



Participación de la Infancia y la Adolescencia en el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria del SESCAM

El proceso participativo comienza en diciembre de 2023. El grupo de trabajo de la **línea de acción 1.3 del Plan de Humanización, "Pacientes: Personas Activas y Empoderadas (PAE)"**, se encuentra trabajando en la fase de recogida de información y trabajo de campo sobre las experiencias de educación para la salud de la ciudadanía, para analizar y proponer de qué manera se puede aumentar el empoderamiento de los/as pacientes.

En este marco se propone al Consejo de Participación Infantil y Adolescente (CPIA) de Toledo participar en el proceso, aportando la opinión de la infancia y la adolescencia, puesto que son parte importante de la sociedad y usuarios/as del sistema de salud al mismo nivel que las personas adultas.

Para ello, **dos profesionales del sistema de salud se reúnen con el CPIA** en la reunión mensual de diciembre, celebrada el día 15. En este espacio tienen la oportunidad de explicar al grupo en qué consiste la Humanización, cómo se pone en práctica en las consultas y centros médicos, y la importancia de recoger las impresiones de los y las pacientes para mejorar este Plan.

En paralelo a la organización del espacio de encuentro, se decide poner en marcha **3 estrategias de recogida de información:**

- Una **encuesta** dirigida a todos los niños, niñas y adolescentes de la región. La encuesta es elaborada con el apoyo de profesionales de la atención sanitaria en pediatría y profesionales de las ciencias sociales. Una vez creada, se valida con el grupo de CPIA para comprobar que las preguntas son comprensibles por chicos y chicas de diferentes edades.
- Una **hoja de registro** de visita a centros médicos, que los y las integrantes del CPIA deben completar si durante el periodo de tiempo estipulado asisten a alguna consulta, especialidad o urgencias, con preguntas abiertas para responder.
- Una **sesión de reflexión** del CPIA en la que los y las participantes puedan aportar sus ideas y propuestas para mejorar la atención sanitaria, así como empoderar a los/as pacientes en lo referente al cuidado de su salud.

Y TÚ, ¿CÓMO TE SIENTES CUANDO VAS AL CENTRO DE SALUD O AL HOSPITAL?

Si tienes menos de 18 años, ¡completa la encuesta! Escanea el código QR para empezar

Nosotros/as recogeremos todos los datos y los enviaremos al Sistema de Salud

CONSEJO DE PARTICIPACIÓN INFANTIL Y ADOLESCENTE

AYUNTAMIENTO DE TOLEDO

Ciudades Amigas de la Infancia

AYUNTAMIENTO DE TOLEDO

El 18 de diciembre se hace pública la encuesta, dando difusión a la misma a través de las redes sociales del CPIA y enviándola a todos los centros educativos de la ciudad. Además, se comparte con todas las Ciudades Amigas de la Infancia de la región a través del Comité de UNICEF en Castilla-La Mancha. Por otro lado, los chicos y chicas del Consejo llevan la encuesta a sus clases y comparten la invitación a participar a través de sus redes y grupos de amigos/as. También participan los niños y niñas del Programa Comunitario de Éxito Educativo de Santa Bárbara y del refuerzo educativo del Programa Caixa Proinfancia del Polígono. El plazo de participación se extiende hasta el 15 de enero.

La hoja de registro es completada por tres participantes ya que solamente pueden hacerlo en caso de realizar una visita a centro de salud o al hospital.

Para finalizar y complementar toda la información recogida, se propone la sesión de reflexión el 12 de enero, en la reunión mensual del CPIA que cuenta ese día con 20 participantes.



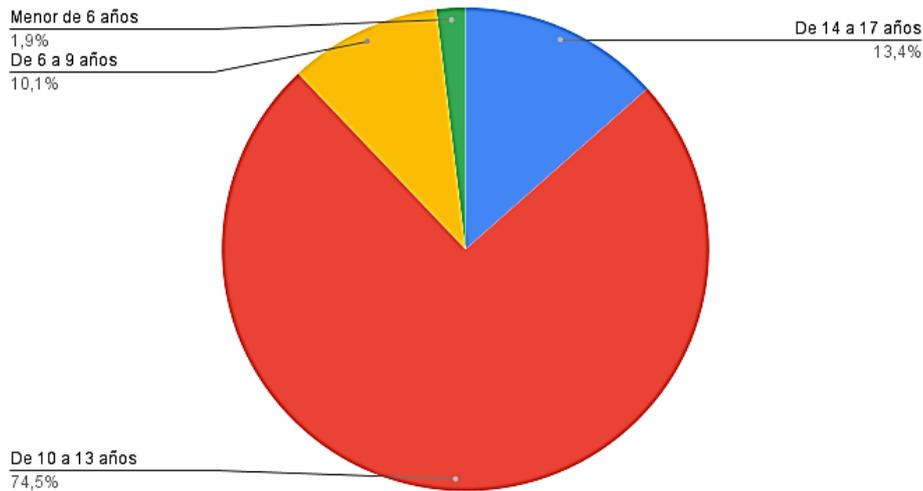
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, con un pequeño análisis, así como todas las aportaciones que realizaron los chicos y chicas del Consejo.

Resultados de la encuesta Participación en el Sistema de Salud

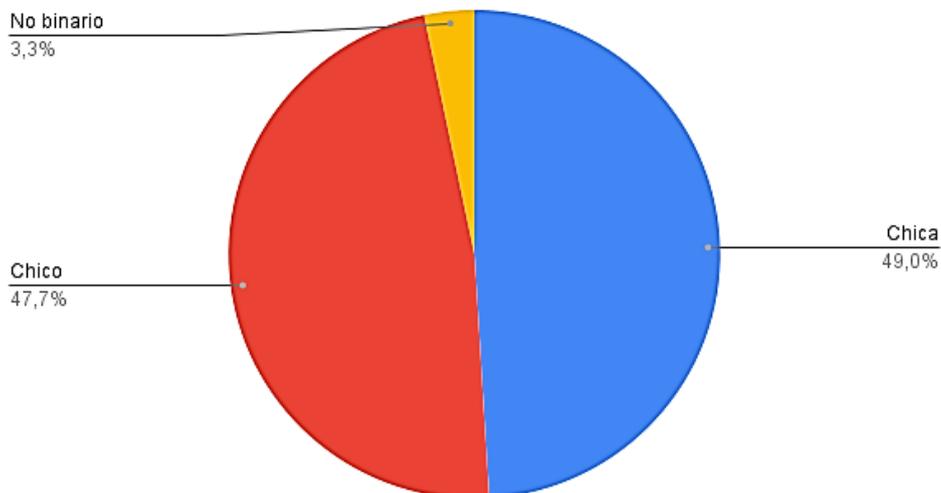
Número de participantes: 365

Datos personales:

Edad:



Género:



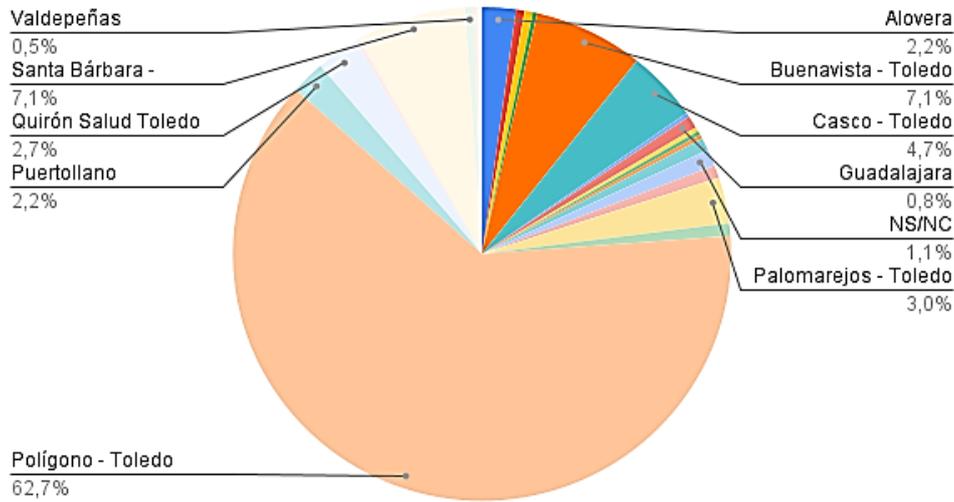
En la encuesta han participado mayoritariamente chicos y chicas de entre 10 y 13 años, representando un 74,5% del total. El grupo de edad que cuenta con menos participantes es el que agrupa a menores de 9 años, siendo solamente un 12%.

En cuanto al género, el número de chicos y chicas está prácticamente igualado, existiendo un 3,3% de participantes que se identifican como no binarios.



