



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

Nuestro Espacio Amigable

Intervenciones y Propuesta para el nuevo
Hospital Exequiel González Cortés

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de
la Pontificia Universidad Católica de Chile
para optar al título profesional de Diseñador

Constanza Espinoza Vargas
Profesor guía: Pablo Hermansen
Diciembre 2017
Santiago, Chile

Sabes que alcanzaste una lección del alma cuando las circunstancias no han cambiado pero la forma en que respondes sí...



Antigo Hospital Dr. Exequiel González Cortés



Nuevo Hospital Dr. Exequiel González Cortés, La Minga

Misión del Hospital Exequiel González Cortés

“El Hospital de Niños Exequiel González Cortés, es un Establecimiento Asistencial Docente, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Sur, que fundamenta su quehacer en la satisfacción de las necesidades de Promoción, Prevención, Recuperación y Rehabilitación de la Salud de la población infantil y adolescente del área sur de la Región Metropolitana. Con equipos multidisciplinarios comprometidos, con el más alto nivel de excelencia profesional y tecnológico, en desarrollo permanente y trabajando en un ambiente grato, respetando los derechos de las personas e integrando a la familia, la comunidad y la red asistencial en los cuidados y tratamiento de los niños.”

Motivación Personal

Es difícil poner en palabras la magia que existe dentro del Hospital Exequiel González Cortés, mejor conocido como *El Exequiel*. Un lugar que a pesar de no haber contado en un principio con la mejor infraestructura, tiene algo mucho más valioso... las personas que lo conforman.

Y no solo me refiero a sus profesionales y personal, sino a todos esos niños, adolescentes, papás, hermanos y abuelitos, que juntos se vuelven protagonistas activos en el proceso de recuperación de estos pequeños pacientes.

Hoy en día el Hospital se trasladó a un nuevo edificio bastante diferente a lo que hemos conocido hasta la actualidad. Generando expectativas para unos y desafíos para otros.

En mi caso el desafío de poder ser un aporte desde el punto de vista del Diseño, que se junta con el de La Minga en traer lo mejor del antiguo Hospital al nuevo. Logrando así cumplir que sea un...

"Nuevo edificio, mismo Exequiel".

Índice

9	Motivación Personal	
13	Introducción	
	Marco Teórico	
17	Teoría Ecológica	
19	La Pediatría	
20	Cambio en la visión de la Pediatría	
22	Factores de la Hospitalización	
	Hospital Exequiel González Cortés	
27	Antiguo Hospital Historia y contexto	
28	Acreditación en Calidad Servicio de Salud Metropolitano Sur	
30	Redes dentro del Hospital	
	La Minga	
34	Nuevo Hospital	
35	Ubicación	
36	Infraestructura	
37	Temática: Paisajes de Chile	
	Formulación del Proyecto	
41	¿Qué? ¿Por qué? ¿Para qué? Objetivo general Objetivos específicos	
	Espacio Amigable	
47	Características del lugar	
48	Fotografías del proceso de construcción	
50	Accesos y división de la planta	
51	Flujo	
52	Salidas de agua	
	Composición del Espacio Amigable	
53	Prestaciones del Antiguo Hospital	
55	Propuesta Chile Crece Contigo	
59	Ludoteca + Sala para padres: Sala Familiar	
61	Nuevas Prestaciones de la Minga	
	Antecedentes y Referentes	
65	Antecedentes	
69	Referentes	
	Propuesta de Diseño	
75	Propuesta Arquitectos	
77	Sugerencias a la propuesta	
78	Intervenciones	
83	Propuesta Sala Familiar	
84	Focus group	
85	Distribución del espacio	
86	Planta proyectada	
	Implementación de la propuesta	
91	Bibliografía	

Introducción

A lo largo de los años ha habido un cambio significativo en el modelo de atención de salud de los niños, incorporándose variables psicosociales a las problemáticas relacionadas con este.

Es así cómo se ha llegado a abordar los cuidados desde un enfoque multidisciplinario, considerando un modelo ecológico, donde se reconoce que el niño se encuentra inserto en un medio en que se relaciona con una red familiar, social y cultural. Esto ha generado la inclusión de modelos integrales dentro de las políticas públicas, fortaleciendo el rol de la familia, el equipo médico y el del niño, con el fin de que todos trabajen de forma coordinada y orientada a promover una atención integral de la salud.

El Exequiel entiende que la evolución de la condición del niño se basa en un trabajo en conjunto, contribuyendo a construir espacios públicos de integración, abiertos a toda la comunidad, donde se protejan y promuevan los derechos de los niños. He ahí la necesidad de incorporar ambientes que favorezcan el encuentro, interacción y discusión entre los actores involucrados, convirtiéndose así en elementos facilitadores del curso y pronóstico de la enfermedad de estos pequeños pacientes.

En el presente proyecto se abordan los conceptos anteriormente mencionados, con el fin de plantear una propuesta de diseño de Espacios Amigables, dentro del nuevo Hospital Exequiel González Cortés.

Marco Teórico

Teoría Ecológica

En 1979 el psicólogo Urie Bronfenbrenner, presenta su teoría ecológica del desarrollo humano. A través de esta nos propone una perspectiva de la concepción de la persona en desarrollo, del ambiente, y por sobre todo la interacción que existe entre ambos.

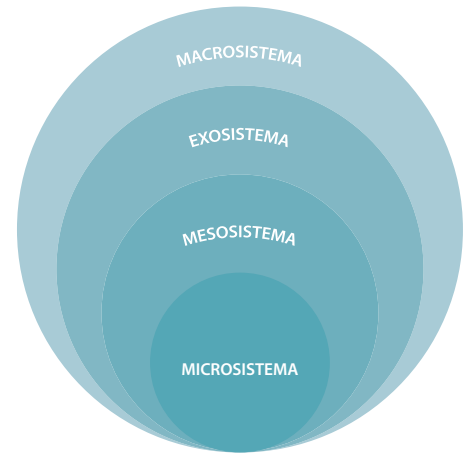
Se entiende el desarrollo como un cambio perdurable en la forma que la persona percibe el ambiente y se relaciona con él, viéndolo más allá de un único entorno inmediato. Por lo mismo el ambiente ecológico se refiere a una disposición seriada de estructuras concéntricas, en la que cada una está contenida en la siguiente.

El nivel más interno es el Microsistema, que se refiere al patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado donde interactúan cara a cara. Un ejemplo de estos podrían ser la casa, los juegos infantiles, el colegio, entre otros.

Después de este se encuentra el Mesosistema, donde se dejan de ver los entornos (Microsistemas) por separado, destacando las interconexiones que existen entre ellos. Por ejemplo las relaciones entre el colegio y el hogar para los niños o la familia.

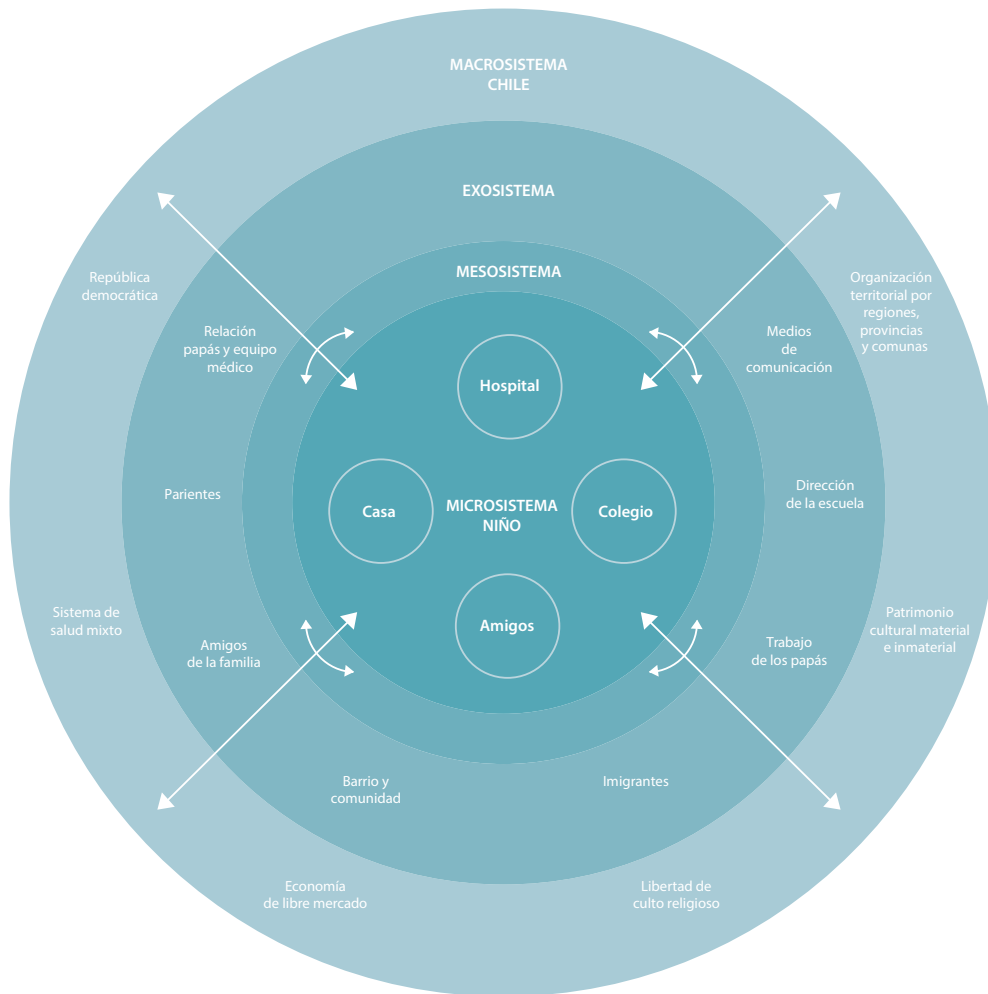
Seguimos con el tercer nivel llamado Exosistema. Este se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como un participante activo, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en su entorno. Por ejemplo el trabajo de los padres.

Por último se encuentra el Macrosistema, que corresponde a los entornos de los tres niveles mencionados anteriormente. Estos pueden determinarse de acuerdo a diferentes sociedades, culturas, creencias o ideologías, que organizan cada tipo de entorno y le otorgan características propias.



Estructura seriada concéntrica, Teoría Ecológica

Diagrama Teoría Ecológica en Hospital



Basándose en la teoría ecológica podemos observar que en un hospital pediátrico la interacción entre niveles antes mencionados tiene una importancia fundamental en los procesos de tratamiento y recuperación del niño. Esto le da sentido a un proyecto de diseño de espacios que incorpore las relaciones existentes entre las personas involucradas, el ambiente y una cultura determinada.

La Pediatría

Durante la segunda mitad del siglo XIX en Europa Central - específicamente Alemania y Francia- la pediatría surge como una rama independiente de la medicina. Antes de esto las enfermedades de los niños eran consideradas como las mismas que los adultos, aplicando tratamientos similares con dosis fraccionadas.

La pediatría es la especialidad médica que se encarga del desarrollo del niño y sus enfermedades, abarcando desde su nacimiento hasta la adolescencia, diferenciándose de la medicina general al tratar organismos que están en constante evolución. La responsabilidad del pediatra es el manejo del bienestar físico, mental y emocional de los niños bajo su cuidado, tanto sano como en enfermedad.

Desde sus inicios hasta la actualidad, su enfoque ha evolucionado desde el disminuir la mortalidad de los niños(as), como principal función, a darle relevancia a factores psicológicos y sociales. Pasando de un modelo Biomédico a uno de Atención Integral, que incorpora variables biopsicosociales en la problemática de salud del paciente.

El Modelo de Atención Integral de Salud se define como:

“El conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna, que se dirige más que al paciente o la enfermedad como hechos aislados, a las personas consideradas en su integralidad física y mental, como seres sociales pertenecientes a distintas familias y comunidades, que están en permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural”. (Minsal, 2012)

Cambio en la visión de la Pediatría

Uno de los cambios más significativos del enfoque actual es la incorporación gradual de la familia en la atención de los niños(as) en un proceso hospitalario. Las investigaciones en el ámbito de la psicología fueron claves en el tema, al comprender cómo la ausencia de los padres dentro de la hospitalización pediátrica podía traer alteraciones significativas en su desarrollo posterior. Es así como se ha buscado favorecer y fortalecer la participación familiar, a través de iniciativas ligadas al "Hospital Amigo", "cuya conceptualización basal es la apertura de los establecimientos a la familia y comunidad, para una salud comprometida, acogedora y participativa". (SSMC, 2015)

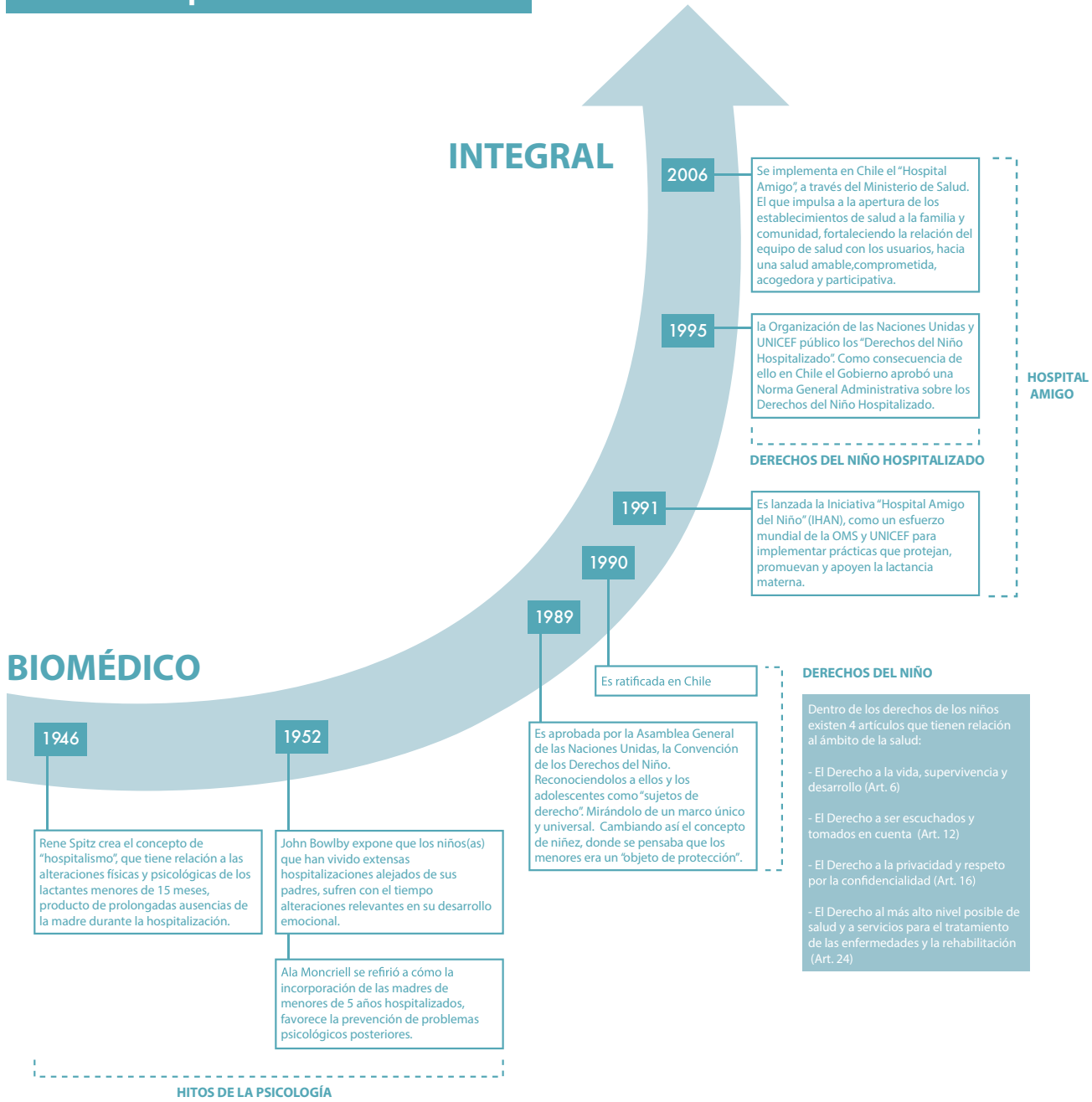
A partir de esto se han ido incorporando variables psicosociales en las problemáticas de la salud, desde su aparición, evolución y pronóstico de cuidado, abordándolas desde un enfoque multidisciplinario que vela por el bienestar integral de las personas. Desde esta perspectiva el modelo ecológico reconoce "al individuo inserto y en interrelación con una red familiar, social y cultural, que articula factores de riesgo y de protección en los distintos contextos de pertenencia e interacción". Permitiendo incluir dichos modelos integrales en la atención de las políticas públicas, como un "determinante social y eje prioritario para la promoción e intervención en la salud." (Ministerio de Salud, 2014)

