

# Anexo 1

Consentimiento entrevistas

## Consentimiento informado

Ciudad **Bogotá** Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Respetado (a) participante.

Usted ha sido invitado a participar en el proyecto de investigación titulado **“Humanizar en salud a través del diseño de servicios en comunicaciones”** El cual está siendo realizado a través de las instituciones **Universidad Nacional de Colombia y Hospital Universitario Nacional** que Será dirigido por el docente **Humberto Antonio Muñoz** Sus datos de contacto son: correo institucional **hamunozt@unal.edu.co**, y Teléfono **3002338819**.

Mi nombre es María Alejandra Sierra y en calidad de investigadora de este proyecto, tomaré su consentimiento informado, el cual usted podrá firmar de una manera voluntaria y autónoma, una vez se le hayan explicado claramente y tenga el conocimiento de cada uno de los criterios éticos que conlleva esta investigación.

Dicho consentimiento, usted lo podrá revocar en cualquier momento si esa es su voluntad y sin necesidad de explicar sus razones. Igualmente podrá consultar con alguien acerca de la decisión de participar o no; así como también, hacer las preguntas necesarias acerca de esta investigación.

Esta investigación se llevará a cabo en el Hospital Universitario Nacional durante **10 meses** con el propósito de Proponer un modelo de humanización para el servicio de consulta externa del Hospital Universitario Nacional a partir del diseño de servicios en comunicaciones. La cual al poder realizarse, aportará científicamente para proyectar experiencias significativas, memorables, efectivas e innovadoras en el Hospital. También, a fortalecer la calidad y la comunicación con los usuarios, concentrado en la triple meta: alcanzar mejores desenlaces en salud y mayor bienestar; satisfacer las expectativas de pacientes, familias y comunidades; y, lograrlo con la mayor eficiencia posible.

Se asegura al participante que los beneficios son únicamente de carácter investigativo y de mejora al programa de humanización actual del Hospital Universitario Nacional, además del conocimiento de los puntos a fortalecer del servicio prestado. Los resultados no tendrán como fin obtener beneficios económicos, ni serán divulgados de manera pública.

En esta fase de la investigación se realizarán entrevistas a los médicos, pacientes, personal administrativo y de aseo sobre los procesos a seguir generales del hospital y del servicio de consulta externa. Esta información se registrará por medio de fotos, videos y audio. También, será recolectada de manera aleatoria utilizando las plantilla de preparación y ejecución de entrevistas desarrolladas por la escuela de diseño de servicios de la Universidad católica de Chile (Figuerola et al, 2017).

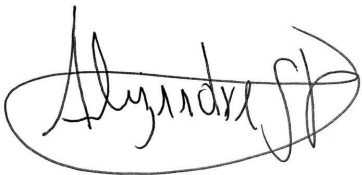
Dicho esto, el procedimiento que se le ha de realizar a usted como participante, consiste en: **Responder las preguntas realizadas por el investigador de manera individual y honestamente.**

También ha de quedar claro, que esta es una investigación realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de la Maestría en diseño de la Universidad Nacional de Colombia y la aprobación del Hospital Universitario Nacional. Adicionalmente, se le informa al participante que es una investigación sin riesgo de acuerdo con los estatutos planteados por la presente resolución (artículo 11) emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del individuo. Cuando el diseño de esta investigación incluya varios grupos, se usarán métodos aleatorios de selección, para obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, y demás normas técnicas determinadas tomando las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación. La indemnización a que legalmente tendría derecho, por parte de la Maestría en Diseño de la

Universidad Nacional de Colombia, en el caso de tener algún daño que le afecte directamente, causado por la investigación y gastos adicionales, serán cubiertos por el presupuesto de esta investigación.

Tenga en cuenta que, sus datos multimodales son de carácter confidencial y son manejados con absoluta reserva durante y una vez terminada la investigación. Se asegura la protección de la privacidad del individuo sujeto de investigación y la información y datos suministrados sólo serán utilizados para fines académicos relacionados con el logro del objetivo del presente estudio. La seguridad de sus datos y de la información obtenida será manejada por la investigadora responsable María Alejandra Sierra Pérez

**Contacto investigador:** Si usted posee alguna duda, comentario o preocupación respecto al proyecto puede comunicarse con la estudiante María Alejandra Sierra al siguiente números de celular: 310 5806161 o al correo electrónico [msierrape@unal.edu.co](mailto:msierrape@unal.edu.co).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alejandra SP', enclosed within a hand-drawn oval.

Firma: María Alejandra Sierra Pérez

**Contacto Comité de Ética:** Para preguntas o aclaraciones acerca de los aspectos éticos de ésta investigación pueden comunicarse con \_\_\_\_\_ a correo electrónico \_\_\_\_\_ Coordinador (a) del Comité de Ética para la Investigación del Hospital Universitario Nacional.



## Consentimiento informado

Ciudad Bogotá Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Respetado (a) participante.

Usted ha sido invitado a participar en el proyecto de investigación titulado “**Humanizar en salud a través del diseño de servicios en comunicaciones**” El cual está siendo realizado a través de las instituciones **Universidad Nacional de Colombia y Hospital Universitario Nacional** que Será dirigido por el docente **Humberto Antonio Muñoz** Sus datos de contacto son: correo institucional **hamunozt@unal.edu.co**, y Teléfono **3002338819**.

Mi nombre es María Alejandra Sierra y en calidad de investigadora de este proyecto, tomaré su consentimiento informado, el cual usted podrá firmar de una manera voluntaria y autónoma, una vez se le hayan explicado claramente y tenga el conocimiento de cada uno de los criterios éticos que conlleva esta investigación.

Dicho consentimiento, usted lo podrá revocar en cualquier momento si esa es su voluntad y sin necesidad de explicar sus razones. Igualmente podrá consultar con alguien acerca de la decisión de participar o no; así como también, hacer las preguntas necesarias acerca de esta investigación.

Esta investigación se llevará a cabo en el Hospital Universitario Nacional durante **10 meses** con el propósito de Proponer un modelo de humanización para el servicio de consulta externa del Hospital Universitario Nacional a partir del diseño de servicios en comunicaciones. La cual al poder realizarse, aportará científicamente para proyectar experiencias significativas, memorables, efectivas e innovadoras en el Hospital. También, a fortalecer la calidad y la comunicación con los usuarios, concentrado en la triple meta: alcanzar mejores desenlaces en salud y mayor bienestar; satisfacer las expectativas de pacientes, familias y comunidades; y, lograrlo con la mayor eficiencia posible.

Se asegura al participante que los beneficios son únicamente de carácter investigativo y de mejora al programa de humanización actual del Hospital Universitario Nacional, además del conocimiento de los puntos a fortalecer del servicio prestado. Los resultados no tendrán como fin obtener beneficios económicos, ni serán divulgados de manera pública.

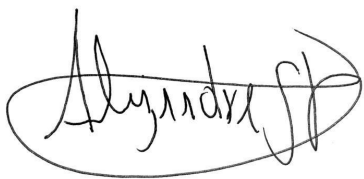
En la primera etapa de esta investigación se realizarán entrevistas y cuestionarios diseñados que motiven a los médicos, pacientes, personal administrativo y de aseo a dar su opinión sobre el funcionamiento del servicio de consulta externa. Esta información se registrará por medio de fotos, videos y audio. También, será recolectada de manera aleatoria utilizando herramientas del diseño de servicios existentes en el contexto real ya que se debe entender la percepción del usuario sin preparación y de forma natural. Esta etapa es esencial para avanzar en la creación del modelo. Posteriormente, se realizará un momento de prototipado por parte del diseñador para la co creación con los usuarios.

**Dicho esto, el procedimiento que se le ha de realizar a usted como participante, consiste en: una entrevista moderada acompañada de un prototipo del modelo de humanización en consulta externa.**

También ha de quedar claro, que esta es una investigación realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de la Maestría en diseño de la Universidad Nacional de Colombia y la aprobación del Hospital Universitario Nacional. Adicionalmente, se le informa al participante que es una investigación sin riesgo de acuerdo con los estatutos planteados por la presente resolución (artículo 11) emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del individuo. Cuando el diseño de esta investigación incluya varios grupos, se usarán métodos aleatorios de selección, para obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, y demás normas técnicas determinadas tomando las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación. La indemnización a que legalmente tendría derecho, por parte de la Maestría en Diseño de la Universidad Nacional de Colombia, en el caso de tener algún daño que le afecte directamente, causado por la investigación y gastos adicionales, serán cubiertos por el presupuesto de esta investigación.

Tenga en cuenta que, sus datos multimodales son de carácter confidencial y son manejados con absoluta reserva durante y una vez terminada la investigación. Se asegura la protección de la privacidad del individuo sujeto de investigación y la información y datos suministrados sólo serán utilizados para fines académicos relacionados con el logro del objetivo del presente estudio. La seguridad de sus datos y de la información obtenida será manejada por la investigadora responsable María Alejandra Sierra Pérez

**Contacto investigador:** Si usted posee alguna duda, comentario o preocupación respecto al proyecto puede comunicarse con la estudiante María Alejandra Sierra al siguiente números de celular: 310 5806161 o al correo electrónico [msierrape@unal.edu.co](mailto:msierrape@unal.edu.co).



Firma: María Alejandra Sierra Pérez

**Contacto Comité de Ética:** Para preguntas o aclaraciones acerca de los aspectos éticos de esta investigación pueden comunicarse con el Comité de Ética para la Investigación del Hospital Universitario Nacional al correo electrónico [investigacion@hun.edu.co](mailto:investigacion@hun.edu.co).

(marcar con una X, si autoriza o no autorizar y firmar)

Yo \_\_\_\_\_ identificado con Cédula de ciudadanía n

Firma de autorización \_\_\_\_\_

Si autoriza \_\_\_\_\_ No autoriza \_\_\_\_\_

Testigo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Relación con el participante \_\_\_\_\_

Testigo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Relación con el participante \_\_\_\_\_

Recolección de firmas

| OBJETO     | FECHA                 | USUARIO                           | HORA  | NOMBRE                  | CÉDULA     | FIRMA         |
|------------|-----------------------|-----------------------------------|-------|-------------------------|------------|---------------|
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | administrativo<br>usuarios        | 09:56 | Polo Andrés<br>González | 52750119   |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Paciente<br>acompañante           | 10:05 | Alejandro<br>Castillo   | 80203722   |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Facturación                       | 10:17 | Diana<br>Aibolca        | 52717692   |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Facturación                       | 10:24 | Estiven<br>Castillo     | 1023991844 |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Paciente y<br>acompañante         | 10:45 | Belky<br>Midió          | 39648679   |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Paciente<br>primera vez           | 10:36 | Mikael<br>Ojeda         | 41708814   |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Estudiante                        | 11:10 | Laura<br>Sánchez        | 101547796  | Laura Sánchez |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Estudiante                        | 11:10 | Mikel<br>Alfonso        | 1032501141 |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Recepción<br>especialización      | 11:30 | Jairo<br>Hernández      | 100083183  |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Paciente<br>médico                | 11:40 | Yolanda<br>Hernández    | 24037189   | Yolanda H.    |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 |                                   | 12:40 | Vanessa<br>Pérez        | 36776781   | Vanessa P.    |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 | Director de<br>Comunicaciones HUN | 1:70  | Jonathan<br>Barrón      | 105230491  |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 |                                   |       |                         |            |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 |                                   |       |                         |            |               |
| Entrevista | 24 de febrero de 2021 |                                   |       |                         |            |               |



| OBJETO      | FECHA               | USUARIO                          | HORA | NOMBRE                       | CÉDULA                              | FIRMA      |         |
|-------------|---------------------|----------------------------------|------|------------------------------|-------------------------------------|------------|---------|
| Co creación | 19 de enero de 2022 | Familia                          |      | Carlos Julio Garcia          | 17134479                            |            | 76      |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | Ortopedia<br>Diana Pardo Ortiz   |      | Diana Pardo Ortiz            | 35534388                            |            | 64      |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | usuario paciente                 |      | Alejandro Elie Garcia E      |                                     | 36.161.187 | usuario |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | usuario paciente                 |      | Hydia G. G. G.               | 51739229                            |            |         |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | Atl. consulta externa            |      | Raulo Gonzalez               | 52750119                            |            |         |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | Atl. consulta externa            |      | Juan Carlos Tolosa           | 7700262                             |            |         |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | guardia de seguridad             |      | SANDRA MARIN                 | 1023909467                          |            |         |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | lider del grupo de humanización  |      | Jairo A. Perez               | 79683208                            |            |         |
| Co creación | 19 de enero de 2022 | Ingrid Johany - Gabriela Velasco |      | Ingrid Jany Guevara          |                                     |            |         |
| Co creación | 2 de marzo de 2021  | Monica Yarmín García Velasco     |      | Monica Yarmín García Velasco | entrevista virtual - grabación voz. |            |         |
| Co creación | 24 de enero de 2022 | Atestado familiar acompañante    |      | Ekira Montenegro             | 51797825                            |            |         |
| Co creación | 24 de enero de 2022 | entrega de diagnóstico           |      | Jessica Chavano              | 1033766440                          |            |         |
| Co creación | 24 de enero de 2022 | Fonoaudiología                   |      | Sandra Liliana Sosa          | 1020742965                          |            |         |
| Co creación | 24 de enero de 2022 | Fonoaudiología                   |      | Stefanny L. Carrero          | 53065832                            |            |         |
| Co creación |                     | Fisioterapia                     |      | Daniel Felipe Uribe          | 1013654345                          |            |         |

ci3n Carolina Palomino 1124067800 Carolina

ci3n Yuribeth Rivera 31935220 Yuriba

ci3n Jos3 Priado 93384074 g2L61616

ci3n creaci3n

ci3n co creaci3n

ci3n Co creaci3n

- Ubicar

## Anexo 2

### Entrevistas : escuchar al usuario

- *Tipo:* entrevistas semiestructuradas.
- *Fechas:* 24 de febrero de 2021, 2 de marzo de 2021.
- *Objetivo:* entender los diferentes contextos y opiniones de los usuarios internos y externos del HUN.
- *Herramientas:* consentimiento informado, hoja de información de la investigación, grabación de voz y formato de preguntas.
- *Usuarios:* la segmentación y la cantidad de usuarios se desarrolló a partir de los diferentes tipos de usuarios presentes en el HUN, como se muestra en la tabla 3.2 (los nombres de los usuarios permanecen en anonimato por confidencialidad de los participantes):

**Tabla 3.2.** Definición de participantes para entrevistas.

| Tipo de usuarios   | Número de usuarios | Tiempo de entrevista x usuario (minutos) |
|--|--------------------|--|
| Pacientes  | 4                  | 10                                       |
| Familiares de pacientes  | 4                  | 10                                       |
| Personal de salud  | 1                  | 10                                       |
| Personal administrativo  | 4                  | 10                                       |
| Proveedores (personal de seguridad, aseo o servicios de cafetería) | 1                  | 5  |
| Estudiantes  | 3                  | 5  |

|  |   |    |
|--|---|----|
| Personal de gestión HUN<br>(jefe de comunicaciones del hospital) | 1 | 60 |
| Personal de gestión HUN<br>(experiencia de usuario)              | 1 | 60 |

**Fuente:** elaboración propia.

## Preguntas

### Jonathan García:

La pregunta general ¿ De qué se encarga el área de comunicaciones del HUN?

¿Cómo es la estructura organizacional del HUN? - por equipos de trabajo

¿De qué se encarga el departamento centrado en la experiencia de usuario?

¿Qué plataformas se utilizan en el HUN? ¿El sistema interno cómo está estructurado?

¿Tengo entendido que el canal de comunicación principal para agendar citas con los pacientes es telefónico, antes había la opción de agendar citas por internet, esta opción todavía está vigente?

¿Me podrías enviar al correo el mapa de actores interno y externo del HUN?

¿de qué se encargan los terceros en el mapa?

¿Han pensado hacer una aplicación para comunicarse más fácilmente con los pacientes?

¿Quiénes son los actores principales dentro de la redes del HUN?

Enfoque de atención excelente al usuario ¿Sería posible ver las encuestas realizadas del HUN con los índices de satisfacción? De acuerdo a estas encuestas, aunque conocemos que los índices de satisfacción son altos, entre 95,0 % y 96,0% cuál es el principal problema que los pacientes tienen y es evidenciado en las encuestas?

¿Dónde puedo encontrar el plan estratégico de comunicaciones (PECO) del 2019, o más reciente del HUN?

¿Cuál es la red social que más utilizan?

¿Quién hizo la página de internet?

¿Quién hizo la señalética del hospital?

### Pacientes:

#### Recordar hacer la observación: sombra, hacer un mejor mapa de recorridos

¿Cuál es tu nombre?

¿Cuántos años tienes? ¿viniste con alguien?



- ¿Por qué viniste al hospital?
- ¿Esta es la primera vez que vienes o ya habías venido antes?
- ¿Con quién te has comunicado hasta ahora para acceder al servicio?
- ¿Cuánto tiempo has tenido que esperar para una cita con el médico?
- ¿Te fue fácil encontrar consulta externa?
- ¿Qué tuviste que hacer para adquirir una cita y cuanto tiempo has esperado?
- ¿Cuéntame tu experiencia cuando llegaste al hospital hasta ahora, que estás sentado acá?
- ¿Qué te gustaría que tuviera el servicio de consulta externa?
- ¿Qué mejorarías del servicio de consulta externa?
- ¿Has tenido alguna inconformidad con el servicio de consulta externa?
- ¿Conoces algún médico que te haya dejado una buena imagen de él en el hospital ?
- ¿Qué te gusta del servicio de consulta externa?

### **Médicos:**

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿En qué área trabajas del hospital?
- ¿Qué haces en el hospital?
- ¿Cómo ha sido la relación médico paciente del hospital?
- ¿Qué conoces del programa de humanización?
- ¿Cómo es el aplicativo de consulta externa?
- ¿Qué haces en un día normal?
- ¿Cómo te sientes trabajando en el hospital?**
- ¿Qué te gusta del hospital?**
- ¿Qué mejorarías en el hospital?**

### **Guardias de seguridad**

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Piden muchas indicaciones para llegar a un determinado servicio?
- ¿Cómo te sientes trabajando en el hospital?
- ¿Qué mejorarías en el hospital?
- ¿Qué te gusta del hospital?

### **Administrativos**

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿En qué área trabajas del hospital?
- ¿Qué haces en el hospital?
- ¿Cómo te sientes trabajando en el hospital?
- ¿Qué mejorarías en el hospital?
- ¿Qué te gusta del hospital?

### **Mónica - directora de experiencia de usuario del HUN**

- ¿De qué se encarga el área de experiencia de usuario?
- ¿Cómo aplican las encuestas de satisfacción y a quienes las aplican? ¿Las aplican a personas de la planta interna del hospital?

- ¿Cómo determinan las preguntas de las encuestas de satisfacción?
- ¿Podría ver los resultados de estas encuestas en consulta externa en los últimos meses?
- ¿De qué se quejan más los pacientes en consulta externa y en general?
- ¿Cómo están tipificadas las encuestas de satisfacción de consulta externa?
- ¿Cuándo se determina que hay que cambiar alguna estrategia o plan para mejorar la experiencia?
- ¿Cómo han manejado la experiencia y cómo han respondido los usuarios durante la pandemia?

### **VER ESTADÍSTICAS GENERALES DEL ÚLTIMO AÑO DE CONSULTA EXTERNA**

- ¿Cómo han manejado el problema del call center? ¿De esto se quejan los pacientes?
- ¿Tu fuiste quien hizo las encuestas de la señalética del hospital o fue Jonathan? ¿Podría ver esta información?
- ¿Conoces el programa de humanización del HUN?

### **OTRAS**

- ¿Qué áreas en los especialistas se manejan en consulta externa ?
- ¿Cómo es el proceso de facturación?

## PAUTA DE OBSERVACIÓN

### Objetivo general de la investigación

Conocer las redes comunicativas y la humanización actual del HUN y del servicio de consulta externa.

**Tipo de observación:** Sombreo: consiste en seguir y observar a una persona convirtiéndose en su "sombra". Esto puede hacerse de forma incógnita para periodos cortos.

### ¿Qué información se busca?

- información para el diagrama de recorridos HUN
- Funcionamiento del servicio de consulta externa
- Donde está la evidencia de la humanización en el hospital, cosas que hay y cosas por mejorar.

### ¿Qué se va a observar?

Planta física  
Atención a 2 usuarios en consulta externa

**Registro:**  
Fotográfico y video

### Información encontrada

Basado en: (Figuerola et al, 2017) Escuela de diseño PUCC

## PLANTILLA DE DILIGENCIAMIENTO DE ENTREVISTA

### ANTES

Tipo de entrevista:  
Lugar:  
Duración:  
Medios de registro:

### DURANTE

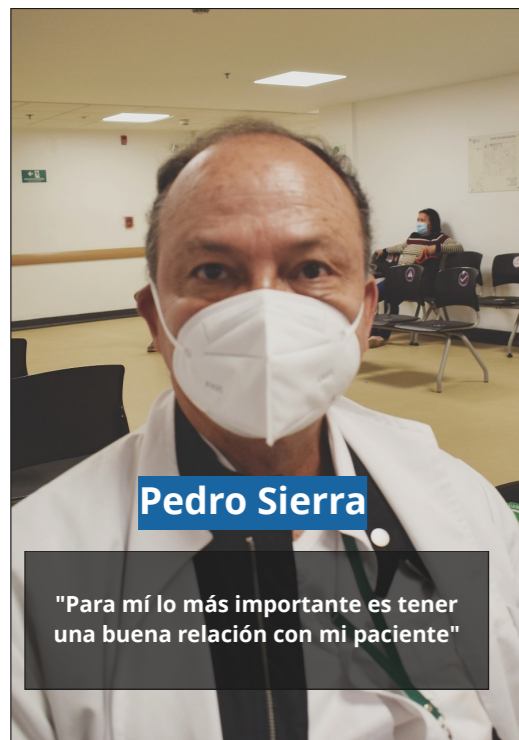
Usuario: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
Vínculo con el servicio: \_\_\_\_\_

### PREGUNTAS

### RESPUESTAS

Basado en: (Figuerola et al, 2017) Escuela de diseño PUCC

# Anexo 3



**Pedro Sierra**

"Para mí lo más importante es tener una buena relación con mi paciente"

## Biografía

Pedro entró al hospital a trabajar hace dos años, le gusta llegar temprano y escuchar que es lo que sus pacientes tienen que decir. Le gusta tener espacios de descanso y bienestar porque hacen que su trabajo sea más fácil y ameno. Hace poco empezó a trabajar como profesor en la Universidad Nacional y su formación académica le ha ayudado a complementar su rol como médico.

- Personal de salud (médico)
- Ser reconocido por sus pacientes
- Revisar pacientes de consulta externa.

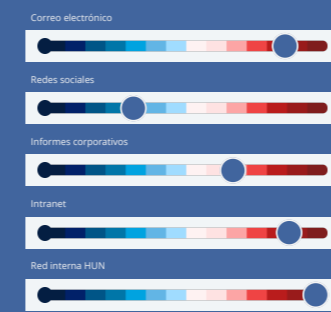
## Necesidades

- Tener beneficios de bienestar para su familia y para él desde el HUN.
- Que el paciente entienda su diagnóstico.
- Estar en un espacio ameno, cómodo y tranquilo.

## Frustraciones

- Llamar a los pacientes por algún medio que no requiera pararse y decir el nombre en voz alta.
- A veces siente que el hospital es muy inseguro porque entra todo el mundo.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio



**Fabio Sosa**

"Cada vez que vengo al hospital estoy feliz por la buena atención que me dan"

## Biografía

Fabio ha venido al hospital varias veces. Tiene 68 años y casi siempre viene con su esposa. Ella le ayuda a leer sus citas y está pendiente de que lleguen a tiempo. En sus tiempos libres le gusta caminar y leer, está interesado en conocer diferentes cosas de su tratamiento y de la política del país. Vive lejos del hospital por lo que para poder llegar, se demora mucho tiempo.

- Paciente
- Recibir una buena atención
- Visita el hospital para ser atendido por un médico.

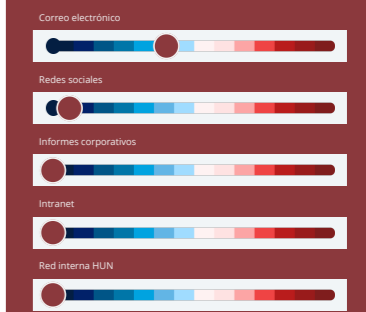
## Necesidades

- Entender lo que dicen los médicos de su estado de salud.
- Llegar y ser atendido rápido.
- Saber a dónde llegar.
- Una buena atención de todos los que hablan con él dentro del servicio.
- Conocer al doctor que lo va a atender.

## Frustraciones

- No alcanza a leer porque se le olvidaron las gafas.
- Que no haya gente que lo ubique y tenga que encontrar el camino por sí solo.
- Esperar mucho tiempo una cita que ya había programado.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio



**Andrea Carvajal**

"Me encanta el ambiente de trabajo con mi equipo en el HUN"

## Biografía

Andrea se siente muy feliz trabajando para el hospital. Lleva un mes y ya se adaptó al trabajo. Le gusta pasar tiempo con su familia y siente que el hospital le da el espacio para estar con ellos. Intenta tomarse descansos cortos para relajar las piernas y el ambiente laboral del HUN.

- Personal administrativo (facturación)
- Paciencia de los pacientes.
- Facturar las consultas del día

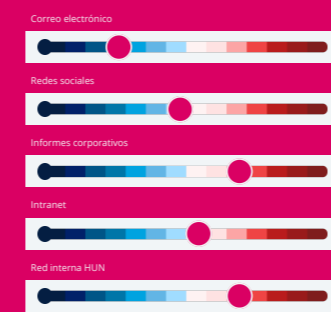
## Necesidades

- Tener beneficios de bienestar para su familia y para ella desde el HUN.
- Que los equipos que utiliza funcionen bien y rápido.
- Paciencia por parte de los pacientes y que escuchen sus indicaciones.

## Frustraciones

- Trato de algunos pacientes.
- Que los pacientes lleguen a facturación y ese no sea su destino.
- Los espacios de bienestar que no están adecuados para ella.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio



**María García**

"Estoy pendiente para que mi esposo no se pierda porque yo entiendo mejor las cosas"

## Biografía

María es la esposa de Fabio. Es más joven que él y por lo general ella en su casa tiene que preguntarle cuándo programó la cita para recordarle que tiene que ir al hospital. Andrea pasa su tiempo pintando y aprendiendo cosas diferentes. Tiene 45 años y por lo general, no le da miedo preguntar cuándo no sabe algo, así que apoya a Fabio en todo lo que puede, lo acompaña en taxi al hospital y lee por él las órdenes médicas.

- Familiar
- Ayudar a su pariente
- Acompañar a Fabio durante su cita médica

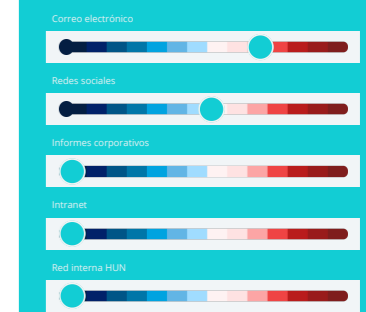
## Necesidades

- Entender que necesita Fabio para su cita médica.
- Estar enterada de todas las noticias y novedades de la salud de Fabio.
- Estar segura cuál es el proceso más rápido para la atención.
- Una buena atención de todos los que hablan con ella dentro del servicio.

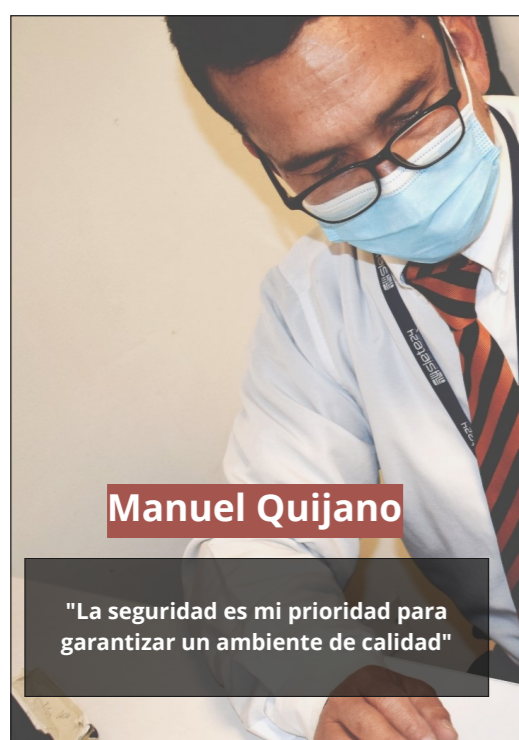
## Frustraciones

- No estar cómoda mientras espera a Fabio en la sala de espera.
- Que Fabio no le sepa explicar qué le dijo el médico.
- Que a Fabio le pase algo relacionado con su salud.
- Que el Call Center de las citas médicas no funcione bien.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio



**Manuel Quijano**

"La seguridad es mi prioridad para garantizar un ambiente de calidad"

## Biografía

Manuel trabaja para la empresa Siete24. Lleva dos años siendo parte del equipo de seguridad del HUN. Él llega en la mañana, se cambia y empieza sus turnos de rotación para supervisar la seguridad en los servicios. A veces para para quedarse en puertas principales y ayudar a algunos pacientes que necesitan de su apoyo.