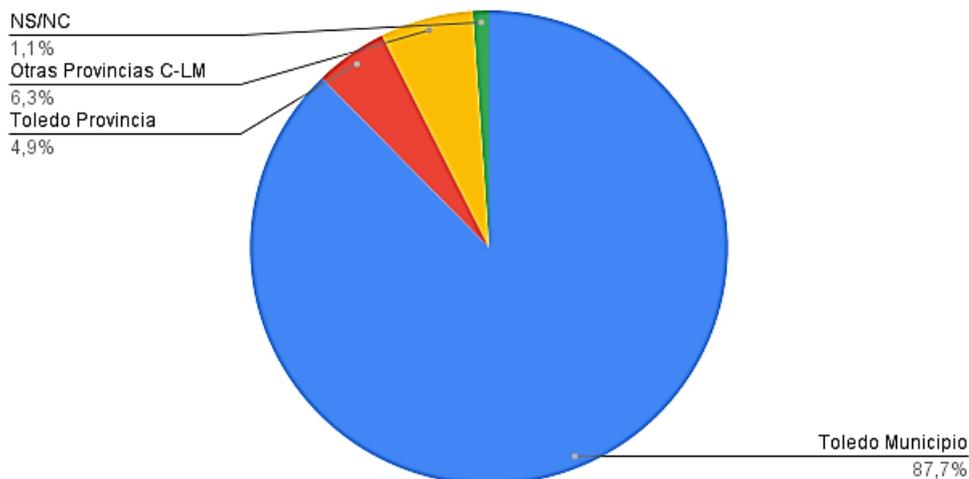
1. ¿Cuál es tu centro de salud?

Distribución geográfica detallada:



- Municipio de Toledo: Centros de Salud de Buenavista, Casco, Palomarejos, Polígono, Santa Bárbara, Quirón Salud Toledo y Sanitas Toledo.
- Municipios de la provincia de Toledo: Argés, Bargas, Illescas, Magán, Menasalbas, Mocejón, Olías del Rey, Polán, Villaluenga y Yuncos.
- Municipios de otras provincias: Alovera, Azuqueca de Henares, Guadalajara, Puertollano y Valdepeñas

Distribución geográfica por provincias:

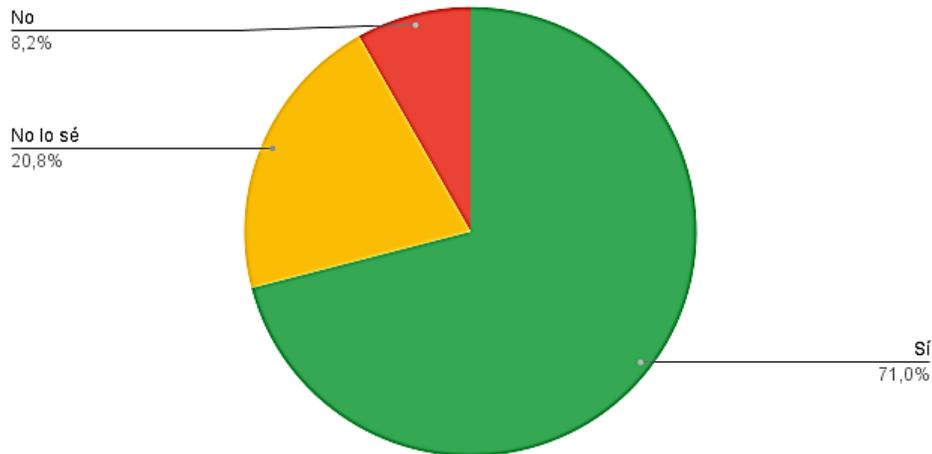


Casi el 88% del total de los/as participantes reside en la ciudad de Toledo, aunque la encuesta cuenta con participación de otros municipios de la provincia y de la región. Puesto que la propuesta parte del CPIA de Toledo, y teniendo en cuenta que los chicos y chicas del Consejo se han encargado de llevar la encuesta a sus clases y se ha mandado a los centros educativos de la ciudad, es de esperar que la mayoría de participantes sean del propio municipio.

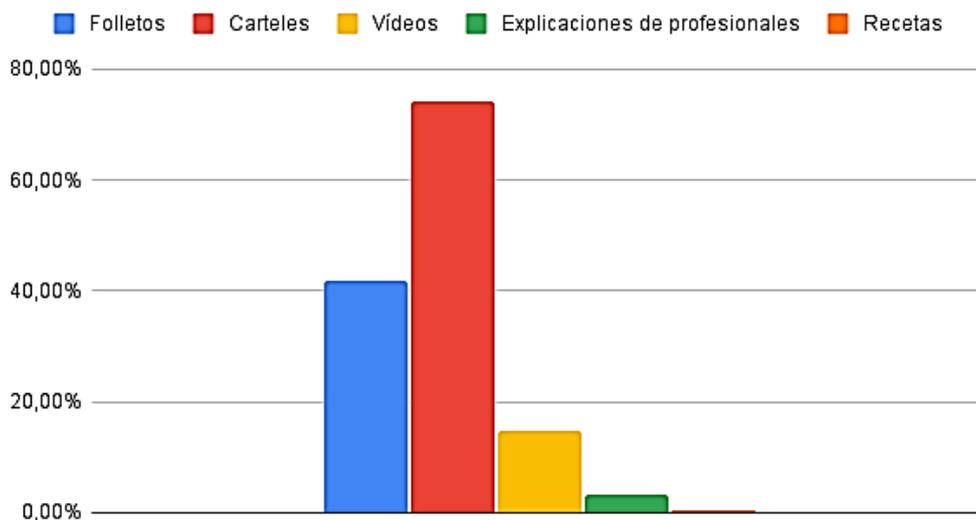


2. Experiencia en el Centro de Salud/Hospital:

2.1. Cuándo vas al centro de salud o al hospital, ¿encuentras información que te ayude a aprender cómo cuidar de ti misma/o y estar sana/o?



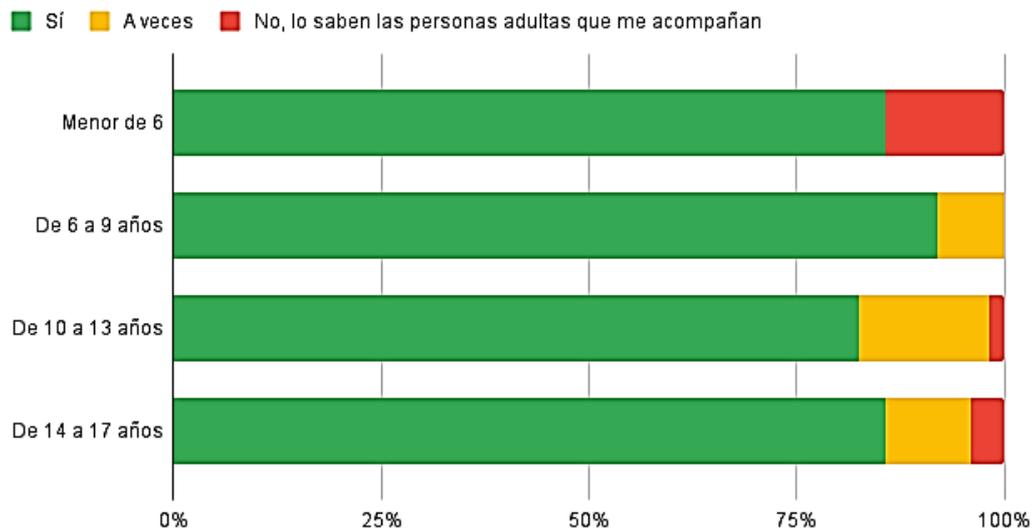
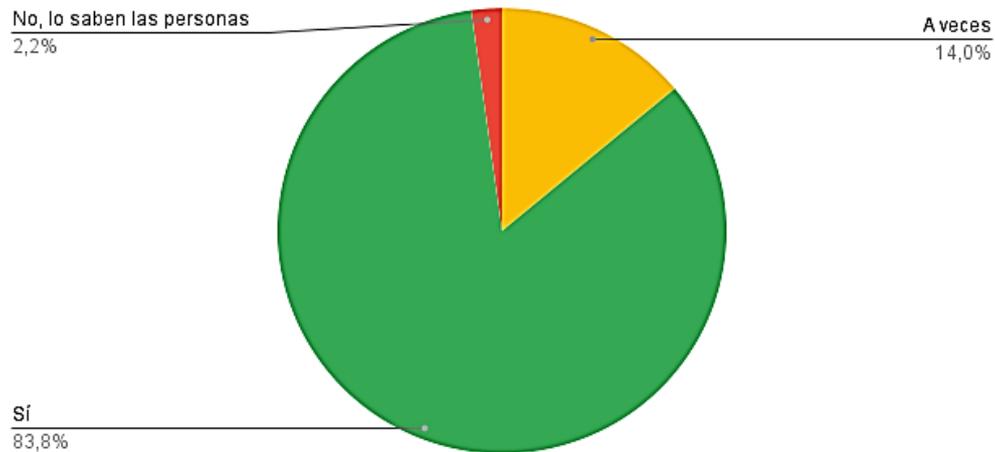
2.2. En caso de haber respondido Sí a la pregunta anterior, ¿en qué formato encuentras la información? (puedes señalar varias opciones):



Existe casi un **30% de participantes** que dicen **no saber o no encontrar información** sobre el cuidado de la salud en los centros médicos. Del **71% que afirma encontrar este tipo de información, la mayoría ha identificado carteles o folletos**. Por otro lado, en la opción "Otras", algunos/as participantes han indicado que las explicaciones que les ofrecen los/as profesionales en las consultas, o las recetas, también son elementos que les permiten aprender cuestiones relacionadas con el cuidado de su propia salud.

