



**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos personas



# Protocolos de consejería para la atención integral del adolescente

gtz



**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos personas

Pilar Mazzetti Soler  
**Ministra de Salud**

José Carlos del Carmen Sara  
**Viceministro de Salud**

Luis Enrique Podestá Gavilano  
**Director General de  
Salud de las Personas**

Luis Miguel Antonio León García  
**Director Ejecutivo de  
Atención Integral de Salud**



**gtz**

En la elaboración de este documento  
participaron:

**Equipo Técnico del  
Ministerio de Salud**

María del Carmen Calle Dávila  
Lourdes Palomino Gamarra

**Equipo Técnico GTZ**

Guillermo Diller  
Claudia Saravia

**Consultora**

Griselda A. Pérez Luna

**Revisión de la Edición**

Ana Borja  
Samy Verde

**Diseño:** Teresa Serpa

**Ilustraciones:** Rosa Segura

**Impresión:** RNOB SERVICIOS GRAFICOS

Jr. Carhuaz 250 - Breña

2da Edición 2006

Reimpresión de la segunda edición, auspiciada por el Proyecto Regional de Armonización de Políticas Públicas para la Educación Sexual y la Prevención del VIH-SIDA y Drogas en el Ámbito Escolar", promovido por el Centro Internacional de Cooperación Técnica (CICT), la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), con fondos del gobierno alemán, y ONUSIDA. Bajo administración financiera de CEDRO.



**gtz**



**ONUSIDA**

ALIANZA  
MUNDIAL  
DE  
PREVENCIÓN  
DEL  
SIDA

Lima, 2008

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del  
Perú N° 2008-04263

Tiraje: 3000 ejemplares

## Agradecimientos

Los presentes protocolos fueron elaborados con activa participación del personal de los Centros de Desarrollo Juvenil de El Callao, bajo la supervisión del Equipo de Gestión de su Dirección Regional de Salud.

Posteriores validaciones se realizaron con el aporte del personal de los Centros de Desarrollo Juvenil de los Departamentos de Huánuco, Puno y Ucayali.

A todos ellos se agradece por su motivación personal y sus aportes técnicos.

ISBN: 978-9972-776-24-3



9 789972 776243

## Presentación

El proyecto Salud Integral del Adolescente y Prevención del VIH/Sida, que el Ministerio de Salud (MINSA) junto con la Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ vienen desarrollando desde el año 2000, busca promover la salud integral de los y las adolescentes.

Su accionar se enmarca en los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) del MINSA, que propone un abordaje por etapas de vida, reconoce la multidimensionalidad de la persona y considera a la comunidad y el entorno en que se desarrolla como parte de la realidad de la misma.

Para garantizar la atención integral de la etapa de vida adolescente bajo estas premisas, el proyecto está implementando servicios diferenciados, llamados Centros de Desarrollo Juvenil (CDJ). En ellos se aborda la situación de los y las adolescentes en forma holística, considerando su salud física, psicosocial, sexual y reproductiva, además de la dimensión individual, familiar y comunitaria, aplicando una metodología participativa y con un enfoque de género, de derechos y de interculturalidad. Los CDJ son, entonces, espacios de socialización positiva que tienen como función acompañar a los y las adolescentes en la construcción de su identidad y el logro de su desarrollo personal.

Para poder brindar una atención con estas características y asegurar la integración de intervenciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, los CDJ desarrollan servicios en cuatro áreas básicas y promueven el trabajo multisectorial. Esto último, considerando que la salud y el desarrollo de las y los adolescentes es una responsabilidad compartida entre todos los sectores involucrados en el quehacer de una comunidad. Las áreas básicas con las que cuenta un CDJ son:

- Consejería,
- Talleres de capacitación integral<sup>1</sup> en temas como:
  - identidad y autoestima,
  - valores,
  - relaciones interpersonales,
  - sexualidad,
  - toma de decisiones,
  - proyecto de vida,
  - ciudadanía y derechos
- Recreación, entendida como parte de un proceso de animación sociocultural y,
- Atención clínica, ésta a través de una referencia amigable entre servicios del establecimiento al que pertenece el CDJ o entre diferentes establecimientos.

Cada una de estas áreas requiere para su desarrollo, personal adecuadamente capacitado y éste, a su vez, contar con material que le sirva de orientación. En este sentido el proyecto ha capacitado al personal de salud de sus zonas de intervención en todas las áreas básicas de los CDJ y elaborado diferentes materiales que le sirven de apoyo para el trabajo con adolescentes. Los presentes protocolos de consejería representan un esfuerzo más del MINSA en brindar atención integral de calidad a los adolescentes del Perú.

