



AUTORES:

- M^a Luisa Torijano Casalengua. Coordinadora Oficina de Calidad y Atención al usuario
- Rosa Dulanto Banda. Coordinadora Unidad de Calidad
- Javier Sánchez Holgado. Coordinador de Equipos
- Pilar Fluriache García-Caro. Responsable de Comunicación
- M^a Isabel González Estéban. Coordinadora Unidad de Atención al usuario
- Javier Pacheco Jiménez. Coordinador Unidades Administrativas
- M^a del Mar López Cañizares. Auxiliar Administrativo
- M^a Isabel Garrido Valverde. Auxiliar Administrativo



RESULTADOS GENERALES: LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA A LOS CENTROS DE SALUD DEL ÁREA EN RELACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE CONFORTABILIDAD-2010

A continuación se muestran los resultados de las auditorías en los Centros de Salud del área en relación con la estrategia de confortabilidad del SESCAM para este año 2010. La lista de verificación utilizada fue renovada y mejorada con los aspectos objetivados el pasado año.

CENTRO DE SALUD	FECHA AUDITORIA	HORA AUDITORIA
Talavera Centro	13 Diciembre 2010	11:30
Santa Olalla	30 Junio 2010	10:00
La Algodonera	21 Julio 2010	09:15
La Estación	23 Junio 2010	14:20
Aldeanueva	24 Septiembre 2010	12:30
Puente del Arzobispo	20 Septiembre 2010	13:30
Velada	27 Septiembre 2010	13:15
Oropesa	03 Septiembre 2010	12:30
Pueblanueva	27 Septiembre 2010	11:45
Cebolla	27 septiembre 2010	10:00
Castillo de Bayuela	30 Junio 2010	12:00
La Solana	21 Julio 2010	11:45
Los Navalmorales	10 Agosto 2010	10:30
Navamorcuende	30 Junio 2010	13:30
La Nava	08 Julio 2010	10:30
Belvis de la Jara	08 Julio 2010	13:30

Este año la auditoría ha sido específica para la evaluación de estas cuestiones. Será realizada por dos personas de la Oficina de Calidad Asistencial y Atención al Usuario (OCAU) que consensuarán los aspectos más subjetivos de la misma. El método para la evaluación de cada ítem ha sido acordado en reuniones previas en la OCAU y han sido eliminados aquellos ítems no necesarios añadiendo algunos nuevos que desde la Oficina han sido considerados necesarios.

La auditoría debe ser lo más completa posible de forma que, aunque la mayoría de las preguntas de la lista son cerradas, al final existe una hoja dónde deben escribirse las áreas de mejora para cada uno de los aspectos auditados. Posteriormente se realizará una priorización de las mismas.

Al final se puede dar una “nota final” al centro mediante una escala del 1 al 10.

Este año se han evaluado también aspectos relacionados con preparados de base alcohólica y la disponibilidad de productos para la higiene de manos y a medida que se va recorriendo el centro se realizará de forma simultánea la evaluación de la cartelería, con el fin de cerrar el ciclo de mejora que comenzó el pasado año.

Cualquier cuestión que llame la atención (en relación con confidencialidad, intimidad, información, confort, etc.) puede ser anotado al final.



Durante la auditoría, se recalcarán los aspectos que haya que mejorar por parte del centro y se escribirá posteriormente al coordinador del centro con la información obtenida.

A continuación se muestran, de cada uno de los ítems auditados, los resultados generales que se han obtenido para su conocimiento y valoración, si procede, por parte del Equipo Directivo para su posterior comunicación a los coordinadores de los centros en caso de que se precise. Si es necesario algún dato adicional que no se muestre en este informe, estos se encuentran disponibles en la OCAU:



1. ¿Existe a la entrada del Centro de Salud un lugar para el aparcamiento específico de ambulancias?

En 14 centros, sí existe y además está libre. Sin embargo existen dos centros en los que se ha marcado la opción “No existe”: **Oropesa y Aldeanueva**. En 3 CS no está adecuadamente identificado: **Pueblanueva, Velada, Cebolla**.