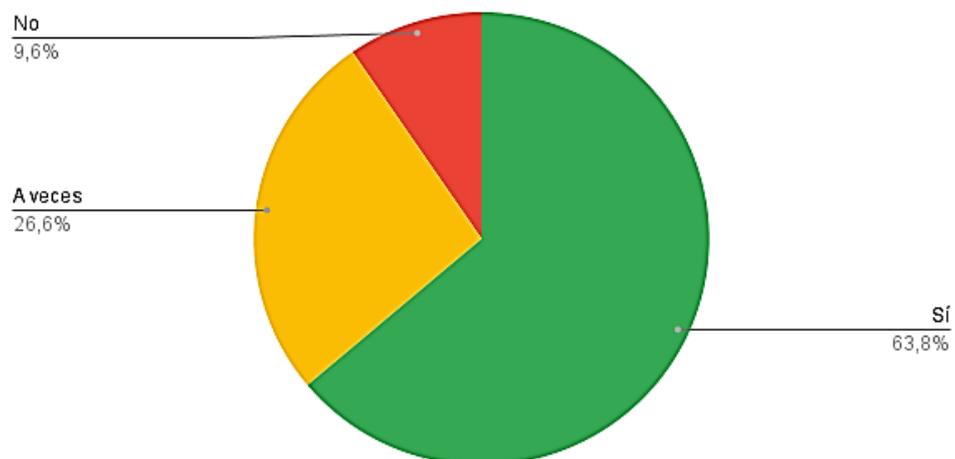


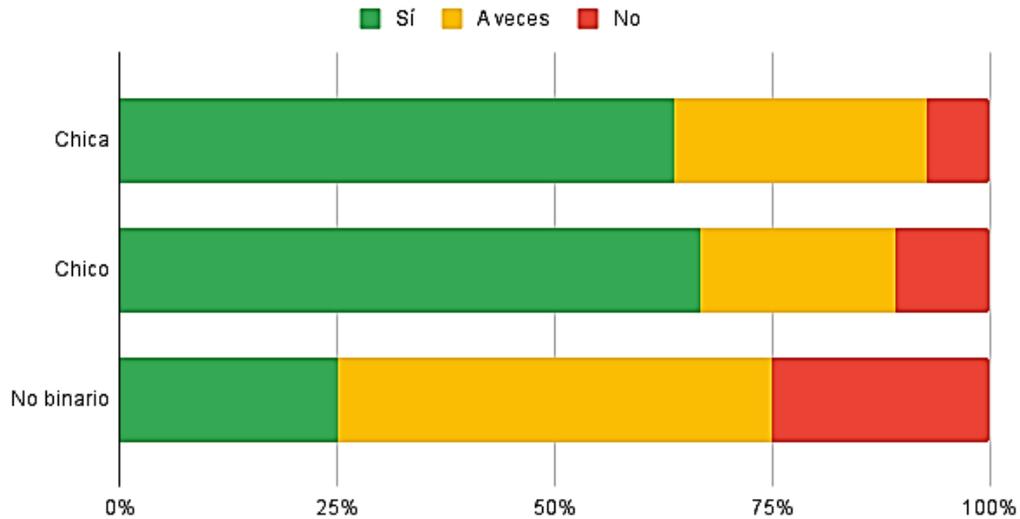
2.3. Cuando vas a una consulta médica o de enfermería, ¿sabes por qué estás allí?



La **mayoría** de los/as participantes, más del 80%, dicen **conocer las razones por las que van a consulta**, independientemente de su edad.

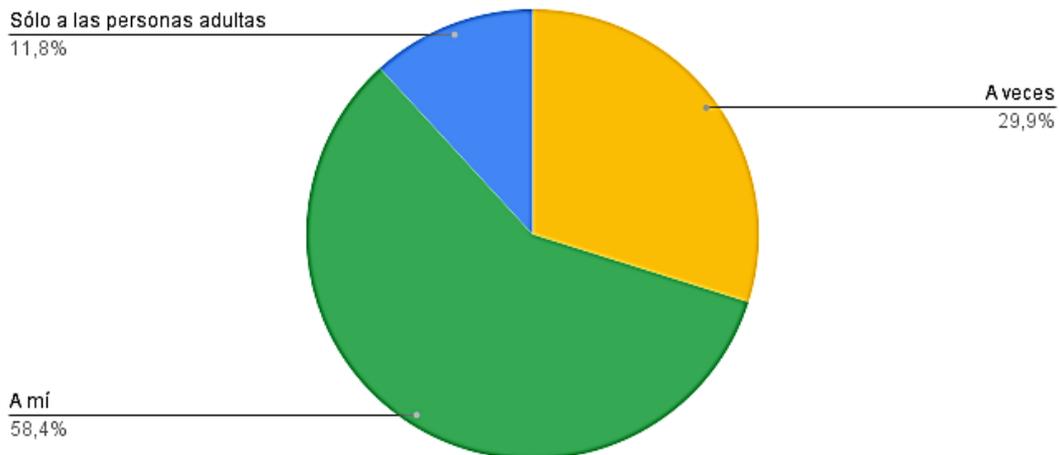
2.4. ¿Sientes que respetan tu privacidad cuando estás con las/os profesionales?

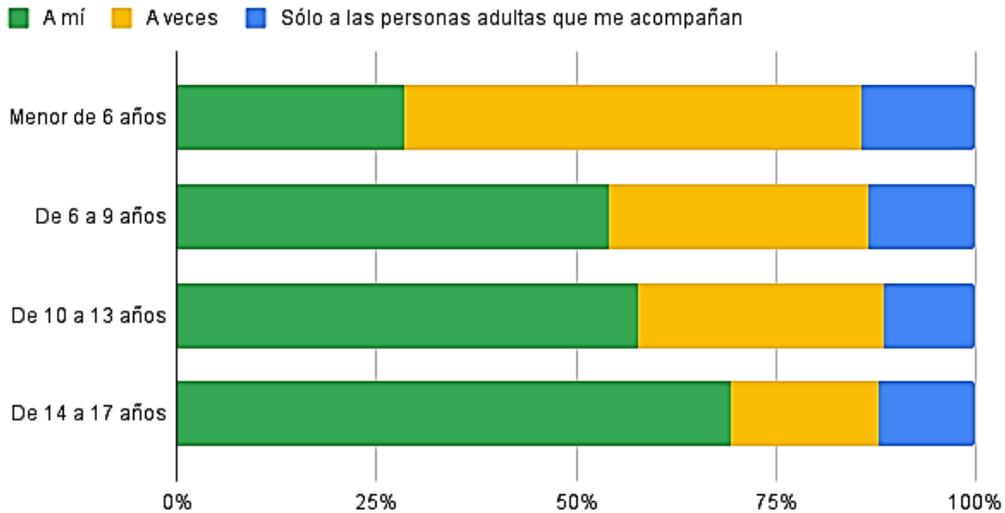




En general, los/as participantes **afirman que los/as profesionales respetan su privacidad (63,8%)**. Si se comparan las respuestas por género, se comprueba que hay un pequeño porcentaje de chicos superior al porcentaje de chicas que responden “Sí” a la pregunta, pero también es algo mayor el porcentaje de chicos que responde “No”. En el caso de quienes se definen como no binarios, un 50% afirma que su privacidad se respeta “A veces”. En este caso es importante tener en cuenta el número de la muestra, ya que los/as participantes no binarios representan únicamente un 3,3% del total, y esto puede influir en los resultados obtenidos.

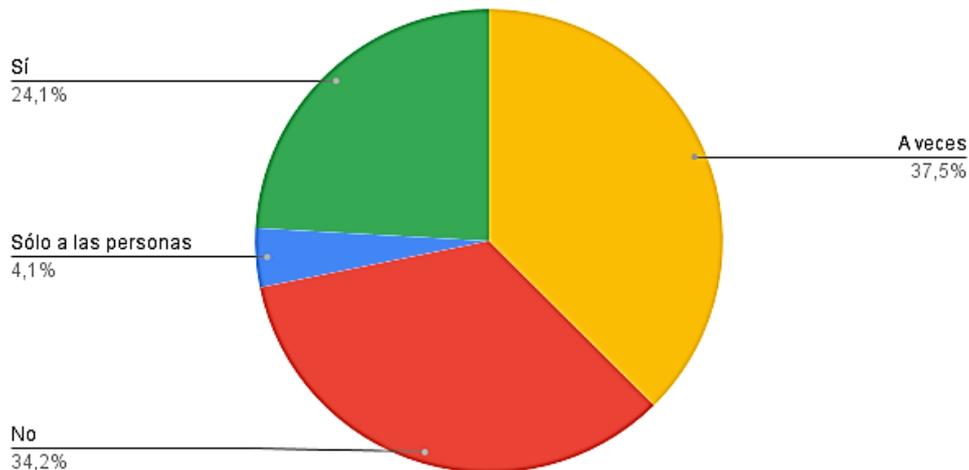
2.5. ¿Las y los profesionales te preguntan a ti qué te pasa, cómo te sientes o cuáles son tus síntomas?





