

# Promoción de la Salud de la Infancia y la Adolescencia en y por los Hospitales (HPH-CA)

## Los Derechos de los Niños en el Hospital y Servicios de Salud: Herramienta de valoración para Niños y Adolescentes entre 12 y 18 años



Grupo de Trabajo HPH\* para la Promoción de la Salud  
de la Infancia y la Adolescencia en y por los Hospitales (HPH-CA\*\*)

\*HPH = "Health Promoting Hospitals", en inglés; Hospitales Promotores de Salud, en castellano.

\*\*HPH-CA = "Health Promotion for Children and Adolescents in and by Hospitals", en inglés;  
Promoción de la Salud de Niños y Adolescentes en y por los Hospitales, en castellano.

Título: Los Derechos de los Niños en el Hospital y Servicios de Salud:  
Herramienta de valoración para Niños y Adolescentes entre 12 y 18 años  
(Edición en castellano)

Edita: Dirección General de Salud Pública. Servicio Canario de la Salud. Consejería de Sanidad.  
Gobierno de Canarias.

Dirección General de Salud Pública  
Rambla de Santa Cruz, 53  
38006 Santa Cruz de Tenerife  
Canarias. España.

Responsables institucionales:

Excma. Sra. Dña. Brígida Mendoza Betancor  
Consejera de Sanidad  
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián  
Directora del Servicio Canario de la Salud  
Ilmo. Sr. D. José Fernando Díaz-Flores Estévez  
Director General de Salud Pública

Grupo de trabajo para la edición del español:

Rosa Gloria Suárez López de Vergara  
Médico Especialista en Pediatría y Puericultura  
Silvia Iriarte Revuelta  
Licenciada en Derecho. Intérprete Jurado

#### **Descargo de responsabilidad:**

Las opiniones expresadas en este Manual no reflejan necesariamente el punto de vista de la organización respectiva ni implica el apoyo oficial de las instituciones que se citan en el texto.

© Red Internacional de Hospitales y Servicios Sanitarios Promotores de Salud.  
Se permite la copia y otro tipo de reproducción, con el debido reconocimiento.

Dep. Legal: TF:127/2013

Promoción de la Salud  
de la  
Infancia y la Adolescencia  
en y por los Hospitales (HPH-CA)

Los Derechos de los Niños  
en el Hospital y Servicios  
de Salud:  
Herramienta de valoración  
para Niños y Adolescentes  
entre 12 y 18 años

**Editor:**

Ana Isabel Fernandes Guerreiro

*Líder, Grupo de Trabajo para la Promoción de la Salud de la Infancia y Adolescencia en  
y por los Hospitales y Servicios Sanitarios*

*[www.hphnet.org](http://www.hphnet.org)*

Para obtener más información, realizar cualquier solicitud o colaborar con el Grupo de  
Trabajo HPH-CA, por favor, póngase en contacto con:

**Ana Isabel Fernandes Guerreiro**

[ana\\_isabel\\_guerreiro@hotmail.com](mailto:ana_isabel_guerreiro@hotmail.com)

**James E. Robinson**

[jim.robinson@ed.ac.uk](mailto:jim.robinson@ed.ac.uk)

Marzo 2012



## Estándar 1: Servicios de calidad para los adolescentes

Todos los servicios se prestan con el objetivo de dar una asistencia de la mejor calidad posible, teniendo en cuenta las pruebas clínicas disponibles, el respeto a los derechos de los niños y las opiniones y deseos de la familia.

### Sub-estándares

**1.1. El hospital/servicio de salud se asegura de que todas las actividades institucionales están basadas en las mejores pruebas disponibles y de que el personal está adecuadamente formado.**

1.1.1. ¿Consideras que has recibido los mejores cuidados aquí?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.1.2. ¿Te sientes incluido en la planificación de tu propia asistencia?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.1.3. ¿Te han dado algún consejo/información sobre cómo mantenerte sano en el futuro?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.1.3.1. Si la respuesta es **Sí**, ¿te dieron esta información verbalmente o de forma escrita o gráfica? *(Marca lo que proceda)*

VERBALMENTE       POR ESCRITO       GRÁFICAMENTE

1.1.3.1. ¿Te han dado algún consejo/información sobre cómo mantenerte sano en el futuro?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

**1.2. El hospital/servicio de salud se asegura de que todos los tipos de servicios que se prestan en la organización sean controlados y se evaluados de forma regular.**

1.2.1. ¿Alguna de las personas que trabajan aquí te ha preguntado lo que opinas sobre los servicios y la asistencia?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.2.1.1. Si la respuesta es **Sí**, ¿te ha dicho alguien cómo usarían la información que les diste?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 1.3. El hospital/servicio de salud tiene una Carta de los Derechos del Niño, de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

1.3.1. ¿Te han entregado una copia de la Carta de los Derechos de los Niños en el hospital/servicio de salud?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.3.2. ¿Has visto algo en el hospital que explique tus derechos?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.3.3. ¿Algún trabajador de la salud te ha hablado sobre tus derechos?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 1.4. El hospital proporciona a los padres/cuidadores la posibilidad de quedarse con su hijo en todo momento durante la hospitalización.

