

360°



SANIDAD: TIEMPO DE CAMBIO



Sobre este número

La sanidad está evolucionando muy rápidamente y todas las personas implicadas buscan una mejor experiencia. La experiencia sanitaria hoy en día debe estar integrada para favorecer a pacientes, sus familiares y los profesionales de la salud.

En Steelcase estamos continuamente trabajando para profundizar en nuestro conocimiento de la industria sanitaria y en los espacios donde ocurren las experiencias.

Esta edición sanitaria de la revista 360 es una compilación de todas las historias sanitarias de las anteriores revistas 360 que explora los insights y demuestra cómo el espacio puede utilizarse para humanizar la experiencia sanitaria en las salas de espera, las habitaciones de los pacientes, las consultas, los espacios clínicos y los espacios dedicados a las terapias de infusiones. Todos estos espacios pueden ofrecer a los usuarios mejores conexiones, empatía y bienestar.

Edición sanitaria

steelcase.es/360

ÚNETE A LA CONVERSACIÓN

Conecta con Steelcase mediante las redes sociales y comparte tus ideas.

O envíanos un correo a 360magazine@steelcase.com

 facebook.com/steelcase.espana

 twitter.com/steelcaseEspana

 youtube.com/steelcasetv

Contenido



2 Salud: Hora del Cambio

Nuestro estudio sobre los pacientes, realizado por expertos de Steelcase Health, identificó oportunidades donde los espacios podían crear una mejor experiencia sanitaria por medio de un uso del tiempo con más sentido para los pacientes.

32 Cuidando de los cuidadores

La atención sanitaria es un trabajo exigente y estresante. A veces, es importante poder alejarse del bullicio que nos rodea.



8 Un ecosistema de espacios para la terapia de infusiones

Los espacios tradicionales para la terapia de infusiones intravenosas en raras ocasiones reúne las necesidades únicas de bienestar físico y emocional que requieren pacientes y profesionales sanitarios. Ofrecer un ecosistema de espacios es el primer paso para resolver este problema.



44 Mejorando el bienestar en el espacio de trabajo

Vea cómo cuatro importantes organizaciones proporcionan bienestar a sus empleados.

20 Un pronóstico positivo para las habitaciones para pacientes

Muchas habitaciones para pacientes han evolucionado muy poco a lo largo de los años, a pesar de los cambios que se han producido en las necesidades y las tecnologías, por lo que necesitan un cambio de imagen.



Sanidad

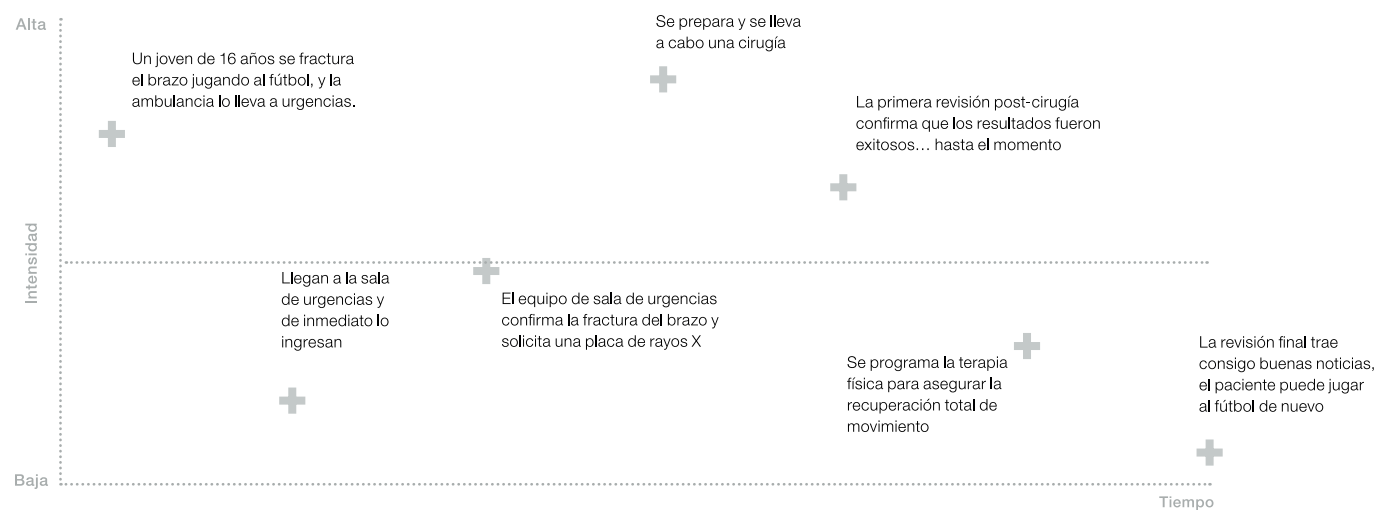
Haciendo que
cada momento
sea significativo

La industria de la salud esta en una transición radical. Los crecientes costes y algunos resultados por debajo de lo esperado están causando que los líderes en el mundo de la salud estén cambiando de un sistema basado en dar respuesta a la enfermedad a un modelo impulsado por el bienestar. Nuevas tecnologías, nuevos procesos y las altas expectativas de los pacientes y los profesionales de la salud están cambiando las normas de la industria de la salud para adaptarse y mejorar. La necesidad de innovación nunca ha sido más crítica.

Un estudio sobre el proceso de atención médica sobre el paciente, conducido por el equipo de investigación de Nurture, la compañía de Sanidad de Steelcase, descubrió una oportunidad significativa para mejorar la experiencia en la atención médica. Se observó la cantidad de tiempo que las personas pasan esperando: indicaciones, consultas y resultados. Observaron cómo las personas esperaban y perdían lo más preciado que existe en estos momentos: el tiempo.

Un día en la vida de un paciente

Momentos clave



..... Momentos de transición
 + Momentos clave

Estos son los momentos de espera en un día con un paciente. Investigadores de Steelcase identificaron las oportunidades en las que el espacio puede crear una mejor experiencia mediante un uso más eficaz del tiempo.



Los investigadores observaron que el tiempo de espera se repite en espacios que ofrecen solo una fila de butacas organizadas de forma ajustada y sin orden.

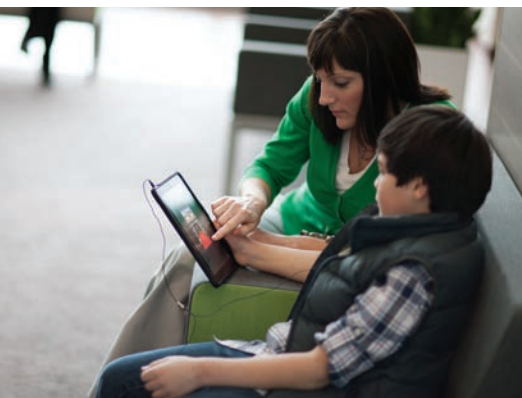
Observaron pacientes y familiares esperando información crítica, ansiosos porque se encontraban en zonas fuera de la vista de las personas que brindan el servicio de cuidado de la salud.

Observaron personas que no podían realizar actividades de concentración o tener acceso a información médica, sin privacidad y sin acceso a la tecnología. Observaron que no hay oportunidad para las personas para conectarse con sus familiares y enfermeros de manera privada.

A menudo, los pacientes y sus seres queridos estuvieron en salas de espera mientras esperaban. En esencia el tiempo se detuvo. Nadie pensó en cómo estas personas emplean su valioso tiempo en esas circunstancias. El resultado fue, y sigue siendo, una experiencia frustrante para el paciente, y una oportunidad perdida por el espacio.

“El error radica en el hecho de que los espacios de espera, comúnmente llamados salas de espera, están equipados como en el siglo pasado” explica Rob Heitmeier, gerente general de Nurture. “Smartphones, tabletas y plataformas emergentes permiten a las personas hacer más cosas desde cualquier lugar y esto ha cambiado el comportamiento de los usuarios significativamente. Nuestra expectativa es que podamos ser productivos y comprometidos desde cualquier lugar”

Gracias a estas nuevas tecnologías que evolucionan de manera rápida, nuestras experiencias diarias no están atadas al tiempo y al espacio. Aún innumerables organizaciones de salud no son conscientes de cómo el espacio, la tecnología y la información pueden ayudar a crear nuevas oportunidades. No están al tanto de cómo el espacio puede hacer que cada momento sea significativo.



¿CÓMO HACER QUE CADA MOMENTO SEA SIGNIFICATIVO?

La clave es entender el comportamiento humano, los patrones de comportamiento de donde puede surgir un diseño inspirado en insights.

Los patrones que descubrió el equipo de Nurture, les llevaron a pensar sobre los espacios de transición en los centros de salud de una forma más innovadora y considerada.

El equipo observó que ya sea por cinco minutos o cinco horas, personas de cualquier talla y condición física de forma natural buscan confort, también fue muy claro que las personas quieren opciones y tener el control sobre dónde y cómo pasan su tiempo.

Desde la perspectiva del espacio, esto puede resolverse proporcionando múltiples opciones: áreas para consultas con médicos, áreas para ver videos informativos, áreas de espera mientras reciben información, y áreas para relajarse e incluso dormir.

Observaron varias necesidades básicas, tales como la de disponer de un lugar para dejar objetos personales a la vista y al alcance. Todos buscan lugares para conectarse con otras personas y con la tecnología. Otra observación importante fue que los espacios no eran lo suficientemente flexibles para reuniones familiares.



Para crear momentos más significativos, los espacios de salud deben apoyar la necesidad de privacidad, confort y bienestar emocional.

Fue muy claro que la privacidad era un tema de suma importancia para las personas, que los espacios contaran con suficiente privacidad para poder intercambiar información fácilmente y sin estrés, pero no tan privados como para sentirse aislado.

