

Nota: Esta ficha debes subirla en el formulario de la web del Encuentro en el apartado: Ficheros adjuntos/evidencias,

<https://buenaspracticas.plenainclusion.org/add-practice>

[Emplea la extensión de los apartados que consideres, pero ten en cuenta que el documento no puede superar las 6 páginas]

Objetivos de la práctica

¿Cómo quiero que me trates? es un proyecto que forma parte de las actuaciones en desarrollo comunitario de Esment. El **propósito** del proyecto es mejorar el respeto a la dignidad y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y del desarrollo en los servicios de salud. Se aplica con carácter local (ámbito de Mallorca), pero es transferible a cualquier territorio y a otros servicios públicos o privados.

Los objetivos son:

1. Que los profesionales de los servicios de salud:
 - Reconozcan la dignidad de la persona independientemente de una discapacidad, recibiendo información de las propias personas con discapacidad intelectual y del desarrollo sobre las dificultades que se encuentran en los servicios de salud.
 - Proporcionen las herramientas necesarias para mejorar la accesibilidad de las personas al ámbito sanitario, incluyendo el acceso a las pruebas diagnósticas y tratamientos, independientemente de las necesidades de apoyo.
 - Reduzcan y eliminen el estrés derivado de la inseguridad acerca de cómo tratar a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, aprendiendo estrategias de apoyo y eliminando prejuicios.
2. Que las personas con discapacidad, al acceder a los servicios de salud:
 - Dispongan de las mismas oportunidades que cualquier ciudadano para acceder a los servicios de salud, con los apoyos que requieran.
 - Mejoren significativamente su experiencia en el acceso a los servicios de salud, desde un clima de relación respetuosa y accediendo a los apoyos necesarios, incluyendo los dirigidos a reducir el estrés por dificultades de comprensión y acceso a la información, el control en la toma de decisiones y cualquier otro aspecto relacionado con un buen vivir.
3. Que cualquier otra institución o servicio público o privado (servicios de transporte, ámbito educativo, atención a la ciudadanía, ámbito judicial,...) se pueda beneficiar de una estrategia similar.

Desarrollo de la práctica

[fases de la puesta en marcha y desarrollo, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas y el sistema de evaluación. Evidencia visual (fotografías/videos)]

Nota: Poner aquí los enlaces para acceder a su visualización.

1) Inicio

En octubre del año 2023, nace el proyecto ¿Cómo quiero que me trates? un servicio de charlas formativas dirigidas al personal sanitario de los centros de salud. La iniciativa surgió en respuesta a la necesidad de las personas con discapacidad y de los mismos profesionales sanitarios de querer mejorar la relación y comunicación que se establece entre ellos cuando acuden a la consulta.

La diferencia respecto a otros talleres formativos es que estas charlas las imparten los propios interesados, es decir, un grupo de personas con discapacidad intelectual y TEA que ponen voz a la realidad con la que se encuentran cuando acuden al centro de salud.

En poco más de una hora, las personas explican a los equipos médicos, de un modo dinámico y práctico, situaciones y estrategias que les permitan favorecer la buena comunicación, el buen trato y la adaptación del entorno para las personas con discapacidad.

2) Desarrollo

Las primeras sesiones formativas se llevaron a cabo en el Centro de Salud del barrio Son Gotleu que, en coordinación con el equipo de Psicología de Esment, fue el centro del que surgió esta iniciativa.

En concreto se ofrecieron dos charlas. En la primera, varias personas del servicio ocupacional explicaron a los profesionales del centro actitudes o palabras que, desde el ámbito psicológico, pueden ayudarles a responder mejor a las necesidades de las personas. En este sentido, recordaron, por ejemplo, la necesidad de dirigirse a ellos con la misma naturalidad que como lo harían ante cualquier otra persona, centrar la atención en sus capacidades y no en su discapacidad, hablar claro, dirigirse directamente a la persona y no al acompañante, respetar su intimidad, tener paciencia o respetar sus decisiones, entre otras sugerencias.

La segunda, se centró en la atención a las personas con trastorno del espectro autista (TEA). En ella, dos personas con TEA que actualmente cursan una formación dual, hablaron de la necesidad de hablarles con naturalidad, de ser informados antes de aplicar cualquier tratamiento, ofrecerles espacios tranquilos, respetar sus ritmos, entender que no todas las personas con TEA son

iguales, prestarles atención telefónica o mostrarles sensibilidad, flexibilidad o empatía durante la visita.

