



Mejores experiencias para todos

Centro Médico Clemenceau Dubái, Emiratos Árabes Unidos



¿Cómo un sistema de salud construyó un entorno servicial enfocado en el personal y los pacientes?

Los centros sanitarios nunca habían sido tan importantes como en la actualidad. Es por eso que las instalaciones del Centro Médico Clemenceau (CMC), con un diseño nuevo y de vanguardia, son más que bienvenidas por el emirato. CMC tiene centros sanitarios en el Líbano y por todo el Oriente Medio, y se está expandiendo de manera constante, no solo en esta región: la organización espera tener presencia internacional.

“Nuestra visión era (y es) crear centros sanitarios de primer nivel para toda la región”, comenta John-Aziz Maalouf, gerente de Ingeniería y Proyectos del CMC Dubái. “Queremos crear espacios con una apariencia y una sensación similar a la de la industria de la hospitalidad, pero que estén completamente orientados a la atención sanitaria. Estamos orgullosos de ofrecerles a nuestros pacientes una experiencia de alto nivel”.

Estudio de caso:



Este apoyo al equipo médico en su proceso de trabajo en CMC Dubái le permite enfocarse en cuidar al paciente.

Diseño de una mejor experiencia

La experiencia de un paciente en cualquier centro de salud se basa en los procesos y en las personas que lo integran. Mientras más eficientes sean los procesos médicos, más sencillo será que el personal lleve a cabo su labor. Esto es algo que CMC adoptó desde el principio e impulsó su deseo de crear una instalación que pudiera “adaptarse a las necesidades del personal, (para que) nuestro equipo sanitario sea más eficiente al ofrecer sus cuidados, lo que les da más tiempo para enfocarse en las necesidades de los pacientes”, afirma Rola Hammoud, director médico del CMC Dubái.

Optimización del proceso para mejorar la eficiencia

Con el objetivo de hacer que los procesos del personal sean tan eficientes como sea posible y ofrecer servicios de primera a los pacientes, CMC rápidamente se dio cuenta de que necesitaría invertir en el equipo correcto, no solo en lo referente a los dispositivos médicos, sino también en el mobiliario. Por este motivo, convocaron a Herman Miller y al proveedor de muebles de oficina de los EAU, Advanced Business Concept (ABC), desde el principio.

“Gracias a que consultamos a Herman Miller con respecto a los dibujos y a que recibimos una propuesta para todo el plano, pudimos optimizar

gran parte del proceso de construcción, desde el diseño esquemático hasta las adquisiciones. Tener un solo contacto hizo que la comunicación, planeación y ejecución fueran más eficientes para cumplir con el calendario del proyecto y los objetivos de costos”, comenta Maalouf.

“ABC fue fundamental durante la fase de construcción. También nos ayudaron a readaptar y rediseñar algunas áreas del hospital durante la instalación, incluyendo la personalización de las estaciones de enfermería”, indica.

Creación de espacios adaptables para el futuro

Para optimizar las operaciones, CMC les pidió a Herman Miller y a ABC que le ofrecieran soluciones de mobiliario funcionales, flexibles y listas para el futuro, y que dieran prioridad a la gente.

El sistema Compass de Herman Miller fue clave en este caso. Incluido en todas las habitaciones de los pacientes y en los espacios para el personal, Compass ha sido diseñado a consciencia para el control de infecciones y está equipado con opciones de almacenamiento accesibles y ergonómicas. Gracias a sus componentes intercambiables, los módulos que conforman el sistema Compass “están pensados para el cambio”, dice Maalouf.

Estudio de caso:

“Las soluciones de suministro de almacenamiento pueden incluir sistemas de transporte para minimizar el desperdicio de material e incrementar la eficiencia. Compass ha mostrado ser resiliente en todos los entornos. Su diseño modular y de ajuste perfecto combina el aspecto estético, la función, la facilidad de limpieza y el control de infecciones en una misma solución”, agrega Maalouf.

Además, Zeina Khouri, directora clínica y gerente general interina de CMC Dubái comenta que “los carros de provisiones nos han dado una solución móvil que ofrece un acceso rápido a los materiales y los medicamentos cuando y donde se necesiten”.



El sistema Co/Struc crea laboratorios y farmacias adaptables que pueden ser flexibles para satisfacer necesidades futuras.

Mejora del flujo de trabajo

Junto con el sistema Compass, el sistema Co/Struc también ha sido invaluable para garantizar una operación eficiente en CMC. Además de proporcionar soluciones para los espacios de trabajo del laboratorio y de la farmacia que se pueden adaptar a los procesos cambiantes de un hospital, Co/Struc combina superficies duraderas, de fácil limpieza con mesas que se ajustan a distintas alturas y ruedas para mayor flexibilidad, con elementos modulares de almacenamiento.