De acuerdo con los centros y servicios de salud "pacientes y familiares son nuestro motivador principal para mejorar la seguridad y la calidad en los servicios de salud. Su participación como miembros activos del equipo en los centros de salud es un componente fundamental para dar un servicio mejor y más seguro"

"Encontramos que la conexión con otras personas, la información y la tecnología tienen un papel fundamental" dice Heitmeier.

"El proceso esta mejorando y ya no sólo es para los espacios clínicos"

Todas estas ideas; confort, posturas, visión, privacidad y conexiones con personas y tecnología, fueron la base para que el equipo de investigación de Nurture aceptase el reto de diseñar espacios para crear momentos de espera para los pacientes donde puedan concentrarse y no perder el tiempo. ●

“El proceso de mejora ya no está centrado únicamente en los espacios clínicos”



Rob Heitmeier, gerente general, Nurture

DE UN VISTAZO

Problema

Los espacios tradicionales para aplicar terapia de infusión intravenosa raramente respetan las cambiantes necesidades de clínicos, pacientes y familiares.

Análisis


Proporcionar un ecosistema de espacios con distintos niveles de privacidad al mismo tiempo que se mantiene la colaboración, la comunicación y el soporte, da lugar a un enfoque más holístico, que permite satisfacer las necesidades de pacientes, familiares y clínicos.

Medidas

Diseñe los espacios de tratamiento de terapia de infusión intravenosa incluyendo varios entornos que reflejen las cambiantes necesidades del ser humano y proporcionen seguridad, confort físico y emocional a los pacientes y soporte para los cuidadores.

E C O S I S T E M A

Un ecosistema de espacios para la terapia de infusión intravenosa



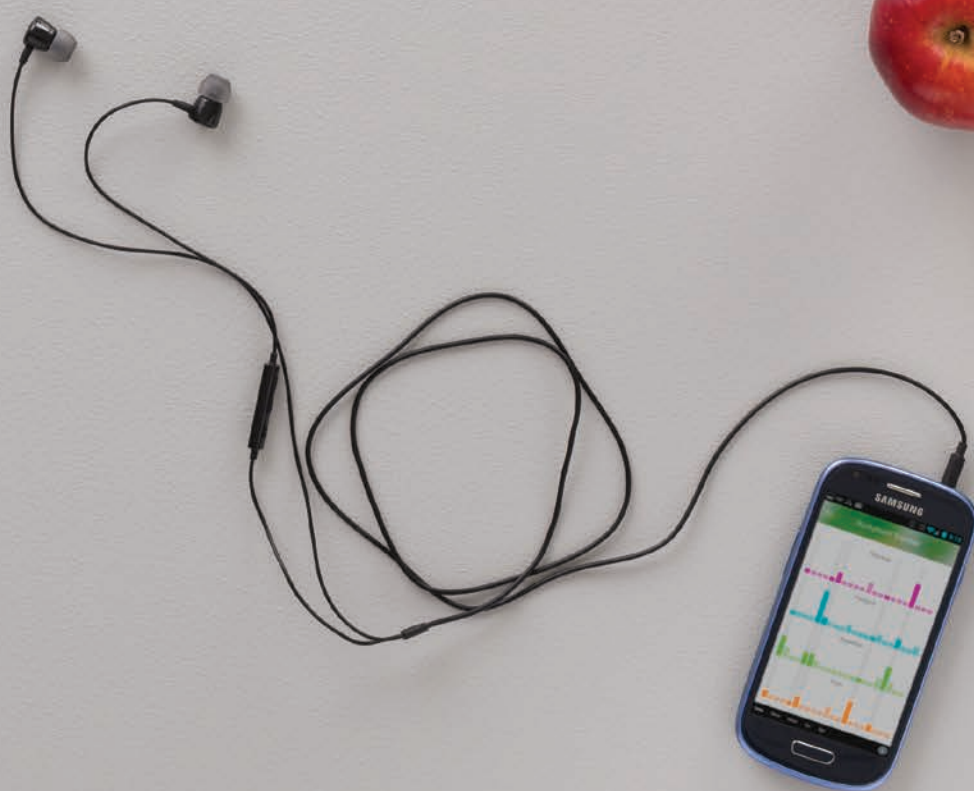
Cathy, una enfermera de 59 años, se prepara para otra sesión intravenosa de quimio por la mañana en su lucha personal contra el cáncer de mama en sus primeras etapas. Tiene que someterse a tratamiento dos semanas más y está deseando que se termine.

Cada seis semanas, David, un antiguo profesor de 45 años, se remanga la camisa y se prepara para su infusión intravenosa de Remicade. El tratamiento, que se utiliza para controlar la enfermedad crónica de Crohn, dura dos horas.

Al igual que miles de otros pacientes, David y Cathy necesitan someterse a una terapia de infusión intravenosa para controlar su salud.

Para Cathy es una situación temporal. En el caso de David, probablemente tenga que realizar esta terapia el resto de su vida.

Pero para ambos, la experiencia no se parece a nada por lo que hayan pasado.



Necesidades de clínicos y pacientes

Actualmente, la terapia de infusión intravenosa es un tratamiento muy utilizado para numerosas enfermedades, como cáncer, insuficiencia cardíaca congestiva, enfermedad de Crohn, inmunodeficiencias, esclerosis múltiple o artritis reumatoide. La demanda de terapia de infusión intravenosa está aumentando a escala global, con América del Norte y Europa al frente.

Los protocolos de tratamiento varían según la región, pero hay una cosa que no cambia: la necesidad de espacios de tratamiento que tengan en cuenta tanto el apoyo a los pacientes como la seguridad de estos. Para la mayoría de los pacientes el tratamiento supone una combinación de ansiedad y esperanza, pérdida de control e independencia. Es una época de confusión y aceptación, y una montaña rusa para el cuerpo y las emociones. Para los familiares es una época marcada por la impotencia y el estrés, en la que deben intentar responder a las diversas e inmediatas necesidades de sus seres queridos, de otros familiares y de sus jefes. Para los clínicos, es un espacio de trabajo centrado en la vigilancia de los pacientes, el acceso a la información y colaboración, y la educación y asistencia al paciente y a sus familiares.

Pero los espacios para el tratamiento mediante infusión a menudo presentan otra realidad: son inhóspitos y fríos. No permiten a los pacientes controlar sus interacciones con otras personas. No proporcionan a médicos y enfermeros las herramientas y tecnologías que necesitan ni en el momento ni en el lugar que las necesitan. Los familiares están rodeados de dispositivos médicos en espacios mal diseñados, lo que genera una sensación de aislamiento cuando uno más necesita estar rodeado por los suyos. Los muebles son incómodos, difíciles de limpiar y de ajustar.

«Desde el punto de vista de los clínicos, la seguridad es la principal preocupación», dice Michelle Ossmann, directora de entornos de asistencia sanitaria de Steelcase Health. «Esta es una época en la que los pacientes corren riesgos de caerse o de sufrir reacciones muy graves a los tratamientos, por lo que los enfermeros deben ser capaces de observar a sus pacientes. Y, aunque en todos los entornos clínicos es importante, en los entornos en los que muchos pacientes sufren de inmunodepresión, el control de las infecciones es una de las principales preocupaciones». Los pacientes tienen que poder relajarse sabiendo que están en buenas manos cuando están recibiendo el tratamiento. Y los clínicos deben ser capaces de reaccionar rápidamente, pudiendo acceder a las herramientas y suministros que necesitan sin demoras ni obstáculos, ya sea con el fin de acompañar a un paciente al baño o de conseguir una nueva bolsa para la infusión IV.

Garantizar la seguridad de los pacientes cuando están conectados a una bomba de infusión intravenosa también forma parte del trabajo de los clínicos. En la mayoría de los espacios de tratamientos, los pacientes se sientan en asientos reclinables para recibir su tratamiento. Los investigadores de Steelcase Health observaron que los asientos reclinables de las terapias de infusión intravenosa no estaban diseñados para pacientes conectados a una bomba de infusión intravenosa, especialmente aquellos que experimenten debilidad en sus extremidades. Los controles de reclinado solo están por lo general a un lado de la silla y para activarlos hace falta mucha maña y fuerza. El número de posturas es reducido y los asientos reclinables tienen mucho relleno, por lo que son poco higiénicos y difíciles de limpiar. Es difícil tanto sentarse como levantarse y a menudo son incómodos para los pacientes que tienen que someterse a sesiones de tratamiento prolongadas.

Para los clínicos estos asientos reclinables mal diseñados dificultan su trabajo con los pacientes y aumentan el riesgo de lesión. «Permitir que los pacientes decidan la postura en la que quieren estar y el nivel de comodidad que desean disponer les ayuda a mantener cierto grado de independencia y a estar seguros», añadió Ossmann. Puede que esto parezca algo simple en un entorno normal, pero en los espacios donde se aplican terapias de infusión intravenosa, estos detalles conllevan implicaciones de seguridad potencialmente graves.



Pero la seguridad va mucho más allá del control de infecciones y del uso de equipos seguros, también es fundamental que al diseñar los espacios, entre las líneas de visión entre clínicos y pacientes no haya ningún obstáculo. Los medicamentos deben administrarse con gran precisión, por lo que es imperativo poder controlar visualmente a los pacientes para comprobar los efectos secundarios. Asimismo, ese sentido de seguridad es vital para los pacientes. «Saber que puedo ver a alguien es muy importante», dice David. «No soy nuevo en esto y ahora ya sé cómo reaccionar. Pero los medicamentos que nos inyectan conllevan riesgos importantes y uno no puede moverse, por lo que me siento un poco más seguro si puedo ver a algún enfermero».

