

¡Humanizar
es tarea de
todos!



GUIAS DE ACOGIDA EN PEDIATRIA

HUMANIZACIÓN

M. ANGELES FUENTES ALGAR
MAITE LUQUE SOLA
ESTER ÁLVARO SÁNCHEZ

INTRODUCCIÓN.

Generalmente, la comunicación en el ámbito sanitario relativa a niños es una comunicación a tres bandas: profesionales sanitarios, padres y pacientes pediátricos. En esta tríada, la contribución de los niños es en la mayoría de los casos ignorada o poco considerada, tendiéndose por consiguiente a identificar a los padres como los pacientes sin prestar demasiada atención al verdadero paciente que es el niño, por lo que los padres tienden a ser la fuente de información del estado de salud del niño. Los niños son capaces de comprender más conceptos sobre salud y enfermedad de lo que generalmente se piensa, comprobándose que una comunicación directa entre el niño y el profesional sanitario mejora la relación entre ambos, en términos de satisfacción con el cuidado y la adherencia a los tratamientos, y a una mejora en variables de salud (Tates & Meeuwse, 2001). El control parental de la interacción entre el niño y el profesional sanitario parece ser independiente de la edad del niño, y el personal sanitario parece estar más inclinado a implicar a los niños de mayor edad (Tates, Elbers, Bensing, 2002).

JUSTIFICACIÓN.

El derecho a la información está recogido a nivel autonómico andaluz en el Decreto 246/2005, de 8 de noviembre, por el que se regula el ejercicio del derecho de las personas menores de edad a recibir atención sanitaria en condiciones adaptadas a las necesidades propias de su edad y desarrollo y se crea el Consejo de Salud de las Personas Menores de Edad (BOJA nº 244 de 16/12/2005)

El presente informe se centra en el derecho a recibir información de los niños, en concreto sobre las estrategias y mecanismos que se están llevando a cabo para poder informar de manera adecuada a los niños sobre cuestiones relacionadas con su salud, tanto a nivel nacional como internacional. La comunicación en temas de salud entre los profesionales sanitarios y los pacientes, tiene una gran importancia y complejidad cuando los pacientes pertenecen a la población pediátrica.

El hecho de que sean niños y adolescentes los destinatarios de la información, a los que se les debe hacer comprender y asimilar dicha información, hace que se tengan que tener en cuenta una serie de consideraciones especiales. Ya en 2005, la Organización Panamericana de la salud (OPS) en su documento “Estrategias de Comunicación para la Salud Integral en la Infancia: Guía Metodológica para su Desarrollo” recogía la Estrategia de La Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI), establecida en 1996 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Esta guía expone literalmente que “ofrece una serie de herramientas prácticas y sencillas para que cualquier persona responsable de acciones de promoción y comunicación de la AIEPI, y en general de salud infantil, pueda desarrollar planes y estrategias aplicables en diferentes contextos (nacional, regional y local)”. La estrategia AIEPI está centrada en el cuidado y atención de los menores de cinco años (OPS, 2005) Espacios amigables como facilitadores de la comunicación.

La humanización de los espacios en el ámbito sanitario entra dentro del desarrollo de modelos sanitarios centrados en el paciente. Para ello es importante conocer las preferencias y perspectivas de los mismos, ya que el diseño de los entornos en los hospitales representa una mejora en los modelos de cuidado centrados en los pacientes y favorece el diseño de hospitales más amigables para ellos (Ullán, Serrano, Badía & Delgado, 2010). La humanización de los espacios físicos en los que se prestan los cuidados sanitarios representa un componente del concepto más amplio de humanización en el ámbito de la salud, que incluye aspectos organizacionales, relacionales y terapéuticos, además de cuestiones ambientales y sociales (Ullán y Manzanera, 2009). Investigadores que trabajan con los niños más pequeños han descrito métodos que facilitan a los niños expresar sus experiencias y por consiguiente, favorecen la comunicación entre ellos y los profesionales sanitarios. Entre estos métodos se encuentra la realización de entrevistas y reuniones en ambientes confortables que no sean amenazantes para los niños (Curtis-Tyler, 2010).

Progresivamente, los hospitales han ido incorporando personal no sanitario como por ejemplo, los animadores culturales, que mediante actividades como teatro, música, cuentacuentos, payasos, etc ayudan al niño y adolescente ingresado a comprender o aceptar que el hospital es un lugar de vida donde la risa y el entretenimiento también forma parte del día a día y que convierte al hospital en un lugar más cercano y menos intimidante (Hout-Marchand, 2009). Se ha descrito la importancia de las características del lugar físico donde se establece la comunicación entre paciente y profesional sanitario, ya que puede influir en la eficacia de dicha comunicación. Así, el fracaso en la comunicación puede venir propiciado por lugares ruidosos, pasillos llenos de gente etc...

La humanización de los espacios sanitarios es parte del concepto más amplio de humanización en el ámbito de la salud, al hacer participar a los niños hospitalizados en la percepción de un ambiente más cálido.

OBJETIVOS.

El propósito de este trabajo es presentar un proyecto de humanización de acogida en Pediatría. Esta humanización ha de entenderse como parte de la cultura del cuidado. Cuando son niños dicha cultura necesita partir del reconocimiento de las necesidades de los niños según su edad.

Para ello hemos elaborado un mapa en el que posicionamos al niño con su familia en su hospital de referencia. Posteriormente establecemos dentro de este (dibujo de un hospital) los distintos circuitos o unidades por las que puede pasar este binomio (niño/a-familia) en su estancia hospitalaria, definiendo en cada uno las intervenciones que se realizan a través de un QR localizado en cada una de las unidades.

