

A healthcare worker in a dark blue and white uniform is assisting an elderly woman in a red and blue plaid pajama set. The woman is using a black walker and looking down. The healthcare worker has her hand on the woman's arm for support. The background is a blurred hospital hallway.

# BIENESTAR SANITARIO

---

El binomio personas - espacios sanitarios

---



## Introducción

La pandemia ha puesto sobre la mesa la necesidad de repensar muchos de los paradigmas que teníamos por cotidianos, entre ellos, nuestro modelo de gestión hospitalaria. La vigencia de este modelo quedó en entredicho durante los picos de contagio, en que la sobrecapacidad del sistema de salud se convirtió en un hecho y los profesionales sanitarios estuvieron en varias ocasiones al borde del abismo. Pasados los momentos más críticos de la COVID-19, una de las lecciones aprendidas es la importancia de cuidar de la salud mental y el bienestar emocional, especialmente impactados por la ansiedad, el estrés y la incertidumbre vividos en los espacios sanitarios.

Con la intención de fomentar la transformación de estos espacios y convertirlos en lugares más confortables, **ISS, empresa líder en integración de servicios**, impulsó la iniciativa **Bienestar Sanitario**, un proyecto cuya finalidad es reducir la presión hospitalaria mediante entornos que faciliten el trabajo de los profesionales sanitarios y la recuperación de los pacientes. A través de las aportaciones de reconocidos expertos, instituciones, asociaciones y empresas del sector, se ahondó en el impulso de dicho bienestar sanitario, entendido como el marco conceptual en que los espacios y servicios no asistenciales contribuyen a la sostenibilidad de la sanidad pública, y a la mejora de la salud y experiencia en el hospital.



Tras compartir las principales conclusiones de este proyecto a través de un [documento consolidado](#) presentado en el **I Foro de Bienestar Sanitario**, ISS ha querido volver a poner de relieve la importancia del bienestar sanitario, y reflexionar sobre qué estrategias deben seguirse a la hora de aspirar a un sistema de salud más sostenible. Para ello, la multinacional danesa ha organizado una sesión de co-creación donde abordar estas cuestiones con significativos directivos del ámbito de los servicios generales e infraestructuras hospitalarias y de la contratación de servicios no asistenciales. En particular, estaban representados el Servicio Madrileño de Salud, el Consorcio MAR Parc de Salut de Barcelona, el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Comunidad Valenciana, el Hospital de Cruces y el Hospital Universitario de Navarra. El presente *whitepaper* recoge las conclusiones de esta jornada de debate y las tendencias a seguir en la transformación de los entornos sanitarios.

## Equipos más humanizados

La estancia en el centro de salud muchas veces no es del todo agradable para el paciente. No solo porque el proceso de recuperación es *per se* pesado, sino porque el hospital, sobre todo si tiene que cargar con altos flujos de trabajo, no puede proporcionar la comodidad y calidez del propio hogar. Uno de los pilares en que se sustenta el bienestar sanitario es precisamente la humanización de los equipos de profesionales, tanto sanitarios como no sanitarios, que conforman el hospital. Estos profesionales, que forman parte de un mismo todo, son una pieza muy importante en la experiencia dentro del entorno sanitario, por lo que es vital que tengan un trato humano a la hora de desempeñar sus distintas actividades.



**La humanización de los distintos equipos de profesionales debe apoyarse en una formación continuada y transversal**

Las cinco instituciones que han participado en la sesión de co-creación coinciden en que la humanización es esencial y debe considerar a todos los colectivos, tanto personal asistencial como no asistencial. Ese proceso de humanización debe apoyarse en la formación y especialización de los equipos. Unos equipos que, por la complejidad inherente al hospital, pueden pertenecer tanto al ámbito público como privado, coexistiendo empresas e instituciones con culturas corporativas diferentes. Asimismo, los profesionales del ámbito hospitalario desarrollan actividades de índole muy diversa que requieren una fuerte cooperación y colaboración (medicina, enfermería, mantenimiento, seguridad, limpieza, etc.). Por ello, es importante que exista una buena comunicación entre los distintos profesionales para que se dé una verdadera sinergia entre ellos.

La inversión en una formación que apueste claramente por la humanización de los equipos es clave según los participantes, la cual debe ser continuada y transversal para que se dé ese espacio común de prácticas y dinámicas más cercanas con el paciente, a la par que defina muy bien las competencias y procedimientos a seguir de cada uno. Estas estrategias comunes, por tanto, deberán regirse por una doble vertiente: de un lado, una parte propiamente humanista, que propicie una estancia en el hospital más llevadera; y, de otro, una parte técnica, que delimite los espacios físicos y de acción de cada profesional.