1 "Aprendiendo a Crecer" (módulo para adolescentes de 11 a 14 años) y "Aprendiendo a Vivir" (módulo para adolescentes de 15 a 19 años).

## Introducción

El set de fichas de **consejería en salud integral adolescente** ha sido elaborado pensando en cada uno/a de ustedes, profesionales de la salud, que brindan consejería y orientación a los y las adolescentes. Este material facilita elementos para la comprensión de los problemas que ellos/as puedan traer, y proporciona sugerencias de cómo abordar los casos desde un enfoque de derechos, de género y de atención integral.

Además de objetivos, principios generales de la consejería, problemas más frecuentes y pautas para la referencia, el set de fichas incluye, a modo de protocolo, los diferentes momentos o pasos a tener en cuenta durante la consejería. Sugiere aquellos temas y preguntas que debemos considerar para atender las demandas de los y las adolescentes y así brindarles una consejería integral y de calidad.

Atendiendo a los temas de mayor demanda adolescente, se presentan diez fichas que abordan los protocolos para los siguientes motivos de consulta:

- Enamoramiento y relación de pareja
- Inicio sexual
- Anticoncepción
- Embarazo en la adolescencia
- ITS-VIH/SIDA
- Violencia familiar
- Abuso sexual
- Consumo de alcohol y drogas
- Depresión e intento de suicidio
- Orientación preventiva

Los protocolos podrán ser enriquecidos por la experiencia y creatividad de cada uno/a de ustedes, quienes tienen el reto y la responsabilidad de brindar una consejería de calidad a los y las adolescentes con los que trabajan.

Recordemos que la orientación es muy valorada por los y las adolescentes que buscan compartir y resolver sus problemas personales. Si nosotros/as estamos en condiciones de acogerlos, en confianza; si somos capaces de escuchar, comprender y no imponer nuestros criterios; si además les brindamos la información y las herramientas necesarias a partir de las cuales puedan tomar decisiones reflexionadas; estaremos contribuyendo a que sean capaces de ejercer su derecho a cuidar de su salud y a vivir su sexualidad de manera segura, responsable y satisfactoria.

# CONSEJERÍA INTEGRAL CON ADOLESCENTES



## Objetivos de la Consejería

- Que el/la adolescente adquiera información, desarrolle habilidades para comprender mejor su situación y para generar soluciones a sus problemas.
- Que el/la adolescente ejercite sus habilidades para participar de un proceso de toma de decisiones, de modo que no le sea extraño realizar una evaluación de los beneficios y riesgos que existen en sus conductas, o en las situaciones en que se encuentra involucrado/a.
- Que el/la adolescente aprenda a considerar sus necesidades y sentimientos como elementos valiosos para su desarrollo personal.
- Brindar un espacio afectivo de buen trato y respeto a los derechos de los/las adolescentes como base para su desarrollo integral y su ejercicio ciudadano.

## Principios de la Consejería

### **Privacidad**

El consejero/a debe procurar que la consulta se desarrolle en un espacio adecuado, donde no haya ningún tipo de interrupciones. También debe evitar ruidos molestos, la presencia de otras personas y que la consejería sea escuchada por otros.

### **Confidencialidad**

En la consejería debemos garantizar que aquello que el/la adolescente nos confíe se mantendrá en absoluta reserva, salvo que él/ella autorice su discusión con otras personas. Nuestro compromiso es con el/la adolescente, no con sus padres ni con sus familiares.

### **Imparcialidad**

El/la consejero/a debe abstenerse de dar su opinión personal sobre cualquier asunto que el/la adolescente lleve a la consulta.

Es recomendable que el/la consejero/a no comente sobre su vida personal con el/la adolescente que lo/la consulta para evitar una desviación del sujeto de interés de la consejería: el/la consultante.

### **Relación interpersonal horizontal y empática**

La relación entre el/la consejero/a y el/la adolescente debe darse sobre una base de respeto y horizontalidad, en la que se le reconozca como sujeto de derecho. Una relación así le dará la confianza necesaria para compartir sus sentimientos, dudas y temores.