Tras el éxito de estas primeras sesiones, y en respuesta al interés del propio personal sanitario, Esment decidió ofrecer este servicio a todos los profesionales en activo, personas que se están formando para ejercer la profesión en un futuro o instituciones vinculadas a la atención sanitaria.

3) Recursos

Actualmente están implicados los siguientes recursos humanos:

- 15 personas con discapacidad intelectual o TEA en diferentes territorios de la isla.
- 3 profesionales de acompañamiento a las personas.
- 1 coordinadora del proyecto.
- 1 gestora de reservas y responsable de la difusión.

5) Sistema de evaluación

Disponemos de un sistema de evaluación del impacto proyecto, tanto hacia las personas como hacia la comunidad, con indicadores cuantitativos y cualitativos.

Tipo	Destinatarios	Indicadores de impacto
Cuantitativos	Personas	Nº personas que participan
	Comunidad	Nº participantes directos
		Nº participantes indirectos (estimación pacientes atendidos)
Cualitativos	Personas	1. ¿Me he sentido a gusto y seguro? 2. ¿He podido decidir y participar? 3. ¿He podido conocer a personas nuevas? 4. ¿Me he sentido valorado? ¿He podido enseñar algo o ayudar a otras personas? 5. Grado de satisfacción con la experiencia
	Comunidad	1. ¿Crees que esta experiencia te ha ayudado a una mirada más digna y respetuosa hacia las personas con discapacidad? 2. ¿Crees que esta experiencia puede ayudar a mejorar tu práctica profesional? (forma de relacionarse, comunicarse, incorporar la voz del otro...). 3. Grado de satisfacción con la experiencia

Las lecciones aprendidas se reflejan en el apartado de conclusiones.

Método empleado para la puesta en marcha

1. **Diseño del proyecto**, que incluye la definición de destinatarios (personas y sociedad), la propuesta de valor, relaciones y canales, actividades clave, recursos y alianzas. La sostenibilidad económica estaba asegurada ya que se financia con los conciertos de servicios.
2. Campaña de comunicación y difusión. Se crea un flyer informativo y se difunde en los centros de salud (imagen a la derecha), y se realizan reuniones con los responsables de centros de salud.
3. Inscripción de las personas con discapacidad intelectual y TEA al proyecto. Centrada en la experiencia y la motivación de las personas con diversas necesidades de apoyo. Era importante que hubiera personas con dificultades de comunicación y comprensión para ofrecer ejemplos de cómo apoyar y adaptar la información.
4. Concertación de citas y realización de las sesiones formativas, que incluyen introducción, narrativa de experiencias por los protagonistas, role-playing de situaciones reales y evaluación. Explicación y diseño de propuestas de accesibilidad universal en el ámbito sanitario. Actualmente se está trabajando en la adaptación a lenguaje claro de ejemplos de informes médicos.
5. Diseño y puesta en marcha del sistema de evaluación.
6. Todo el proceso se ha basado en metodologías de escucha generativa para la promoción de los derechos y la construcción de una sociedad más inclusiva.



Principales resultados obtenidos

[incluir evidencia documental/vídeo]

Nota: Para presentar las evidencias y los vídeos si se estima necesario, debes incluir aquí los enlaces de acceso. En ningún caso debes subir documentos en word o pdf sobre las evidencias, sino colocar en este apartado los enlaces donde poder acceder a las mismas.

Más de 700 personas del sector sanitario han participado de estas charlas formativas.

Las sesiones formativas se han realizado en centros de salud, hospitales, universidad, centros de formación profesional en rama sanitaria, asociaciones que trabajan con voluntarios, congresos y jornadas sanitarias...

También se han realizado sesiones con SAMU 061 para profesionales de la asistencia sanitaria de urgencias y emergencias extrahospitalarias en el ámbito territorial de Mallorca, y se va a extender al resto de las Islas Baleares.

Tras esta práctica se han evidenciado cambios en el acompañamiento, atención y comunicación de sanitarios hacia personas de la entidad, menor rechazo o miedo por parte de las personas con discapacidad para acudir a una cita médica, más seguridad y confianza para dirigirse al personal de salud...