- Personal de seguridad
- No tener incidentes
- Supervisar y controlar el tráfico de pacientes

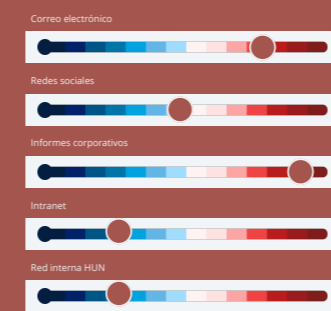
## Necesidades

- Tener beneficios de bienestar para su familia y para ella desde el HUN.
- Que los equipos que utiliza funcionen bien y rápido.
- Paciencia por parte de los pacientes y que escuchen sus indicaciones.

## Frustraciones

- Trato de algunos pacientes.
- Que los pacientes lleguen a facturación y ese no sea su destino.
- Los espacios de bienestar que no están adecuados para ella.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio



**Carolina Beltrán**

"Me gustaría que las personas fueran más conscientes con la limpieza para hacer mejor mi trabajo"

## Biografía

Carolina trabaja para Casalimpia, es el proveedor que tiene el hospital para los servicios de limpieza. Hace más de un año que ella trabaja para el HUN y se siente feliz con el buen trato que tienen todas las personas. Normalmente tiene un día muy ocupado porque se desplaza de un área a otra con su equipo de limpieza. Le gusta llegar a su casa, descansar y estar con su familia.

- Personal de aseo y limpieza
- Conciencia de limpieza
- Evalúa la condición de superficies y define un método de limpieza

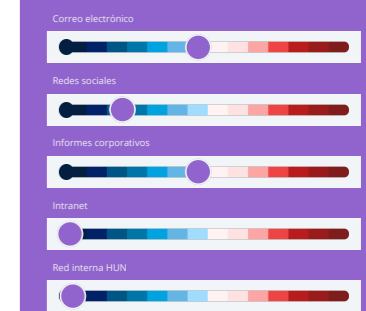
## Necesidades

- Que las personas tomen cada vez más conciencia de su trabajo.
- Tener cerca los equipos adecuados para hacer mejor la limpieza.
- Tener el tiempo completo sin interrupciones para hacer mejor su trabajo.

## Frustraciones

- Encontrar todo en mal estado al final del día.
- Tener problemas con los turnos de limpieza.
- No acabar su turno y área de limpieza del HUN a tiempo.

## Canales de comunicación



## Usuarios con los que interactúa del servicio





# MAPA DE INTERACCIONES DE USUARIOS

Puntos críticos en humanización

Anexo 4

Pre-servicio

Servicio

Post-servicio

Hospitalización  
Sube a hospitalización en caso de ser requerido  
EPS  
Se conecta con la EPS

**PACIENTES**

Etapa

Dolor

Comunicación con HUN

Entrada

Facturación

Espera

Llamado de médico

Revisión del médico

Revisión del especialista

Envío de info por correo

Programación de cita por call center de su EPS

Llegada al HUN, Ubicación de consulta externa

Revisión de cita por personal Administrativo HUN

Sala de espera

Es llamado por el médico al consultorio

El médico lo revisa y le hace preguntas de sus síntomas.

El médico lo revisa y le hace preguntas de sus síntomas.

Se le envían los exámenes médicos y la fórmula médica a su correo



Sintomas de algún dolor-lenguaje no verbal

Call center

Habla con información o Guardia de seguridad

Turno

Sistema HUN

Pantalla TV

Herramientas físicas

Correo electrónico

Comunicación con médico, correo

Soporte comunicativo

Soporte de humanización

Campaña por el buen trato

Campaña por el buen trato

Campaña por el buen trato

Modelo de atención y calificación

**ACOMPAÑANTES**

Etapa

Preocupación

Comunicación con HUN

Entrada

Facturación

Espera

Envío de info por correo

Programación de cita por call center de su EPS

Llegada al HUN, Ubicación de consulta externa

Revisión de cita por personal Administrativo HUN

Sala de espera

Pendiente de los exámenes de su familiar



Lenguaje no verbal

Call center

Habla con información o Guardia de seguridad

Turno

Sistema HUN

Pantalla TV  
Herramientas físicas

Campaña por el buen trato

Soporte comunicativo

Soporte de humanización

Campaña por el buen trato

**PERSONAL DE SALUD**

Etapa

Preparación de citas

Atención de pacientes

Incentivos

Interfaz HUN

Llamado por sistema

Revisión del paciente  
Revisión con

Revisión con especialista



Interfaz HUN

interfaz HUN

interfaz HUN

Interfaz HUN

Campaña por el buen trato

Campaña por el buen trato

Soporte comunicativo

Soporte de humanización

**PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Etapa

Adelanto y remisiones de pacientes

Atención de pacientes, facturación, remisión y dudas

Logística

Incentivos

Trabajo diario

Solución de dudas

Revisión de cita de pacientes y facturación

Remisión de pacientes con especialistas



Comunicación verbal

Interfaz HUN

Interfaz HUN

Campaña por el buen trato

Campaña por el buen trato

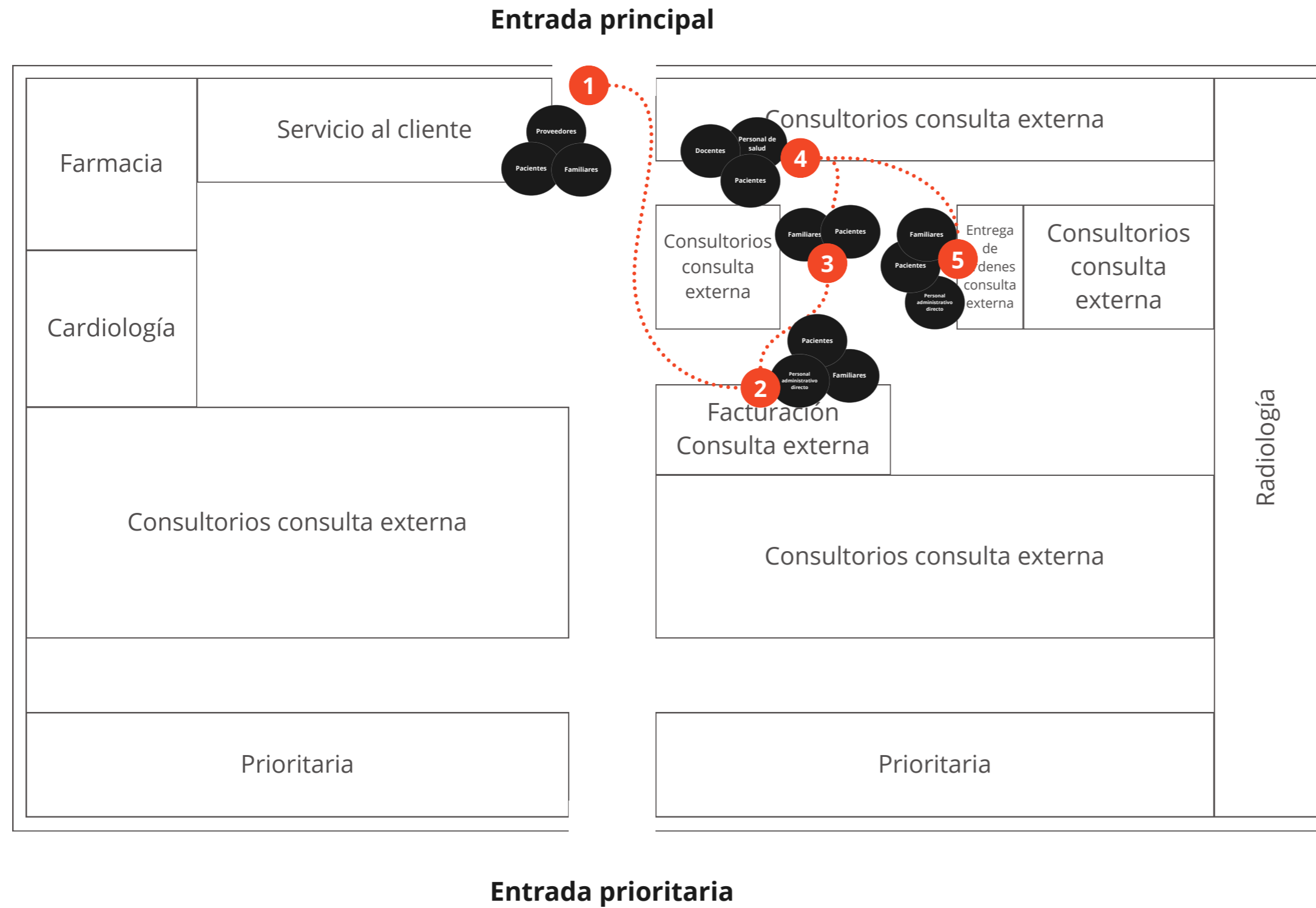
Campaña por el buen trato

Soporte comunicativo

Soporte de humanización

# ANEXO 5

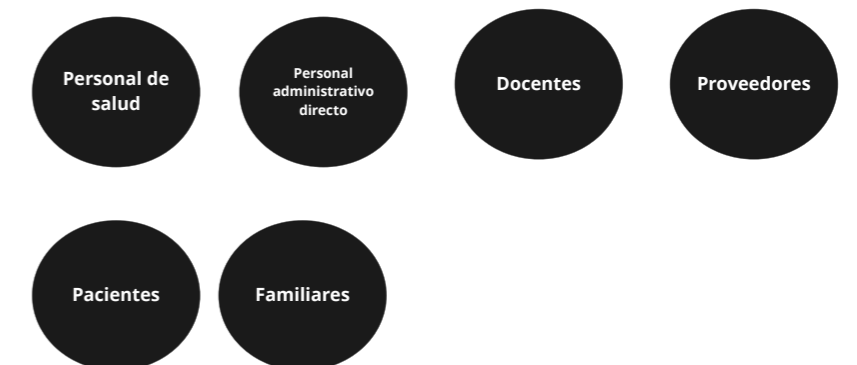
## MAPA DE RECORRIDOS DEL PACIENTE CONSULTA EXTERNA HECHO EN FASE 1



### PASOS DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

- 1 Ubicación en consulta externa, digiturno
- 2 Pago, facturación según consulta EPS
- 3 Espera de turno
- 4 Consulta de médico
- 5 Entrega de órdenes médicas

### USUARIOS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO



# ANEXO 6

Figura 3.1

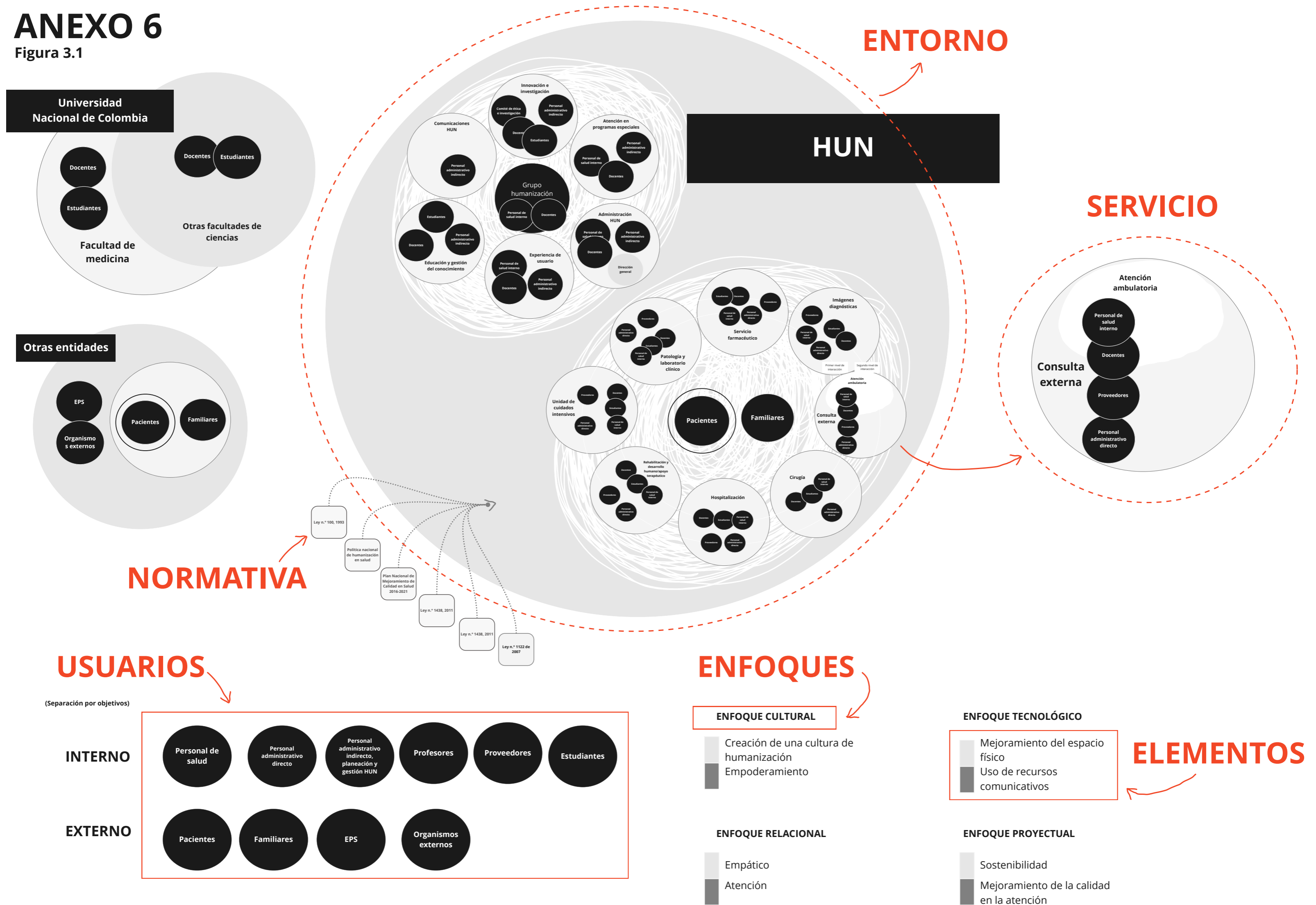
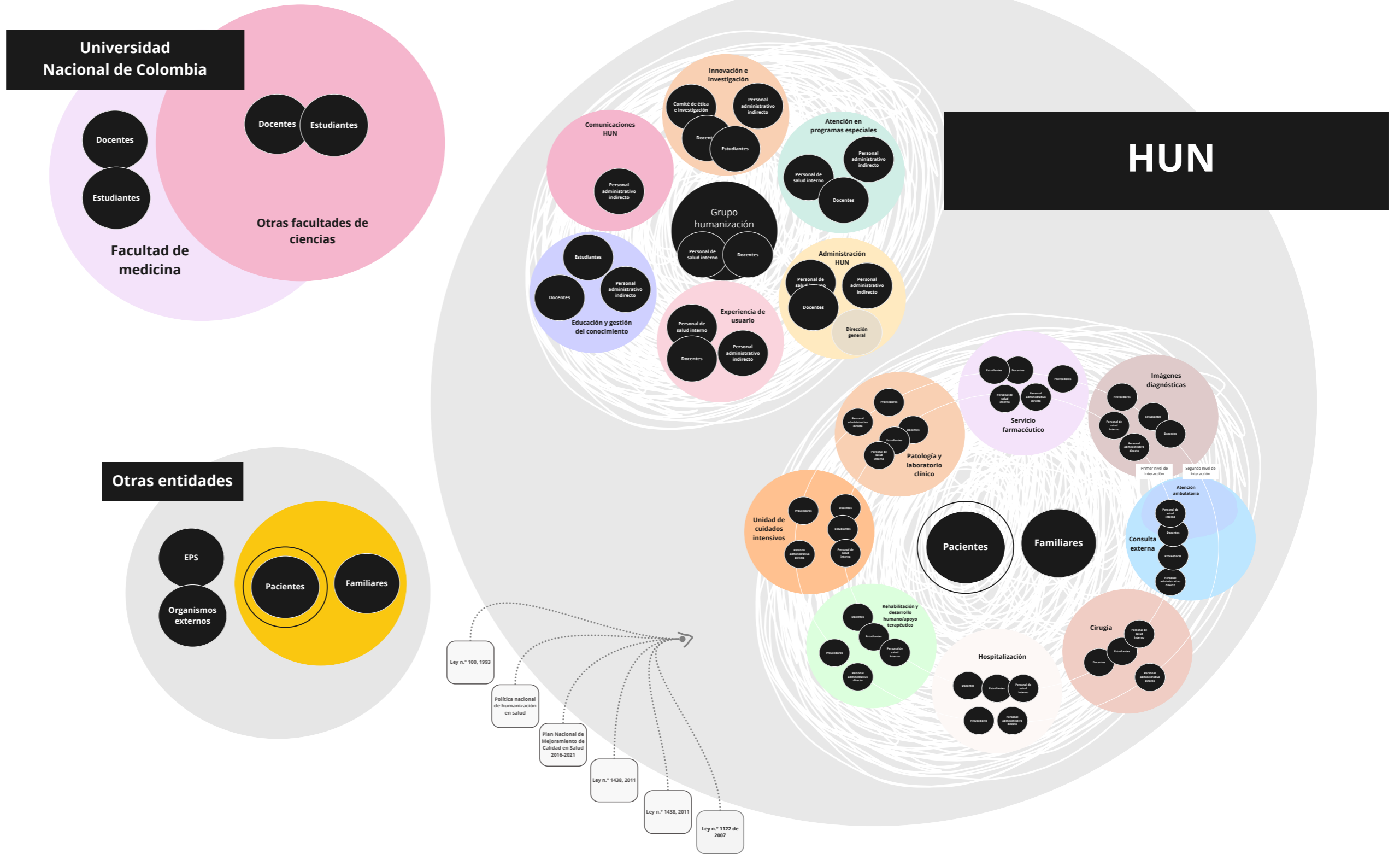


Figura 3.2

# DEFINICIÓN DE RELACIONES MODELO ACTUAL HUN

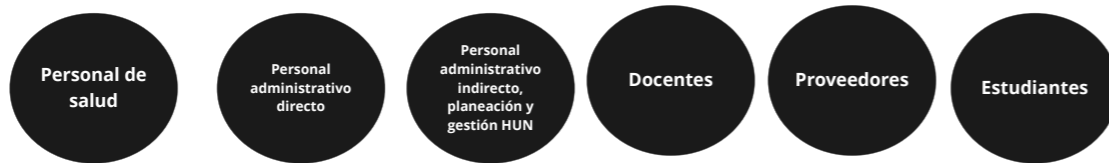


En este diagrama se presenta la primera construcción del modelo actual. Esta fue la base para ubicar los actores dentro del ecosistema y entender cómo se está comportando la humanización en el HUN. Por esta razón, se muestran los diferentes actores y su forma de relacionarse dentro de los servicios.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



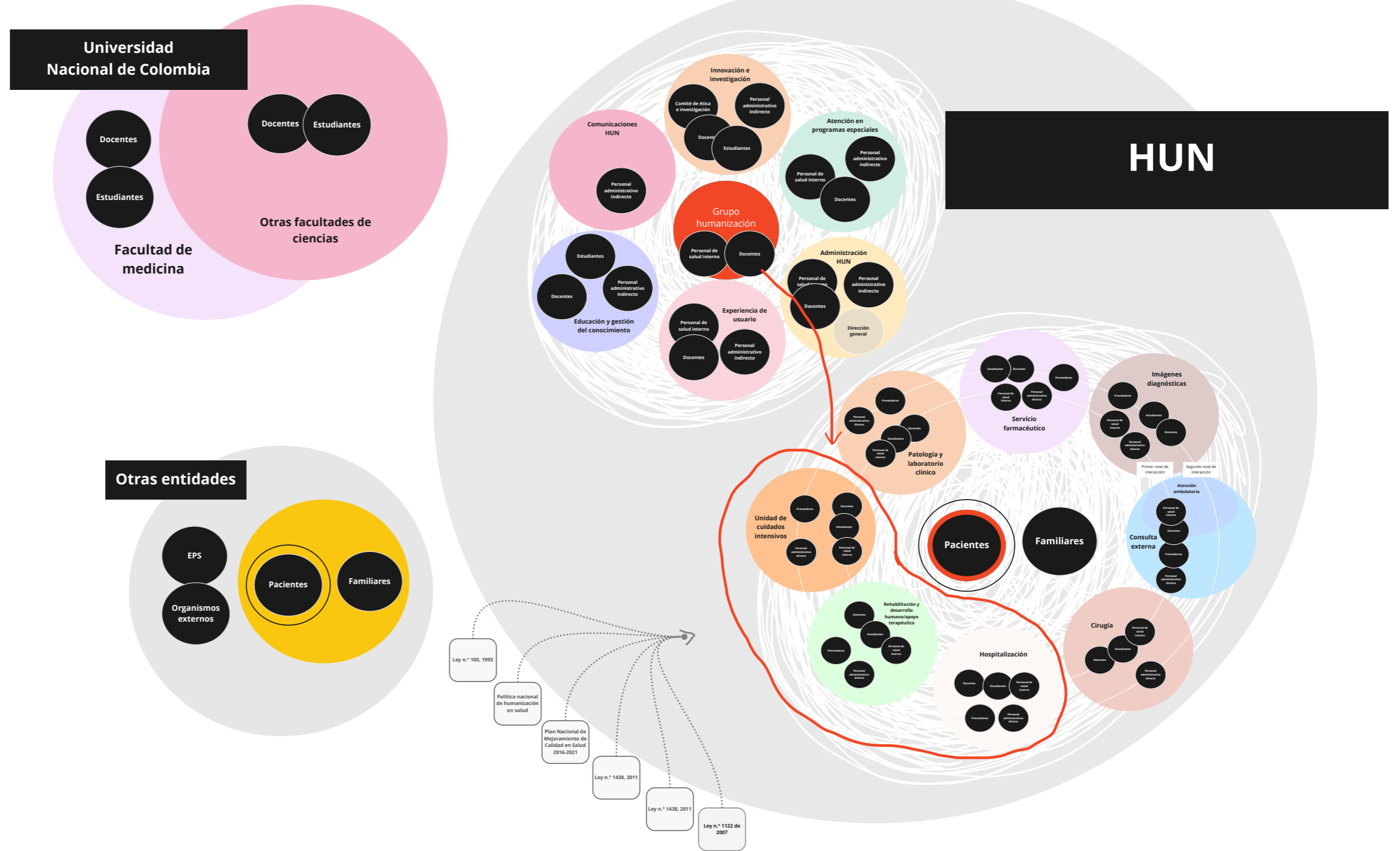
### EXTERNO





Figura 3.3

# MODELO ACTUAL DE HUMANIZACIÓN HUN

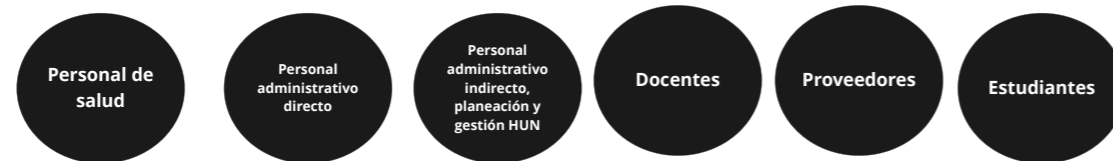


En este diagrama se presenta el el modelo actual de humanización en color rojo para el ecosistema HUN. Basado en el programa de humanización, que es ejecutado por el grupo de humanización hasta quién es el centro, que en este caso es el paciente. Los servicios que impacta son: rehabilitación y desarrollo terapéutico, la unidad de cuidados intensivos y hospitalización.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



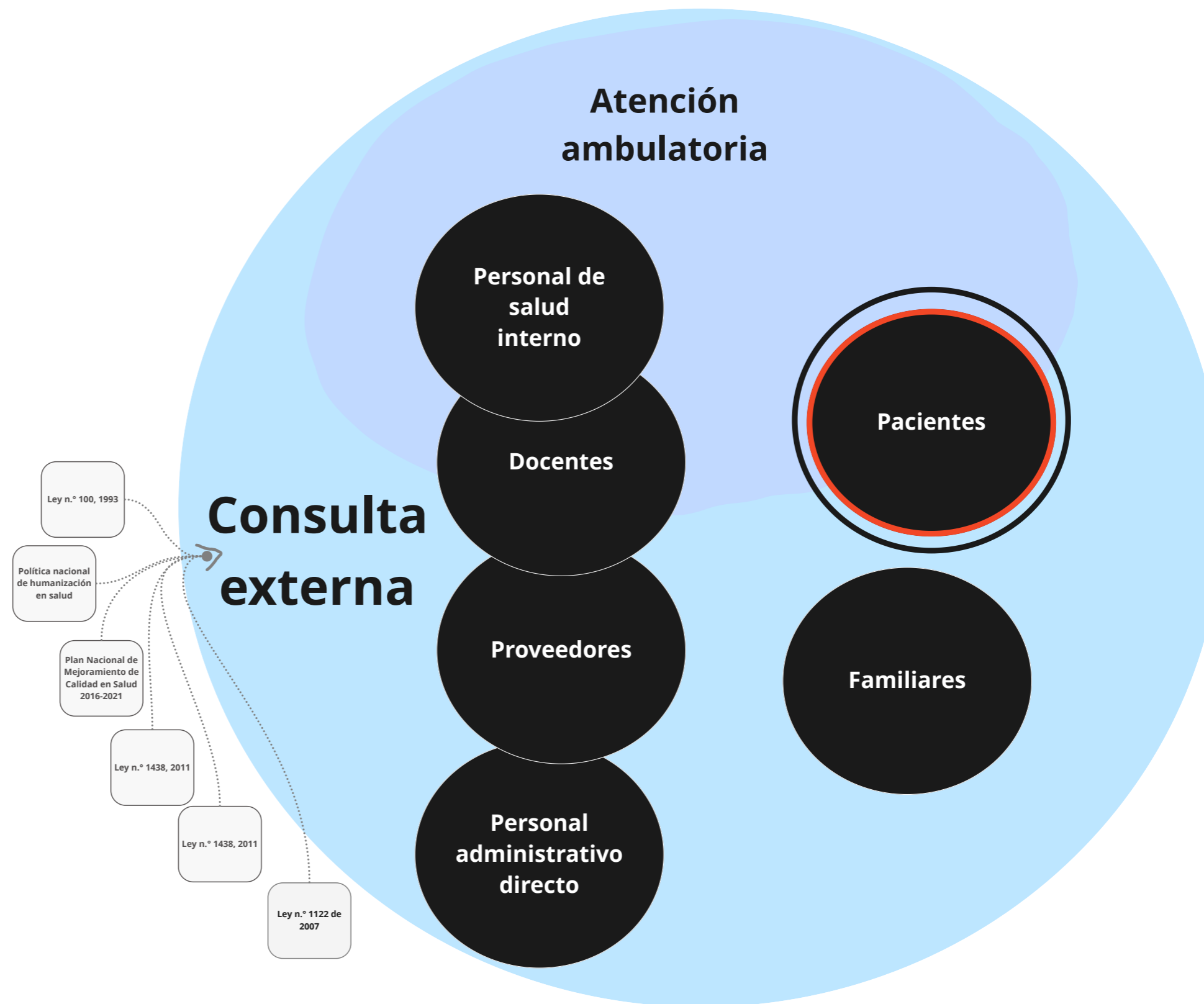
### EXTERNO



Figura 3.4

## DEFINICIÓN DE RELACIONES Y HUMANIZACIÓN MODELO ACTUAL CONSULTA EXTERNA

En este diagrama se presenta un acercamiento de las relaciones que hay en el servicio de consulta externa. La humanización sólo se centra en el paciente y los actores trabajan en pro de sus necesidades. Asimismo, el programa no tiene como prioridad este servicio.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO

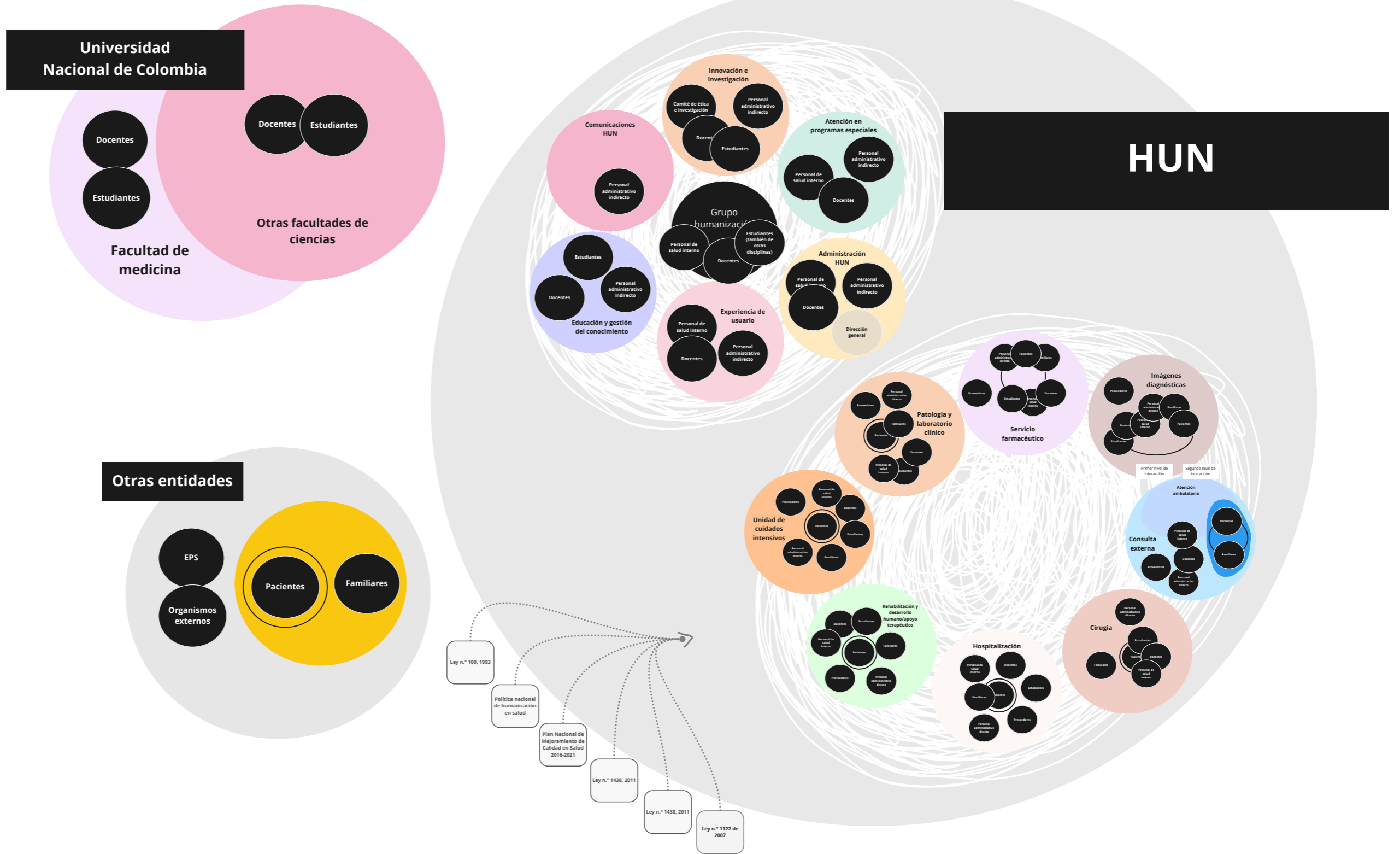


#### EXTERNO



Figura 3.5

# CAMBIOS PROPUESTOS DE RELACIONES

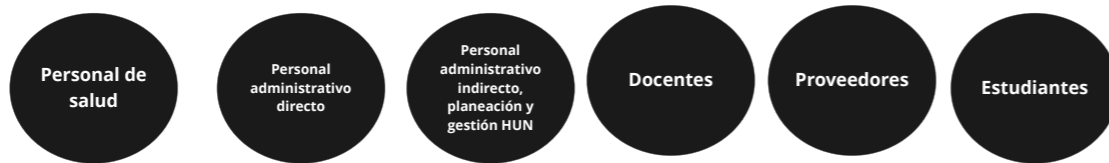


En este diagrama se presenta la propuesta sobre el cambio en las relaciones del modelo actual. El paciente deja de ser el centro de todo el entorno y juega un papel fundamental dependiendo del servicio en el que se encuentre. Además, hay dinámicas diferentes con el familiar porque él entra a ser un actor importante. El comportamiento de los actores tiende a ser circular y la humanización cambia dependiendo del enfoque.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO

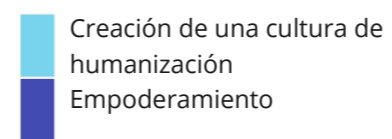


### EXTERNO



## ENFOQUES

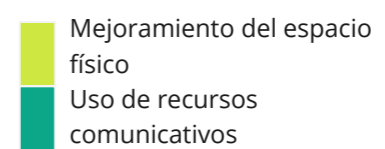
### ENFOQUE CULTURAL



### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE PROYECTUAL

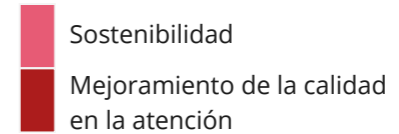
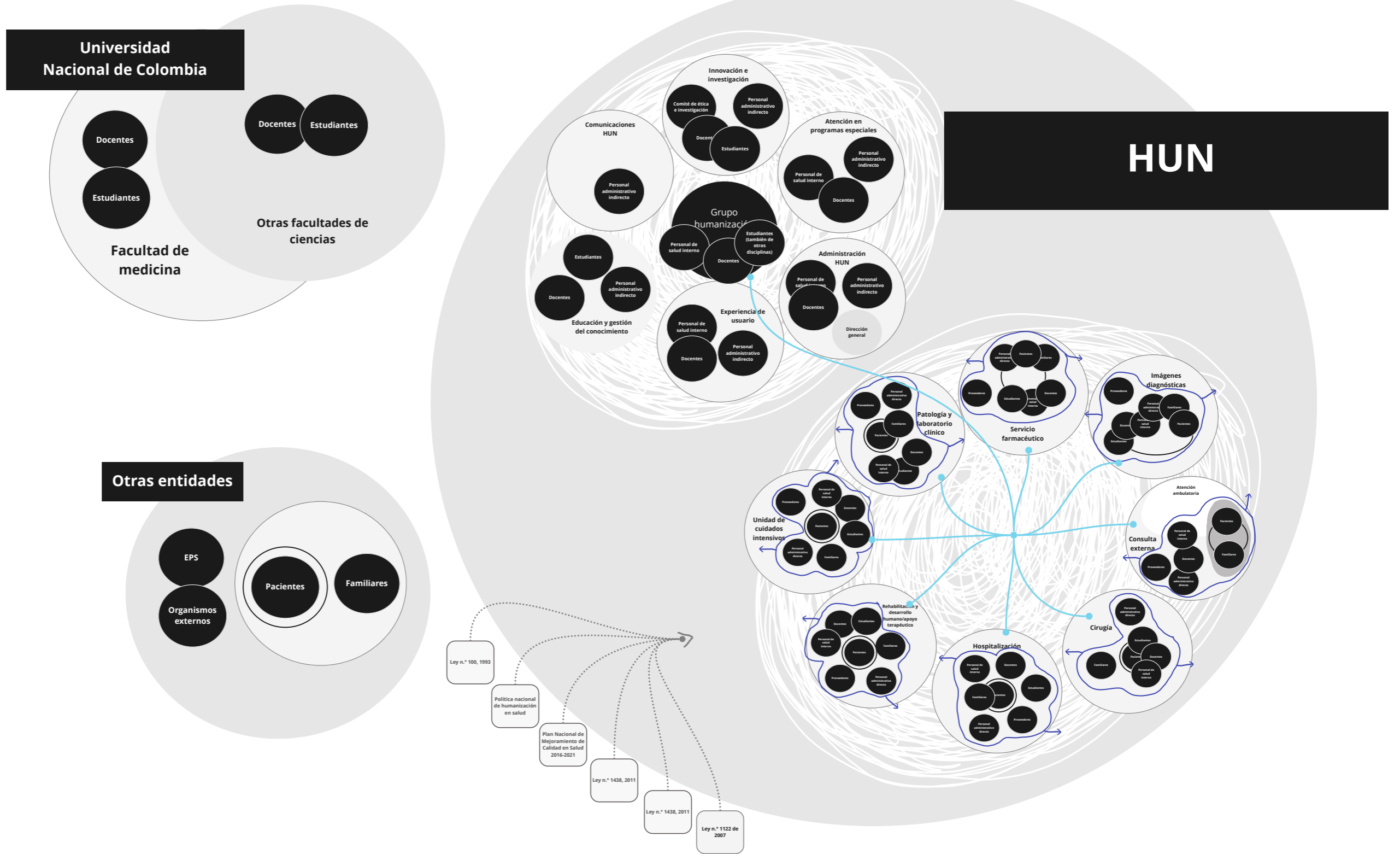


Figura 3.6

# ENFOQUE CULTURAL EN EL HUN FASE 1

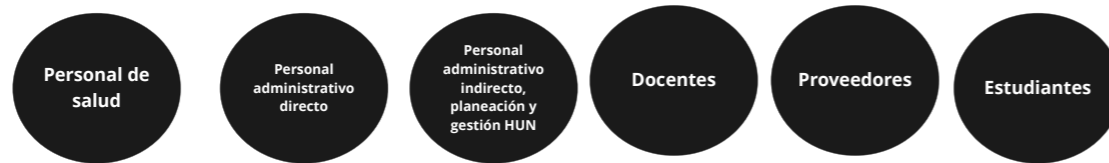


En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque cultural en el modelo de humanización del HUN. La creación de una cultura de humanización debería nacer desde el grupo de humanización, pero estaría centrada desde una perspectiva amplia, que contemple todos los servicios. A su vez, cada servicio tendría que tener un empoderamiento de adentro hacia afuera por parte de los actores.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

### ENFOQUE PROYECTUAL

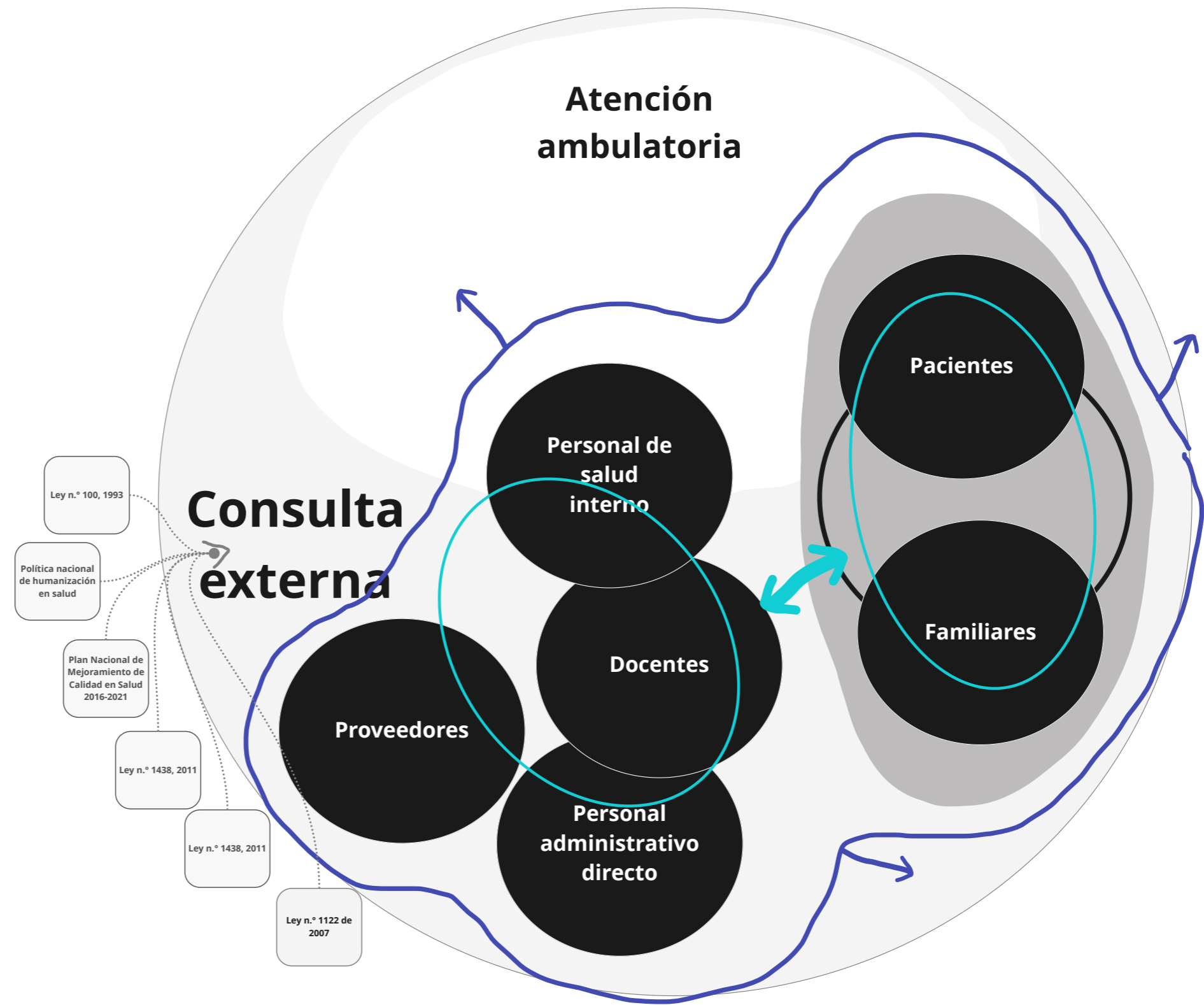
- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención



Figura 3.7

## ENFOQUE CULTURAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 1

En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque cultural en el modelo de humanización en consulta externa. Una vez el grupo de humanización impacte dentro del servicio, la creación de la cultura de humanización debería ser desde los usuarios internos hacia los externos y viceversa. Ahí, se crea el empoderamiento de adentro hacia afuera por parte de los actores.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE RELACIONAL

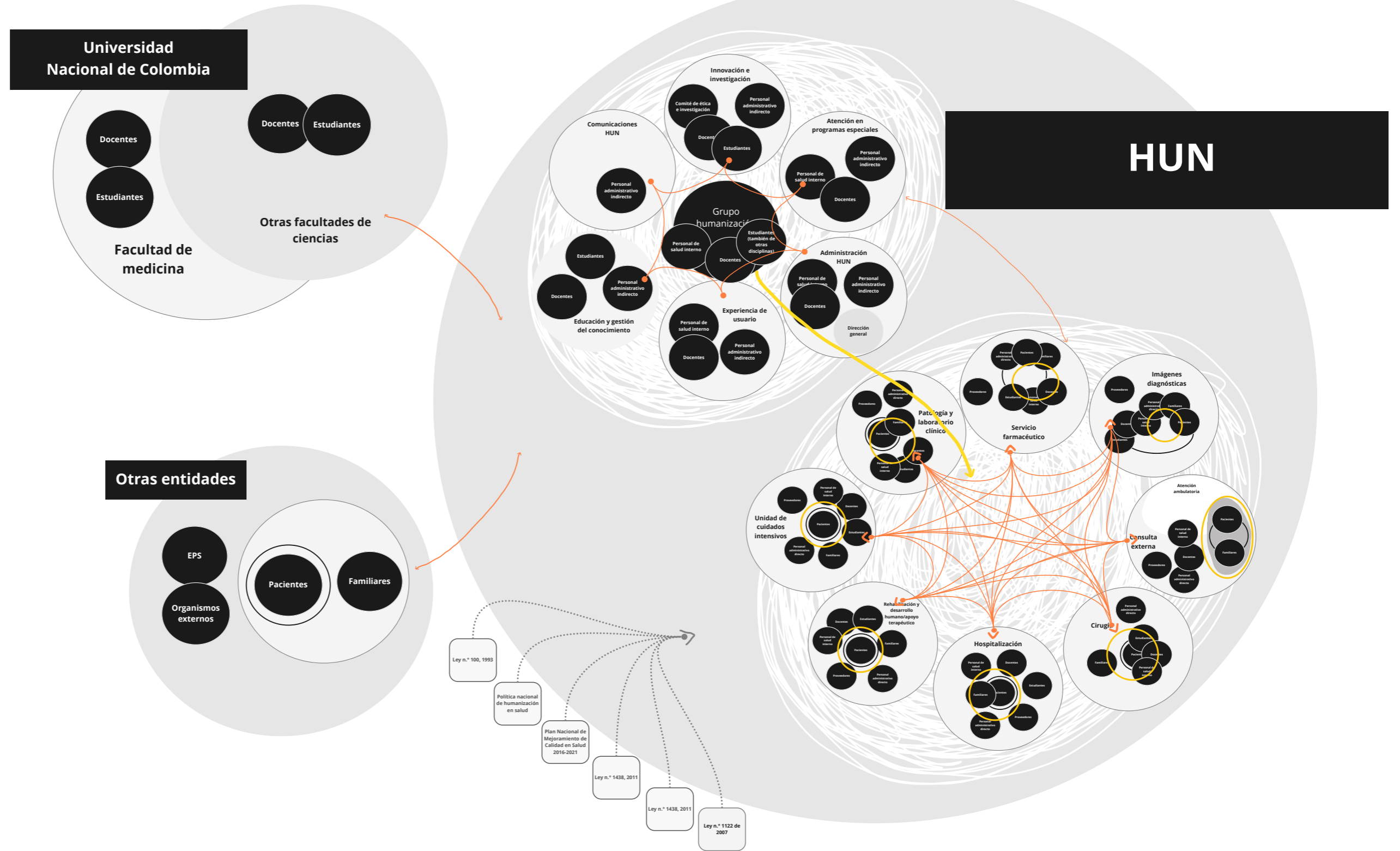
- Empático
- Atención

#### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.8

# ENFOQUE RELACIONAL EN EL HUN FASE 1

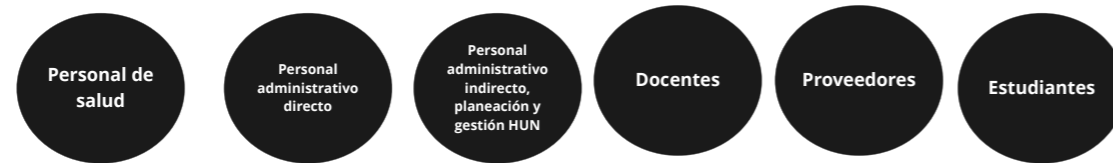


En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque relacional en el modelo de humanización del HUN. Se propone que el elemento empático se de entre los actores sin discriminar ninguno y que aunque la atención se centre hacia el paciente, se analice desde las diferentes formas de atención que puede hacer un usuario interno a un usuario externo.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

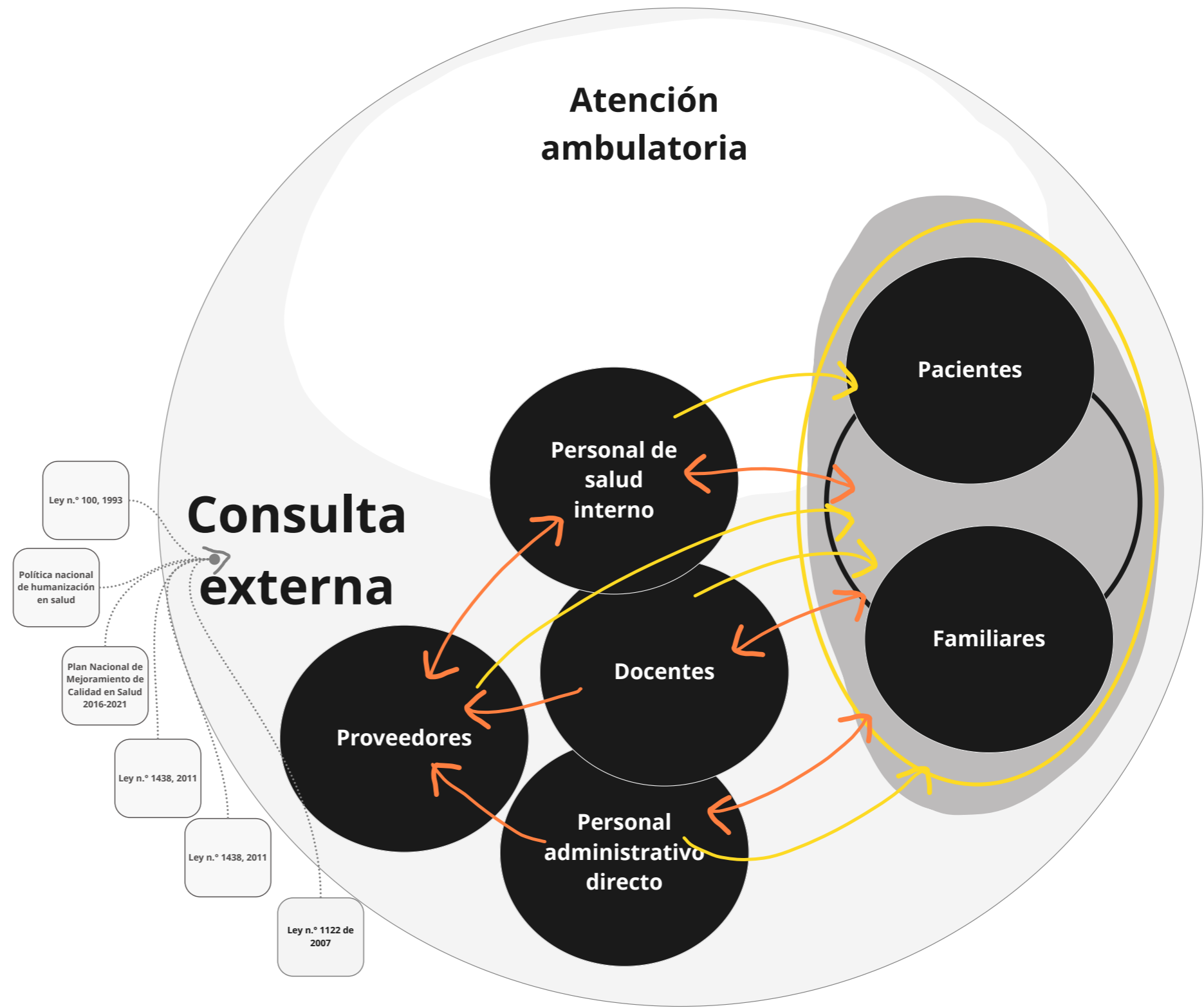
### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.9

## ENFOQUE RELACIONAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 1

En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque relacional en el modelo de humanización en consulta externa. Acá se presenta la mirada empática anteriormente mencionada teniendo en cuenta el servicio y las relaciones entre los usuarios que hacen parte de él. Además, que la atención no sea sólo hacia el paciente sino también hacia el familiar.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE RELACIONAL

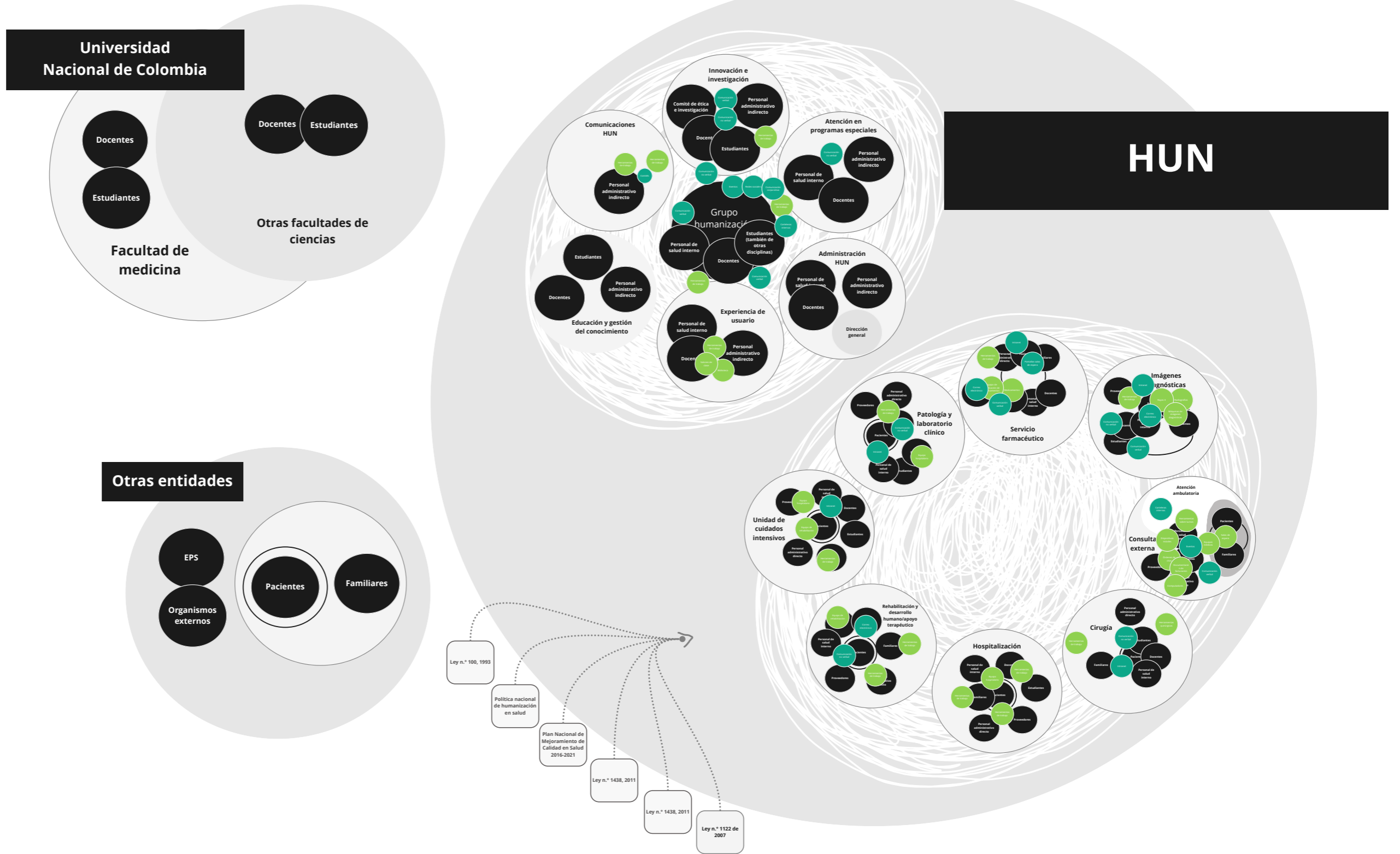
- Empático
- Atención

#### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.10

# ENFOQUE TECNOLÓGICO EN EL HUN FASE 1

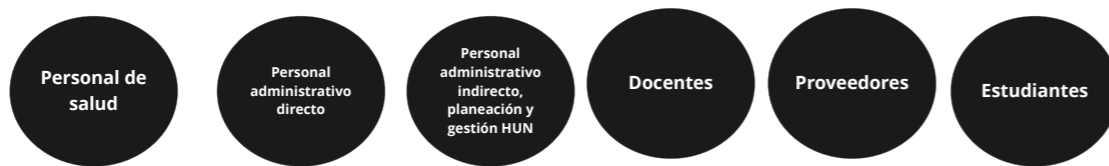


En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque tecnológico en el modelo de humanización del HUN. Se ve entonces los diferentes elementos del espacio físico en color verde claro dependiendo del servicio que sea. Asimismo, los elementos comunicativos en color verde oscuro que se utilizan actualmente y cómo deberían contemplarse para mejorar la humanización.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

## RECURSOS COMUNICATIVOS

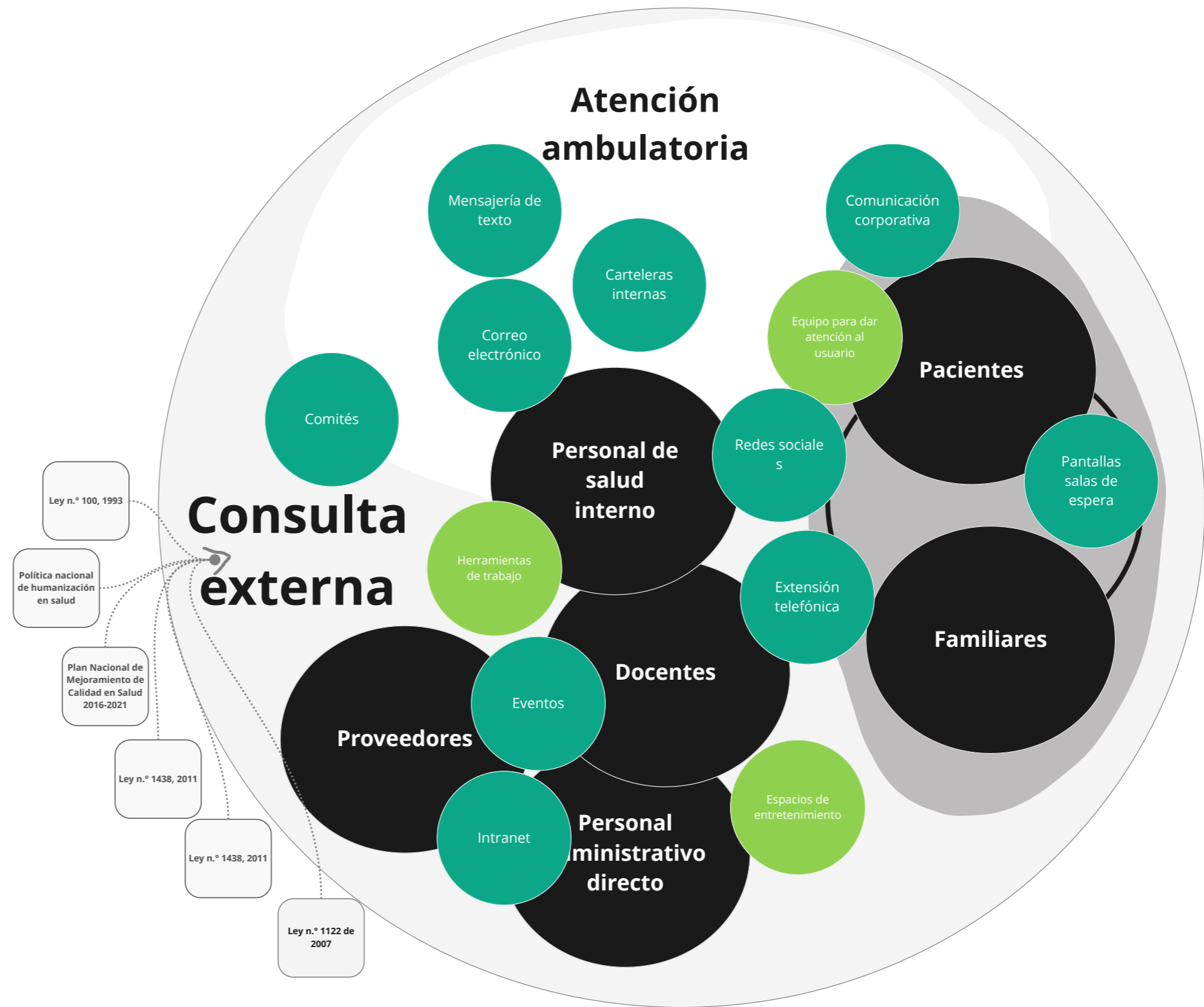




Figura 3.11

## ENFOQUE TECNOLÓGICO EN EL HUN FASE 1

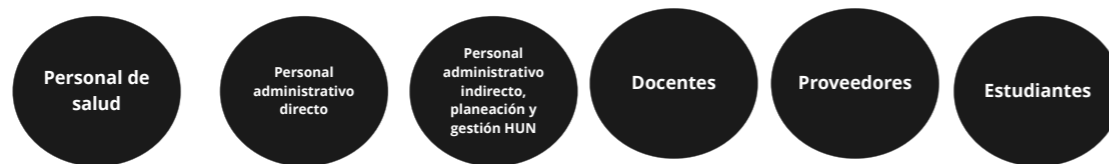
En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque tecnológico en el modelo de humanización en consulta externa. Se exponen los principales elementos del espacio físico en color verde claro que son utilizados en este servicio y los elementos comunicativos en color verde oscuro, más cerca del actor que afecta. Tener en cuenta estos elementos para la humanización es muy importante, porque cada uno puede llegar a afectar el programa de diferentes formas.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE PROYECTUAL