Cuando se habla de “entornos sanitarios más humanos” se está haciendo referencia (*Nagasawa 2000*) a características de diseño, espaciales, físicas y funcionales que los entornos de cuidado de la salud deberían tener para reducir el nivel de estrés y favorecer la adaptación del niño-familia en su hospital. Nosotros proporcionaremos entornos saludables a través de varias líneas de actuación:

Estableceremos un cambio en los paneles de información.

Elaboración de una caja de pruebas de súper-héroes.

MATERIAL Y METODOLOGIA

LÍNEA 1: Elaboración de un mapa con los siguientes elementos:

1) Dibujo central que representará una familia (padr@s-madr@s-niños) dentro de un hospital.

(Hola, soy tú hospital y quieres conocer tú familia hospitalaria) Dibujo con equipo del hospital: Médic@s, Enfermer@s, TCAES, celador@s <fisioterapeutas, técnicos ,personal de mantenimiento.....

2) Diseño del HOSPITAL INFANTIL con sus respectivas plantas y circuitos.

- ADMISIÓN Y URGENCIAS:

Admisión está situada en la planta baja, a la derecha en una ventanilla y a la izquierda se encuentran las urgencias; consta de una sala de espera para familiares y niños, sala de triaje, sala de espera tras el triaje, 4 boxes de asistencia al circuito respiratorio, 2 box para asistencia urgente de especialidades, un box de RCP, 1 box para procedimientos de enfermería (sala de los valientes), una sala de aerosol terapia, una sala de Observación Pediátrica con 6 puestos.

- **ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN**

las habitaciones son individuales y disponen de un sofá cama o sillón para el descanso del familiar acompañante, armario y aseo con ducha.

Existe una red wifi en todo el hospital de carácter gratuito, necesita unas claves que se obtienen en admisión de la planta principal de entrada al edificio (Planta baja) Los familiares de pacientes pediátricos pueden solicitarlas durante el ingreso hospitalario.

La zona de Hospitalización está distribuida de la siguiente forma:

UCI-P: (1ª planta)

NEONATOS (2ª planta)

CIRUGÍA PEDIÁTRICA (2ªplanta)

M.INTERNA I (3ªplanta cardio-crónicos)

M.INTERNA II (5ªplanta respiratorio)

ONCOHEMATOLOGÍA (3ªplanta)

UTA (3ªplanta)

- **CONSULTAS EXTERNAS**

Las consultas Pediátricas, en total 15 están organizadas por subespecialidades: Neonatología, Neuropediatría, Neumología - Alergia, Gastroenterología y Nutrición, Nefrología, Cardiología, Reumatología, Endocrinología – diabetes, Enfermedades infecciosas , Oncología ,Hematología,

Med Pediátrica, Cirugía, Paliativos Pediátricos , Pediatría Social, situadas en la planta -1. La gestión de entrada de pacientes a consultas se realiza con turnómetros, para guardar la confidencialidad de datos

Consultas Externas de especialidades no pediátricas: Otorrinolaringología y oftalmología

- UNIDADES DE APOYO

- 1- Laboratorio y Anatomía Patológica:

Situado en la planta -1 del HURS.

A él se llevan las muestras de sangre, líquido, tejido... a analizar y a través del ordenador nos envían resultados para orientar al médico a saber que debe hacer para curaos.

- 2- Servicio de Radiodiagnóstico:

Las radiografías convencionales, urgentes y las ecografías se realizan en la planta1 del HMI.

Te hacemos unas fotos con máquinas que no duelen para ver vuestro cuerpo por dentro.

- 3- Servicio de Radioterapia:

Situado en el hospital provincial. Te trasladaremos en ambulancia con tus padres al Hospital Provincial.

Allí en radioterapia te encontrarás con LEO (el simulador). LEO es una máquina que lanza unos rayos invisibles muy potentes que enfocan a las células de tu cuerpo que son revoltosas y no funcionan bien.

NO TE DOLERÁ ni notarás nada. Es como si te hicieran una foto.

Te quedarás quieto un momentito (1minuto). LEO con sus rayos nos dicen dónde están las células que hacen trastadas y poderles dar los rayos. Si eres muy pequeño y no puedes quedarte quieto te dormiremos.

Acudirás en ambulancia a visitarnos los días que el médico te diga para darte los rayos especiales y si eres muy pequeño y no puedes quedarte quieto te dormiremos.

A veces para que estés más quieto te hacemos una careta de “superhéroe “. Mojamos un plástico especial en agua caliente y te lo ponemos en la cara. Así el plástico toma la forma de tu frente y barbilla. Es una careta muy especial.

4- Servicio de Medicina Nuclear,TAC,RMN y PET.

Ubicado en la planta -1del HURS. , en él se realizan las pruebas de imagen, tanto de los niños hospitalizados como de los que son seguidos de forma ambulatoria.

Te realizamos estas pruebas con máquinas que no duelen y nos permiten ver vuestros órganos o partes del cuerpo por dentro.

5- Servicio de rehabilitación y fisioterapia:

Situado en la planta -1 del HURS están nuestros fisioterapeutas. Personas que con sus manos te va a ayudar a mover partes del cuerpo, te damos masajes, explicamos ejercicios, jugamos...

Trabajamos con bebés y niños hasta los 14 años en tu habitación, en la uci-p o en una sala muy chula que tenemos con espejos y colchonetas por las mañanas. A veces mandamos ejercicios para hacerlos en casa o si estas ingresado para que los realices en la tarde o los fines de semana.

Te ayudamos a recuperar el movimiento.

Te enseñaremos ejercicios para moverte con facilidad y sin dolor.

Te enseñaremos como poner fuerte tus músculos.

