

#### Título

## INFORMACIÓN AL USUARIO ADAPTADA A SUS NECESIDADES

#### Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

**Palabras clave:** braille, acogida

#### Autores

Carlos Mora Lourido; Alicia Hernández Santana, Cristina García del Rosario

### INTRODUCCION

La importancia del “Plan de Acogida” radica en que una institución como el Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil apueste fuerte en acercarse a los usuarios para facilitarles el acceso a una estructura compleja, que supone a veces cambios radicales en su vida y que en general hace aparición en momentos difíciles. Lo que pretende es orientar, tranquilizar e informar a los usuarios adaptándonos a sus necesidades, es por ello que surge la necesidad de pasar estos folletos al lenguaje braille. En el Servicio de Atención al Usuario en varias ocasiones se ha manifestado esta carencia que hasta ahora no se había cubierto. Se consideró la creación de un manual de acogida al usuario que recogiera la información que el paciente necesita a su ingreso.

### MATERIAL Y METODOS

1) Mejorar la accesibilidad aportando al paciente la información que necesita sobre el funcionamiento del Complejo Hospitalario. 2) Aumentar la satisfacción del usuario del Complejo Hospitalario. La Unidad de Gestión de la Calidad diseñó el documento definitivo y consta de la siguiente información: 1) Cartera de servicios del Complejo Hospitalario. 2) Ubicación de las diferentes Unidades. 3) Horarios de información médica. 4) Plano con la ubicación de las diferentes Unidades. 5) Teléfonos del Complejo Hospitalario.

### CONCLUSIONES

La Guía del Usuario está en funcionamiento y se entrega a todos los pacientes que ingresan en el Complejo Hospitalario.