Los clínicos necesitan observar de cerca a los pacientes y la necesidad de privacidad de los pacientes a menudo supone un problema, lo que crea un punto de tensión en el diseño de los espacios. Cathy entiende las dos partes de la historia. «Sé lo que significa tener que monitorizar a mis pacientes», dijo. «Pero para mí, esta ha sido una experiencia muy personal y no quiero sentir que se está invadiendo mi privacidad. El cáncer ya invadió mi cuerpo».

Diferentes pacientes, diferentes personas

Al ofrecer entornos seguros para las salas de tratamiento de terapia de infusión, los clínicos, pacientes y familiares pueden estar seguros de que todo va a salir bien. Y esa sensación de seguridad emocional y física es una parte clave del proceso del tratamiento. Es importante darse cuenta de que el tratamiento de la terapia es un protocolo y un camino muy individualizado. En función del diagnóstico, el plan de tratamiento y los posibles efectos secundarios, cada paciente experimenta diferentes estados físicos y tiene distintas necesidades emocionales a lo largo del tratamiento. «Cada vez que uno va a someterse a un tratamiento es diferente», dice Mary Juhlin, directora de productos de asistencia Steelcase Health. «El estado físico y la perspectiva son distintos y los cuidadores también tienen otras cosas en mente. Lo que nosotros intentamos es personalizar esa experiencia cambiante».

Por ejemplo, los tratamientos de quimioterapia pueden durar desde unos minutos hasta ocho horas. Durante ese tipo, se puede animar a los pacientes que se sienten bien, se muevan, caminen y se relacionen con otras personas y que tengan la sensación de poder controlar su postura, la temperatura y la iluminación. No es necesario que los pacientes estén confinados en sus asientos reclinables, atrapados en la misma posición durante horas sin ningún tipo de distracción o estímulo. Pero muchas máquinas de terapia de infusión intravenosa hacen que la simple actividad de levantarse sea difícil para los pacientes, a los que hay que ajustarles el asiento reclinable y desconectarles la bomba intravenosa. En algunos casos, los asientos reclinables no se pueden reclinar para que el paciente esté cómodo porque el equipamiento de la zona de tratamiento ocupa todo el espacio. «Lo que se necesita en esos espacios es libertad de movimiento», dice Juhlin. «Esto significa que es necesario crear un entorno completo en el



que los pacientes puedan recibir tratamiento de manera sencilla y segura, moverse, comer, quedar con otras personas, relacionarse y relajarse. Esto ayuda a los pacientes a sentirse como personas completamente válidas y no solo como pacientes. No se trata únicamente del asiento reclinable, se trata de todo el entorno y la experiencia».

De diferentes modos, las distracciones positivas pueden lograr que los pacientes dejen de pensar en sus circunstancias y que disfruten de cierto grado de normalidad. «Uno necesita dejar de pensar en el tratamiento», dice David. «Existe esta extraña tendencia a querer ver la infusión intravenosa introducirse lentamente en el brazo. Aquí, sin embargo, disponen de televisores para los pacientes. A veces me pongo a leer, a veces duermo y a veces trabajo con mi portátil para que el tiempo pase más rápido». Él prefiere estar todo lo separado que pueda del resto de pacientes durante sus tratamientos. «Uno se encuentra en un entorno semiprivado hablando sobre asuntos extremadamente personales. No quiero que otra persona me distraiga».

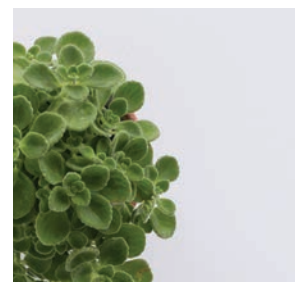
Haciéndole un hueco a la familia

Los familiares, amigos y otros cuidadores a menudo acompañan a los pacientes a la consulta y a las sesiones de tratamiento. La presencia de los familiares tranquiliza a los pacientes, que saben que tienen a alguien que puede ayudarles en todo momento si lo necesitan y que está ahí para darles apoyo emocional. Sin embargo, muchas salas de espera y áreas de tratamiento están diseñadas como si los familiares fueran una molestia, y carecen de elementos básicos, como asientos cómodos, lugares para guardar los objetos personales o enchufes para cargar los dispositivos electrónicos. «Los familiares desean estar con sus seres queridos, pero tienen que encargarse al mismo tiempo de sus

«Cada vez que uno va a someterse a un tratamiento, su estado físico y su perspectiva son distintos y los cuidadores también tienen otras cosas en mente. Lo que nosotros intentamos es personalizar esa experiencia cambiante».

vidas laborales y personales», afirma Caroline Kelly, investigadora jefe de diseño de Steelcase. «Vemos que los pacientes no quieren que los vean como una carga. Quieren que sus familiares puedan atender sus trabajos y sus vidas personales; de lo contrario, los pacientes se sienten culpables y aumenta el nivel de estrés de las personas que los cuidan». Para poder hacerlo, los cuidadores necesitan disponer de enchufes donde conectar sus dispositivos, acceso a Internet y una superficie donde trabajar.

Permitir a los familiares y pacientes estar físicamente cerca fomenta la privacidad, las conversaciones privadas y el control de los cambios en el estado del paciente. Pero a menudo lo único que necesitan los familiares es un lugar donde descansar. Las citas con el médico a primera hora, los días demasiado largos y los desplazamientos pueden agotar a los familiares, que a menudo antepone las necesidades físicas de sus seres queridos a las suyas propias. «Descansar lo suficiente es fundamental para los acompañantes», dijo Kelly, «pero la mayoría de los espacios de tratamiento no han sido diseñados para ello». ●





Una experiencia de infusión intravenosa diferente

A medida que vamos aprendiendo más sobre las dinámicas necesidades de los pacientes que se someten a terapias de infusión intravenosa, queda en evidencia que los espacios de tratamiento y las salas de espera deben acomodar de otro modo a pacientes, clínicos y familiares. Creemos que si diseñamos espacios de tratamiento que fomenten la

seguridad, proporcionen confort emocional y físico a los pacientes y ofrezcan soporte a los familiares, estos espacios pueden jugar un papel fundamental en el proceso de curación. Con un conjunto de opciones que ofrezcan variedad, control y acceso a tecnologías, los nuevos espacios de tratamientos de terapia de infusión intravenosa pueden ayudar a transformar un período de enorme dificultad en uno de apoyo y esperanza.

Áreas de tratamiento semiabiertas

Este entorno permite a los pacientes tener a su lado a familiares y relacionarse con otros pacientes. Los pacientes pueden cambiar entre posturas verticales y reclinadas. El espacio personal está bien definido, y los clínicos pueden acceder en todo momento a los pacientes, las tecnologías y los suministros.



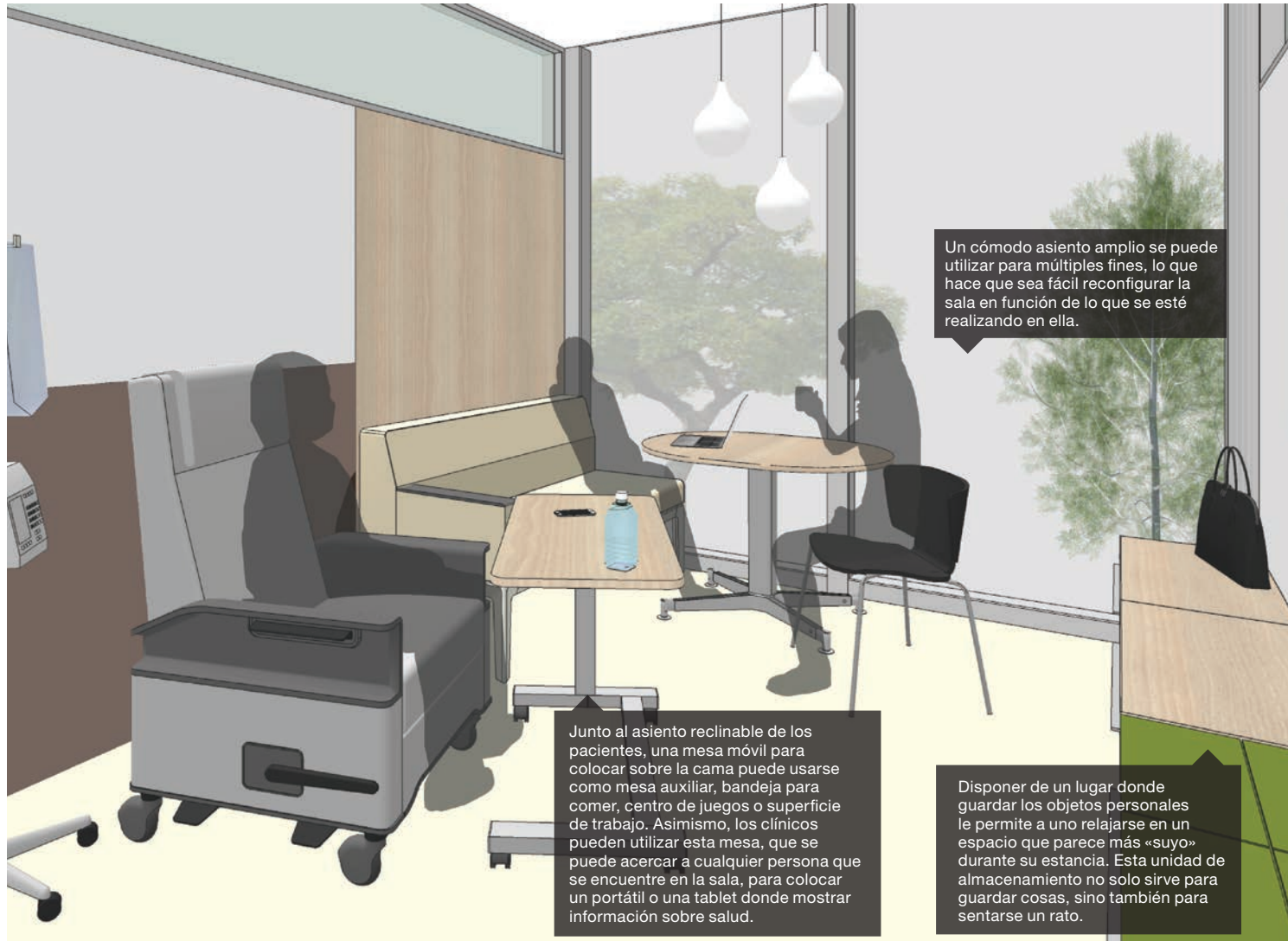
Los asientos reclinables ayudan a los pacientes a relajarse cómodamente y les permiten cambiar de postura durante el tratamiento. Y sigue habiendo mucho espacio para que los clínicos puedan acercarse a los pacientes y atender sus necesidades eficazmente. Puesto que con frecuencia las personas aprenden mejor en grupo que a solas, este espacio permite ver vídeos informativos o participar en un pequeño grupo de debate con un profesional de la asistencia sanitaria.