Con nosotros aprenderás a ponerte de pie y andar

Te ayudaremos a respirar mejor para que no te canses, respires mejor, cogiendo aire, soplando fuerte y sacando los mocos

Te vamos a entrenar para que puedas jugar y hacer las actividades q más te gustan.

6- Enfermera Gestora de casos.

Situada en la planta baja del HURS. Mercedes Jaén

Atiendo a niños que tienen varios problemas de salud y necesitan muchos cuidados.

Te ayudo a mejorar la coordinación y acceso entre hospital y médic@s y enfermer@s de tu centro de salud.

Te acompaño en los ingresos y altas, valorando las necesidades que tengáis.

Te planifico los ingresos y altas coordinándose con los profesionales que os atienden.

Te explico e informo del manejo de los dispositivos y material que vais a necesitar en casa.

7- Unidad de Trabajo Social

En planta baja del Materno-Infantil se encuentran los trabajadores sociales.

Ayudamos a tus papás y mamás que acuden al Hospital y no son de Córdoba a buscar alojamiento mientras sus hijos e hijas están ingresados.

Informamos a tus padres de ayudas o centros donde tienen que ir tus papás cuando necesitan ayuda al salir del Hospital.

Informamos a tus padres de ayudas cuando llega un nuevo bebé a la familia, otro tipo de ayudas, solicitar el hotel de madres que hay en hospital (Aquí se pueden quedar las mamás que tiene a sus bebés o niños ingresados).

Ayudamos a familias de otros países que no entienden nuestro idioma a contactar con traductores de su país que les puedan ayudar.

8- Aula hospitalaria.

Situado en la 2ª planta del Materno-Infantil.

Al ingreso los profesores se pasan por tu habitación y se presentan.

Te realizan preguntas (En qué curso estás, y qué estáis trabajando en el colegio) y con esta información os adaptan las tareas.

Trabajan contigo las tareas que se realizarán de una forma atractiva y a través de juegos en tu habitación o en el cole.

Se ponen en contacto con los profesores de vuestro colegio para coordinar las tareas, poner exámenes...en ingresos de media o larga estancia.

Creamos junto con las personas que os curan y cuidan un ambiente de actividades para que os sintáis cómodos, desarrollando todas vuestras capacidades.

Organizamos y elaboramos con tu ayuda pancartas, adornos navideños, murales, tarjetas...

9- Actividades motivacionales.

Su responsable se encarga de hacer que tu estancia en hospital sea más amena.

Organiza y coordina actividades en las que participas junto con tu familia; Teatro, payasos, magia, talleres musicales y de nutrición, organiza fiestas (navidad, carnaval...) terapia canina, musicoterapia, visitas: de bomberos ,de futbolistas, de policías.

Si es tu cumpleaños, se te ha caído un diente, necesitas algún material (folios, colores, Tablet, ordenador...) lo comunicas al personal de la planta y nos ponemos en contacto con ella y se encarga de traerte un regalo de cumpleaños, de llevar el diente al ratón Pérez o traerte el material que necesitas.

10- Voluntariado: AECC.

Se encuentra en la 2ª planta ,cerca de los ascensores.

Te ofrecemos parte de nuestro tiempo en ayudarte durante tu estancia en hospital.

Nos pasamos por vuestra habitación para: jugar con vosotros, acompañaros, distraeros con juguetes, juegos de mesa, lápices y cuadernos...

Te preparamos fiestas de cumpleaños.

Te ayudamos a hacer las tareas que te manda el profesor del hospital.

Preparamos con vosotros festividades (navidad, feria, carnaval...

3) Cada unidad irá acompañado de un dibujo identificativo y de un código QR (en este se adjunta la información que definirá la acogida del niño en la unidad correspondiente).

El **mapa principal** se colocará en la entrada del hospital (**vestíbulo**). Además, este mismo mapa de **tamaño reducido** será colocado en las **habitaciones** para que los familiares y niños tengan una **mejor accesibilidad** a la información de la **acogida**.

LÍNEA 2: Realización de videocuentos en las que se definirán los pasos de la acogida y funciones que se realizan en las unidades de hospitalización, en las consultas y en las unidades de apoyo. Estos videocuentos estarán contenidos dentro de los códigos QR correspondientes a cada una de las unidades y alojados en la página web del hospital.

LÍNEA 3: Establecer un cambio en los paneles de información.

1. Sustituyendo los nombres de las salas de técnicas/medicación por sala de los valientes
2. Establecer una identificación del aparataje

LÍNEA 4: Caja de las pruebas de super héroes.

Te mostraremos una caja donde tenemos unas pegatinas magnéticas con los dibujos de las pruebas que debes pasar como super héroe para volver a casa sano y fuerte. Te las daremos y explicaremos cuando vayamos a realizarlas y las colocarás en tu habitación en una pizarra magnética. Al finalizar la prueba las entregarás para limpiarlas y meterlas de en la caja de las pruebas. Esta línea de trabajo se implementará únicamente en la planta de oncohematología.

LÍNEA 5: Evaluación a través de una escala de satisfacción (Anexo 1)

Al final del ingreso se realizará dicha evaluación.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS: PRIMERA PLANTA

1) Te acompañamos junto a tu cama a la cámara donde estarás, si estás despierto nos presentaremos y si aún estás dormido, hablaremos con tu familia, le diremos quien será tu enfermera y el equipo que te atenderá. Le mostraremos a tu familia las estancias y zonas de

descanso que podrán utilizar mientras estés con nosotros y los horarios con los que funcionamos.

2) Te puedes traer de casa unas zapatillas, los fisioterapeutas las necesitarán para ponerte en forma; Te pondremos el pijama que traigas de casa o el del Hospital y pondremos en tu cama tus juguetes favoritos.

