

## ***¡Tus Comentarios Nos Importan!***

Tus comentarios nos importan - queremos saber cómo mejorar nuestros servicios y queremos conocer tus opiniones. El Comité de Jóvenes de la Federación Internacional de Planificación de la Familia (IPPF), grupo de personas jóvenes procedentes de todo el mundo y con experiencia en programas de salud sexual y reproductiva, formuló una lista de cosas que ell@s creen son importantes en un servicio o clínica. Este cuestionario se basa en sus ideas. Tus comentarios ayudarán a que el personal identifique las áreas que se pueden mejorar.

**Tus respuestas son confidenciales. No tienes que poner tu nombre en el formulario.** Por favor, marca la casilla que dice **SI** si estás de acuerdo con lo que dice, y marca la casilla que dice **NO** si no estás de acuerdo. Si no estás segur@ de la respuesta, simplemente deja la casilla en blanco. Si tienes comentarios adicionales, puedes añadirlos al final.

[AÑADIR INSTRUCCIONES PARA DAR EL FORMULARIO COMPLETADO]

¡Queremos conocer tus opiniones!

### *Háblanos de ti...*

1.  Soy hombre  
 Soy mujer
  
2.  Tengo 10 a 14 años  
 Tengo 15 a 19 años  
 Tengo 20 a 24 años  
 Tengo más de 24 años
  
3.  Estoy solter@  
 Estoy casad@  
 Estoy unid@

### *Háblanos de la accesibilidad...*

- sí no
4.   Los servicios están abiertos a todas las personas jóvenes (casadas/unidas o solteras, muchachos y muchachas, cualquiera que sea su religión, raza, orientación sexual o capacidad física y mental)
5.   Los servicios son fáciles de encontrar
6.   El precio de los servicios es razonable para l@s jóvenes
7.   Existe información sobre los servicios que se brindan en el centro
8.   Los horarios de atención se adaptan a las horas en que l@s jóvenes pueden acudir al centro (por ejemplo, antes o después de ir a la escuela, en las tardes o en los fines de semana)
9.   El servicio dispone de horarios en los que no tienes que hacer una cita previa para ir

### *Háblanos de las opciones...*

- sí no
10.   Puedes elegir entre que te atienda personal masculino o femenino
11.   Te dan la opción de ser atendido por la misma persona en cada visita
12.   Te dan la opción de ser atendido por un(a) proveedor(a) de servicio con tu pareja o con un(a) amigo(a) o ayudante
13.   Se te ha ofrecido información completa sobre cualquier método anticonceptivo o tratamiento que hayas recibido
14.   Te pueden referir a otro lugar si no te pueden proveer un servicio

15. L@s jóvenes pueden elegir entre una variedad completa de servicios de salud sexual y reproductiva:

- |    | sí                       | no                       |  |
|----|--------------------------|--------------------------|--|
| a. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Consejería   |
| b. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Anticoncepción de emergencia   |
| c. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios para personas jóvenes que han experimentado violencia física (doméstica) o violación |
| d. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Pruebas de Papanicolau   |
| e. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Anticonceptivos  |
| f. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Condomes   |
| g. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Información y consejería sobre sexualidad  |
| h. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Prueba de embarazo   |
| i. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Prueba, tratamiento y consejería de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS)                    |
| j. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Pruebas y consejería de VIH  |

### *Háblanos de la confidencialidad...*

- |     | sí                       | no                       |  |
|-----|--------------------------|--------------------------|--|
| 16. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | L@s jóvenes pueden conseguir servicios sin llamar la atención en un servicio con adultos |
| 17. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El personal respeta la confidencialidad, es confiable y asegura la privacidad            |
| 18. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Puedes recibir consejería en privado (sin que otra persona escuche)                      |

### *Háblanos del personal...*

- |     | sí                       | no                       |   |
|-----|--------------------------|--------------------------|---|
| 19. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El personal es amistoso   |
| 20. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El personal es receptivo (no te juzga)  |
| 21. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El personal puede responder satisfactoriamente a todas tus preguntas                                  |
| 22. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El personal comprende las preocupaciones de l@s jóvenes sobre la sexualidad y las relaciones sexuales |