Otro punto a destacar surge de la transformación del concepto de niñez en 1989 durante la Convención de los Derechos del Niño. Antes de esto se pensaba que el infante era un "objeto de protección", propiedad de sus padres, perspectiva que se vio modificada considerándose hoy en día como un "sujeto de derecho". Esto implica "reconocerlos como seres humanos que interactúan con los adultos, capaces de expresar sus necesidades y deseos, participar de su educación y gozar de ciertos grados de autonomía, proporcionales a su edad y competencias". (Ministerio de Salud, 2014)

Aplicando esto al ámbito de la salud, los niños(as) y adolescentes se vuelven protagonistas activos en el proceso hospitalario, pudiendo participar, dar su opinión y expresar sus necesidades respecto al tema. Dentro de los aspectos positivos que ha generado este cambio es el hecho que los niños se sienten más respetados al ser incluidos en la situación que están viviendo, lo que estimula su cooperación y los hace responsables frente a su propia enfermedad. Aumentando sus niveles de confianza, reduciendo sus miedos, ansiedades, incertidumbres y estrés innecesario.

En consecuencia la Organización de las Naciones Unidas y UNICEF publicó los "Derechos del Niño Hospitalizado", para orientar a los equipos médicos a promover y respetar los derechos de los niños(as) en un contexto hospitalario, que incluye las prestaciones durante una hospitalización. Asimismo en Chile en 1995 el Gobierno aprobó una Norma General Administrativa sobre los Derechos del Niño Hospitalizado.

Línea de tiempo



Factores de la hospitalización

Cuando hablamos de la enfermedad de un niño, uno tiende a pensar en la difícil situación que se encuentra viviendo, ignorando muchas veces cómo esto puede afectar todo el ecosistema que existe a su alrededor. Si bien es importante preocuparse de atenuar los malestares físicos y psicológicos que el infante pueda tener, no debemos dejar de lado que todo el ambiente que lo rodea tiene impacto en el desarrollo de su proceso.

La estabilidad de los padres cumple un rol muy importante en esto, al tener gran influencia en estado emocional y las reacciones que pueda tener su hijo frente a un contexto hospitalario. Este además de ser un medio desconocido, cuenta con una estructura y organización distinta a lo que acostumbran a vivir en su cotidianidad, lo que altera sus rutinas de vida y familia.

Diagrama factores de la hospitalización

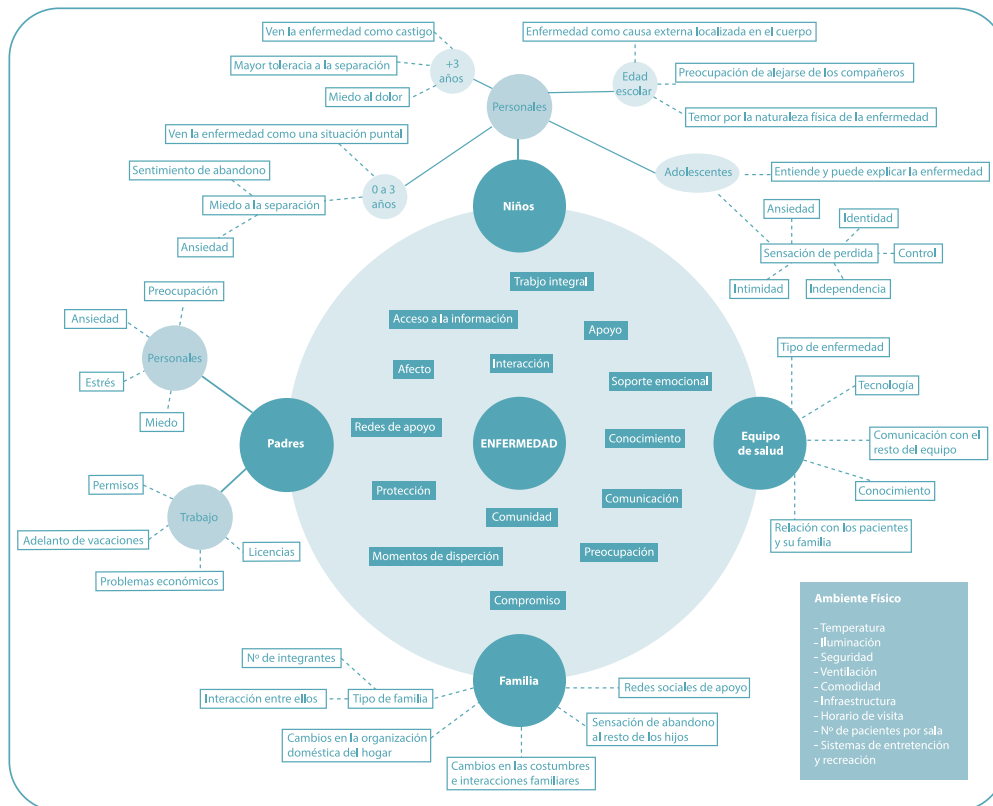


Diagrama a partir de información recopilada en la Tesis Doctoral "Alteraciones Emocionales en la Hospitalización Infantil", Isabel López

Citas

"No, si igual come pero algo así como... "¡Ay, quiero la comida, la quiero ahora, tengo hambre, tengo hambre!"...Y se pone a llorar, yo le digo que tiene que esperar, acá tiene que cumplir horarios para comer, no es como en la casa que le da hambre y come".

Claudia Fernández

"Yo por eso el año pasado tuve que tomar la decisión de dejar de trabajar, porque se me juntaron muchas cosas, él que se enfermó, la casa, porque mi marido me apoya y todo pero sin descuidar la casa, mi hija".

Yesenia Sepulveda

"Con mi hermano, y hemos hecho el trabajo entre los dos, mi hermano que es el que me ayuda, con el que vivo yo en San Bernardo, él es el que me ayuda con los gastos, pasajes, locomoción, pañales cuando necesita, ropa de él, útiles de aseo, él me ayuda con eso y me está ayudando a arreglar un poco la casa, pero hay hartas cosas que me faltan, hartas".

María Carolina Riveros

"Como que no somos muy amigas ahora con mi hija, como que nos pasa algo así como medio raro, yo no sé si yo me he entregado mucho a él y la he dejado a ella de lado y ella lo ha sentido así, pero como que no se nos está dando la relación con ella".

Yesenia Sepulveda

"Generalmente pasa que en el día se queda la mamá y en la noche los papás, porque las mamás igual tienen que descansar pero lo más pesado es el día, siendo que en la noche duermen pésimo, pero donde da más trabajo el niño es en el día porque está despierto, y en la noche pasa eso que en la noche se turnan los papás, yo creo que bastante".

Nicole Guerra, enfermera 2da Infancia

Conclusiones

El encontrarse en un medio extraño, lleno de normas, rutinas, procedimientos y horarios, genera en los pacientes pediátricos alteraciones en su conducta regular. Estas pueden generar cambios en su estado anímico que varían desde la angustia, miedo, frustración, irritabilidad, agresividad, rebeldía, ira, entre otros. Según la etapa del desarrollo en la que se encuentre dependerá las habilidades que tenga para llevar el proceso, sin embargo la falta de libertad, privacidad y el alejarse de su contexto familiar y escolar, los hace perder su ritmo habitual de vida.

Los padres a su vez sufren, se estresan y angustian al no saber cómo manejar esta situación, ellos además de encargarse de entregarles contención a los infantes deben afrontar todos tipo de cambios en su trabajo y familia. Muchos de ellos se ven forzados a dejar de lado su trabajo, siendo necesario pedir vacaciones, licencias médicas o hasta renunciar, lo que afecta su tranquilidad y nivel de ingreso económico.

Junto a esto, el pasar largos periodos de tiempo en el Hospital irrumpe la dinámica y funcionamiento familiar, debiendo dejar de lado sus tareas domésticas y al resto de los hijos en el caso que los tenga.

Además el adaptarse a una situación donde su ambiente cotidiano cambia hace que no descansen adecuadamente, puedan dedicarse poco tiempo a sí mismos, comiendo y durmiendo mal, lo que finalmente puede afectarles a nivel psicológico, lo que termina perjudicando al paciente.

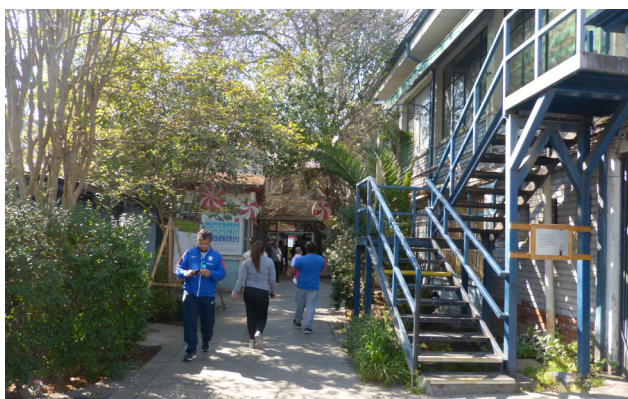
Por lo mismo el acompañamiento de su red de apoyo familiar debe verse complementada con un trabajo integral de parte de todas las personas que acompañan al paciente pediátrico, incluyendo el equipo médico, que debe proporcionar información adecuada para que el niño y sus cuidadores puedan estar enterados de lo que está ocurriendo, velando por entregar un ambiente de bienestar, comodidad y apoyo dentro del Hospital.

Hospital

Exequiel González Cortés

Antiguo Hospital

Historia y contexto



El Hospital Exequiel González Cortés es un establecimiento pediátrico público de alta complejidad, ubicado en Ramón Barros Luco N° 3301, comuna de San Miguel.

Este es parte de la Red de Servicio de Salud Metropolitano, al cual pertenecen 11 comunas del sector sur de Santiago. Entre estas se encuentran: San Miguel, San Joaquín, Lo Espejo, La Cisterna, La Granja, Pedro A. Cerda, El bosque, San Bernardo, Calera de Tango, Buin y Paine.

Según datos entregados por su directora la Dra. María Begoña Yarza, la población total asignada dentro de las comunas corresponde a 1.200.000 personas, donde alrededor de 300.000 corresponden a la población pediátrica, que cuentan con "El Exequiel" como hospital base. (Yarza, 2016)

Su nombre se le atribuye al Doctor Exequiel González Cortés, médico cirujano y profesor de la Universidad de Chile, que en paralelo desempeñó una carrera como senador y diputado. Se le reconoce que "En 1922 presentó el proyecto de ley No 4.054 sobre Seguro Obligatorio por enfermedad o invalidez, para proteger a trabajadores y trabajadoras frente a los accidentes laborales". (INDH, 2013)

Por lo mismo, antes de ser un Hospital Pediátrico sus instalaciones estaban pensadas para ser el primer Hospital de Seguro Obrero. Sin embargo en 1962, la alta demanda de atención de pacientes infantiles- a causa de desnutrición y enfermedades gastrointestinales- hicieron que se transformara en un Hospital al servicio exclusivo de niños.

A pesar de contar con dos grandes edificaciones su composición ha ido variando a través del tiempo, viéndose en la necesidad de adquirir construcciones anexas dentro de sus alrededores, llevando a cabo las más de 30 especialidades que imparte.

Acreditación en Calidad

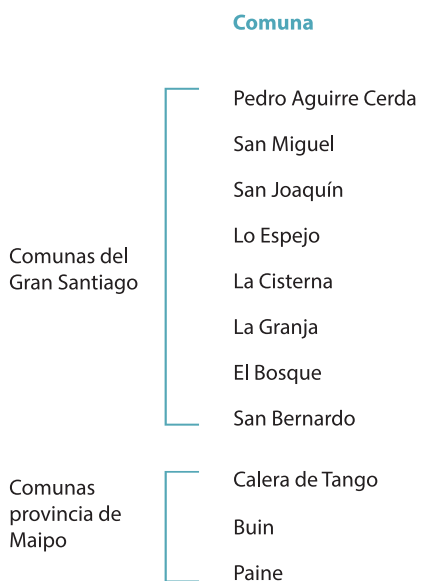


Acreditación en Calidad, hegc.cl

Su primer merito fue en el año 2007, donde obtiene la calidad de Hospital Autogestionado en Red. Luego debido a su alto desempeño, el año 2011, se convierte en la primera institución publica en lograr la Acreditación de Calidad y Seguridad del Paciente, con un 89 % de satisfacción. Siendo (Re) Acreditado el 2015 con un 95,6 %.

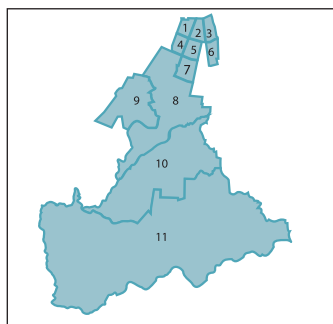
Debido a esto durante febrero del 2012 se licitó la construcción de un nuevo edificio, el que contará con una mayor infraestructura, un mejor modelo de atención, nuevas especialidades, junto con más y mejores espacios comunitarios.

Servicio de Salud Metropolitano Sur



La red asistencial del HEGC forma parte del Servicio de Salud Metropolitano Sur del Ministerio de Salud, se dedica a coordinar la red de establecimientos públicos de salud de 11 comunas del área sur de la Región Metropolitana (8 pertenecen al Gran Santiago + 3 provincia del Maipo).