1.4.1. ¿Querías que tus padres se quedaran contigo?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.4.2. Si la respuesta es Sí, ¿se quedó tu padre o madre contigo en todo momento (incluida la noche)?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.4.3. ¿Estuvieron tus padres contigo durante los procedimientos (ej. inyecciones, extracciones de sangre, etc.)?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.4.4. Si te operaron, ¿se quedaron tus padres contigo hasta que te quedaste dormido (anestesiado)?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé



1.4.4.1. Si la respuesta es no, ¿te hubiera gustado que se quedaran?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.4.5. ¿Te permiten tener tu teléfono móvil u ordenador portátil contigo?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

## 1.5. El hospital/servicio de salud presta especial atención a los derechos de los adolescentes a la asistencia sanitaria.

1.5.1. ¿Has usado un servicio médico sin tu padre-madre o cuidador?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.5.2. ¿Puedes llegar hasta allí en autobús o en tren?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

1.5.3. ¿Las personas que te encontraste fueron simpáticas?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

1.5.4. ¿Estás contento con el servicio que se te prestó?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

1.5.5. ¿Sientes que tu intimidad es respetada en todos los aspectos de la asistencia y el tratamiento?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

1.5.6. ¿Sientes que tu confidencialidad es respetada en todos los aspectos de la asistencia y el tratamiento?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.



## Estándar 2: Igualdad y ausencia de discriminación

Todos los niños, niñas y adolescentes deberían poder acceder a la asistencia sanitaria y someterse a cualquier tipo de tratamiento sin discriminación de ningún tipo, sin importar la raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otro tipo, origen étnico o social, propiedades, discapacidad, nacimiento o cualquier otra situación del menor o de sus padres o de su tutor legal.

### Sub-estándares

#### 2.1. El hospital/servicio de salud respeta los derechos de acceso de todos los niños, niñas y adolescentes sin discriminación de ningún tipo.

2.1.1. ¿Crees que todas las personas en este hospital/servicio de salud son tratadas de igual forma?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

#### 2.2. El hospital/servicio de salud presta asistencia enfocada al paciente, que reconoce no sólo la individualidad y diferentes circunstancias y necesidades del menor, sino también las de sus padres o cuidadores.

2.2.1. ¿Has sido tratado con respeto?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

2.2.2. ¿Los profesionales de la salud utilizan siempre para dirigirse a ti el nombre que tú prefieres?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

2.2.3. En caso de que lo hayas necesitado, ¿te ha ofrecido el hospital/servicio de salud servicios de traducción?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 2.3. El hospital/servicio de salud asegura el respeto de la intimidad de los menores en todo momento.

2.3.1. ¿Te han dado la oportunidad de ser examinado por un médico de tu mismo sexo, si lo has pedido?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

2.3.2. ¿Te han dado la oportunidad de quedarte una habitación individual o doble, a tu solicitud?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 2.3.3. ¿Te han dado la información en un área privada?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 2.3.4. ¿Te han examinado en un área privada?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.





## Estándar 3: Juego y Aprendizaje

Todos los menores tienen la posibilidad de jugar, descansar, tener tiempo libre y de esparcimiento, y sus derechos a la educación son protegidos, en función de su edad y estado, a pesar de sus necesidades de asistencia sanitaria.

### Sub-estándares

#### 3.1. El hospital/servicio de salud asegura el derecho al juego de todos los niños, niñas y adolescentes sin discriminación de ningún tipo.

##### 3.1.1. ¿Has podido relajarte/jugar aquí?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

##### 3.1.2. ¿Había algún Cuarto de juegos o espacio separado para jugar?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

##### 3.1.2.1. ¿Hay cosas que hacer aquí para una persona de tu edad?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

3.1.3. ¿Alguien te ha ayudado durante el juego si lo has necesitado?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

3.1.4. ¿Han usado los médicos o enfermeras algún tipo de juego para ayudarte durante los exámenes, tratamientos o procedimientos?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

**3.2. La planificación del hospital/servicio de salud tiene en cuenta las opiniones de los menores sobre lo que se necesita.**

3.2.1. ¿Te ha preguntado alguien que trabaje aquí lo que opinas sobre el juego en el hospital?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

**3.3. El hospital/servicio de salud proporciona actividades de juego y educativas complementarias.**

3.3.1. ¿Has podido continuar con tu trabajo escolar en el hospital?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

### 3.3.2. ¿Te ha dicho alguien cómo hablar con un profesor en el hospital?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.



## Estándar 4: Información y Participación

Todos los menores reciben información sobre su problema de salud, de forma que les resulte comprensible, y pueden expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones sobre su asistencia y tratamiento, de forma coherente con su capacidad evolutiva.