## Labor de el/la Consejero/a

- Proveer información adecuada, clara, precisa y sencilla que ayude a el/la adolescente a tomar un decisión fundamentada.
- Facilitar que el/la adolescente reflexione sobre lo que está ocurriéndole, sopesando las ventajas y desventajas de las posibles decisiones que deba tomar.
- Actuar como soporte emocional de el/la adolescente, facilitando la expresión de sus sentimientos y necesidades.
- Estimular a el/la adolescente a sentirse mejor consigo mismo/a y a desenvolverse de manera más efectiva.

## Pasos de la Consejería

En el proceso de consejería u orientación podemos identificar diferentes momentos o pasos a seguir.

Si consideramos que cada persona es única, la forma en que va a presentar sus problemas y/o necesidades también lo es; por lo tanto, a veces podremos alterar la secuencia de los pasos en la consejería, pero siempre debemos considerar todos los momentos identificados.

Los pasos de la consejería son consideraciones generales que serán enriquecidas por la creatividad del/la consejero/a.

En ese sentido, las preguntas o tópicos sugeridos deberán ser considerados de una manera flexible.

A continuación presentamos los cinco pasos a tener en cuenta cuando se brinda una consejería a un/una adolescente, priorizando sus objetivos y detallando todos aquellos asuntos que debemos tener en cuenta.

### **Primer paso:**

#### **Establecer una relación de confianza.**

El objetivo de este momento es crear un clima de confianza que le facilite confiarnos sus preocupaciones. El/la adolescente debe sentirse acogido, saber con claridad quiénes somos y qué le puede brindar el espacio de la orientación.

Es muy importante que el trato sea cálido y amable, resaltando nuestro interés en las preocupaciones o necesidades de el/la adolescente.

Este es el momento de:

- Darle la bienvenida.
- Presentarnos.
- Preguntar nombre, algunos datos generales como pasatiempos, educación, amistades, familia.
- Averiguar el motivo de la visita, asegurándole que estamos allí para ayudarlo/a a encontrar una solución.
- Garantizarle confidencialidad, diciéndole que no se preocupe porque todo lo que hablemos quedará entre nosotros/as, salvo que decida lo contrario.
- Podemos también felicitarlo/a por haber decidido venir a buscar orientación, con lo cual estaremos fortaleciendo su autoestima.
- En todo momento, debemos escucharlo/a con atención, con un gesto agradable, y mirándolo/a a los ojos.

### **Segundo paso:**

#### **Determinar el problema de consulta conjuntamente con el joven.**

Este momento es decisivo en la orientación, pues aquí el/la adolescente podrá expresar sus preocupaciones, necesidades y dudas.

La empatía es aquí una herramienta fundamental: debemos ponernos en su lugar para tratar de comprender cómo se siente y ayudarlo/la a comunicar algo que de repente le ocasiona vergüenza o que no quiere expresar, pues, por lo general, piensa que no lo vamos a entender.

Es necesario tener paciencia: muchas veces el/la adolescente da rodeos, quiere estar seguro/a de que lo/la vamos a comprender antes de decir lo que realmente les preocupa. También es importante estar atentos/as a mensajes no verbales como su postura, el movimiento de sus manos, los silencios entre sus palabras, si muestra tensión, miedo o se pone a la defensiva.

Mantener una escucha activa, sin interrumpir, mirándolo/la a los ojos, demostrando interés con un silencio comprometido.

Debemos tener en cuenta nuestra comunicación gestual para evitar actitudes de censura.

En este momento, es necesario utilizar preguntas abiertas, parafrasear, utilizar lenguaje sencillo.

Las preguntas que hagamos nos deben permitir, además de entender el motivo de consulta y cómo se está sintiendo, comprender el contexto personal, familiar y social en que vive el/la adolescente.

Dentro del concepto de atención integral, inquirimos sobre otros problemas que podrían estar asociados a aquellos que nos consulta o a algunas áreas problemáticas que requieran intervención; así mismo, averiguamos las características de su entorno familiar y amical para evaluar sus redes de soporte afectivo.

### **Tercer paso:**

#### **Analizar la situación, complementar información y establecer resoluciones conjuntas.**

Después de haber establecido el motivo de la preocupación, debemos apoyar a el/la adolescente a enfrentar una situación que le resulta problemática.

Podemos emplear la técnica de toma de decisiones, proceso que le permite a el/la joven anticipar las consecuencias de sus decisiones e, idealmente, asumir la responsabilidad de ellas.

Es importante explorar los sentimientos y emociones que surgen cuando se coloca en la situación hipotética (¿cómo te sentirías si lo haces?, ¿cómo te sentirías si no lo haces?). Este proceso incluye la identificación del problema, una búsqueda activa de la información necesaria, análisis de las ventajas y desventajas, tomando en cuenta la opinión del entorno inmediato y las posibles consecuencias de actuar de una u otra forma.

