

Salas Para Pacientes: Un Prognóstico Positivo

Le presentamos a Jenny. Cuando dio a luz a su segundo hijo hace unos meses, estaba agotada e ilusionada. Gracias a una nueva política del hospital, su hijo Carson se pudo quedar con ella en la habitación, quedándose a su lado en todo momento sin tener que ir a la sala para bebés. La habitación estaba atestada de miembros llenos de buenas intenciones y de un ordenador con los historiales médicos montado en la pared. Lo único que Jenny quería era descansar en paz y que el ordenador dejase de despertar al bebé.

Le presentamos a Meredith. Cuando su madre se estaba muriendo de cáncer, Meredith prácticamente vivía en el hospital, para que su madre nunca estuviese sola. Esto conllevaba muchos sacrificios por su parte. No tenía tiempo suficiente para su marido. Ni para su perro. Ni para su trabajo. Lo que ella no esperaba era todos los sacrificios que se vio obligada a hacer en la habitación en la que su madre estaba ingresada para intentar aparentar cierta normalidad.

Le presentamos a Ansley. Ansley es una enfermera que trabaja con muchos pacientes que precisan de elementos ortopédicos, a los que visita constantemente y anima a moverse. Ella prefiere hablar con sus pacientes cara a cara, pero tener que sortear un andador y una silla de ruedas hace que el simple hecho de llegar a la cama de sus pacientes sea una aventura, mejor ni hablar de intentar encontrar una silla que pueda usar.

LAS HABITACIONES PARA PACIENTES

Las habitaciones para pacientes, ese espacio a menudo atestado y poco eficaz, se están reinventando, algo que se lleva pidiendo hace mucho tiempo. La siguiente generación de habitaciones para pacientes, que se está construyendo y renovando ahora, incorporará tecnologías para pacientes y familiares, así como herramientas de comunicación y aprendizaje.

ESTO ES LO QUE ESTÁ MOTIVANDO EL CAMBIO:

1. El boom en la construcción de instalaciones sanitarias que se ha producido en los últimos años y la renovación de las instalaciones existentes ha permitido la integración de miles de nuevas habitaciones.
2. Los errores médicos, el control de infecciones y las lesiones del personal sanitario hacen que sean necesarias habitaciones para pacientes más seguras y eficaces.
3. Los servicios sanitarios relacionan los resultados de los pacientes y las puntuaciones de satisfacción con los niveles de reembolso, por lo que cada metro cuadrado debe ofrecer beneficios.
4. Con el aumento de popularidad y complejidad de los procedimientos ambulatorios, los pacientes que ingresan en el hospital presentan síntomas más graves, por lo que el espacio debe ser capaz de responder a las necesidades propias de los cuidados intensivos.

- i. Años de investigación han demostrado que las habitaciones para pacientes juegan un rol importante en la mejoría de los pacientes y, sin embargo, son un aspecto que a menudo se pasa por alto. Este gran volumen de investigaciones está literalmente transformando las habitaciones para pacientes, proporcionándoles la capacidad intrínseca de adaptarse al futuro.

APROVECHANDO LAS INVESTIGACIONES EXISTENTES

Desde entornos de universidades hasta salas de juntas de los hospitales, consultorías de innovación o fabricantes de equipamiento y mobiliario, las habitaciones para pacientes del mañana han sido objeto de numerosas investigaciones. Tanto arquitectos, como diseñadores, personal sanitario y pacientes han comprendido de manera intuitiva el impacto que tiene el espacio sobre la salud de los pacientes y ahora disponemos de un gran volumen de investigaciones completadas. Actualmente múltiples estudios indican que las habitaciones bien diseñadas a menudo aumentan los índices de satisfacción de los pacientes y reducen el número de accidentes, de infecciones, de medicamentos para el dolor y de días que el paciente está ingresado. Lo que en su día solo era una teoría, ha conseguido desarrollarse hasta convertirse en prácticas de diseño generalizadas.

«Ahora más que nunca, las habitaciones para pacientes son algo más que un espacio donde colocar una cama y equipamiento médico», dice Michelle Ossmann, Directora de Entornos de Asistencia Sanitaria de Steelcase Health. «En las habitaciones para pacientes todo tiene que funcionar a la perfección para los pacientes, familiares y personal sanitario. Cuando se incorporan principios de diseño basados en estudios y se crea un espacio que realmente esté orientado a las personas, todos salimos ganando».