### Sub-estándares

**4.1. El hospital/servicio de salud asegura un entorno basado en la confianza, en compartir la información, en la capacidad de escuchar y en una orientación sensata que propicie la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes.**

4.1.1. ¿Has recibido alguna información sobre tu derecho a expresar tus opiniones y sobre cómo se llevará a cabo esta participación?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

4.1.1.1. ¿Te han dicho que está bien hacer preguntas a los profesionales de la salud?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

4.1.1.2. ¿Te han dicho que está bien decirles a los profesionales de la salud cómo te sientes?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

4.1.1.3. ¿Te han preguntado sobre tus pensamientos y opiniones y te han escuchado?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

4.1.2. ¿Se han presentado todos los profesionales del hospital/servicio de salud y llevaban una placa con su nombre?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

4.1.3. ¿Te han informado sobre la posibilidad de prestar tu consentimiento informado al tratamiento?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

4.1.4. ¿Has prestado tu consentimiento informado al tratamiento (si eres lo suficientemente mayor, de conformidad con la política del hospital/servicio de salud)?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

4.1.5. Si quisieras poner alguna queja sobre algo aquí, ¿sabrías cómo hacerlo?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

**4.2. El hospital/servicio de salud se asegura de que todo el personal relevante tiene las habilidades necesarias para llevar una conversación y para compartir información con menores de todas las edades y grados de madurez.**

4.2.1. ¿Entendiste todo lo que te explicaron los profesionales de la salud?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

4.2.2. ¿Crees que te dieron suficiente información sobre tu enfermedad y sobre el tratamiento que podrías necesitar?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

**4.3. El hospital/servicio de salud consulta con los niños sobre su bienestar y sobre el desarrollo y mejora de los servicios de asistencia sanitaria.**

4.3.1. ¿Has participado alguna vez en una consulta u otro programa para la evaluación y/o mejora de los servicios de asistencia sanitaria?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

4.3.1.1. Si la respuesta es Sí, ¿recibiste una explicación clara sobre cómo se usaron tus contribuciones y/o sobre cómo influyeron en los resultados finales?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

4.3.1.2. Si la respuesta es Sí, ¿sentiste que tus contribuciones habían tenido alguna influencia en las decisiones?

Comentarios	Sí	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.

--



## Standard 5: Seguridad y entorno

Todos los servicios para los menores se prestan por personal adecuado y en un entorno diseñado, amueblado y equipado para cubrir sus necesidades. La seguridad también incluye aspectos relativos a la limpieza y la comida.

### Sub-estándares

#### 5.1. Las infraestructuras del hospital/servicio de salud están diseñadas, amuebladas y equipadas para cubrir las necesidades de seguridad y movilidad de los menores.

##### 5.1.1. ¿Te sientes seguro aquí?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

##### 5.1.2. Si tienes restricciones de movilidad ¿has podido moverte fácilmente por todas las áreas del edificio?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

## 5.2. Las políticas y prácticas del hospital/servicio de salud respaldan la mejor nutrición posible para los pacientes.

---

5.2.1. ¿Te han proporcionado comida gratuita durante tu hospitalización?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

5.2.2. ¿Te la han servido a las horas adecuadas para ti?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

5.2.3. ¿Crees que la comida era saludable?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

## 5.3. Las políticas y prácticas del hospital/servicio de salud aseguran un entorno limpio para los menores en todo momento.

---

5.3.1. ¿Crees que este lugar está limpio?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

5.3.2. ¿Los profesionales de la salud se han lavado siempre las manos antes y después de examinarte o tratarte?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.



## Standard 6: Tratamiento del dolor y cuidados paliativos

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la prevención y tratamiento del dolor y a cuidados paliativos individualizados y apropiados a su cultura y edad.

### Sub-estándares

#### 6.1. La política del hospital/servicio de salud asegura la prevención y tratamiento del dolor.

6.1.1. ¿Has sentido dolor estando aquí?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

6.1.2. ¿Te han dado algún tratamiento para este dolor?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

6.1.3. ¿Han hecho algo más para que estuvieras más cómodo si estabas sintiendo dolor (aparte de las medicinas)?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

6.1.4. ¿Te han preguntado los profesionales de la salud si estabas sintiendo dolor?

Comentarios	SÍ	NO	No aplicable / No sé

Por favor, escribe aquí cualquier otra opinión y/o idea que tengas sobre este derecho.

## Última pregunta

¿Cuáles han sido las cosas buenas de los servicios prestados aquí?

¿Cuáles han sido las cosas malas de los servicios prestados aquí?

Si tú fueras el responsable, ¿cuáles serían las primeras cosas que cambiarías para mejorar las cosas para los niños, niñas y adolescentes?

---

## GRACIAS

Nombre e iniciales del entrevistador (letras de imprenta)		
Cargo que ocupa		
Firma del entrevistador	Fecha	