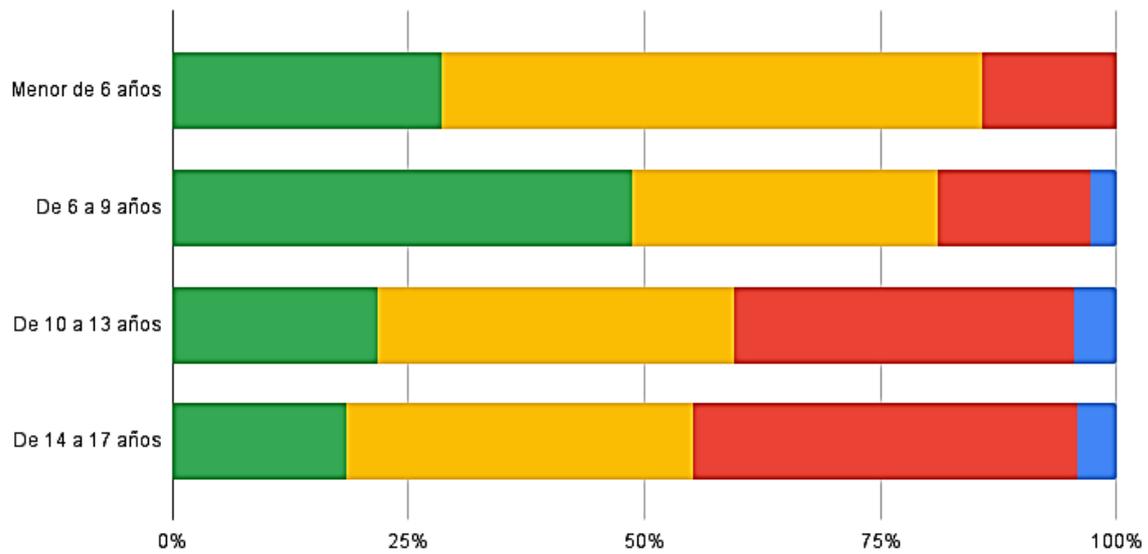
A la hora de responder sobre a quién van dirigidas las preguntas en las consultas, **algo más de la mitad de los/as participantes dicen que los/as profesiones les preguntan directamente a ellos/as (58,4%)**. Sin embargo, esto no sucede siempre y hay **un 11,8% que afirma que sólo preguntan a las personas adultas que los acompañan**. Teniendo en cuenta la edad, parece haber una relación entre la edad y las preguntas formuladas directamente a los/as pacientes. **A medida que aumenta la edad, hay un mayor número de chicos y chicas que afirman recibir las preguntas de los/as profesiones**, aunque el porcentaje que asegura no ser preguntado se mantiene casi igual independientemente de la edad.

2.6. ¿Te consultan acerca de tu vida en general, como tu experiencia en la escuela, tus amigos, tu familia, y otras cosas?





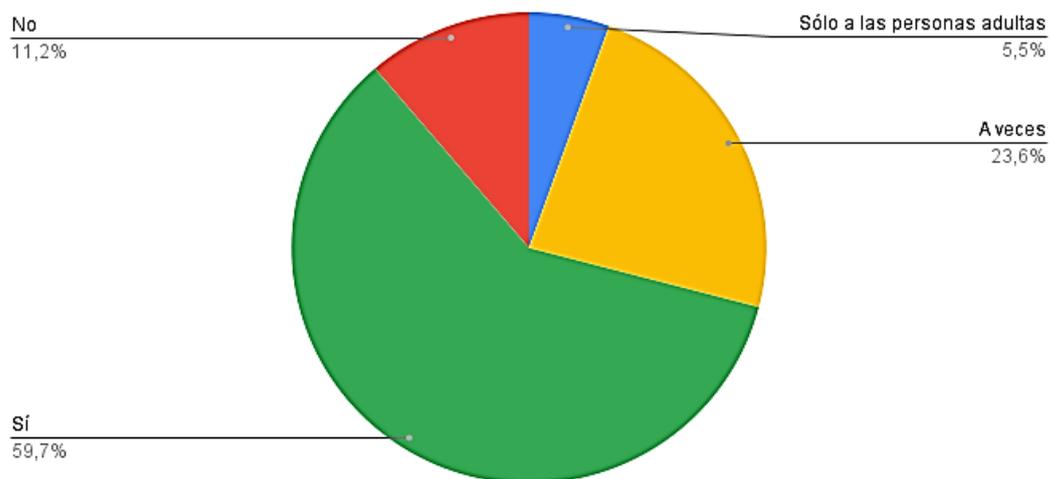
■ Sí ■ A veces ■ No ■ Sólo a las personas adultas que me acompañan



Menos de un 25% de los/as participantes dicen ser consultados/as por cuestiones de su vida en general. Una parte importante responde que esto sucede solo a veces (37,5%) o no sucede (34,2%)

Con respecto a la edad de los participantes, parece que **a medida que son más mayores reciben menos preguntas sobre cuestiones generales de su vida**, aumentando el porcentaje de participantes que responden negativamente. Sin embargo, si se suman los/as participantes que responden “Sí” o “A veces”, en todos los casos, supera el 50% del total. Solamente el 22% y 18% de los grupos de 10 a 13 años y de 14 y 17 años, respectivamente, responden de manera afirmativa a la pregunta.

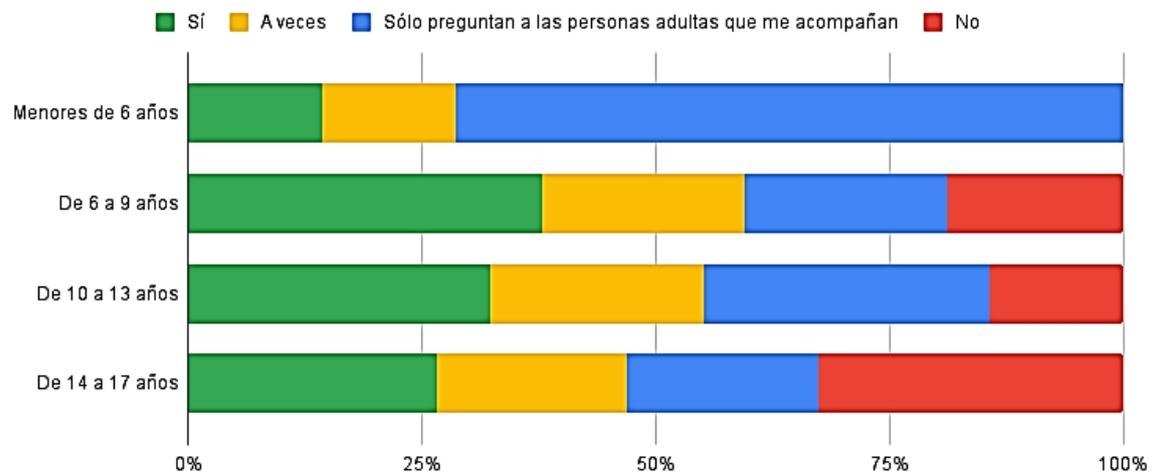
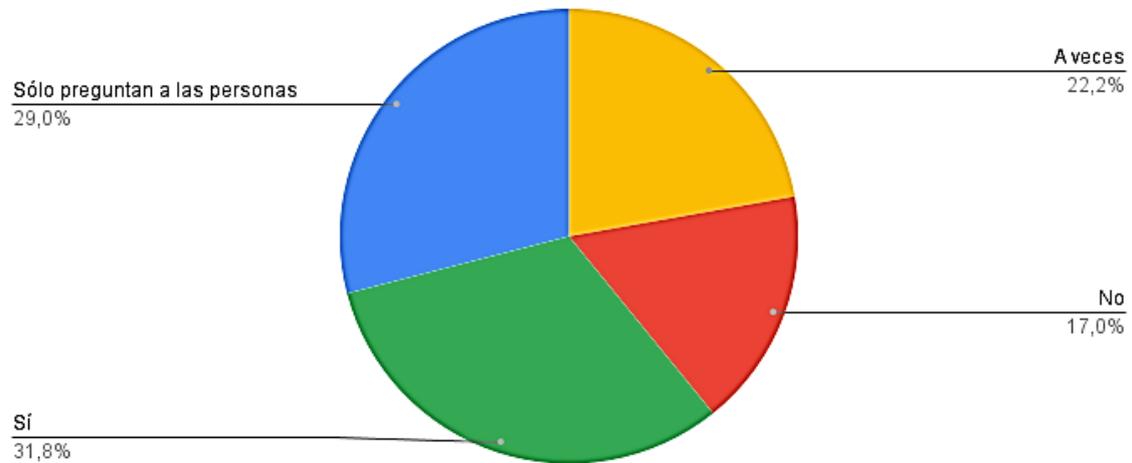
2.7. ¿Te explican qué te pasa en un lenguaje que entiendas?



