

## ANTES DE HABLAR, ALGO IMPORTANTE

No existen palabras perfectas para explicar lo que ocurre en un hospital.

Lo más importante no es decir “lo correcto”, sino escuchar, observar y respetar el ritmo del niño, niña o adolescente.

Este material entrega orientaciones simples para apoyar ese diálogo.

## REGLAS GENERALES, PARA CUALQUIER EDAD:

- Usa palabras simples y verdaderas.
- Responde solo lo que menor pregunta.
- Permite el silencio.
- Valida emociones sin exagerar.
- No anticipes miedos.
- No expliques de más.
- No prometas cosas que no controlas.



HOSPITAL  
AMIGO



## CÓMO HABLAR CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)

sobre el hospital

*Humanización*



## NIÑAS Y NIÑOS PEQUEÑOS (0 A 3 AÑOS)

### Cómo explicar

- La forma de comunicar es principalmente no verbal, a través de gestos, tono de voz y lenguaje corporal
- Importa más cómo lo dices que qué dices.

### Qué decir

- “Vamos a ver a \_\_\_ un ratito.”
- “Yo voy a estar contigo.”

### Evitar decir

- “No tengas miedo.”
- “No pasa nada.”

Estas frases pueden generar culpa o negar emociones.

En su lugar, acompaña con presencia:  
“Estoy aquí contigo.”

También evita forzar el contacto físico si el menor no se siente cómodo.

**A esta edad, contener es más importante que explicar.**

## PREESCOLARES (4 A 5 AÑOS)

### Cómo explicar

- Sé concreto y tranquilo.
- Usa frases breves, sin metáforas confusas.

### Qué decir

- “El hospital es un lugar donde cuidan a las personas.”
- “A veces el cuerpo necesita cuidados especiales.”
- “Puede haber ruidos y personas usando uniformes clínicos.”
- “Si algo te incomoda, nos vamos.”

### Evitar decir

- “No pasa nada.”
- “Tienes que portarte bien.”
- “No llores.”

Estas frases pueden instalar exigencia o minimiza lo que sienten.

## ESCOLARES Y ADOLESCENTES (6 A 17 AÑOS)

### Cómo explicar

- Da información real, sin dramatizar.
- Pregunta antes de explicar.

### Qué decir

- “¿Qué sabes hasta ahora?”
- “Puedes mirar, preguntar o quedarte callado.”
- “Si quieres salir, salimos.”

### Evitar decir

- “Sé fuerte.”
- “No es para tanto.”
- “Tú ya eres grande, entiendes.”
- “Esto te va a servir para crecer.”

Esto los condiciona a tener que responder y/o actuar de cierta manera.

**Respetar su autonomía es clave para una buena experiencia.**