- 23.   El personal utiliza un lenguaje que puedes entender
- 24.   El personal tiene tiempo para escuchar tus problemas en tus propias palabras

*Háblanos del centro...*

- 25.   sí no El centro dispone de panfletos y afiches con información que quieren l@s jóvenes
- 26.   El centro de servicios es amistoso y acogedor
- 27.   El centro de servicios es limpio
- 28.   Hay cosas para hacer en la sala de espera (por ejemplo, publicaciones, revistas, música, televisión, hojas informativas)
- 29.   El centro cuenta con facilidades para madres y padres jóvenes que llevan a sus hij@s
- 30.   Hay formas para que des tu opinión sobre los servicios
- 31.   ¿Recomendarías este servicio a un(a) amigo(a)?

31. ¿Cómo te enteraste de estos servicios?  
.....  
.....  
.....  
.....

32. ¿Tuviste alguna dificultad para utilizar el servicio, o puedes sugerir alguna mejora que se pueda hacer?  
.....  
.....  
.....  
.....

**¡MUCHÍSIMAS GRACIAS!**

***¡Tus Comentarios Nos Importan!***  
***HOJA DE CÓDIGOS***

**Ponga un código por cada encuesta**

**Ponga un código por cada sitio:**

**Sitio A = \_\_\_\_\_**

**Sitio B = \_\_\_\_\_**

**Sitio C = \_\_\_\_\_**

***Háblanos de ti...***

1.  **0** Soy hombre  
 **1** Soy mujer
  
2.  **0** Tengo 10 a 14 años  
 **1** Tengo 15 a 19 años  
 **2** Tengo 20 a 24 años  
 **3** Tengo más de 24 años
  
3.  **0** Estoy solter@  
 **1** Estoy casad@  
 **2** Estoy unid@

### *Háblanos de la accesibilidad...*

- |    | Sí                       | No                       |  |
|----|--------------------------|--------------------------|--|
|    | 1                        | 0                        | <b>*Si no hay una respuesta, use el código 0*</b>  |
| 4. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Los servicios están abiertos a todas las personas jóvenes (casadas/unidas o solteras, muchachos y muchachas, cualquiera que sea su religión, raza, orientación sexual o capacidad física y mental) |
| 5. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Los servicios son fáciles de encontrar   |
| 6. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El precio de los servicios es razonable para l@s jóvenes   |
| 7. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Existe información sobre los servicios que se brindan en el centro   |
| 8. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Los horarios de atención se adaptan a las horas en que l@s jóvenes pueden acudir al centro (por ejemplo, antes o después de ir a la escuela, en las tardes o en los fines de semana)               |
| 9. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | El servicio dispone de horarios en los que no tienes que hacer una cita previa para ir   |

### *Háblanos de las opciones...*

- |     | Sí                       | No                       |   |
|-----|--------------------------|--------------------------|---|
|     | 1                        | 0                        | <b>*Si no hay una respuesta, use el código 0*</b>   |
| 10. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Puedes elegir entre que te atienda personal masculino o femenino  |
| 11. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Te dan la opción de ser atendido por la misma persona en cada visita  |
| 12. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Te dan la opción de ser atendido por un(a) proveedor(a) de servicio con tu pareja o con un(a) amigo(a) o ayudante |
| 13. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Se te ha ofrecido información completa sobre cualquier método anticonceptivo o tratamiento que hayas recibido     |
| 14. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Te pueden referir a otro lugar si no te pueden proveer un servicio  |

15. L@s jóvenes pueden elegir entre una variedad completa de servicios de salud sexual y reproductiva:

Sí No

1 0

**\*Si no hay una respuesta, use el código 0\***

- a.   Consejería
- b.   Anticoncepción de emergencia
- c.   Servicios para personas jóvenes que han experimentado violencia física (doméstica) o violación
- d.   Pruebas de Papanicolau
- e.   Anticonceptivos
- f.   Condones
- g.   Información y consejería sobre sexualidad
- h.   Prueba de embarazo
- i.   Prueba, tratamiento y consejería de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS)
- j.   Pruebas y consejería de VIH