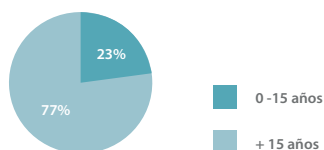
Estadísticas población SSMS



Comuna	Población Total	Población 0-15 años	% del Total	Población en N.S.E. D y E	% del Total
1 Pedro Aguirre Cerda	104.018	21.414	21%	59.394	57%
2 San Miguel	94.846	17.282	19%	28.707	32%
3 San Joaquín	94.255	18.679	20%	50.049	53%
4 Lo Espejo	99.527	22.770	23%	67.977	68%
5 La Cisterna	80.910	16.024	20%	30.989	38%
6 La Granja	121.214	26.980	22%	72.850	60%
7 El Bosque	162.671	37.561	23%	95.000	58%
8 San Bernardo	277.802	72.519	26%	154.458	56%
Subtotal	1.031.243	233.229	23%	559.424	54%
9 Calera de Tango	23.113	5.698	25%		
10 Buin	78.593	20.197	26%		
11 Paine	66.238	16.864	25%		
Subtotal	167.944	42.759	25%		
TOTAL	1.199.187	275.988	23%		

Tipo de Establecimiento	Nº
Hospitales	7
CDT	1
CRS	1
CMIM	1
CESFAM	35
SAPU	23
S. Urgencia Rural	3
SAPUDENT	2
CECOSF	11
UAPO	8
Postas Rurales	11
COSAM	5
PRAIS	1
CCR	9

Población Pediátrica SSMS



Ine, Censo 2012

Según el Censo del año 2012, estas once comunas tienen una población total de 1.031.243 personas, de las cuales un 23% corresponde a niños y adolescentes entre 0 y 15 años. Cabe destacar que en este conjunto de comunas la distribución socioeconómica de los grupos más vulnerables (D y E) representan un 54% de esta población (42% N.S.E.-D y 12% N.S.E.-E).

El nivel socioeconómico D corresponde a hogares con rango de ingresos entre \$200.000 a \$300.000 mensuales y la educación de los jefes de hogar es típicamente Media incompleta. El nivel socioeconómico E corresponde a hogares

con rango de ingresos inferior a \$160.000 mensuales y la educación de los jefes de hogar es típicamente Básica incompleta.

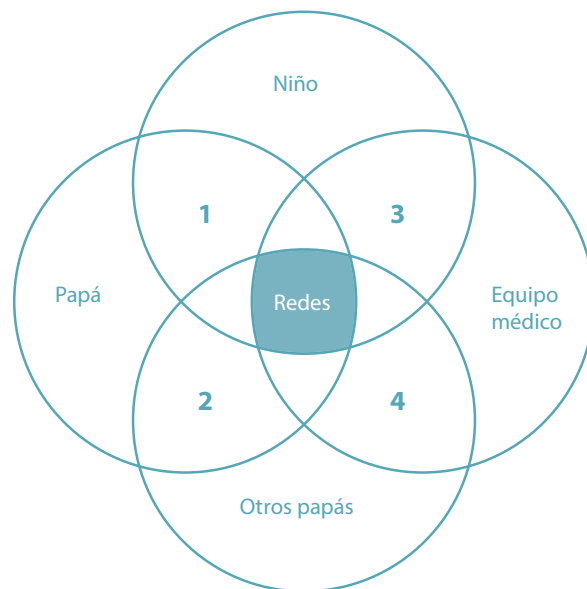
Las cifras anteriores muestran que en general las familias que usan el Hospital son personas que en su mayor porcentaje pertenecen a grupos socioeconómicos más vulnerables de las comunas, además de contar con una parte importante de extranjeros inmigrantes cuyo porcentaje se desconoce a la fecha, que viven una serie de problemas sociales adicionales a la enfermedad de sus hijos.

Redes dentro del Hospital

Para conocer de mejor manera el mundo hospitalario dentro del HEGC se tomó la decisión de entrar en la Unidad de Pediatría en 2da Infancia. Esta corresponde a niños entre los 2 a los 6 años que tienen patologías de resolución médica, es decir, tratamientos sintomáticos y antibióticos. A partir de esto se pudo conocer a las trabajadoras del programa de gobierno Chile Crece Contigo, que trabajan dentro de las unidades de hospitalización del HEGC, y tienen un contacto directo con los pacientes y familiares dentro del hospital.

De esta manera se pudo observar el lugar y las personas que lo habitan, teniendo la oportunidad de entrevistar a enfermeras, padres de niños hospitalizados, y una psicóloga del ChCC con el fin de ver que hace del Exequiel un Hospital tan especial.

A continuación se hará una muestra de las entrevistas más relevantes que reflejan el sentido de comunidad que existe dentro del Hospital, donde las redes de apoyo van desde los pacientes, familiares, funcionarios, y la interacción que se produce entre ellos.



1) Relación Papá / Hijo (niño)

“Lo que hablamos con él es de cuando yo era chico, de la relación que tenía con mi padre, de la embarazadas que me mandaba, ese tipo de cosas, compartir experiencia y el me comparte las de él a su corta edad (...). Tenemos mucho que hacer él tiene mucho que aprender y yo mucho que enseñarle”.

Marcelo Acevedo, papá de Benjamín

“Ahora le estaba preguntando acerca de por qué yo estaba aquí y me dijo que era porque yo le daba fuerza, “no” le dije yo, “tú me das fuerza a mí”.

John, papá de Estéban

“Que estés hospitalizado no necesariamente es un proceso traumático, de hecho puede ser un proceso positivo para un niño, es el único momento en que la atención está focalizada en mí, entonces si los papás son capaces de extender ese espacio o esa idea, fortalecerla y trabajarla, el niño dice después “chuta, igual fue rico, mi papá estuvo todo el día conmigo jugando”.

Lorena Carrasco, Sicóloga ChCC

“La mayoría del tiempo los niños están acompañados de sus papás, realizan actividades con sus papás, jugar, les traen audífonos, muñequitas, sopas de letras, también se les permite que traigan DVD o televisores, siempre que sean pequeños y no interrumpen el trabajo”.

Micaela del Río, enfermera 2da Infancia

Las citas nos muestran la importancia del acompañamiento del padre durante el proceso hospitalario, al ser el más capacitado para contener y apoyar al niño. Esto además de reducir su angustia y facilitar la adaptación, se convierte en una oportunidad para fortalecer el vínculo entre ellos, que puede darse a través de la compañía, el juego y la conversación.

2) Relación Papá / Otros Papás

“Claro, si yo me quedo acá con el Luci toda la noche y las mamá me dicen no se po... “échale una miradita al Mati”, yo estoy atenta, voy para allá, qué es lo que necesita, si se le cayó el chupete, veo que la mamadera de él está ahí y nadie se la pasa y le digo a la enfermera, etc.”

María Carolina Riveros, mamá de Luciano

“Tengo buena relación con las mamás con niños trasplantados que nos conocemos, uno se topa en el poli, y está ahí esperando 2 o 3 horas a que lo llamen entonces uno hace vida social con las demás mamás”.

Yesenia Sepulveda, mamá de Lucas

“Hago lo mismo que yo sé que haría ella por mi hijo, exactamente igual, no es nada del otro mundo, sé que ella va a hacer lo mismo, cuando yo no estoy ha hecho lo mismo por mí”.

María Carolina Riveros, mamá de Luciano

“Ellos conocen la historia de uno y uno conoce la de ella, se hacen amigos por Facebook, y después de unos días te das el Whatsapp, yo converso hasta por Whatsapp, “¿y cómo está tu hijo?”, nos hacemos hartas amigas, de hecho ahora cuando estuvimos en la UCI también conocimos a otras mamás y así he conocido a hartas mamás”.

Yesenia Sepulveda, mamá de Lucas

El estado de permanencia de los papás dentro del contexto hospitalario genera instancias de encuentro entre ellos. El compartir sus historias, experiencias y aprensiones crea un vínculo de apoyo y acompañamiento durante el difícil momento por el que están pasando.

3) Niño / Equipo Médico

“Él está acostumbrado, habituado acá, todos lo conocen, todos lo aman, tiene hartas mamás, hermanas, tías, sobrinas, toda la familia la tiene acá”.

María Carolina Riveros, mamá de Luciano

*“Igual hay que ser dedicados, no es solamente ver la indicación.”
“¿Te gusta la galleta con manjar, mermelada o queso?”; “No está comiendo comida, ¿Por qué no come comida?”; “tía no le gusta el apio, ¿le puedes traer otra ensalada?, en ese aspecto uno igual es preocupada, si a uno no le gusta algo uno hace lo posible para que le traigan otra cosa”.*

Micaela del Río, enfermera 2da Infancia

“Si yo no estoy y llego de sorpresa lo tiene alguna enfermera o doctora en brazos, lo tienen en las salas donde hacen las reuniones los doctores, ahí está él metido con ellos”.

María Carolina Riveros, mamá de Luciano

“Tenemos pacientes crónicos que vienen habitualmente a hospitalizarse, la Tati que está ahí, Luciano, Jorge, son pacientes que uno ve habitualmente, entonces obviamente estableces lazos con los familiares, con ellos mismos”.

Nicole Guerra, enfermera 2da Infancia

A partir de las siguientes citas podemos ver la calidez que existe dentro del HEGC, lugar donde se reconoce al niño y las necesidades corporales o afectivas que pueda tener. Las personas que lo habitan suelen relacionarlo a un espacio familiar, donde existe una sensibilidad de parte de sus funcionarios, al no solo preocuparse de la salud física del paciente, sino también de su comodidad y estado emocional.

4) Relación Papás / Equipo Médico

“Por lo general son pacientes que en verdad llevan muchas veces hospitalizados, llevan mucho tiempo entonces los papás ya conocen la gente de acá, los trabajadores, las técnicas, las enfermeras, entonces tienen más confianza de dejar sus hijos solos porque saben que los cuidamos bien”

Nicole Guerra, enfermera 2da Infancia

“Tengo los números de teléfono de las técnicas, de las enfermeras, o tengo el teléfono de aquí mismo para llamar, tengo el teléfono de la doctora también (...) Las enfermeras hace como dos semanas le trajeron dos busos de regalo, esa tía le compró zapatillas, porque saben que yo tampoco trabajo” (...) o le traen un paquete de pañales”

María Carolina Riveros, mamá de Luciano

“Se acercan las enfermeras a dar un feedback, “mamá no se preocupe, vaya usted relájese, nosotros nos vamos a cuidar, cualquier cosa nos avisa, nos llama”, yo creo que sí a pesar de que no son cosas estandarizadas, ni que están dentro del rol que uno dice “esto es lo que tengo que hacer”, sí son cosas bien instaladas dentro del hospital, esta visión de poder ayudar, no solamente a los papás sino que también a los niños, hacer un poco más amigable la hospitalización”.

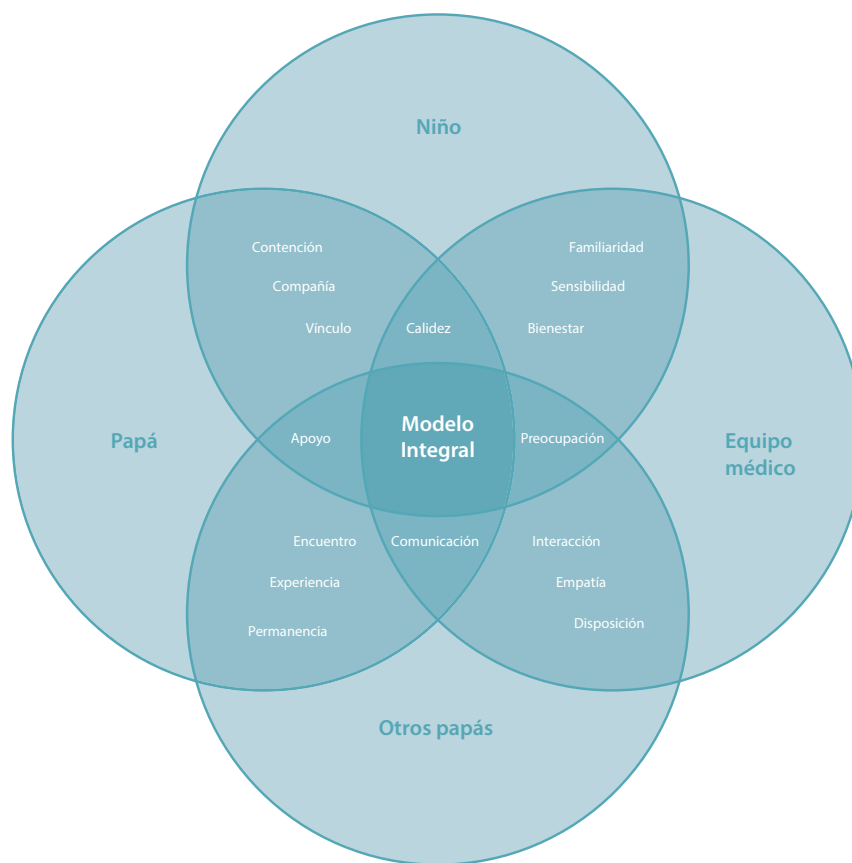
Lorena Carrasco, Sicóloga ChCC

“En el día intento estar lo más posible para poder hablar con la doctora, la gastroenteróloga, la enfermera y poder tratar de ir sacando conclusiones del diagnóstico nitivo de lo que tiene.”

Marcelo Acevedo, papá de Benjamín

Los trabajadores entienden que la enfermedad de un niño no solo lo afecta a él, sino a todo el contexto que lo envuelve. Por lo mismo la preocupación por el bienestar de sus padres y familiares está marcada en su conducta, especialmente al momento de empatizar y comprender la relación directa entre ellos y la recuperación del niño. Además tienen la disposición de brindarles todo tipo de información que necesiten saber.

Conclusiones



De la lectura de los testimonios recolectados en las entrevistas, podemos comprender claramente la mística que envuelve al Hospital Exequiel González Cortés, esto refleja el sentido de comunidad que existe dentro del Hospital, donde las redes de apoyo van desde los pacientes, familiares, funcionarios, y la interacción que se produce entre ellos. Todos son parte de la ecología del niño, que a través de un trabajo en conjunto, con respeto y empatía, promueven la atención integral de la salud.

El traslado del antiguo Hospital al nuevo genera muchos cambios para todas las personas que lo componen, estas van desde el cambio del espacio físico, hasta las implicancias que tiene esto a nivel de la relación entre las personas. Surge la duda que al contar con espacios más amplios y cómodos, se tienda a un mayor individualismo y se pueda perder el contacto entre las personas. Por esta razón tiene sentido desarrollar un proyecto de espacio amigable que "invite" a compartir e interactuar, en un ambiente acogedor, funcional y abierto a toda la comunidad.

La Minga

Nuevo Hospital



En febrero del 2012 se licitó la construcción del nuevo Hospital Exequiel González Cortés, dejando atrás sus antiguas construcciones de casas anexas para transformarse en un Hospital con la infraestructura de una clínica.

