

**VENTURE®**

Diseño del nuevo protocolo de pruebas de endoscopia  
Área Temática 3: Arquitectura Humanizada

ORGANIZACIÓN	VENTURE EXPERIENCE S.L CHOP (Complejo Hospitalario Universitario de Pontevedra Hptal Montecelo) Consellería de Sanidade-Servizo Galego de SaúdeUnidad de Calidad
PERSONA DE CONTACTO	Alberto Martínez alberto@ventureexperience.com Mov. +34 677 586 541
TÍTULO DEL PROYECTO	Diseño del nuevo protocolo de pruebas de endoscopia
AUTORES	Alberto Martínez Carreguí, Pablo Bolinches Vidal, Brígida Alcover Gil, Sandra Daponte Angueira, Juan Turnes Vazquez, Santiago Cachafeiro, Modesto Martínez Pillado
ÁREA TEMÁTICA A LA QUE SE PRESENTA	Área Temática 3: Arquitectura Humanizada

## RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

Espacio y experiencia van estrechamente ligados en este proyecto, con el fin de mejorar el protocolo de las pruebas de endoscopias desde un punto de vista humano, tanto del paciente y su entorno, como del equipo médico-sanitario. Para tal fin se utilizan recursos tecnológicos y analógicos que dan solución a los siguientes puntos clave: **la seguridad, la privacidad y la dignidad** de las personas.

Se diseña el nuevo protocolo teniendo en cuenta otros factores más allá del triángulo médico-paciente-hospital, que de manera directa o indirecta repercuten en cómo vive el paciente de la prueba. Saber con antelación cómo acceder al lugar de las pruebas, el acompañamiento del paciente, conocer los pasos a seguir, un circuito claro...ayudan a bajar el stress de las personas involucradas, mejorando con ello la experiencia y la seguridad durante el proceso.

**Descontextualizamos los protocolos tradicionales** del hospital, fijándonos en soluciones que se dan en otros ámbitos como:

- el circuito de alimentos sin cruces en los restaurantes estrella Michelin,
- una prueba de maratón donde el corredor es consciente en cada momento en qué punto de la etapa está,
- confesionarios para reconfirmar la identidad del paciente y que esté con su acompañante antes de la prueba sin interferir en el trabajo de los sanitarios,
- iluminación monitorizada con los biorritmos del paciente que acompañan al despertar de la sedación.

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

### a) **ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA**

Este proyecto nace a partir del trabajo conjunto entre VENTURE y el equipo médico del área de digestivo del Hospital de Montecelo. Tras años de trabajo y observación en los procesos de las pruebas de endoscopia, el equipo médico detectó puntos rojos en cuanto a la atención y la seguridad del paciente, así como del personal sanitario y el entorno que habría que mejorar.

A partir de ahí, VENTURE, empresa especializada en interiorismo experiencial y UX, diseña este proyecto trabajando en dos capas, **arquitectura y tecnología**.

Poniendo el foco en **humanizar** la experiencia del paciente y la **seguridad** en el protocolo.

Diseñamos el espacio arquitectónico, para mejorar los recorridos y el uso de los espacios donde tiene lugar cada una de las fases del proceso.

E incorporamos la tecnología como herramienta de control para identificar y monitorizar al paciente desde su llegada. Esto permite:

- Verificar y conocer el perfil del paciente en cualquier momento ( Info para el Personal Sanitario).
- Saber en qué fase del proceso se encuentra el paciente (Info para el Personal sanitario y el Acompañante).

Este proyecto está diseñado para ser adaptable y poder implementarse en cualquier centro que lo requiera, aunque aquí se adjuntan los esquemas espaciales de distribución y recorridos correspondientes al prototipo realizado para el actual Hospital de Montecelo (Pontevedra)

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

### b) CONEXIONES DIGITALES

La tecnología permite establecer **conexiones digitales** entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso.

El **acompañante** está informado en todo momento sobre el paciente y su localización dentro del proceso de la intervención. Además se le avisará de donde y cuando se requiere su intervención.

