

## CO-CREACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN URGENCIAS BASADO EN LAS PREFERENCIAS DE LOS PACIENTES Y LOS COLABORADORES UTILIZANDO METODOLOGÍAS DE PENSAMIENTO DE DISEÑO (DESIGN THINKING)

Baquero, H. Percy, L. Ariza, G. Fernández, I. Bernal, E  
 Grupo de trabajo: Meza, M. Mendoza, H. Mouthon, S

### INTRODUCCIÓN

Mediante la aplicación de las herramientas de diseño y co-creación basados en el Pensamiento de Diseño (Design Thinking) como el Mapa de experiencia ("Journey Map"), mapa de empatía, mapa de construcción de la experiencia y el modelo CANVAS de relacionamiento se construyó la ruta de atención con los pacientes y sus familias. La construcción del concepto de calidez definido en el Direccionamiento estratégico se hizo a través de recolección y construcción de la ruta utilizando las técnicas de lluvias de ideas ("Brain Storming"), grupos focales ("Focus Group"), entrevistas semiestructuradas, observación y recorrido del proceso ("Walkthrough"). Con todo lo anterior se definieron cinco rituales como una forma culturalmente aceptada de incorporar en los procesos de atención componentes de atención con base en las preferencias de los pacientes y sus familias. 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. 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".

### OBJETIVOS

- ✓ Diseñar la ruta de atención de los pacientes a los servicios de urgencias con base en la participación de los pacientes y sus familias en un proceso de co-creación e innovación basados en el uso de herramientas de "Pensamiento de Diseño" ("Design Thinking").
- ✓ 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

### METODOLOGÍA

Mediante la aplicación de las herramientas de diseño y co-creación (Design Thinking) se creó la ruta de atención de urgencias, tomando como idea central el viaje a través de una Nave espacial que permitió ambientar los diferentes espacios del servicio y hospital 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 lluvia de ideas (Brain storming), grupos focales y pruebas de concepto, observación, entrevistas semi-estructuradas con los pacientes y familias en donde además se utilizaron diversas herramientas como el mapa de experiencia, el mapa de empatía, la herramienta canvas se rediseño la experiencia en atención del servicio de urgencia desde la perspectiva de los pacientes y sus familia.



### RESULTADOS

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

Guiones y/o rituales de experiencia: Se identificaron 8 momentos que se tradujeron en 8 rituales

1. Yo te escucho
2. Yo te ayudo
3. Yo te acompaño
4. Yo te entrego
5. Yo te sonrío
6. Yo te abrazo
7. Yo te saludo
8. Yo te despidió

Uso del cuento o relato para lograr una conexión con el paciente (Niño-Niña) en donde desde su lenguaje y contexto comprenda las diferentes fases del proceso de atención desde su propia perspectiva

Incorporación de la lúdica y el juego como herramientas pedagógicas de gestión del cambio, tanto para pacientes como los colaboradores. A través de las rondas lúdicas, los juegos didácticos (crucigrama, cuentos, rompecabezas, etc) se aprende lo esencial de la ruta de atención.

De otra parte, se co-crearon tres estrategias lúdicas que buscan operacionalizar la ruta de atención de urgencias con sus significados y contenidos que permitieron crear los siguientes productos pedagógicos:



### CONCLUSIONES

El diseño de la ruta de atención de forma interactiva y creativa (co-creación) con los Pacientes y su familia nos permitió comprender y trascender la rutina de los procesos de atención en una forma diferente, creativa y diferente de acercar y transformar la relación colaborador-paciente creando una experiencia vivencial en donde la lúdica, el uso de la pedagogía basada en el juego y la imaginación (el uso del cuento y el relato - "story telling") hace realidad el concepto de la experiencia del paciente inmerso en el enfoque de la Triple Meta. La experiencia ha sido difundida y reconocida en el blog del IHI por el uso de herramientas innovadoras en el diseño.



Adicionalmente el uso de la lúdica y el juego, 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