El nombre que recibió fue “La Minga”, en representación a una tradición campesina donde los vecinos y amigos colaboran en una tarea conjunta de trasladar una vivienda completa de un lugar a otro. He ahí el espíritu de que entre todas las personas que componen el Exequiel (ya sean trabajadores, médicos, niños, padres o familiares) puedan tomar lo mejor del antiguo hospital para trasladarlo al nuevo.

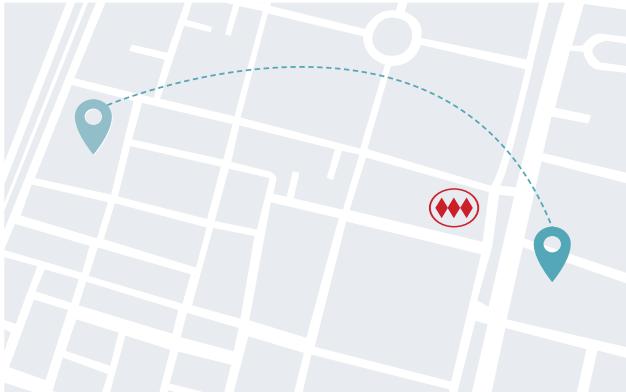


El terreno de 31.000 m², cuenta con 52.000 m² de construcción cuya finalidad es: contar con nuevas y modernas instalaciones, una mayor infraestructura, un mejor modelo de atención, nuevas especialidades, junto a más y mejores espacios comunitarios. Entre los que se encuentran un espacio amigable para adolescentes, Ludoteca, Biblioteca comunitaria, Sala Familiar, Pichi Ruka educativa (Ruka Mapuche) y Murales participativos a lo largo del Hospital.

Según la información expuesta por su directora la Dra. Begoña Yarza, el nuevo Hospital apunta a ambulatorizar casi todas las atenciones y procedimientos médicos, con el fin de que los niños no tengan que alejarse de su habitat, escolaridad y familia. Por lo mismo más que aumentar el número de camas lo que cambian son las dimensiones, siguiendo las actuales normativas sanitarias y estándares internacionales de salud, que exigen amplios y mejores lugares para las personas que utilizan el Hospital.

La Minga, nuevo Hospital Dr. Exequiel González Cortés

Ubicación



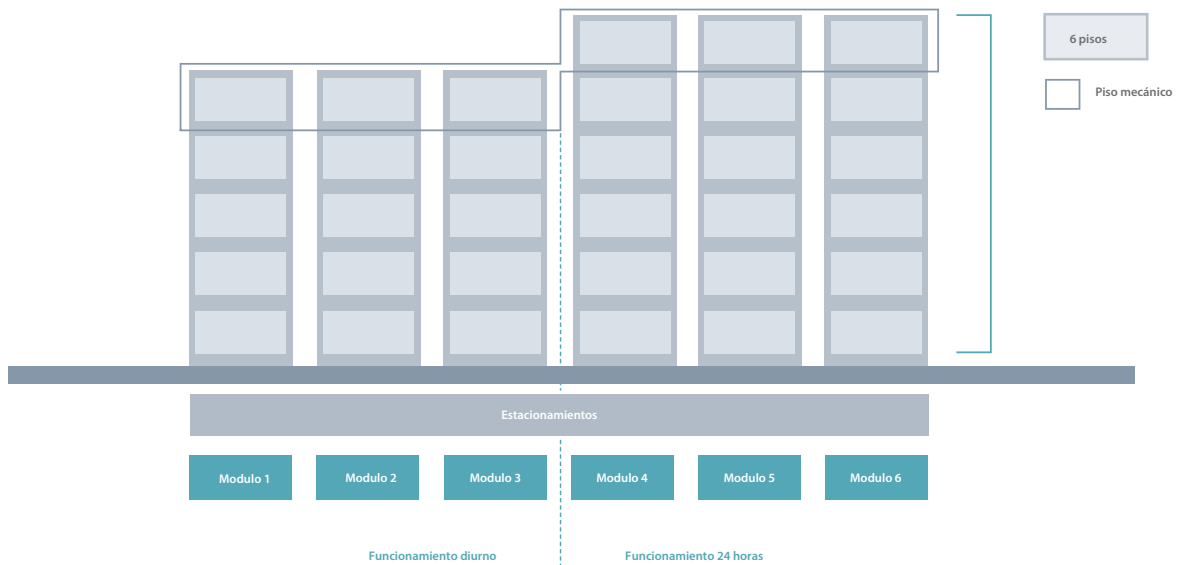
Su reubicación fue a un par de cuadras del antiguo HEGC, dirección Gran Avenida José Miguel Carrera 3300.

La obra se encuentra al costado del Hospital Ramón Barros Luco, entre dos vías troncales; Gran Avenida y Santa Rosa. Esto facilita el traslado de los trabajadores y usuarios, al contar con paraderos de buses del Transantiago y la estación de metro El Llano frente al Hospital.



Gran Avenida José Miguel Carrera, contexto de La Minga

Infraestructura

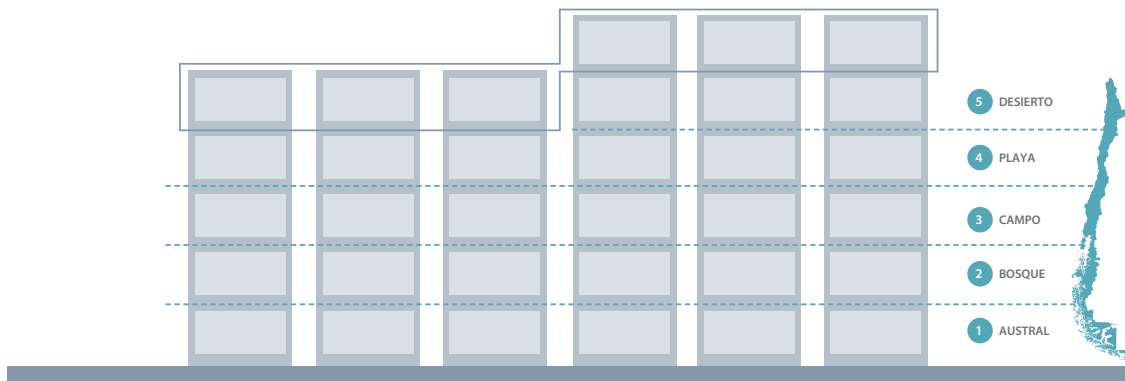


La Minga tiene un tamaño tres veces mayor que el antiguo HEGC y se compone básicamente por 6 módulos separados por patios de luz interiores.

El edificio tiene 6 pisos, los primeros 5 de atención médica y el último como piso mecánico industrial, más un piso subterráneo para estacionamientos.

Según la explicación entregada por Claudio del Canto, arquitecto del Hospital, los primeros 3 módulos de cuatro pisos es el área ambulatoria que funciona de forma diurna. Los siguientes 3 módulos de 5 pisos, son de atención crítica y hospitalización, con un funcionamiento de 24 horas. Esto fue pensado para poder cerrar una parte del edificio durante la noche, dejando la otra en funcionamiento.

Temática: Paisajes de Chile



Tratándose de un Hospital pediátrico, se planteó una señalética diferente a las tradicionales, que utiliza como referencia la gráfica de nuestro país. Cada piso corresponde a una parte de Chile que van desde el primer piso austral, el bosque, el campo, la playa y el último del desierto. Estos tienen elementos propios característicos de cada sector, que rescatan la flora, fauna y rasgos propios de nuestra cultura. Lo que se busca es generar un ambiente más grato e interactivo para los niños, utilizando un lenguaje amistoso y lúdico.



Formulación

del Proyecto de Diseño

¿Qué?

Propuesta de diseño de un “Espacio Amigable” dentro del nuevo HEGC, que incluye la ambientación de una Sala Familiar (Ludoteca + Sala de acogida para padres) e intervenciones para la Biblioteca, sala para adolescentes y oficinas de asistentes sociales.

¿Por qué?

Dos vectores que impulsan este proyecto:

- 1) El cambio de edificio puso en crisis la inclusividad de la cultura de la salud imperante en el HEGC al cambiar los espacios de encuentro y socialización de la comunidad.
- 2) El desafío que la actual dirección del HEGC asume en la evolución desde un paradigma biomédico a uno integral, exige que el hospital mantenga espacios y prestaciones que permitan poner en práctica los principios integrales del modelo ecológico.

¿Por qué?

Generar un espacio de encuentro basado en un modelo ecológico que integre pacientes, familiares, profesionales de la Salud, y otros favoreciendo su interacción. Lo anterior, con el fin de:

- 1) Promover la reconstrucción del sentido de comunidad dentro del nuevo Hospital mediante la incorporación de áreas de esparcimiento y descanso que aporten a la calidad de vida.
- 2) Incorporar la socialización, creación de redes de apoyo y cooperación en pos de una cultura de la salud que beneficie integralmente a las personas.

Objetivo general

Articular mediante una propuesta de diseño e intervenciones, la misión y visión de la dirección del Hospital, las prácticas cotidianas de quienes habitan el nuevo edificio del hospital y los objetivos institucionales de la fundación Ronald McDonald.

Objetivos específicos

- Formular un carácter narrativo que acoja y represente a las partes institucionales y actores del proyecto.
- Visibilizar partes representativas de las distintas áreas que componen el espacio amigable con el objetivo de potenciar el encuentro familiar y ciudadano, mediante intervenciones de diseño.
- Diseñar una sala familiar (Ludoteca + Sala Padres) que promueva la interacción e integración entre las diferentes personas relacionadas con el paciente (padres, cuidadores, hermanos, y otros).

Usuarios

Son pacientes, niños(as), adolescentes, padres, familias y organizaciones ciudadanas y comunitarias, pertenecientes a alguna de las 11 comunas del sur de Santiago, que cuentan con el Exequiel como hospital base, junto a los profesionales de la salud que trabajan en el.

La población que compone estas comunas tienen una alta proporción en el segmento de mayor vulnerabilidad, donde alrededor de 300.000 son infantes menores de 15 años, y con una creciente participación de inmigrantes.

La mayoría de estas personas tienen el interés común de mantener en el nuevo hospital lugares de encuentro, donde puedan comunicarse, aprender, generar opiniones y discutir sus ideas frente a temas de salud y otros, o simplemente encontrar un espacio cercano que los acoja durante periodos de permanencia.

Contexto

Dentro de un concepto mundial, Chile también ha venido avanzando cada vez más en el respeto por los derechos de los niños, reconociéndolos como sujetos de derecho. Específicamente en el área hospitalaria existen normativas que definen y regulan la conducta con respecto a los pacientes pediátricos, donde el Hospital Exequiel González Cortés ha destacado más allá de la pura regulación y exigencia normativa, lo que le ha dado una característica especial en hacer sentir un ambiente cercano y familiar para la gente que lo compone, a pesar de no haber contado en un principio con la mejor infraestructura.

Al cambiar a un nuevo edificio, 3 veces mayor que el antiguo surge la crisis y el desafío de incrementar la acción ciudadana y comunitaria en pos de mantener e incrementar las características sociales, en un inmueble con mayores espacios que invitan más a la individualidad que a lo colectivo. Es por ello que existe una definición en la dirección del Hospital por seguir el modelo ecológico integral, manteniendo el contacto entre los actores involucrados.

Espacio Amigable

Características del lugar

Ubicación



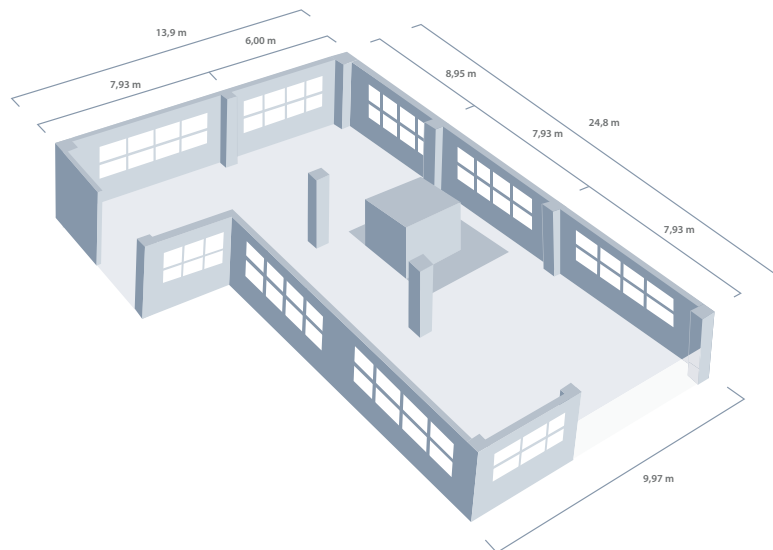
*Lado oriente del Hospital
El área marcada de rojo corresponde a la Urgencia del 1er nivel
y al lado derecho de la foto, segundo nivel se encuentra el Espacio Amigable*

La lugar asignado para el "Espacio Amigable" se encuentra en el segundo piso, del sexto módulo de la Minga, el que corresponde al área del Hospital con funcionamiento de 24 horas.

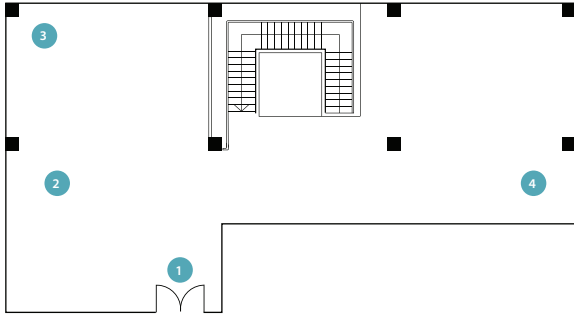
Su planta libre en forma de "L" recorre toda la esquina nororiente del Hospital, sobre el área de Urgencia. Se encuentra rodeado de amplias ventanas con vista al Hospital Barros Luco, que permiten la entrada de luz natural.

Como fue descrito anteriormente, la Minga tiene como temática los paisajes de Chile, por lo que el Espacio Amigable correspondería a el Bosque.