La conexión entre los diferentes **puestos de enfermería** permite tener acceso a la información actualizada del paciente. Evitando repetir o que se queden por hacer preguntas relevantes al paciente a lo largo del proceso.

Monitorizando al **paciente** conocemos su localización dentro del proceso desde cualquiera de los puestos de enfermería. Así como avisar al puesto de enfermería de la llegada de un **paciente ya ingresado** en el hospital.

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

### c) LA EXPERIENCIA COMPLETA

A continuación, pasamos a detallar paso por paso el protocolo de la experiencia diseñado, desde la cita con su médico especialista hasta el momento del alta al finalizar la prueba. Aplicando recursos digitales y analógicos para garantizar la mayor seguridad y la mejor atención al paciente durante todo el proceso.

#### PREVIO A LA VISITA

##### **1\_En la consulta médico especialista (Duración n/a)**

- \_ El médico especialista da cita previa al paciente para realizar la prueba.
- \_ Se pregunta al paciente si quiere gestionar la información vía Online o en Papel (depende del perfil y edad del paciente)

##### **2\_En casa del paciente (Duración n/a)**

- \_ El paciente entra en la web con el SIP y se registra en la plataforma online.
- \_ Accede al formulario de datos personales / salud que debe rellenar.
- \_ En caso de ir acompañado se podrá modificar o añadir un nuevo teléfono de acompañante.

El acompañante recibirá las siguientes notificaciones relacionadas con la prueba:

- Recordatorio del día de la prueba.
- La localización del paciente durante la prueba.

\_Toda la información queda registrada y se incluye en el perfil del paciente.

\_Esta información se revisará y validará por el personal sanitario junto con el paciente y acompañante el día de la prueba antes de iniciarla.

#### Problemas e información extra:

El servicio de endoscopias ofrecerá el recorrido virtual desde el aparcamiento hasta la sala de espera exterior que se podrá visualizar desde la web.

También se podrán descargar indicaciones precisas de cómo llegar al servicio de endoscopias desde los diferentes accesos al hospital.

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

### EN EL CENTRO HOSPITALARIO

#### **1\_Info / Espera\_ Llegada (Duración 5 min)**

- \_ Los pacientes notificarán la llegada a la sala de espera pasando la tarjeta SIP por el lector del tótem situado para tal efecto.
- \_ La pantalla del tótem les notificará que se ha registrado su llegada de forma satisfactoria.
- \_ Se les asignará un número (impreso por el tótem) y se indicará que deben esperar hasta que su dicho número aparezca en la pantalla. Lo cual indica que pueden acceder a la sala de información que marca el inicio de la prueba.
- \_ En esta fase de la prueba el paciente pasa junto a su acompañante a la Sala de Información.

\* La pantalla de la sala de espera indicará en qué fase de la prueba tiene que acceder el acompañante.

#### Problemas e información extra:

El tótem está averiado en el momento de la llegada a la sala de espera.

Solución: Los pacientes deberá esperar a las instrucciones del personal sanitario.

También se podrán descargar indicaciones precisas de cómo llegar al servicio de endoscopias desde los diferentes accesos al hospital