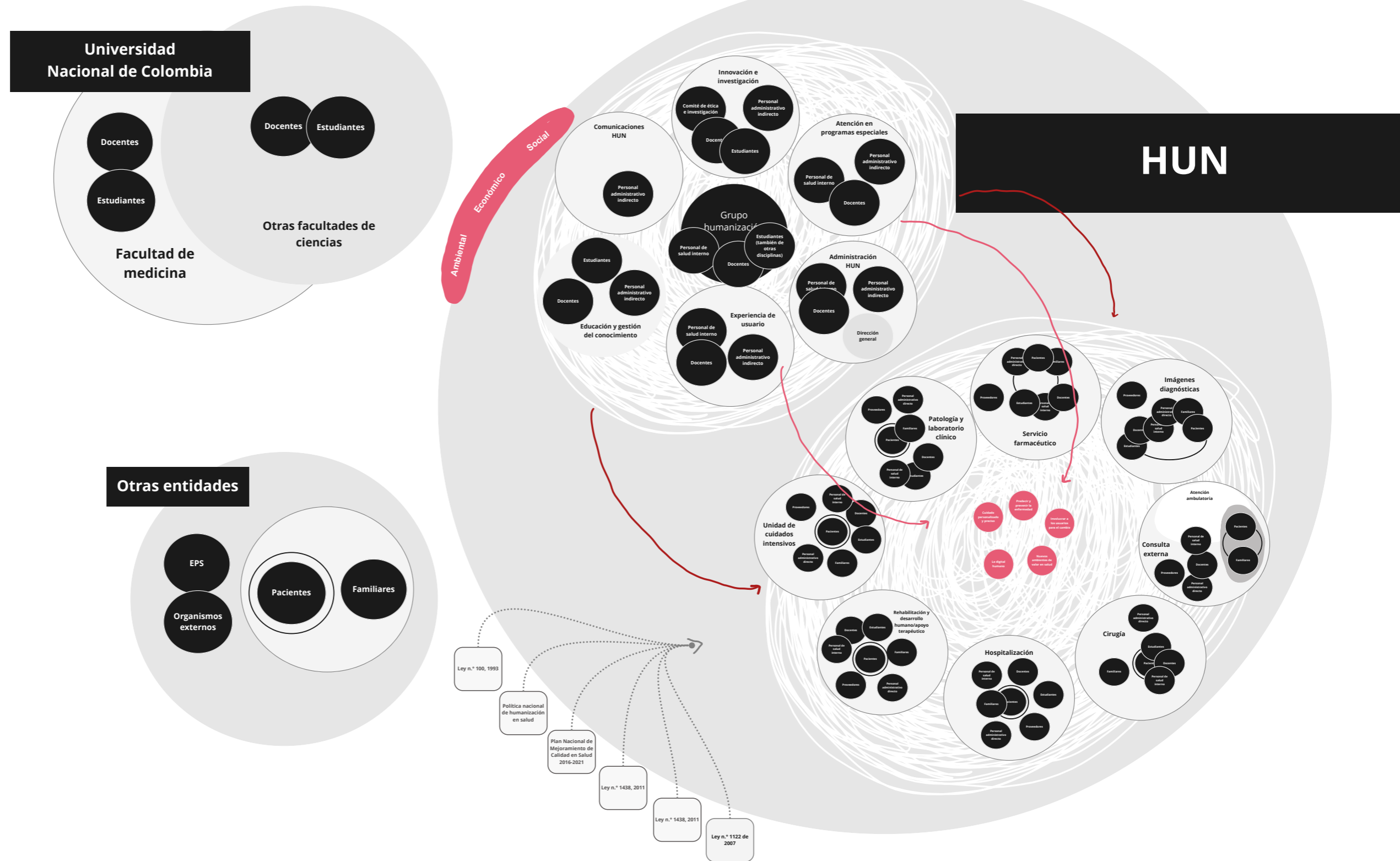
- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

### RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.12

# ENFOQUE PROYECTUAL EN EL HUN FASE 1

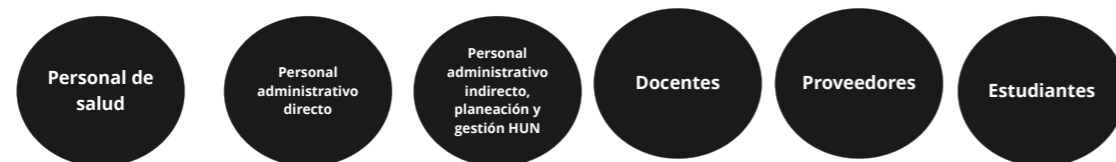


En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque proyectual en el modelo de humanización del HUN. Se ve como se debe hacer incapie en algunas tendencias en humanización que harán al servicio ser sostenible desde la parte social, ambiental y económica. A su vez, se ve un incremento en el mejoramiento de la calidad de la atención por mantener vigentes estas vertientes.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

Creación de una cultura de humanización  
Empoderamiento

### ENFOQUE RELACIONAL

Empático  
Atención

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

Mejoramiento del espacio físico  
Uso de recursos comunicativos

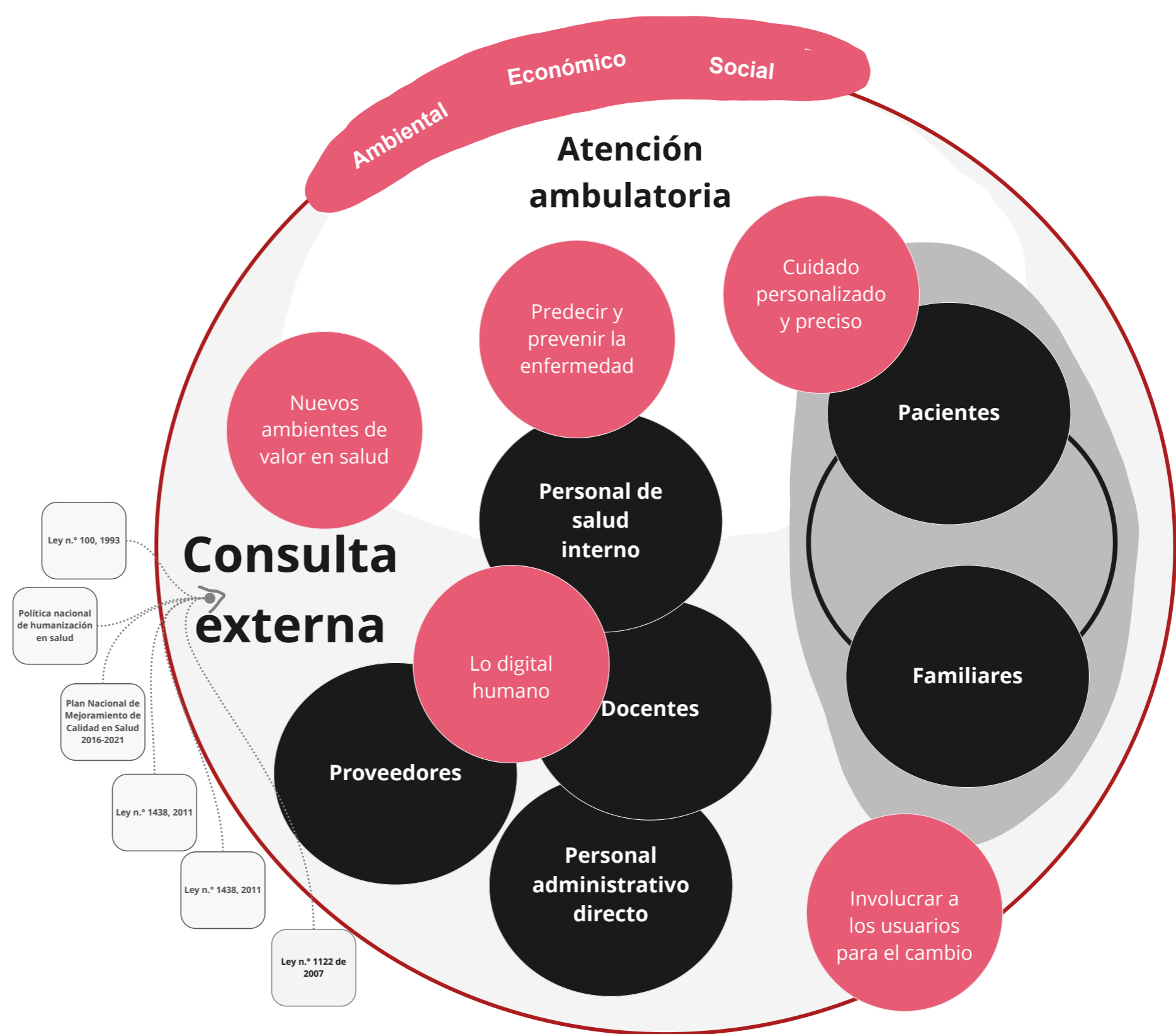
### ENFOQUE PROYECTUAL

Sostenibilidad  
Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.13

## ENFOQUE PROYECTUAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 1

En este diagrama se presentan las tendencias que se proponen para el modelo proyectual de humanización, que nacen de la revisión teórica. Son fundamentales para mejorar la calidad de la atención y cumplir con la normativa a la que le apunta el plan nacional de Humanización en salud.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

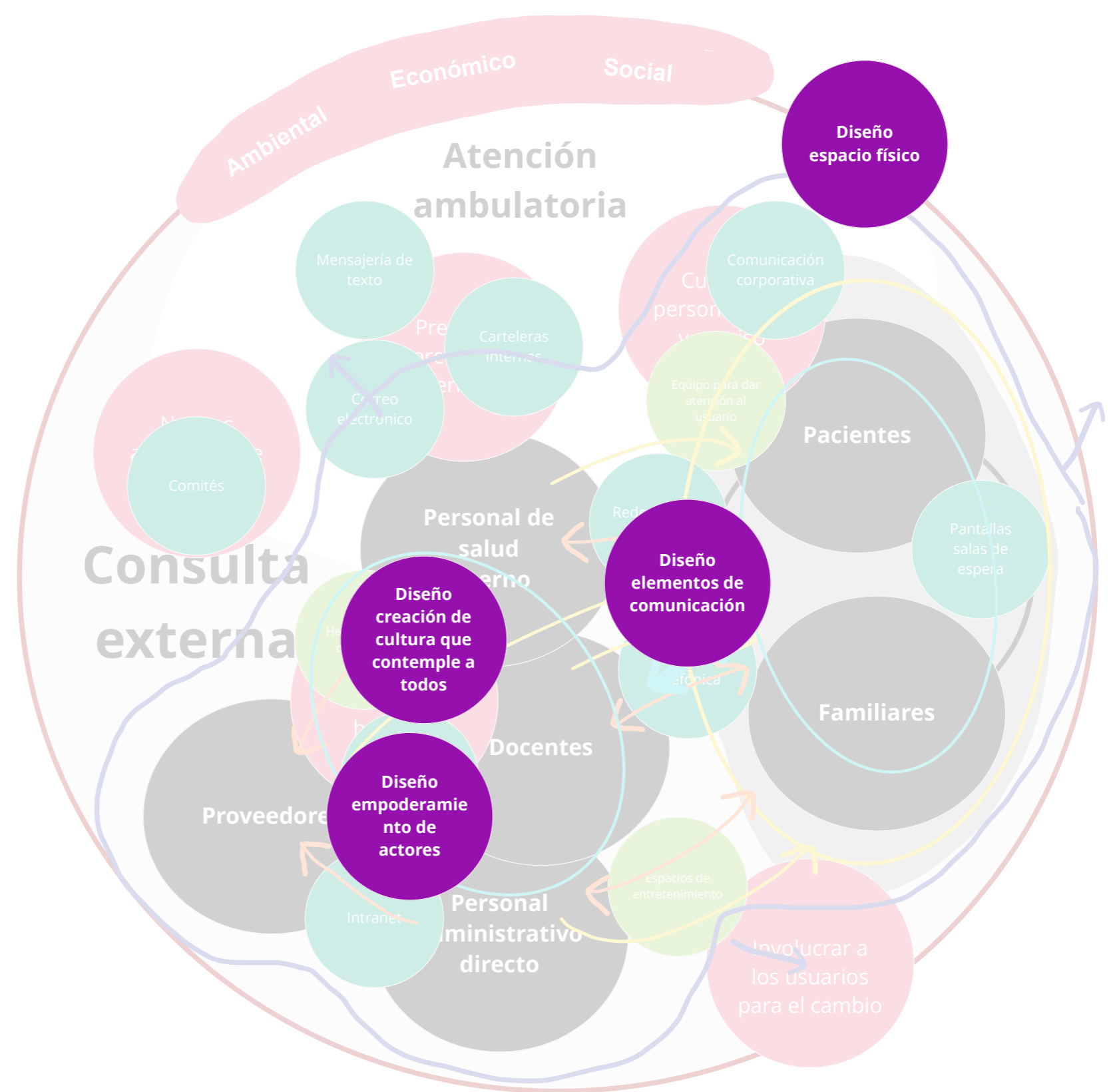
#### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.14

## CAMINOS DE INTERVENCIÓN EN DISEÑO SOBRE EL MODELO FASE 1

En este diagrama se presentan los posibles caminos de intervención en diseño que fueron resultado del journey map de los usuarios y de acuerdo a los enfoques presentados. En su mayoría los caminos pueden ser esencialmente para el enfoque cultural y tecnológico, que permiten fortalecer el modelo de humanización desde varios puntos.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



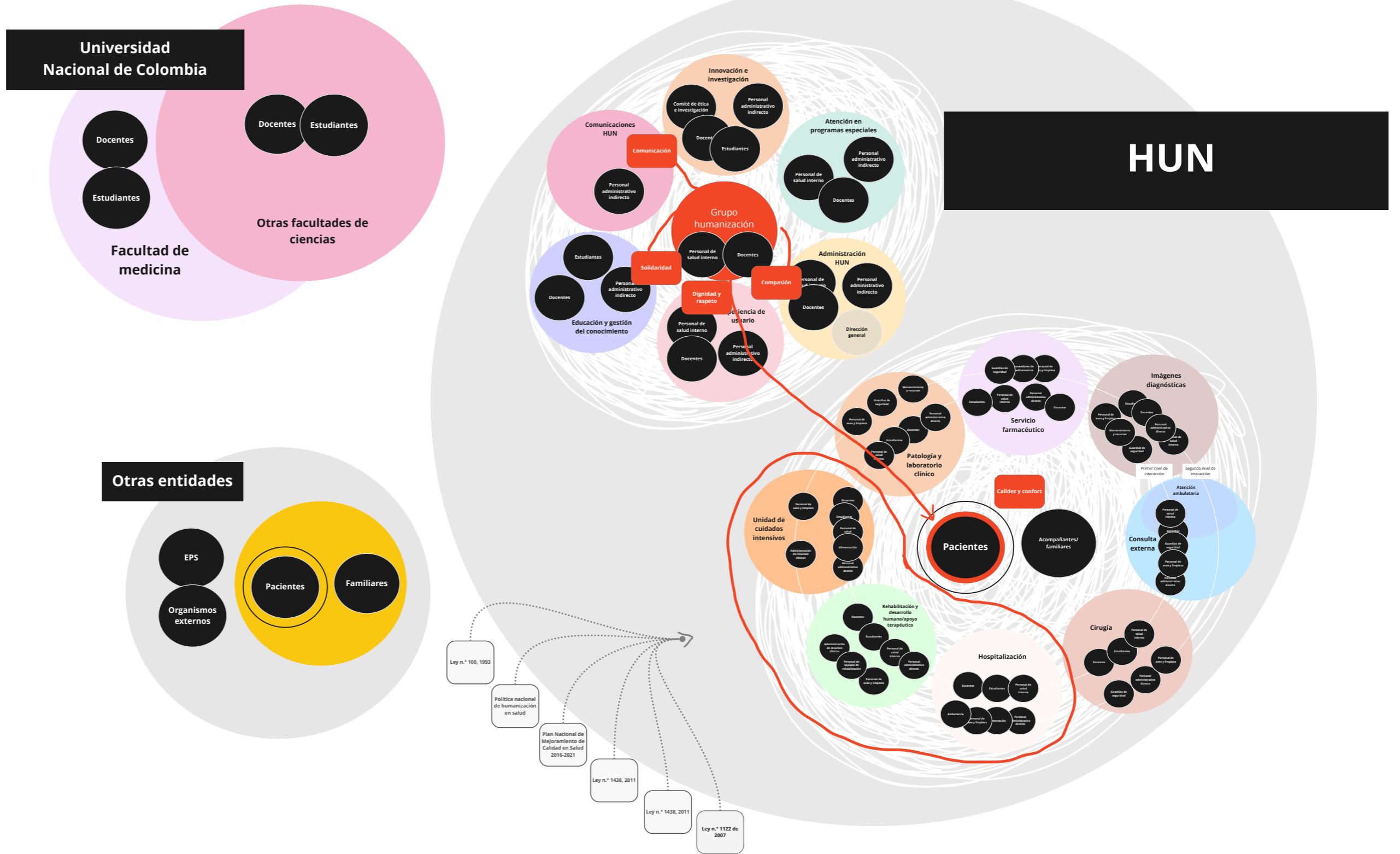
#### EXTERNO





Figura 3.26

# CAMBIOS MODELO ACTUAL DE HUMANIZACIÓN HUN FASE 2



En este diagrama se presenta el el modelo actual de humanización en color rojo para el ecosistema HUN. El programa de humanización maneja líneas que permiten una comprensión más profunda de las vertientes del programa por lo que fue necesario realizar un rediseño del modelo e incluirlas.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



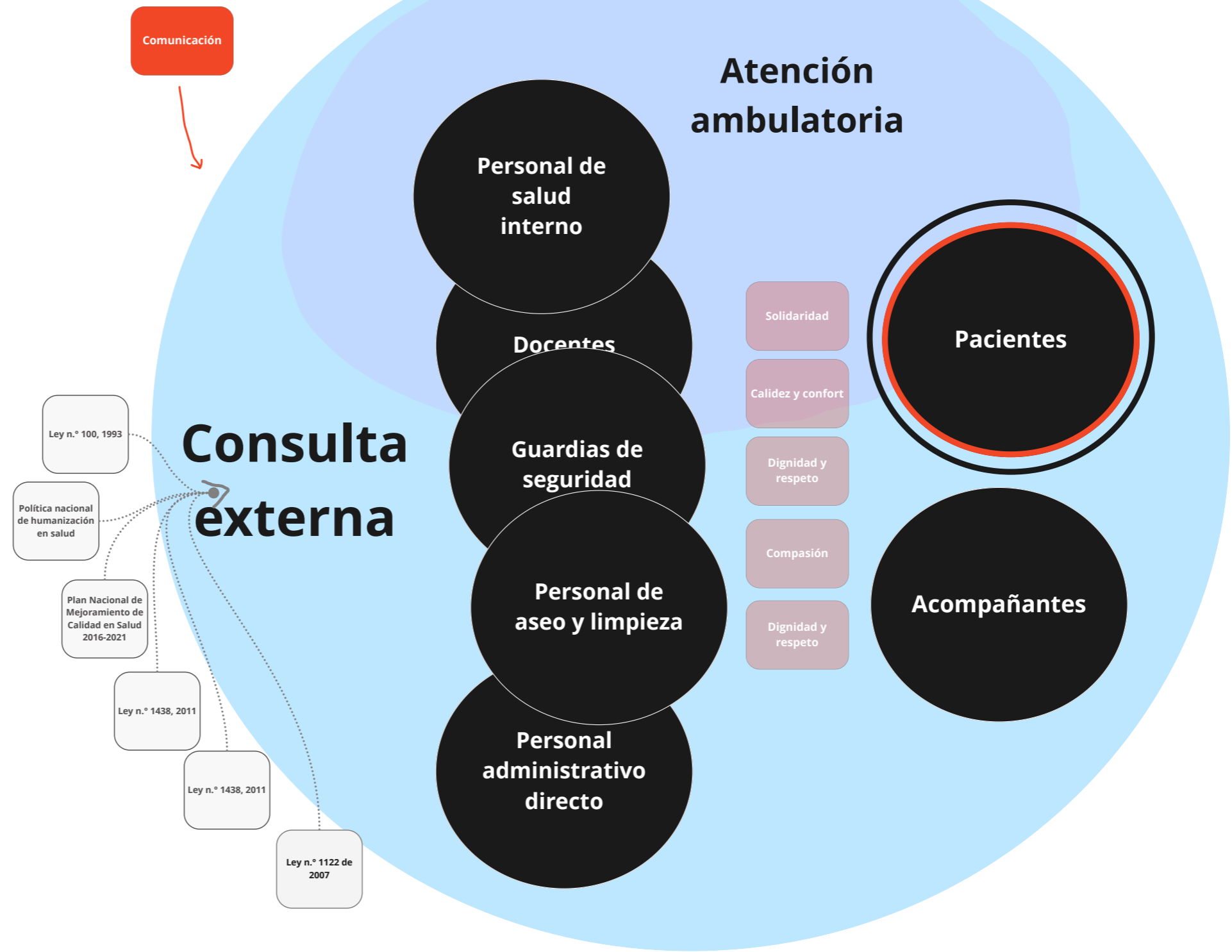
## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Figura 3.27

## CAMBIOS MODELO ACTUAL DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presenta el el modelo actual de humanización en color rojo para consulta externa. Las líneas del programa de humanización están implícitas. Sin embargo, el grupo de humanización no se enfoca directamente sobre este servicio por lo que se presentan de un color rojo más tenue. La única línea que tiene una presencia más fuerte es la de comunicación.



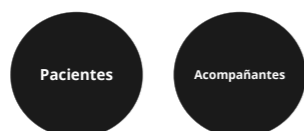
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



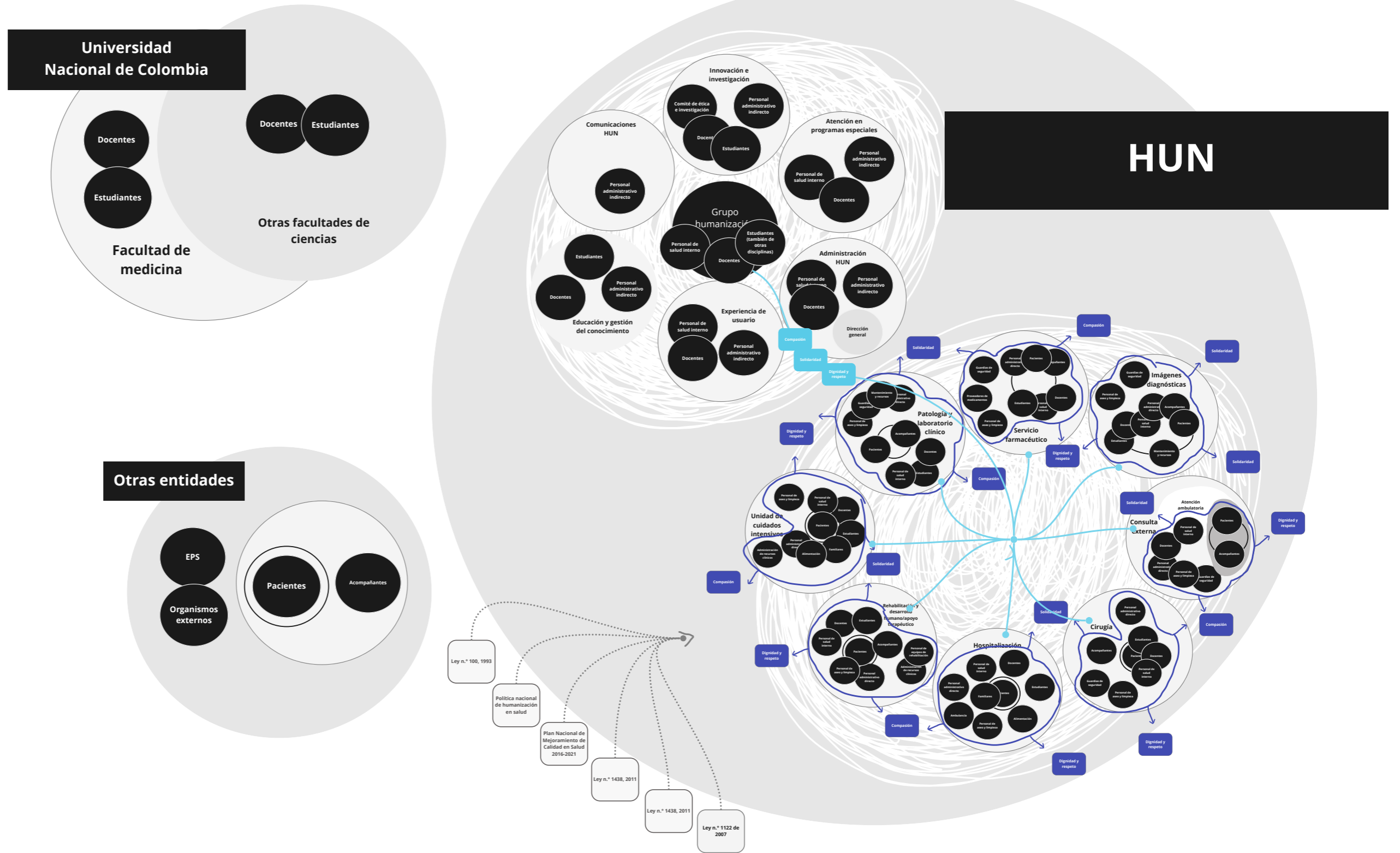
### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



Figura 3.28

# ENFOQUE CULTURAL EN EL HUN FASE 2

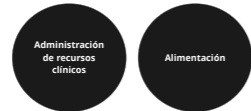
En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque cultural en el modelo de humanización del HUN. Esencialmente hubo un cambio en la manera en que los usuarios se dividían y se agregaron más grupos de interés. Adicionalmente, las líneas del programa de humanización hacen presencia en cada uno de los elementos descritos.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO

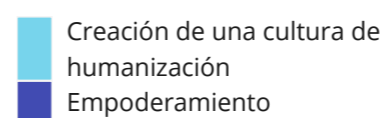


## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

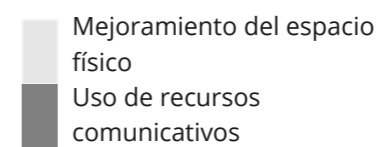


## ENFOQUES

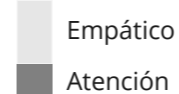
### ENFOQUE CULTURAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE PROYECTUAL

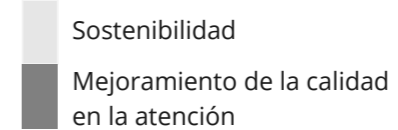
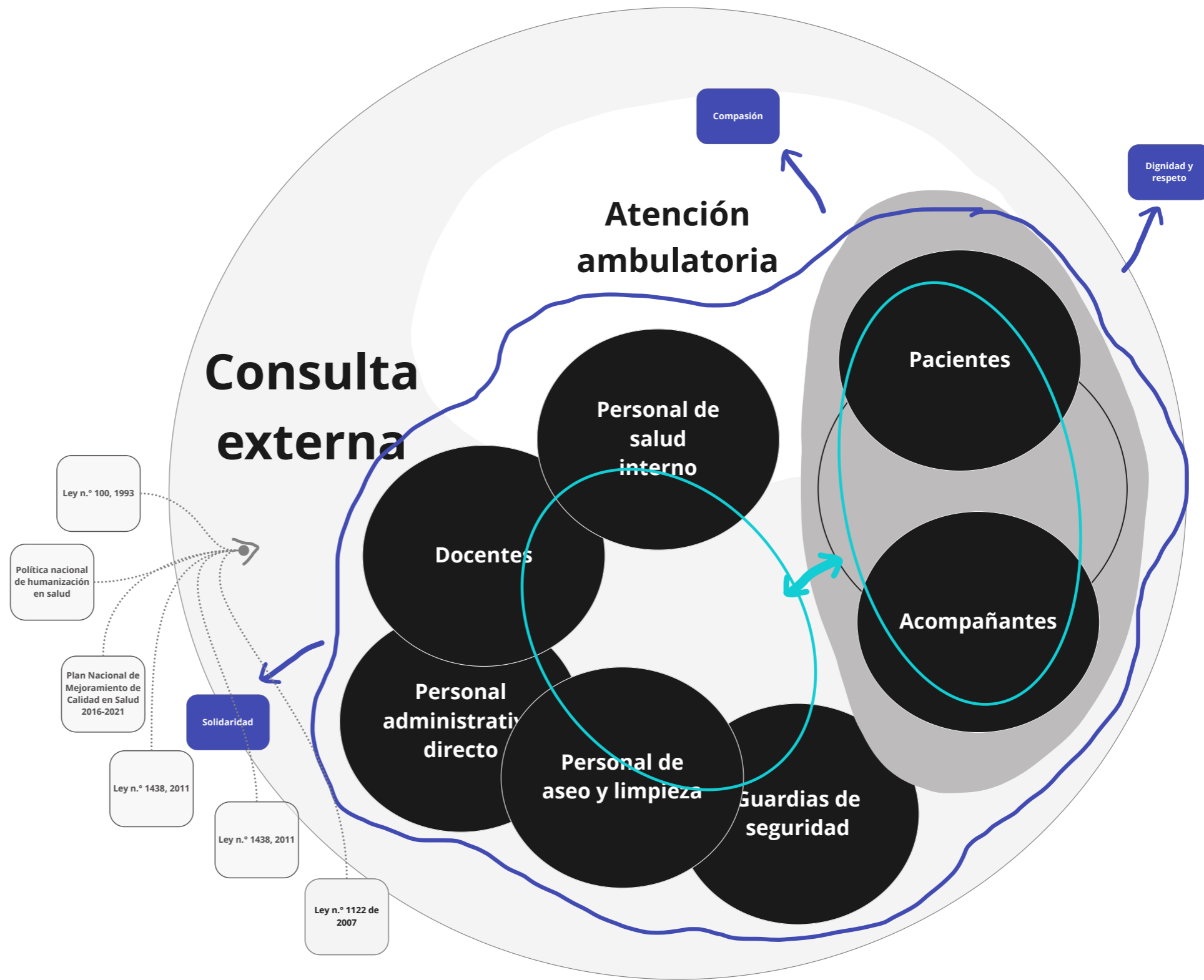


Figura 3.29

## ENFOQUE CULTURAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presentan los cambios de la propuesta del enfoque cultural en el modelo de humanización de consulta externa. En general los resultados de la cocreación no llevaron a realizar cambios grandes, únicamente se incluyeron las líneas de humanización.