Dimensiones



Fotografías proceso de construcción





Vista 3



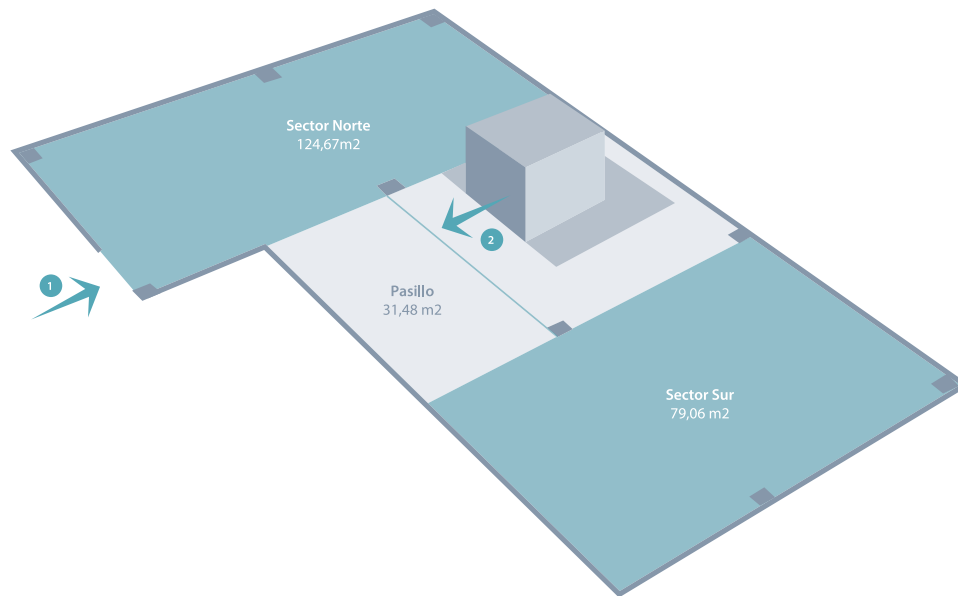
Vista 4

Espacio Amigable, Octubre 2016



Espacio Amigable, Octubre 2017

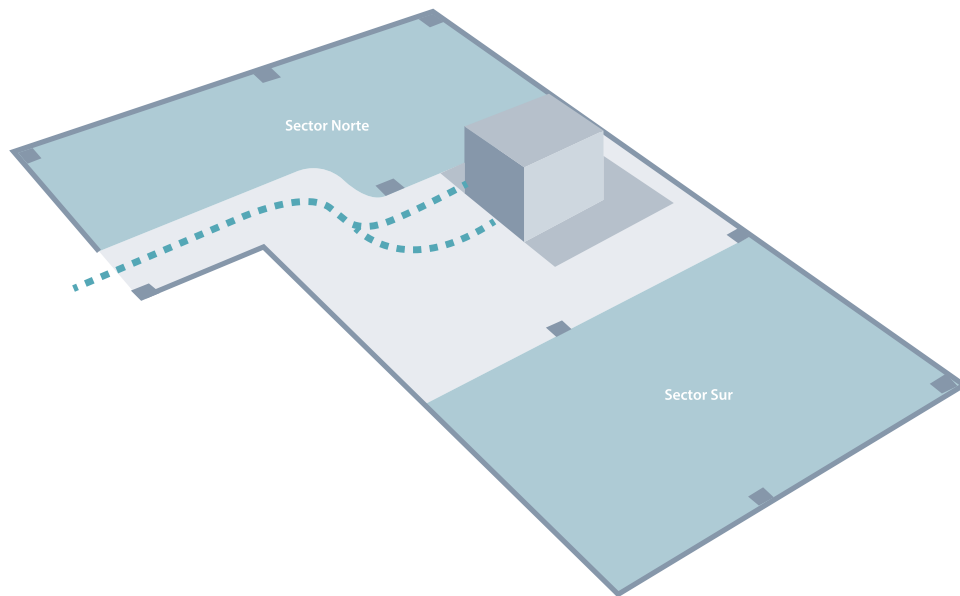
Accesos y división de la planta



El espacio cuenta con dos accesos. Uno que comunica el lugar con la sala de espera del segundo piso (1) y otro que comunica con Urgencia del primero (2).

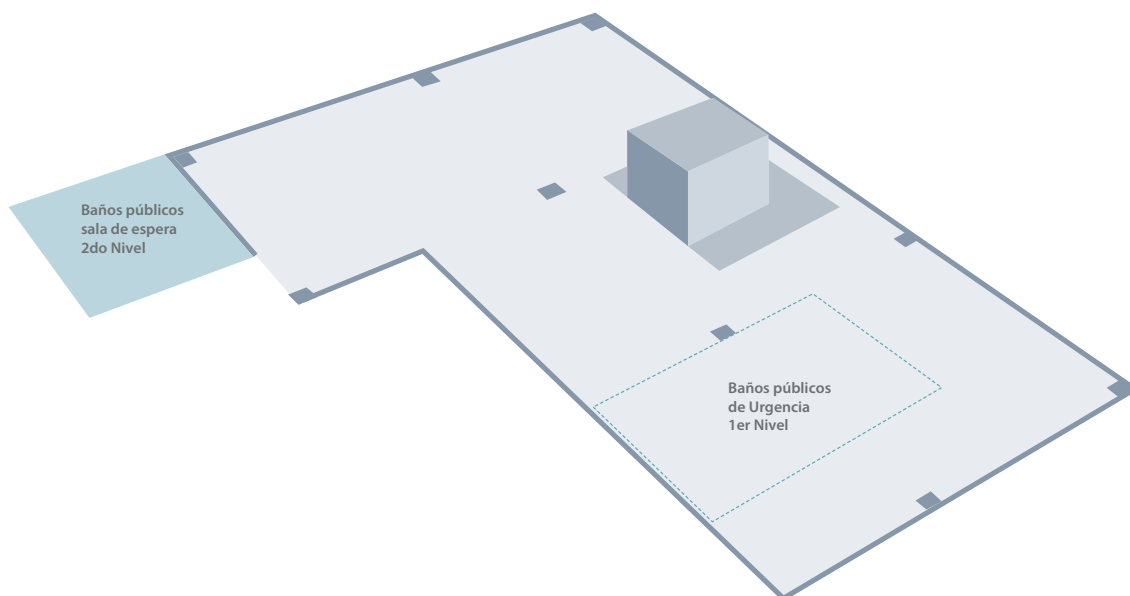
Se puede subir por la escalera o ascensor, los que se encuentran ubicados en el centro de la planta, generando una división del lugar en dos, teniendo el sector norte una dimensión mayor que la del sur.

Flujo



Ambos accesos del espacio amigable marcan un recorrido natural con un alto flujo de personas, sillas de rueda o camillas que provienen de Urgencia hacia la sala de esperas. Por lo tanto se hace necesario considerar un área del sector norte para el tránsito, al ser una conexión más directa entre ambos.

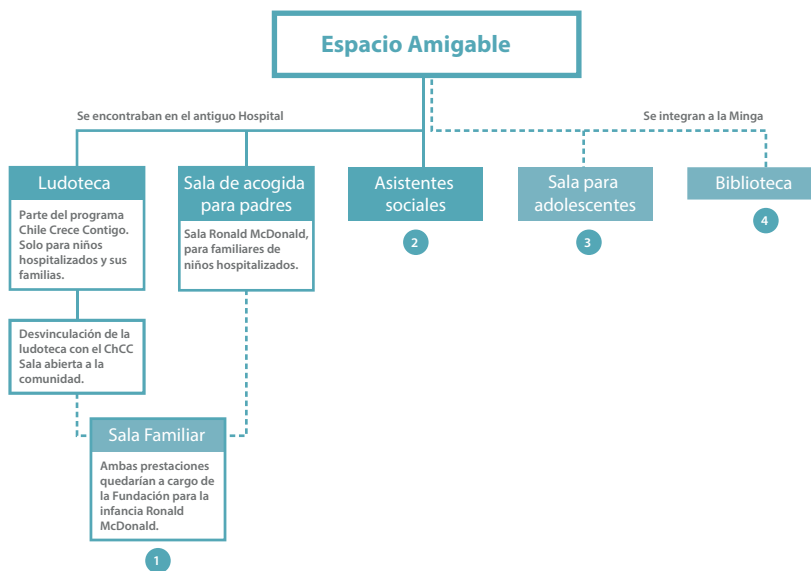
Salidas de agua



La planta libre no cuenta con una salida directa de agua, por lo que habían dos formas de adquirirla:

1. Sector Norte: A través de los baños públicos ubicados al otro lado del muro norponiente del Espacio Amigable.
2. Sector Sur: Se extiende de un complejo de baños que se encuentran en Urgencia del primer nivel.

Composición del Espacio Amigable



Prestaciones del antiguo Hospital

Ludoteca

El 2014 se inauguró en el antiguo Exequiel la primera sala de atención infantil, conocida como “Ludoteca”. Esta es atendida por 4 profesionales pertenecientes al Chile Crece Contigo, entre las que se encuentran 2 psicólogas, 1 terapeuta educacional y una parvularia.

El Chile Crece Contigo es un sistema de protección integral a la infancia, que intenta potenciar intervenciones tempranas en el desarrollo de los niños. Su misión es “acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan

alguna vulnerabilidad mayor: “a cada quien según sus necesidades” (Chile, 2011).

Dentro del antiguo hospital, la ludoteca apuntaba específicamente a niños hospitalizados menores de 5 años y sus familias.

Instalaciones



Ludoteca, sala de juegos:

Sala con juegos interactivos que estimulan al niño en sus diferentes etapas del desarrollo. Los juegos varían según edades y área que se pretenda fortalecer. Además es un lugar donde los niños pueden salir de la rutina hospitalaria, mejorando su adaptación al contexto y generando espacios de encuentro con los padres.

Al tratar con niños hospitalizados deben tener vital cuidado con la higiene del lugar. El orden de visitas a la Ludoteca tenía relación con esto, ya que entre cada uso por niño se debe limpiar todos los juguetes con los que tuvo contacto, a fin de prevenir posibles contagios entre cada paciente.

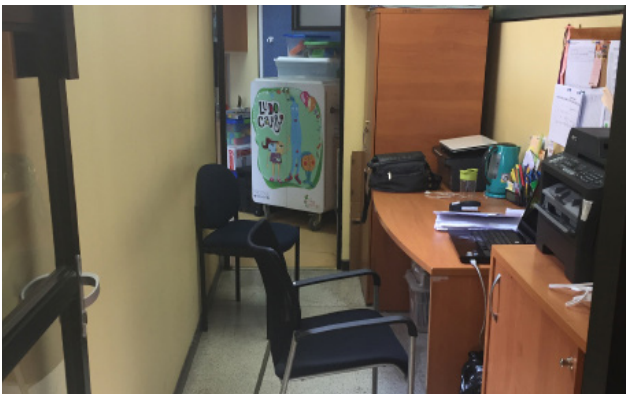
La disposición del mobiliario iba variando, ya que durante el año el Chile Crece Contigo les envía cajas con material de trabajo, que se terminaban apilando en los rincones del lugar.



Sala administrativa y entrevistas

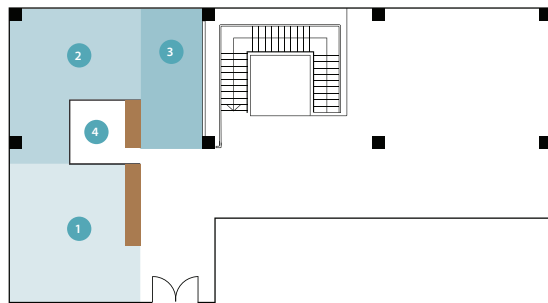
Oficina ubicada entre la Ludoteca y una pequeña sala de entrevistas. Ahí se encuentra el computador y muebles para el almacenaje de material. También en algunos casos se ocupa como sala de entrevista, según la disponibilidad.

La sala de entrevistas tiene un acceso desde el exterior y en su interior hay un sillón para el padre.

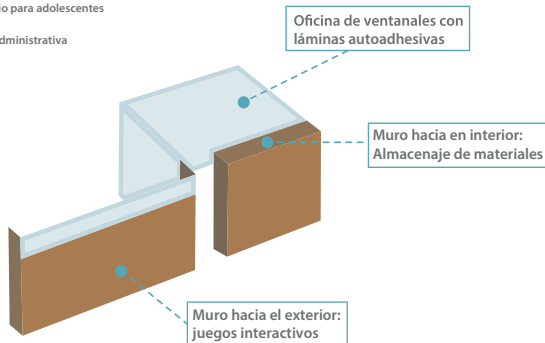


Ludoteca, Antiguo Hospital

Propuesta ChCC para Ludoteca



- 1 Zona de juegos
- 2 Biblioteca / Cuenta cuentos
- 3 Espacio para adolescentes
- 4 Sala administrativa



Se realizó una propuesta con las profesionales del Chile Crece Contigo, considerando los siguientes criterios:

- Utilizar el área norte de la planta libre aprovechando la salida de agua proveniente de los baños al costado de la sala.
- Distribuir el lugar considerando una zona de juegos, la biblioteca, el espacio para adolescentes, una sala administrativa y un espacio para almacenaje de materiales.
- Crear un recorrido basado en las edades de las personas que lo habitarían, dejando dos accesos por los costados y una sala administrativa en el centro del lugar.
- La sala administrativa estaría rodeada de ventanales con láminas adhesivas que van de una mayor a menor densidad con motivos referentes al bosque, permitiendo la entrada de luz natural.
- El muro que da hacia el exterior tendría juegos interactivos y hacia el interior funcionarían como armarios para guardar las cajas que reciben del Chile Crece Contigo.

Desvinculación de la ludoteca con el ChCC

La propuesta fue presentada a la Dra Begoña Yarza, directora del hospital, Claudio del Canto, arquitecto del hospital, el grupo del ChCC, Pablo Hermansen y otros invitados, con el fin de hacer la primera aproximación de lo que sería el espacio amigable dentro del segundo nivel.

Entre las conclusiones que se llegó está la de ubicar el Chile Crece Contigo en el quinto nivel del edificio, lugar donde se encuentran los pacientes hospitalizados. De esta manera se acortan las distancias de traslado, disminuyendo

la exposición de los pacientes, pudiéndoles brindar un espacio clínico más protegido.

Esto desvincula el Chile Crece Contigo de la Ludoteca, transformarse en una sala abierta a la comunidad, que incorpora a los pacientes ambulatorios y niños familiares de estos.

Sala Ronald McDonald



El 2007 fue inaugurada en el antiguo hospital la primera "Sala Familiar" perteneciente a la Fundación para la Infancia Ronald McDonald Chile. Esta funciona a nivel global (Ronald Mc Donald Charitie Houses), sin fines de lucro, y se encuentra en nuestro país hace más de 15 años. Su foco esta en las familias de niños que viven prolongados tratamientos médicos del sistema hospitalario público. En Chile existen cuatro en Santiago y dos en Valparaíso, y otras más que se encuentran en construcción.

Su propósito es ofrecer un espacio cómodo, donde los padres puedan descansar y alimentarse, interactuar con otros papás y hacer más grata su estadía en el hospital.

Instalaciones

El interior tenía con una cocina equipada con microondas, hervidor, lavaplatos y refrigerador, junto con 3 mesas de 4 a 6 personas, donde los papás podían alimentarse. Al otro extremo había una zona de descanso, con 3 sillones grandes y 2 individuales, donde los padres reposaban, dormían o veían televisión. También contaban con un baño al interior del recinto, lockers y una ducha a la que se accedía por el exterior de la sala.