Casi un **60%** de los/as participantes creen que **los/as profesionales les dan las explicaciones sobre lo que les pasa en un lenguaje que pueden entender**. Sin embargo, quienes creen que esto no es así o que las explicaciones se las dan sólo a las personas adultas que los acompañan suman más de un 16%.



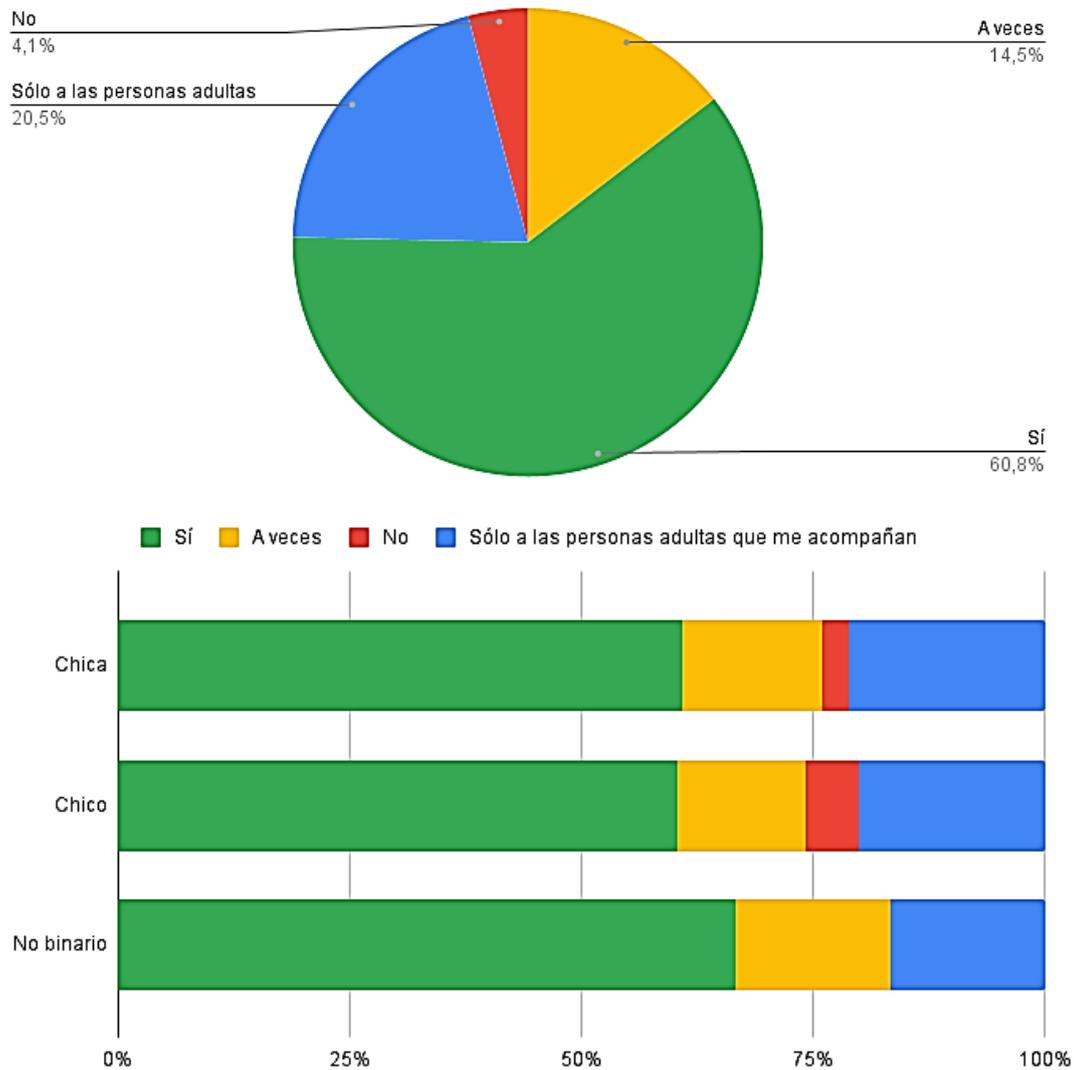
2.8. Cuando te proponen un tratamiento, ¿consideran tu opinión si hay varias opciones disponibles?



Los porcentajes de quienes **responden afirmativamente** y quienes **responden que sólo preguntan a las personas adultas que los acompañan** son muy parecidos, alrededor del **30%**. Por otro lado, el 17% dicen no ser preguntados/as en ningún caso. Al comparar las respuestas por grupos de edad, los resultados indican que **hay más participantes de menor edad que sienten que su opinión se tiene en cuenta**, siendo el grupo de 14 a 17 años quienes manifiestan en un porcentaje mayor al 50% que no se les pregunta o solamente se consulta a las personas adultas que los acompañan.



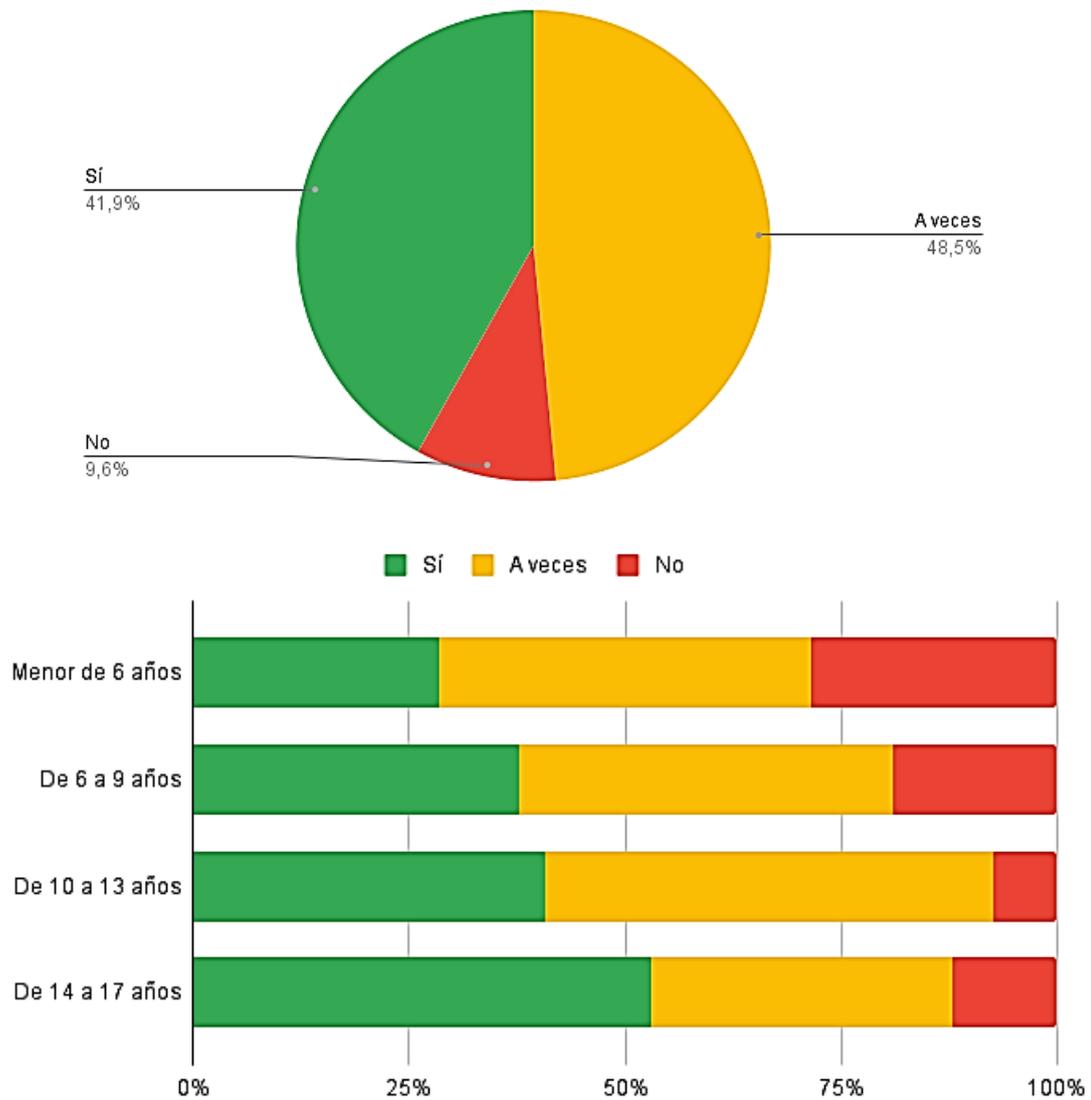
2.9. ¿Te explican cuál va a ser el tratamiento y cómo debes tomarlo?:



Casi dos tercios de los/as participantes (**60,8%**) consideran que les explican los tratamientos y cómo tomarlos. Sin embargo, el **20%** responde que esto sólo se lo explican a las personas adultas que los acompañan y un 4% dice no recibir explicaciones. Al analizar los datos **por género**, se puede concluir que **no hay diferencias significativas**.