## Fomentar el bienestar emocional

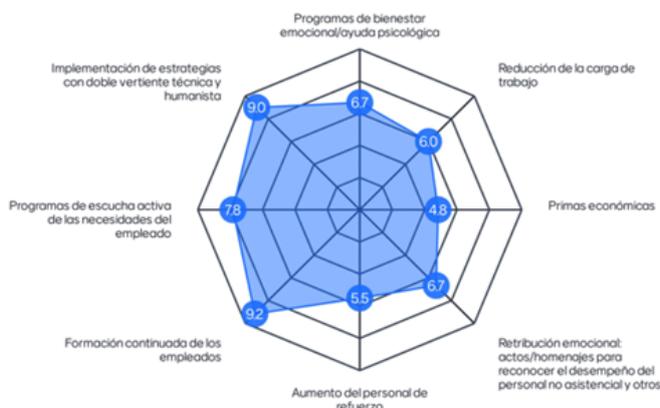
Otro de los factores imprescindibles que competen al bienestar sanitario es la seguridad y salud física y emocional de los profesionales sanitarios y de los pacientes. La pandemia ha impulsado el sometimiento a debate de muchas dinámicas que tras la COVID-19 se han visto obsoletas, entre ellas, el relego a un segundo plano del bienestar emocional. La emergencia sanitaria ha provocado fuertes estragos en la salud mental de la sociedad, y el personal sanitario, junto con los jóvenes, ha sido probablemente uno de los colectivos más afectados.



El cuidado del bienestar de los equipos asistenciales y no asistenciales de los centros de salud es, en opinión de los representantes que han asistido a la sesión de co-creación, una enseñanza que no debemos olvidar una vez finalice por completo la pandemia. La irrupción de la COVID-19 ha traído consigo algunas lecciones, y la de fomentar una buena salud emocional para el buen desarrollo de la actividad sanitaria se encuentra en lo alto de la lista.



## Salud física y emocional de los profesionales



### El cuidado del bienestar de los equipos asistenciales y no asistenciales es una lección que no debemos olvidar tras la pandemia

En concreto, algunos de los legados que los centros sanitarios deben mantener, y que se implantaron como necesarios en mitad del caos de la primera ola, son espacios como las áreas de descanso que se habilitaron para que los profesionales sanitarios reposaran, o el servicio 24 horas con psicólogos y psiquiatras, disponible para todo aquel que necesitara desahogarse durante los momentos de máxima tensión. Un conjunto de políticas, en definitiva, que se introdujeron tras el estallido de la pandemia y que, tal como han defendido nuestros expertos, deben permanecer en esta nueva realidad postpandemia, sobre todo porque el bienestar emocional del personal sanitario es *conditio sine qua non* para que se propicie el de sus pacientes.

### La tecnología como primer aliada

El bienestar sanitario no sería tampoco posible sin el uso y beneficio de la innovación, entendida como palanca de integración de los servicios no asistenciales dentro del sistema sanitario. Si algo ha demostrado la pandemia en el marco de los centros de salud es que la tecnología ha sido una gran aliada a la hora de hacer de los hospitales lugares más seguros, así como ha propiciado la flexibilidad de infraestructuras, y la adecuación y reconversión de los espacios, fundamentales para adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias y necesidades hospitalarias. Tras la bajada de contagios por COVID-19, muchos de estos dispositivos de control, necesarios para el mantenimiento de, por ejemplo, altos parámetros de desinfección suponen ahora una oportunidad idónea para una mejor gestión hospitalaria.

Algunos de los mecanismos que pueden optimizar la estancia en el hospital son la monitorización de los sistemas de ventilación, con el fin de que la calidad del aire sea la adecuada; la medición de la temperatura ambiental, para fomentar el confort en los distintos espacios del centro de salud; o la geolocalización de los pacientes, que puede ser de ayuda tanto para los profesionales sanitarios como para sus pacientes y los propios familiares.

**Las herramientas tecnológicas facilitan la actividad dentro del hospital, generando seguridad y certidumbre a los profesionales sanitarios, los pacientes y sus familiares**

Estos y otros usos parecidos de las herramientas tecnológicas plasman cómo la innovación puede facilitar el desarrollo de la actividad dentro de los hospitales, generando seguridad y certidumbre tanto a los profesionales sanitarios como a sus pacientes y familias.



## Una pronta recuperación del paciente

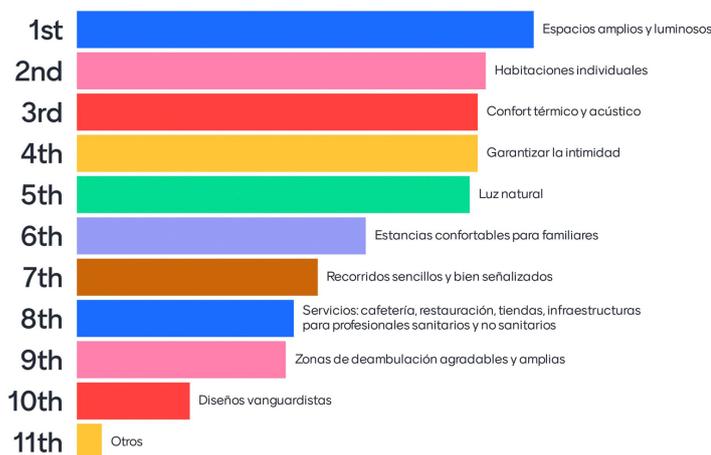
La cuarta y última pata del bienestar sanitario se apoya en la optimización de la recuperación del paciente. El diseño y la gestión de los entornos hospitalarios son una pieza fundamental a la hora de impulsar la mejora de los pacientes y, con ello, la descongestión del sistema de salud. Así, la concepción de espacios sanitarios que atiendan a detalles como disponer de luz natural o reducir el impacto de las señales sonoras procedentes de algunos dispositivos de monitorización, se han convertido en una prioridad a la hora de transformar la experiencia en el hospital.

