

# BIENVENIDOS A LA SESIÓN 1

---

Tiempo estimado de la sesión 90´

## **Descubriendo la guía SEFH de humanización**

Explorando juntos su naturaleza y potencial

# Agenda de la sesión 1

Durac.	Materia	Explicación	Distr.	Materiales especiales
0:15	Introducción a la sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibimiento</li> <li>- Objetivos de la sesión</li> <li>- Dinámica y ejercicios de la sesión</li> </ul>	Todos	Presentación de guía Reglas de la sesión
0:15	Antecedentes	- La guía sefh, origen y estructura	Todos	
0:60 Opcional	Introducción al diseño	- Ejercicio de una hora para resolver un reto a través del proceso de diseño	Individual- Parejas	Cuaderno de Trabajo_Design Thinking&Doing (Formato de impresión A3)
0:35	Presentación de los principios	- Nos familiarizamos con los principios de la Guía. Lectura.	Todos	Imprimir los principios (Formato de impresión A3)
0:15	Priorización	- Descubramos cuales son de vital importancia para el equipo. Votemos..	Todos	Pegatinas de colores
0:10	Puesta en común y conclusiones de la sesión		Todos	

# Objetivos de la sesión

---

1. **Comprensión** de la Guía
  - a. **Planteamiento** de la estructura
  - b. **Familiarizarse** con los principios
  - c. **Revisar** el toolkit de herramientas disponibles
2. Familiarización con la metodología de Diseño Centrado en la Personas

# Antecedentes

La guía SEFH es un **conjunto de aprendizajes, herramientas e ideas** que sirven de soporte para que cualquier hospital, sea cual sea su punto de partida, pueda dar pasos importantes hacia la humanización de sus Servicios.

Se trata de una guía **construida en base a conversaciones** mantenidas tanto con **profesionales** de diferentes áreas como con los propios **pacientes** que se enfrentan a los retos cada día.

« Como farmacéutico quiero sentirme parte de un equipo que me conoce, y yo conocerlos a todos. Quiero colaborar y que tomemos las decisiones juntos. »

- FARMACÉUTICO -

« Cuando creas un vínculo con tu farmacéutico empiezas a confiar mucho más en el tratamiento y entiendes los porqués de todas las cosas que antes te generaban estrés. »

- PACIENTE -

# La guía SEFH se estructura en tres bloques:

- 1) Definir el concepto de humanización

## Visión: Principios de humanización

- 1) Las principales palancas para humanizar

## Situación de partida: Realidades y oportunidades

- 1) Inspirar el desarrollo de nuevas propuestas

## Toolkit para humanizar el Servicio

<p><b>Visión: Un futuro más humanizado</b></p> 	<p>p. 00-00</p> <p>Primero definimos a dónde queremos llegar y para ello establecimos unos Principios de Humanización que nos ayuden a enmarcar el concepto desde un punto de vista estratégico. Desde una perspectiva más táctica, cada uno de estos principios se apoya en un conjunto de sugerencias o buenas prácticas recogidas durante el trabajo de investigación.</p>
<p><b>Situación de partida: Realidades y Oportunidades</b></p> 	<p>p. 00-00</p> <p>En segundo lugar investigamos la situación de partida. Decidimos enfocar esta investigación hacia 6 áreas: una transversal que hace referencia a la humanización del Servicio de Farmacia en general y 5 áreas de conocimiento que nos aproximan a grupos de pacientes que "a priori" y para empezar, pueden requerir más esta transformación: paciente oncohematológico, paciente con enfermedades infecciosas, paciente con enfermedades raras, paciente pediátrico y paciente crónico complejo. En cada área se presenta un conjunto de escenarios o situaciones críticas, ya sea desde el punto de vista del paciente o del profesional, a partir de los cuales se pueden identificar oportunidades.</p>
<p><b>Toolkit para humanizar el Servicio</b></p> 	<p>p. 00-00</p> <p>Tras el análisis de toda la información recogida en la investigación, diseñamos una serie de herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El perfil de Humanización que permitirá a cada Servicio de Farmacia conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles en relación a los principios de Humanización y priorizar sus esfuerzos hacia el principio que quiera trabajar.</li><li>- El <b>blueprint</b> o viaje del paciente ayudará a los Servicios de Farmacia a conocer el recorrido del paciente y los puntos de contacto con él. Esta herramienta nos permite tener una visión global del Servicio en referencia al paciente.</li><li>- Por último proponemos una serie de ideas muy concretas que se pueden implementar. Cada una de estas ideas tiene una relación en términos de impacto, esfuerzo y está vinculada con los principios de Humanización que refuerza, dirigiéndonos así a la Visión.</li></ul>