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

### **2\_Info / Espera\_ Sala enfermería (15 min)**

- \_ El paciente (y acompañante opcional) Entran en la sala de información.
- \_ La/él enfermera/o procede a revisar el historial y el formulario que el paciente ha rellenado en casa.
- \_ Con el SIP del paciente se accederá a su historial médico y a su perfil como paciente dentro de la plataforma online del departamento de endoscopias. Si ya se registró y cumplimentó el cuestionario se repasará para confirmar los datos y en caso de no haberlo cumplimentado se hará con el asesoramiento de la enfermera.
- \_ En el caso de que el paciente lleve el cuestionario en papel, a la vez que la enfermera lo repasa con el cliente lo va rellenando en la plataforma online
- \_ En el caso de que se necesite firmar algún documento este será el momento.
- \_ Para formalizar el ingreso y el inicio de la prueba se coloca al paciente una pulsera identificativa con un Rfid/ QR que permite:
  - Verificar su identidad en todo momento.
  - Acceso a su historial.
  - Monitorizar en que fase de la prueba está a tiempo real.
  - Alertar de las características y/o patologías críticas a la hora de realizar la prueba y dar la medicación. Todo ello a través de unos sticks de diferentes colores.
- \_ La monitorización del paciente permite ver en la pantalla de la zona de espera en que fase del proceso está el paciente. También permite ir comunicando el avance del paciente a su acompañante a través de sms/whatsapp.

#### Problemas e información extra:

La pulsera Rfid funciona como localizador y el código QR para ser escaneado y tener acceso al historial médico y al perfil del paciente.

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

### **3\_Vestuarios Entrada (10 min)**

\_ El paciente accede al vestuario junto con su acompañante en caso de ser necesario.

Previamente en la sala de información le han dado el kit de bata/peúcos/gorro para que se cambie.

\_ Los objetos personales y ropa de calle del paciente se guardarán en la taquilla pasante habilitada y a la salida de la prueba lo recogerá.

Si el paciente va acompañado y necesita ayuda, el acompañante puede pasar al vestuario.

\* En el caso de un paciente no acompañado y que necesite ayuda, la enfermera de la sala de información dará el aviso para que acuda alguien del equipo sanitario.

\_ El sistema de cierre de las taquillas será:

Op A: Creando un código temporal que coincidirá con los 4 últimos números del SIP del Paciente (al llevarlo en la pulsera identificativa no se olvida).

Op B\_ el Rfid de la taquilla abre la taquilla

\_ Una señal luminosa indica si el vestuario está libre o no. En caso de no estarlo el paciente esperará en la sala de espera (SE) previa habilitada para tal fin.

\_Un cartel dentro del vestuario recordará que el acompañante ya no puede pasar y tiene volver a la sala de espera fuera de la unidad.

### **4\_Info/Medicación (10 min)**

\_ El paciente ya se ha cambiado y ha depositado la ropa y enseres personales en las taquillas pasantes. Podrá recogerlos a la salida desde el otro lado del vestuario.

\_ La enfermera 1 encargada de la medicación escanea el código QR para ver el historial del paciente y revisa los códigos de color de la pulsera. Con esta información preparará los medicamentos adecuados para el paciente según las patologías descritas en su perfil.

\_ La enfermera 1 encargada de la medicación, se dirige al dispensador a coger la medicación (PUNTO CRÍTICO). Para evitar errores en este punto se toman las siguientes medidas:

- La enfermera 1 está destinada específicamente para esta tarea (la enfermera 2 se encargará de atender a los pacientes en la sala de preparación).
- chaleco identificativo con la advertencia "NO moleste".
- Dispensador y medicamentos identificados por códigos de colores para asegurar que cada medicamento está en el lugar correcto.
- Estos códigos de color (en la medida de lo posible) deberán estar relacionados con los de la pulsera para que sea más intuitivo y no de lugar a error.

\_ Con el escaneo del código QR se le asignará uno de los boxes de preparación y la enfermera acompañará al paciente hacia su box de preparación.

\_ La zona de enfermería cuenta con una pantalla de monitorización de los pacientes en curso.

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

### **5\_Preparación/Acompañamiento (10 min)**

- \_ Se informará al acompañante mediante un sms/ whatsapp con el número de box que ocupará el paciente para que pueda esperarle.
- \_ La sala de preparación se separa en pequeños cubículos donde poder tener intimidad y tranquilidad antes de la intervención. Los sillones reclinables se sitúan mirando hacia el puesto de enfermería (Enfermera 2) para que el personal médico tenga contacto visual de forma directa.
- \_ Se le suministrará al paciente la medicación correspondiente.
- \_ Los boxes están próximos al quirófano donde va a realizarse la prueba para que la distancia a recorrer sea la mínima posible ya que el paciente está medicado.
- \_ El paciente tendrá unos minutos previos a la intervención donde podrá ver a su acompañante a través de una **ventanilla** habilitada para tal efecto. Aquí el acompañante hace el **último check para verificar la identidad** del paciente antes de entrar en la prueba.
- \_ Cuando la enfermera se acerque a recoger al paciente para llevarlo al quirófano bajará la ventanilla dando el aviso al acompañante de que vuelva a la sala de espera.

