

**VENTURE®**

Nuevo protocolo de atención a pacientes  
y diseño de los espacio para la  
Clínica Dexeus Mujer en Barcelona

Área Temática 3: Arquitectura Humanizada

ORGANIZACIÓN	Clínica Dexeus Mujer
PERSONA DE CONTACTO	Alberto Martínez alberto@ventureexperience.com Mov. +34 677 586 541
TÍTULO DEL PROYECTO	Nuevo protocolo de atención a pacientes y diseño de los espacio de la Clínica Dexeus Mujer en Barcelona
AUTORES	Alberto Martinez Carreguí, Pablo Bolinches Vidal, Brígida Alcover Gil, Luís Montero
ÁREA TEMÁTICA A LA QUE SE PRESENTA	Área Temática 3: Arquitectura Humanizada

## RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

VENTURE, a partir de una metodología única basada en la combinación de estrategia, creatividad y diseño, crea para la Clínica Dexeus Mujer un nuevo concepto para sus espacios.

«Te acompañamos en las etapas de tu vida» es el concepto sobre el que construimos del proyecto.

¿Qué es acompañar?

A - COM - PAÑ - AR

Etimológicamente su significado es «Ir juntos compartiendo el pan»

Es dirigirse a (A), ir juntos (COM), compartiendo el pan (PAÑ), en igualdad, sin que prime ninguna de las partes ni sus intereses y sin un destino prefijado, sino que son ambas partes quienes negocian hacia dónde van (AR).

«Haremos juntos la prevención»

«Trataremos juntos los imprevistos»,

Nos comunicamos en 1ª persona del plural. Nosotras es el protagonista.

La paciente es pasiva, nosotros nos dirigimos a usuarias activas.

¿Cómo acompañamos a nuestras usuarias?

**Continuidad:** que el Hospital no sea una excepción en la vida de las usuarias sino un hito más en la relación

**Confianza:** Hospital y usuaria deben contar con la misma información y esta debe ser clara e inteligible

**Compartir:** Hospital y usuaria deben ocupar la misma altura jerárquica: la usuaria debe ser autónoma

**Convivencia:** el Hospital debe ser un espacio diverso dando cabida a todas las mujeres, a todas las vidas

**Comulgar:** Hospital y usuaria deben avanzar juntas en pos de un fin común: la salud de las usuarias

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

A partir del concepto detallado en el punto anterior, establecemos los siguientes pilares fundamentales del proyecto que se trasladarán al diseño de la experiencia y del espacio:

1) EL PROCESO SE PRESENTA DE FORMA HUMANA

Cada punto de contacto con la usuaria está especialmente diseñado para personalizarlo (la usuaria siempre es referida por su nombre y cada miembro de la institución lo conoce de antemano)

2) LA USUARIA SIEMPRE CONOCE EL RESULTADO DEL PROCESO

La usuaria siempre cuenta con información puntual que describe el momento del proceso, lo que resta hasta el final y qué se espera de ella en todo momento. El espacio debe evitar la sensación de pérdida en todo momento.

3) LA USUARIA ES AUTÓNOMA EN EL USO DEL ESPACIO

Los espacios deben propiciar los usos personalizados de los mismos. Las esperas deben dejar de ser tiempos muertos, perdidos, a ser tiempos que la usuaria decide cómo invertir: seguir trabajando, leyendo, informarse, etc. Y, más aún, decide quién le acompaña: familiar, amistad, etc

4) EL PERSONAL PROFESIONAL ACOMPAÑA, NO DIRIGE EL PROCESO

La usuaria es un sujeto autónomo y debe ser tratada como tal. El espacio y el personal no imponen un proceso sino que están allí para hacerlo más humano. La incertidumbre del proceso no debe incrementar la sensación de inseguridad de la usuaria

5) TODO ESTÁ EXPLICADO EN EL IDIOMA DE LA USUARIA

La institución clínica no siempre comparte el idioma de sus usuarios. Pero es la usuaria quien debe entender. Así, tanto la institución como el espacio deben referirse a la usuaria en el idioma de la usuaria. Ser comprendidos es fundamental.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

### 6) LA USUARIA ES DUEÑA DE SU TIEMPO

La usuaria es un sujeto activo. Ya no es un paciente, es agente. Decide. Decide los cuándo y, en la medida de lo posible, los cómo. Decide con quién, qué nivel de información. Decide, incluso, los momentos de la verdad y en qué momento se producen.

### 7) EL ESPACIO PROPICIA LA EXPERIENCIA, NO LA IMPONE

El espacio no es la experiencia, ni siquiera lo que sucede en el espacio es la experiencia: la experiencia es la sensación de comunión en la salud de la usuaria, propiciada por el espacio y lo que sucede dentro

### 8) LA VIDA ENTRA EN ESOS ESPACIOS, NO ESTÁ AL MARGEN

La vida continúa dentro del espacio.