Testimonios de sanitarios sobre el proyecto: <https://www.youtube.com/watch?v=DI15Bdb4D1A>

Otras evidencias de impacto del proyecto

Blog Esment:

- <https://esment.org/blogs/como-quiero-que-me-trates-personas-con-necesidades-de-apoyo-de-esment-responden-al-personal-sanitario/>
- <https://esment.org/blogs/el-proyecto-como-quiero-que-me-trates-llegara-a-mas-centros-de-salud/>

Radio:

- <https://www.youtube.com/watch?v=33dlm9impyc>
- <https://radiocalviafm.com/como-quiero-que-me-trates-proyecto-esment/>

Prensa:

- <https://www.ultimahora.es/noticias/local/2024/12/22/2295391/discapacidad-como-quiero-trates.html>

Televisión:

- <https://www.youtube.com/watch?v=Kj3jobCbp8A>

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

En las conclusiones se desarrolla lo que supone un cambio de foco de nuestras organizaciones, de ser "prestadoras de servicios" a ser agentes de cambio social con la participación directa de las personas. Es inevitable que nuestra actuación se dirija a producir mejoras en la sociedad, incluyendo los contextos vecinales, las instituciones, los recursos. Solo así podemos ser organizaciones inclusivas, no siendo suficiente con prestar apoyos comunitarios, sino implicando a la comunidad en la aceptación de la diversidad.

En este proyecto se ha generado una alianza con Sanidad y profesionales del sector para ofrecer estrategias que capaciten y den seguridad a los sanitarios a la hora de acompañar y atender a los pacientes con discapacidad y TEA, así como un trabajo colaborativo entre las entidades sociales y el personal sanitario para una mejor atención y acompañamiento a las personas.

A partir de este pequeño ejemplo, las actuaciones pueden ser múltiples y diversas en cuanto a sectores de actuación, por ejemplo: sector sanitario, sector educativo, sectores empresariales diversos (transporte, turismo...), ámbito judicial, administración pública, recursos de ocio y cultura y deporte, lugares de culto...

Conclusiones

¿En qué medida la práctica ha tenido impacto en la vida de las personas y ha contribuido al cumplimiento de la misión de la organización y la del Movimiento Asociativo?

Nuestro propósito es apoyar y acompañar a las personas con especiales dificultades para que disfruten de una buena vida y contribuir a una sociedad respetuosa con la diversidad, inclusiva y basada en derechos. Esta práctica contribuye plenamente a este propósito, impactando tanto en las personas como en la sociedad.

Conclusiones y lecciones aprendidas:

- Nuestro campo de acción es la sociedad. No se trata solo de apoyos inclusivos, sino de que las propias personas sean agentes de transformación social.
- No podemos hablar de inclusión sin desarrollar actuaciones dirigidas a ese cambio social, que incluya un cambio de mirada (eliminación de prejuicios o creencias, valorar la dignidad de cada persona, dar valor a la diversidad...).
- No basta con un "cambio de mirada" actitudinal, sino que se ha de traducir en cambios reales en las prácticas profesionales del ámbito sanitario (u otros ámbitos) y sobretodo en la forma de relacionarse. Por ello, se deben abordar las situaciones concretas desde la experiencia, y para ello la explicación directa que hacen las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo a los profesionales de la salud, es clave.
- Nuestras organizaciones han de abrirse a brindar ayudas útiles a los servicios públicos e instituciones para mejorar su actuación, por ejemplo, en materia de accesibilidad universal, en cómo relacionarse con personas con dificultades de comunicación, y en general, en cómo apoyar y acompañar.
- Las personas han de ser agentes principales para todo ese cambio, no solo compartiendo espacios, sino contribuyendo a mejorar las instituciones y los servicios públicos.
- Las personas que participan se sienten valoradas, útiles e importantes en lo que hacen y adquieren competencias para contribuir a otras en sus contextos de vida.
- Es imprescindible generar alianzas con las instituciones, empresas,... que posibiliten experiencias como esta y faciliten los canales de difusión y acceso.
- Prácticas como esta son transferibles a cualquier territorio y ámbito social, contribuyendo a que nuestras organizaciones sean agencias de cambio social, más que simplemente prestadoras de servicios. Esment está actualmente extendiendo este proyecto a profesionales del ámbito educativo y del transporte, entre otros.