Dispone de una cabina cómoda que ofrece intimidad a las familias que deseen jugar a algo, comer o simplemente estar juntos en un espacio propio.

Un asiento propio de áreas de relax puede suponer, gracias a su enorme comodidad, un suspiro para las personas que se encuentren cansadas o estresadas.

Espacio común

Este comedor, que sirve de punto de encuentro social, permite realizar muchas actividades: conectarse a Internet, trabajar, ver la tele, leer, jugar, comer algo o charlar. Familiares y pacientes pueden decidir estar en este espacio abierto o cerca de él por la energía que transmite. Asimismo, es un entorno ideal para aprender a solas o en grupo.



Un cómodo asiento amplio se puede utilizar para múltiples fines, lo que hace que sea fácil reconfigurar la sala en función de lo que se esté realizando en ella.

Junto al asiento reclinable de los pacientes, una mesa móvil para colocar sobre la cama puede usarse como mesa auxiliar, bandeja para comer, centro de juegos o superficie de trabajo. Asimismo, los clínicos pueden utilizar esta mesa, que se puede acercar a cualquier persona que se encuentre en la sala, para colocar un portátil o una tablet donde mostrar información sobre salud.

Disponer de un lugar donde guardar los objetos personales le permite a uno relajarse en un espacio que parece más «suyo» durante su estancia. Esta unidad de almacenamiento no solo sirve para guardar cosas, sino también para sentarse un rato.

Diseñando espacios para las terapias de infusión intravenosa

Personas

- Diseñe un ecosistema de espacios privados, semiprivados y comunes que tengan en cuenta las individualidades de las personas y su deseo de controlar su propio entorno.
- Anticipe la presencia de familiares en todo el espacio. Proporcione asientos que permitan adoptar diversas posturas: sentarse recto, inclinarse, estirar los pies, reclinarse, tumbarse, etc.
- Permita que las personas compartan información de varias maneras.
- Cree espacios que permitan a las personas verse cara a cara sin intromisiones.
- En la medida de lo posible, diseñe los espacios de forma que sean informales y acogedores.

Espacio

- Diseñe entornos de tratamiento que ofrezcan varios niveles de privacidad.
- Hágalos flexibles para que el espacio pueda adaptarse a las necesidades que puedan surgir en el futuro.
- Incluya espacios de almacenamiento abiertos de donde las personas puedan coger mantas, servilletas, agua, etc.
- Proporcione un comedor común con televisión, mesas de juego, acceso a Internet, materiales de lectura, etc.
- Permita el acceso de la luz del día mediante amplias ventanas y tragaluces.
- Comprenda la importancia de los espacios adyacentes y de las líneas de visión que ofrecen percepción espacial, que permiten comunicarse y encontrar el camino deseado.

Tecnología

- Aproveche las tecnologías para mejorar las comunicaciones, pero no sobrecargue el entorno con ellas.
- Anticípese a las tecnologías nuevas y emergentes mediante una infraestructura capaz de adaptarse a ellas.
- Permita que clínicos, familiares y pacientes utilicen las tecnologías móviles.
- Incluya un sistema de reserva de habitaciones para gestionar el uso de los espacios privados y semiprivados.
- Facilite el ajuste de la iluminación en los espacios privados y semiprivados.

Salas de tratamiento familiares privadas

Si los pacientes y sus familiares necesitan estar juntos y alejados del resto de personas, estas habitaciones disponen de un amplio espacio donde interactuar, relajarse, jugar o comer algo. Este espacio permite a los pacientes sentir que tienen cierto control sobre el entorno y, en última instancia, sobre su tratamiento.

UN PRONÓSTICO POSITIVO

HABITACIONES PARA PACIENTES

Le presentamos a Jenny. Cuando dio a luz a su segundo hijo hace unos meses, estaba agotada e ilusionada. Gracias a una nueva política del hospital, su hijo Carson se pudo quedar con ella en la habitación, quedándose a su lado en todo momento sin tener que ir a la sala para bebés. La habitación estaba atestada de miembros llenos de buenas intenciones y de un ordenador con los historiales médicos montado en la pared. Lo único que Jenny quería era descansar en paz y que el ordenador dejase de despertar al bebé.

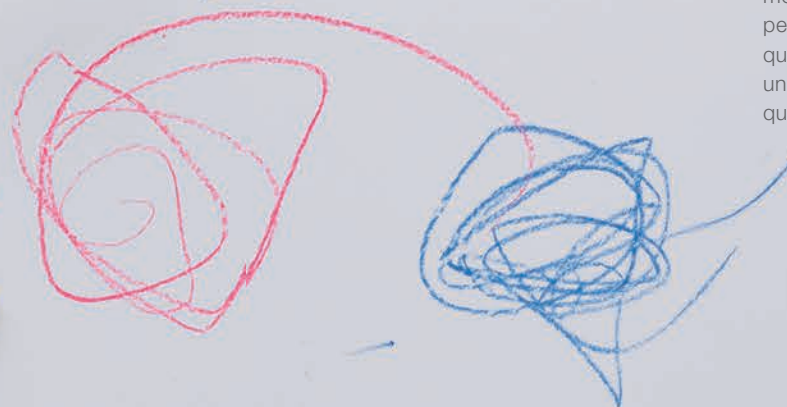
Le presentamos a Meredith. Cuando su madre se estaba muriendo de cáncer, Meredith prácticamente vivía en el hospital, para que su madre nunca estuviese sola. Esto conllevaba muchos sacrificios por su parte. No tenía tiempo suficiente para su marido. Ni para su perro. Ni para su trabajo. Lo que ella no esperaba era todos los sacrificios que se vio obligada a hacer en la habitación en la que su madre estaba ingresada para intentar aparentar cierta normalidad.

Le presentamos a Ansley. Ansley es una enfermera que trabaja con muchos pacientes que precisan de elementos ortopédicos, a los que visita constantemente y anima a moverse. Ella prefiere hablar con sus pacientes cara a cara, pero tener que sortear un andador y una silla de ruedas hace que el simple hecho de llegar a la cama de sus pacientes sea una aventura, mejor ni hablar de intentar encontrar una silla que pueda usar.



ABC

123



Las habitaciones para pacientes, ese espacio a menudo atestado y poco eficaz, se están reinventando, algo que se lleva pidiendo hace mucho tiempo. La siguiente generación de habitaciones para pacientes, que se está construyendo y renovando ahora, incorporará tecnologías para pacientes y familiares, así como herramientas de comunicación y aprendizaje.

Esto es lo que está motivando el cambio:

- 1** El boom en la construcción de instalaciones sanitarias que se ha producido en los últimos años y la renovación de las instalaciones existentes ha permitido la integración de miles de nuevas habitaciones.
- 2** Los errores médicos, el control de infecciones y las lesiones del personal sanitario hacen que sean necesarias habitaciones para pacientes más seguras y eficaces.
- 3** Los servicios sanitarios relacionan los resultados de los pacientes y las puntuaciones de satisfacción con los niveles de reembolso, por lo que cada metro cuadrado debe ofrecer beneficios.
- 4** Con el aumento de popularidad y complejidad de los procedimientos ambulatorios, los pacientes que ingresan en el hospital presentan síntomas más graves, por lo que el espacio debe ser capaz de responder a las necesidades propias de los cuidados intensivos.
- 5** Años de investigación han demostrado que las habitaciones para pacientes juegan un rol importante en la mejoría de los pacientes y, sin embargo, son un aspecto que a menudo se pasa por alto. Este gran volumen de investigaciones está literalmente transformando las habitaciones para pacientes, proporcionándoles la capacidad intrínseca de adaptarse al futuro.

Aprovechando las investigaciones existentes

Desde entornos de universidades hasta salas de juntas de los hospitales, consultorías de innovación o fabricantes de equipamiento y mobiliario, las habitaciones para pacientes del mañana han sido objeto de numerosas investigaciones. Tanto arquitectos, como diseñadores, personal sanitario y pacientes han comprendido de manera intuitiva el impacto que tiene el espacio sobre la salud de los pacientes y ahora disponemos de un gran volumen de investigaciones completadas. Actualmente múltiples estudios indican que las habitaciones bien diseñadas a menudo aumentan los índices de satisfacción de los pacientes y reducen el número de accidentes, de infecciones, de medicamentos para el dolor y de días que el paciente está ingresado. Lo que en su día solo era una teoría, ha conseguido desarrollarse hasta convertirse en prácticas de diseño generalizadas.

«Ahora más que nunca, las habitaciones para pacientes son algo más que un espacio donde colocar una cama y equipamiento médico», dice Michelle Ossmann, Directora de Entornos de Asistencia Sanitaria de Steelcase Health. «En las habitaciones para pacientes todo tiene que funcionar a la perfección para los pacientes, familiares y personal sanitario. Cuando se incorporan principios de diseño basados en estudios y se crea un espacio que realmente esté orientado a las personas, todos salimos ganando».

