

thanks!

El camino hacia la humanización de los Servicios de farmacia ya ha comenzado. Si estás leyendo esta guía será probablemente porque eres capaz de **visualizar un futuro preferible** y quieres **formar parte de ese cambio**.

GRACIAS.

Esperamos que este documento te ayude a allanar el camino.

En qué consiste este documento

Las dinámicas que aquí se presentan han sido diseñadas con el fin de guiarte a ti y a tu equipo en la definición de una estrategia de humanización.

Todos los ejercicios planteados **se apoyan en los contenidos presentados en la Guía de Humanización de Farmacia Hospitalaria elaborada por la SEFH.**

Nuestra intención es desgranar cada uno de los ejercicios para facilitar su comprensión. A su vez, pondremos el foco en resaltar el objetivo y resultados esperados de cada uno de ellos. De esta forma esperamos que como facilitadores seáis capaces de **adaptar dichos ejercicios a la situación y necesidades propias del momento.**



Planteamos **4 sesiones en las que reflexionar** sobre todos los elementos clave de cara a poner en marcha nuestra estrategia de humanización.

Sesión 1

Descubriendo la Guía SEFH
(90')



Objetivo: sumergirnos en los contenidos de la Guía de humanización de los Servicios de Farmacia Hospitalaria.

Sesión 2

Priorizar necesidades
(90')



Objetivo: concretar la estrategia en un conjunto de acciones priorizadas y aterrizadas a nuestra situación.

Sesión 3

Un discurso común
(90')



Objetivo: construir un discurso común sólido y fácilmente reproducible para conseguir el apoyo necesario de personas clave dentro del hospital.

Sesión 4

Formar el equipo
(90')



Objetivo: reflexionar sobre las personas encargadas de liderar el proyecto y la implicación de otras en la medida necesaria

Cómo usar este documento

Cada una de las 4 sesiones contará con:

- **Instrucciones para el facilitador:** un conjunto de recomendaciones y herramientas para sacar el máximo partido a la reunión
- **Presentación de acompañamiento:** incluiremos las diapositivas necesarias para apoyar tus explicaciones. Cada ejercicio tendrá reflejado el tiempo (🕒) y la organización de las personas (👤) (ejercicio individual, ejercicio en pequeños grupos, etc.).
- **Plantillas:** documentos visuales en los que nos apoyaremos para realizar los ejercicios y tratar de no perder ninguna información que surja en las conversaciones. En el nombre del archivo de cada plantilla se indican los formatos de impresión. (A4, A3, A2, A1, A0)



El arte de liderar conversaciones

La facilitación es más que -simplemente- subdividir a las personas en grupos más pequeños para hacer un debate. Es más que controlar el tiempo.

Como facilitador vas a influir en la manera en que las personas piensan. Parte del desafío que enfrenta un facilitador, es lidiar con las numerosas y diferentes expectativas que la gente tiene de sus reuniones. Un facilitador no hace magia y tampoco es un comodín que asume las responsabilidades de los participantes.

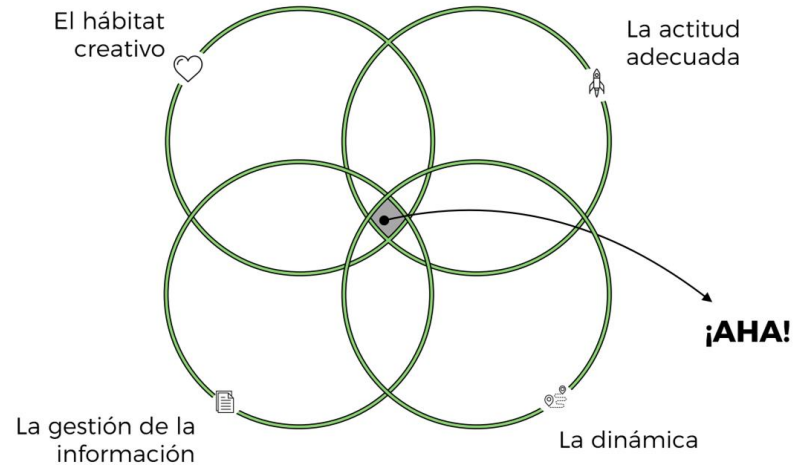
Un facilitador se preocupa por el arco general de la reunión, fomentando la participación de todos, apoyando la manifestación de opiniones (aunque sean contrarias o impopulares), y procurando que se creen conexiones (incluso las más improbables).



El momento ¡Ahá!

Hay 4 aspectos fundamentales a la hora de gestionar una reunión de este tipo.

Asegúrate de que se cumplen todos ellos y conseguirás que los resultados de la reunión te sorprendan.



La Actitud adecuada

Debemos asegurarnos de que la energía es la adecuada en todo momento. Planificamos nuestras sesiones en momentos en los que la gente pueda estar centrada y libre de distracciones. Es habitual sacar a los participantes de su zona de trabajo habitual y promover que ese día se lo tomen como algo especial.

Los ejercicios del tipo “Ice-break”, además de ayudarnos a activarnos, deben ayudar a **preparar el cerebro para el tipo de actividad que vamos a realizar**.

Al principio de la sesión dejaremos claras las reglas. Por ejemplo, en sesiones de divergencia se suelen presentar los **7 grandes principios del brainstorming**:



experimentar
iterar



empatía



confianza
creativa



cultura
colaborativa



cómodos en la
incertidumbre



aprender
fallando



optimismo

La gestión de la información

Prestamos mucha atención en todos los momentos en los que se transfiere información, ya sea:

- 1) **Antes de la sesión** (es muy importante que dejemos muy claro el objetivo de la reunión los días previos a la misma).
- 2) **Durante la sesión** (lo que no se escribe, no existe. Haremos hincapié en que todo el mundo tenga sus post-its en la mano en lugar de que haya una única persona escribiendo).
- 3) **Después de la sesión** (es importante agradecer la participación y buscar esos momentos de serendipia, momentos en los que la información se asienta en el cerebro y evoca nuevas ideas. Además, compartiendo los resultados de la sesión damos una oportunidad más para que los asistentes aporten sus perspectivas).