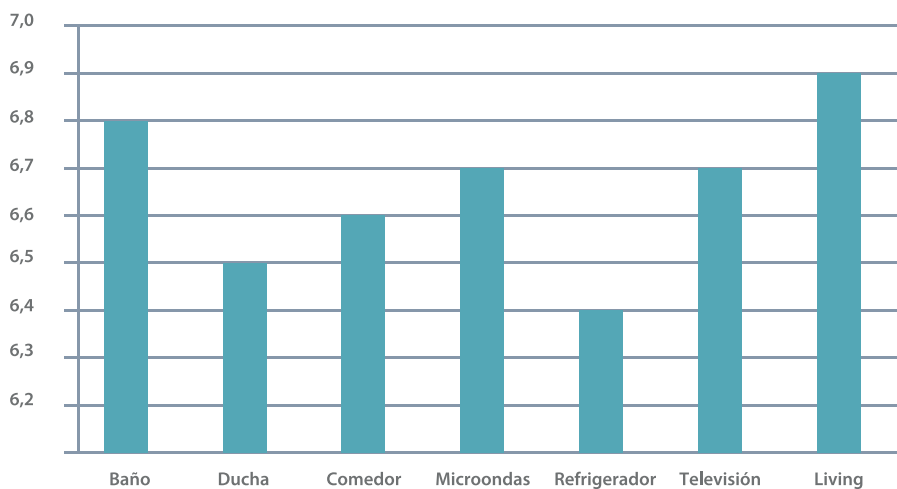


Sala Ronald McDonald, Antiguo Hospital

Resultados encuesta de la sala

Para evaluar la percepción de los usuarios sobre la sala, la fundación hizo una encuesta a 103 personas que hacen uso del lugar. A continuación se presentan dos gráficos que nos demuestran como es la experiencia vivida en el espacio y la importancia que tienen cada una de sus instalaciones para ellos.

Evaluación de la experiencia en la Sala familiar

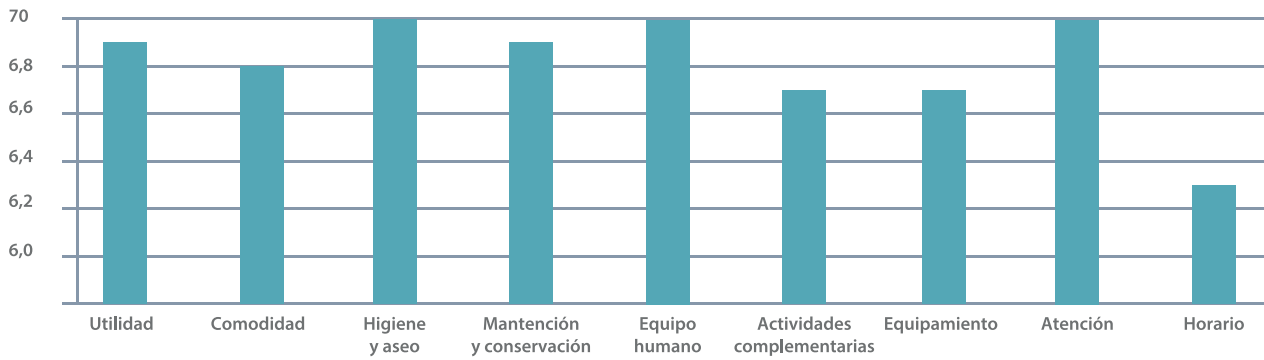


El resultado del primer gráfico muestra que en la evaluación de la experiencia todos los aspectos tienen una muy buena calificación (sobre 6,3) destacando el equipo humano, la atención y la higiene y aseo. Estos obtuvieron la nota máxima, que nos revela que lo más valorado por los usuarios es la dedicación y entrega que tienen los trabajadores de la fundación tanto a nivel humano como en sus responsabilidades. Lo siguen los aspectos relativos a las instalaciones del lugar, es decir a cómo se mantiene y

conserva, qué tan útil les es y si esto les resulta cómodo; estas son valoradas con una buena nota, pero no llegan a obtener la máxima.

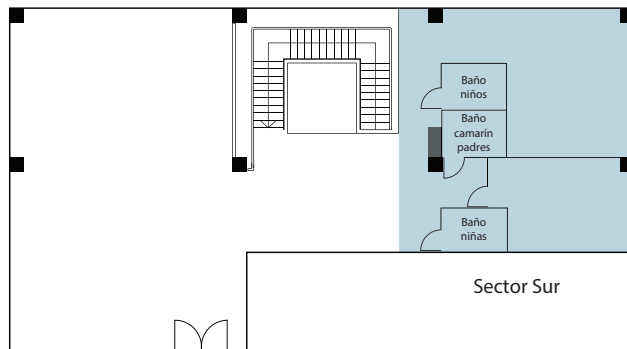
Finalmente la evaluación más baja (6,3), es el horario de atención, lo que es entendible ya que las personas que hacen uso de la sala les gustaría tener un rango más largo de uso de las instalaciones, al pasar largas estancias en el Hospital y en algunos casos venir de zonas más alejadas de Santiago.

Orden de importancia de las instalaciones



En el segundo gráfico se muestra aspectos materiales y la importancia que tienen para los usuarios, donde ninguna muestra una nota máxima, sin dejar de ser altas (sobre 6,4). Esto nos da a entender que las personas necesitan mejores instalaciones donde puedan descansar, preocuparse por su higiene personal y alimentarse.

Ludoteca + Sala para padres = Sala Familiar



Se coordinó una reunión con Rosario Lavandero, directora ejecutiva de la Fundación para la Infancia Ronald McDonald Chile, para conocer el espacio destinado a la Sala para padres dentro de la Minga. Teniendo en consideración que las dimensiones de la sala disminuirían en más de un 50%, se decidió proponer a la directora del Hospital la Dra. Yarza, unificar los espacios disponibles para la Ludoteca y la Sala para padres, convirtiéndose así en una Sala Familiar, tal como propone el programa.

Esto implica que el sector sur de la planta pasaría a ser responsabilidad de la fundación, donde sus funcionarios se harían cargo tanto de la administración de la sala, como de los 3 baños disponibles. Debido al buen servicio y al cariño que tienen los padres con las personas que trabajaron en la antigua sala, se pretende mantenerlos en la nueva sala, conservando la familiaridad que los caracteriza.

Se espera además extender su horario de atención a 24 horas, beneficiando a los padres que pasan largas estadías en el Hospital.

Asistentes sociales



Sector 2, Antigo Hospital

Los trabajadores sociales ven los casos de pacientes hospitalizados, ambulatorios, unidad de emergencia y comité de maltrato, dentro del Exequiel.

Su método de trabajo, en la mayoría de los casos, surge de una demanda espontánea. Donde se realizan entrevistas privadas o familiares, que pueden llegar a durar más de una hora.

Los temas tratados son confidenciales, por lo que es necesario contar con un espacio aislado y tranquilo, donde las personas se puedan sentir libres de conversar sus problemas.

Instalaciones

A diferencia de los lugares antes mencionados, la sala de asistentes sociales se encontraba ubicada en el edificio que correspondía al sector 2 del antiguo Hospital. Además tenían una pequeña oficina dentro del sector 1, perteneciente a la jefa de equipo, Julia Fuentes. Dentro de este lugar se hallaba la documentación relacionada a las auditorías anuales.

La sala de las personas del equipo estaba en el segundo piso del sector dos, lugar que a diferencia del sector uno, era menos transitado y por ende menos ruidoso.

El espacio se encontraba dividido en cuatro oficinas para cada uno de los asistentes sociales, de esta manera podían realizar entrevistas de forma particular, con la privacidad necesaria para estar aislado del resto de sus compañeros y por ende trabajar de forma simultánea.

Afuera de la oficina habían sillas de espera para las personas que iban a ser atendidas.

Nuevas prestaciones de la Minga

Sala para adolescentes

Aunque la mayoría las personas que se atienden en el hospital sean niños, igual existen pacientes adolescentes que continúan su tratamiento médico en el Exequiel. Sin mencionar a los padres adolescentes, que sus hijos tienen el HEGC como hospital base.

Los pacientes adolescentes sufren de alteraciones emocionales distintas a la de los niños, lo que les causa una gran ansiedad por la pérdida de independencia, control e identidad. Además de la preocupación por la pérdida de intimidad en un momento de cambios significativos a nivel corporal (pubertad), psicológicos, sexuales y sociales.

Alguno de los síntomas que pueden presentar son: la negación, agresividad o frustración por las limitaciones de su libertad, rebeldía por la pérdida de su vida cotidiana, aspectos depresivos por la pérdida de privacidad e independencia, baja autoestima por el posible deterioro físico, fuerte deseo por conocer los detalles de su enfermedad, o sentimientos de aislamiento de su escolaridad.

Por lo mismo se pretende tener dentro de este espacio comunitario, un lugar que incluya a estos jóvenes, los que en la actualidad no tienen una zona exclusiva para ellos. De esta manera pueden sentirse integrados y vistos de una forma diferente a la un niño, dándoles un lugar donde puedan compartir y conversar experiencias entre ellos, y los equipos de salud (psicólogos, doctores, entre otros), o simplemente recrearse.

Biblioteca

La biblioteca está pensada más que nada como una "oficina para la comunidad". Es decir, un área que permita el equipamiento de repisas, mesas y sillas, en las que se puedan llevar a cabo reuniones de distintos ámbitos que aporten a la aplicación un modelo integral de la salud.

Entre las reuniones que se realizan dentro del Hospital se encuentran las del consejo consultivo (representantes de las comunas que forman un consejo asesor de dirección) una vez al mes, grupos ciudadanos, funcionarios de la salud, comités interculturales, entre otros.

De igual manera estará abierta al público general, donde personas de diferentes edades podrán buscar libros, leer, utilizar computadores, y discutir y difundir todo tipo de información que quieran a través de pizarras o murales.

Antecedentes

y Referentes del proyecto

Antecedentes

Biblioteca Hjørring, Dinamarca



La biblioteca pública se emplaza en el último piso del centro comercial Metropol de Hjørring.

Su diseño interior fue pensado por para que convivan personas de todas las edades, teniendo como hilo conductor una larga cinta roja que recorre su interior.

La cinta además de tener una función decorativa, se convierte en parte del mobiliario dependiendo de donde se encuentre. Pudiendo adquirir diferentes alturas y formas, para generar estanterías, mesas, sillas, entre otros



De esta manera se puede hacer una división parcial de los lugares sin necesidad de poner tabiques, ya que la misma cinta es la que va dándole vida a los espacios.

“El diseño artístico del espacio de la biblioteca tiene como objetivo inspirar a los usuarios a visualizar nuevas posibilidades y a entablar un diálogo con el entorno. La biblioteca está diseñada como un lugar de encuentro local que promueve la implicación y la participación activa. Hay transiciones graduales y equilibradas entre secciones y servicios dirigidos a niños, adolescentes y adultos, respectivamente, lo que ayuda a conectar los distintos departamentos de la biblioteca. En la Biblioteca Central de Hjørring la gente se puede encontrar a través de las brechas generacionales y las diferencias culturales.”

(Bosch, 2008)



Interior de la biblioteca, rosanbosch.com

Biblioteca de Santiago, Chile



Ubicada en la comuna de Quinta Normal, la biblioteca de Santiago presta servicios innovadores de calidad, para potenciar el acceso a la información y conocimiento.

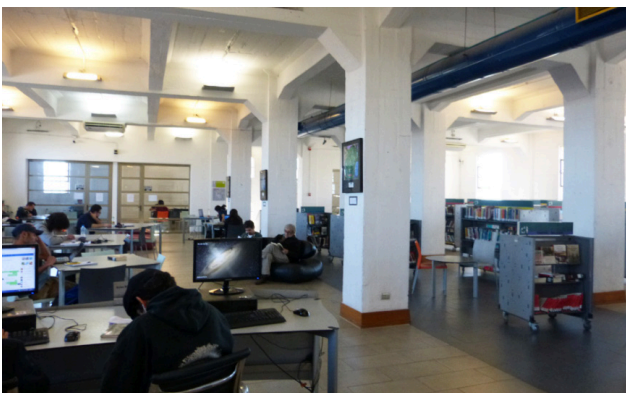
Este moderno centro de carácter público, recibe usuarios de variadas edades, permitiendo crear diversos espacios ambientados, según los años que tenga la persona que lo lo utilice.

Además se reconoce por ser un modelo de participación comunitaria, que atiende a las demandas de educación, conocimiento, información, cultura y recreación, ampliando permanentemente el acceso y capacitación en nuevas tecnologías.

Cabe destacar que su señalética cuenta con una traducción al mapudungún, lo que demuestra que hay una preocupación por la inclusión de las étnias de nuestro país.

Sus salas son:

- Infantil (guaguatca)
- Novedades (+60 años)
- Juvenil
- Prensa y Referencia (+18 años) - Colecciones generales
- Literatura



Interiores Biblioteca de Santiago, Quinta Normal

Studio 13/16, Francia



Interiores del Studio 13/16, centrepompidou.fr

El Centro Pompidou, es el Museo Nacional de Arte Moderno en París. Dentro de sus instalaciones se encuentra el Studio 13/16, diseñado por Mathieu Lehanneur. Su propuesta fue reconocida internacionalmente, al ser el primer museo en crear un espacio dedicado exclusivamente para adolescentes.

Inaugurado el año 2010, el estudio ofrece a los jóvenes entre 13 y 16 años la experiencia de encontrarse en un estudio de televisión, cine o música.

Dentro de sus instalaciones hay una pista eléctrica que cuelga del techo del recinto, lugar donde pueden montarse cámaras, luces y pantallas, esto permite trabajar las artes visuales, danza, música, cine, juegos, videoclips, métodos de difusión digital, entre otros.

Sus espacios van variando según las actividades que realizan, tales como talleres con diversos artistas, eventos gratuitos y estas. Además cuenta una zona de descanso, donde pueden cargar y utilizar sus dispositivos electrónicos.

Sala Familiar Ronald McDonald, Holanda



El 2011 los arquitectos de EGM Architecten desarrollaron una sala familiar de la Fundación para la Infancia Ronald McDonald en Dordrecht, Holanda. Su diseño fue pensado como una “casa en el árbol”, elaborada con el deseo de alejar a los padres y familiares de los pacientes temporalmente del ambiente hospitalario.

Esta pequeña casa tiene una fachada construida en vidrio y se encuentra montada a través de marcos de madera, con vistas hacia el patio del recinto hospitalario.

Su interior tiene grandes alturas y paredes abiertas hechas con columnas de madera para brindar transparencia y amplitud al lugar. Además cuenta con rincones acogedores para el descanso, brindando un espacio cálido, amigable y personal, para hacer más agradable la estadía de los familiares de los pacientes en el Hospital.



Interior Sala Familiar Holanda, archdaily.com

Referentes: Interacción

Instalaciones en Mall Plaza, Chile



Happy Wall

Dentro del nuevo Mall Plaza Los Dominicos, Las Condes Santiago, se encuentra la instalación Happy Wall. Este proyecto fue creado por el diseñador danés Thomas Dambo, y se trata de un muro que permite que las personas se expresen a través de palabras, imágenes y colores, "compartiendo así lo que sienten, lo que los mueve y lo que les inspira todos los días".

El sistema consiste en retazos de madera reciclada, fijados a un muro negro mediante una bisagra, que al abrirse deja salir el color que se encuentra en su interior. Debido a su gran dimensión, y los variados colores que contiene, las personas pueden escribir mensajes, dibujar y jugar libremente, junto a otras personas sin distinción de edad.