### **6\_Acceso Pacientes ingresados (n/a)**

- \_ Una entrada independiente para camillas con pacientes ingresados en el hospital dará acceso directo a los tres quirófanos próximos a esta puerta.
- \_ El protocolo de cumplimentar el cuestionario y entrega de la pulsera correspondiente con los códigos de color y QR se hará en la propia habitación con el personal sanitario correspondiente (Este momento es equiparable al registro que hacen los pacientes externos desde casa).
- \_ En caso de que el paciente vaya acompañado se procederá de la misma manera que en el resto de escenarios pero los avisos se reducirán únicamente al que corresponde con el de finalización de la prueba.
- \_ Con el escaneo de la pulsera del paciente a la entrada se le notificará al personal médico su llegada e inicio de la prueba.

### **7\_Recuperación (n/a)**

- \_ En el momento en el que la prueba termina se procede a un nuevo escaneo de monitorización que notificará al acompañante que ha finalizado la intervención.
- \_ Este escaneo pone en aviso a la enfermera (Enfermera 3) encargada del control de la sala de recuperación de que llega un nuevo paciente y en caso de que necesite aislamiento una notificación le pondrá en aviso.
- \_ También notifica a la enfermera los medicamentos adecuados al tratamiento prescrito según sus patologías previas.
- \_ La iluminación sincronizada a los bioritmos del paciente, hace que su despertar de la sedación sea más gradual y placentero. Se acompañará con música ambiente relajada.
- \_ Viendo la iluminación de la sala, se percibe de forma rápida la fase de recuperación en que se encuentra el conjunto de los pacientes de la sala.

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

### **8\_Vestuarios Salida (10 min)**

- \_ Una vez el paciente recibe el alta de la sala de recuperación pasa al vestuario y recoge sus objetos personales y ropa de calle de la taquilla pasante y se cambia.
- \_El acompañante recibe un aviso ( o aparece en la pantalla de monitorización de la sala de espera) para que acuda ayudar al paciente en el caso que lo necesite.
- \* En el caso de un paciente no acompañado y que necesite ayuda, la enfermera de la zona de recuperación dará el aviso para que acuda alguien del equipo sanitario a ayudarlo.
- \_Un cartel recordará que debe esperar en la sala de espera anexa hasta que le avisen para pasar por la sala de información antes de abandonar la unidad de colonoscopias y endoscopias.

### **9\_Salida (15 min)**

- \_ La pantalla avisa al paciente que espera en la sala de espera que puede pasar a la sala de información.
- \_El acompañante en el caso de que esté esperando fuera, recibe un aviso (o aparece en la pantalla de monitorización de la sala de espera) para que acuda a la sala de información.
- \_La enfermera le informa de cómo ha ido la prueba y pautas a seguir en casa.
- \_La enfermera retira y desactiva la pulsera al paciente. El paciente desaparece entonces de la pantalla de monitorización.

### **10\_Sala de Personal Sanitario**

- \_ La sala de personal sanitario no solo es un área de descanso de personal sino el centro neurálgico, la “nave nodriza” del servicio de endoscopias.
- \_ Esta sala está ubicada en el centro del espacio de una forma estratégica para poder atender de una forma rápida y fácil cualquier incidencia.
- \_ Desde esta sala también se podrá ver a través de una pantalla el seguimiento del paciente, su estado y ubicación dentro de la unidad.

VENTURE®

CONTACTO

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