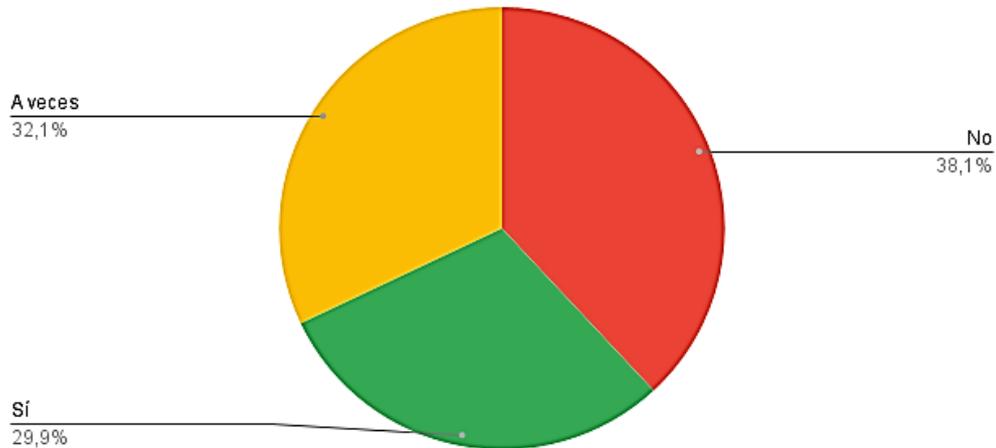
2.10. ¿Entiendes sus explicaciones?



Casi la mitad de los/as participantes (**48,5%**) entiende las explicaciones de los/as profesionales "A veces" y menos de un **10%** indica que **no las entiende**. De la distribución de las respuestas por grupos de edad se desprende que **a medida que los niños, niñas y adolescentes son más mayores comprenden mejor las explicaciones**.

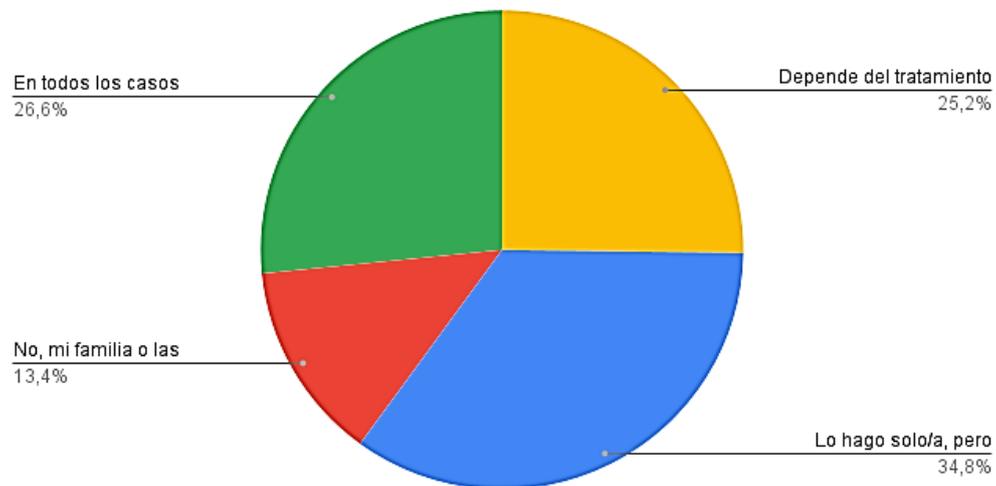


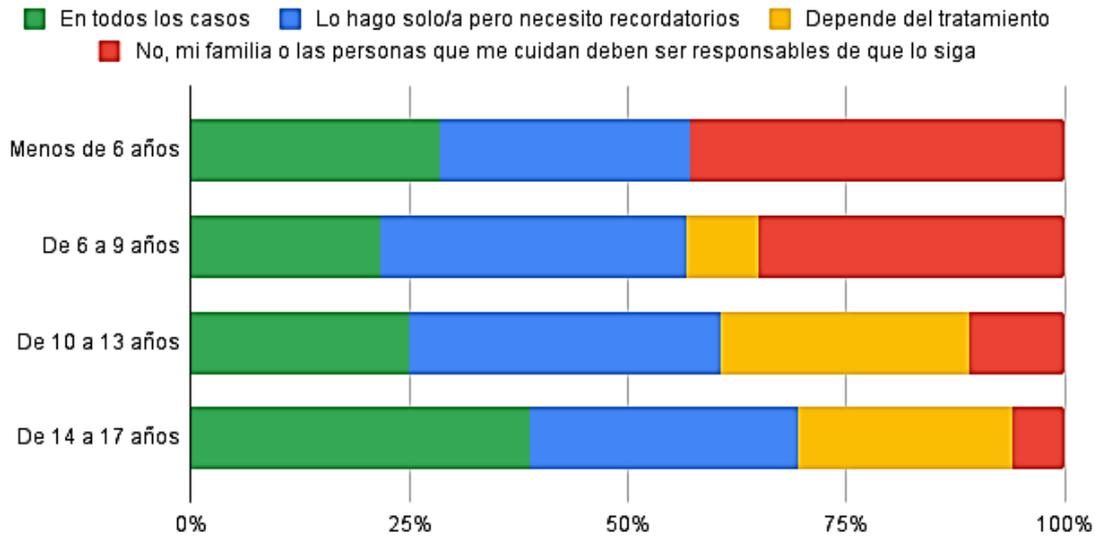
2.11. ¿El o la profesional te anima o te invita a hacer preguntas para aclarar tus dudas sobre lo que te está pasando o el tratamiento que has de seguir?



Las respuestas se distribuyen casi de manera igualitaria entre las tres posibles respuestas (Sí, A veces, No) aunque **es algo mayor el porcentaje de participantes que indica que los/as profesionales no los animan a hacer preguntas para aclarar sus dudas (38,1%)**

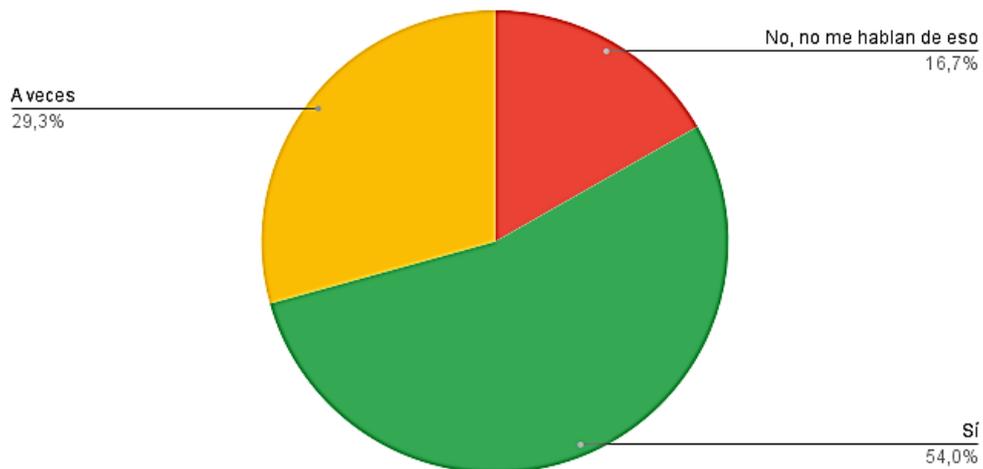
2.12. Cuando te ponen un tratamiento, ya sea de tomar medicinas o de realizar diferentes ejercicios, rutinas o tareas, ¿puedes hacerte responsable de seguirlo?





Solamente un **13,4%** del total de participantes indican que su familia o las personas que los cuidan deben responsabilizarse de que sigan el tratamiento. La opción seleccionada en mayor porcentaje, con un **34,8%**, es la de “Lo hago solo/a, pero necesito recordatorios”. En cuanto a la distribución por grupos de edad, parece claro que **a medida que aumenta la edad, los chicos y chicas son más capaces de hacerse responsables de manera autónoma de sus tratamientos**. En el caso de los/as menores de 6 años, es importante tener en cuenta que la muestra es de 7 niños y niñas, por lo que los porcentajes asignados a cada opción de respuesta pueden resultar “engañosos”, debido al reducido número de participantes.