Intervención con pasto sintético

Se ubica en el Mall Plaza Egaña y se trata de una explanada de pasto sintético encontrado al interior de centro comercial. Esta hace referencia a un parque, con formas orgánicas en sus costados donde las personas pueden acostarse a descansar o conversar en grupo. Además hacia el interior de la superficie cuenta con unos escalones que sirven como asientos, que dan a un amplio espacio donde pueden realizar eventos o acoger a un gran número de personas. A través de esto se busca generar un lugar de encuentro y socialización, diseñados para que las personas puedan disfrutar desde los anhelos de las comunidades donde se insertan, mejorando así la vida de las personas.

Referentes: Materiales

Corian DuPont



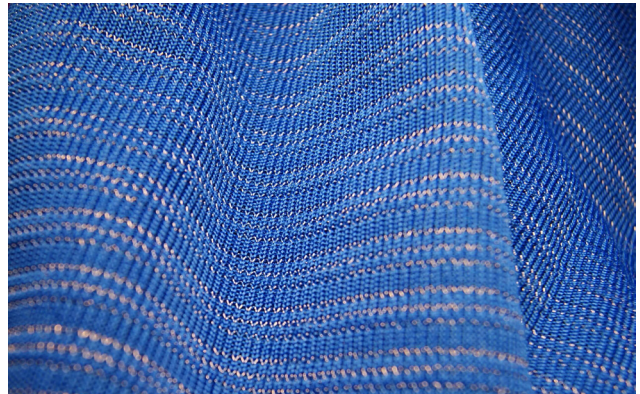
Aplicación de Corian en Hospital público de Glasgow, dupont.es

El material Corian cuenta con amplias posibilidades de aplicación al poder moldear gran variedad de formas, sin restricciones o juntas perceptibles. Se trata de un material sólido, homogéneo, no poroso, muy resistente y con excelentes propiedades higiénicas. Su composición de resina acrílica y minerales naturales lo hace no tóxico, lo que impide la formación de gérmenes, bacterias o moho, siendo utilizado en recintos hospitalarios, interiores y exteriores, al ser fácil de limpiar y mantener.

Este tiene cualidades tanto funcionales como decorativas, pudiendo ser termoformado a través de moldes de metal o madera para crear variados objetos de diseño en 2D, 3D y grabado en bajo relieve. Además de poder combinarse con otros materiales como metal, madera, piedra, vidrio, entre otros.

Junto a esto puede utilizarse de forma traslúcida, permitiendo generar efectos lumínicos y texturas a través de su amplia paleta de colores.

Telas antibacterianas Coure



Tela elastica Rib, coure.cl

Coure Ltda logró desarrollar CoureTex, una tela Antibacteriana que satisface totalmente la necesidad de mantener áreas, ambientes y personas libres de bacterias y microorganismos.

Estas se encuentran hechas con hilos de cobre puro (metálico), para lograr su acción antibacteriana, manteniendo esta cualidad con el tiempo.

Su fabricación tiene protección contra hongos, virus, ácaros, bacterias, gérmenes y olores, lo que permite aplicarse en vestuario y recintos hospitalarios, incorporando los beneficios del cobre en una tela.

Propuesta

del Proyecto de Diseño

Propuesta arquitectos

División del espacio



Al momento de construirse el nuevo hospital se dejó el espacio de la Sala Amigable como una planta libre sin trabajo de tabiquería, por lo que fue necesario contratar una constructora para realizar la división del lugar de acuerdo a las prestaciones que lo componen.

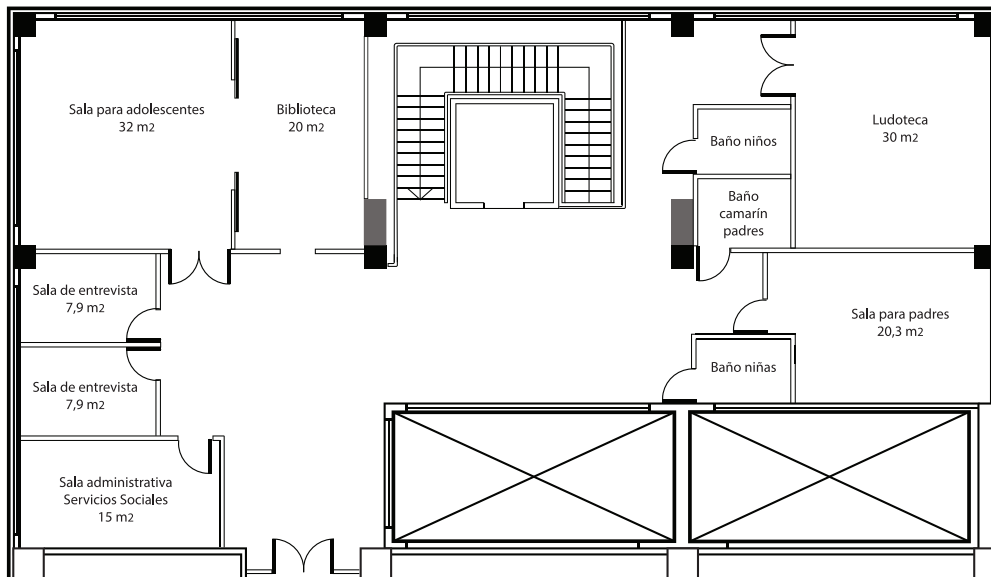
En la reunión con los arquitectos se les expuso cuáles eran las 5 áreas a intervenir junto a sus necesidades básicas de mobiliario y dimensiones. Teniendo esta información se realizó una propuesta, la cual fue licitada rápidamente para poder comenzar su construcción en agosto del presente año, cuando fue entregado el nuevo hospital.



Entendiendo la celeridad con que se requería implementar el proyecto, hubiese sido mejor contar con una revisión de la dirección del hospital junto con los encargados de los espacios asignados (por ejemplo los asistentes sociales), de manera de detectar mejoras en la propuesta.



Tabiquería de l Espacio Amigable



Sector norte

Al costado del acceso de la sala de espera se encuentran los asistentes sociales, que cuentan con una sala administrativa para sus cuatro integrantes, más dos salas de entrevistas. A diferencia del lugar que habitaban en el antiguo hospital los asistentes sociales dejan de tener oficinas individuales, teniendo que adaptarse a compartir un mismo espacio. Esta decisión reduce la cantidad de salas disponibles para hacer las entrevistas, por lo que los profesionales tendrían a su disposición estas dos oficinas más otras ubicadas en diferentes áreas del hospital.

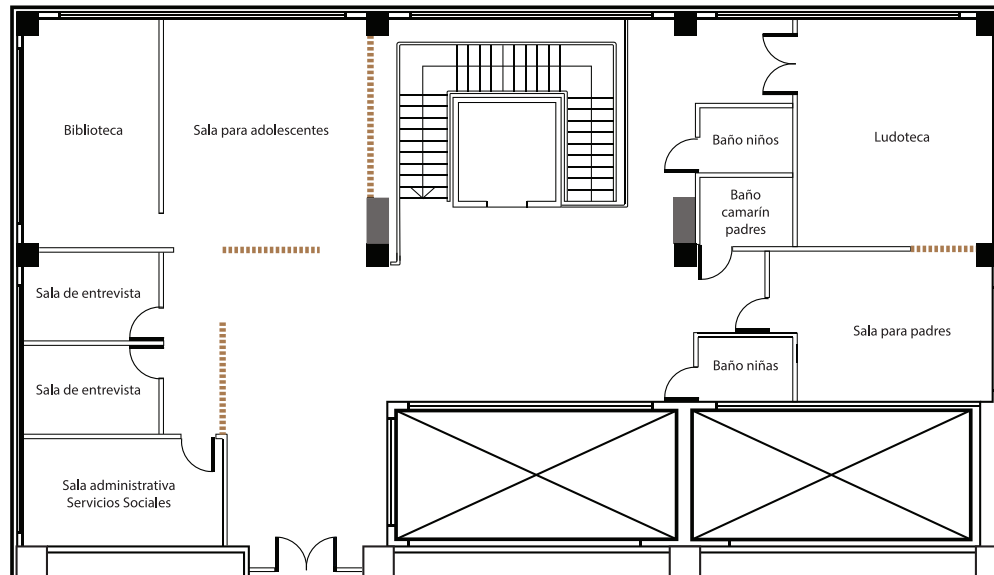
En la esquina del sector norte se encontraría la sala para adolescentes que cuenta con dos accesos, uno principal y otro a través de la biblioteca encontrada a su costado. Esta puerta de corredera comunica ambos lugares, con el fin de poder usar los espacios por separado o juntos.

Sector sur

La ubicación de los baños está limitada por el acceso a las cañerías de agua (fría y caliente) y desagüe del primer piso de Urgencia, es así como se dejaron los tres baños contemplados para el espacio amigable en el sector sur de la sala, siendo dos de ellos para los niños (niño y niña) y uno para los padres. La necesidad de los papás de contar con una ducha para su aseo personal conlleva a ubicar la sala de acogida en la esquina surponiente del espacio, dejando el acceso al baño junto a la entrada a la sala.

Esto permite también una razonable circulación de personas con un acceso más directo a los baños, generando así un pasillo de entrada a la ludoteca.

Sugerencias a la propuesta



Sector norte

1) Con el fin de otorgar una mayor privacidad en la espera de atención con los asistentes sociales se sugiere extender el muro que corte la vista de las personas que transitan el espacio.

2) Invertir las ubicaciones de la biblioteca y la sala de adolescentes de manera de lograr un mejor uso del espacio y circulación, dejando la biblioteca más aislada del ruido. En esta etapa no fue posible implementarlo debido a la rápida construcción de tabiquería.

Sector sur

El muro que divide la ludoteca de la sala de padres debería tener una visibilidad parcial de un espacio a otro a través de un quiebravista, de esta manera los padres pueden ver a sus hijos en la Ludoteca y viceversa.

Intervenciones / Temática Bosque

División permeable



Visualización salida del ascensor



Visualización entrada sala de espera

La disposición de quebravista permite generar una división entre espacios sin tener que aislarlos totalmente uno del otro. El material a utilizar puede ser PVC simulando madera y dependiendo del ángulo que se le dé, otorga una visión parcial del lugar, haciendo analogía con la disposición de los árboles en el bosque. En general esto permite mantener conectados los espacios, a excepción del área de los Asistentes Sociales donde se requiere mayor privacidad. Para esto se instalaría un quebravista con ángulo de 45°, que mirado desde ambos accesos y el interior del espacio amigable dejarían en privado a las personas que se encuentran en la espera.



Visión parcial desde la sala para padres



Visión parcial desde la Ludoteca

Otra aplicación de los quebravista se encuentra en el muro que divide la Ludoteca de la Sala para Padres, donde la disposición sería en un ángulo de 90°, o sea paralelos, de manera de tener una visión lo más transparente posible entre ambos espacios, con lo cual se logra que los padres puedan observar a sus hijos mientras juegan y los hijos puedan saber dónde están sus padres.

Muros tapizados con láminas con imágenes de bosque



Otra forma de incorporar la temática del bosque en muros se logra mediante la aplicación de láminas autoadhesivas con imágenes de bosques chilenos, que genera una sensación de mayor amplitud del espacio, junto con evocar el sentimiento de estar en ese lugar.

Visualización sala para padres



Visualización oficina Asistentes Sociales

Árbol del Conocimiento



Con el fin de potenciar el sentido de comunidad, se propone una campaña de donación y recolección de libros, asignando un espacio de biblioteca para ello. Siguiendo el sentido del bosque, las estanterías emularían árboles cuyas ramas soportarían los libros. En un sentido metafórico, en la naturaleza el árbol entrega el fruto que alimenta al hombre, y en este lugar el árbol entregaría libros que alimenten el conocimiento del hombre. También tiene sentido que las personas participen en el crecimiento del bosque mediante el aporte de sus libros.

Dentro del diseño, la estantería del árbol sería visible parcialmente en algunos muros exteriores como una forma de difusión e invitación a la biblioteca.



Visualización aplicación del Árbol del conocimiento en biblioteca

Intervención / Interacción adolescentes



Visualización mobiliario de la sala

Se propone incluir dentro de la sala para adolescentes un mobiliario que recorra los muros de la sala de manera que los jóvenes puedan mirarse los unos a los otros, mientras comparten un mismo espacio. Por un lado se incluiría la zona de computadores, ubicada en la parte posterior de un sillón que mira hacia al centro. A su alrededor continúa una extensión del él, la que tendría diferentes alturas y formas, con el fin que puedan adoptar las posiciones que más les acomode.

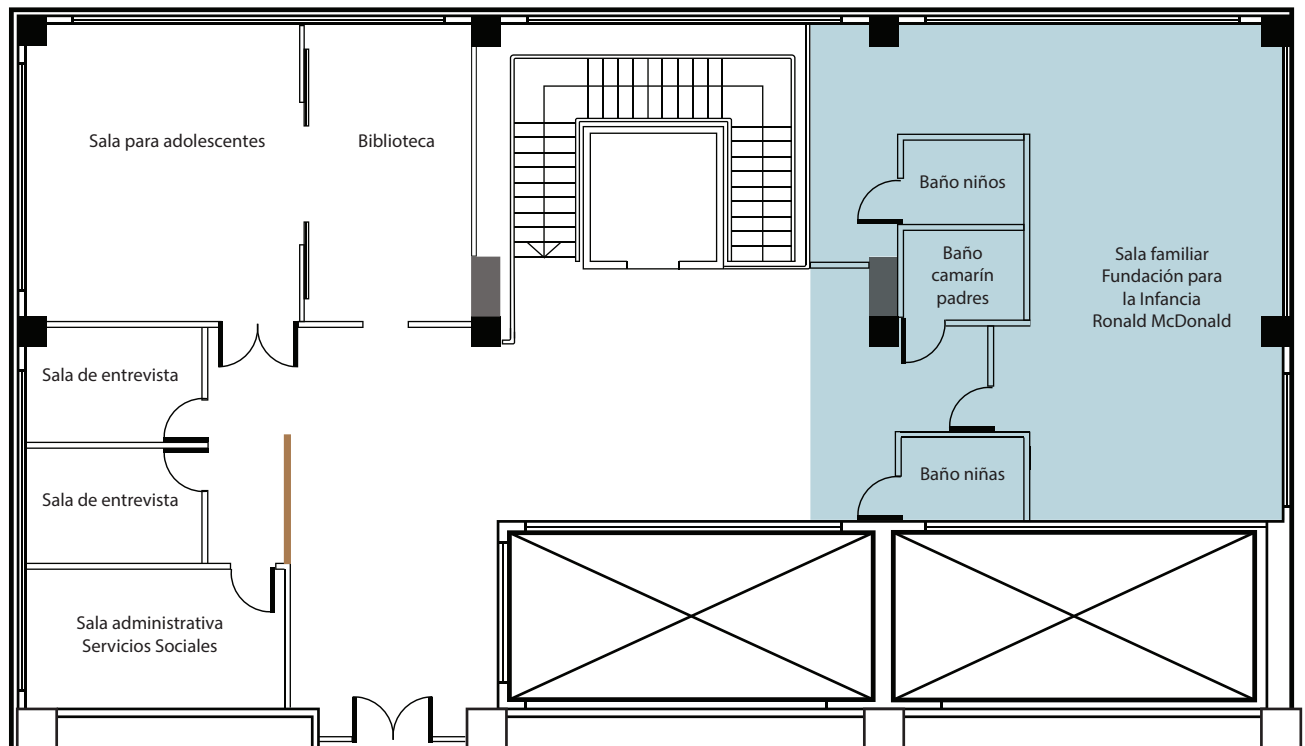


Asientos de neumáticos reciclados, [pinterest.cl](https://www.pinterest.cl)

Taller para la realización de puffs

Además se incluiría un taller para hacer los puff que irían en el interior de la sala, que pueden ser hechos a través de la reutilización de materiales, tales como neumáticos, a modo de que cada joven pueda personalizar los asientos. Esta iniciativa comunitaria invitaría a los adolescentes a expresarse de forma que puedan apropiarse del espacio.