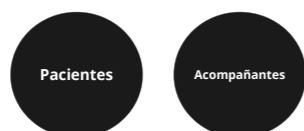
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

#### ENFOQUE PROYECTUAL

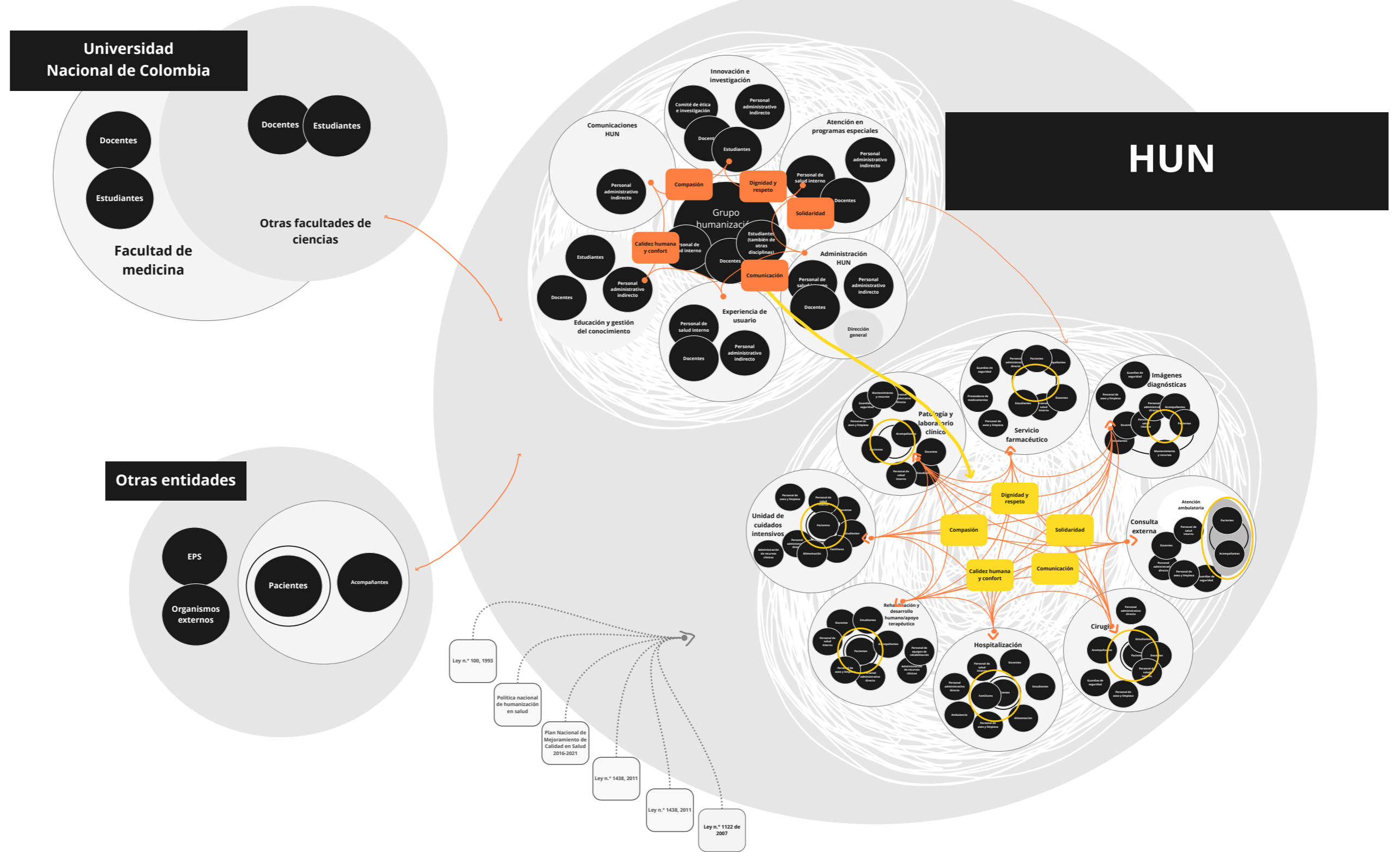
- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención



Figura 3.30

# ENFOQUE RELACIONAL EN EL HUN FASE 2

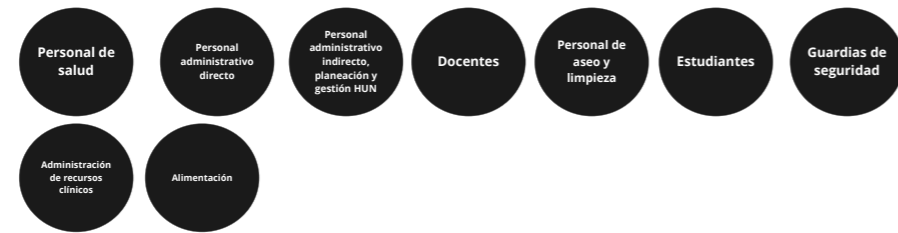
En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque relacional en el modelo de humanización del HUN. Para cada elemento se incluyeron las líneas de humanización.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

Creación de una cultura de humanización  
Empoderamiento

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

Mejoramiento del espacio físico  
Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE RELACIONAL

Empático  
Atención

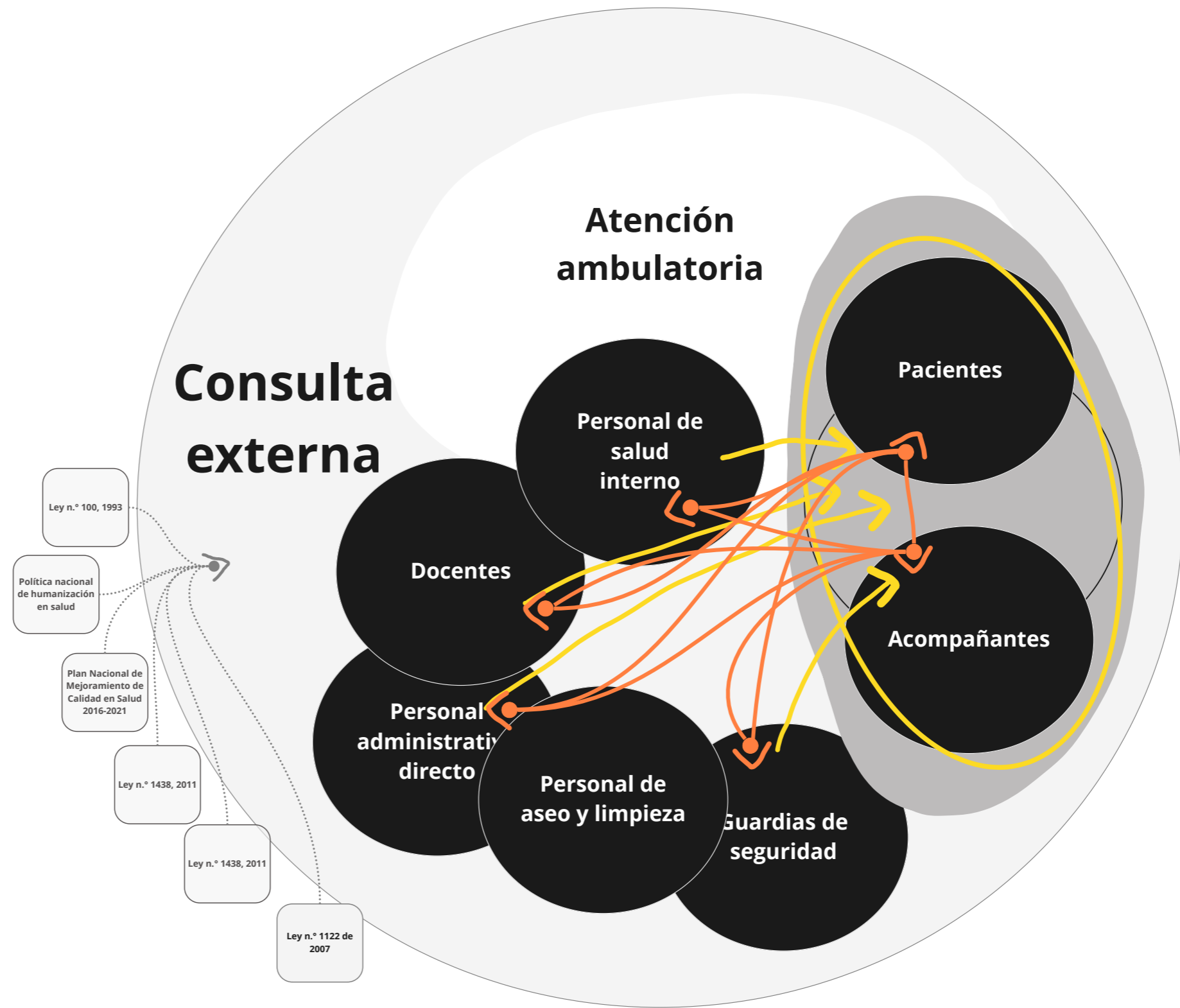
### ENFOQUE PROYECTUAL

Sostenibilidad  
Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.30

## ENFOQUE RELACIONAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presentan los cambios de la propuesta del enfoque relacional en el modelo de humanización de consulta externa. Fue crucial incluir al personal de limpieza y de seguridad por separado porque son proveedores diferentes, al igual que los acompañantes porque en el servicio de consulta externa pueden ser más que familiares. Al separar a los proveedores, se hizo una redistribución del elemento de relacionamiento empático.



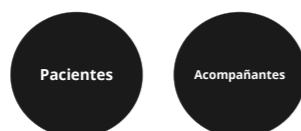
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

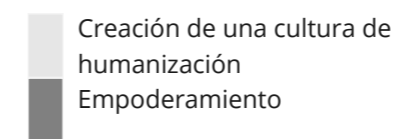


### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

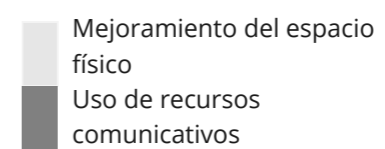


### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL



#### ENFOQUE TECNOLÓGICO



#### ENFOQUE RELACIONAL



#### ENFOQUE PROYECTUAL

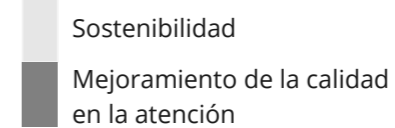
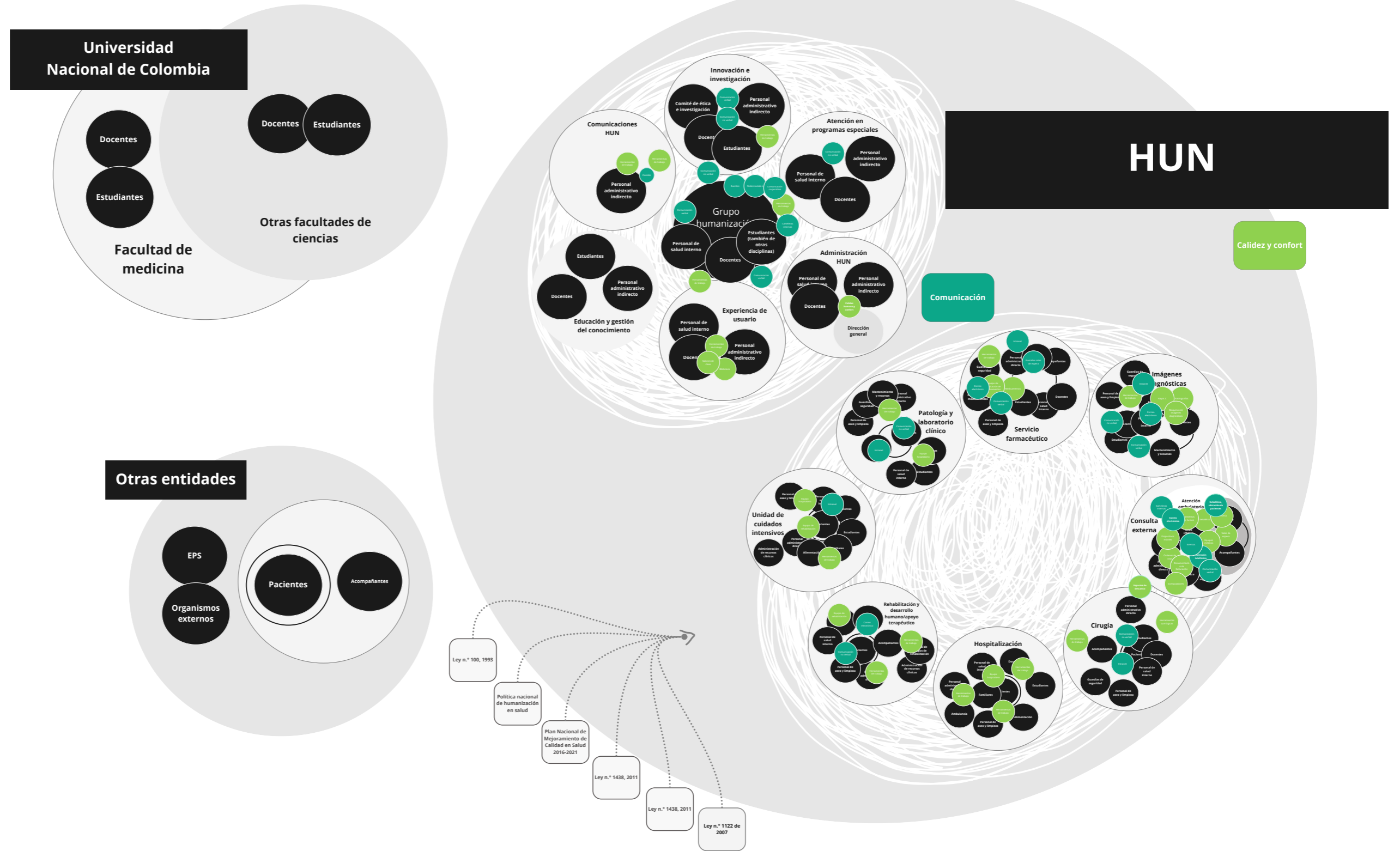


Figura 3.31

# ENFOQUE TECNOLÓGICO EN EL HUN FASE 2

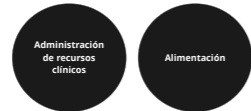
En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque tecnológico en el modelo de humanización del HUN. El enfoque tecnológico permaneció igual, pero se incluyeron algunas variables del espacio físico antes no contempladas que surgieron de la cocreación.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

Creación de una cultura de humanización  
Empoderamiento

### ENFOQUE RELACIONAL

Empático  
Atención

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

Mejoramiento del espacio físico  
Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE PROYECTUAL

Sostenibilidad  
Mejoramiento de la calidad en la atención

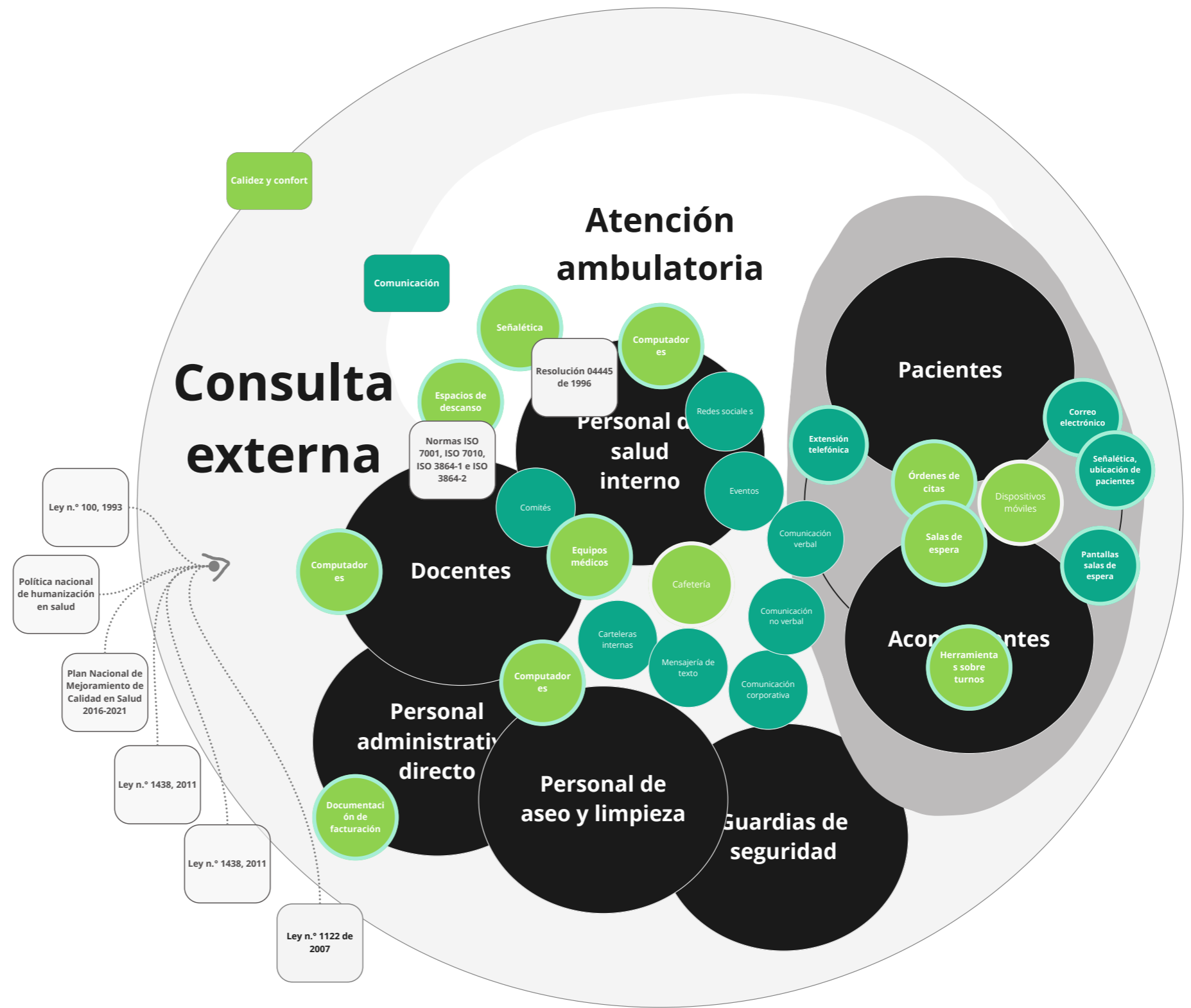
## RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.32

## ENFOQUE TECNOLÓGICO EN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presentan los cambios de la propuesta del enfoque tecnológico en el modelo de humanización de consulta externa. Se incluyeron variables del elemento del espacio físico antes no contempladas, que son resultado de la cocreación y que más adelante serán una oportunidad para intervenir desde el diseño.



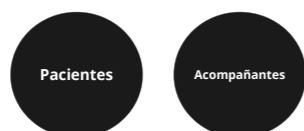
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

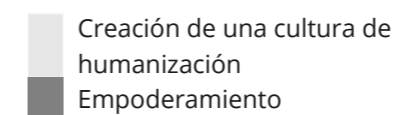


### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

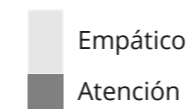


### ENFOQUES

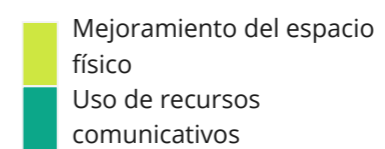
#### ENFOQUE CULTURAL



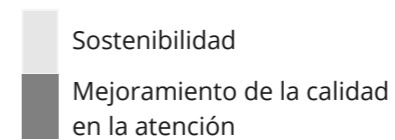
#### ENFOQUE RELACIONAL



#### ENFOQUE TECNOLÓGICO



#### ENFOQUE PROYECTUAL



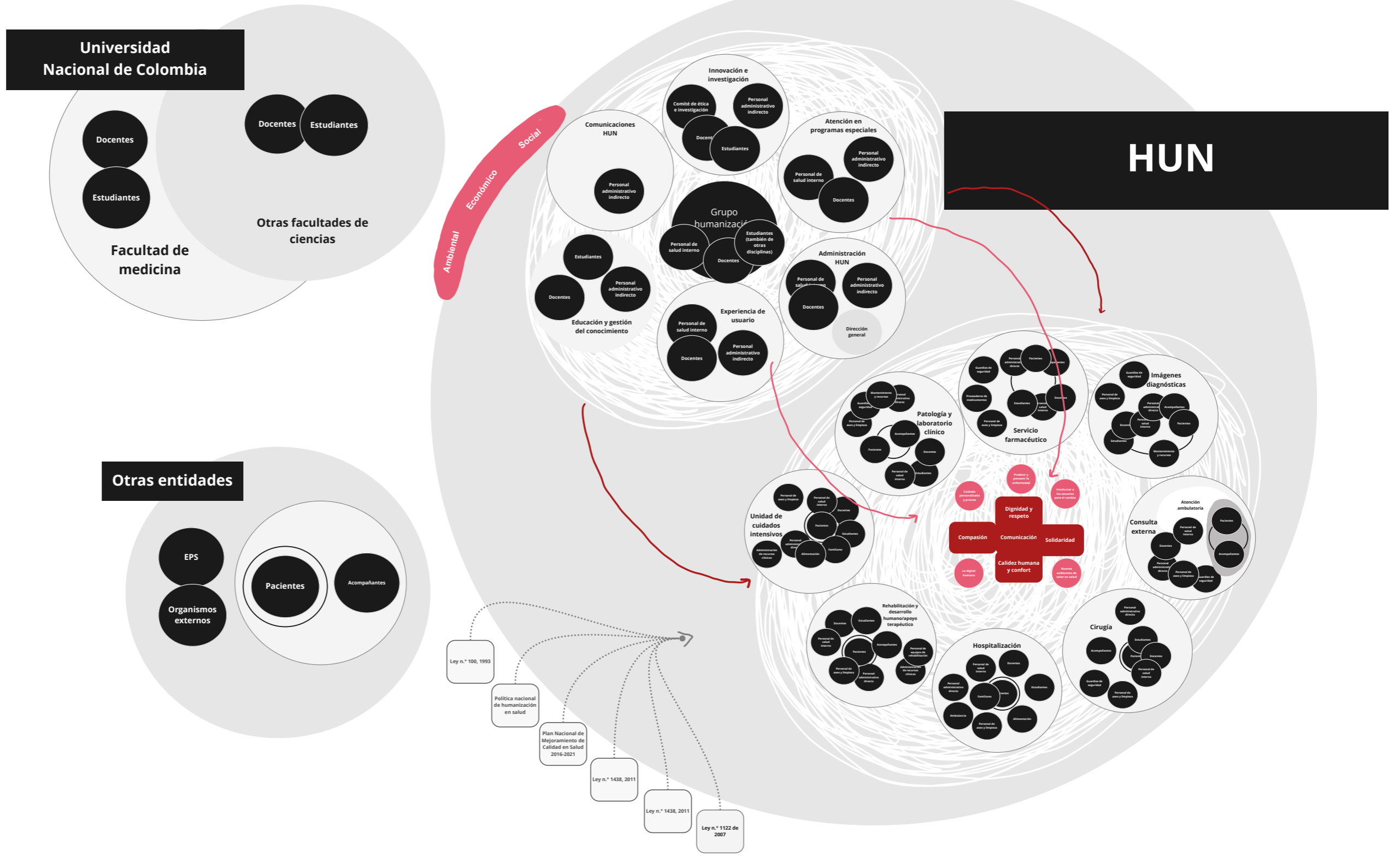
### RECURSOS COMUNICATIVOS





Figura 3.33

# ENFOQUE PROYECTUAL EN EL HUN FASE 2



En este diagrama se presenta la propuesta del enfoque proyectual en el modelo de humanización del HUN. Se incluyeron las líneas del programa de humanización sobre las tendencias presentadas en la fase 1.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

Creación de una cultura de humanización  
Empoderamiento

### ENFOQUE RELACIONAL

Empático  
Atención

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

Mejoramiento del espacio físico  
Uso de recursos comunicativos

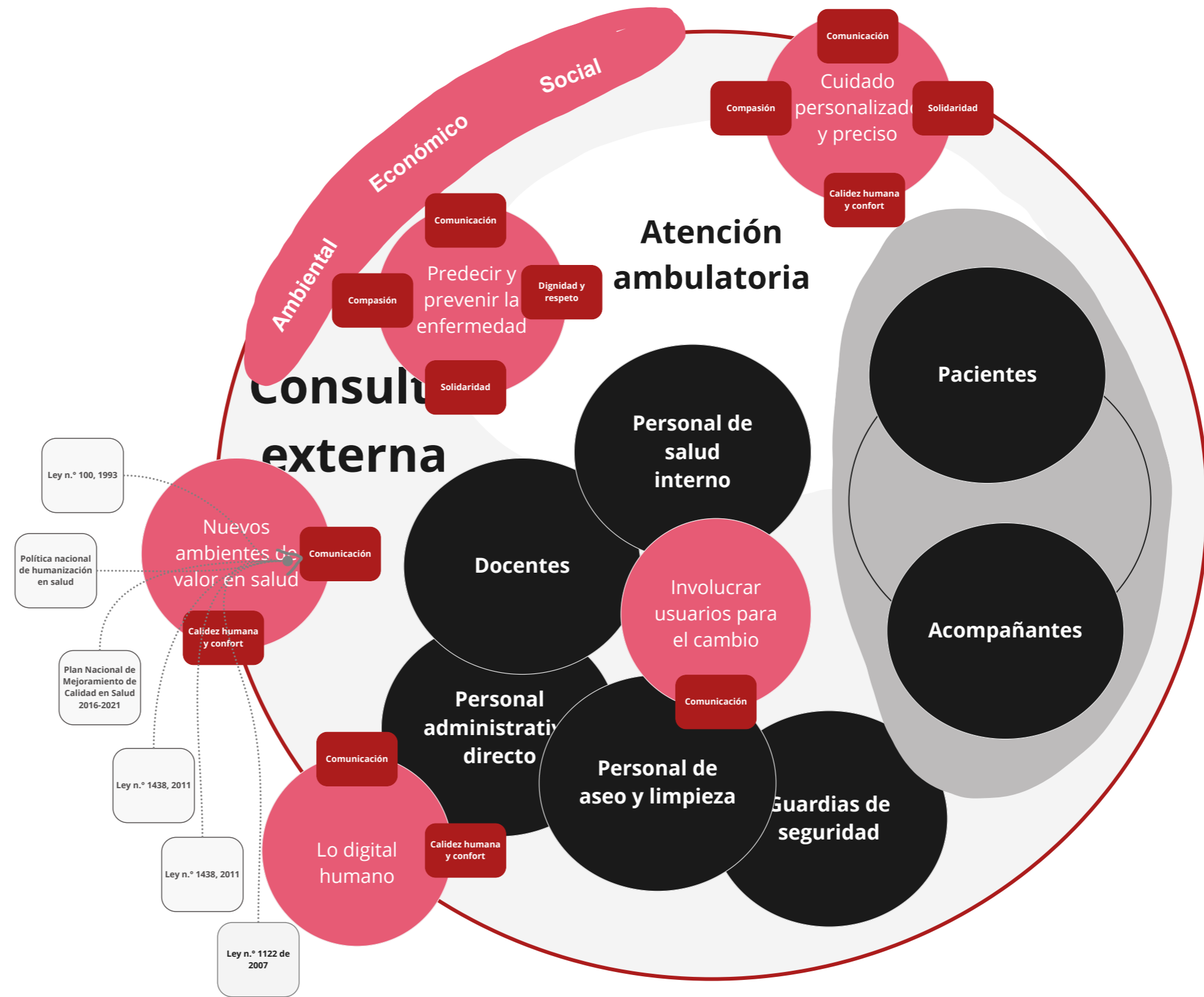
### ENFOQUE PROYECTUAL

Sostenibilidad  
Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.34

## ENFOQUE PROYECTUAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presentan los cambios de la propuesta del enfoque proyectual en el modelo de humanización de consulta externa. Como el enfoque es prospectivo, los cambios fueron menores teniendo en cuenta el relacionamiento entre actores y la inclusión de las líneas del programa de humanización.