3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo que llevas sin comer.

4) Te monitorizamos con unas pegatinas (no duelen), esto nos permite ver si tu corazón y pulmones están trabajando bien, medimos temperatura y explicamos las escalas de evaluación del dolor si estás despierto. (Escala Wong-Baker: de 3 a 7 años/Escala EVA: de 8 años en adelante).

5) Según lo que te suceda se usarán diferentes máquinas para ayudarte a sanar. Para ayudar a tu corazón usaremos: ECMO, Berlinheart, levitronic... para tus pulmones: respiradores, sistemas de ventilación no invasiva, ECMO. Para tu riñón usaremos un Hemofiltro... verás que hay muchos robots que nos rodean y nos ayudan para estar pronto en casa.

6) Te explicamos dónde está el cole y te presentamos los robots.

- Pepón (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
- Pepito: Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
- Satu: Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja

7) Si es necesario, te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero (los tubos que llevan las medicinas que te curan)

- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
- Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
- Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.

8) Te presentaremos nuestras salas de los valientes si tienes que realizarte pruebas en las que tengas que estar dormido.

- Tu mamá o papá podrán estar contigo hasta que te duerman.
- Te dormimos con una medicina que te ponemos por el tubo del suero.
- Mientras tus padres esperan en una sala.
- Al finalizar la prueba entran contigo y cuando te despiertas están a tu lado.

UNIDAD DE NEONATOLOGIA: SEGUNDA PLANTA

1) Te acompañamos a tu incubadora o cuna, nos presentamos a tu familia, y le decimos quien será tu equipo de profesionales referente, le explicamos las distintas partes de la unidad, horarios y estancias.

2) La pediatra informará a la familia del por qué estás aquí ingresado y el equipo dará soporte emocional a tus seres más queridos. Intentaremos que tu llegada al mundo sea lo menos agresiva posible facilitándote confort a ti y a tu mamá en todo momento.

3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa.

4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura, aplicamos escalas de evaluación del dolor, vemos tu nivel de glucemia y cómo te estás adaptando al medio extrauterino, valorando y dando soporte a las necesidades que presentes.

5) Presentación de la unidad*: La unidad tiene forma de D

- Según tu edad Gestacional y patología te pondrán en una sala u otra. (UCINN, CUIDADOS INTERMEDIOS, CUIDADOS NEONATALES Y PRESALIDA) a medida que vayas consiguiendo estar más fuerte iras pasando de una a otra durante tu ingreso.
- Sala de preparación de medicinas: Donde os preparamos las medicinas y sueros
- Salas del personal que os va a curar y a cuidar:
- Médicos (personas que nos curan),
- Enfermeras-TCE personas que nos cuidan y ponen las medicinas
- Psicóloga (nos ayuda a superar nuestros miedos)
- Supervisor (persona que se encarga de que todo funcione bien. Material, personal...)
- Limpiadora
- Dos Cámaras de aislamiento para los niños que necesitan estar más protegidos.

6) Le presentamos los robots a tu familia

- Pepón (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
- Pepito: Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
- Satu: Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.

7) Si es necesario ayudar a tus pulmones a respirar mejor te pondremos diferentes dispositivos y se los mostraremos a tu familia: ventilación invasiva, ventilación no invasiva, oxigenoterapia... ayudaremos a tu corazón y a tus riñones a funcionar si lo necesitan.

8) Daremos formación a tu familia para que no tengan miedo y te cuide muy bien mientras estás con nosotros y en el momento de ir a casa.

ADMISIÓN: PLANTA BAJA.

- Entrás al hospital y acompañado de tus padres vais a la ventanilla de admisión. Allí tenéis que decir vuestro nombre y apellidos y porque habéis venido al hospital (¿Que te pasa o que te duele?)
- Una persona (administrativo) apunta todo lo que le dices en el ordenador. Llama por teléfono a un celador. Le entrega un papel con todo lo que ha escrito y lo lleva a urgencias. Tú junto con tus padres sacáis un papel de una maquinita (turnometro) con el turno para que os atiendan.
- En algunas ocasiones cuando tienes que ingresar en hospital o realizarte alguna prueba, antes pasas por admisión. El administrativo te da una carpeta y te dice donde tienes que ir.

URGENCIAS PEDIÁTRICAS: PLANTA BAJA

1) Sala de triaje:

- La enfermera te hará preguntas para saber qué te pasa y por qué vienes al hospital.

- Te pesamos y medimos temperatura si tienes fiebre y te damos Jarabe.
 - Te ponemos pulsera identificativa.
 - Te decimos a que consulta (habitación donde te van a ver) tendrás que ir
- 2)** Te acompañamos a la sala de espera con tus padres hasta que te llamen por robot turnómetro.
- 3)** Entrás a la consulta acompañado de tus padres y el médico te toca la barriga, escucha el corazón, te mira con un palito la garganta y ve los oídos con una linterna.
- 4)** Te cuidaremos y curaremos para ponerte bueno en las siguientes consultas:
- Consulta de los huesos: Golpe, caída ...Radiografía + Vendaje o escayola.
 - Consulta de heridas: Te limpiamos herida y la cerramos.
 - Consulta multifunción: Si tienes vómitos, diarrea, dolor de barriga o sospecha de azúcar alta. Te cogemos una gota de sangre del dedo y la ponemos en una maquinita para saber la cantidad de azúcar que tienes, (glucemia)
Te damos a beber un suero por la boca en pequeñas cantidades.
 - Consulta Nº1: Si estás muy malito.
 - Consulta Nº5: para los niños que necesitan estar más protegidos de los bichitos que les pueden provocar infecciones y para los que están trasplantados
 - Consultas de los pulmones (El médico te verá en alguna de las 4 salas que tenemos) Si tienes tos, mocos o fiebre. Te ponemos a nuestro amigo Satu en el dedo (cable con una pegatina que tiene una luz roja). Si te cuesta respirar te colocamos una máscara que lleva dentro un líquido que echa humo en la sala del dragón (sala de aerosoles)
 - Sala de los valientes: Os conectamos sueros, curamos heridas...
- 5)** Las pruebas que te pueden hacer en las consultas:
- Radiografía
 - Analítica de sangre, orina y caca.
 - Ecografía.
 - TAC y RMN.
 - Covid Te metemos un palito por la nariz y boca para saber que bichito tienes si es necesario, ingresas en planta o vas quirófano de urgencias.
- 6)** Esperas con los padres el resultado de las pruebas y vuelves a entrar en la consulta. Si mejoras y las pruebas están bien te marchas a casa

