

CUENTOS QUE SANAN: UNA ESTRATEGIA DE CONEXIÓN CON LOS PACIENTES Y LOS COLABORADORES FRUTO DE LA CO-CREACIÓN- PENSAMIENTO DE DISEÑO (DESIGN THINKING)

Baquero, H. Percy, L.
Grupo de trabajo: Fernández, I.

INTRODUCCIÓN

La identificación de elementos claves en el proceso de atención del paciente pediátrico mediante la aplicación de las herramientas de diseño y co-reacción basados en el Pensamiento de Diseño (Design Thinking) permitieron elaborar herramientas como el Mapa de experiencia ("Journey Map"), el mapa de empatía, mapa de construcción de la experiencia y el modelo CANVAS de relacionamiento que permitió el diseño de rituales de atención en cuatro momentos de la estancia hospitalaria: ingreso, espera, internación, salida que a partir de la construcción del concepto de calidez definido en el Direccionamiento estratégico se incorporó en el proceso de transformación de la cultura con base en el modelo de la Triple Meta se trabaja con las personas interpretando sus valores, creencias y demás constructos para ir más allá de un protocolo de atención generando valor a través del simbolismo de los rituales como una forma más simple y empática de entregar un servicio (atención centrada en la persona). Bajo el concepto de "Hospital divertido" los rituales se han convertido en la forma pedagógica de transformación cultural que se acompaña de sesiones y rondas en donde lo que se trabaja es la construcción diaria de la calidez, para esto se apoya en técnicas lúdicas como los recorridos "Clown en donde a través del cuento o relato mágico se inventan historias relacionadas con el proceso de atención y de esta manera crear un lenguaje cotidiano basado en la forma como los niños (nuestros pacientes) interpretan su propia realidad. En este contexto el Clown es un personaje que refleja el mundo del niño que a través de inventarse historias (story telling-cuentos) busca crear un espacio de comunicación y acción basado en la lúdica.

OBJETIVO

- Incorporar estrategias pedagógicas para fortalecer la experiencia del paciente y su familia a través de los rituales del servicio, la lúdica y el juego como forma de aprendizaje.
- Utilizar el cuento (story telling) como herramienta de comunicación y empatía con los pacientes durante la estancia hospitalaria que permita mejorar la percepción de la atención.

METODOLOGÍA

Mediante la aplicación de las herramientas de diseño y co-creación (Design Thinking) se crearon rituales de atención como parte de un recorrido para que las Niñas y Niños sientan la experiencia de la atención como parte de un "cuento". A través de procesos de interacción en rondas por los espacios de internación se co-crearon relatos que sirven como herramienta pedagógica de comunicación e interacción.



Figura 1. Proceso de co-creación de los rituales de la atención

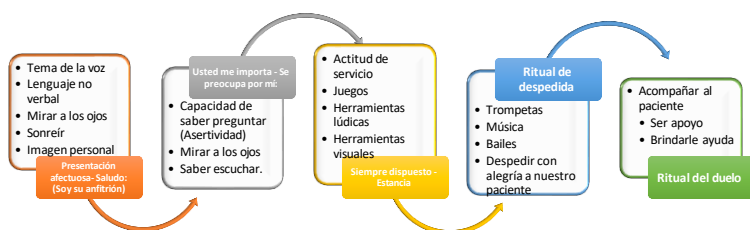


Figura 2. Diseño rituales de atención Casa del Niño

RESUMÉN DE LA EXPERIENCIA



Figura 3. Co-creación del cuento como herramienta terapéutica

La construcción de historias a partir de las vivencias de los niños permite que la interacción y comunicación no solo mejoren, sino que hacen posible crear un mundo en donde los niños son protagonistas y aprender a entender que la enfermedad es un proceso pasajero. La construcción colectiva de la historia o relato genera riqueza emocional y permite hacer posible la experiencia de la atención desde la perspectiva del niño.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

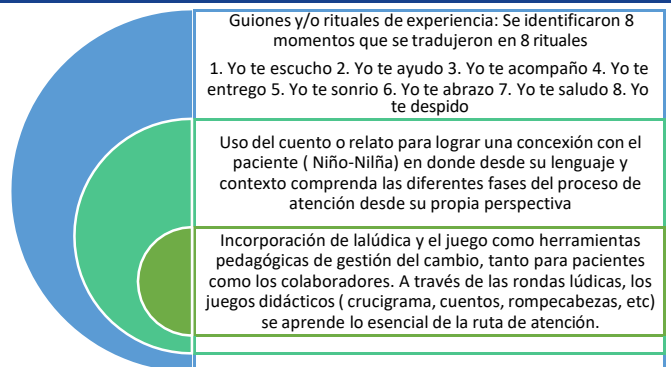


Figura 4. Logros de la incorporación de los guiones y relatos en el proceso de atención de los niños

PROTOTIPO -ADAPTACIÓN



Figura 5. Prototipo "Nuestras historias a través del cuento"

LECCIONES APRENDIDAS

El diseño de la ruta de atención de forma interactiva y creativa (co-creación) con los Pacientes y su familia nos permitió:

- Rediseñar el concepto de "Calidez" definido en el Direccionamiento a través de la implementación del ritual con elementos diferenciadores y transformadores desde la perspectiva de la atención centrada en la Persona
- Comprender y trascender la rutina de los procesos de atención en una forma diferente y creativa.
- Transformar la relación colaborador-paciente creando una experiencia vivencial, además de hacer realidad el concepto de la experiencia del paciente inmerso en el enfoque de la Triple Meta.
- Ser reconocidos en el blog del IHI por el uso de herramientas innovadoras en el diseño.