Es el momento también de averiguar sobre la información que tiene el/la adolescente y complementarla, a fin que pueda hacer un adecuado proceso de análisis de las diferentes opciones. La información que brindemos entonces deberá ser precisa, concreta y expresada en un lenguaje claro y sencillo.

Es muy importante que seamos veraces, imparciales y que evitemos influenciarnos por nuestros propios valores o creencias personales.

#### **Cuarto paso:**

#### **Preguntar si existen dudas o preocupaciones.**

Este es el momento de preguntarnos si nos hemos hecho entender y aclarar dudas y temores.

Es el momento de decirle que, con toda la información que hemos compartido y la reflexión que ha hecho con nuestro acompañamiento, tiene derecho a tomar una decisión propia; y sea cual sea la decisión que tome, siempre puede contar con nosotros/as.

#### **Quinto paso:**

#### **Mantener contacto y seguimiento.**

Este es el momento de reforzar el vínculo para cuando nos necesite.

Demos una nueva cita, pero también dejemos abierta la posibilidad de que si se le presenta un problema, nos puede buscar antes.

Si estamos realizando alguna actividad educativa, podemos aprovechar la oportunidad para invitarlo/a y también preguntarle si desea invitar a algunos/as de sus amigos/as.

Contemplar la posibilidad de hacer alguna derivación en caso de que lo requiera.

## **Pautas para la Referencia y Contrareferencia**

---

Tomado de la Guía de Orientación Integral de Adolescentes en Salud Sexual y Sexualidad Responsable y Segura del MINSA (documento interno).

Para la referencia y contrareferencia, se tendrá en cuenta lo establecido para el sistema de redes de servicios intra e intersectoriales.

Cuando se hace la referencia es importante que el consejero:

- Explique y motive al/la adolescente acerca de la necesidad de recibir atención en el servicio al que se le deriva. Aclare que se le deriva para brindarle una mejor atención, más especializada, y no porque se carezca de deseos de atenderlo/a.
- De ser necesario, explique que por las características del caso, el/la consejero/a hará algunas acciones de seguimiento tales como visitas a su domicilio o a su centro educativo.
- Realice las referencias y contrareferencias de manera personalizada, es decir, con el nombre al cual contactar, dirección y horarios de atención. Brindar también información de costos.
- Verificar que el/la adolescente haya sido atendido/a en el servicio referido. Si éste/a no ha llegado, realizar el seguimiento respectivo según la gravedad del caso.

Para hacer una referencia el/la consejero/a debe:

- Contar con un directorio de los servicios de salud que conforman la red y micro red a la cual pertenece, con los nombres de los/las proveedores/as que atienden, que están sensibilizados/as y/o capacitados/as en la realidad adolescente, sus necesidades y expectativas de atención.

- Contar con una base de datos compartida y actualizada permanentemente de instituciones y otros servicios de la comunidad que atienden adolescentes, el servicio que ofrecen, dirección, teléfono, horarios, costos y persona de contacto. Coordinar de manera constante con estas instituciones y servicios.
- Coordinar de manera periódica con los servicios intersectoriales que brinden algún tipo de atención a adolescentes, para compartir información sobre algún caso en particular, hacer vigilancia de factores de riesgo y de protección, para optimizar el funcionamiento de la red local.

## **Situaciones difíciles que se pueden presentar en la consejería u orientación**

---

Nos vamos a enfocar en algunos problemas que son particularmente difíciles de enfrentar o manejar en la consejería.

**Llanto del consultante.-** El llanto de el/la adolescente que consulta puede hacer que el/la consejero/a sienta incomodidad y tienda espontáneamente a tratar que deje de hacerlo, quizás ofreciéndole consuelo.

Esto no es recomendable en la sesión de consejería. El llanto, en muchas ocasiones, es una expresión y liberación de sentimientos (tristeza, desesperanza, cólera, impotencia) y en estos casos el/la consejero/a lo que deberá hacer es esperar, aceptando estos sentimientos y diciéndole al adolescente que "es natural que llore porque...". Suele suceder que se calme en un tiempo y deje de llorar.

También puede ser un intento para manipular al consejero, en cuyo caso también hay que dejarlo llorar, decirle que está bien que exprese sus sentimientos, pero tener presente que quizá está buscando que se sienta lástima por él/ella. Esta situación puede señalarse en algún momento de la entrevista.

