

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE METODOLOGÍAS CREATIVAS Y LÚDICAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN CON ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Baquero, H, Hoyos, E, Fernández, I, Molineras, D, J, Percy, L.  
Grupo de trabajo: Marsiglia, E. Rúa, S. Flórez, C. González, D.

### INTRODUCCIÓN

Con el fin de mejorar la experiencia en la atención en el Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja – La Casa del Niño, se vienen implementando estrategias metodológicas creativas y lúdicas tendientes a mejorar la calidad de vida de los pacientes, sus cuidadores y equipo de salud durante su permanencia en la institución.

### OBJETIVOS

Diseñar la ruta de atención de los pacientes a los servicios de hospitalización desde la perspectiva de los pacientes y sus familias utilizando herramientas de innovación basadas en “Pensamiento de Diseño” (“Design Thinking”).

¡ Re- DiSeñAndo!



(Gráfica 1. Proceso de rediseño)

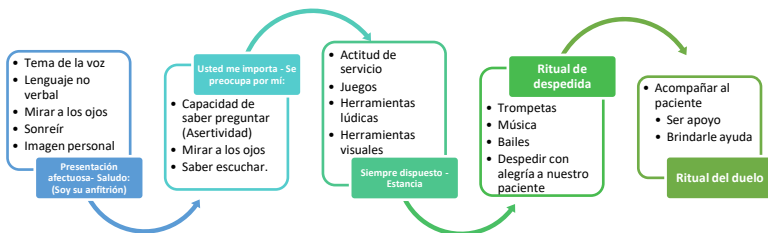
### METODOLOGÍA

Mediante la aplicación de las herramientas de diseño y co-creación: Mapa de experiencia (“Journey Map”), mapa de empatía, mapa de construcción de la experiencia, modelo CANVAS de relacionamiento y Storytelling se pretende construir la ruta de atención con los pacientes y sus familias. La aplicación de las herramientas de diseño se hará a través de las técnicas de lluvia de ideas (“Brain Storming”), grupos focales (“Focus Group”), entrevistas semiestructuradas, observación y recorrido del proceso (“Walkthrough”).

### Metodología



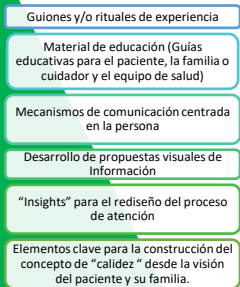
Gráfica 2. Construcción concepto de Calidez)



Gráfica 3. Rituales a implementar

### RESULTADOS

Con base en el trabajo de campo (con los pacientes, la familia y el equipo clínico) se obtuvieron insumos construidos desde la perspectiva del paciente para la creación de:



Desde la perspectiva del direccionamiento, la calidez, como valor diferencial pudo ser co-creado con los pacientes, la familia y los colaboradores en estrategias diferenciadoras para dar forma a los “rituales de experiencia” donde los valores percibidos como el amor, la ternura, el cariño y el buen trato se convirtieron en los elementos clave para la creación de valor.



MANIFESTACIONES DE AMOR	MOMENTOS DE CARIÑO	SABER TRATAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado de manifestaciones corporales y verbales que demuestran un trato afectuoso al paciente.</li> <li>amor al paciente</li> <li>detalles</li> <li>sorpresas</li> <li>dar amor a los niños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instante o situación que ocurre en un tiempo y espacio determinado en el que se refleja un comportamiento cariñoso.</li> <li>recibir palabras de aliento</li> <li>regalar sonrisas</li> <li>ser afectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mezcla de capacidades y habilidades en una persona que le permiten ser empático (ponerse en los zapatos de otro)</li> <li>ser cortés</li> <li>no maltratar</li> <li>ser humilde</li> <li>enfermeras y doctores amables</li> <li>ser respetuoso</li> <li>saludar</li> </ul>

### CONCLUSIONES

El uso de herramientas de diseño con base en la perspectiva del paciente y su familia nos permitió comprender de forma diferente la forma de rediseñar la ruta de la atención buscando que la misma sea una experiencia basada en las necesidades, lenguaje y preferencias de los mismos pacientes. De igual manera los colaboradores al implementar este tipo de metodologías innovadoras pudieron aportar, desde lo lúdico y el juego, elementos valiosos que le permiten al Hospital desarrollar acciones más específicas y simples en busca que la atención sea realmente centrada en la persona.



Somos un hospital que sonríe