



# Co-creación del futuro Hospital del Mar con pacientes y familiares

Pérez Piñero M, Hurtado Ortuño M, Marcos Esteve R, Jodar Sánchez M.  
*Hospital del Mar de Barcelona*



Marta Hurtado Ortuño

---

## Resumen

Desde la Dirección del Hospital del Mar y ante la ampliación del nuevo hospital se plantea la necesidad de explorar las necesidades de pacientes y de familiares ante este nuevo reto. De este modo se decide incorporar su visión y de forma más secundaria y en modo de validación, la de profesionales sanitarios, en la definición de los nuevos espacios de la segunda fase de remodelación del Hospital del Mar, a través de la realización de una investigación cualitativa en profundidad con estos colectivos.

Los espacios trabajados son:

- Zonas comunes: zonas de tránsito, admisiones/alta y espacios de espera.
- Espacios quirúrgicos: vestidores, sala pre quirúrgica, reanimación y comunicación médica.
- Hospitalización: habitaciones, baños de las habitaciones, espacios de estar, zona enfermería y zona de bebes.

Con este proyecto se pretende co-crear ideas con pacientes/familiares y profesionales sanitarios sobre el diseño físico y ambiental de los nuevos espacios para garantizar un enfoque dirigido al paciente. Asimismo, se busca definir conceptos gráficos de espacio en prototipos visuales sobre las soluciones generadas.

Este proceso permite al hospital innovar a nivel de distribución de los espacios, superficie para cada área, iluminación, insonorización, temperatura, etc. El proyecto constó de 2 fases:

- Una primera de preparación durante 2018 con un kick off y recogida de información, con gerencia, dirección médica asistencial, dirección enfermera y equipo técnico para trasladar el Plan Funcional y los requerimientos mínimos a cumplir a nivel técnico. Asimismo, en esta fase se preparó la investigación definiendo la muestra, el diseño y la realización de materiales para las entrevistas en profundidad. Otra de entender al usuario e identificar necesidades y áreas de oportunidad a explorar en su experiencia durante la hospitalización, así como elaborar un mapa de necesidades de pacientes y familiares como punto de partida para preparar los workshops (ws) de generación de soluciones.
- Una segunda fase en 2019 para generar soluciones y prototipar (diseño gráfico). Esta fase finalizó con el análisis y desarrollo conceptual de las soluciones.

Una vez acabadas estas fases se hizo devolución del proyecto con pacientes y familiares para compartir la presentación de resultados, trasladar el feedback recibido y comunicar próximos pasos. Asimismo, se mantuvo una reunión con el equipo de arquitectura ganador para presentar también los resultados, resolver dudas y conocer las impresiones.

---

## Objetivos del proyecto o experiencia

**Objetivo principal:** definir y diseñar los espacios de la segunda fase de ampliación del Hospital del Mar desde la perspectiva del paciente y familiares.

### **Objetivos secundarios:**

- Generar ideas acerca del espacio ideal: características físicas y de espacio, características de experiencia, características ambientales, etc.
- Definir conceptos de espacio y crear prototipos gráficos de las soluciones.
- Validar y refinar los prototipos diseñados con ciudadanos y profesionales.
- Introducir metodologías innovadoras en la gestión de la experiencia del paciente.

## Método

El enfoque metodológico se realiza a través del Design Thinking donde a través de dinámicas creativas se generan ideas para dar respuesta a necesidades o retos específicos de usuarios. De esta manera a través de múltiples técnicas se trabajó tan-

to de manera individual como de manera colectiva buscando que los pacientes colaborasen y construyeran unos con otros para afrontar los retos planteados.

Así se realizan:

- En la fase 1: entrevistas en profundidad de con ciudadanía con el objetivo de detectar sus necesidades en el área de hospitalización, cirugía, obstetricia y pediatría, para entender cómo se relacionan con los diferentes espacios e identificar puntos de dolor y áreas de mejora.
- En la fase 2: 3 workshops con Metodología LEGO SERIOUS PLAY (técnica que estimula la creatividad y mejora la resolución de retos en grupo mediante la construcción de diferentes escenarios posibles). El objetivo que se persigue es construir propuestas de espacios con pacientes y familiares e identificar atributos y elementos clave.
- La distribución de los workshops fue la siguiente:
  - En el workshop 1 se trabajó sobre la hospitalización y los espacios comunes. Se trabajaron con pacientes y familiares adultos sobre 8 propuestas de espacios (5 hospitalización y 3 espacios comunes).
  - En el workshop 2 sobre espacios quirúrgicos también participaron pacientes y familiares, pero en esta ocasión adultos, pediátricos y adolescentes. Se trabajaron 7 propuestas de espacios (4 quirúrgicos y 3 propuestas sobre espacios comunes).
  - En el workshop 3 se revisaron las áreas de Pediatría y Obstetricia de manera que participaron familiares de bebe recién nacido, otro prematuro y bebe hospitalizado, así como de niños y adolescentes hospitalizados. Se trabajó en este grupo 9 propuestas de espacio de hospitalización de Pediatría y Obstetricia.