2. ¿Los profesionales de se encuentran identificados?

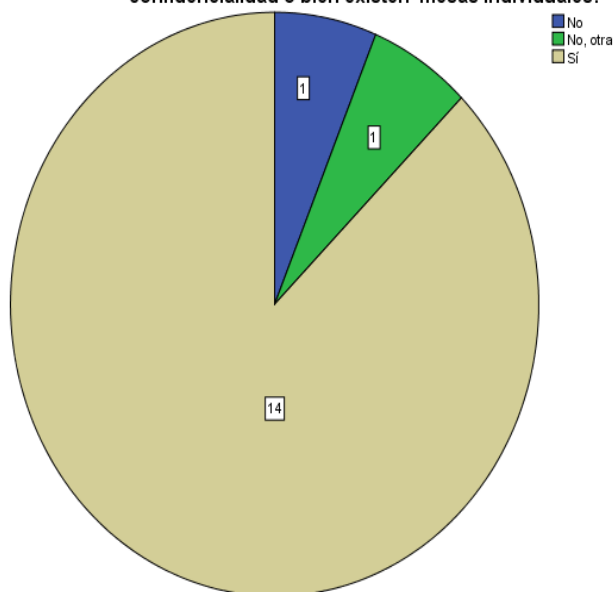
% globales de profesionales con identificación corporativa

%(sobre total de observados)	Auxiliares Administrativos	Facultativos	Enfermeros
ID	31,0	29,5	26,8
Bata	34,5	84,1	75,6
ID y bata	48,3	70,5	68,3
Identificación corporativa completa	17,2	20,5	19,5

Auditoría de confortabilidad 2010 - COAU

3. En la Unidad Administrativa existe una banda en el suelo que garantiza confidencialidad o bien existen mesas individuales:

3. En la Unidad Administrativa existe una banda en el suelo que garantiza confidencialidad o bien existen mesas individuales:



	N	%
No (Pueblanueva)	1	6,3
No, pero hay otra forma que la garantiza (La Nava)	1	6,3
Sí	14	87,5



4. Al solicitar el teléfono de traducción multilingüe se encuentra accesible

En el 100% de los casos el teléfono de traducción multilingüe estaba accesible.

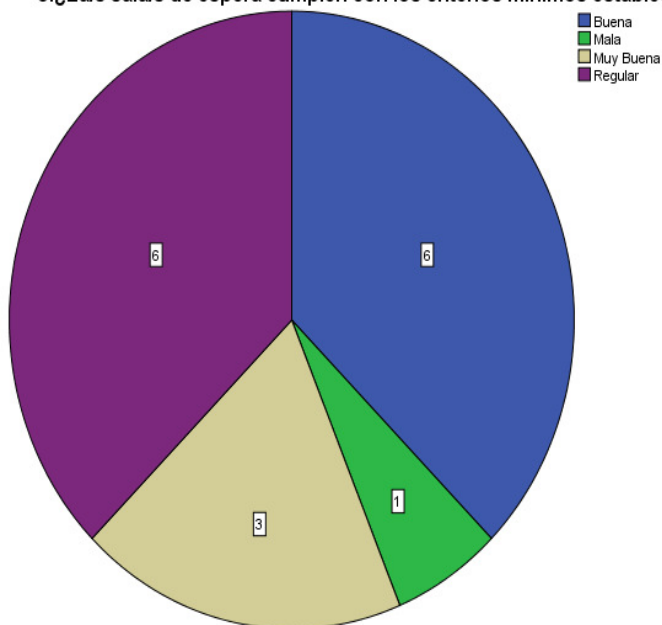
5. ¿La/s sala/s de espera cumplen con los criterios mínimos establecidos?:

Nota: Los mínimos que deben cumplir las salas de espera de adultos son:

- Lugar dónde colocar avisos/anuncios/noticias para los usuarios (siempre institucional)
- Cartelería sólo institucional
- Papelería
- Luz suficiente para realizar una lectura con comodidad (ya sea natural o artificial)
- Limpieza, ventilación y nivel de ruido tolerables durante la auditoría (subjectividad del auditor).
- Adecuado mantenimiento del suelo (estado y estabilidad de baldosas)

Los aspectos subjetivos serán evaluados y acordados por los dos auditores asistentes. Si no existe acuerdo se especificará

5.¿La/s sala/s de espera cumplen con los criterios mínimos establecidos?:



	Frecuencia (n)	%
Mala (Navamorcuende)	1	6,3
Regular (Nava, Pueblanueva, Belvís, Cebolla, Solana, Velada)	6	37,5
Buena	6	37,5
Muy Buena	3	18,8

6. Al entrar en la sala de urgencias encuentro biombos y/o sábanas que están operativos y que permiten el respeto de la intimidad del paciente durante la exploración

En 3 centros de salud no se encuentran biombos y/o sábanas que estén operativos y que permitan el respeto de la intimidad del paciente durante la exploración: **Pueblanueva, Belvís y Navamorcuende.**



7. En la sala de urgencias existe jabón en el lavabo:

En el 100% de los casos se ha cumplido positivamente este ítem

8. En la sala de urgencias existe papel de secado en el lavabo:

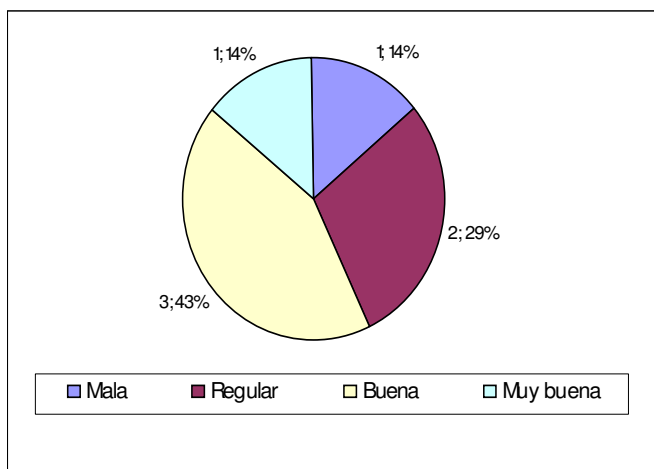
En el 100% de los casos se ha cumplido positivamente este ítem

9. En la sala de urgencias existe un envase de preparado de base alcohólica:

En 15 de los 16 centros se ha cumplido positivamente este ítem, en uno el envase se encontraba vacío (Algodonera).

10. El área de pediatría, si se trata de un centro urbano, ¿cumple las condiciones mínimas establecidas?

Nota: Las condiciones mínimas establecidas son disponer de suficiente ventilación y luz en la sala de espera, un nivel de ruido aceptable y decoración infantil apropiada. Además en algún lugar del área deben existir cambiadores y contenedores higiénicos de pañales. La superficie de la sala debe ser amplia con cabida para las sillas de los bebés. Información materno-infantil en los corchos.



	N	%
Mala (Santa Olalla)	1	14,3
Regular (Cebolla, Solana)	2	28,6
Buena (Algodonera, Estación, TACE)	3	42,9
Muy buena (Puente)	1	14,3

Finalmente se incluyeron también aquellos CS en los que los auditores consideraron que existía una sala/área de pediatría, en total 3 rurales y 4 urbanos.