7) Si no mejoras y alguna prueba no está bien te quedarás ingresado en la sala de observación de urgencias con tus padres durante 24-48h

- Te acompañamos a tu habitación, nos presentamos, te decimos quien será tu enfermera referente, y te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa ,baño y timbre para llamarnos si necesitas algo)
- Te pones el pijama que traigas de casa o el del hospital. Si vas a operarte debes quitarte los accesorios: pendientes, colgantes, gafas, audífonos...

Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo sin comer

- Te pesamos, tallamos, medimos temperatura y explicamos *las escalas de evaluación del dolor* (Escala *Wong-Baker*: de 3 a 7 años/Escala *EVA*: de 8 años en adelante).
- Presentación de la unidad*:
 - Pasillo largo
 - Sala de los valientes. Os conectamos sueros, curamos heridas, ...
 - Salas del personal que os cura y cuida. (médicos, enfermeras-TCAE...)
 - Sala de preparación de medicinas: Donde preparamos las medicinas que necesitas.
 - Mostrador de timbres.
- Te presentamos los robots
 - PEPÓN (también se puede cambiar nombre y personalizarlo). Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - PEPITO (para tomar Tensión arterial). Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU (para saber la cantidad de oxígeno que tienes) Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.
- Si es necesario, vendrás a la sala de los valientes y te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero (los tubos que llevan las medicinas que te curan)
 - Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.
- Al terminar vuelta a la habitación a descansar

- 8) Pasadas 24-48h, si te has recuperado te marchas con tus padres a casa. Cuando la recuperación necesita más tiempo y hacer más pruebas el médico te manda y te acompañaremos a una habitación del hospital con tus padres. Allí te cuidaremos hasta que te pongas bueno y puedas volver a casa.

ACOGIDA PREQUIRÚRGICA PERSONALIZADA

Carmen M.^a Chaparro se encarga de informar a los niños de cirugía pediátrica general de hospitalización y cirugía menor ambulatoria CMA.

Te va a llamar 24h antes de la intervención por teléfono y habla con tus padres para recordaos.

1. Tenéis que estar en ayunas (No podéis comer ni beber desde las 12 de la noche)
2. Comprobar que no tenéis ningún tipo de alergia.
3. No podéis llevar al quirófano ningún objeto metálico, uñas pintadas, audífonos, prótesis dentales...
4. Tenéis que traer el sobre blanco y amarillo que te dan en la consulta firmado.

El día de la intervención y antes de entrar en el quirófano con una Tablet:

- 1- Te explica en que consiste la intervención.
- 2- Te pone videos de pacientes que te explican cosas para que sepas qué te van a hacer, cómo te lo van a hacer y por los sitios que pasarás desde que vas a quirófano hasta que vuelves de nuevo a la planta.
- 3- Te enseña meditaciones, aromaterapia, gafas virtuales, musicoterapia para que estés tranquilo antes de entrar en el quirófano.

CIRUGÍA PEDIÁTRICA: SEGUNDA PLANTA

- 1) Te acompañamos a la habitación, nos presentamos, te decimos quien será tu enfermera referente, y te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa, pizarra magnética, baño y timbre para llamarnos si necesitas algo)
- 2) Te traes de casa unas zapatillas. Te pones el pijama que traigas de casa o el del hospital. Si vas a operarte debes quitarte los accesorios: pendientes, colgantes, gafas, audífonos...
- 3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo sin comer

- 4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura.
- 5) Te explicamos las escalas de evaluación del dolor (Escala Wong-Baker: de 3 a 7 años/Escala EVA: de 8 años en adelante).
- 6) Presentación de la unidad*:
 - Pasillos **Avión** y **GloBo** (robot de TA para después de operarte)
 - Sala de los valientes: Os conectamos sueros, curamos heridas, ...
 - Salas del personal
 - Médicos (personas que nos curan),
 - Enfermeras-TCES personas que nos cuidan y ponen las medicinas que el médico os manda. Aquí se encuentran los timbres.
 - Supervisor (persona que se encarga de que todo funcione bien. Material, personal.)
 - Limpiadora (limpia todos los días la planta y habitaciones....)
 - Sala de preparación de medicinas: Donde preparamos las medicinas que necesitas.
 - Sala spa: Donde realizamos las curas a los niños que tienen quemaduras.
 - Consulta de Diabetes. Aquí está la enfermera de diabetes (tu Señor de diabetes).
 - Si has ingresado por debut diabético (azúcar alta en sangre) por la mañana ella se pasa por tu habitación .SE presenta, te realiza unas preguntas y te explicará a ti y a tus padres todo lo que tenéis que saber sobre diabetes durante la estancia en hospital. Tras alta te cita en su consulta. Si ingresas en festivo, tarde o fin de semana te visitará más tarde y en planta te explican y realizan controles de Glucemia (a través de una gota de sangre que recogemos en una tira, una maquinita (glucómetro) nos dice la cantidad de azúcar que tenéis)
- 7) Te explicamos dónde está el cole y te presentamos los robots
 - PEPÓN (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - PEPITO: (para tomar tensión arterial). Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU: (para saber la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.

