

Una estrategia para mejorar la experiencia de los pacientes y los procesos de atención



Por Ariel Aragües y Santiago Baldarenas*

La importancia de la comunicación visual durante la permanencia de los familiares en los establecimientos hospitalarios.

Los espacios destinados al cuidado de la salud, bien diseñados, colaboran en el bienestar, la recuperación y la calidad de vida de las personas.

Una mujer,, angustiada por la resonancia que debe realizarse el más pequeño de sus hijos, ingresa junto a él por el hall central del hospital. Allí la atmósfera es de un tono dorado, y un mural con una forma de sol los recibe con calidez. Una amable secretaria les indica que deben dirigirse al área de estudios por imágenes. Para ello, les propone seguir la línea verde que se encuentra trazada en el piso, hasta encontrarse con la sala del resonador.

Mientras recorren los pasillos, una serie de imágenes llama la atención del niño y de la madre, y ambos se ríen en complicidad de una situación desopilante que interpretan unos simpáticos personajes. Siguen avanzando, y unos metros más adelante, se detienen: los sorprende una obra plás-

tica en la que ella descubre una frase que suele repetirle a su hijo para calmarlo. Aprieta más fuerte su mano. Retoman el camino, mientras ella se queda pensando que hay algo familiar en ese lugar.

Ya en la sala del resonador, en la puerta de ingreso un cartel los invita a vivir “una aventura extraordinaria”. Intervenciones escenográficas en paredes, techos, muebles y hasta en el equipamiento médico crean los escenarios necesarios para que una historia fantástica suceda. Y hacia allá van juntos...

La mamá mira al niño que, entretenido, recorre con sus ojitos tantos colores y formas. Ya no está tan angustiada. Siente que están abrazados por ese lugar, que es el mejor posible en este momento; y eso la tranquiliza.

En los últimos años, se ha reconocido cada vez más el papel estratégico que desempeña la comunicación en el campo de la salud. Trabajadores y trabajadoras sanitarios, sociedades científicas, asociaciones de pacientes, gremios y medios especia-

lizados coinciden en la necesidad de generar conocimiento sobre sus dimensiones y potencialidades.

La comunicación suele ser pensada como herramienta para difundir conocimientos, promover hábitos saludables y prevenir conductas de riesgo, cons-

* Ariel Aragües es Diseñador en Comunicación Visual y especialista en Comunicación y Salud. Santiago Baldarenas es Licenciado en Comunicación Social y Ex coordinador de comunicación del Hospital Garrahan.



tituyéndose como un factor clave para garantizar el derecho a la salud. Sin embargo, dentro de este amplio universo comunicacional, existe un área aún poco explorada: familiares durante su permanencia en los establecimientos, favoreciendo el bienestar y la contención, contribuyendo a la adherencia en los tratamientos y los procesos de curación.

Programa de Comunicación Visual en el Entorno (PCVE)

Definimos el PCVE como la instrumentación articulada de acciones en los campos de la arquitectura, el diseño gráfico, el diseño industrial, la comunicación y las artes plásticas, complementadas con tecnologías de la información, que se llevan a cabo en estructuras edilicias con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios en la búsqueda de servicios.

Para ello, los PCVE utilizarán una batería de piezas señaléticas, lúdicas, educativas e intervenciones ambientales (murales, escenografías, luminaria,

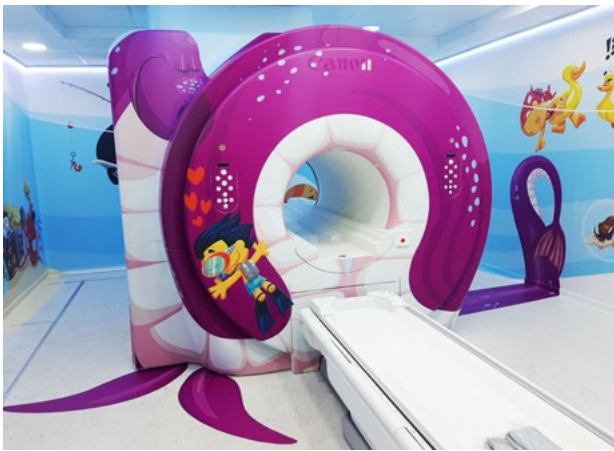
mobiliario, etc.), con el fin de realizar una transformación funcional, emocional y simbólica del espacio.

Dichas intervenciones se orientan a generar mejoras en:

Accesibilidad: porque un espacio claro y legible reduce barreras. No sólo las físicas, también las cognitivas y emocionales. Un conjunto de carteles estratégicamente ubicados, con un símbolo reconocible y un texto comprensible, permitirán que el público se mueva de manera segura, precisa y rápida.

