

# El entorno de atención

Construir ambientes y entornos centrados en la persona, no tiene que ser necesariamente la creación de nuevos edificios o cambios en la planta física. Pueden ser iniciativas en la estructura o en el ambiente que ayuden a mejorar el entorno.

1

## PIENSE EN TODOS LOS USUARIOS

Reconozca y priorice las necesidades del personal de salud y de los usuarios. Diseñe ambientes seguros, eficientes y ergonómicos pensados en las necesidades de los pacientes y sus familias. Garantice que los espacios sean eficientes y óptimos. No olvide facilitar la comunicación efectiva, a través de señalización clara y visible, piense en pacientes con dificultades cognitivas, visuales, auditivas.

2

## INDICADORES DE CAMINO

Para los pacientes suele ser abrumador los espacios y los diversos departamentos de una institución. Piense que son lugares desconocidos, ajenos que inspiran temor para algunas personas. Realice una adecuada señalización, no se limite a las formas convencionales, sea creativo sin ser confuso. Y recuerde que la guía inicia desde que se otorga la cita.

3

## PACIENTE CÓMODO

Integre la atención médica en toda la institución, apóyese con el personal del hospital. Incluya ayudas para la deambulación pensando en pacientes en situaciones especiales. En el Hospital Stanford en Connecticut, por ejemplo, al personal de seguridad de emergencias se le entregó un uniforme menos formal y se entrenó para ampliar información y guía al usuario.

4

## PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

No vulnere la seguridad y comodidad del paciente. Si no es posible que cada usuario tenga habitación individual, cree espacios privados para ciertos momentos de hospitalización o para entablar diálogos privados del paciente con su familia y/o personal de salud. Tenga en cuenta la condición del paciente al momento de trasladarlo dentro de las instalaciones.

**5**

## ESPACIOS ABIERTOS

Cree la necesidad de un espacio que dé cabida a múltiples funciones como dialogar, trabajar y un lugar de descanso tranquilo. Es importante que no existan barreras físicas que obstaculicen la adecuada comunicación con el personal de salud y dificulten la creación de vínculos apropiados.

**6**

## INVITE A LA FAMILIA

La presencia familiar es fundamental para la recuperación del paciente. Diseñe espacios cercanos al paciente para que su cuidador pueda estar atento a lo que sucede. Hacer sentir a la familia invitada y con espacios cómodos, es trabajar en ACP.

**7**

## ESPACIOS VERDES Y NATURALES

Diseñe lugares especiales como jardines y fuentes de agua, es importante el ingreso de luz natural. Tanto el usuario como el personal debe tener acceso a zonas verdes y espacios cómodos, donde puedan recargar energías.

**8**

## AMPLIE LAS OPCIONES DE ESPACIOS

Intente diversificar los espacios. Provea lugares para la reflexión, para el culto, el esparcimiento, la relajación, espacios para alimentación. De igual manera proporcione espacios para que el personal pueda descansar, estudiar, leer y socializar.

**9**

## ESTIMULAR OTROS SENTIDOS

Se debe intentar disminuir todos los factores que causen contaminación auditiva. Elimine o minimice ruidos molestos: timbres para el llamado de enfermería, pitos de las máquinas de monitorización de pacientes, sonidos de teléfonos o altavoces, opciones como la musicoterapia y espacios de silencio sobre todo en horas de descanso, funcionan muy bien.

**10**

## ESPACIOS ADECUADOS PARA TRABAJAR

Cuando la infraestructura no es la adecuada y no mantiene una buena línea ergonómica y funcional, se afecta el desarrollo de las labores diarias. Escuche y evalúe las necesidades del personal de salud para adecuar las instalaciones del centro de salud.