11. En una consulta al azar existe jabón en el lavabo:

En el 100% de los casos se ha cumplido positivamente este ítem

12. En una consulta al azar existe papel de secado en el lavabo:

En el 100% de los casos se ha cumplido positivamente este ítem

13. En una consulta al azar existe un envase de preparado de base alcohólica:

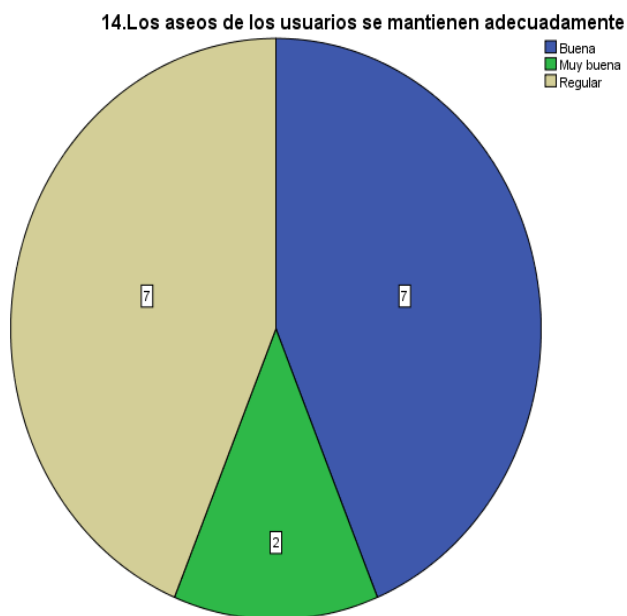
En el 100% de los casos se ha cumplido positivamente este ítem



14. Los aseos de los usuarios se mantienen adecuadamente:

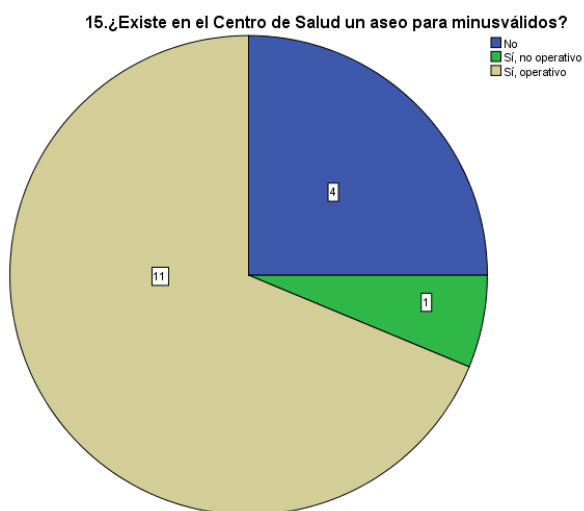
Percepción: Mala Regular Buena Muy buena

Nota: Adecuadamente supone estar en un buen estado de limpieza y tener jabón, papel de secado e higiénico



	Frecuencia (n)	%
Regular (Estación, Solana, TACE, Pueblanueva, Santa Olalla, Velada, Cebolla)	7	43,8
Buena	7	43,8
Muy buena	2	12,5

15. ¿Existe en el Centro de Salud un aseo para minusválidos?



	N	%
No (Pueblanueva, Navamorcuende, Velada, Cebolla)	4	25,0
Sí, no operativo (TACE)	1	6,3
Sí, operativo	11	68,8

B) Si existe, ¿está en condiciones adecuadas? Sí No

Nota: Adecuadamente supone estar en un buen estado de limpieza y tener jabón, papel de secado e higiénico

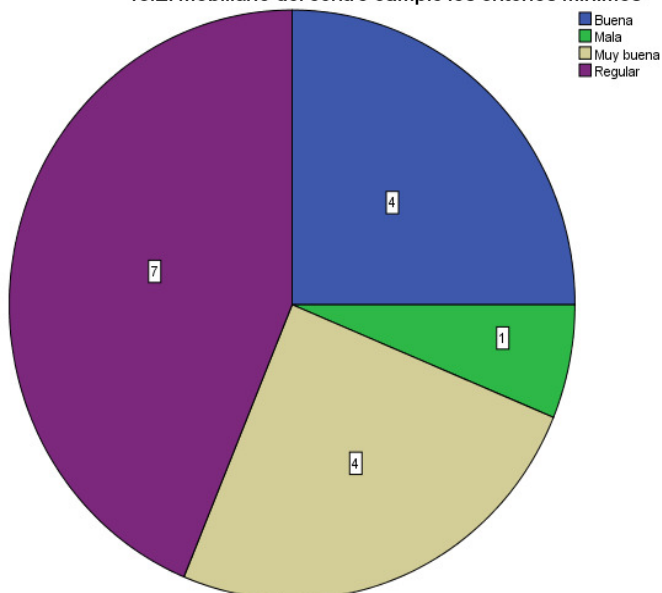
En 2 CS está operativo pero las condiciones no son adecuadas: **Oropesa y La Solana.**