Aceptabilidad: ya que no se trata sólo de orientar, sino de hablar en un lenguaje visual que resulte cercano. Los colores, las formas, los materiales y las imágenes elegidas pueden transmitir respeto por la diversidad cultural, la perspectiva de género, e interpelar a distintas etapas de la vida. Esto da como resultado un lenguaje visual empático con la población a la que interpela y genera un espacio que se siente propio y por lo tanto, apropiable.

Calidad: porque el estándar de atención no se mide



únicamente por la competencia técnica. Un espacio amable y acogedor, pensado para el bienestar de quienes lo habitan, contribuye a la calidad percibida. Más allá de lo técnico, la calidad incorpora la dimensión subjetiva de la experiencia. Los PCVE humanizan los entornos, otorgándoles calidez –en tanto expresión de un trato humano y un entorno reconfortante–, elevando el estándar de calidad.

Por qué en salud la comunicación visual del entorno resulta clave

Los PCVE se pueden instrumentar en cualquier espacio que preste servicios y que tenga un importante flujo demográfico, como pueden ser los aeropuertos internacionales, parques de diversiones, centros comerciales, etc. Pero el modo en que las personas transitan esos espacios es muy diferente a lo que sucede en los servicios de salud. Mientras que en los primeros las personas se desplazan mayoritariamente con entusiasmo, alegría y una actitud relajada; en

los segundos suelen estar movilizados por una necesidad o preocupación. Así, una persona puede llegar a un hospital en busca de un estudio diagnóstico, por un padecimiento que requiere atención o por una rehabilitación, y su predisposición emocional va a estar gobernada por la ansiedad, la angustia, el dolor, el sufrimiento y la incertidumbre.

Se vuelve fundamental entonces pensar el espacio como primera barrera de contención. El hall de ingreso nos recibe aún antes de entrar en contacto con el personal de la institución. La atención posterior se sucederá siempre en los límites físicos del espacio, que nos acompañará en cada momento. El espacio está ahí, permanecerá ahí. El espacio no es inocuo, comunica y transmite sensaciones. Por lo tanto, la implementación de un PCVE en el marco de un servicio de salud no es un agregado superficial a la infraestructura, ni una decoración: es parte de su estrategia institucional para brindar mayor calidad y accesibilidad en su servicio. Ello requiere integrarlo desde la planificación arquitectónica y presupuestaria general, a fin de opti-


mizar recursos, evitar intervenciones improvisadas y asegurar la coherencia visual en todo el espacio.

Un establecimiento que integra un PCVE en su proyecto institucional logrará que todas sus instalaciones y espacios comuniquen sus valores, y estará ofreciendo un entorno a su público destinatario que lo ayudará a:

- Reducir la ansiedad y el estrés asociados a los procesos de salud-enfermedad.
- Transformar el carácter intimidante de los espacios hospitalarios y la tecnología médica.
- Hacer inteligibles y abordables los espacios, facilitando la seguridad y la autonomía de las personas que los transitan por primera vez.
- Contribuir a la adherencia a los tratamientos, en el

marco de entornos que favorezcan la confianza, la colaboración y el diálogo.

- Promover hábitos saludables, que contribuyen al cuidado integral de la salud de los usuarios, más allá de la institución.

A través de un proyecto bien diseñado, podemos transformar los espacios dedicados al cuidado de la salud en lugares más cercanos y significativos, colaborando directamente en el bienestar, la calidad de vida y la recuperación de las personas que los transitan. Por eso, integrar un PCVE en la estrategia institucional no debe ser pensado como un lujo, sino como una inversión clave para mejorar la experiencia y la accesibilidad en el servicio integral de atención. 

Referencias

- Comes, Y. (2006). *Accesibilidad en salud: un enfoque relacional*. Buenos Aires: Ministerio de Salud de la Nación.
- Costa, J. (1987). *La señalética*. Barcelona: CEAC.
- García Rubio, R., & Pinto, M. (2018). Ambientación hospitalaria y bienestar del paciente. *Revista de Diseño y Salud*, 4(2), 15-28.
- Guerrini, V. (2017). *Diseño, comunicación y cambio social*. Buenos Aires: Ediciones Infinito.
- Mehry, E. (2006). Calidad en salud desde la perspectiva de los usuarios. *Salud Colectiva*, 2(1), 79-88.
- Romero, L. (2019). Señalética hospitalaria: accesibilidad cognitiva y orientación. *Diseño y Sociedad*, 5(1), 45-59.
- Stolkiner, A. (2000). Accesibilidad y salud: un problema relacional. *Cuadernos de Salud Pública*, 16(4), 857-864.

Médicos

LA REVISTA LÍDER DEL SECTOR SALUD

“Con más de 26 años de trayectoria en el mercado es hoy la revista más leída, consultada y difundida en su segmento”.



Seguinos en:

 @RevistaMedicos  @revista_medicos

 Revista Médicos  Revista Médicos

www.revistamedicos.com.ar