La seguridad es lo primero

La seguridad de los pacientes es la principal prioridad de los proveedores de asistencia sanitaria, y con motivo: Los errores médicos y las infecciones adquiridas en el hospital están entre las principales causas de muerte en EE. UU., donde uno de cada veinte pacientes desarrolla una infección durante su estancia en el hospital, de acuerdo con los Centros para la Prevención y el Control de Enfermedades, lo cual tiene un coste de más de 10.000 millones de dólares al año. Europa tampoco es inmune: uno de cada diecinueve pacientes adquiere al menos una infección en el hospital, lo que suma unos 3,2 millones de pacientes al año, de acuerdo con el Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades.

La transmisión se relaciona directamente con la incapacidad del personal sanitario para lavarse las manos y, a continuación, tocar superficies expuestas. El diseño puede permitir la implementación de procesos de control de infecciones de las siguientes maneras:

- Creando una zona para personal sanitario en la entrada de cada habitación con un lavamanos y un producto para la limpieza de manos con base de alcohol con el fin de reforzar la importancia de lavarse bien las manos.
- Seleccionando materiales y superficies que sean fáciles de limpiar y cuidar, desde tapizados de alto rendimiento hasta muebles de superficies sólidas.

Pero no basta con lavarse las manos y asegurarse de que las superficies sean limpias y fáciles de limpiar. Otra de las prioridades es diseñar para evitar las caídas de los pacientes, ofreciendo un acceso sin obstrucciones al baño y asientos reclinables que permitan a las personas levantarse fácilmente y por sí mismos. Las caídas son el accidente más común en todos los hospitales del mundo. Según un informe, aproximadamente entre el 3 y el 20% de los pacientes se cae al menos una vez durante su estancia. Un informe de 2013 de la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Asistencia Sanitaria determinó que en EE. UU., cada año se caen entre 700.000 y 1 millón de personas en sus hospitales y que más de la tercera parte de esas caídas se podrían haber evitado. Casi la mitad de los pacientes que se caen sufren lesiones que van desde moretones hasta huesos rotos. El diseño centrado en las personas puede ayudar a fomentar la movilidad de los pacientes y eliminar los posibles obstáculos para que estos puedan desplazarse de forma segura.



También se trata de proteger la salud del personal sanitario. Un informe de la Organización Mundial de la Salud indica que el 37% de los casos de dolor en la parte inferior de la espalda es ocupacional y que el personal sanitario es más propenso a sufrirlo. Estas lesiones pueden asociarse al esfuerzo repetitivo que hacen para ayudar a los pacientes a levantarse y a que trabajan en posturas complejas. Se ha demostrado que las habitaciones diseñadas con elevadores mecánicos o que ayudan al personal sanitario a llegar hasta el paciente sin tener que adoptar una postura incómoda y posiblemente peligrosa reducen la frecuencia de lesiones de espalda del personal sanitario.

La habitación multifuncional

Para los pacientes es un espacio para comer, dormir y curarse. Para el personal sanitario, es un espacio de trabajo y un entorno donde llevar a cabo procedimientos. Para los familiares es un salón y a veces hasta un dormitorio o un despacho. Las exigencias de distinta naturaleza a las que se someten las habitaciones de los pacientes ponen a prueba su usabilidad y crean tensiones inherentes entre todos los ocupantes. En un espacio en el que se debe aprovechar hasta el más mínimo recoveco (la habitación para pacientes media es de unos 28 m²), la multifuncionalidad es esencial.

Y si no, pregúntele a Jenny, que dio a luz a su segundo hijo, varón, hace unos meses. Tras un parto complicado, la experiencia de Jenny en su habitación fue mala prácticamente en todos los aspectos. La nueva política del hospital de proporcionar asistencia a los bebés en la propia habitación impedía que Carson, su hijo, saliese de ella, lo que abarrotaba aún más el espacio. Y el nuevo ordenador para historiales médicos electrónicos del hospital, colocado en la pared, no se quedaba empotrado y era un estorbo. El teclado golpeaba la puerta del baño y las luces de la pantalla se encendían y despertaban continuamente al bebé. No es de extrañar que Jenny tuviese una falta de sueño considerable. «No podía cargar mi móvil, coger la botella de agua de la mesa por mí misma y no tenía ni idea de dónde estaban mis efectos personales. Sentía que no tenía el control de nada», explica. «La habitación no me ayudaba a recuperarme».

Si diseñamos habitaciones para pacientes que les ayuden a curarse antes, proporcionen servicios modernos y permitan a los pacientes descansar, mejorará la opinión de estos sobre la asistencia sanitaria y experiencias como la que tuvo Jenny serán cada vez menos comunes.

Fomentando las interacciones educativas

Hay pocas cosas que produzcan más ansiedad que un problema grave de salud, y enseñar y aprender son factores fundamentales para aliviar esa preocupación. Interacciones de gran valor se producen entre pacientes, personal sanitario y familiares, pero no siempre al mismo tiempo, por lo que es importante considerar elementos de diseño que fomenten la comunicación.

El personal sanitario, los pacientes y los familiares están comenzando a esperar una comunicación más personal, privada y frecuente, y el entorno físico puede afectar a la calidad de dichas interacciones. Por ejemplo, un médico que a menudo asesora a los pacientes y familiares sobre procedimientos de radiología indicó recientemente que el hospital para el que trabaja no ha completado del todo la renovación de las habitaciones para pacientes. «Cerca del 85% del tiempo tengo que estar de pie junto al paciente para hablar con él», indicó. «El lugar en el que se encuentra la silla en las antiguas habitaciones no me permite establecer un contacto visual con los pacientes cuando les hablo».

Reconocer las necesidades de los familiares

Una mujer que perdió a su madre por culpa del cáncer tras varias semanas en el hospital describió una experiencia similar, pero desde el punto de vista de un familiar. «No había un espacio adecuado donde yo pudiese hablar con los médicos», dijo. «Querían ponerme al día, pero yo no quería molestar a mi madre cuando descansaba. Así que teníamos que ir al pasillo. La privacidad era nula. Me habría gustado que la habitación fuese más relajante para poder pensar mejor sobre lo que debía preguntar».

En los nuevos entornos, crear una sensación de presencia compartida ayuda a establecer una transparencia informativa en cuanto al estado médico del paciente y los planes de tratamiento. Mediante el diseño se pueden crear varios canales de comunicación y generar oportunidades para poner la información importante a disposición de todas las personas implicadas en el cuidado del paciente.

Las pizarras comunican los signos vitales, cambios de personal y números de contacto del personal sanitario. También ofrecen al personal sanitario un lugar donde esbozar y visualizar información para pacientes y familiares.

Las sillas, cómodas y fáciles de mover, permiten al personal sanitario y a los familiares sentarse junto a los pacientes fácilmente, lo que da lugar a interacciones más naturales.

Algunos hospitales están comenzando a experimentar con tablets y aplicaciones para comunicarse digitalmente con los pacientes y compartir información sobre su estado de salud, medicamentos y resultados del laboratorio. Estos datos pueden compartirse en pantallas instaladas en la habitación para animar a las personas a hablar y a hacer preguntas.

Kate, que ha sobrevivido a un cáncer de páncreas, ha estado en tres hospitales distintos y ha sido operada ocho veces en los últimos 15 meses, lo explicó claramente: «Uno quiere la compañía de los familiares en todo momento», afirmó. «No estás en un estado mental óptimo para realizar preguntas y acordarte de las respuestas. Es necesaria la ayuda de los familiares». Pero también fue testigo de cómo tuvieron que inventarse soluciones temporales y hacer malabares con las responsabilidades. «Mi hermano y mi hermana... ¡los pobres!», dijo. «Tenían que trabajar, cuidarme y hablar con los médicos. Y sé que no fue fácil».

Amigos y familiares esperan sentirse implicados y bienvenidos en la habitación en la que está ingresado su ser querido. Pero muy a menudo, las habitaciones sobrecargadas no están preparadas para dar cabida a muchos familiares, para que alguien se pueda quedar por la noche con el paciente o tan siquiera para permitir al paciente ser mínimamente autosuficiente.

Los hospitales que piensan en las personas comprenden que curar no solo es para los pacientes, sino también para los familiares que estén cansados.



Si diseñamos habitaciones para pacientes que les ayuden a curarse antes, que proporcionen servicios modernos y que permitan a los pacientes descansar tranquilamente, mejorará la opinión de los pacientes sobre la asistencia sanitaria.

Opciones, control y comodidad

La hospitalización supone todo un reto físico, cognitivo y emocional para pacientes y familiares, ya que la sensación de vulnerabilidad se intensifica y hace que la gente necesite disponer de comodidad y control personal, componentes clave en el proceso de curación. Un diseño innovador crea entornos menos institucionales y más personalizables para ayudar a las personas a gestionar mejor las tensiones que genera la experiencia.

Actualmente, muchas de las habitaciones para pacientes disponen de mandos para controlar la iluminación y la temperatura, además de los mandos tradicionales de cama y televisor. Un hospital está experimentando incluso con luces LED de colores para que los pacientes puedan dar el color que necesiten en sus habitaciones. Algunos hospitales están llevando esta idea más allá del diseño de las habitaciones, permitiendo a los pacientes decidir los platos del menú y la hora a la que quieren que se los sirvan.