- 8) Si es necesario, vendrás a la sala de los valientes y te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero (los tubos que llevan las medicinas que te curan)
- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.

Al terminar vuelta a la habitación a descansar. Esperar para ir al quirófano (ingresos de cirugía): Puedes jugar, leer...

MEDICINA INTERNA I. TERCERA PLANTA.

- 1) Te acompañamos a la habitación, nos presentamos y te decimos quien será tu enfermera referente, te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa, pizarra magnética, baño y timbre para llamarnos si necesitas algo) y te enseñamos dónde está el médico que te va a curar.
- 2) Te traes de casa unas zapatillas Te pones el pijama que traigas de casa o el del hospital. Si vas a operarte debes quitarte los accesorios: pendientes, colgantes, gafas, audífonos...
- 3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo sin comer
- 4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura.
- 5) Te explicamos las escalas de evaluación del dolor (Escala *Wong-Baker*: de 3 a 7 años/Escala *EVA*: de 8 años en adelante).
- 6) Presentación de la unidad*:
 - Pasillo largo
 - Sala de los valientes y preparación de medicinas. Aquí os ponemos suero, curamos heridas y preparamos jarabes.
 - Salas del personal
 - Médicos (personas que nos curan)
 - Enfermeras-TCES personas que os cuidan, ponen las medicinas que manda el médico y juegan con vosotros.
 - Supervisor (persona que se encarga de que todo funcione bien. Material, personal...)
 - Limpiadora (limpia todos los días la planta y habitaciones....)
 - Mostrador de timbres.
- 7) Te explicamos dónde está el cole y te presentamos los robots.

- PEPÓN (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - PEPITO: (para tomar la tensión arterial) Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU: (para saber la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.
- 8) Si es necesario, vendrás a la sala de los valientes y te enseñaremos a activar tres súper poderes para ponerte el suero (los tubos que llevan las medicinas que te curan)
- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.

Al terminar vuelta a la habitación a descansar

MEDICINA INTERNA II. QUINTA PLANTA.

- 1) Te acompañamos a la habitación, nos presentamos, te decimos quien será tu enfermera referente, y te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa, pizarra magnética, baño y timbre para llamarnos si necesitas algo)
- 2) Te traes de casa unas zapatillas. Te pones el pijama que traigas de casa o el del hospital. Si vas a operarte debes quitarte los accesorios: pendientes, colgantes, gafas, audífonos...
- 3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo sin comer
- 4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura.
- 5) Te explicamos *las escalas de evaluación del dolor* (Escala Wong-Baker: de 3 a 7 años/Escala EVA: de 8 años en adelante).
- 6) Te presentamos la unidad:
 - Pasillo largo donde tenemos
 - Sala donde preparamos las medicinas.
 - Mostrador de timbres
 - Sala de los valientes: camilla y armario. Os conectamos sueros, curamos heridas, ...
 - Salas del personal

- Médicos (personas que nos curan) ,
 - Enfermeras-TCES personas que os cuidan, ponen las medicinas que el
 - Médico os manda y juegan con vosotros
 - Supervisor (persona que se encarga de que todo funcione bien. Material, personal.)
 - Limpiadora (limpia todos los días la planta y habitación).
 - Mostrador de timbres.
- 7) Te explicamos dónde está el cole y te presentamos los robots
- PEPÓN (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - PEPITO: (para tomar la tensión arterial). Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU: (para saber la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.
 - SISTEMAS y EQUIPOS para respirar mejor (alto flujo, gafas nasales y mascarillas de aerosoles y oxígeno.
- 8) Si es necesario, vendrás a la sala de los valientes y te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero (los tubos que llevan las medicinas que te curan)
- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.

Al terminar vuelta a la habitación a descansa

ONCOHEMATOLOGÍA: TERCERA PLANTA.

- 1) Te acompañamos a la habitación, nos presentamos, te decimos quien será tu enfermera referente, y te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa, pizarra magnética, baño y timbre para llamarnos si necesitas algo)
- 2) Te pones el pijama que traigas de casa o el del hospital.
- 3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias y tiempo sin comer

- 4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura y explicamos *las escalas de evaluación del dolor* (Escala *Wong-Baker*: de 3 a 7 años/Escala *EVA*: de 8 años en adelante).
- 5) Presentación de la unidad*: La unidad tiene forma de L
 - Sala de juegos: desinfectar material antes y después de utilizar.
 - Mostrador con timbres
 - Sala de los valientes y preparación de medicinas (Aquí debes llevar mascarilla): Donde os conectamos sueros, curamos heridas, recogemos muestras para laboratorio...) y os preparamos las medicinas.
 - Salas del personal que os va a curar y a cuidar.
 - Médicos (personas que nos curan),
 - Enfermeras-TCES personas que nos cuidan, ponen las medicinas que el
 - Médico os manda y juegan con vosotros.
 - Psicóloga Soy especialista en sentimientos y emociones. Te escucho, te ayudo a entender cómo te sientes y ayudo también a tus padres, descubriendo entre todos los trucos para hacer que tu estancia en el hospital sea lo mejor posible. Juntos jugamos, hablamos y vencemos los miedos
 - Supervisor (persona que se encarga de que todo funcione bien. Material, personal...)
 - Limpiadora (limpia todos los días la planta y habitaciones....
 - Dos Cámaras de aislamiento para los niños que necesitan estar más protegidos de los bichitos que les pueden provocar infecciones y para los que tenemos que realizar trasplante.
 - 6 habitaciones de oncología. 5 habitaciones de hematología y 3 habitaciones para otras especialidades.
- 6) Te explicamos dónde está el cole y te presentamos los robots
 - PEPÓN (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - PEPITO:(para tomar la tensión arterial). Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU:(para saber la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.