## La guía SEFH es:

### El 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.

### Problem-solvers

Diseñar es resolver problemas reales. Creer con firmeza que las cosas realmente pueden cambiar.

### Creatividad hasta en la sopa

La creatividad no pertenece a grandes genios ni gurús. La creatividad está dentro de todos nosotros.

### Gestión de la incertidumbre

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



## ¿Practicamos? Nos ponemos el traje de innovación

A continuación presentamos un reto cotidiano, algo que todos de una forma u otra hemos vivido.

Tenemos 1 hora para resolverlo a través de 5 dinámicas.

### Las reglas:

- Ejercicio realizado en parejas.
- Respetamos los tiempos.
- Utiliza las plantillas a tu manera, son sólo una guía.
- Al final del ejercicio, reflexiona sobre lo que hemos trabajado.

¿CÓMO PODRÍAMOS  
MEJORAR LA  
EXPERIENCIA DE  
DESCUBRIR UNA  
CIUDAD NUEVA EN  
UN FIN DE SEMANA?

## Entrevista a tu pareja

Primero uno hace de entrevistador y el otro de entrevistado. Tras **5 minutos cambiaréis** los roles.

Lo importante de la entrevista es indagar en **busca de historias**; momentos concretos que se le hayan quedado grabados ya sea por una frustración o una sorpresa positiva.

**Empieza rompiendo el hielo** con preguntas fáciles, pasa a preguntas más emocionales en mitad de la entrevista e incluso cuestiona algunos de sus supuestos (siempre con respeto) llegando hacia el final. No olvides agradecer el tiempo dedicado.

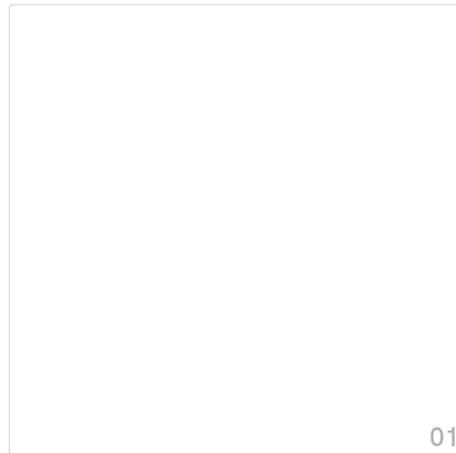
En una segunda entrevista, profundiza en aquellos aspectos que crees que pueden esconder alguna necesidad latente.

**20'****Empezamos con las Personas**

Rediseñamos la experiencia...de tu compañero.

#Empatía

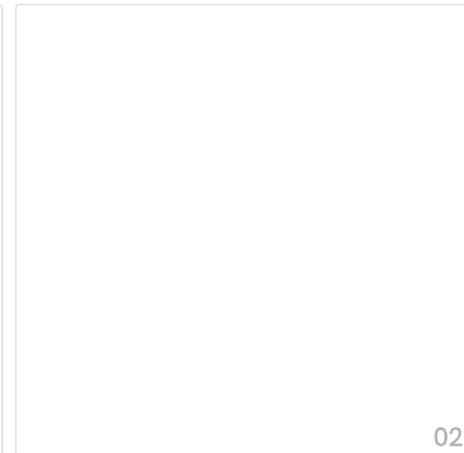
#Entrevista



01

 10min (5 minutos. Cambio de roles & repetimos)

#DigDepper



02

 10min (5 minutos. Cambio de roles & repetimos)

## Momento de reflexión

Individualmente, **recogemos y organizamos todos los aprendizajes** extraídos durante las entrevistas. Lo interesante es quedarnos con las cosas menos obvias y **tratar de conectar** toda la información en busca de cosas que nos sorprendan. Estos, serán nuestros **insights**.