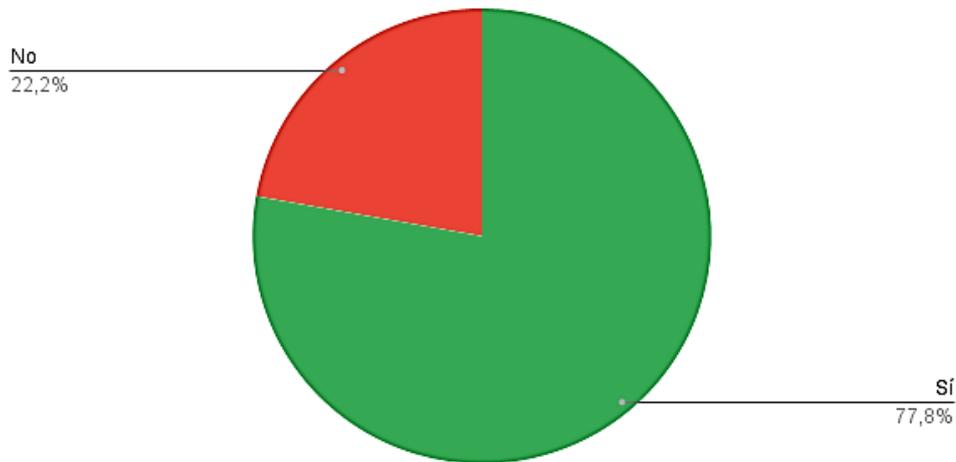
2.13. En general cuando acudes a tu centro médico, las y los profesionales que te atienden ¿te explican cómo cuidar tu salud para estar bien y prevenir enfermedades?



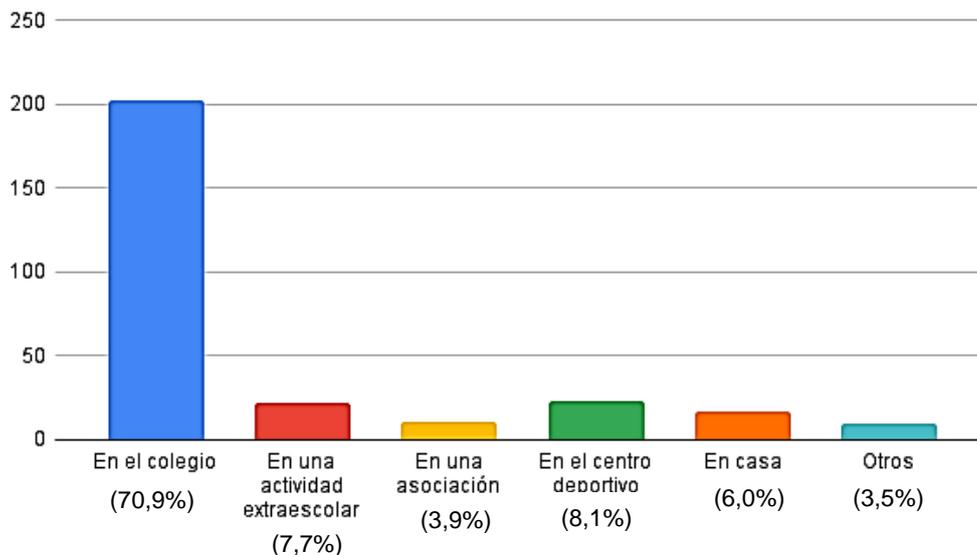
Algo más de la mitad de participantes afirman que los/as profesionales que les atienden les explican cómo cuidar su salud para prevenir enfermedades y casi un tercio dice que esto sucede sólo a veces. Por otro lado, un 16,7% indica que no les hablan de este tema.



3. ¿Has recibido información sobre cómo cuidar tu salud en otros lugares?



3.1. Si respondiste Sí, ¿dónde recibiste esa información?

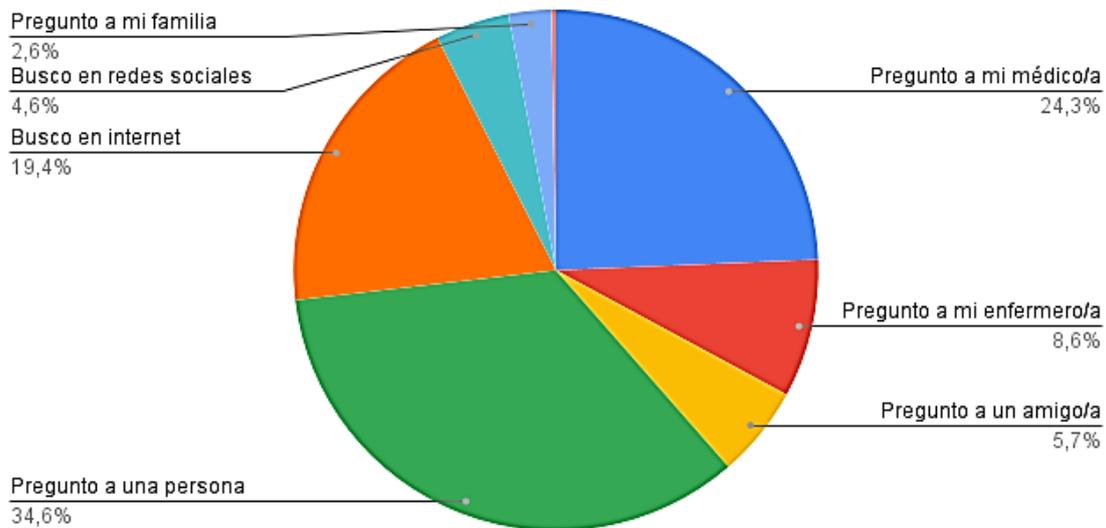


La categoría "Otros" incluye: dentista, farmacia, peluquería, mezquita, libros e internet.

La mayoría de los y las participantes responde afirmativamente acerca de haber recibido información sobre cómo cuidar su salud en otros lugares, más allá de los centros médicos. Una gran parte, el 70,9%, ha recibido esa información en el colegio. Alrededor del 8% dice haberla recibido en una actividad escolar o en un centro deportivo. "En casa" ha sido la respuesta más añadida por los/as participantes en la categoría "Otros", seleccionada casi en el mismo porcentaje que las dos anteriores, por lo que se ha añadido en la gráfica como una opción más.



4. Cuando necesitas información sobre tu salud, ¿dónde la buscas? (puedes seleccionar varias opciones):



La categoría "Otros" incluye: farmacia y profesores.

La respuesta más elegida por los/as participantes ha sido **"Pregunto a una persona adulta de confianza"**, seguida de **"Pregunto a mi médico/a"** y **"Busco en internet"**.

A pesar de ofrecer como respuesta **"Pregunto a una persona adulta de confianza"**, un 2,6% de los/as participantes ha considerado oportuno añadir a su familia como personas a las que recurren para encontrar información sobre salud.

Haciendo un análisis más detallado de los datos y teniendo en cuenta que se podía seleccionar más de una respuesta, se encuentra que **un 60%** de los y las participantes no ha seleccionado las opciones de buscar información en internet o en redes sociales, por lo que **resuelven sus dudas consultando a profesionales, a personas adultas de confianza o a amigos/as**. Del otro lado, hay un **7%** de participantes que **no buscan a ninguna persona adulta para hacer consultas sobre salud**, sino que buscan información en internet, en redes sociales o preguntan a un amigo/a.



Hojas de registro. Vistas a centros médicos

Participante 1. Consulta de enfermería en el Centro de Salud de Buenavista.

1. En el centro donde has ido a consulta, ¿encuentras información accesible, que entiendas y que te resulte útil sobre cómo cuidar tu salud?

Sí.

2. ¿Hay algún espacio de entretenimiento para que puedas hacer alguna cosa mientras esperas a ser atendido/a: jugar, leer, dibujar...?

Sí, pero no está bien cuidado.

3. ¿Cómo es tu relación con el personal sanitario (médico/a, enfermero/a, personal de administración)?, ¿te hacen las preguntas y te dan las explicaciones a ti directamente, o hablan con las personas adultas que te acompañan?

La relación es buena y me dan a mí las explicaciones.

4. ¿Cómo te has sentido en cuanto al trato en la consulta por parte de los/as profesionales que te han atendido?

Bien.

Participante 2. Consulta de pediatría en el Centro de Salud de Santa María de Benquerencia.

1. En el centro donde has ido a consulta, ¿encuentras información accesible, que entiendas y que te resulte útil sobre cómo cuidar tu salud?

Sí, un calendario de vacunación.

2. ¿Hay algún espacio de entretenimiento para que puedas hacer alguna cosa mientras esperas a ser atendido/a: jugar, leer, dibujar...?

No, sólo hay sillas.

3. ¿Cómo es tu relación con el personal sanitario (médico/a, enfermero/a, personal de administración)?, ¿te hacen las preguntas y te dan las explicaciones a ti directamente, o hablan con las personas adultas que te acompañan?