LA SEGURIDAD ES LO PRIMERO

La seguridad de los pacientes es la principal prioridad de los proveedores de asistencia sanitaria, y con motivo: Los errores médicos y las infecciones adquiridas en el hospital están entre las principales causas de muerte en EE. UU., donde uno de cada veinte pacientes desarrolla una infección durante su estancia en el hospital, de acuerdo con los Centros para la Prevención y el Control de Enfermedades, lo cual tiene un coste de más de 10.000 millones de dólares al año. Europa tampoco es inmune: uno de cada diecinueve pacientes adquiere al menos una infección en el hospital, lo que suma unos 3,2 millones de pacientes al año, de acuerdo con el Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades.

La transmisión se relaciona directamente con la incapacidad del personal sanitario para lavarse las manos y, a continuación, tocar superficies expuestas. El diseño puede permitir la implementación de procesos de control de infecciones de las siguientes maneras:

- Creando una zona para personal sanitario en la entrada de cada habitación con un lavamanos y un producto para la limpieza de manos con base de alcohol con el fin de reforzar la importancia de lavarse bien las manos.
- Seleccionando materiales y superficies que sean fáciles de limpiar y cuidar, desde tapizados de alto rendimiento hasta muebles de superficies sólidas.

Pero no basta con lavarse las manos y asegurarse de que las superficies sean limpias y fáciles de limpiar. Otra de las prioridades es diseñar para evitar las caídas de los pacientes, ofreciendo un acceso sin obstrucciones al baño y asientos reclinables que permitan a las personas levantarse fácilmente y por sí mismos. Las caídas son el accidente más común en todos los hospitales del mundo. Según un informe, aproximadamente entre el 3 y el 20% de los pacientes se cae al menos una vez durante su estancia.

Un informe de 2013 de la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Asistencia Sanitaria determinó que en EE. UU., cada año se caen entre 700.000 y 1 millón de personas en sus hospitales y que más de la tercera parte de esas caídas se podrían haber evitado. Casi la mitad de los pacientes que se caen sufren lesiones que van desde moretones hasta huesos rotos. El diseño centrado en las personas puede ayudar a fomentar la movilidad de los pacientes y eliminar los posibles obstáculos para que estos puedan desplazarse de forma segura.

También se trata de proteger la salud del personal sanitario. Un informe de la Organización Mundial de la Salud indica que el 37% de los casos de dolor en la parte inferior de la espalda es ocupacional y que el personal sanitario es más propenso a sufrirlo. Estas lesiones pueden asociarse al esfuerzo repetitivo que hacen para ayudar a los pacientes a levantarse y a que trabajan en posturas complejas. Se ha demostrado que las habitaciones diseñadas con elevadores mecánicos o que ayudan al personal sanitario a llegar hasta el paciente sin tener que adoptar una postura incómoda y posiblemente peligrosa reducen la frecuencia de lesiones de espalda del personal sanitario.

LA HABITACIÓN MULTIFUNCIONAL THE MULTI-FUNCTIONAL ROOM

Para los pacientes es un espacio para comer, dormir y curarse. Para el personal sanitario, es un espacio de trabajo y un entorno donde llevar a cabo procedimientos. Para los familiares es un salón y a veces hasta un dormitorio o un despacho. Las exigencias de distinta naturaleza a las que se someten las habitaciones de los pacientes ponen a prueba su usabilidad y crean tensiones inherentes entre todos los ocupantes. En un espacio en el que se debe aprovechar hasta el más mínimo recoveco (la habitación para pacientes media es de unos 28 m²), la multifuncionalidad es esencial. Y si no, pregúntele a Jenny, que dio a luz a su segundo hijo, varón, hace unos meses. Tras un parto complicado, la experiencia de Jenny en su habitación fue mala prácticamente en todos los aspectos. La nueva política del hospital de proporcionar asistencia a los bebés en la propia habitación impedía que Carson, su hijo, saliese de ella, lo que abarrotaba aún más el espacio. Y el nuevo ordenador para historiales médicos electrónicos del hospital, colocado en la pared, no se quedaba empotrado y era un estorbo. El teclado golpeaba la puerta del baño y las luces de la pantalla se encendían y despertaban continuamente al bebé. No es de extrañar que Jenny tuviese una falta de sueño considerable. «No podía cargar mi móvil, coger la botella de agua de la mesa por mí misma y no tenía ni idea de dónde estaban mis efectos personales. Sentía que no tenía el control de nada», explica. «La habitación no me ayudaba a recuperarme».