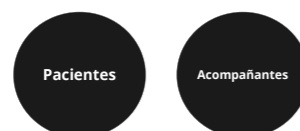
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

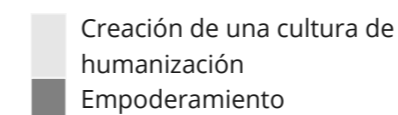


### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



### ENFOQUES

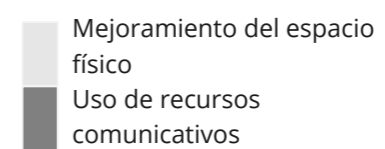
#### ENFOQUE CULTURAL



#### ENFOQUE RELACIONAL



#### ENFOQUE TECNOLÓGICO



#### ENFOQUE PROYECTUAL

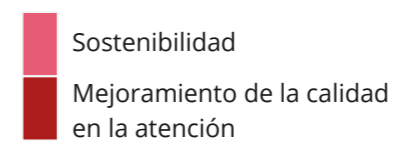
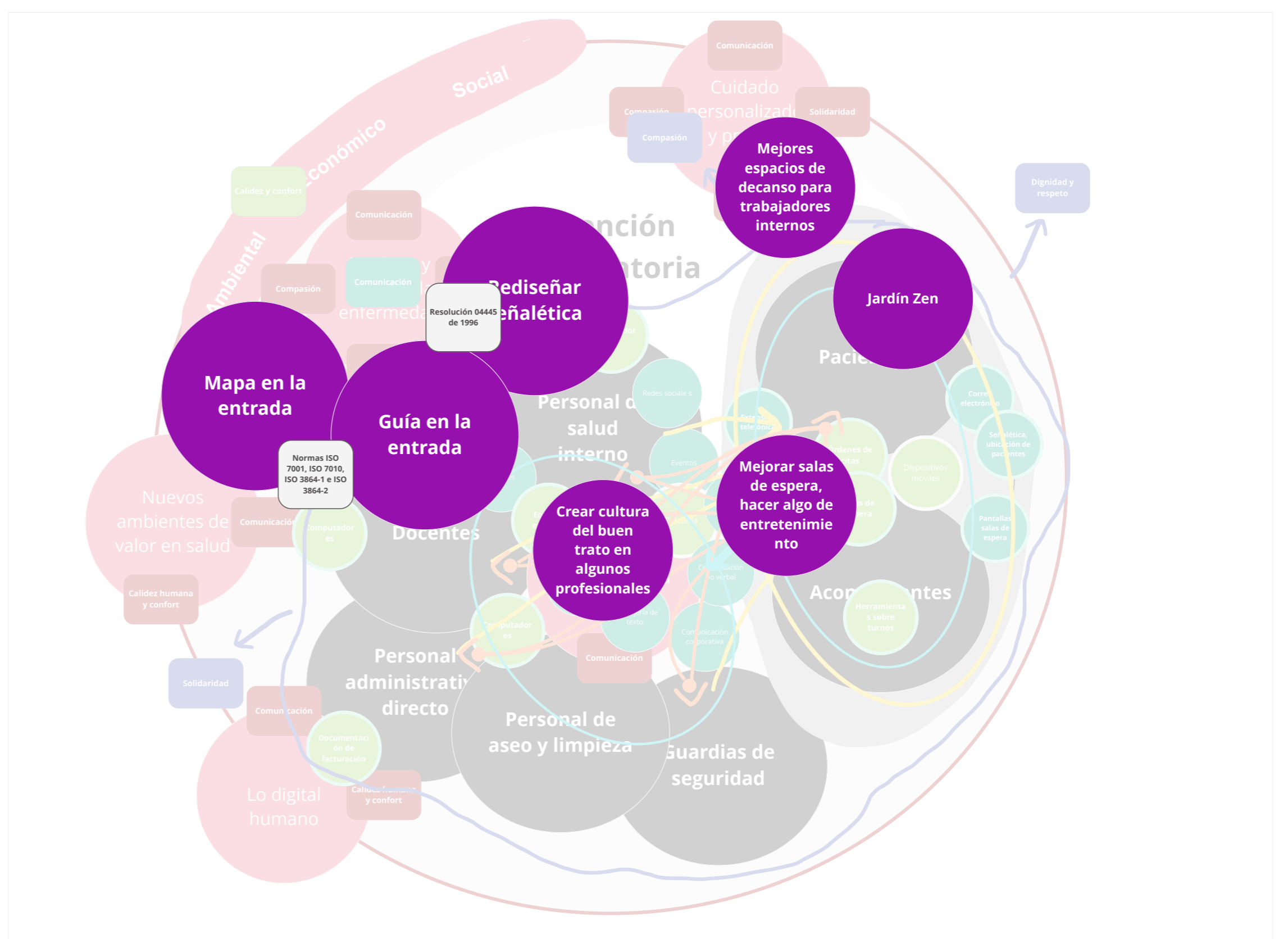




Figura 3.36

## CAMINOS DE INTERVENCIÓN EN DISEÑO SOBRE EL MODELO FASE 2

En este diagrama se presentan los caminos de intervención en diseño, que son resultado de la cocreación y a los que ya se les pudo poner el nombre de una solución. Los que más destacan son "mapa en la entrada", "guía en la entrada" y "rediseñar señalética".



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



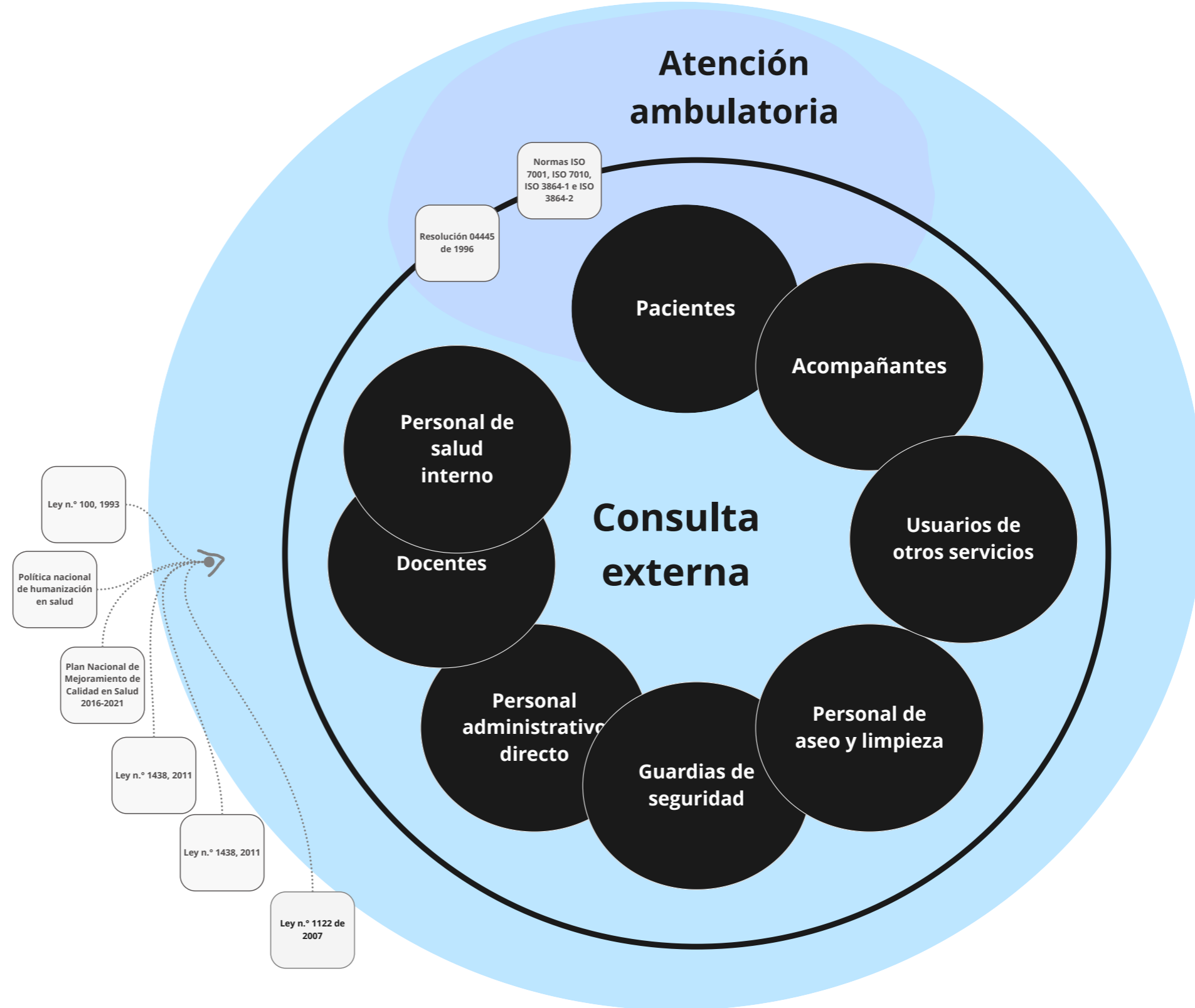
#### EXTERNO



Figura 3.41

## CAMBIOS UBICACIÓN DE USUARIOS FASE 3

En este diagrama se presenta el modelo final de humanización en consulta externa después de la ejecución de la propuesta. Inicialmente fue necesario hacer una reorganización de actores porque todos deben ser contemplados por igual para mejorar la calidad, cumplir con la normatividad y fortalecer el servicio a futuro.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

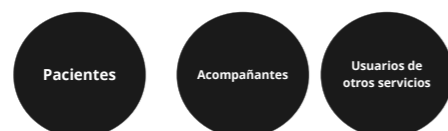
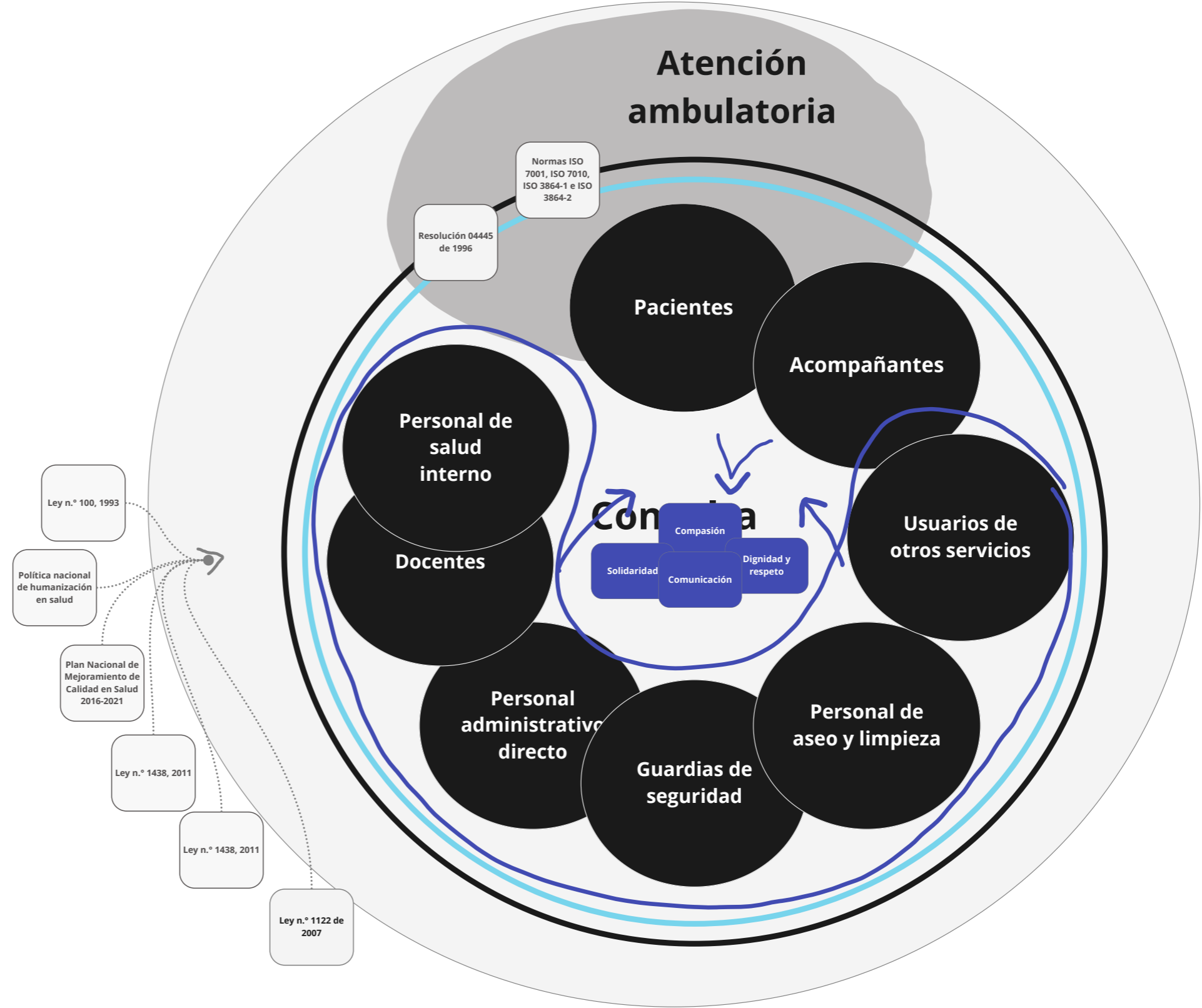


Figura 3.42

## ENFOQUE CULTURAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 3

En este diagrama se presenta el modelo final de humanización en consulta externa desde el enfoque cultural. Los actores internos contribuyen y son partícipes de la creación de una cultura de humanización y el empoderamiento, que afecta directamente para fortalecer la humanización hacia ellos mismos, los pacientes y sus acompañantes.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO



### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

#### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

#### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

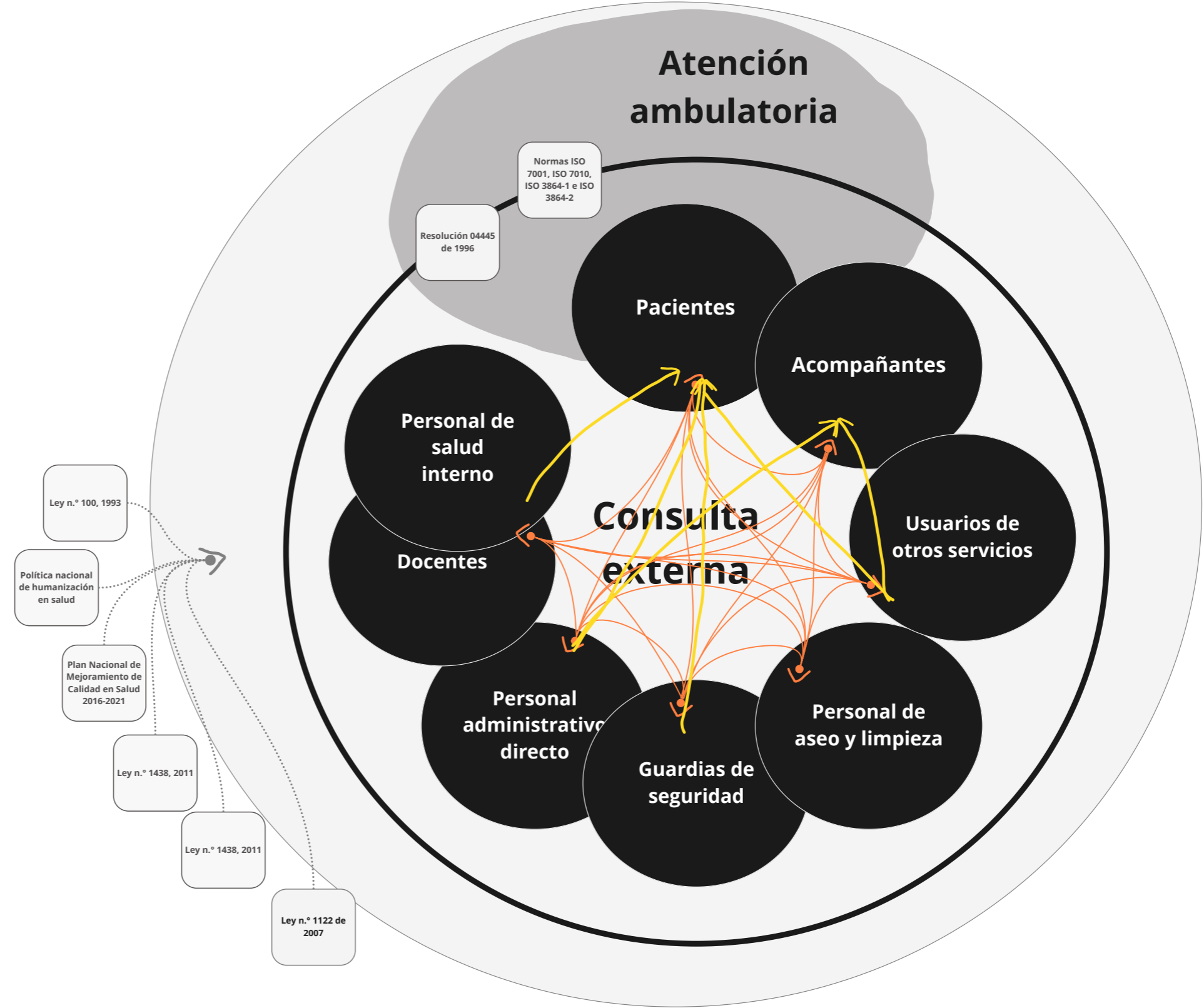
#### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

Figura 3.43

## ENFOQUE RELACIONAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 3

En este diagrama se presenta el modelo final de humanización en consulta externa desde el enfoque relacional. De acuerdo a los cambios en la organización de los usuarios sobre el modelo, el relacionamiento cambió a ser desde todos y para todos. La atención se mantiene desde los usuarios internos hacia los usuarios externos.



### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

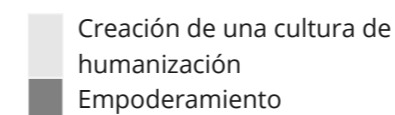


### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

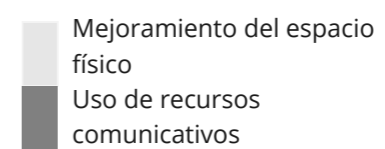


### ENFOQUES

#### ENFOQUE CULTURAL



#### ENFOQUE TECNOLÓGICO



#### ENFOQUE RELACIONAL



#### ENFOQUE PROYECTUAL

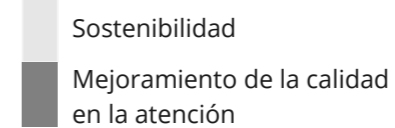
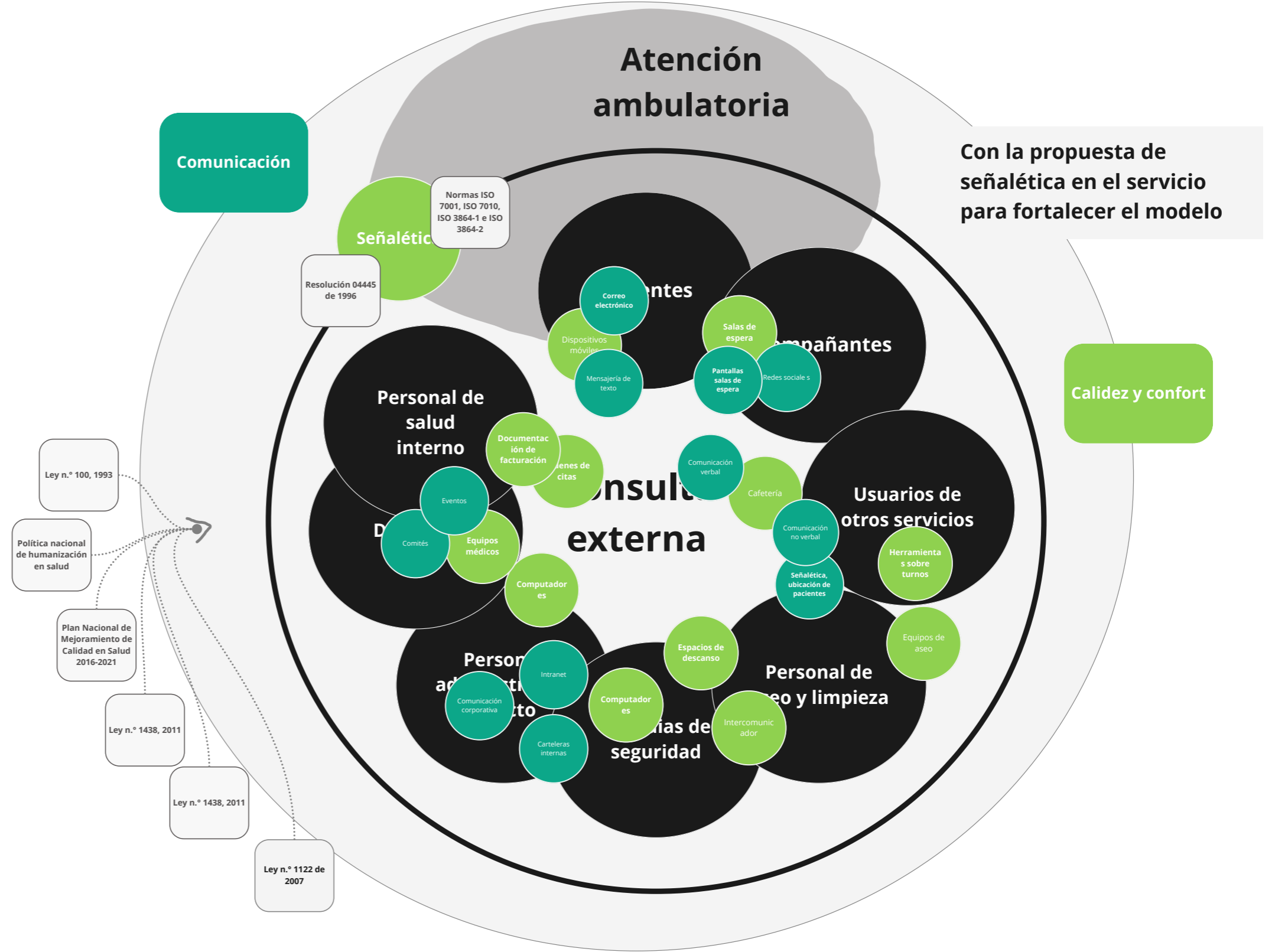




Figura 3.44

# ENFOQUE TECNOLÓGICO EN CONSULTA EXTERNA FASE 3

En este diagrama se presenta el modelo final de humanización en consulta externa desde el enfoque tecnológico. Los recursos comunicativos y del espacio físico siguen siendo los mismos, pero hay un énfasis espacial en la señalética, que fue el eje principal de intervención para la propuesta construida.



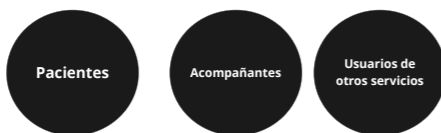
## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO

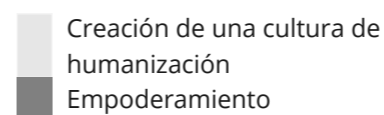


## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

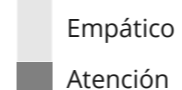


## ENFOQUES

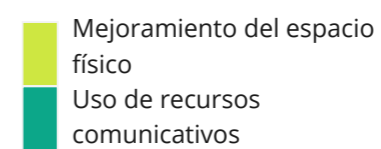
### ENFOQUE CULTURAL



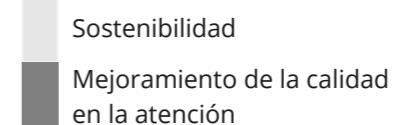
### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE PROYECTUAL



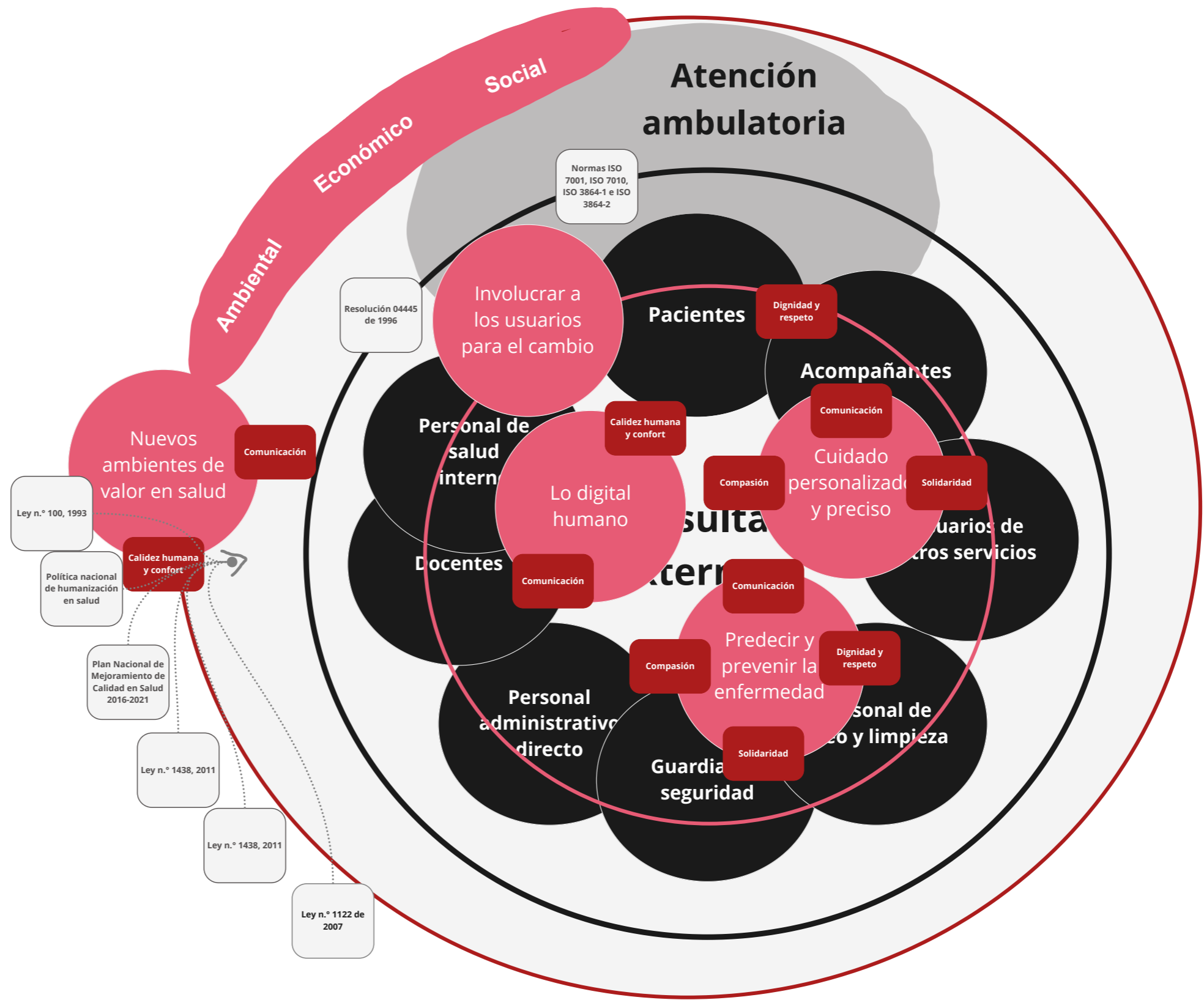
## RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.45

## ENFOQUE PROYECTUAL EN CONSULTA EXTERNA FASE 3

En este diagrama se presenta el modelo final de humanización en consulta externa desde el enfoque proyectual. Con la reorganización de los actores, las tendencias pasaron a ser centro del modelo y se redistribuyeron de acuerdo al relacionamiento que se presentaba, porque el mejoramiento de la calidad de la atención incluye a todos y a las buenas dinámicas de humanización en la comunidad hospitalaria.



