Título

INTEGRANDO LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES

Clasificación

03- Atención al cliente y/o paciente

Palabras clave: USUARIOS, SEÑALECTICA

Autores

JOAN ALTIMIRAS RUIZ; ONOFRE SANS TOUS; CATALINA PLANAS CAMPOY; MONIQUE GAYOLA ZAM; MAGDALENA SEGUI GALVÁN; JOAN SERRA DEVECCHI

INTRODUCCION

Los servicios sanitarios desean incorporar la opinión del usuario. No es posible mejorar la calidad de un servicio sin tener en cuenta lo que valora o desea su destinatario. La participación de los ciudadanos debe iniciarse teniendo en cuenta la cultura existente, mediante un recorrido gradual que haga visibles las mejoras para todos, Al inicio del proyecto se consideraron tres hechos relevantes: a.El HUSD ha sufrido cambios importantes en sus 56 años, dando lugar a una distribución de espacios inadecuada y a una escasa adaptación de la señalética, Actualmente se encuentra en un proceso de traslado a otras instalaciones b.Los planes estratégicos del IbSalut y del hospital definen como uno de sus objetivos la integración de la voz del cliente. c.La iniciativa de la OMS Health promoting hospitals ha llevado a la aparición del documento The Health Literacy Environment Of Hospitals And Health Centers: Making Your Healthcare Facility Literacy-Friendly. El Proyecto Ayúdanos a Señalizar el Hospital tiene como objetivos la participación activa de los usuarios en la mejora la señalización del actual Hospital y de sus futuras instalaciones, y constituir un grupo estable de pacientes y ciudadanos que se vaya integrando en actividades de mejora de la calidad y seguridad.

MATERIAL Y METODOS

1. Se invitaron a asociaciones de pacientes, de voluntarios, a entidades cívicas y a pacientes atendidos recientemente, a participar en sesiones de trabajo para recorrer itinerarios habituales en el hospital y registrar las dificultades de orientación y los cambios a proponer para hacerla más fácil. En una sesión plenaria se consensuaron las soluciones prioritarias que se proponían al hospital. 2. Ejecución de las propuestas e invitación a comprobarlas y a participar en un proceso similar en las instalaciones del nuevo hospital. 3. Visita a las instalaciones del nuevo hospital y sesión grupal de propuestas con la dirección facultativa de la obra 4. Invitación a visitar el nuevo hospital antes de su inauguración para comprobar la realización de sus propuestas y a constituirse como consejo asesor de usuarios.

CONCLUSIONES

No es posible mejorar la calidad de un servicio sin tener en cuenta lo que valora o desea su destinatario. La opinión de usuarios ha generado 109 cambios en el HUSD y permitira planificar mejor la señalética del nuevo hospital, programándose la visita a éste para obtener propuestas de los participantes. Se pretende crear un consejo asesor de usuarios, partiendo de los participantes en este proyecto.