Las dinámicas y la filosofía de trabajo

Todos somos creativos, pero cada persona tiene sus tiempos y sus procesos a la hora de pensar. Teniendo esto en cuenta, se han planteado diferentes actividades durante la sesión que van desde **dinámicas de reflexión individual**, momentos de **trabajo en pequeños grupos** y **puestas en común** con todo el equipo.

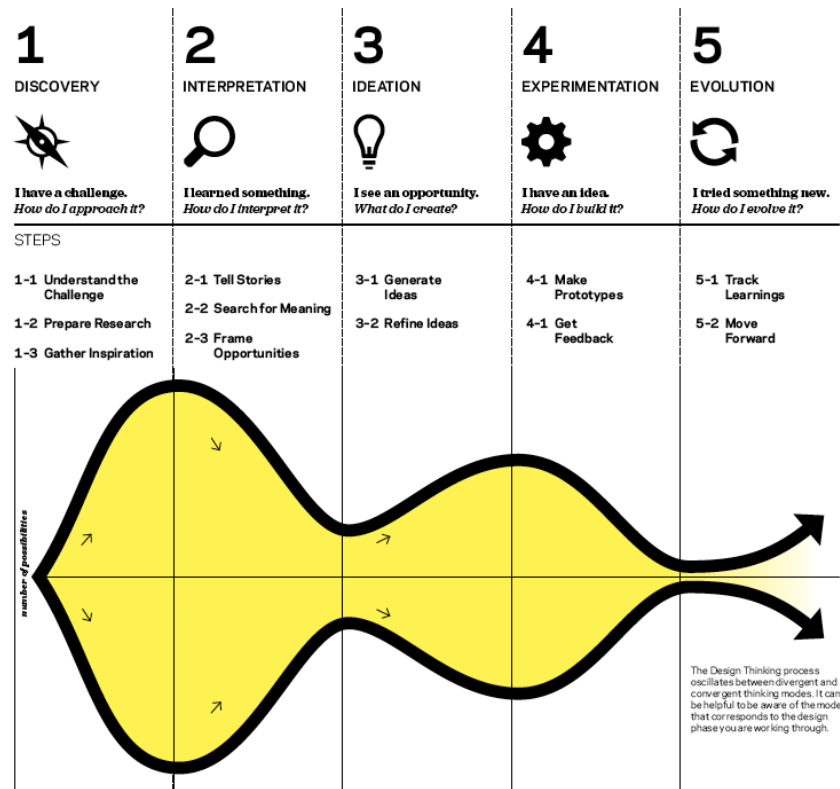
Además, se planifican las sesiones dejando espacios para la **divergencia** (creación de nuevas propuestas, cuantas más mejor) y otros para la **convergencia** (clusterización, priorización y aterrizaje de propuestas).



El proceso de diseño

Tanto la guía como estos talleres se han generado en torno a una metodología conocida como **Diseño Centrado en las Personas**. Esta forma de trabajar es uno de los grandes motores del cambio presentes en las empresas que están liderando el mercado.

A continuación **se presentan algunas de las claves a modo de inmersión en la metodología**. Aplicar algunos de estos principios puede ser un apoyo muy importante a nivel individual y también como equipo.



Problem-solvers

Cuando has vivido un proceso de diseño cambia tu forma de ver el mundo. Diseñar es resolver problemas reales. Se trata de **problemas o necesidades que están latentes**, es decir, presentes en el día a día de las personas. Ya sea por rutina o por falta de tiempo o conocimiento, asumimos que las cosas son como son, sin plantearnos que se pueden cambiar.

Podemos cambiar el mundo desde las cosas más pequeñas generando un impacto gigante. Sólo es cuestión de prestar atención, de indagar en las historias de las personas con una actitud abierta y curiosa y, por supuesto, de **creer con firmeza que las cosas realmente pueden cambiar** (optimismo).



PROBLEM-SOLVERS



Creatividad hasta en la sopa

La creatividad no pertenece a grandes genios ni gurús. **La creatividad está dentro de todos nosotros** y es nuestra responsabilidad esforzarnos para hacer las cosas diferentes. Empieza hoy mismo a entrenar el músculo creativo.

Por supuesto, no es una tarea fácil. Pero podemos prepararnos para ello. Cualquier proyecto de innovación bien pensado deja los espacios suficientes para fallar, aprender de ello e iterar las soluciones. Sería un poco vanidoso pensar que todas nuestras ideas van a ser un éxito. De hecho, preferimos pensar que el 90% de ellas van a fracasar. Lo más interesante por tanto es establecer un proceso de trabajo que cuente con validaciones constantes con los pacientes y los actores que tendrán que apoyar dichas ideas cuando las lancemos



Gestión de la incertidumbre

Innovar significa recorrer un **camino que nunca antes se ha recorrido**. Por tanto, un proceso de innovación siempre va a pasar por momentos en los que estemos incómodos o no tengamos del todo claro hacia dónde estamos yendo (si esto no ocurre, algo estaremos haciendo mal).

Lo importante es mantenernos en movimiento. **Vamos a innovar haciendo**, evitando la parálisis por el exceso de análisis y reflexión.



¡Convoca a tu equipo!

Próxima parada:
descubriendo la guía SEFH de Humanización