



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

PROMOTOR: UNIDAD DE COMUNICACIÓN _ Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA:

Se parte de la evaluación de la cartelería existente en los Centros de Salud (C.S.) incluido como propuesta de mejora en el Plan de los Pequeños Detalles de la GAP de Talavera de la Reina puesto en marcha en 2004. Este plan pretendía establecer líneas estratégicas y acciones de mejora de la atención sanitaria y no sanitaria de los pacientes, y de la satisfacción de los profesionales/trabajadores.

Durante los meses de enero y febrero del 2009, dos evaluadores del grupo de Evaluación del Plan de los Pequeños Detalles visitaron todos los C.S. del Área Sanitaria detectando y analizando un total de 962 carteles. De ellos 447 (46,5%) pertenecen a los 12 C.S. rurales y 515 (53,5%) a los 4 C.S. urbanos.

El 72% de los carteles están instalados en la pared y el 16% en las puertas de las consultas. Del total, el 50% está instalado con cinta adhesiva y el 5% con micropore/esparadrapo. El 7,28% tiene como fuente elaboradora un laboratorio y más del 32 % son elaborados por los centros de salud sin seguir criterios de imagen corporativa. Un 9% contiene un contenido ajeno al Sistema Sanitario. Se hallaron también particularidades como superposición de carteles, deterioro y desactualización de algunos de ellos.

Según los criterios de adecuación consensuados por el grupo evaluador, 237 carteles se consideraron "adecuados", 333 "adecuados mejorables", 204 "muy mejorables". También se consensuaron criterios de exclusión, es decir, características que ajenas a la calidad que deberían traer como resultado la retirada del cartel en cuestión: 190 carteles cumplieron al menos 1 de estos criterios.

Finalmente se realizó una encuesta a los Coordinadores y a las Unidades Administrativas de los C.S. En ella se evidenció la percepción general de la relevancia de la buena gestión de la cartelería para la imagen del centro, aunque en la mayoría de casos no habían identificados responsables o

<p>Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva.</p> <p>Fdo:</p>	<p>Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente</p> <p>Fdo:</p>	<p>Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009</p> <p>Página: 1 de 11</p>
--	---	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

protocolos relacionados, ni tampoco se hallaban homogenizados los criterios de calidad a cumplir en aspectos como colocación y retirada de carteles.

FUNDAMENTACIÓN:

La importancia de la comunicación y la trascendencia de la imagen en las organizaciones actuales, muy especialmente en las Administraciones Públicas y concretamente en la Gerencia de Atención Primaria (GAP) de Talavera de la Reina, y en el marco del Plan de Confortabilidad y utilizando como herramienta el marketing sanitario, hacen conveniente el diseño de un documento destinado a regular los elementos básicos de elaboración y edición de informaciones, publicaciones, comunicaciones o cualquier tipo de expresión en cualquier soporte, incluidos los telemáticos o audiovisuales, así como los carteles o señalizaciones que se elaboren o utilicen, en lo que se refiere a una imagen institucional, formatos y estructura general.

A través de la unificación de nuestra identidad corporativa, en el marco del programa de imagen institucional del SESCAM, pretendemos mejorar la proyección exterior de nuestra institución, estableciendo, definiendo y concretando un conjunto de medidas que garantice la necesaria homogeneidad en sus manifestaciones externas.

La diversidad en la producción documental que llevan a cabo los organismos institucionales (Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Servicio de Salud de Salud de Castilla-La Mancha, Ayuntamientos y la GAP de Talavera) sociedades científicas y asociaciones, empresas farmacéuticas, particulares y los propios centros de salud entre otros, exige un esfuerzo de normalización y racionalización que facilite a los usuarios la identificación de esos documentos con formato, diseño y contenidos homogéneos, estableciendo una estructura común para su utilización exenta de contaminación que pudiera generar dudas identificativas entre los usuarios y consecuentemente la sensación de pertenencia a su institución/empresa proveedora de servicios de salud.

OBJETO:

OBJETIVO GENERAL

- Ofrecer y garantizar una imagen corporativa unificada y adecuada relacionada con la cartelería y material divulgativo en todos los centros y

<p>Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva.</p> <p>Fdo:</p>	<p>Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente</p> <p>Fdo:</p>	<p>Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009</p> <p>Página: 2 de 11</p>
--	---	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

unidades dependientes de la GAP de Talavera de cara al usuario (pacientes/trabajadores).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Que la información expuesta ayude a mejorar la calidad asistencial, la satisfacción del usuario y las actividades organizativas del centro.
- Ofrecer a los coordinadores de los equipos en los C.S. un instrumento de gestión de su propia cartelería.
- Ofrecer a los ciudadanos una imagen inequívoca e identificativa de la Institución que le presta sus servicios.