### *Háblanos de la confidencialidad..*

Sí No

1 0

**\*Si no hay una respuesta, use el código 0\***

- 16.   L@s jóvenes pueden conseguir servicios sin llamar la atención en un servicio con adultos
- 17.   El personal respeta la confidencialidad, es confiable y asegura la privacidad
- 18.   Puedes recibir consejería en privado (sin que otra persona escuche)

### *Háblanos del personal..*

Sí No

1 0

**\*Si no hay una respuesta, use el código 0\***

- 19.   El personal es amistoso
- 20.   El personal es receptivo (no te juzga)
- 21.   El personal puede responder satisfactoriamente a todas tus preguntas

- 22.   El personal comprende las preocupaciones de l@s jóvenes sobre la sexualidad y las relaciones sexuales
- 23.   El personal utiliza un lenguaje que puedes entender
- 24.   El personal tiene tiempo para escuchar tus problemas en tus propias palabras

*Háblanos del centro...*

- |  |    |    |   |
|--|----|----|---|
|  | Sí | No |   |
|  | 1  | 0  | <b>*Si no hay una respuesta, use el código 0*</b> |
- 25.   El centro dispone de panfletos y afiches con información que quieren l@s jóvenes
  - 26.   El centro de servicios es amistoso y acogedor
  - 27.   El centro de servicios es limpio
  - 28.   Hay cosas para hacer en la sala de espera (por ejemplo, publicaciones, revistas, música, televisión, hojas informativas)
  - 29.   El centro cuenta con facilidades para madres y padres jóvenes que llevan a sus hij@s
  - 30.   Hay formas para que des tu opinión sobre los servicios
  - 31.   ¿Recomendarías este servicio a un(a) amigo(a)?

32. ¿Cómo te enteraste de estos servicios?

.....

.....

.....

.....

33. ¿Tuviste alguna dificultad para utilizar el servicio, o puedes sugerir alguna mejora que se pueda hacer?

.....

.....

.....

.....

¡MUCHÍSIMAS GRACIAS!

### *Tus Comentarios Nos Importan*

#### **Instrucciones para usar la hoja de trabajo para el registro de datos**

1. Enumere cada entrevista con un número único (1, 2, 3...178... etc.).
2. Utilice la hoja de códigos para codificar todas las respuestas. Solamente los códigos de la hoja de códigos pueden registrarse en la hoja de trabajo; ésta no permitirá números fuera del alcance de los códigos designados para cada respuesta.
3. Registre cada código para cada entrevista en la hoja de trabajo (*Hoja Para Tus Comentarios*). Cada entrevista será una hilera en la hoja de trabajo. Por ejemplo:

No. de Encuesta	Sitio	Género	Rangos de Edad	Estado Civil	Abiertos	Etc. →
1 →	0 →	1 →	2 →	3 →	1 →	Etc. →
2 →	1 →	0 →	1 →	1 →	0 →	Etc. →

4. Para cada área de satisfacción (accesibilidad de servicios; opciones; confidencialidad; amigabilidad del personal; amigabilidad del centro), el porcentaje promedio de satisfacción para cada entrevista será automáticamente calculado.
5. En las hileras 201 y 202 de la hoja de trabajo, el número y porcentaje de respondientes satisfechos con cada pregunta y con cada área de satisfacción serán calculados automáticamente. Usted puede imprimir este resumen seleccionando la opción para imprimir (print) en Excel; solamente imprimirá el resumen (no la respuesta de cada entrevista). También se puede imprimir el tab "Resumen."
6. Todas las celdas con cálculos automáticos (números y porcentajes) están bloqueadas para que no puedan ser cambiadas. La hoja de trabajo está programada para permitir el registro de hasta 200 entrevistas. **Si usted cuenta con más de 200 entrevistas, o si necesita tener acceso a la fórmula de una celda bloqueada, favor de comunicarse con Rebecca Koladycz a la IPPF/RHO vía correo electrónico ([rkoladycz@ippfwhr.org](mailto:rkoladycz@ippfwhr.org)) para modificar la hoja de trabajo.**