Si diseñamos habitaciones para pacientes que les ayuden a curarse antes, proporcionen servicios modernos y permitan a los pacientes descansar, mejorará la opinión de estos sobre la asistencia sanitaria y experiencias como la que tuvo Jenny serán cada vez menos comunes.

FOMENTANDO LAS INTERACCIONES EDUCATIVAS

Hay pocas cosas que produzcan más ansiedad que un problema grave de salud, y enseñar y aprender son factores fundamentales para aliviar esa preocupación. Interacciones de gran valor se producen entre pacientes, personal sanitario y familiares, pero no siempre al mismo tiempo, por lo que es importante considerar elementos de diseño que fomenten la comunicación.

El personal sanitario, los pacientes y los familiares están comenzando a esperar una comunicación más personal, privada y frecuente, y el entorno físico puede afectar a la calidad de dichas interacciones. Por ejemplo, un médico que a menudo asesora a los pacientes y familiares sobre procedimientos de radiología indicó recientemente que el hospital para el que trabaja no ha completado del todo la renovación de las habitaciones para pacientes. «Cerca del 85% del tiempo tengo que estar de pie junto al paciente para hablar con él», indicó. «El lugar en el que se encuentra la silla en las antiguas habitaciones no me permite establecer un contacto visual con los pacientes cuando les hablo».

Una mujer que perdió a su madre por culpa del cáncer tras varias semanas en el hospital describió una experiencia similar, pero desde el punto de vista de un familiar. «No había un espacio adecuado donde yo pudiese hablar con los médicos», dijo.

En los nuevos entornos, crear una sensación de presencia compartida ayuda a establecer una transparencia informativa en cuanto al estado médico del paciente y los planes de tratamiento. Mediante el diseño se pueden crear varios canales de comunicación y generar oportunidades para poner la información importante a disposición de todas las personas implicadas en el cuidado del paciente.

Las pizarras comunican los signos vitales, cambios de personal y números de contacto del personal sanitario. También ofrecen al personal sanitario un lugar donde esbozar y visualizar información para pacientes y familiares.

Las sillas, cómodas y fáciles de mover, permiten al personal sanitario y a los familiares sentarse junto a los pacientes fácilmente, lo que da lugar a interacciones más naturales.

Si diseñamos habitaciones para pacientes que les ayuden a curarse antes, que proporcionen servicios modernos y que permitan a los pacientes descansar tranquilamente, mejorará la opinión de los pacientes sobre la asistencia sanitaria.

Algunos hospitales están comenzando a experimentar con tablets y aplicaciones para comunicarse digitalmente con los pacientes y compartir información sobre su estado de salud, medicamentos y resultados del laboratorio. Estos datos pueden compartirse en pantallas instaladas en la habitación para animar a las personas a hablar y a hacer preguntas.

RECONOCER LAS NECESIDADES DE LOS FAMILIARES

Kate, que ha sobrevivido a un cáncer de páncreas, ha estado en tres hospitales distintos y ha sido operada ocho veces en los últimos 15 meses, lo explicó claramente: «Uno quiere la compañía de los familiares en todo momento», afirmó. «No estás en un estado mental óptimo para realizar preguntas y acordarte de las respuestas. Es necesaria la ayuda de los familiares». Pero también fue testigo de cómo tuvieron que inventarse soluciones temporales y hacer malabares con las responsabilidades. «Mi hermano y mi hermana... ¡los pobres!», dijo. «Tenían que trabajar, cuidarme y hablar con los médicos. Y sé que no fue fácil».