CONSIDERACIONES GENERALES

Los Centros de Salud y Unidades de Apoyo a la Gerencia se ajustarán a lo previsto en estas normas en lo concerniente a:

- Elaboración y emisión de documentos, modelos normalizados y material impreso.
- Las informaciones, publicaciones, comunicaciones o cualquier tipo de expresión en cualquier soporte, incluidos los telemáticos o audiovisuales, así como los carteles o señalizaciones que elaboren o utilicen, en lo que se refiere a una imagen institucional, formatos y estructura general.
- Uso y protección de los logotipos y símbolos representativos de la Gerencia de Atención Primaria dependiente del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

REFERENTE NORMATIVO O DOCUMENTAL:

- Manual Corporativo del SESCAM.
- Manual para la Información y Atención al Usuario en el SESCAM.
- Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 3 de 11
--	--	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

PROTOCOLO CARTELERÍA EN LOS CS DE AP DE TALAVERA DE LA REINA

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de Mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen
- Ley 8/2000, de 30 de Noviembre, de Ordenación sanitaria de Castilla-La Mancha
- Circular 6/2004 del Sescam sobre captación de imágenes en Centros Sanitarios.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Artículo 18.1 de la Constitución Española de 1978 sobre Derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen

ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a los 16 C.S., 92 consultorios locales y Unidades de Apoyo a la Gerencia.
- Dirigido especialmente a los equipos directivos y/o responsables de la coordinación en los C.S.
- Se refiere a los carteles y material divulgativo existentes en los espacios comunes de acceso a los usuarios, y se incluye además la Sala de Juntas o Sala de Estar de los profesionales.
- Estas directrices serán de aplicación además, al interior de las consultas y espacios de los C.S.

POBLACIÓN DIANA

- Todos los clientes internos y externos.

TERMINOLOGÍA:

- **Espacios comunes:** Lugares o sitios del centro de salud de acceso y estancia compartida entre usuarios y profesionales.
- **Responsable:** profesional que tiene a su cargo la realización de alguna/s actividad o función y responde de ella.
- **Soportes:** lugar sobre el que se coloca el cartel (corcho, panel corporativo, etc.)

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 4 de 11
--	--	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

- **Imagen corporativa:** es la carta de presentación de la organización, su cara frente al público de la que depende la imagen que se formen de ella.
- **Tiempo de caducidad:** Pérdida de vigencia o validez por cumplimiento de un plazo (Ej: Cartel sobre congresos, jornadas, campañas con fecha etc.)
- **Deterioro:** pérdida de las cualidades de origen (rotura, decoloración, demasiado arrugado, etc.)

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 5 de 11
--	--	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

PROTOCOLO CARTELERÍA EN LOS CS DE AP DE TALAVERA DE LA REINA

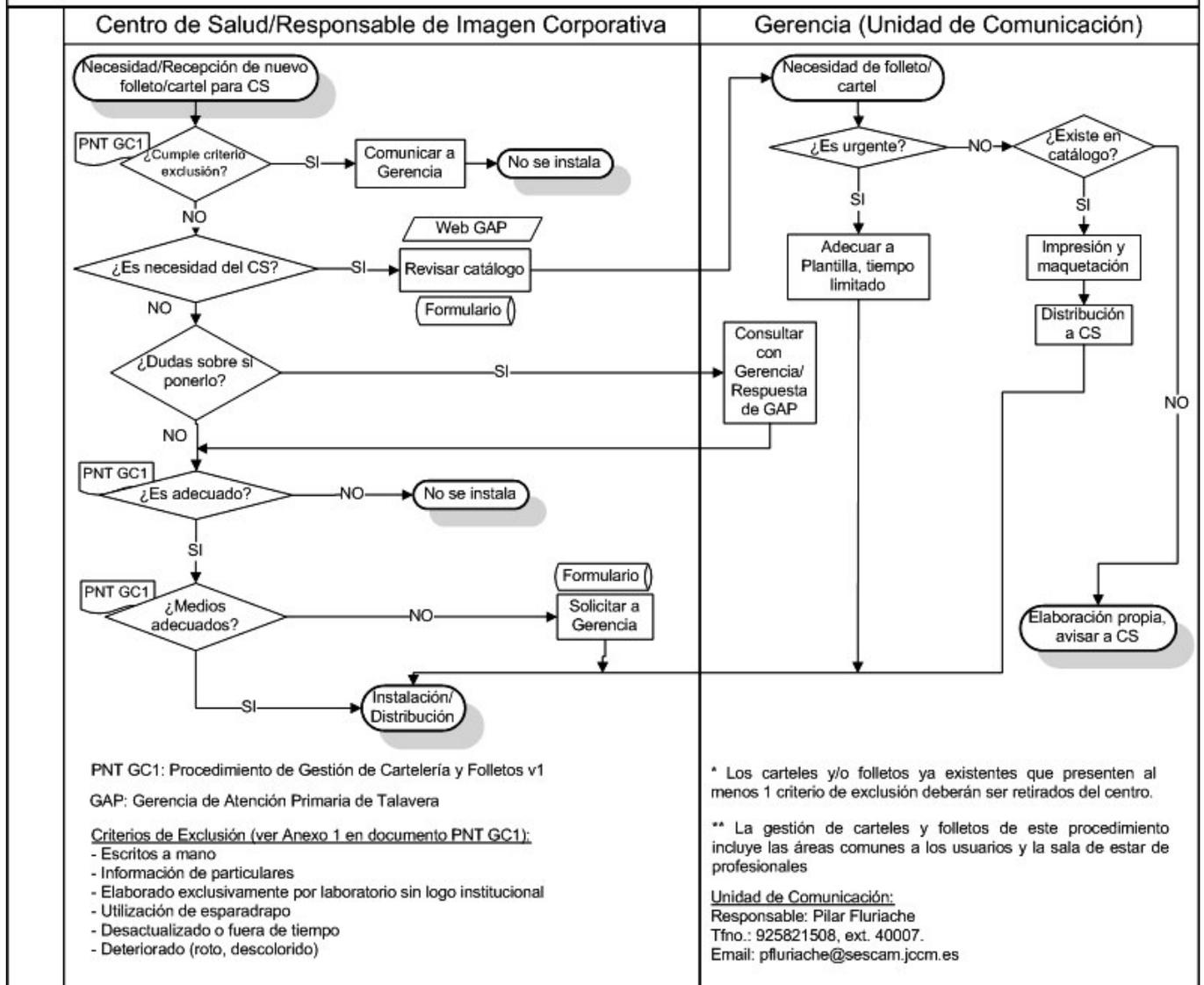
Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