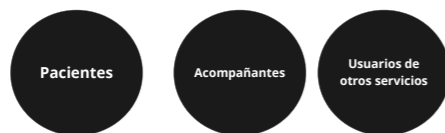
### USUARIOS

(Separación por objetivos)

#### INTERNO



#### EXTERNO

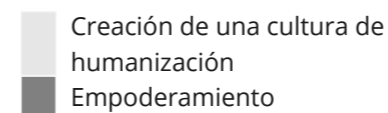


### LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

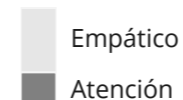


### ENFOQUES

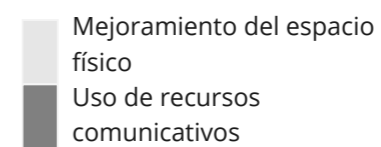
#### ENFOQUE CULTURAL



#### ENFOQUE RELACIONAL



#### ENFOQUE TECNOLÓGICO



#### ENFOQUE PROYECTUAL

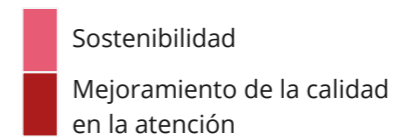
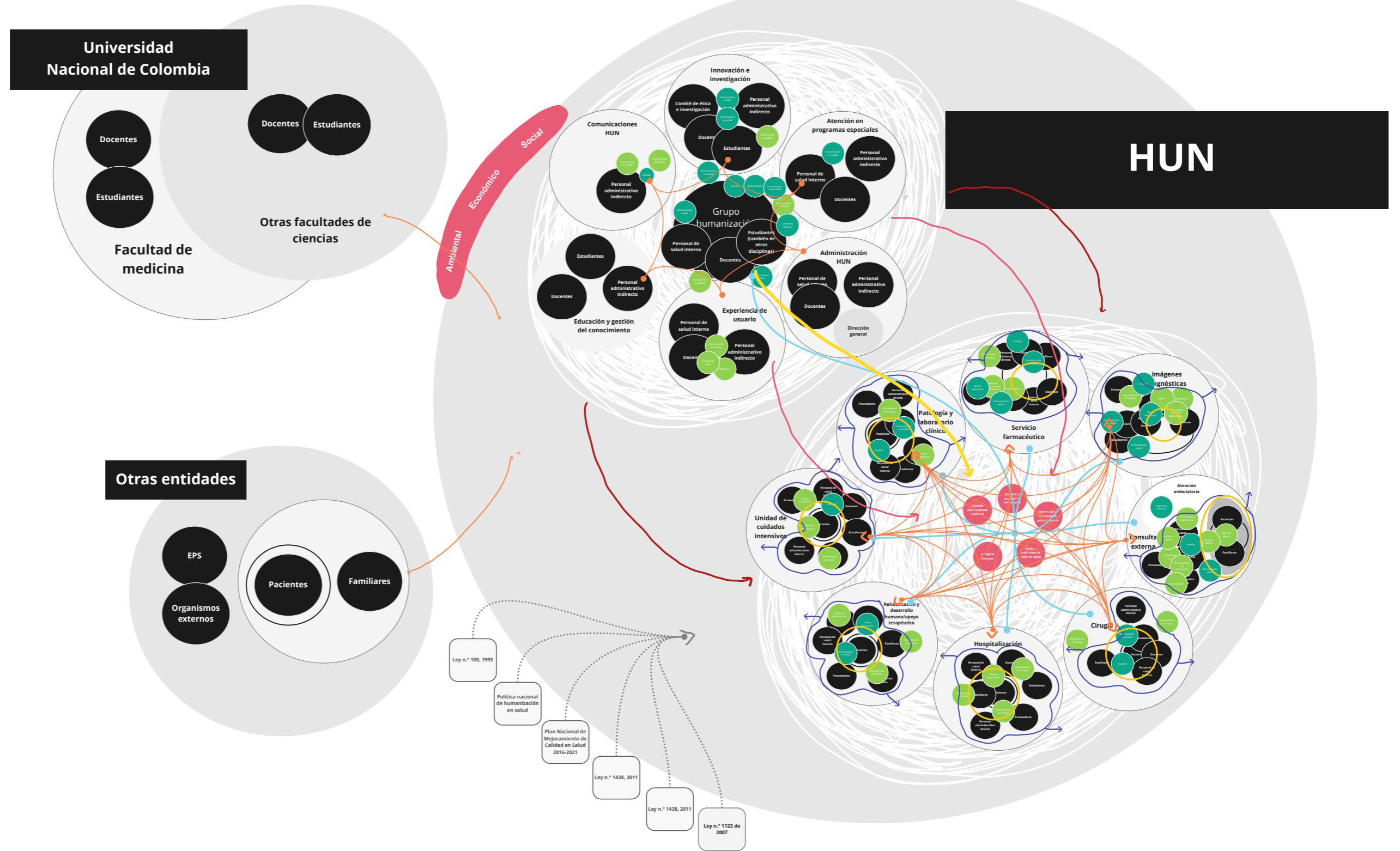


Figura 3.46

# MODELO DE HUMANIZACIÓN HUN FASE 1

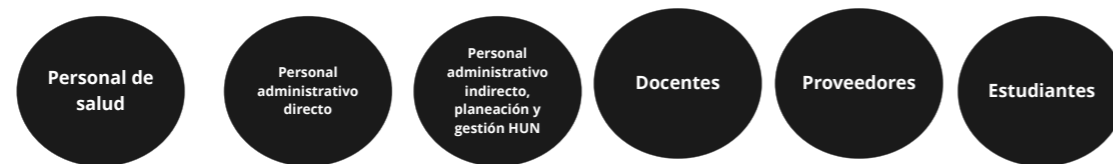
En este diagrama se presentan el modelo de humanización propuesto del HUN completo con todos los enfoques presentados en la fase uno de la investigación.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO

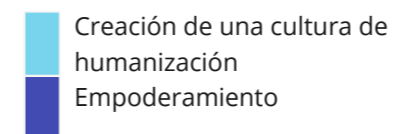


### EXTERNO



## ENFOQUES

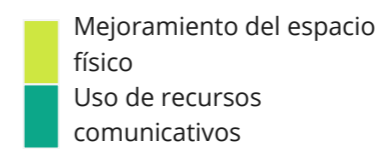
### ENFOQUE CULTURAL



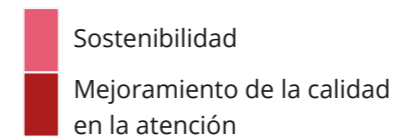
### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE PROYECTUAL



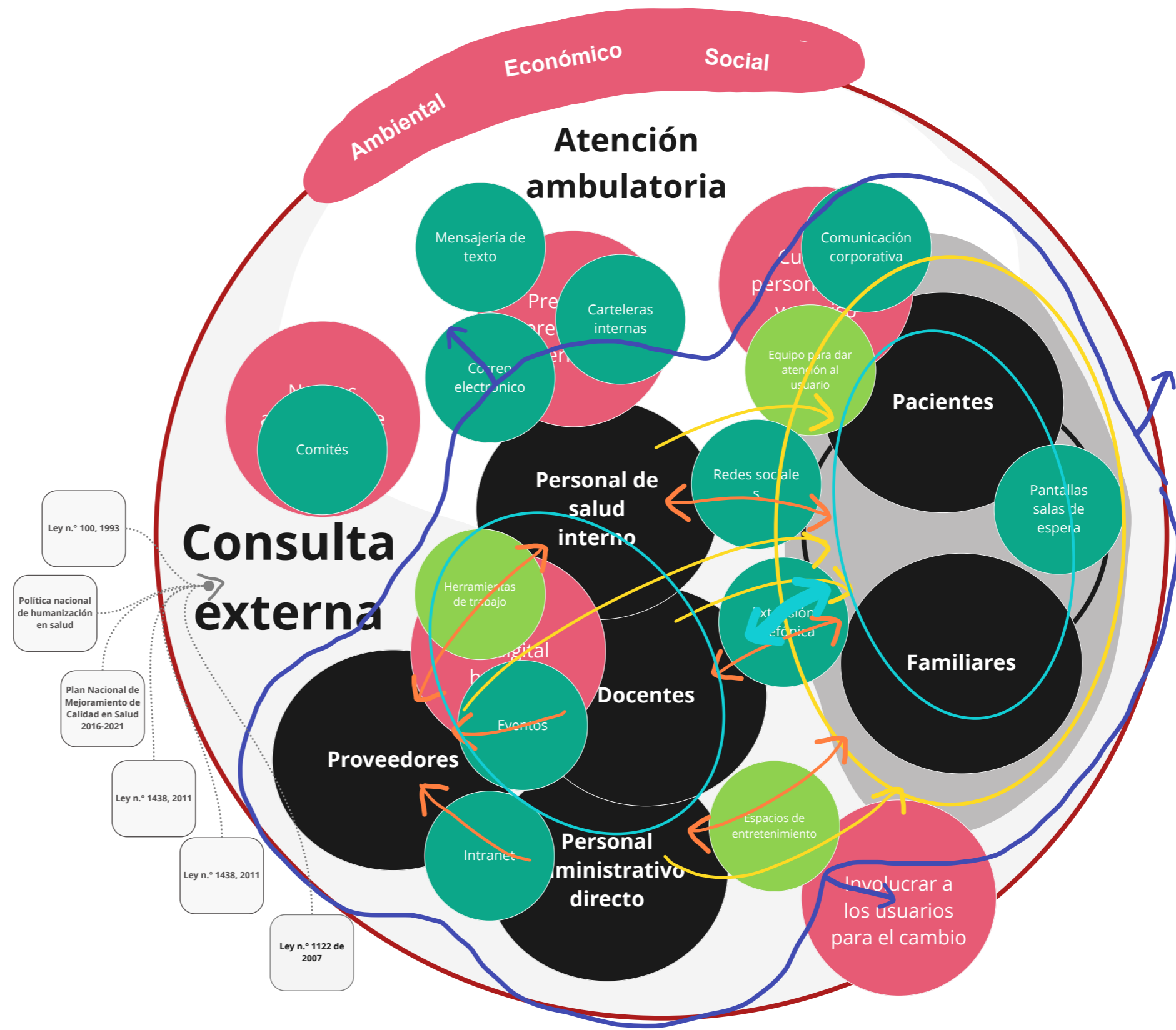
## RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.47

# MODELO DE HUMANIZACIÓN EN CONSULTA EXTERNA FASE 1

En este diagrama se presentan el modelo de humanización propuesto para consulta externa completo con todos los enfoques presentados en la fase uno de la investigación.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO



## ENFOQUES

### ENFOQUE CULTURAL

- Creación de una cultura de humanización
- Empoderamiento

### ENFOQUE RELACIONAL

- Empático
- Atención

### ENFOQUE TECNOLÓGICO

- Mejoramiento del espacio físico
- Uso de recursos comunicativos

### ENFOQUE PROYECTUAL

- Sostenibilidad
- Mejoramiento de la calidad en la atención

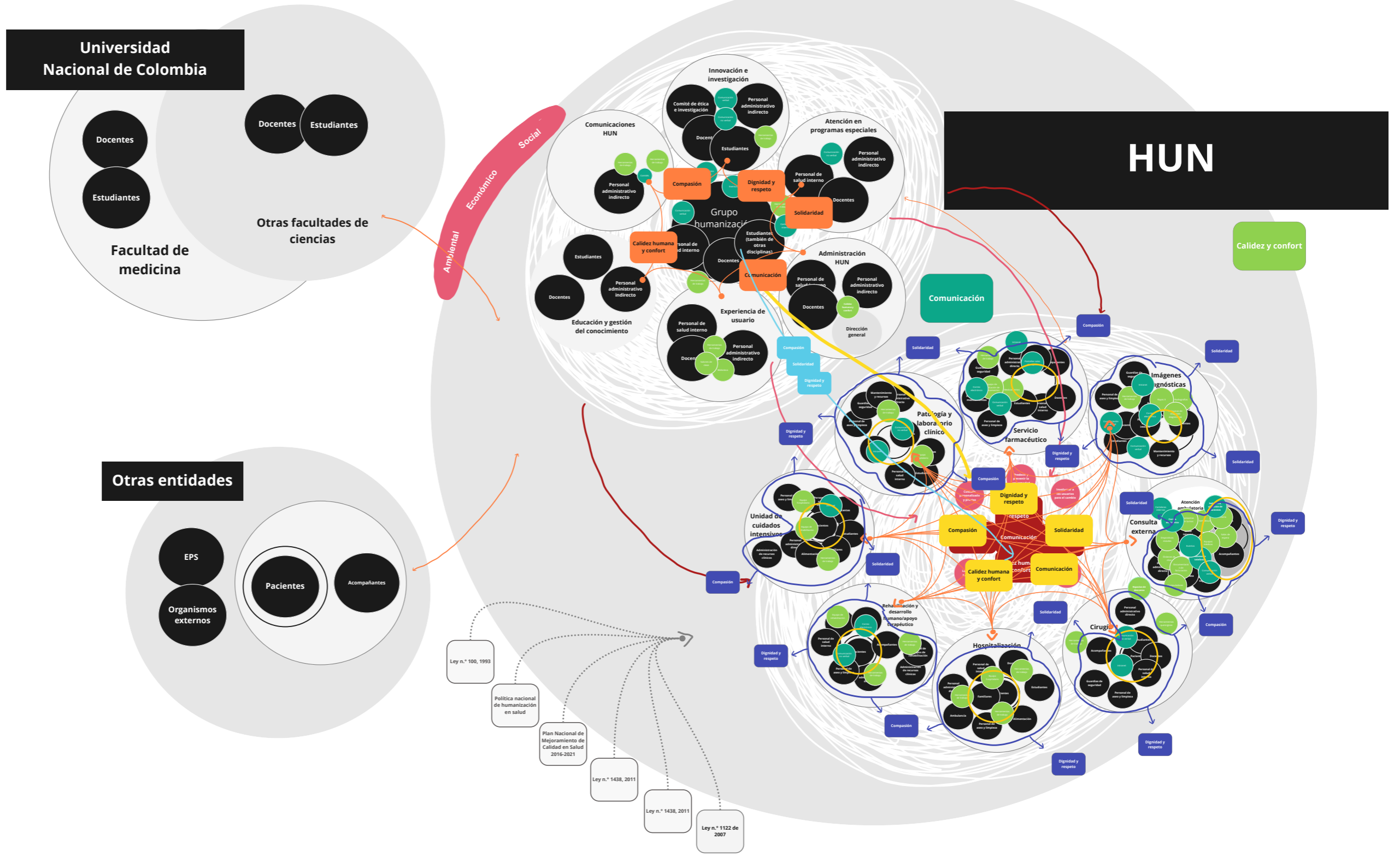
## RECURSOS COMUNICATIVOS





Figura 3.48

# MODELO DE HUMANIZACIÓN HUN FASE 2

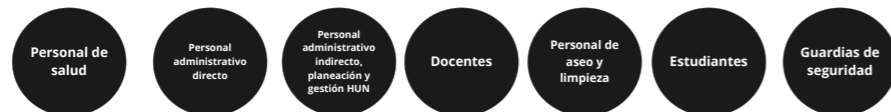


En este diagrama se presentan el modelo de humanización propuesto del HUN completo con todos los enfoques presentados en la fase dos de la investigación, después de la cocreación.

## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO

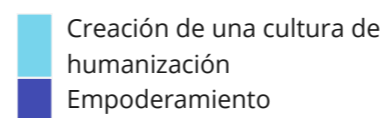


## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

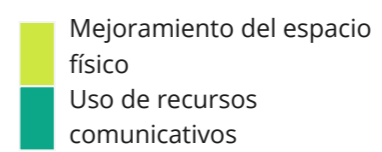
### ENFOQUE CULTURAL



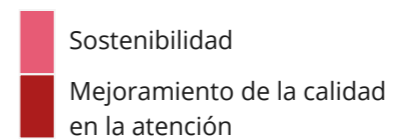
### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE PROYECTUAL



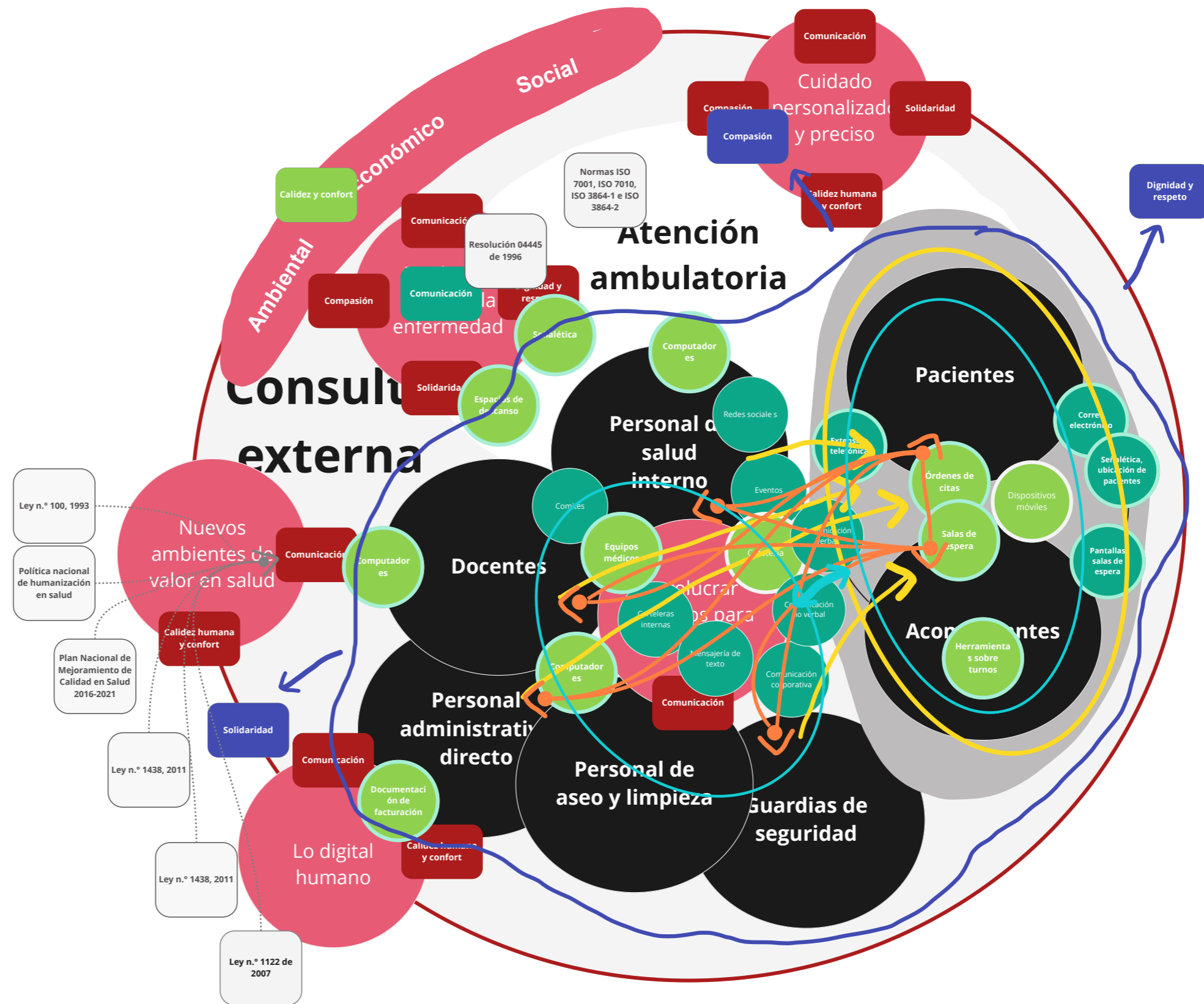
## RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.49

# MODELO DE HUMANIZACIÓN EN CONSULTA EXTERNA FASE 2

En este diagrama se presentan el modelo de humanización propuesto para consulta externa completo con todos los enfoques presentados en la fase dos de la investigación, después de la cocreación.



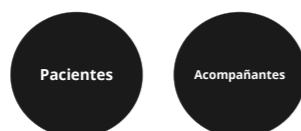
## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO

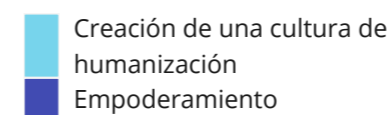


## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

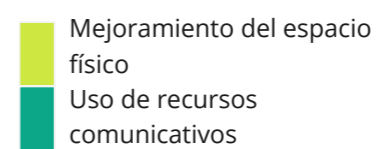
### ENFOQUE CULTURAL



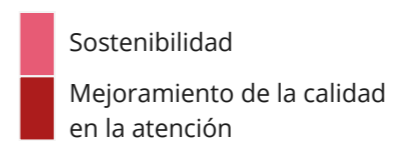
### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



### ENFOQUE PROYECTUAL



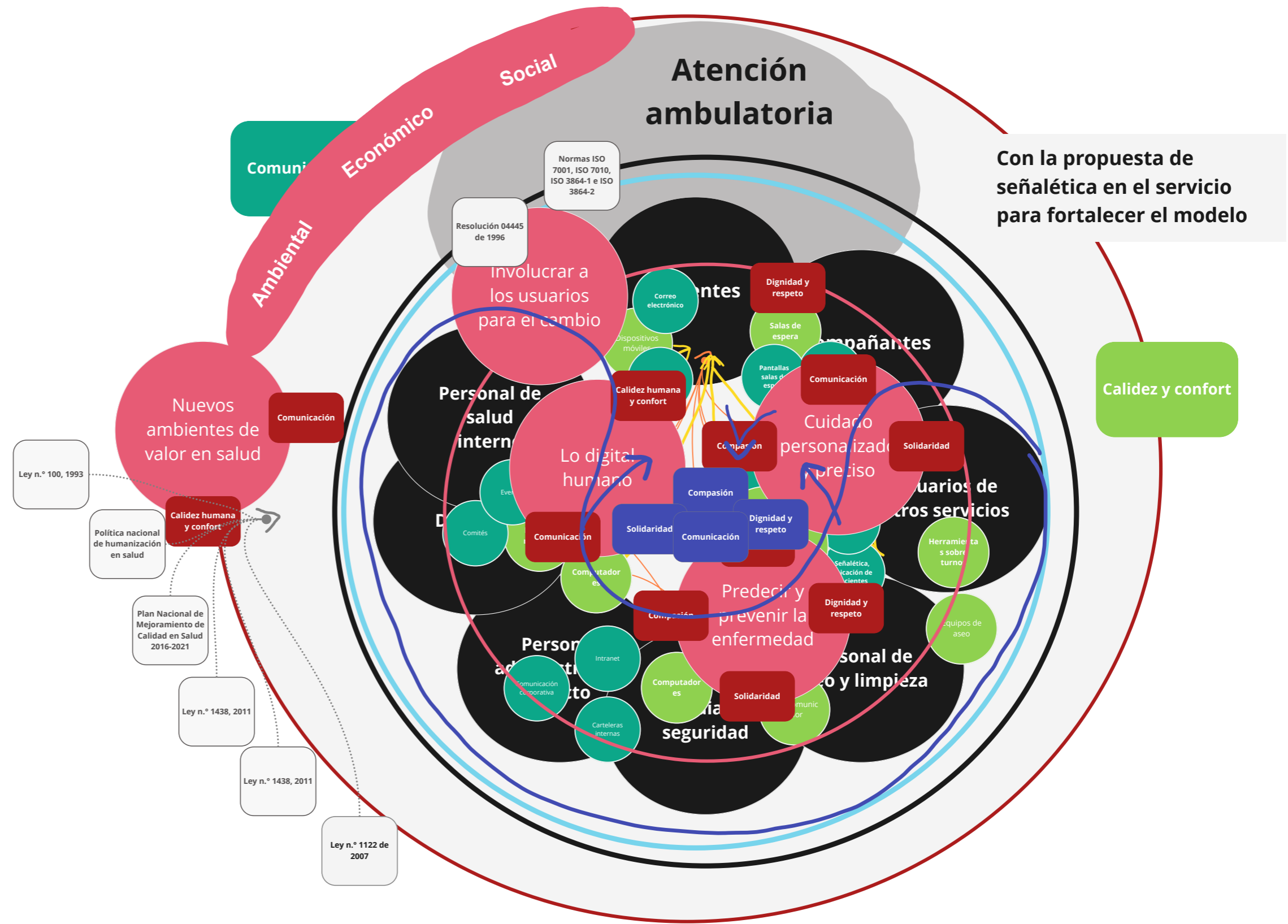
## RECURSOS COMUNICATIVOS



Figura 3.50

# MODELO DE HUMANIZACIÓN EN CONSULTA EXTERNA FASE 3

En este diagrama se presentan el modelo de humanización propuesto para consulta externa completo con todos los enfoques presentados en la fase tres de la investigación, después de la ejecución de la propuesta.



## USUARIOS

(Separación por objetivos)

### INTERNO



### EXTERNO

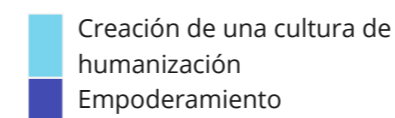


## LÍNEAS PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



## ENFOQUES

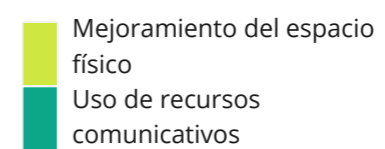
### ENFOQUE CULTURAL



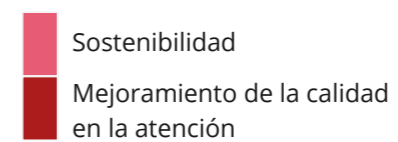
### ENFOQUE RELACIONAL



### ENFOQUE TECNOLÓGICO



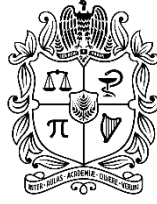
### ENFOQUE PROYECTUAL



## RECURSOS COMUNICATIVOS



# Anexo 7



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

## **Protocolo de sesión de cocreación**

**María Alejandra Sierra Pérez**

Universidad Nacional de Colombia  
Facultad de artes, Maestría en diseño  
Bogotá, Colombia  
2022



## Protocolo de sesiones de cocreación y validación HUN

### 1. Objetivo del trabajo de investigación:

Proponer un modelo de humanización en el servicio de consulta externa del Hospital Universitario Nacional a partir del diseño de servicios en comunicaciones.

### 2. Objetivos de las sesiones:

#### Objetivo general

Analizar la primera versión del modelo de humanización propuesto con usuarios del HUN en consulta externa.

#### Objetivos específicos

- Evaluar el modelo de humanización propuesto.
- Redefinir en acompañamiento con los usuarios los aspectos importantes del modelo de humanización
- Proponer diferentes ideas que ayuden a los usuarios a crear una cultura de humanización.

### 3. Metodología de la sesión:

- Co creación moderada acompañada de prototipado rápido
- Entrevista a expertos en humanización del HUN
- Análisis tipo temático, diagrama de afinidad

### 4. Perfil y cantidad de los participantes:

Población: por motivos de caracterización de usuarios, facilidad de reclutamiento y con el acompañamiento del grupo de humanización se definió que las sesiones se realizarán con pacientes de un perfil específico: correspondiente a adultos mayores y los usuarios internos que están encargados de interactuar con estos usuarios día a día.

Muestra: Intencional con Usuarios internos y externos<sup>1</sup> voluntarios, del servicio de consulta externa del Hospital Universitario Nacional

Criterios de inclusión:

- Personas del hospital universitario nacional, personal interno y externo que tienen contacto directo con el área de consulta externa y con adulto mayor.
- Usuarios internos: trabajadores del HUN del servicio de consulta externa que participan en la atención de pacientes adultos mayores que aceptan participar voluntariamente.
- Usuarios externos: Pacientes adultos mayores o acompañantes de los mismos que solicitan la atención de consulta externa del HUN y que aceptan participar voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- Personas que no acepten participar voluntariamente y que no cumplan los criterios de exclusión.
- Usuarios: La segmentación y la cantidad de usuarios se realizó a partir de los diferentes tipos de usuarios presentes en el HUN

| Tipo de usuarios         | Número de usuarios | Edad       | Tipo de sesión       |
|--------------------------|--------------------|------------|----------------------|
| Pacientes adulto mayor   | 5                  | 50-80 años | Sesión de cocreación |
| Familiares de pacientes/ | 2                  | N/A        | Sesión de cocreación |

---

<sup>1</sup> Personas que están interactuando constantemente dentro del espacio y hacen uso de los servicios del Hospital Universitario Nacional. Los usuarios internos son aquellos que trabajan dentro del hospital, para esta investigación se definieron perfiles para el personal de salud, personal administrativo directo que tiene primer contacto con pacientes, personal administrativo indirecto que hace parte del personal de planeación, profesores, personal de planta física (que incluye aseo, seguridad y bienestar) y estudiantes. Los usuarios externos se definen como los pacientes, familiares, las eps y organismos externos que aportan a los servicios del HUN.

|   |   |     |                      |
|---|---|-----|----------------------|
| Acompañantes de adulto mayor                                |   |     |                      |
| Médicos   | 3 | N/A | Sesión de cocreación |
| Personal administrativo                                     | 2 | N/A | Sesión de cocreación |
| Personal de seguridad                                       | 2 | N/A | Sesión de cocreación |
| Personal de aseo  | 1 | N/A | Sesión de cocreación |
| Jefe del programa de humanización                           | 1 | N/A | Entrevista           |
| Promotora de una de las líneas del programa de humanización | 1 | N/A | Entrevista           |

*Tabla 1. Definición de participantes para entrevistas*

## 5. Diseño y procedimiento de las sesiones

### FASE 1

En primera instancia se realizará una serie de preguntas a cada uno de los usuarios:

- ¿Cuánto lleva trabajando para el HUN? ¿Cuánto lleva conociendo al HUN?
- ¿Conoce algo sobre el programa de humanización?
- ¿Qué le gusta que no le gusta del HUN?
- ¿Qué recomendaciones tiene para el HUN?
- De las siguientes características, ¿qué considera que tiene el HUN y en qué forma?

- Respeto por la dignidad
- Singularidad
- Individualidad
- Humanidad del paciente
- Empatía hacia los pacientes
- Vinculación de relaciones

- Enfoque holístico
- Respeto por la autonomía del paciente
- Participación del paciente
- Comunicación verbal y no verbal
- condiciones de trabajo adecuada
- capacitación adecuada
- Trabajo en equipo
- Empatía

**Características estructurales:**

- Recursos humanos y materiales
- Estructura física adecuada
- Estancia hospitalaria adecuada

**Características del proveedor de la atención médica:**

- imparcialidad / equidad hacia los pacientes
- Apoyo psicológico

FASE 2

Después se dará un contexto del propósito de la humanización y del modelo y se procederá a presentar el prototipo tocando diferentes puntos del modelo de humanización propuesto. A partir de ahí, se pedirá al usuario que de su opinión y que incluya qué consideraciones cree que se deberían tener en cuenta desde el eje de humanización que se le explicó anteriormente.