- 7) Si es necesario, vendrás a la sala de los valientes y te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero(los tubos que llevan las medicinas que te curan)
- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto ,sin moverse al notar un “pellizquin”

Al terminar vuelta a la habitación a descansar.

- 8) Caja de las pruebas de super héroes.

Te mostraremos una caja donde tenemos unas pegatinas magnéticas con los dibujos de las pruebas que debes pasar como super héroe para volver a casa sano y fuerte. Te las daremos y explicaremos cuando vayamos a realizarlas y las colocarás en tu habitación en una pizarra magnética. Al finalizar la prueba las entregarás para limpiarlas y meterlas de en la caja de las pruebas.

CÁMARAS DE TRANSPLANTES DE PROGENITORES: TERCERA PLANTA.

- 1) Te acompañamos a la cámara junto a tu cuidador/a, donde estaréis y no podréis salir mientras dure el tratamiento (en caso necesario tu cuidador/a , podrá cambiarse) ,nos presentamos, te decimos quien será tu enfermera referente , y te explicamos las distintas partes del mobiliario y estancias (armario, mesa , sofá, baño un pequeño frigorífico y timbre para llamarnos si necesitas algo)
- 2) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias.
- 3) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura.
- 4) Te explicamos las escalas de evaluación del dolor (Escala *Wong-Baker*: de 3 a 7 años/Escala *EVA*: de 8 años en adelante).
- 5) Traerás de casa unas zapatillas. Te ponemos a ti y a tu madre una bata y unas calzas y entráis en baño para duchaos y poneos el pijama que traigas de casa (limpio y desinfectado) o el del hospital que tendrás dentro.
- 6) Te puedes traer de casa (ordenador, videoconsola, muñecos y juguetes que puedan limpiarse bien. Cuando ya estéis instalados en habitación os los limpiamos y os los pasamos junto con la ropa y alimentos que traigáis.

- 7) Te presentamos a Monitori, donde podremos tomar TA con una pulsera, controlar el ritmo del corazón con unas pegatinas que pegamos en pecho y saber cuánto oxígeno tenemos con una pinza o pegatina en el dedo.
- 8) Aquí te mantendrás y te visitaran tus familiares, amigos, los profesores del hospital.... por una ventana y podrás hablar con ellos a través de un teléfono.

HOSPITAL DE DIA (UTA): TERCERA PLANTA.

- 1) Te acompañamos Al sillón, nos presentamos y te decimos quien será tu enfermera referente,
- 2) Te acomodamos en sillón (sábanas, almohadas...y si estás más cómodo el pijama del hospital pones el pijama que traigas de casa o el del hospital
- 3) Comprobamos que tengas pulsera identificativa, si tienes alergias.
- 4) Te pesamos, tallamos, medimos temperatura
- 5) Te explicamos *las escalas de evaluación del dolor* (Escala Wong-Baker: de 3 a 7 años/Escala EVA: de 8 años en adelante).
- 6) Presentación de la unidad*: La unidad tiene forma cuadrada con dos zonas:
 - Exterior:
 - Sala de espera: Situada en frente de los ascensores, donde esperáis con los padres que os llamen para: control analítico, poneos tratamiento, daos resultados....
 - Aseo.
 - Interior:
 - Zona de los sillones: Aquí esperamos mientras nos ponen los tratamientos.
 - Zona de los valientes y preparación de medicinas: Aquí debemos llevar mascarilla puesta. Donde (conectamos sueros, curamos heridas, recogemos muestras para laboratorio...) y nos preparan las medicinas.
 - Zona del personal que os va a curar y a cuidar. (ordenadores, armario y mesa de trabajo).
 - Zona pecera (Habitación para ingreso de que tienen bajas las células que nos defienden de los bichitos)
- 7) Te presentamos a los robots.

- Pepón (también se puede cambiar nombre y personalizarlo): Soporte con ruedas donde colgamos los tubos para pasarte las medicinas que te curan. (siempre tenéis que estar al lado de él para que los tubos no se salgan)
 - Pepito: (para tomar tensión arterial). Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - Satu: (para saber la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.
- 8) Si es necesario, vendrás a la zona de los valientes y te enseñaremos a activar tres superpoderes para ponerte el suero(los tubos que llevan las medicinas que te curan)
- Valentía-fuerza: Al ponerte goma rosa
 - Relajación: Al respirar tranquilo y pensar en cosas bonitas y que te gusten
 - Estatua: Quedarse muy quieto, sin moverse al notar un pellizco en brazo.

Al terminar vuelta al sillón. Ahí te ponemos tratamiento y te marchas a casa. Si el tratamiento se alarga puede que te quedes un poco más, entonces te trasladamos a una habitación

CONSULTAS EXTERNAS

- 1) Llegarás al hospital y con tus padres o familiar buscareis en la planta baja nuestro robot turnómetro que te dará un papel con el turno para entrar en la consulta (lo tendrás que llevar contigo)
- 2) Tus padres o familiar te acompañaran a la consulta y la enfermera se presentará.
- 3) Pasar a la sala con la enfermera y conocer la sala: ordenadores, camilla...
- 4) La enfermera te pregunta si tienes que realizarte alguna prueba o medida para saber que os pasa:
 - Te presentamos a los robots.
 - PEPITO (te toma le Tensión arterial) Cable con una pulsera de colores que aprieta un poquito el brazo.
 - SATU (te toma la cantidad de oxígeno que tienes). Cable con una pegatina que pegamos en un dedo y tiene una luz roja.