Una vez definidos varios insights, los priorizaremos y escogeremos uno para trabajar con él en los siguientes ejercicios. Reformulamos el insight en forma de pregunta teniendo en cuenta que esta no debe:

- 1) Contener la solución en la propia pregunta.
- 2) Ser demasiado abierta. Tiene que ser una pregunta algo más concreta que al principio pero que aún deja espacio para imaginar diferentes soluciones.

**10'**

### Reenfoca tu pregunta\_Reto inicial

Cuanto más potente (y diferente) es la pregunta, lo mismo ocurre con la solución

### #Reframe

#### #Findings

**Necesidades:** Cosas que están intentando hacer (Usa verbos)

**Insights:** Nuevos descubrimientos acerca de los sentimientos de tus compañeros/la chispa de tu diseño. Algo que nadie se había parado a pensar y sin embargo es un gran oportunidad de mejora

03

⌚ 5 min

#### #Redefine el Reto

¿Cómo podríamos

Reformular lo insight principal

.....?

04

⌚ 5 min

## Be water, my friend

Es el momento de **dejarse llevar por las ideas**. Empezamos haciendo **divergencia: cuantas más ideas mejor**. Al principio saldrán las obvias, luego las absurdas o las imposibles y, por último, las diferentes.

De todas ellas, **selecciona las 3 más interesantes** y preséntaselas a tu compañero en 5 minutos. Recuerda que no se trata de vender la idea sino de aprender y entender los porqués de sus respuestas. Tras los 5 minutos, volvéis a cambiar roles.

**15'****Diferentes alternativas para Testear** | #Ideación

Tú Reto .....

#WildCreativity

Esquematiza 3-5 ideas radicales que resuelvan la necesidad de tu usuario

05

--	--	--	--	--	--

⌚ 5 min

#Aprendiendo

Comparte tus soluciones y captura feedback

06

⌚ 10min (5 minutos. Cambio de roles &amp; repetimos)

## Aterriza la idea

Lo siguiente es **transformar las ideas** en un concepto definido. En base al **feedback** recibido de nuestro usuario escogeremos la idea que mejor resuelva su necesidad y trataremos de definir respondiendo a preguntas como:

¿Qué necesidad resuelve?

¿Cómo se utiliza?

¿De qué partes se compone?

¿Qué tecnología necesita?

¿A qué personas afecta?

¿Qué será necesario para llevarla a cabo? ....



**Basándonos en el Feedback**

Estamos diseñando CON el usuario, no PARA él.

#Iterar

### #Reflect

Haz un esquema de tu gran idea

07

🕒 5 min



## Prototipa

Trata de visualizar el momento en el que lanzas tu idea y piensas en todas las cosas que implican incertidumbre.

Con esto en mente, **imagina un prototipo** (una representación del producto o servicio que vas a entregar) **y constrúyelo**. Puedes hacer uso de material de oficina (cartulina, gomas, bolis, clips, plastilina, etc.) o simplemente hacer un dibujo. Lo importante es ser capaces de construir una conversación en un lenguaje común.

Finalmente, **vuelve a testear** con tu pareja y comparte los resultados con el equipo.



**Construye para aprender, no para validar.**

Debe ser la chispa de una interesante conversación.