«Lo mejor de la habitación donde estaba ingresada mi madre era la iluminación», dijo un familiar. «Había mucha luz natural, pero lo más importante es que podíamos controlar la iluminación de la habitación. Incluso podíamos controlar diferentes zonas de la habitación, de modo que si mi madre estaba durmiendo y yo quería leer, no había problema». ●

HABITACIONES PARA PACIENTES DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Durante más de 70 años, la experiencia y el diseño de habitaciones para pacientes de los hospitales ha permanecido prácticamente inalterada, mientras que los nuevos avances en medicina y las nuevas tecnologías han anulado la eficacia, comodidad y seguridad de este tipo de espacios. Afortunadamente ha nacido una perspectiva centrada en las personas que está afectando al diseño de las habitaciones para pacientes. Esta perspectiva gira en torno a las necesidades de los pacientes, familiares y el personal sanitario.

Las aplicaciones que se indican a continuación son bocetos conceptuales que hacen frente a esas necesidades en habitaciones para pacientes internos y externos.

Habitaciones para pacientes internos

Este diseño de habitación, en el que todo está cerca, hace que la familia se sienta cómoda y más implicada en el cuidado de su ser querido. Este es un espacio eficaz en el que el personal sanitario se puede mover libremente y participar eficazmente. Su distribución mejora la calidad de las interacciones.



1 Un sofá y una mesa permite a las familiares continuar con su vida diaria y trabajar si fuera necesario cuando están en la habitación del paciente. Así no le dejan solo durante largos períodos. La mesa también sirve para que los médicos puedan tomar notas facilitando la colaboración con el paciente.



2 Una combinación de espacios de almacenamiento compactos tanto abiertos como cerrados permite a los pacientes guardar bien sus cosas y colocar flores, tarjetas y fotos para personalizar el espacio.

3 Con un gran monitor de alta definición, el personal sanitario puede interactuar rápidamente con pacientes y familiares mostrándoles información o participando en una videoconferencia con un especialista o familiar.

4 En las pizarras se muestran los cambios de personal y los números de contacto del personal sanitario. También proporcionan al personal sanitario un lugar donde esbozar y visualizar información para pacientes y familiares.

5 Un puesto para los facultativos les facilita poder mantener una comunicación cara a cara mientras están revisando la información del paciente. Esto facilita el uso de la tecnología en un espacio muy pequeño.



Habitaciones para pacientes externos

En esta habitación el personal clínico dispone de un amplio espacio para moverse alrededor de la cama, gracias a lo cual puede colocarse de manera adecuada para realizar procedimientos y disfrutar de interacciones de gran valor con el paciente y sus familiares. Una esquina de poco tránsito de esta habitación ofrece una zona cómoda donde la familia puede estar cerca de su ser querido sin dejar de resolver sus asuntos personales.



1 La mesita para la cama tiene una doble funcionalidad, ya que también puede servir como espacio para realizar una consulta.



2 Los asientos reclinables presentan un diseño totalmente innovador, que incluye un tapizado que se limpia bien, fácil y rápidamente y un diseño permeable que evita que queden atrapados líquidos y residuos. Estos asientos son versátiles y animan a los familiares a quedarse con el paciente y disfrutar de su comodidad.

Según se acentúan las exigencias laborales del personal sanitario, mayor es la necesidad de variedad de espacios que satisfagan sus distintas necesidades. Espacios para la colaboración. Espacios para concentrarse. Espacios para descansar. Para aquellas empresas que, mediante su actividad, impulsan de forma activa las mejoras, los espacios de trabajo del personal sanitario pueden constituir un activo estratégico para una mayor eficiencia, lo que a su vez repercute sobre el cuidado y la satisfacción del paciente.

TRABAJO COLABORATIVO

Enseñar / Aprender
Doctores / Alumnos
Cambio de turno
Reuniones de equipo
Consultas

Consultas
Grupo amplio

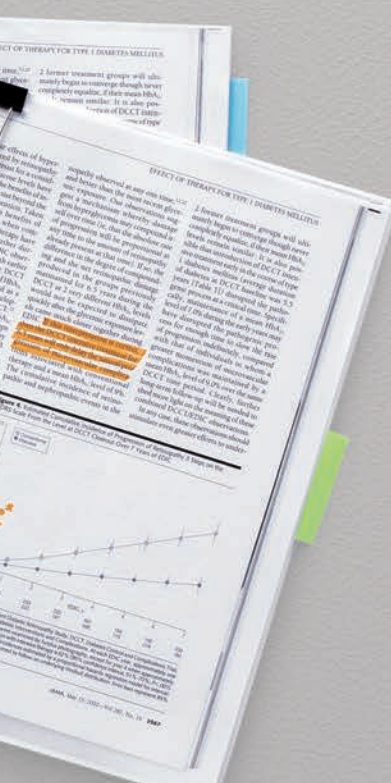
Recogida de material
Historiales médicos
Preparación para la práctica clínica
Recogida de medicamentos

Descanso
Comidas
Práctica clínica
Momentos privados
Investigación / Historiales médicos / Dictado

TRABAJO INDIVIDUAL

DE CARA
CON EL PACIENTE

PRIVADO



Prescribiendo Privacidad a los profesionales de la salud

La tensión inherente de los profesionales de la salud reside en las demandas alternativas entre la comunicación con pacientes, familiares y compañeros de trabajo y la necesidad de concentrarse en tareas individuales y específicas. «Nos han hecho ver que puede ser muy estresante rellenar la tabla de control de los pacientes junto a su cama cuando están los familiares en la habitación», afirmó Caroline Kelly, investigadora de Steelcase. «Para llevar a cabo algunos trabajos quieren disponer de un lugar privado donde poder aislarse de otras demandas».

Pero en la mayoría de entornos de asistencia sanitaria encontrar lugares donde tomarse esos pequeños respiros o concentrarse mucho durante largos períodos de tiempo puede ser difícil. A menudo, debido a que no hay espacios diseñados para que ofrezcan privacidad, ignoran su propio bienestar en favor del de sus pacientes, se sienten incapaces de tomarse descansos completos y permiten que se les interrumpa durante esos escasos momentos de tranquilidad. En un estudio sobre los descansos del personal llevado a cabo con Spectrum Health, uno de los sistemas de sanidad de EEUU mejor valorados está en Grand Rapids, donde los investigadores de Steelcase descubrieron que el personal se estaba tomando lo que denominaba como «microdescansos». En lugar de disfrutar de 15 minutos en la sala de descanso, paraban menos de un minuto, lo justo para tomarse un sorbo de alguna bebida y respirar profundamente. «Uno no puede disfrutar del todo de todos los descansos», afirma Kelly. «Algunos descansos solo duran un momento, por lo que debemos asegurarnos de que los espacios sean prácticos y permitan al personal realizar las actividades que deseen».

Ya se trate de actualizar los historiales médicos electrónicos, llevar a cabo estudios de pacientes, compartir información durante un cambio de turno o realizar una importante llamada personal, las pequeñas escapadas humanizan el entorno de trabajo de la asistencia sanitaria, mejoran la sensación de bienestar y la capacidad de concentración.

Diseñando para el bienestar de la salud

Steelcase Health ha desarrollado aplicaciones clínicas y administrativas considerando tres principios de diseño clave: humanizar, dar control y conectar a los profesionales de la salud. Las necesidades de privacidad son inherentes en los tres principios, como soledad individual, charlas de grupos pequeños o espacios de descanso para el personal. Desde el retiro proporcionado por un espacio de descanso cerrado, perfecto para tener un momento a solas, hasta los pequeños espacios colaborativos, la nueva visión para los entornos de asistencia sanitaria incluye un rango de entornos que permiten satisfacer las necesidades de los individuos, los grupos y la organización.

«Cuando la organización proporciona espacios que fomentan el bienestar de sus empleados, permite a estos cuidarse a sí mismos», dice Kelly. «Esto ofrece a los enfermeros y enfermeras la oportunidad de decir que encargarse de su propio cuidado es importante. Al sentirse descansados y rejuvenecidos, es más fácil para ellos animar a sus compañeros a que se tomen un descanso mientras ellos se encargan de cuidar de los pacientes de estos compañeros». Si la organización proporciona un espacio de trabajo centrado en las personas, que reconoce las necesidades de privacidad de las personas, los cambios culturales se producen de forma natural y los individuos adoptan nuevos comportamientos de forma inconsciente. Mediante el diseño se consigue mejorar la satisfacción, precisión y el bienestar, así como el cuidado de los pacientes.



El puesto central de enfermería crea un espacio más dinámico y funcional que permite una mayor variedad de formas de trabajar. Este puesto central constituye un ecosistema de distintos espacios para distintas actividades: colaboración, tareas específicas, docencia y aprendizaje, y breves contactos sociales.

Puntos de contacto: Enfermería central

Steelcase Health ha reinventado el puesto para enfermería y ha creado un espacio más funcional que permite implementar un rango más amplio de tipos de trabajo. Al contrario que los puestos tradicionales, este punto central es un ecosistema de diferentes espacios para diferentes actividades, como trabajo colaborativo, tareas que requieren concentración, enseñanza, aprendizaje e intercambios sociales de corta duración.

Este punto central también proporciona una clara visibilidad de las habitaciones de los pacientes para que los profesionales de enfermería puedan estar al tanto de lo que sucede. El movimiento es más fluido gracias a los múltiples puntos de entrada y salida. Otro punto importante es que, como reconocimiento al papel cada vez más importante que desempeñan las tecnologías en la asistencia sanitaria, estas se han integrado de forma óptima en todos los espacios de trabajo. Puesto que cada vez es mayor el número de profesionales que utiliza superficies de trabajo móviles, como es el caso de las tablets, este punto central dispone de una estación de carga de múltiples puertos que proporciona un soporte seguro con el fin de que los equipos no se caigan con tanta frecuencia, se recarguen a menudo y se utilicen para compartir más información sobre los pacientes. Dispone de monitores y barras regulables para apoyar los pies, que animan a adoptar estilos y posturas personalizados, proporcionando comodidad y alivio a los pies doloridos.