Finalmente se realizó un workshop de validación de espacios con profesionales asistenciales de diferentes áreas con el objetivo de validar las propuestas de espacios identificadas por los pacientes y los familiares. Se trabajaron 13 propuestas de espacios, 3 en espacios quirúrgicos y 10 en hospitalización.

En total se trabajó con 45 participantes, 30 de los cuales fueron pacientes o familiares y 15 profesionales.

## **Resultados obtenidos**

En total se identificaron 53 puntos de dolor y áreas de mejoras con 325 propuestas/ideas/sugerencias.

### **Propuestas de espacios en HOSPITALIZACIÓN:**

1. Las habitaciones: pensadas para sentirse como en casa. Atributos claves: Íntimas y tranquilas (espacio para frenar los ruidos del pasillo). Seguras (las perte-

nencias personales). Funcionales: mobiliario polivalente, espaciosas, cómodas para el acompañante. Con conectividad, Wifi. Facilitadores de distracciones (sin TV y si las hay, de uso individual). Con luz natural y vistas.

2. Baños en cada planta para familiares y visitantes. Atributos clave: Accesibles y cerca de las habitaciones. Funcionales y limpio. Completos (en algún caso duchas). Paso restringido (con código de apertura).
3. Disponer de salas de estar para disponer de momentos de desconexión fuera de la habitación. Atributos clave: Acogedora, con revistas y libros y buen cierre acústico del pasillo. Silenciosa con rincones individualizados y adaptables. Cómodo para leer y trabajar. Poder atender visitas.
4. Zona de enfermería: ser atendido sin sentir que se interrumpe. Atributos clave: Céntrica. Accesible para familiares y pacientes. Promotora de concentración de los trabajadores. Estilo ambiental profesional (no cálido) y que la luz no moleste en las habitaciones cercanas.
5. Zona office: para economizar y tener que ir siempre a restaurantes. Atributos clave: Apto para comer y beber (frío y caliente), fiambarrera, máquinas de vending. Funcional. Minimalista. Fácil de limpiar. Acceso restringido a familiares y pacientes.

### **Propuestas para ESPACIOS QUIRÚRGICOS:**

1. Sala pre-quirúrgica con un entorno que favorezca relajarse. Atributos clave: Privacidad. Evasión - desconexión distracción (TV canal naturaleza). Estilo ambiental cálido y con la mínima apariencia sanitaria. Compañía. Atención.
2. Vestidores: seguros y aptos para estar acompañado. Atributos clave: Íntimos. Funcionales con asientos tanto ante las taquillas como en el vestuario. Limpios. Seguros, taquillas con código de seguridad. Interconectados con enfermeras. Entrada directa a la sala pre-quirúrgica.
3. Espacios de espera de familiares quirúrgicos: espera tranquila e íntima. Atributos clave: Privacidad, rincones independientes para estar tranquilos. Comodidad. Control del tiempo de espera.

### **Propuestas para ESPACIOS COMUNES:**

Espacios interiores comunes: organizados, bien señalizados y con conectividad, con 4 zonas diferenciadas: Zona de recepción, zona de estar, zona office y de trabajo.

### **INNOVACIÓN. ¿Cuáles son las características más novedosas del proyecto o experiencia que se presenta?**

Una de los aspectos a destacar de este proyecto es el retorno que se ha hecho a los participantes. De este modo además de la primera devolución que se hizo del pro-

yecto con pacientes y familiares para compartir la presentación de resultados, cabe destacar que desde la finalización del proyecto, hasta la inauguración de los nuevos espacios en la nueva área de hospitalización del hospital, se ha mantenido informado a los pacientes de la evolución del mismo, incluyendo la visita de algunos de los participantes en fases de la obra.

Finalmente, durante la inauguración del nuevo hospital se realizó una visita con algunos de los participantes para que visitaran los nuevos espacios y pudieran comprobar la incorporación de algunas de las propuestas realizadas durante el proyecto de co-creación.