- Te realizamos las pruebas que correspondan
 - Esperar en la sala hasta que nos avisen para pasar de nuevo.
- 5) Si no tienes que realizarte ninguna prueba, pasarás a la consulta del médico.
- Le contarás al médico cómo te encuentras.
 - Esperáis a que os expliquen el resultado de las pruebas, seguiréis las recomendaciones que os dé y si es necesario os pedirá más pruebas o control analítico para la próxima visita.
- 6) Te van a decir una fecha para volver a la consulta. Citación
- 7) Despedida y vuelta a casa.

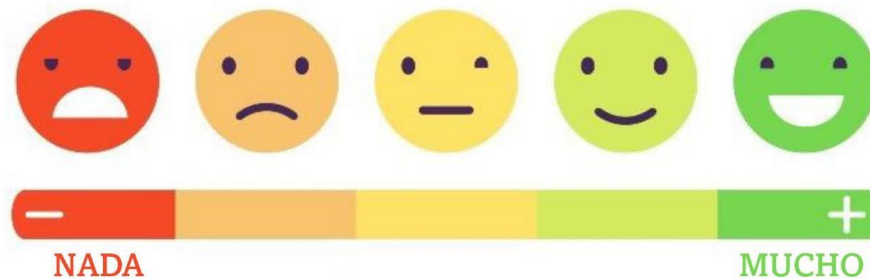
RESULTADOS.

- 1) Proporcionar procesos comunicativos que mejoren la calidad de la comunicación y cuidado entre personal de la salud y los niños/as.
- 2) Implementación y evaluación de estrategias de comunicación a través de un mapa de acogida pediátrica que facilita la integración del niño en el entorno hospitalario y mejora su atención.

ANEXOS.

- 1) Anexo 1. Escala de satisfacción.

¿CUÁNTO TE HA GUSTADO LA EXPLICACIÓN?



BIBLIOGRAFÍA.

- 1) Carballedo, M. P. & Manrique, M. C. (2011). Promoción de la salud. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- 2) Coldwell, S.E., Kaakkao, T., Gärtner-Makihara, A.B., Willians, T., Milgrom, P., Weinstein, P. & Ramsay, D.S. (2002). Temporal information reduces children's pain reports during a multiple-trial cold pressor procedure. *Behavior Therapy*, 33, 45-63.
- 3) Curtis-Tyler, K. (2010). Levers and barriers to patient-centred care with children: finding from a synthesis of studies of the experiences of children living with type 1 diabetes or asthma. *Child: care, health and development*, 37, 540-550.
- 4) Desai, P.P. & Pandya, S.V. (2013). Communicating with children in healthcare settings. *Indian journal of pediatrics*, 80, 1028-1033.
- 5) Galland, F. (2009). Se former pour mieux communiquer avec l'enfant et sa famille à l'hôpital. *Soins Pédiatrie-Puériculture*, 249, 33-35.
- 6) Hout-Marchand, M. (2009). Les relations parents-enfant-professionnels à l'hôpital. *Soins Pédiatrie-Puériculture*, 249, 16-21.
- 7) Lambert, V., Glacken, M. & McCarron, M. (2013). Meeting the information needs of children in hospital. *Journal of Child Health Care* 17, 338-353.
- 8) La Valle, I. & Payne, L. (2012). Listening to children's views on health Provision A rapid review of the evidence. London: National Children's Bureau.
- 9) Levetown, M. (2008). Communicating with children and families: from everyday interactions to skill in conveying distressing information. *Pediatrics*, 121, e1441.

- 10) Moore, P.M., Rivera Mercado, S., Grez Artigues, M. & Lawrie, T.A. (2013).
Communication skills training for healthcare professionals working with people who
have cancer. Cochrane Database of Systematic Reviews, Issue 3. Art. No.: CD003751
- 11) Organización Panamericana de la Salud (2005). Estrategias de comunicación para la
salud integral en la infancia: guía metodológica para su desarrollo. Washington, D.C:
OPS.
- 12) Quero, S., Botella, C. Guillén, V., Moles, M., Nebot, S., García-palacios, A., ... Baños,
R.M. (2012). La realidad virtual para el tratamiento de los trastornos. Anuario de
Psicología Clínica y de la Salud, 8, 7-21
- 13) Ullan AM, Serrano I, Badía M. & Delgado J. (2010) Hospitales amigables para
adolescentes: preferencias de los pacientes. Enfermería Clínica.; 20:341-348
- 14) Van Staa, A. & On Your Own Feet Research Group (2011). Unraveling triadic
communication in hospital consultations with adolescents with chronic conditions: the
added value of mixed methods research. Patient Education and Counseling, 82, 455-
464.
- 15) Ullán, A. M., & Manzanera, P. (2009): Las paredes cuentan: Arte para humanizar un
espacio de salud pediátrico. Arte, individuo y sociedad, 21: 125-146
- 16) A Camut, S Menetre, JN Maurer, M Prevot, I May. Information des patients en
oncologie pédiatrique : création et évaluation d'un livret explicatif « Ma cure de
chimiothérapie en hôpital de jour ». Journal de Pharmacie Clinique. 2008;27(4):245-
253.
- 17) Raaff, C., Glazebrook, C., & Wharrad, H. (2014). A systematic review of interactive
multimedia interventions to promote children's communication with health
professionals: implications for communicating with overweight children. *BMC Medical
Informatics and Decision Making*, 14(1), 8.