16. El mobiliario del centro cumple los criterios mínimos:

Nota: El mobiliario para cumplir los criterios mínimos debe ser institucional y no estar en un estado de deterioro inaceptable. Consenso de los dos evaluadores

16.El mobiliario del centro cumple los criterios mínimos



	N	%
Mala (Navamorcuende)	1	6,3
Regular (Pueblanueva, Belvis, Navalmorales, Nava, S. Olalla, Cebolla, Solana)	7	43,8
Buena	4	25,0
Muy buena	4	25,0

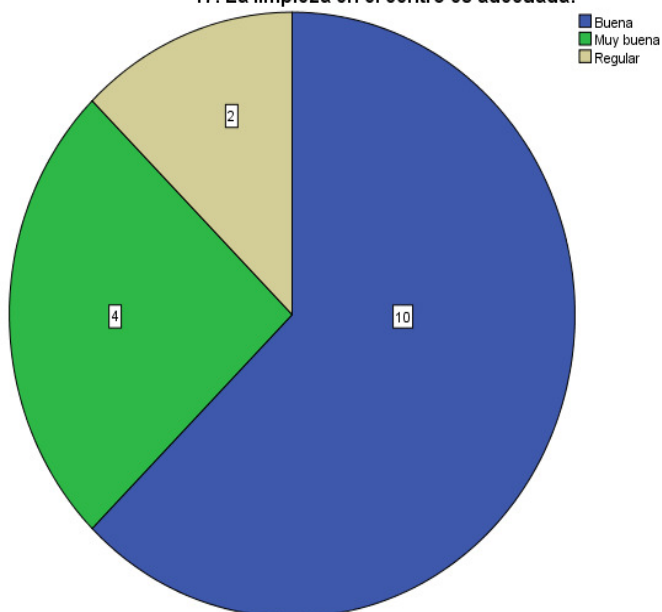
En 2 de los centros de salud se precisa retirada de mobiliario: **Aldeanueva y Belvis.**

17. La limpieza en el centro es adecuada:

Percepción: Mala Regular Buena Muy buena

Consenso de los dos evaluadores

17. La limpieza en el centro es adecuada:



	N	%
Regular (Navalmorales, Solana)	2	12,5
Buena	10	62,5
Muy buena	4	25,0



18. La pintura en el centro es adecuada:

Nota: La pintura no debe estar en un estado de deterioro inaceptable. Consenso de los dos evaluadores



	N	%
Mala (Pueblanueva, Navalmorales)	2	12,5
Regular (Aldea, Belvís, Navamorcuende, Nava, Velada, Solana)	6	37,5
Buena	5	31,3
Muy buena	3	18,8

Mi percepción global para este centro es:

MUY MALA _____ MUY BUENA
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Centro de Salud	Percepción
C.S. PUEBLANUEVA	3
C.S. NAVALMORALES	3
C.S. BELVIS DE LA JARA	4
C.S. NAVAMORCUENDE	4
C.S. NAVA DE RICOMALILLO	4
C.S. CEBOLLA	5
C.S. SANTA OLALLA	6
C.S. VELADA	6
C.S. SOLANA (TA)	6
C.S. ALDEANUEVA S.BARTOLOME	7
C.S. TALAVERA CENTRO	7
C.S. TALAVERA ALGODONERA	8
C.S. ESTACION	8
C.S. OROPESA	9
C.S. PUENTE DEL ARZOBISPO	9
C.S. SIERRA SAN VICENTE	9

Mi percepción global para este centro

Media aritmética	6,13
Mediana	6,00
Moda (valor más frecuente)	4 ^a
Desviación estándar	2,125
Percentiles	25 4,00
	50 6,00
	75 8,00



19. DATOS QUE PUEDEN LLAMAR LA ATENCIÓN/ ANOTACIONES QUE HAYA QUE REALIZAR/ ÁREAS DE MEJORA DURANTE LA VISITA:

Se recogerán estas observaciones en los informes individuales de cada centro de salud

PREGUNTAS PARA PACIENTES:

20. ¿Qué mejoraría del aspecto del Centro de Salud para hacerlo más acogedor?