Adicionalmente a este valor el proyecto de co-creación destaca por ser finalmente una co-creación real y tangible, involucrando a pacientes y sus familias en el diseño y mejora de los espacios hospitalarios, así como un enfoque integral en la Experiencia, tanto de pacientes como profesionales. Todo ello se ha podido materializar en una mejora de los espacios nuevos de hospitalización y humanización del entorno hospitalario de nuestra Institución.

## **CALIDAD. ¿Qué mejoras en calidad se han obtenido al desarrollar el proyecto o experiencia?**

### ***Mejora Calidad en Espacios Comunes***

Zonas de tránsito, espacios de admisión y alta, y espacios de espera:

1. Transformación de Salas de Espera: Algunas salas de espera se han convertido en salas de estar, más cómodas, diáfnas y conectadas, proporcionando un ambiente que hace sentir a los usuarios como en casa.
2. Accesibilidad de la información.
3. Reorganización del mobiliario y mejora de la señalización.
4. Ambiente más agradable: Renovación de la decoración con colores cálidos y plantas naturales.
5. Espacios amplios y luminosos: Ampliación de ventanas y mejora de la iluminación natural y artificial.
6. No parecer un hospital: Diseño de interiores con elementos que rompen con la estética tradicional hospitalaria.
7. Potenciar el entretenimiento en zonas de espera: Instalación de televisores, WiFi gratuito, y áreas de lectura y máquinas de vending.
8. Entorno cómodo y tranquilo para esperar:\*Muebles ergonómicos y zonas de espera con privacidad.

### ***Mejora de Calidad en Unidades de Hospitalización, por ejemplo:***

1. Habitaciones confortables y adaptadas: Mobiliario versátil y ergonomía optimizada para diversas actividades diarias.
2. Distribución coherente del espacio: Diseño de habitaciones amplias sin obstrucciones.
3. Orden y accesibilidad: Soluciones de almacenamiento que permiten tener todo al alcance.
4. Facilidades para la distracción: Televisores, WiFi y opciones de entretenimiento.
5. Colores claros y luz natural: Uso de colores suaves y maximización de la luz natural.
6. Espacios para cuidadores: Áreas específicas para el descanso de los cuidadores y máquinas de vending.
7. Zonas de entretenimiento fuera de la habitación: Salas de estar con vistas agradables.

### ***Mejora de Calidad en la Zona de Neonatos y Pediatría, por ejemplo:***

1. Acompañamiento familiar: Espacios que permiten la presencia constante de familiares cercanos.
2. Privacidad en momentos íntimos: Áreas privadas para la lactancia y el contacto piel a piel.
3. Salas de juego.

### ***Mejora de la calidad de la experiencia tanto de pacientes como de profesionales:***

1. Entorno hospitalario más eficiente, humano y orientado a la calidad.
2. Beneficio de todos los involucrados.
3. Mejora de los estándares de atención en nuestro hospital.

Actualmente, se están implementando mejoras significativas en la calidad de los espacios quirúrgicos, obras que todavía no están finalizadas y que incluyen vestidores, sala de preparación quirúrgica y espacios de comunicación con proximidad a la información médica.

### **MEJORA DE LA GESTIÓN Y/O EVALUACIÓN EN SALUD. ¿Qué aportación realiza el proyecto o experiencia para la mejora de la gestión y/o la evaluación de resultados en salud?**

1. Atención centrada en el paciente.
2. Mejora continua.
3. Satisfacción de los profesionales.

Con todos los cambios y áreas de oportunidad trabajadas, se podrá monitorizar aspectos de mejora de la experiencia de los pacientes a través de la evaluación de Resultados: PREMS i PLAENSA en Hospitalización de agudos y Consultas Externas de nuestro hospital.

**APLICABILIDAD Y FACILIDAD DE EXTENSIÓN A OTRAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR SALUD. ¿En qué medida es aplicable o extensible el proyecto o experiencia a otros centros u organizaciones del sector salud?**

El proyecto de co-creación del nuevo Hospital del Mar es escalable a todo tipo de organizaciones. Es un proyecto que puede ser transversal, con muchos actores implicados, y que da respuesta a muchos ámbitos de actuación. Así, creemos que cada institución puede abordarlo, evidentemente, adaptándolo a sus características. En nuestro caso concreto y dado que el enfoque con el que se trabajó estaba basado en la mirada del usuario, permitió adaptar las propuestas y soluciones identificadas, a las necesidades concretas de nuestro centro.

En el contexto social, demográfico y sanitario en el que nos encontramos, pensamos que preguntar a nuestros pacientes, familiares y profesionales y gestionar todos aquellos aspectos que pueden mejorar su experiencia en la relación con las organizaciones sanitarias, debería ser una prioridad.