El enclave para los profesionales de enfermería

Para estos profesionales, la privacidad no puede implicar estar alejados de sus pacientes. Los enfermeros jefes y los gerentes de enfermeros expresan a menudo la necesidad de poder moverse rápidamente entre espacios privados y espacios con pacientes. Estar al tanto de la situación en todo momento y ser capaz de moverse entre dichos espacios puede marcar la diferencia cuando se trata de proporcionar cuidado a los pacientes de forma diligente. El enclave está diseñado para satisfacer sus necesidades de realizar trabajo concentrados sin perder de vista lo que sucede en planta. Gracias a su semiprivacidad visual y acústica, es un espacio ideal para rellenar tablas de control de pacientes y desempeñar otros trabajos que requieran concentración, así como para realizar llamadas o videoconferencias. Los directivos de personal pueden ver a través de las cristalerías, lo que anima a mantener conversaciones improvisadas y a realizar preguntas a los trabajadores, al mismo tiempo que se conserva cierta privacidad gracias a su estructura cerrada.

Colaboración por medio de la tecnología

Además de los espacios individuales, los profesionales de la salud necesitan un espacio colaborativo tranquilo donde poder compartir información digital y realizar consultas, que a menudo se llevan a cabo mediante videoconferencia con personas ubicadas en lugares diferentes. Nuevos estudios han considerado que la telemedicina incrementará en un 20% por año, por lo que crear espacios donde la tecnología sea utilizada de forma efectiva se ha convertido en prioritario. La superficie, que ahora se aprovecha mejor, incluye una sala cerrada de telepresencia con equipamiento de videoconferencia de alta definición, que crea un entorno optimizado donde poder consultar a otros médicos y colaborar con ellos. Ahora los equipos y especialistas de múltiples zonas pueden compartir información vital en sesiones informales, rápidas e informativas. Las sillas elevadas permiten celebrar reuniones largas en las que crear y evaluar ideas. Gracias a la mejora de la comunicación, se fomentan las relaciones y se obtienen mejores resultados.



Una zona de descanso próxima al puesto central ofrece una combinación de espacios privados y sociales, que pueden incluir una pequeña cocina, un comedor, un área multimedia, taquillas personales y un espacio independiente de descanso para una persona.



Espacios de descanso

Paradójicamente, los profesionales de la salud tienden a colocar su propio cuidado al final de su lista de prioridades. «Tenemos que apoyarles comprendiendo el contexto de su trabajo y ofreciéndoles opciones personalizadas, en lugar de decirles que caminen durante cinco minutos por tres pasillos distintos hasta la sala de descanso», afirma Kelly. «La mayoría de ellos le dirá que no se pueden alejar tanto tiempo de su unidad».

Una alternativa más adecuada es una zona de descanso colocada de forma práctica y estratégica cerca de sus puestos de trabajo. El área de descanso se llena mediante una combinación de espacios sociales y privados, incluida una pequeña cocina, un área para comer, un bar multimedia, taquillas personales y un área de descanso cerrada y colocada aparte para una sola persona.

Estas áreas de descanso y espacios de trabajo de corta duración animan a los trabajadores a encontrar el equilibrio y a descansar con el fin de que los pacientes reciban una mejor atención, los empleados sean menos propensos al desgaste laboral y los descansos sean solo eso: descansos.

Zonas de descanso cerradas

Los profesionales de la salud ven algunos de los momentos más alegres y devastadores en la vida de las personas, lo que para ellos supone una montaña rusa de emociones. En ocasiones, es necesario irse a un espacio tranquilo tras una experiencia emocionalmente estresante o realizar una llamada personal urgente lejos del ruido de las zonas abiertas para enfermeros. Junto al punto de enfermería se encuentra un enclave individual cerrado que permite a los trabajadores tomarse un momento para centrarse o hacerse cargo de asuntos personales, lo que reduce su estrés y el riesgo de cometer errores médicos.



Hora de cambiar

Los métodos de trabajo tradicionales de los entornos de asistencia sanitaria están dejando paso a métodos más inteligentes y humanos que hacen hincapié en el bienestar de los profesionales. Los espacios más identificativos de los centros de asistencia sanitaria también están cambiando, proporcionando espacios más eficaces, versátiles y privados que los antiguos puestos de enfermería. Mientras se esfuerzan por proporcionar el cuidado que requieren sus pacientes, realizar las tareas administrativas y adaptarse a nuevas normas y regulaciones, se enfrentan a un número cada vez mayor de demandas. Como consecuencia, las organizaciones de asistencia sanitaria progresistas están empezando a darse cuenta de los resultados positivos que puede aportar un diseño centrado en las personas, como es un menor número de errores médicos, una mayor retención del personal y un mejor cuidado de los pacientes. ●



Los espacios característicos del entorno sanitario están cambiando, para ofrecer espacios más eficientes, versátiles y humanos cuyo objetivo es el bienestar del personal sanitario.

Profundice más

Si quiere saber más acerca del profundo e interesante trabajo que desarrollan los líderes de opinión citados en nuestro artículo, le ofrecemos a continuación un menú de recursos de donde escoger:

Artículo: Global Telemedicine
steelcase.com/telemedicine >

Guía: Time For Change: New Solutions for Healthcare Places
SteelcaseHealth.com/applications >



ASISTENCIA SANITARIA. TIEMPO DE CAMBIO.

Mejorar la experiencia ofrecida por la asistencia sanitaria puede ser sobrecogedor. Quizás el mejor cambio que podemos realizar es buscar los cambios que son posibles.

Cambios que son **relevantes**. Cambios que son **personales**. Cambios que pueden ser fundamentales para las **personas** implicadas.

En Steelcase Health, creemos que los cambios pueden lograrse mejorando realmente los momentos que más importan. Primero estudiamos los espacios que fomentan la salud y después ofrecemos insights, aplicaciones y soluciones diseñados para crear momentos que puedan dar lugar a un cambio.

Momentos que mejoren **el bienestar, la empatía y la conexión** tanto del personal sanitario como de los pacientes y sus familiares.

Creemos que Steelcase Health puede marcar la diferencia.
Creemos en el poder del espacio.

Si desea ver más insights, aplicaciones y soluciones, visite nuestra página web.

SteelcaseHealth.com





LAS CONSULTAS QUE DAN PODER A LAS PERSONAS

La calidad de las experiencias de las personas y la dimensión humana de la sanidad son más importantes que nunca. Como participantes activos frente a los pasivos, los pacientes de hoy están transformando las normas del pasado, conduciendo cambios rápidos a través de la industria como resultado de buscar un acercamiento entre las personas y mayor control sobre las decisiones relacionadas con su salud y el bienestar.

Muchos son “compradores” activos del mejores cuidado buscando en los ratings de hospitales y doctores, preguntando activamente durante los encuentros, esperando más información, y buscando opciones de tratamientos y costes. Otros están siendo incitados por sus médicos a tener mayor responsabilidad sobre su salud a través de cambios serios en su estilo de vida que son preventivos de ciertas enfermedades tales como la obesidad, la diabetes o la hipertensión.

Las organizaciones sanitarias están buscando cómo incorporar estos programas y nuevas perspectivas rápidamente en sus sistemas con éxito. Al mismo tiempo, no deben pasar por alto una baza que es altamente ventajosa y fundamental para el éxito: sus espacios.

“Cuando son diseñados y equipados teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y del equipo profesional, los espacios pueden ayudar a las organizaciones sanitarias a gestionar costes y a tener ganancias, además de mejorar los resultados de los pacientes e incrementar su satisfacción”, dice Bob Crain, vicepresidente de mercados estratégicos de Steelcase, que incluye también Steelcase Health.

VENCIDO POR EL CAMBIO

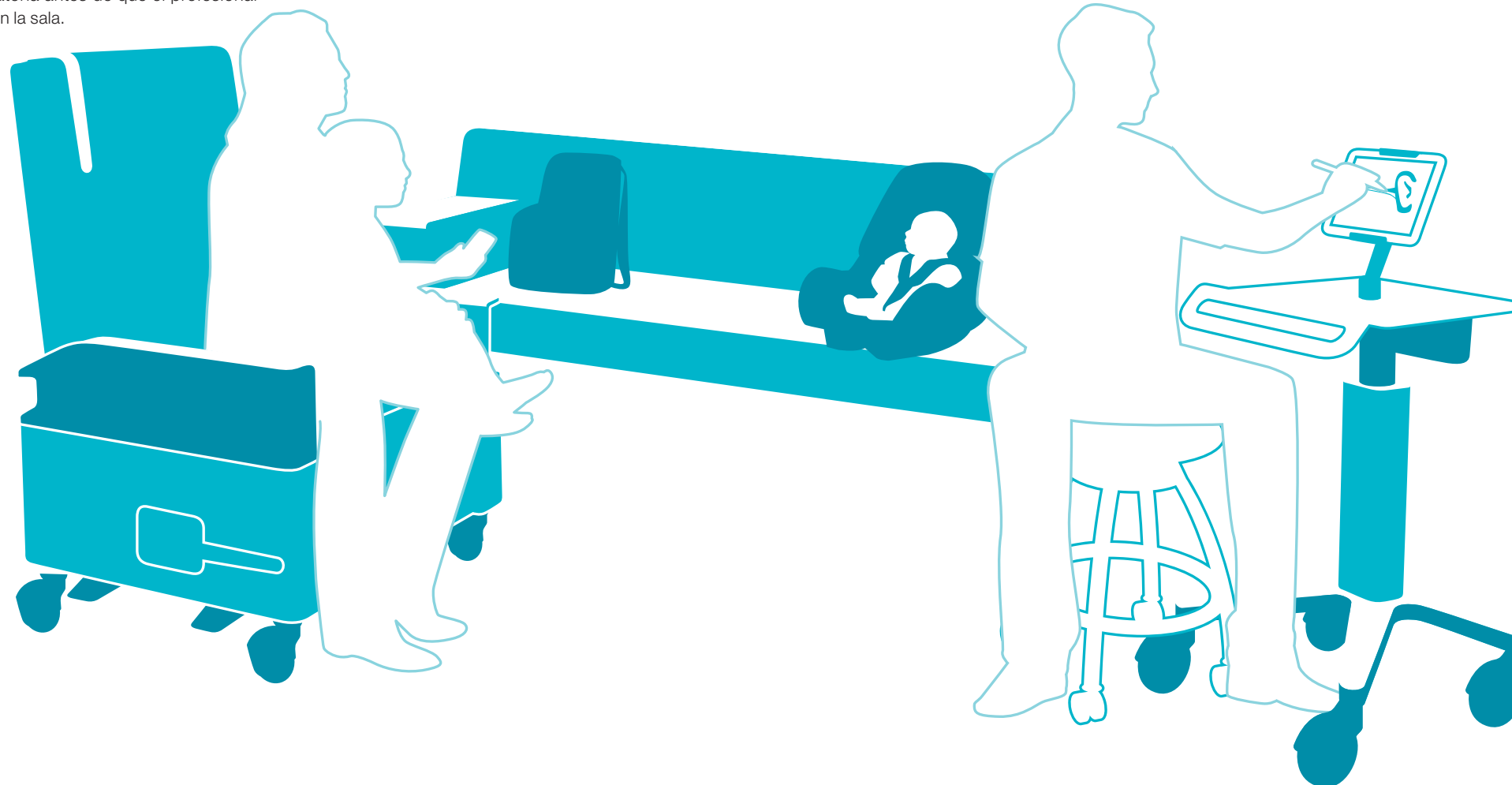
El compromiso del paciente llega a ser el nuevo paradigma clínico, y las consultas están críticamente atrasadas para el cambio de imagen. Las consultas de ayer han bastado cuando recibir atención era generalmente una experiencia pasiva, pero reinventarlas para apoyar las necesidades de los usuarios de hoy puede cosechar enormes beneficios.