Amigos y familiares esperan sentirse implicados y bienvenidos en la habitación en la que está ingresado su ser querido. Pero muy a menudo, las habitaciones sobrecargadas no están preparadas para dar cabida a muchos familiares, para que alguien se pueda quedar por la noche con el paciente o tan siquiera para permitir al paciente ser mínimamente autosuficiente.

Los hospitales que piensan en las personas comprenden que curar no solo es para los pacientes, sino también para los familiares que estén cansados.

OPCIONES, CONTROL Y COMODIDAD

La hospitalización supone todo un reto físico, cognitivo y emocional para pacientes y familiares, ya que la sensación de vulnerabilidad se intensifica y hace que la gente necesite disponer de comodidad y control personal, componentes clave en el proceso de curación. Un diseño innovador crea entornos menos institucionales y más personalizables para ayudar a las personas a gestionar mejor las tensiones que genera la experiencia.

Actualmente, muchas de las habitaciones para pacientes disponen de mandos para controlar la iluminación y la temperatura, además de los mandos tradicionales de cama y televisor. Un hospital está experimentando incluso con luces LED de colores para que los pacientes puedan dar el color que necesiten en sus habitaciones. Algunos hospitales están llevando esta idea más allá del diseño de las habitaciones, permitiendo a los pacientes decidir los platos del menú y la hora a la que quieren que se los sirvan.

«Lo mejor de la habitación donde estaba ingresada mi madre era la iluminación», dijo un familiar. «Había mucha luz natural, pero lo más importante es que podíamos controlar la iluminación de la habitación. Incluso podíamos controlar diferentes zonas de la habitación, de modo que si mi madre estaba durmiendo y yo quería leer, no había problema».

HABITACIONES PARA PACIENTES DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Durante más de 70 años, la experiencia y el diseño de habitaciones para pacientes de los hospitales ha permanecido prácticamente inalterada, mientras que los nuevos avances en medicina y las nuevas tecnologías han anulado la eficacia, comodidad y seguridad de este tipo de espacios. Afortunadamente ha nacido una perspectiva centrada en las personas que está afectando al diseño de las habitaciones para pacientes. Esta perspectiva gira en torno a las necesidades de los pacientes, familiares y el personal sanitario.

Las aplicaciones que se indican a continuación son bocetos conceptuales que hacen frente a esas necesidades en habitaciones para pacientes internos y externos.

HABITACIONES PARA PACIENTES INTERNOS

Este diseño de habitación, en el que todo está cerca, hace que la familia se sienta cómoda y más implicada en el cuidado de su ser querido. Este es un espacio eficaz en el que el personal sanitario se puede mover libremente y participar eficazmente. Su distribución mejora la calidad de las interacciones.

1. Una combinación de espacios de almacenamiento compactos tanto abiertos como cerrados permite a los pacientes guardar bien sus cosas y colocar flores, tarjetas y fotos para personalizar el espacio.
2. Con un gran monitor de alta definición, el personal sanitario puede interactuar rápidamente con pacientes y familiares mostrándoles información o participando en una videoconferencia con un especialista o familiar.
3. En las pizarras se muestran los cambios de personal y los números de contacto del personal sanitario. También proporcionan al personal sanitario un lugar donde esbozar y visualizar información para pacientes y familiares.
4. Un puesto para los facultativos les facilita poder mantener una comunicación cara a cara mientras están revisando la información del paciente. Esto facilita el uso de la tecnología en un espacio muy pequeño.

HABITACIONES PARA PACIENTES EXTERNOS

En esta habitación el personal clínico dispone de un amplio espacio para moverse alrededor de la cama, gracias a lo cual puede colocarse de manera adecuada para realizar procedimientos y disfrutar de interacciones de gran valor con el paciente y sus familiares. Una esquina de poco tránsito de esta habitación ofrece una zona cómoda donde la familia puede estar cerca de su ser querido sin dejar de resolver sus asuntos personales.

1. La mesita para la cama tiene una doble funcionalidad, ya que también puede servir como espacio para realizar una consulta.
2. Los asientos reclinables presentan un diseño totalmente innovador, que incluye un tapizado que se limpia bien, fácil y rápidamente y un diseño permeable que evita que queden atrapados líquidos y residuos. Estos asientos son versátiles y animan a los familiares a quedarse con el paciente y disfrutar de su comodidad.