No hay fronteras Dentro/Fuera ni límites Salud/Vida. El espacio es una esponja que recoge e integra la vida de sus usuarias, incluso extiende sus actividades fuera de sus muros.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ACCESOS
- B\_ HALL
- C\_ ÁREA GINECOLOGÍA
- D\_ ÁREA FERTILIDAD
- E\_ ÁREA OBSTETRICIA
- F\_ ONE TO ONE (ESPACIO PARA  
DUDAS Y CONSULTAS)

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A) ACCESOS:

La Clínica Dexeus Mujer cuenta con dos accesos, uno a través del Hptal Dexeus y otro directo a través de un jardín.

Es este último el que queremos potenciar para dar carácter independiente a la Clínica Dexeus Mujer, para ello se define un nuevo acceso en Google Maps y se solicita al área de Urbanismo del Ayuntamiento de Barcelona nuevas zonas de accesibilidad y señalética.

### B) HALL:

La escultura de una familia de **Matrioskas** recibe a la visitante en el centro del hall, como una representación de la diversidad de las mujeres que son las usuarias.

Transformamos una zona de paso, en un **lugar de bienvenida** que arroja a la usuaria: aquí comienza Dexeus.

A partir del símbolo XX, cromosoma de la mujer, diseñamos un elemento de celosía que aparece en el Hall y se repite otros espacios de la clínica.

### C) ÁREA DE GINECOLOGÍA:

#### C.1/ ÁREA DE DIAGNÓSTICO GINECOLÓGICO

-Cómo metáfora del área de diagnóstico ginecología y las pruebas que aquí se realizan, colocamos una serie de fotos de **flores radiografiadas** en la pared. Transmite sensibilidad y cuidado hacia nuestras usuarias.

-Cambiamos la ubicación tradicional de los asientos de espera, colocándolos en **modo avión**. Esta manera de esperar nos evoca a una experiencia reconocible y placentera ya vivida: el viaje.

Esta ubicación de los asientos, permite generar un tiempo amable.

La **continuidad con el exterior** se ve reforzada, también, por la presencia de paneles mudos que anunciarán la agenda socio-cultural de la ciudad.

Además, un espacio **hot desk** permite que la cliente continúe con su vida al permitirle seguir trabajando.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ACCESOS
- B\_ HALL
- C\_ ÁREA GINECOLOGÍA
- D\_ ÁREA FERTILIDAD
- E\_ ÁREA OBSTETRICIA
- F\_ ONE TO ONE (ESPACIO PARA  
DUDAS Y CONSULTAS)

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

La disposición en filas de los asientos genera un espacio de intimidad entre la cliente y su acompañante, tal como sucede en los medios de transporte público.

¿Cómo podemos humanizar el box cambiador? Convirtiéndolo en un **vestidor**, para suavizar la experiencia de la cliente, de modo que sea más amable.

El espejo, que ya no es de cuerpo entero, permite contemplarse sin enfrentarse a la crudeza de la bata. Además, contará con amenities a modo de welcome pack (peine, compresa, toallitas íntimas...)

### C.2/ ÁREA DE CONSULTA GINECOLÓGICA

-La zona de espera transmite el concepto diversidad. Rincones con diferentes formas de sentarse y para diferentes usos, donde cada usuaria escoja el sitio que más conecte con ella en ese momento (**libertad de uso**).

Cabinas fonoabsorbentes para llamadas telefónicas, zona de trabajo, relax...un espacio para sentirse parte de un grupo que refleja la diversidad.

### D) ÁREA DE FERTILIDAD:

Incorporación de la pareja en el proceso, estética más neutra.

Colocamos asientos dobles y **asientos unipersonales**, porque hay mujeres solas que se deciden someterse a tratamientos de fertilidad.

**Flores frescas** como metáfora de fecundación y crecimiento.

Reforzamos la presencia de marca, como garantía del **cuidado Dexeus**.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ACCESOS
- B\_ HALL
- C\_ ÁREA GINECOLOGÍA
- D\_ ÁREA FERTILIDAD
- E\_ ÁREA OBSTETRICIA
- F\_ ONE TO ONE (ESPACIO PARA  
DUDAS Y CONSULTAS)

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### **E)      ÁREA DE OBSTETRICIA:**

Utilizamos mecedoras como asientos para la zona central de espera, el movimiento asociado con mecer a un bebe aporta ternura, paz y relax a las futuras madres.

Creamos unas zonas más íntimas y apartadas ya que pueden surgir momentos de preocupación donde la usuaria requiere recogimiento.

Diseñamos también un rincón infantil para las usuarias embarazadas que ya son madres y acuden con su hijo/a a la consulta. Así como una zona de trabajo, porque sabemos que la vida continua fuera y hay asuntos que atender.

### **D)      ONE TO ONE:**

Zonas de atención personalizada en espacios más abiertos y cercanos.

Los despachos cerrados donde mantienen para consultas más delicadas que requieran mayor privacidad.



VENTURE®

CONTACTO

C/ Maestro Racional, 11  
46005 València (Spain)  
Alberto Martínez  
alberto@ventureexperience.com  
Mov. +34 677 586 541