“Para la mayoría de las personas, la consulta es el centro de la experiencia sanitaria”, dice Crain. “Es donde los aspectos clínicos y personales de la sanidad se cruzan”.

Desafortunadamente, sin embargo, las consultas tradicionales son inadecuadas para apoyar la intensificación de la enseñanza y el aprendizaje esenciales para el compromiso de la gente con su salud. Éste es un resultado significativo de los investigadores de Steelcase Health, quienes han realizado más de 15000 horas de observación y 18 estudios para entender cómo los espacios sanitarios son utilizados en la actualidad y para identificar formas en las que pueden ser mejorados.

Los investigadores de Steelcase Health observaron que la mayoría de las consultas son entornos intimidantes que no favorecen que los pacientes interactúen con la información. Las camillas ponen a los pacientes a una altura diferente a la que está el profesional sanitario, haciendo que compartir información sea incómodo e impersonal. Si hay un ordenador en la sala, la información la ve sólo el profesional sanitario.

Además, las soluciones fias y voluminosas hacen que estén muy llenas las consultas. No están diseñadas para acomodar acompañantes u otras personas de soporte que son importantes para la salud y el bienestar. No hay un lugar privado para desvestirse, el almacenamiento de las pertenencias es inadecuado y hay poco más que hacer que leer una revista aleatoria antes de que el profesional sanitario entre en la sala.



ANTICIPARSE A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS

“Estamos viendo que las consultas de hoy suponen mucho más que una simple cita. Necesitan ser equipadas para enseñar y aprender sobre la salud, condiciones, tratamientos y estilos de vida saludables”, dice Hyun Yoo, diseñador senior de Steelcase Health. “Esto significa el aprovechamiento de múltiples formas de conectar a la gente con la información. También significa diseñar consultas para acomodar a más gente que al profesional sanitario y al paciente. Tener a los familiares o seres queridos en la consulta, física o virtualmente, ayuda a asegurar que la información importante es escuchada, comprendida y retenida. Esto aumenta las oportunidades de compromiso y los buenos resultados”.

Crear diferentes espacios - dentro de la consulta o en una sala contigua- para dar soporte a las diferentes actividades que ocurren durante la exploración y las consultas asegura que conversaciones significativas puedan tener lugar y las tecnologías nuevas y emergentes puedan ser utilizadas para una mayor comprensión.

Para los profesionales sanitarios, es importante que las consultas sean eficientes, espacios bien equipados que agilicen los procesos de trabajo. Una fácil movilidad puede ahorrar tiempo. Y con dispositivos inteligentes, aplicaciones e información basada en la web entre las nuevas herramientas que los profesionales sanitarios utilizan para examinar, es importante que los dispositivos tecnológicos estén al alcance y a la vista de todos en la consulta.

“Cuando los elementos del espacio, la tecnología y las personas son considerados en las consultas, el resultado puede ser más compromiso y atención al cuidado”, dice Yoo.

Como parte de un marco estratégico, las consultas son herramientas esenciales para apoyar en la transición hacia el compromiso de los pacientes en el cuidado de su salud. Cuando son diseñadas cuidadosamente en torno a las necesidades de los usuarios y cuentan con soluciones innovadoras, las consultas pueden ser entornos eficientes y flexibles de trabajo para los profesionales de la salud. Pueden ser de alto rendimiento, espacios de apoyo donde los pacientes pueden centrarse en su salud y su bienestar.

Los siguientes entornos de consultas proceden de ideas recogidas por nuestros investigadores para crear espacios que les den poder a las personas y permitan un mejor compromiso de los pacientes mejorando así sus resultados.



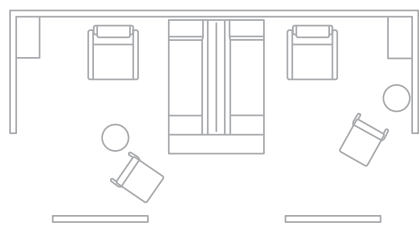
Consulta multiusuarios

Este espacio anima a los pacientes, familiares y médicos a ejercer los nuevos roles y relaciones de la asistencia sanitaria conectada. Exámenes, consultas y tareas administrativas - como las sesiones programadas y las de seguimiento- pueden realizarse aquí mismo.



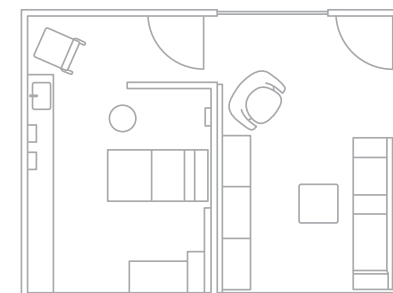
Sala de consultas

El espacio de alto rendimiento enfatiza compartir información y colaborar en la toma de decisiones. No todas las reuniones requieren de un examen médico. En ocasiones, el tiempo se utiliza para revisar rayos-x, los resultados de unas pruebas, citas médicas u opciones de tratamiento.



Espacio de Atención rápida

Estos espacios compactos, semi privados de examen, son convenientes opciones de ahorro para pacientes de atención primaria, los cuales tienen necesidades simples y sencillas. Un equipo clínico mínimo es necesario para realizar exámenes básicos en este lugar, y los pacientes valoran la sencillez, la facilidad y la comodidad.



La Suite de atención

Especialmente para pacientes con problemas de salud, hay una suite con dos habitaciones para encargarse del examen médico y de las consultas, enseñando y aprendiendo, con cada actividad que tiene lugar en un espacio que es el mejor equipado para esa actividad.

REIMAGINANDO CONSULTAS: SMARTPHONE PHYSICALS



Para mostrar cómo el espacio y la tecnología pueden trabajar juntas con el fin de mejorar la atención sanitaria. Steelcase Health se asoció con los médicos de Medgadget para proveer de teléfonos inteligentes para el reconocimiento médico en tres eventos: TEDMET 2013 en Washington, D.C., NeoCon 2013 en Chicago y en el AARP Member Event en Atlanta.

La tecnología

Los Smartphone Physicals se unen a los teléfonos inteligentes, aplicaciones y accesorios para llevar a cabo exámenes físicos no invasivos que incluyen la medida de peso, de la presión sanguínea, de oxígeno, la función pulmonar y otros indicadores. También sirven para mostrar cómo la tecnología puede hacer un examen más preciso. Los Smartphone Physicals involucran a los pacientes de manera que ellos son capaces de ver lo que están viendo los profesionales, dice Johns Hopkins, estudiante de medicina y editor de Medgadget Shiv Gaglani, y miembro del equipo clínico.

La consulta

Los Smartphone Physicals demuestran cómo las investigaciones de Steelcase Health basadas en aplicaciones y productos mejoraron la habilidad del equipo médico para realizar los exámenes médicos y mejorar la experiencia de los pacientes.

“Este espacio resuelve lo que puede ser un proceso incómodo de recogida e introducción de la información del paciente en un proceso de compromiso, uniendo paciente, doctor y tecnología”.

La experiencia

Sobre todo, los entornos con Smartphone Physical demostraron el valor de estructurar la consulta pensando en las personas como parte integral del proceso de examen, reforzando la idea clave de la investigación de Steelcase Health: Cuando los profesionales de la salud y los pacientes ven la información juntos, ellos se comunican mejor y aprenden más.

Como participante de un examen con Smartphone Physical, Roz Cama de Cama Design, dijo: “Casi no te sientes un paciente. Estás teniendo una conversación inteligente con un colega sobre algo muy importante- tu salud”



Para conocer nuestros insights, aplicaciones y soluciones, descárguese la guía en

SteelcaseHealth.com/guide

SALUD. CUIDADO. TEMPO DE CAMBIO.

Steelcase
HEALTH

Trabajamos con organizaciones líderes en el cuidado de la salud para crear espacios que permitan mayor conexión, empatía y bienestar para todos los involucrados en la experiencia.