**El diseño y la gestión de los entornos hospitalarios son una pieza fundamental a la hora de impulsar la mejora de los pacientes y, con ello, la descongestión del sistema de salud. Detalles como disponer de luz natural o reducir el impacto de las señales sonoras son prioritarias para transformar la experiencia en el hospital**

Según han concluido los participantes de esta sesión de co-creación, el primero de los elementos que más valoran los pacientes en torno a su estancia hospitalaria es que los espacios sean amplios y luminosos. En esta línea, muchos centros sanitarios están implementando actualmente lo que se conoce como “iluminación circadiana”, que adapta la luz artificial de los espacios cerrados o interiores a los ciclos de luz natural, con el fin de respetar al máximo el ritmo biológico de las personas. Este tipo de iluminación no solo favorece el bienestar de los pacientes, especialmente de aquellos que están en habitaciones donde no hay luz solar, sino también el buen desarrollo de la actividad de los profesionales sanitarios, que pasan largas horas en quirófanos y salas similares.



**Una nueva concepción, diseño y gestión de los espacios**



Otros elementos que los pacientes consideran indispensables son la posibilidad de disponer de habitaciones individuales; el confort térmico y acústico en todas las instalaciones hospitalarias; o la garantía de que tendrán intimidad. Todo, con el deseo de sentirse lo más cómodos posible; de que puedan, en definitiva, sentirse como en casa.

## Apuntes finales

No es de extrañar que muchos informes empiecen con la recurrente frase de “la pandemia lo ha cambiado todo”. Pero sí, la pandemia ha trastocado nuestra forma de relacionarnos entre nosotros y con nuestro entorno, así como ha echado por tierra dinámicas hasta ahora no cuestionadas. La pandemia lo ha cambiado todo, transformando desde cero algunos marcos conceptuales y acelerando en otros casos el proceso. El caso del modelo de gestión hospitalaria pertenece al segundo ejemplo. La necesidad de repensar los centros sanitarios y de convertirlos en espacios más amigables, tanto para los profesionales como para los pacientes, es una meta pre-pandémica. Sin embargo, la crisis vivida dentro de los hospitales a raíz de la COVID-19, junto con la sobresaturación de los mismos, ha precipitado el proceso de reformulación de estos entornos.

Unos espacios que deben regirse por el bienestar sanitario, por factores que van mucho más allá del servicio asistencial, y que, no obstante, tienen una gran influencia en la salud emocional de todas las personas que, de una forma u otra, hacen uso de las instalaciones del hospital. El cuidado del bienestar de tanto profesionales como pacientes y sus familiares pasa por reformular prácticas cotidianas, pero también por deconstruir los antiguos espacios y diseñarlos desde otro prisma, poniendo el foco en la comodidad y confort de aquellos que los ocupan.

Entre las conclusiones a que se ha llegado al respecto, el bienestar sanitario debe implementarse a través de cuatro vías: la humanización del personal sanitario y no sanitario que trabaja en los centros, apoyada en una formación que apueste tanto por su humanismo como por su tecnificación; la atención a la salud emocional de los profesionales, entendida como clave para el buen desarrollo de su actividad; la apuesta por la tecnología, en tanto que es un factor indispensable para facilitar la optimización de la estancia hospitalaria; y, finalmente, el rediseño de los entornos sanitarios, en aras de acelerar la recuperación de los pacientes.

Con todo, la tendencia que desde ISS se ha dinamizado para convertir el hospital en un espacio que no se antoje como poco halagüeño e incluso, en muchas ocasiones, hostil, responde a una de las lecciones más valiosas aprendidas tras la pandemia, y que está condicionando a todos los sectores: **la necesidad de poner a la persona en el centro.**

Para más información, visita la página web:

[www.es.issworld.com](http://www.es.issworld.com)

Y en las redes sociales:

 [ISS Facility Services España](https://www.linkedin.com/company/iss-facility-services-espana)

 [@ISS\\_ES](https://twitter.com/ISS_ES)

 [@ISS\\_spain](https://www.instagram.com/ISS_spain)

 [Canal ISS Facility Services en español](https://www.youtube.com/channel/ISS_Facility_Services_en_espaol)

