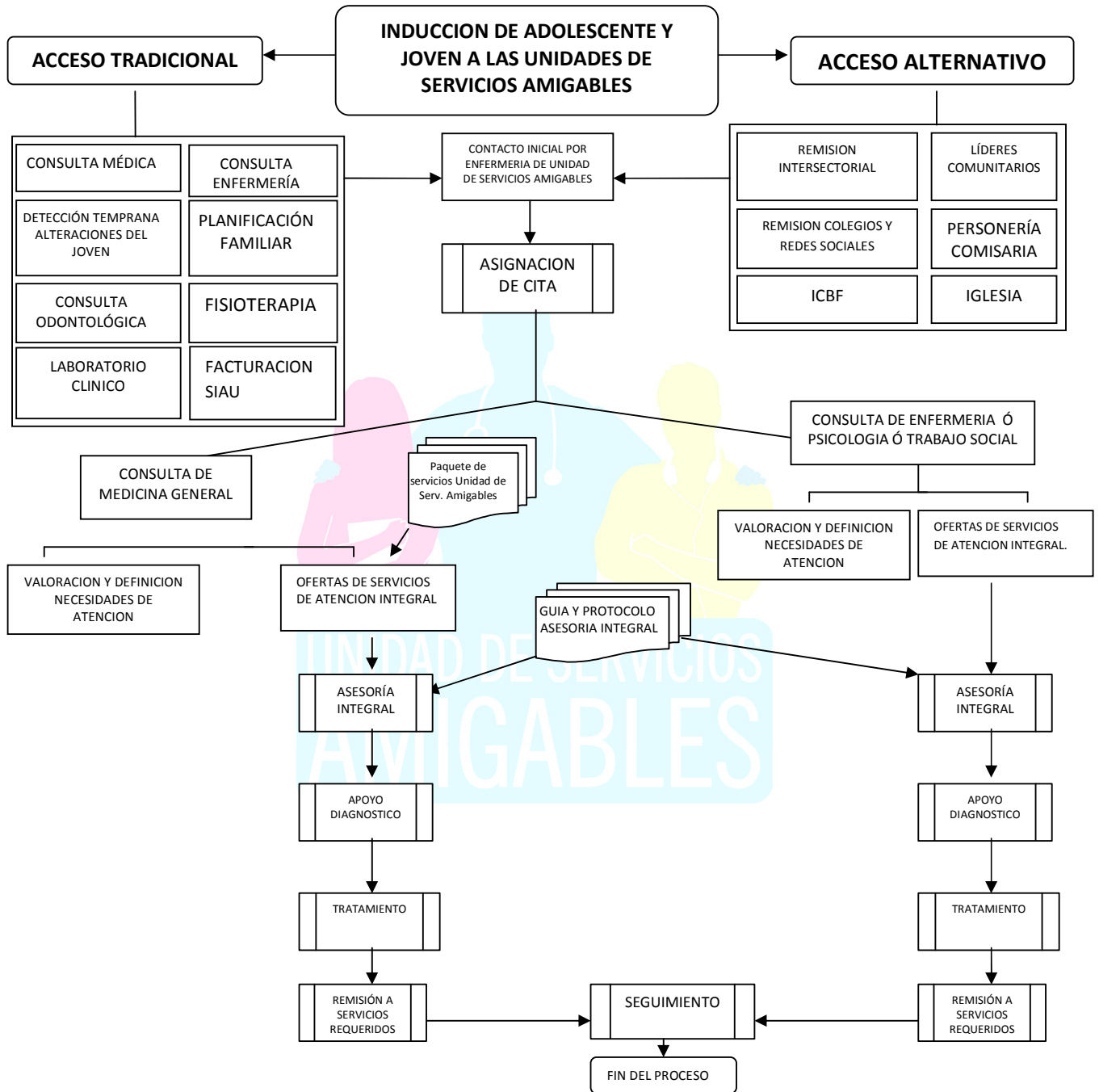


Sofía y Samuel hacen parte de las Unidades de Servicios Amigables de COMFACAUCA IPS. Son jóvenes entre los 16 y 18 años de edad, con características similares a los adolescentes y jóvenes actuales de los Municipios de Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada y Miranda, en donde predominan la etnia mestiza y afrodescendiente.

Para ellos la prioridad es el estudio, los estilos de vida saludables y la música, como actividad de entretenimiento e interacción entre pares.

Son amigables y acompañan al adolescente y joven en cada una de las asesorías que reciben en las Unidades de Servicios Amigables.

## RUTA DE ATENCION INTEGRAL EN UNIDAD DE SERVICIOS AMIGABLES PARA JOVENES Y ADOLESCENTES.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
YECID GARZON MOLANO		