Es necesario considerar con mucho cuidado si se toca a el/la adolescente y más aún, si es del sexo opuesto; podría atemorizarse, atribuyendo connotaciones sexuales a este contacto físico. Esto suele ser muy común porque tanto el impulso sexual, como las fantasías sexuales, son muy fuertes en esta etapa de la vida.

**Silencio del consultante.-** Durante un cierto período, el/la adolescente no se muestra dispuesto a hablar o no puede hacerlo.

Es importante considerar que hay diferentes silencios. Cuando el silencio se presenta al inicio de la sesión, puede denotar que el/la adolescente se siente ansioso/a, incómodo/a o avergonzado/a de hablar, lo cual debe ser señalado por el/la consejero/a.

El silencio también puede ser motivado por la cólera que generalmente se refleja en su actitud corporal o en una mirada esquiva. El/la consejero/a puede ensayar una frase de reflejo de sentimientos como "a veces algunos jóvenes que vienen a la consulta y realmente no desean estar aquí, suelen no hablar, ¿no será que te está pasando algo parecido?". Luego, esperar, manteniendo una actitud corporal receptiva hasta que el/la adolescente decida hablar.



Cuando el silencio se produce en medio de una sesión, el motivo puede ser la dificultad para comentar algo muy íntimo, o porque algo que ha dicho el/la consejero/a le ha producido algún sentimiento de tristeza o incomprensión. En ambos casos, es necesario esperar que se anime a expresar sus sentimientos o experiencias, aunque nos sintamos un poco incómodos/as.

A veces, el silencio también puede ser causa de una reflexión sobre lo que le hemos dicho.

Es muy importante estar sintonizado con el adolescente, a fin de poder entender qué expresa su silencio y tener tolerancia para acompañar sus sentimientos cuando está callado/a.

**Un problema sin solución.-** En ocasiones el/la adolescente plantea situaciones que nos demandan una ayuda que nosotros no estamos en condiciones de brindar (interrumpir un embarazo, brindar información sobre sitios o personas que practican abortos, o no morir estando infectado con VIH/ SIDA. En estos casos, lo importante es recordar que nuestro rol es acompañar afectivamente a el/la adolescente brindándole herramientas y espacios de reflexión para que pueda tomar mejor sus propias decisiones. La labor de consejería se centra en el/la adolescente, no en el problema.

Reconocer nuestros límites puede ser doloroso, pero no significa que seamos incapaces de ayudar, sino que solamente podemos hacerlo hasta cierto punto.

### **No saber una respuesta a una pregunta**

En este caso, lo importante es admitir que no se conoce la respuesta y que se tratará de conseguir el dato o encontrar a alguien que lo pueda dar. Esta actitud honesta puede influenciar positivamente en la relación con el adolescente.

### **Equivocarse**

Las formas de equivocarse pueden ser múltiples:

- Podría ser que proporcionamos una información incorrecta o que olvidamos una que ya le habíamos brindado. En estos casos, siguiendo el principio de respeto al/la consultante, tenemos que disculparnos admitiendo que nos equivocamos.
- Si experimentamos un sentimiento que nos hizo olvidar el principio de imparcialidad, entonces también es necesario que le expresemos qué ocurrió y devolverle la reflexión de por qué fue provocada esta reacción, refiriéndolo más a sus propias vivencias familiares o de entorno.

### **El consultante rechaza la ayuda**

Es necesario comprender por qué ocurre esta actitud; en ocasiones, como ya se señaló en la sesión inicial, se puede encontrar que el/la adolescente viene en contra de su voluntad. En este caso, se puede intentar averiguar por qué y qué opina, pudiendo ser que el adolescente continúe para encarar una situación de incomprensión con el medio familiar. En caso de que por ninguna razón el adolescente quisiera conversar, entonces se le debe decir que es valioso que siquiera haya asistido y dejar abierta la posibilidad que nos busque sin en algún momento quiere hacerlo.

PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
ENAMORAMIENTO Y RELACIÓN DE PAREJA



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
INICIO SEXUAL



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
ANTICONCEPCIÓN



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
EMBARAZO EN LA ADOLESCENCIA



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
ITS-VIH/SIDA



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
VIOLENCIA FAMILIAR



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
ABUSO SEXUAL



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN EL TEMA  
DEPRESIÓN E INTENTO DE SUICIDIO



PROTOCOLO DE CONSEJERÍA EN  
ORIENTACIÓN PREVENTIVA