#Prototipa

### #Construye

Haz algo con lo que tu usuario pueda interactuar

[ Aquí no ]

08

🕒 5 min

### #Comparte

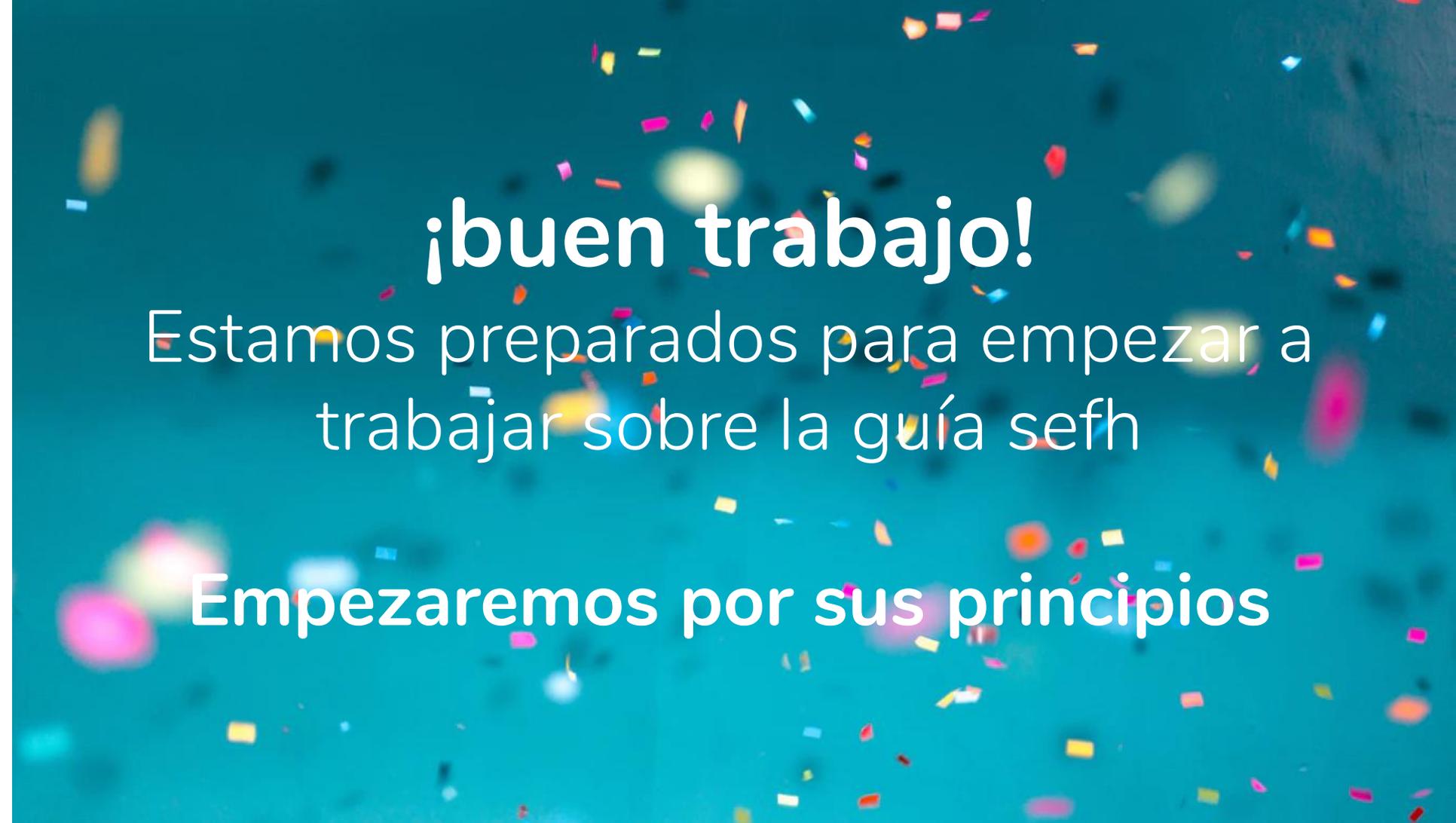
 HA FUNCIONADO	 PODRÍA MEJORARSE
 PREGUNTAS	 IDEAS

🕒 10min (5 minutos. Cambio de roles & repetimos)



15'





**¡buen trabajo!**

Estamos preparados para empezar a  
trabajar sobre la guía sefh

**Empezaremos por sus principios**

## 8 principios desde donde humanizar

Hemos experimentado en un sprint un proceso de diseño en el que hemos trabajado nuestra capacidad de descubrir, analizar, sintetizar y crear.