“Co/Struc se ha integrado muy bien al diseño del laboratorio y la farmacia”, comenta Maalouf. “Nuestras farmacias están totalmente automatizadas y el sistema atiende todo tipo de tareas, flujos de trabajo y necesidades de nuestro personal. Lo que me da tranquilidad, es que ambos sistemas modulares (Compass y Co/Struc) ofrecen la flexibilidad y la velocidad de respuesta que son necesarias, en caso de que elijamos readaptar o reconfigurar cualquier espacio”.



Los espacios de trabajo fueron diseñados para facilitar la comunicación y el aprendizaje del personal.

Estudio de caso:

Una mejor atención sanitaria

Los muebles y los espacios le ayudan al personal a ofrecer la mejor atención posible. “Nuestras nuevas instalaciones incluyen espacios de trabajo que facilitan la comunicación y el aprendizaje del personal. Cuando la gente puede colaborar con mayor facilidad, podemos prevenir errores y proporcionar mejores resultados para los pacientes”, menciona Hammoud.

“La forma en la que el hospital y los diferentes pisos han sido diseñados es sorprendente. Combina funcionalidad, ergonomía y estética. Esto representa una sólida mejora en eficiencia y en el flujo de trabajo, algo que es de vital importancia para nosotros”, comenta Khouri. “Por ejemplo, la estación de enfermería facilita el trabajo de nuestro personal en entornos de equipo. Cuando existe una falta de trabajo en equipo y de organización entre el equipo de enfermería, la unidad de operaciones, la seguridad de los pacientes y la atención sanitaria en general se ven afectados. Así que es de vital importancia”.

“El nuevo espacio de descanso nos ha ayudado a abordar el problema del cansancio crónico y la fatiga, gracias a su acogedora atmósfera y a la comodidad que ofrece. Contar con esos espacios nos ayuda a desconectarnos de nuestra rutina cotidiana, para que podamos darles un mejor servicio a los pacientes”, añade.



El diseño de los entornos para el trabajo en equipo combina funcionalidad, ergonomía y estética, lo que genera una clara mejora en eficiencia y en el flujo de trabajo.

Estudio de caso:

Creación de una experiencia de hospitalidad

Por supuesto, no era tan solo la experiencia del personal lo que le importaba a CMC. El objetivo era crear un ambiente similar al de un hotel tanto para los pacientes como para sus familias.

Esto significó adoptar un enfoque centrado en el paciente en todo aspecto, desde las áreas de recepción y las habitaciones de los pacientes, hasta las salas de emergencias, los laboratorios y las farmacias. La habitación de cada paciente es espaciosa, muchas con ventanas de piso a techo. Hay espacios para que las familias pasen el tiempo en sofás, ya sea relajándose o trabajando en un entorno fresco y limpio. Las salas de espera son cómodas y están bien equipadas, de modo que también ayudan a los miembros de la familia del paciente a estar cómodos y les permite trabajar mientras esperan.

Desde la entrada al hospital (con su impecable área de recepción, equipada con esbeltas sillas Mirra 2 para el personal de ese espacio), “los pacientes sienten que están registrándose en un hotel de cinco estrellas. Un gran cambio, en mi opinión, en comparación con cómo solía ser”, indica Khouri. “Las habitaciones de los pacientes se ven como habitaciones de hotel, y cuentan con tecnología integrada para conectar al paciente con su familia. Además, las nuevas habitaciones son espaciosas y están diseñadas de manera inteligente para alojar a los visitantes”.

Como Khouri menciona, “es sabido que minimizar los niveles de estrés y ansiedad contribuye al proceso de curación. Los pacientes sienten menos estrés cuando llegan a instalaciones como estas, gracias al ambiente que los hace sentir bienvenidos y al diseño y los muebles de vanguardia”.

Según la opinión de Hammoud, CMC y Herman Miller comparten la misma filosofía de diseño. Para ambas organizaciones, todo comienza con la gente. El enfoque de Herman Miller hacia el diseño está centrado en los seres humanos, impulsado por la investigación y el deseo por resolver problemas, y eso es algo con lo que CMC se puede identificar muy bien.



Diseñadas para Dubái, las prístinas instalaciones combinan comodidad, conveniencia y sofisticación a cada paso, para todos los pacientes.

© Fotografía proporcionada por Artur Ismailov.

© Herman Miller es una marca registrada de Herman Miller Inc.

© 2021 Herman Miller Medio Oriente y África.

Todos los derechos reservados.