6. Recursos:

|  |
|--|
| <p>Recursos materiales (elementos de prueba, manuales de uso, y empaques )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipo</li> </ul>   |
| <p>Instrumentos: (medición o registro)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cámara fotográfica y de video</li> <li>● Trípode</li> <li>● grabación de voz</li> </ul>            |
| <p>Elementos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elementos de bioseguridad (tapabocas, guantes)</li> <li>● Elementos adicionales que el HUN considere pertinentes.</li> </ul> |



Documentos para registro (formatos, listas de chequeo y documentos para organizar la información)

- Consentimiento informado
- Mapa de viaje del usuario

7. Perfil y funciones de los responsables de la prueba:

| Nombre                       | Función   |
|------------------------------|---|
| María Alejandra Sierra Pérez | Moderadora y registro                           |
| Doctora Sylvia Cristina Peña | Acompañamiento y asesoría para la investigadora |

7. Cronograma

| ACTIVIDAD   | LUGAR   | TIEMPO ESTIMADO (17 de enero- 6 de febrero) 2022 |    |    |           |    |    |           |   |   |
|---|---------|--|----|----|-----------|----|----|-----------|---|---|
|   |         | SEM 17- 23                                       |    |    | SEM 24-30 |    |    | SEM 31-06 |   |   |
|   |         | 17   | 19 | 21 | 24        | 26 | 28 | 31        | 2 | 4 |
| Sesión de co-creación (evaluación)                                      | HUN     |  | x  |    |           |    |    |           |   |   |
| Análisis individual (Ajustes del modelo según los resultados obtenidos) | Casa    |  |    | x  | x         | x  | x  | x         | x | x |
| Evaluación con Grupo de humanización                                    | Virtual |  |    |    | x         |    |    |           |   |   |
| Sesión de co-creación (validación)                                      | HUN     |  |    |    |           | x  |    | x         |   |   |

(Las fechas pueden modificarse de acuerdo a los resultados obtenidos y a la programación)  
La cantidad de fechas de visita se definió de acuerdo a la situación sanitaria actual 2022.

# Users Journey Map

## Anexo 8

Este es el viaje de

### Consulta externa

Adulto mayor

Usuarios principales representantes:



| Journey Steps   |  | Agendamiento de citas  | Ingreso al hospital y preparación  | Anuncio  | Espera   | Cita  | Envío de información por correo/ fidelización Encuesta de satisfacción   | Hospitalización  | Almuerzo   | Socialización con otras áreas  | Salida del hospital  |
|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| Tiempo  |  | 1<br>20 min  | 2<br>10 min  | 3<br>5-20 min  | 4<br>20 min- 1 hora  | 5<br>1 hora-1:30 min  | 6  | 7  | 8<br>1 hora  | 9  | 10   |
|   | Acciones Paciente  | La eps remite<br>Autorización<br>Cita por el call center<br>Información al correo  | Información afuera con la EPS<br>Portería<br>Ingreso<br>Digítumo   | Señala el turno del paciente en la fila<br>atienda y se comunica con el paciente   | Sala de espera consulta externa  | Atención médica   | Comunicación en casa y en hospital   | Comunicación de hospitalización con paciente   |  |  | Salen del hospital por la puerta de ingreso principal  |
|   | Acciones familiar  | Acompañamiento, inicio de turno<br>Recepción en el call center   | Acompañamiento, inicio de turno<br>Recepción en el call center   | Acompañamiento, inicio de turno<br>Recepción en el call center   | Sala de espera consulta externa  | Sala de espera consulta externa   | Comunicación en casa y en hospital   | El familiar se encarga de todo el proceso del paciente en el hospital  |  |  | Salen del hospital por la puerta de ingreso principal  |
|   | Acciones personal de facturación e información de citas (administrativo) |  | Ingresos al hospital a trabajar<br>se cambia y ubica sus cosas   | Señala el turno del paciente en la fila<br>atienda y se comunica con el paciente   |  |   | Envía la información del paciente  |  | Sale a almorzar en su momento de descanso  | Comunicación entre áreas sobre el paciente remitido  |  |
|   | Acciones Médico general /médico especialista                             |  | Ingresos al hospital a trabajar<br>se cambia y ubica sus cosas   |  |  | Atención médica, inicia a trabajar  |  | Recepción a hospitalización  | Sale a almorzar en su momento de descanso  | Comunicación entre áreas sobre el paciente remitido  |  |
|   | Acciones personal de seguridad y limpieza                                |  | Ingresos al hospital a trabajar<br>se cambia y ubica sus cosas<br>Hace rondas en las áreas e informa algunos incidentes y fallas   |  |  |   |  |  | Sale a almorzar en su momento de descanso  |  |  |
|   | Acciones estudiante  |  | Ingresos al hospital a trabajar<br>se cambia y ubica sus cosas   |  |  | Observa al médico con algunos especialistas   |  |  | Sale a almorzar en su momento de descanso  |  |  |
| Puntos de contacto                                    |  | Call center<br>Correo electrónico  | Señalética<br>Digítumo<br>Planta física<br>Relacionamiento primer contacto con personal para entregar y recibir indicaciones   | Señalética<br>Planta física<br>VOZ<br>Televisor con turnos y consultorios  | Televisor con cosas médicas<br>Digítumos<br>celulares de pacientes   | Consultorio<br>Comunicación con el médico<br>Señalética   | Correo   | Señalética<br>Consultorio<br>Correo<br>Comunicación con el médico  | Espacio de bienestar, restaurante  | Persona a persona  | Señalética<br>Planta física  |
| Ejes de humanización                                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Comunicación</li> <li>Transparencia</li> <li>Respeto</li> </ul> |
| Impacto en diseño para humanización en comunicaciones |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Poner los mapas en la página de internet</li> <li>Agendar cita con asistente virtual por wapp</li> <li>Entregar señalética desde la información de la cita</li> <li>Ux writing lenguaje más humano</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de recorridos del hospital en pantalla digital</li> <li>Guía voluntario para dar información de los lugares</li> <li>Señalética más grande para que se pueda leer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de recorridos del hospital en pantalla digital</li> <li>Guía voluntario para dar información de los lugares</li> <li>Señalética más grande para que se pueda leer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información de señalética en pantallas de digítumos</li> <li>Entrenamiento en pantallas</li> <li>taller de creación de humanización para crear cultura</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información de señalética en pantallas de digítumos</li> <li>Envío de información por correo o plataforma</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de información por correo o plataforma</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de recorridos de bienestar para los pacientes, para más estar y estar en calma</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de plataforma de comunicación interna más clara</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapas de evacuación</li> <li>Modelo de creación de cultura de humanización, salud de recuerdos</li> </ul> |  |



# 1 PISO

## Atención al usuario

Dolor y cuidados paliativos  
Facturación  
Oficina de investigaciones clínicas

## Atención prioritaria

Área de almacenamiento biológico  
Área custodia  
Coordinación atención prioritaria  
Consultorios 34,35, 36  
Farmacia atención prioritaria  
Programa de esclerosis múltiple  
Sala aplicación de medicamentos

## Farmacia

Hemodiálisis- diálisis peritoneal- servicio farmaceutico  
Farmacia central

## Consulta externa

Entrega de diagnóstico  
Consultorios 1-33  
Cardiología  
Ecografía  
Esclerosis múltiple  
Farmacia  
Facturación  
Fluoroscopia  
Gastroenterología  
Hemodinamia  
Neumología  
Sala de neuroimágenes

## Imágenes diagnósticas

Área de digitación y lectura  
Área de lectura rx - Torax, abdomen y pelvis  
Ecografía  
Facturación imágenes diagnósticas  
Neumología  
Oncología  
Oficina de protección radiológica  
Resonancia magnética  
Tomografía  
Uroginecología  
Sala fluoroscopia

## Laboratorio

Laboratorio clínico  
Laboratorio de patología  
Recepción unidad transfusional

## Servicios generales

Cafetería  
Oficina de trabajo social  
Oficina de investigación  
Oratorio  
Sala de juntas  
Salón 101

# 2 PISO

## Apoyo terapéutico y rehabilitación

**Cirugía**  
Programación de cirugía  
Quirofanos 1-8  
**Consultorios 43 al 45 y 47 al 50**  
**Electroencefalograma**  
**Electromiografía y potenciales evocados**  
**Esterilización**  
**Fonoaudiología**  
**Hospitalización**  
**Odontología especializada**  
**Referencia y contrareferencia**  
**Subdirección atención paciente quirúrgico**  
**Terapia ocupacional**  
**Unidad de cuidados intensivos**  
**Unidad de cuidados intermedios**

## Servicios generales

Hun virtual  
Salón de acreditación  
Salones 201, 202, 203

# 3 PISO

**Área de registro clínico**  
**Coordinación enfermería**  
**Habitación 301-354**  
**Sala de procedimientos**

## Servicios generales

Depósito de equipos  
Sala de juntas

# 4 PISO

**Área de registro clínico**  
**Enfermería**

Ambiente de trabajo limpio y sucio  
Central de enfermería  
Coordinación enfermería  
Área de camillas y sillas de ruedas  
**Sala de procedimientos**

## Servicios generales

Distribución de alimentos  
Área de depósitos de equipos





Hola, soy Hunalito  
¿Necesitas ayuda?

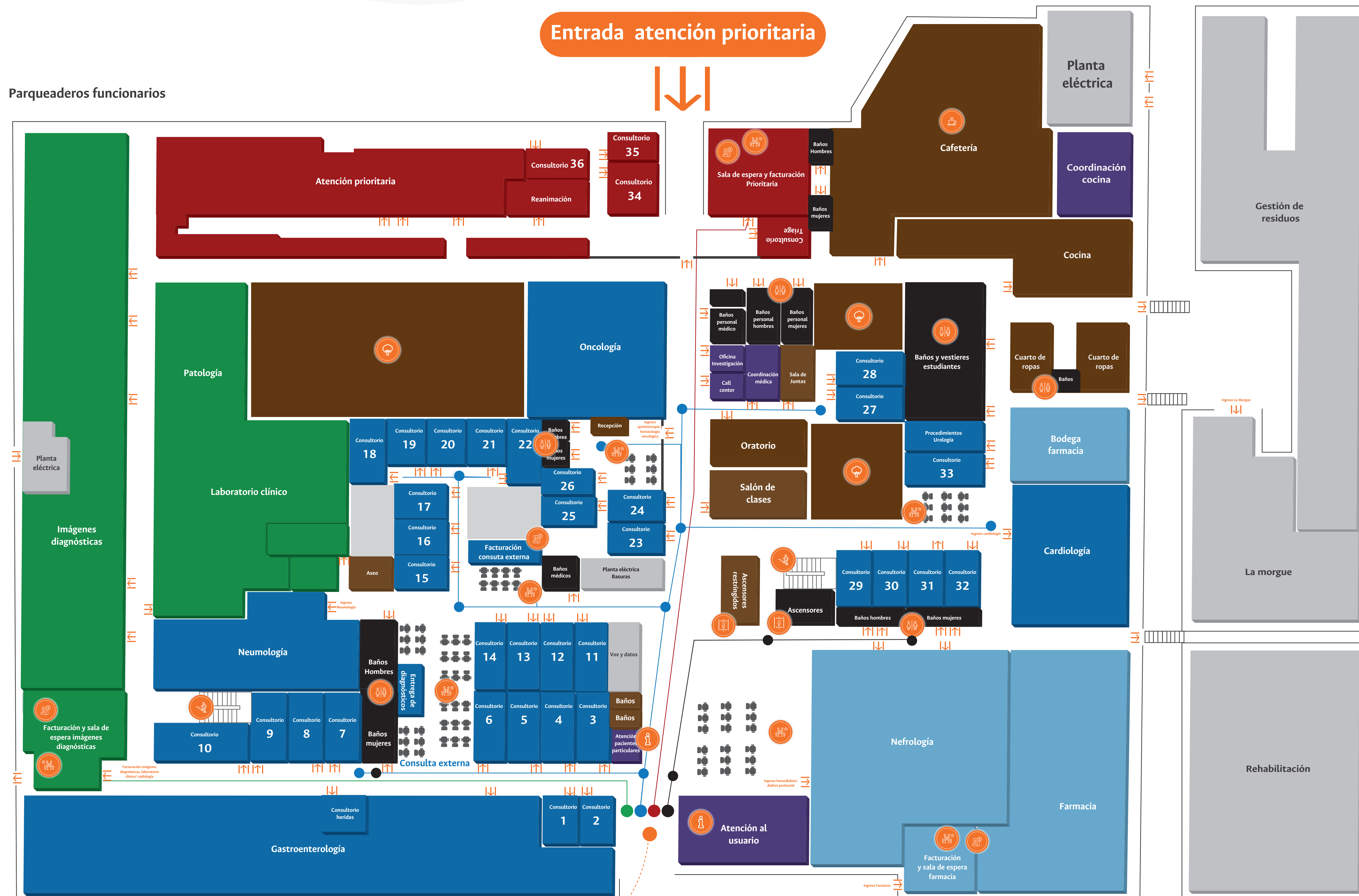
Sigue la línea en el piso del color para llegar a tu destino.  
Recuerda que si vas para **consulta externa**, debes tomar un turno en el **digiturno para facturación**. Después, sigue la línea de consulta externa hasta facturación.



Portería  
funcionarios  
HUN

- Consulta externa  
●
- Cardiología  
●
- Prioritaria  
●
- Imágenes diagnósticas  
●

## PISO 1



## Servicios

- Consulta externa**
- Cardiología
- Consultorios 1 al 33
- Entrega de diagnóstico
- Gastroenterología
- Nefrología
- Neumología
- Oncología
- Sala de espera y facturación

- Imágenes diagnósticas**
- Sala de espera y facturación
- Laboratorio clínico
- Patología

- Atención pacientes particulares**
- Coordinación médica
- Experiencia de usuario
- Oficina de investigación
- Sala de juntas

- Farmacia**
- Bodega farmacia
- Sala de espera y facturación

- Atención prioritaria**
- Consultorio Triage
- Consultorios 34-36
- Reanimación
- Sala de espera y facturación

- Oratorio**
- Cafetería
- Cocina
- Patio
- Salón de clases

- Baños**
- Ascensores y escaleras

- Patio
- Información
- Sala de espera
- Facturación
- Baños
- Entrada
- Ascensores
- Escaleras
- Cafetería

SOBRE LA CARRERA 59

SOBRE LA CARRERA 60

Estás aquí

Entrada principal

SOBRE LA CALLE 44



Anexo 11



Licencia de funcionamiento otorgada mediante Resolución 005768 del 13 de mayo de 2016 de la Secretaría de Educación de Medellín, Reg. Mercantil N° 21-542120-12, NIT: 900872734-3

HACE CONSTAR QUE:

**MARIA ALEJANDRA SIERRA PEREZ**

Con Documento de Identidad No 1032495120

**CURSÓ Y APROBÓ EL DIPLOMADO EN**

**HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Con una intensidad horaria de ciento veinte (120) horas

**DANIEL M. TREJOS**  
**Rector**

**POLITECNICO DE SURAMERICA**

**MEDELLÍN – MAYO – 24 DE 2020**  
Registrado en el Libro de Actas No 0020200524  
CÓDIGO DE SEGURIDAD 200524S

**ESTEFANNY PORRAS**  
**Secretaria Académica**

[www.polisura.edu.co](http://www.polisura.edu.co)

La autenticidad de este documento puede ser verificada mediante solicitud al correo [matriculas@politecnicodesuramerica.com](mailto:matriculas@politecnicodesuramerica.com), indicando el Nro de actas con el cual se registra el mismo







**1**  
**PISO**

**Atención al usuario**

Dolor y cuidados paliativos  
Facturación  
Oficina de investigaciones clínicas

**Atención prioritaria**

Área de almacenamiento biológico  
Área custodia  
Coordinación atención prioritaria  
Consultorios 34,35, 36  
Farmacia atención prioritaria  
Programa de esclerosis múltiple  
Sala aplicación de medicamentos

**Consulta externa**

Entrega de diagnóstico  
Consultorios 1-33  
Cardiología  
Ecografía  
Esclerosis múltiple  
Farmacia  
Facturación  
Fluoroscopia  
Gastroenterología  
Hemodinamia  
Neumología  
Sala de neuroimágenes

**Farmacia**

Hemodiálisis- diálisis peritoneal- servicio farmaceutico  
Farmacia central

**Imágenes diagnósticas**

Área de digitación y lectura  
Área de lectura rx - Torax, abdomen y pelvis  
Ecografía  
Facturación imágenes diagnósticas  
Neumología  
Oncología  
Oficina de protección radiológica  
Resonancia magnética  
Tomografía  
Uroginecología  
Sala fluoroscopia

**Laboratorio**

Laboratorio clínico  
Laboratorio de patología  
Recepción unidad transfusional

**Servicios generales**

Cafetería  
Oficina de trabajo social  
Oficina de investigación  
Oratorio  
Sala de juntas  
Salón 101

**2**  
**PISO**

**Apoyo terapéutico y rehabilitación**

Electroencefalograma  
Electromiografía y potenciales evocados  
Terapia ocupacional

**Consulta externa**

Consultorios 43 al 45 y 47 al 50  
Fonoaudiología  
Odontología especializada

**Cirugía**

Programación de cirugía  
Quirofanos 1-8

**Esterilización**

Subdirección atención paciente quirúrgico

**Hospitalización**

Unidad de cuidados intensivos  
Unidad de cuidados intermedios

**Referencia y contrareferencia**

**Servicios generales**

Hun virtual  
Salón de acreditación  
Salones 201, 202, 203

**3**  
**PISO**

**Área de registro clínico**

Coordinación enfermería  
Sala de procedimientos

**Hospitalización**

Habitación 301-354

**Servicios generales**

Depósito de equipos  
Sala de juntas

**4**  
**PISO**

**Área de registro clínico**

**Enfermería**

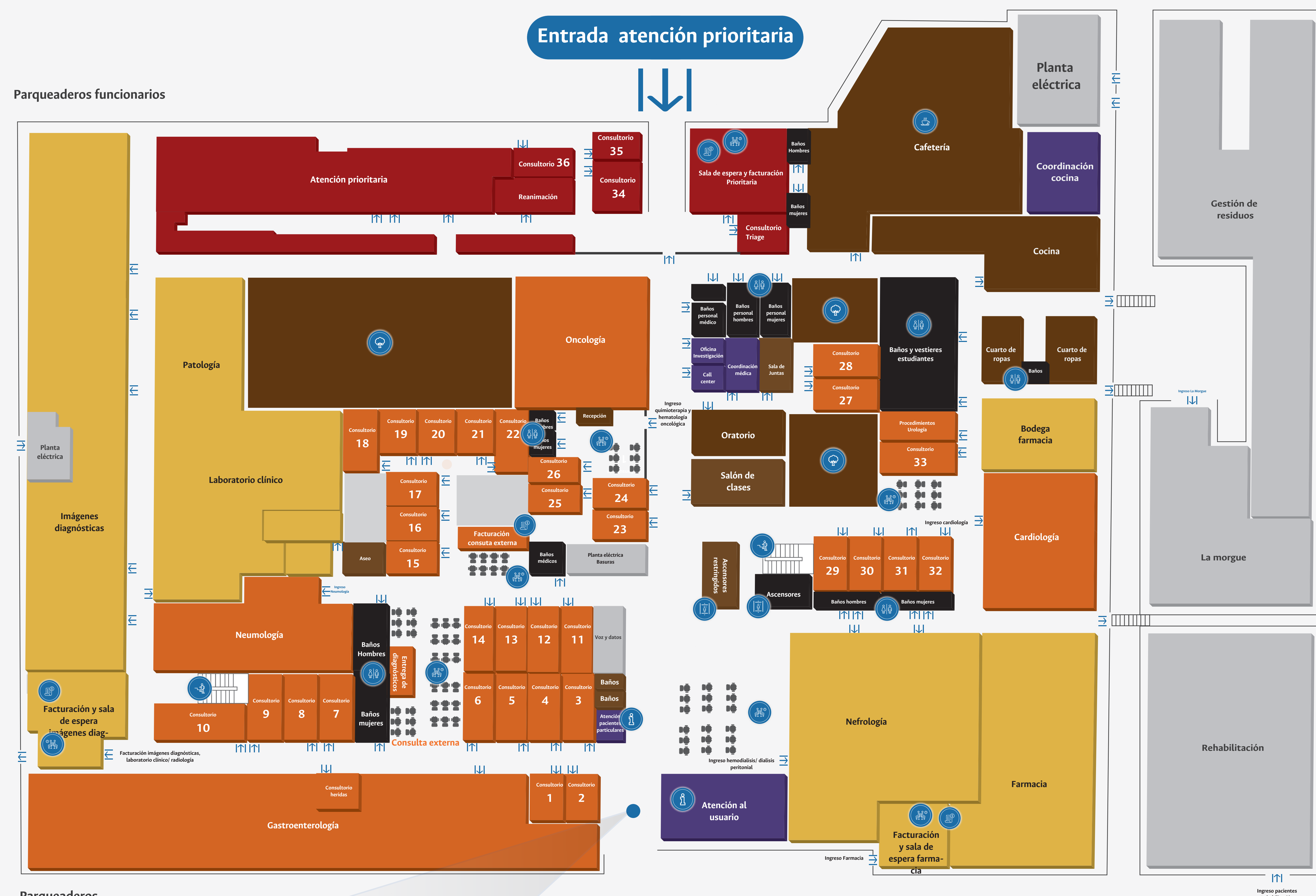
Ambiente de trabajo limpio y sucio  
Central de enfermería  
Coordinación enfermería  
Área de camillas y sillas de ruedas  
Sala de procedimientos

**Servicios generales**

Distribución de alimentos  
Área de depósitos de equipos












Portería  
funcionarios  
HUN



**Estás aquí**

**Entrada principal**  
SOBRE LA CALLE 44

# Servicios

- Consulta externa**
    - Cardiología
    - Consultorios 1 a 33
    - Entrega de diagnóstico
    - Gastroenterología
    - Nefrología
    - Neumología
    - Oncología
    - Sala de espera y facturación
  - Farmacia**
    - Bodega farmacia
    - Sala de espera y facturación
    - Imágenes diagnósticas
    - Sala de espera y facturación
    - Laboratorio clínico
    - Patología
  - Atención pacientes particulares**
    - Coordinación médica
    - Experiencia de usuario
    - Oficina de investigación
    - Sala de juntas
  - Atención prioritaria**
    - Consultorio Triage
    - Consultorios 34-36
    - Reanimación
    - Sala de espera y facturación
  - Oratorio**
  - Cafetería**
  - Cocina**
  - Patio**
  - Salón de clases**
  - Baños**
  - Ascensores y escaleras**
- 
-  Patio
  -  Información
  -  Sala de espera
  -  Facturación
  -  Baños
  -  Entrada
  -  Ascensores
  -  Escaleras
  -  Cafetería



SOBRE LA CALLE 44

Entrada principal



SOBRE LA CARRERA 60

SOBRE LA CARRERA 59

## Servicios

### Consulta externa

- Cardiología
- Consultorios 1 a 33
- Entrega de diagnóstico
- Gastroenterología
- Nefrología
- Neumología
- Oncología
- Sala de espera y facturación

### Farmacia

- Bodega farmacia
- Sala de espera y facturación
- Imágenes diagnósticas
- Sala de espera y facturación
- Laboratorio clínico
- Patología

### Atención pacientes particulares

- Coordinación médica
- Experiencia de usuario
- Oficina de investigación
- Sala de juntas

### Atención prioritaria

- Consultorio Triage
- Consultorios 34-36
- Reanimación
- Sala de espera y facturación

### Oratorio


- Cafetería
- Cocina
- Patio
- Salón de clases

### Baños

- Ascensores y escaleras

PISO 1

Estás aquí

-  Patio
-  Información
-  Sala de espera
-  Facturación
-  Baños
-  Entrada
-  Ascensores
-  Escaleras
-  Cafetería

# Anexo 14



Bogotá, D.C., 09 de octubre de 2020

MARÍA ALEJANDRA SIERRA  
Estudiante  
Maestría en Diseño Industrial  
Universidad Nacional de Colombia

Referencia: Proyecto: “Humanizar en salud a través del diseño de servicios en comunicaciones” (ID: CEI-2020-07-01).

EL COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL DE COLOMBIA

CERTIFICA

Que el proyecto de investigación titulado *“Humanizar en salud a través del diseño de servicios en comunicaciones”*. con ID: CEI-2020-07-01, cuyo investigador principal es María Alejandra Sierra, fue valorado por parte del Comité de Ética de la Investigación del Hospital Universitario Nacional de Colombia previa verificación del quórum, en la novena sesión ordinaria del 2020 (28 de agosto de 2020). La evaluación tuvo en cuenta la pertinencia del proyecto, su rigor metodológico, la calidad científica y el cumplimiento de la normatividad ética, técnica y científica a la que están sujetas investigaciones como la propuesta. Esta decisión será ratificada en la siguiente sesión ordinaria del CEI-HUN.

El proyecto implica investigación en seres humanos, y es compatible con las Normas Científicas, Técnicas y Administrativas para la Investigación en Salud, descritas en la Resolución No. 8430 de 1993 y la Resolución 2378 de 2008. La categoría de riesgo a los seres humanos a la que el proyecto se ajusta es la de investigación sin riesgo.

Sus miembros revisaron y aprobaron los siguientes documentos del presente proyecto:

1. Carta de presentación. Julio de 2020.
2. Protocolo de investigación. Versión 2. Agosto de 2020.
3. Resumen ejecutivo. Julio de 2020.
4. Hojas de vida resumidas. Julio de 2020.
5. Consentimiento Informado. Versión 2. Agosto de 2020.

**Hospital Universitario Nacional de Colombia**  
Calle 44 # 59 - 75 Bogotá, Colombia  
TEL : 390 48 88  
[www.hun.edu.co](http://www.hun.edu.co)



Concepto: El Comité de Ética de la Investigación precisa que el estudio cumple los requisitos de calidad y rigor exigidos, por lo tanto, se permite APROBAR el protocolo y los documentos previamente mencionados.

Declaración de intereses: Los miembros del Comité declaran no tener intereses en la evaluación de este protocolo con el Investigador.

| Nombre                          | Cargo   |
|---------------------------------|---|
| José Guillermo Ruíz Rodríguez   | - Presidente del CEI<br>- Médico, Especialista en Medicina Interna, Especialista en Gerencia en Salud, Especialista en Medicina Crítica y Cuidado Intensivo.  |
| Clara Eugenia Arteaga Díaz      | - Médico, Magister en Genética Humana, Magister en Bioética.<br>- Miembro de la comunidad.  |
| Jesús Becerra Camargo           | - Químico Farmacéutico, Magister en Administración de Salud, Magister en Atención Farmacéutica, Doctor en Farmacia Asistencial.                               |
| Giancarlo Buitrago              | - Médico, Magister en Epidemiología Clínica, Magister en Economía, Doctor en Economía.  |
| Carol Cristina Guarnizo Herreño | - Odontóloga, Magister en Salud Pública, Doctora en Epidemiología.  |
| María Angélica González Russi   | - Abogada, Especialista en Derecho Financiero y Bursátil, Magíster en Derecho Privado Económico.  |
| Itali Linero Segrera            | - Odontóloga, Especialista en Cirugía Maxilofacial, Doctora en Biotecnología.   |
| María Cristina Plazas           | - Matemática, Magister en física Radiológica y Médica, Doctora en Física de la Radiobiología Médica.  |
| Gerardo Quintana                | - Médico, Especialista en Medicina Interna, Sub-especialista en Reumatología, Magister en Epidemiología Clínica.  |
| Mario Orlando Parra Pineda      | - Médico, Especialista en Bioética, Especialista en Ginecología y Obstetricia, Magister en Educación, Magister en Bioética, Doctorado en Bioética.            |
| Virginia Inés Soto Lesmes       | - Enfermera, Especialista en Gerencia en Salud, Especialista en Alta Gerencia en Economía Pública, Magister en Educación de Adultos, Doctorado en Enfermería. |



La sede del Comité de Ética de la Investigación del Hospital Universitario Nacional de Colombia se encuentra ubicada en la Calle 44 # 59-75 (Bogotá, Colombia)

El Comité de Ética de la Investigación del Hospital Universitario Nacional de Colombia se adhiere a las disposiciones contempladas en la Declaración de Helsinki. De igual manera se rige bajo los lineamientos jurídicos y éticos del país, que se encuentran consignadas en las resoluciones 8430 de 1993 y 2378 de 2008 del Ministerio de Protección Social.

Lo anterior consta en el acta CEI-HUN-ACTA-2020-09

Cordialmente,



JOSÉ GUILLERMO RUIZ  
Presidente  
Comité de Ética de la Investigación

# Anexo 15

Bogotá, 19 de enero de 2022

Señores:

A quien corresponda

Saludo cordial,

Por medio de la presente carta, yo **SILVIA CRISTINA DUARTE TORRES - SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL** del Hospital Universitario Nacional de Colombia (HUN), doy constancia de que **MARÍA ALEJANDRA SIERRA PÉREZ**, identificado(a) con **CC. 1032495120**, vinculado al programa académico MAESTRÍA EN DISEÑO de la Universidad Nacional de Colombia, se encuentra trabajando en el proyecto "**HUMANIZAR EN SALUD A TRAVÉS DEL DISEÑO DE SERVICIOS EN COMUNICACIONES**" durante el periodo comprendido entre **NOVIEMBRE DE 2020 Y MARZO DE 2022**. Por este motivo, solicitamos muy amablemente que se le permita la entrada a la institución durante el periodo mencionado para el ejercicio de las siguientes labores:

- **Entrevistas.**
- **Sesiones de cocreación.**
- **Entrevistas y evaluación del modelo de humanización con usuarios del servicio de consulta externa.**

Agradecemos su colaboración,

Cordialmente



SILVIA CRISTINA DUARTE TORRES

Coinvestigador

**Servicio de terapia ocupacional / Profesora Asociada Facultad de Medicina.**

Hospital Universitario Nacional de Colombia