Estos ocho principios que se presentan a continuación nacen de un **proceso iterativo** de similares características en el que los procesos y metodologías de diseño han sido el motor y las personas han sido el principal combustible.

Ahora que hemos experimentado su naturaleza seremos capaces de entender con más precisión su significado.



35'



**Cultura interna de humanización /  
Organizarse en torno a las personas y  
las necesidades / Preservar la dignidad  
/ Empoderamiento del paciente /  
Empoderamiento del farmacéutico /  
Activación de la inteligencia emocional  
/ Gestión de la incertidumbre /  
Infraestructura como impulso para la  
humanización**

## Cultura interna de humanización



« Es necesario un compromiso del hospital y de la gerencia, empujar tanto desde arriba como desde abajo.»

**FARMACÉUTICO**

## Organizarse en torno a las personas y las necesidades



« Cuando ya eres experto te arreglas bien, pero al principio es horrible, no sabes dónde tienes que ir, ni cuándo, te pasas todo el día de un lado al otro con un agobio enorme, al final pierdes turnos y pruebas.»

**PACIENTE**

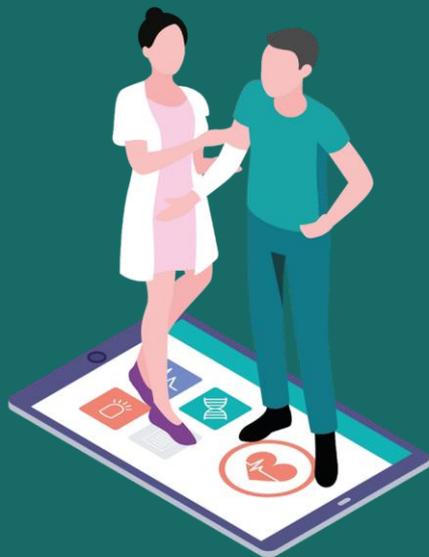
## Preservar la dignidad



« Cuando estás en la sala de espera puede haber dudas entre si eres el enfermo o un acompañante, pero cuando dicen tu nombre por megafonía... ahí ya...»

**PACIENTE**

## Empoderamiento del paciente



« A veces los profesionales nos hacen sentirnos culpables de nuestra enfermedad. Pero tienes que aguantarlo porque necesitas el tratamiento. Si no fuera por eso te levantarías y te irías. Somos muy dependientes.»

**PACIENTE**

## Empoderamiento del farmacéutico



« Hay que demostrar que funciona a través del trabajo diario. La resistencia al cambio es grande pero a menudo encontramos lagunas donde el farmacéutico puede aportar de una forma más evidente.»

**FARMACÉUTICO**

## Activación de la inteligencia emocional



« Si sabes que un paciente por algún motivo no puede sentarse, no le digas cuanto lo sientes... Ofrécele un cojín especial, haz la consulta tumbado...»

**FARMACÉUTICO**

## Gestión de la incertidumbre



« Cuando un paciente entra no nos desentendemos. Sea cual sea el problema (aunque no sea de nuestro ámbito) hacemos todo lo posible porque se vaya con él resuelto o con pautas para resolverlo.»

**FARMACÉUTICO**

## Infraestructura como impulso para la humanización



« Cuando vienes aquí es mejor hacerlo acompañado, mientras espero en la sala mando a mi marido a pedir citas porque a mí no me da tiempo a hacer todo el recorrido sola, aquí haces un montón de kms subiendo y bajando plantas.»

**PACIENTE**

# ¡Prioricemos!

¿Cuales son las claves más importantes para nuestro equipo?

¿Sobre que pilares construiremos nuestra propuesta de humanización?

En pequeños grupos (2-3 personas) leed tranquilamente los principios y **escoged los 3 que consideréis más relevantes** para vuestro Servicio.

Si no llegamos a un acuerdo...  
¡Votemos!



15'



# Puesta en común y conclusiones



# ¡Estamos en marcha!

Próxima parada:  
Priorizar necesidades