21. ¿Qué es lo que echa en falta para estar más cómodo en el Centro de Salud?

Se recogerán estas opiniones en los informes individuales de cada centro de salud

22. N° DE CENICEROS ENCONTRADOS:

No se encuentran ceniceros en ninguno de los centros (salas de juntas o de espera)

23. OBSERVACIONES ADICIONALES GENERALES:

Se recogerán estas observaciones en los informes individuales de cada centro de salud



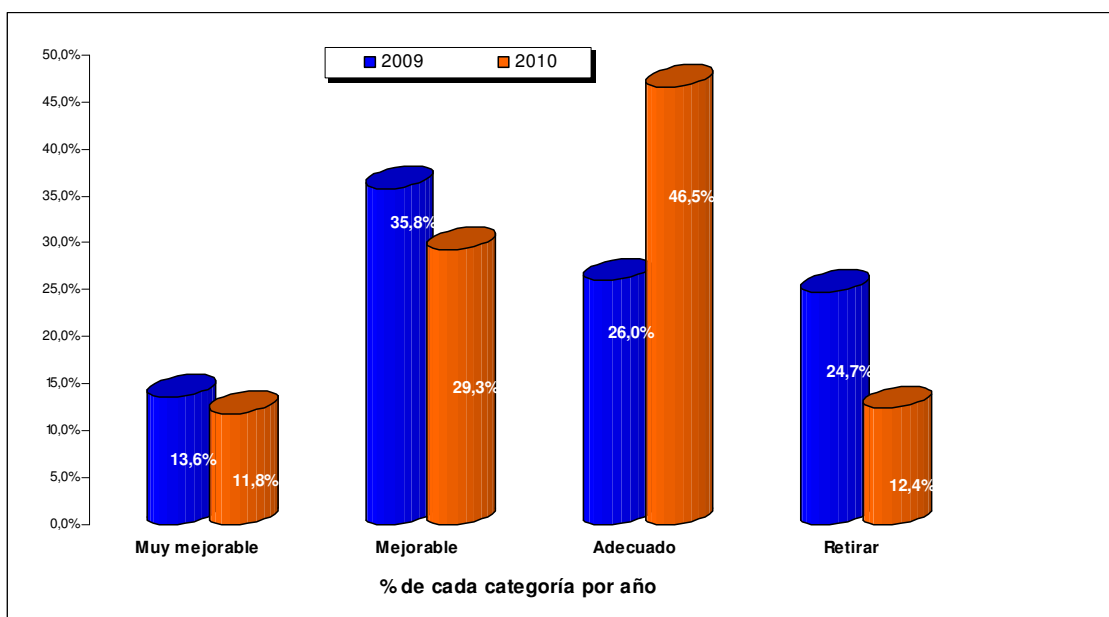
OBSERVACIONES ADICIONALES ESPECÍFICAS POR PREGUNTA:

	5. Observaciones sobre Salas de Espera	10. Observaciones sobre Salas de Pediatría	14. Observaciones sobre los aseos de usuarios	16. Observaciones sobre el mobiliario	17. Observaciones sobre la limpieza	18. Observaciones sobre la pintura
ALDEANUEVA S.BARTOLOME			NO HAY PAPEL NI AIRE PARA SECAR LAS MANOS	LA CAJA FUERTE NO TIENE LLAVE , SE MANTINE CERRADA, NO PUEDE ABRIRSE		MANCHAS EN EL TECHO DE LA SALA DE ESTAR
BELVIS DE LA JARA				MEJORAR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA		
PUEBLANUEVA	BALDOSAS DETERIORADAS. BALDOSAS DE DISTINTOS COLORES		NO HAY JABON, LA TOALLA ES DE FELPA, UN SOLO ASEO PARA HOMBRES Y MUJERES	MEZCLADO, DETERIORADO	ESTA TODO TAN VIEJO QUE ES DIFICIL DISTINGUIR	DESCONCHONES, SUCIEDAD, MANCHAS DE HUMEDAD, RODAPIES ROTOS
NAVAMORCUENDE	POCO ESPACIO FISICO					
NAVA DE RICOMALILLO	HAY UNA GOTERA EN EL TECHO, ESTA SITUACIÓN YA LA HAN COMENTADO EN GERENCIA					
NAVALMORALES				ESTAN PENDIENTE DE MOBILIARIO NUEVO ENFERMERIA		FATAL
SANTA OLALLA	LAS BALDOSAS SE MUEVEN					
VELADA	LAS BALDOSAS ESTAN MUY DETERIORADAS		NO HAY PAPEL DE SECADO			
CEBOLLA	NO ADECUADO MANTENIMIENTO DEL SUELO. NO PAPELERA	CARTELERIA INFANTIL MEZCLADA CON LA DE ADULTOS. NO EXISTE DECORACIÓN INFANTIL	NO HAY JABON NI PAPEL DE SECADO	LOS COLORES DEL MOBILIARIO DE LOS USUARIOS NO SON UNIFORMES		
SIERRA SAN VICENTE	EL NIVEL DE RUIDOS EN MOMENTOS PUNTUALES ES MUY ALTO					
SANTA OLALLA		ESTA EN LA SALA DEL VETERINARIO, SIN VENTILACIÓN, NI LUZ NATURAL.	NO HAY JABON NI PAPEL EN EL LAVABO DE SEÑORAS			
SOLANA	LOS SUELOS Y LAS PAREDES ESTÁN MUY DESMEJORADOS (VIEJOS, MANCHADOS)	DECORACION INADECAUDA, BOMBONAS DE OXIGENO EN LA SALA, MARCAS DE PINTURA	NO HAY JABON, SUELO DETERIORADO, PAPELERA NO CIERRA,NO CONTENDOR PAÑAL	ROTA BANCADA CONSULTA 5		RESTOS DE MARCAS ANTIGUAS EN LAS PLACAS IDENTIFICATIVAS DE LAS CONSULTAS
ALGODONERA		NO CAMBIADORES, NO CONTENEDORES Y NO DECORACION INFANTIL	LAVABO, CADENA Y SECAMANOS ALTO EN BAÑO PEDIATRIA			ARRIBA PINTURA BIEN, ABAJO LADRILOS MARCAS CQABEZAS, RESTOS CELO
ESTACION		NO HAY CONTENEDOR DE PAÑALES, NO DECORACION INFALTAIL PERO SI PINTURA	PLANTA BAJA NO PAPEL SECADO. ROTO MUELLE JABONERA			LAS ZONAS DE APOYO DE LAS CABEZAS EN LA PARED SE ENCUENTRAN SUCIAS
TALAVERA CENTRO		FALTA DECORACION INFANTIL	FALTA JABON Y PAPEL DE SECADO, ADEMÁS, EN EL DE LOS HOMBRES FALTA PAPEL HIGIENICO		ALGUNOS PAPELES EN EL SUELO DEL BAÑO Y EN EL PACI	MANCHAS DE HUMEDAD AL LADO DEL ORTOPANTOMOGRFO



Evaluación de auditorías de cartelería:

Se realizó un análisis comparativo para determinar cómo habían cambiado las características cualitativas de la cartelería del 2009 al 2010 tras una serie de acciones de mejora. A modo de resumen, presentamos el siguiente gráfico:



Para más detalle, se puede solicitar la información respectiva a la OCAU.