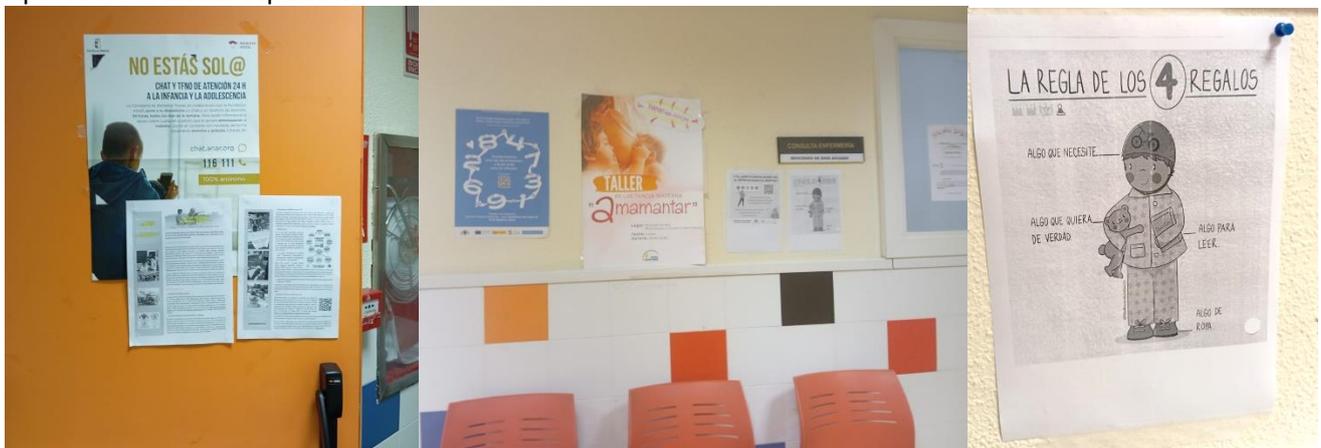
Se lo explican a mis padres.

4. ¿Cómo te has sentido en cuanto al trato en la consulta por parte de los/as profesionales que te han atendido?

Ni bien ni mal.

Participante 3. Consulta de pediatría en el Centro de Salud del Casco.

Aporta fotos de los espacios:





Reflexiones y propuestas del CPIA

Se plantean preguntas abiertas sobre las que el grupo plantea sus opiniones, ideas y propuestas, siempre en relación a la línea de acción que nos ocupa, *Pacientes: personas activas y empoderadas*:

- ¿Cómo se puede mejorar la información sobre el cuidado de la salud en los centros médicos/hospitales para que la infancia y adolescencia obtenga conocimientos al respecto?
- ¿Qué podrían hacer los y las profesionales en las consultas para que la infancia y la adolescencia se sienta bien atendida, escuchada y entienda sus explicaciones?
- ¿Qué otras actividades se podrían hacer para aprender sobre el cuidado de la salud, fuera de los centros médicos?

A continuación, se recogen las respuestas de los/as integrantes del Consejo, así como la vinculación de las mismas con los resultados de la encuesta.

Los/as profesionales que nos atienden tendrían que **adaptar su lenguaje** a la edad del paciente, utilizando un “vocabulario más intuitivo” y fácil de entender. Cuando nos dan un diagnóstico, no solamente deberían decirnos el nombre de la enfermedad, porque a veces no la conocemos o no tenemos claro todo lo que implica. Tendrían que **explicarnos en qué consiste**, qué nos va a pasar, cómo nos vamos a sentir, cómo afecta ese diagnóstico a nuestro cuerpo y a nuestros órganos. También tendrían que **explicarnos el tratamiento**, qué vamos a tomar y cómo hacerlo. Y sería muy importante que **nos expliquen qué hacen esos medicamentos** que nos recetan. Sabemos para qué sirven algunos de ellos y qué dolores pueden eliminar, pero no sabemos cómo lo hacen. Si nos lo explicasen entenderíamos mejor el funcionamiento del tratamiento y la importancia de tomarlo de la manera que nos indican.

Los profesionales que nos atienden podrían **utilizar contenidos de dibujos, pelis o videojuegos para explicarnos** lo que nos pasa o cómo funcionan los medicamentos, sobre todo con los niños y niñas más pequeños/as, porque de esa manera lo entenderían mejor. Para ello, seguramente tendrían que actualizar sus conocimientos sobre lo que vemos y sobre lo que está “de moda”.

Cuando nos preguntan qué nos pasa, a veces no sabemos cómo explicarlo. Los/as profesionales podrían darnos **pautas sobre cómo explicar nuestro dolor o nuestros síntomas**, con preguntas concretas, haciendo comparaciones con otras sensaciones que podamos tener, utilizando una escala numérica, de colores o de caritas. Así sería más fácil para nosotros/as identificar lo que nos pasa para poder explicarlo, y para el profesional también sería más fácil entendernos. Cuando se trata de **salud mental** es todavía más difícil explicar lo que nos pasa. El dolor o malestar está en la mente, y a veces eso se convierte en síntomas físicos, por lo que es mucho más complicado. Nosotros/as identificamos el dolor físico, pero es muy difícil saber si se debe a causas psicológicas. Por eso creemos que es muy importante que nos den todas las explicaciones sobre lo que nos podría estar pasando, sobre los que son las enfermedades, tanto físicas como psicológicas, para que podamos aprender a identificarlas.



Los resultados de la encuesta indican que casi la mitad de los/as participantes entienden las explicaciones sólo a veces, y un 10% no las entiende. Además, atendiendo a las respuestas por grupos de edad, a medida que los niños, niñas y adolescentes son más mayores comprenden mejor las explicaciones. Por otro lado, un tercio de los/as participantes pueden seguir de manera autónoma los tratamientos, pero necesitan recordatorios.

Ampliar y adaptar las explicaciones, tanto de diagnósticos como de tratamientos, podría facilitar la comprensión de la infancia y la adolescencia acerca de lo que les sucede, así como de las posibles causas y soluciones. También facilitaría que ellos/as mismos/as pudieran exponer y explicar lo que les está pasando a los/as profesionales sanitarios. A su vez, esto podría tener un impacto en el cuidado preventivo de la salud, así como en el seguimiento de los tratamientos de manera autónoma.

Cuando somos algo más mayores (por ejemplo, a partir de 11/12 años) y nos van a poner una vacuna, si ven que estamos asustados/as, nos dicen que ya somos mayores y que no tenemos que tener miedo, pero creemos que esto no tiene por qué ser así. No podemos controlar tener o no tener miedo y necesitamos que la persona que nos va a pinchar nos tranquilice, nos informe y nos hable con afecto, es decir, que podamos ver que muestra empatía, porque esto no siempre pasa. **No importa la edad que tengas para tener miedo, para sentir dolor o para llorar.**

Es muy importante que los profesionales **hablen directamente con nosotros/as**, que nos pregunten qué nos pasa y que nos expliquen lo que nos sucede, no que lo hagan solamente con nuestros padres, madres o acompañantes. Muchas veces hablan de nosotros/as como si no estuviéramos presentes, *“nos tratan como si no estuviéramos ahí”*. Nuestra familia no siempre sabe lo que nos está pasando.

Los datos cuantitativos indican que algo más de la mitad de los/as participantes dicen que los/as profesionales les preguntan directamente a ellos/as, Sin embargo, esto no sucede siempre y hay casi un 12% que indica que sólo preguntan a las personas adultas que los acompañan.

Los **carteles** que hay en los centros médicos deberían ser más **coloridos**, con **letras más grandes** que se puedan ver fácilmente y con **ilustraciones**. Muchas veces, cuando nos aburrimos, **leemos todo lo que hay**. Si hubiera más información seguramente la leeríamos.

Un 30% de los/as participantes que han completado la encuesta dicen no saber o no encontrar información sobre el cuidado de la salud en los centros médicos. Del 71% que afirma encontrar este tipo de información, la mayoría ha identificado carteles o folletos.

Podría ser interesante ofrecer más información, más visible y llamativa, en los centros de salud u hospitales, de manera que la infancia y la adolescencia pudiera acercarse fácilmente a esos materiales y adquirir conocimientos sobre el cuidado de su propia salud.



Habría que hacer **más formación sobre el cuidado de la salud en centros educativos**. Ahora se hacen, pero muy pocas y de cosas muy específicas, de enfermedades concretas. Sería importante hacerlas sobre el cuidado de la salud en general, empezando en el cole para prevenir.

(En general, recuerdan haber recibido poca o ninguna formación sobre salud en los centros educativos. En otras ocasiones, el grupo ha concluido que las formaciones que se hacen en los centros educativos son aburridas y que no suelen prestar atención. Por tanto, al igual que para el resto de actividades que se hagan en centros educativos, sus propuestas van encaminadas a hacerlas más atractivas, yendo más allá de una persona que se limite a hablar de algo, que hagan actividades que les involucren o que utilicen juegos)

De la misma manera, casi el 80% de los/as participantes de la encuesta ha recibido información sobre salud fuera de los centros médicos, la mayoría en el colegio.

Fuera de los centros educativos, se podrían hacer **actividades dirigidas a familias** como talleres, gymkanas o juegos, en las que puedan participar personas de diferentes edades, que sean ofrecidas por personal sanitario.



Registro fotográfico



Sesión 15 de diciembre: ¿Qué es el Plan de Humanización?, con profesionales del sistema de salud.



Sesión 12 de enero: Reflexión sobre la atención en el sistema de salud.