Propuesta Sala Familiar



La construcción de tabiquería del Espacio Amigable comenzó pocos días después de ser inaugurado el nuevo Hospital, levantándose el muro divisorio de ambas salas. A modo de no interferir en el trabajo de la constructora, se planteó al arquitecto del Hospital Claudio del Canto dejar que se finalizará la construcción, para posteriormente estudiar cuál sería la mejor forma de retirar el muro. Además se hace necesario pensar cuál dos los dos accesos serían conveniente mantener, al ser poco práctico contar con ambos, ya que se pierde espacio y requiere tener dos personas para la recepción.

Al momento de visitar el espacio se consideró que lo más conveniente era conservar la entrada de la sala para padres, cerrando el otro extremo al inicio del pasillo del baño para niños. De esta manera el baño quedaría dentro del recinto, pudiendo quedar el otro a disposición del resto de las personas. Sin embargo para la realización de estas modificaciones se debe coordinar una reunión con Rosario Lavandero y el arquitecto de la fundación, los que financiarían los gastos.

Focus group

Rosario Lavandero, directora de la fundación compartió las opiniones de los usuarios de la Sala Ronald McDonald del antiguo Hospital, que fueron hechas en un focus group para conocer la opinión que tenían del lugar. De esta manera se puede saber cuales son las cosas que les gustaría mantener de la antigua sala y que les gustaría integrar a la nueva.

A continuación se mostrará un resumen de las conclusiones que se obtuvieron de esta y la encuesta mencionada anteriormente.

Espacios e implementación:

- Aparece con gran frecuencia la solicitud de extender el horario de atención, especialmente en las noches.
- Ampliar el espacio de la sala para así contar con más comedores
- Tener un refrigerador más grande
- Contar con artefactos electrónicos, como horno o coccinilla
- Contar con más baños y duchas
- Tener galletas o algo para vender

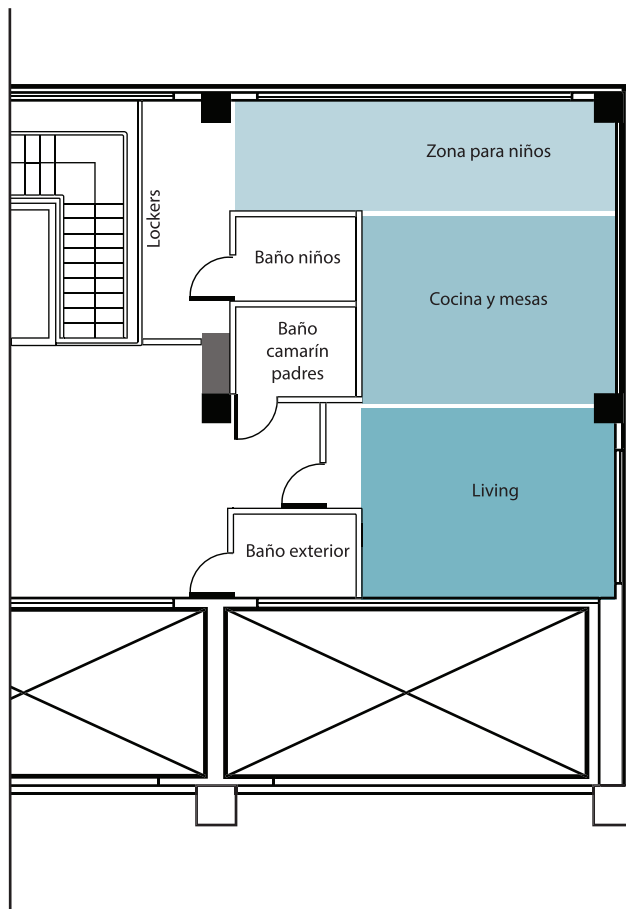
¿Qué se debe mantener?

- Debería continuar el mismo personal, ya se resalta el buen trato, cariño y cordialidad con que reciben a las familias
- También se resalta la mantención de la sala y la higiene

¿Qué se quiere mejorar?

- Ampliar el horario de atención ojalá extenderlo hasta las 12:00 hrs o abrir durante la noche
- Contar con espacios más amplios para tener más comedores y sillones
- Disponer de un lugar para los niños, con más juguetes y entretenimiento
- Tener más duchas y más baños

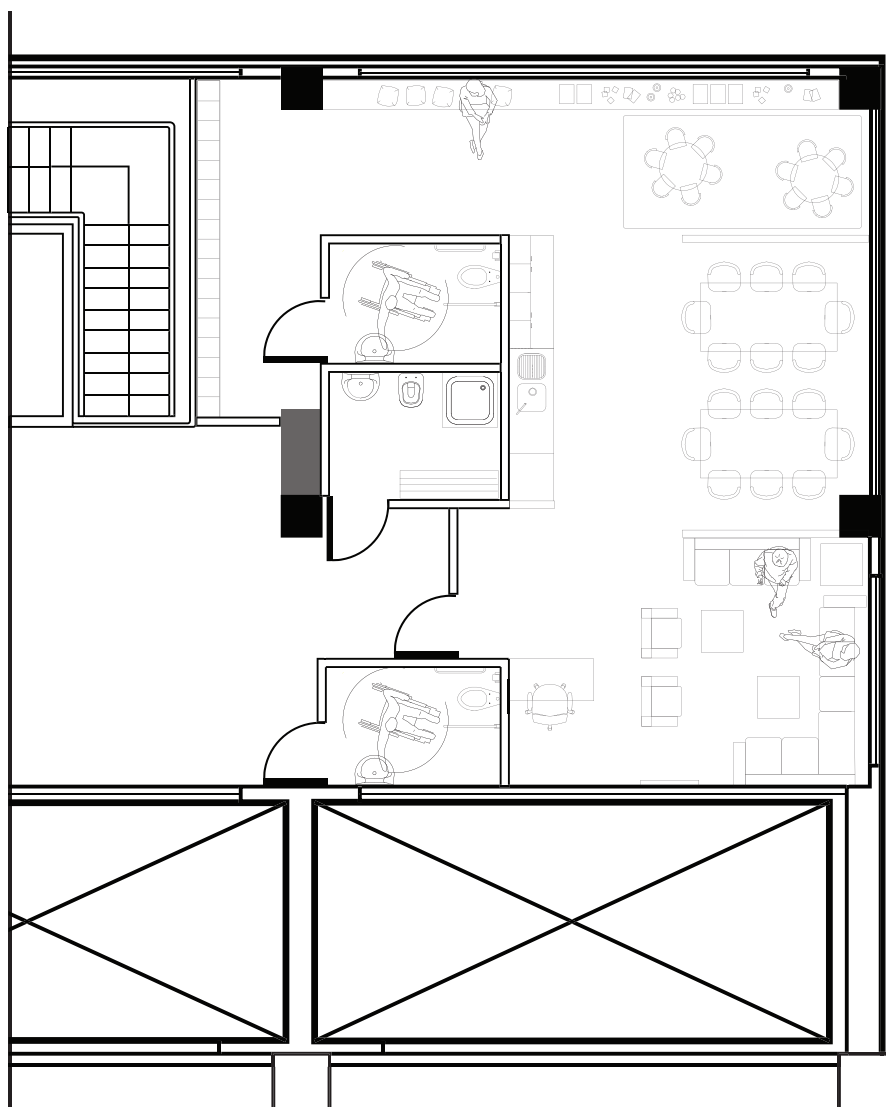
Distribución del espacio



El incluir el espacio pensado de la Ludoteca dentro de la nueva Sala Familiar requiere aumentar el número de instalaciones con las que contaba en el antiguo Hospital, considerando los espacios de cocina y mesas, una zona de living, un baño con ducha, más un lugar de juego para los niños. Esto reduce en cierta medida el espacio disponible, por lo que es necesario distribuirlo estratégicamente de modo que puedan convivir las personas que comen, las que descansan y los niños que meten ruido mientras juegan.

Lo que se busca al botar el muro es incluirlos todos en un mismo lugar, sin embargo se hace necesario la aplicación de divisores permeables, que seccionen el lugar sin separarlo por completo.

Planta proyectada



A fin de entender de mejor manera la distribución del mobiliario de cada lugar se realizó una planta explicativa de cada zona, la que será presentada a Rosario Lavandero.

Implementación de la propuesta

Canvas

Socios Claves	Actividades Claves	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Propuesta de Valor
<p>HEGC (dirección)</p> <p>Fundación Ronald McDonald</p> <p>PUC</p> <p>Arquitectos</p> <p>Constructora</p>	<p>Arquitectura</p> <p>Diseño</p> <p>Construcción</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Aseo</p>	<p>Generar un espacio de encuentro basado en un modelo ecológico que integre pacientes, familiares, profesionales de la Salud, y otros favoreciendo su interacción. Lo anterior, con el fin de promover la reconstrucción del sentido de comunidad dentro del nuevo Hospital mediante la incorporación de áreas de esparcimiento y descanso que aporten a la calidad de vida, junto con incorporar la socialización, creación de redes de apoyo y cooperación en pos de una cultura de la salud que beneficie integralmente a las personas.</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Autoservicio</p> <p>Comunidades</p>	<p>Pacientes, niños(as), adolescentes, padres, familias y organizaciones comunitarias, pertenecientes a alguna de las 11 comunas del sur de Santiago, que cuentan con el Exequiel como hospital base, junto con los profesionales de la salud que trabajan en el.</p>
	<p>Recursos Claves</p> <p>Humanos: Diseñadores Arquitectos Constructores</p> <p>Físicos: Materiales Muebles Equipamiento</p> <p>Financiero</p>		<p>Canales</p> <p>Señalética</p> <p>Comunicación directa (boca a boca)</p> <p>Redes sociales</p> <p>Página web</p>	
<p>Estructura de Costos</p> <p>Asignación de parte del presupuesto del HEGC para la construcción de los espacios. Estructura de costos asignada por patrocinadores, como la Fundación Ronald McDonald también cuentan con una.</p>		<p>Fuentes de Ingreso</p> <p>Financiamiento del Hospital Donaciones (Fundación Ronald McDonald) Aportes de los mismos usuarios a la mejora de los espacios (donación de libros por ejemplo)</p>		

Bibliografía

- Badabaum. (24 de Junio de 2016). Badabaum wie gewachsen. Obtenido de <http://badabaum.de/projekte/>
- Bosch, R. (s.f.). Rosan Bosch. Obtenido de Biblioteca central de Hjørring: <http://www.rosanbosch.com/es/project/biblioteca-central-de-hj%C3%B8rring>
- Bronfenbrenner, U. (1987). La Ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós.
- Buildings, L. (15 de Julio de 2013). Librarybuildings.info. Obtenido de <http://www.librarybuildings.info/denmark/hjorring-library-metropol>
- Chile, G. d. (12 de 07 de 2011). Chile Crece Contigo. Obtenido de www.crececontigo.gob.cl
- Chile, G. d. (10 de Abril de 2014). Ministerio de Desarrollo Social. Obtenido de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/noticias/2014/04/10/inauguran-ludoteca-en-hospital-de-ninos-exequiel-gonzalez-cortes>
- Cortés, H. E. (26 de Octubre de 2004). Hospital Exequiel González Cortés. Obtenido de www.hegc.cl
- Etherington, R. (20 de Septiembre de 2010). Dezeen. Obtenido de <https://www.dezeen.com/2010/09/20/studio-1316-by-mathieu-lehanneur-at-the-centre-pompidou/>
- Guerrero, R. P. (2006). El niño hospitalizado, su familia y el equipo de salud. Unimar .
- INDH. (21 de 12 de 2013). Defensoras y Defensores de Derechos Humanos. Obtenido de <http://defensoresydefensoras.indh.cl/defensores-as-en-la-historia/discapacidad/exequiel-gonzalez-cortes/>
- Lehanneur, D. M. (5 de Septiembre de 2016). Mathieu Lehanneur (sitio oficial). Obtenido de <http://www.mathieulehanneur.fr/bio?PHPSESSID=d565de1e407fc7c58ed44c5ffac11bfc>
- Márquez, L. (9 de Enero de 2016). Arch daily. Obtenido de <http://www.archdaily.com.br/br/01-181459/jardim-de-infancia-kfar-shemaryahu-slash-sarit-shani-hay>
- McDonald, F. p. (21 de Noviembre de 2011). Fundación para la Infancia Ronald McDonald. Obtenido de <http://www.fundacionronald.cl/chile/sp/quienessomos.html>
- Mercurio, E. (19 de Noviembre de 2015). Ediciones especiales online. Obtenido de <http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=201511192072816>
- Metropolitano, S. d. (2015). SSMC. Obtenido de http://www.ssmc.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2015/06/hospital-amigo.pdf
- París, M. N. (24 de Junio de 2015). Centre Pompidou. Obtenido de <https://www.centrepompidou.fr/cpv/resource/cMdAqNL/rny948e>
- Salud, M. d. (22 de 05 de 2017). Minsal. Obtenido de Mejor Trato: Hospital Amigo: <http://web.minsal.cl/mas-salud-mejor-trato-hospital-amigo/>
- Salud, M. d. (19 de Enero de 2012). Orientaciones para la implementación del modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria. Obtenido de Minsal: web.minsal.cl
- Salud, M. d. (2011). Orientaciones técnicas para la atención psicosocial de los niños y niñas hospitalizados en servicios de neonatología y pediatría. Santiago: Publicación Ministerio de Salud.
- Santiago, B. d. (9 de Junio de 2009). Biblioteca de Santiago. Obtenido de <http://www.bibliotecasantiago.cl/>
- Yarza, B. (27 de Enero de 2017). Con la mística y el compromiso de siempre el Hospital Exequiel González Cortés cambia de edificio. (J. Oyaneder, Entrevistador)
- Yarza, B. (17 de Enero de 2016). Mi Salud, Mis derechos: ¿Cómo funciona el Hospital Exequiel González Cortés? (C. Rovaretti, Entrevistador)