DESARROLLO PROCEDIMIENTO:

Diagrama1. GESTIÓN DE NUEVA CARTELERÍA/FOLLETOS EN LOS CENTROS DE SALUD



Diseñado por:
Pilar Fluriache García-Caro
Responsable Unidad de
Comunicación
Rosa A. Dulanto Banda
Coordinadora Unidad de Calidad
Javier Pacheco Jiménez
Coordinador Unidades Adva.

Fdo:

Vº Bº:
Fernando Gragera Gabardino
Director Gerente

Fdo:

Ref: D.... / GAPTA / INT.
Nº de Procedimiento:
Fecha: 17-04-2009
Última Revisión: 05-05-2009

Página: 6 de 11



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

Recepción de un cartel/folletos en el C.S.

- Una vez recibidos en el C.S. carteles o folletos informativos en primer lugar habrá que comprobar si cumplen los criterios de exclusión:
 - Estilo: A mano-no impreso
 - Fuente: particular, industria farmacéutica/laboratorio*
 - Contenido: ajeno (no relacionado con nuestra organización: Ej: pasar la ITV.
 - Desactualizado: pasado de fecha.

*A excepción de cuando aparezca el logotipo de un laboratorio junto al de la Junta de Comunidades, SESCOAM, GAP de Talavera de la Reina entendiéndose que patrocina un congreso, jornada o proyecto.

- Si cumple **alguno** de los anteriores criterios de exclusión el cartel o folletos no serán instalados o expuestos comunicándose a la Unidad de Comunicación de la Gerencia donde se valorará el envío de una comunicación a la fuente elaboradora del cartel/folleto.
- Si no cumple **ningún** criterio de exclusión se instalará en los corchos informativos del C.S. sirviéndose de chinchetas.
- En **ningún caso** se colocarán carteles fuera de estos corchos (pared, puertas etc.)
- En caso de que el cartel contenga fecha (ej. Un congreso, campaña informativa etc.) se retirará automáticamente una vez haya pasado la misma.)
- En caso de que sea referencia de una campaña concreta (por ejemplo: gripe, verano, alergias...) se retirará una vez acabe la campaña.
- En caso de dudas se podrá consultar a la Unidad de Comunicación de la Gerencia, o en su defecto a la Unidad de Calidad, vía telefónica o a través de e-mail. (extensión IP: 40007 e-mail: pfluriache@sescam.iccm.es)

Necesidad del C.S.:

- Una vez detectada por el C.S. la necesidad de elaborar un cartel informativo, se revisará el catálogo de documentos y carteles corporativos de la página web de la GAP (profesionales/imagen corporativa/catálogo carteles).

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 7 de 11
--	--	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

PROTOCOLO CARTELERÍA EN LOS CS DE AP DE TALAVERA DE LA REINA

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

- Si el documento que se busca está en la web, se solicitará a la Unidad de Comunicación de la Gerencia (extensión IP: 40007 e-mail: pfluriache@sescam.iccm.es), que una vez consensuada la necesidad, se elaborará y se enviará al centro.
- Si la elaboración del cartel informativo fuera **urgente** (modificación de horario puntual, aviso cambio profesional etc.) Se podrá elaborar la información desde el C.S. utilizando el *documento genérico* disponible en la web. Este extremo se comunicará a la Unidad de Comunicación teniendo precaución de retirarlo cuando desaparezca la necesidad.
- En las puertas de las consultas no podrá haber ningún cartel o documento. Junto a cada consulta existirá un corcho u otro soporte donde se colocará diariamente el listado de los pacientes citados.
- Se podrá instalar otro corcho o soporte más si es necesario junto a la puerta para poner otras informaciones tales como horarios, distribución de la consulta, otros avisos etc. Estas informaciones deberán seguir la imagen corporativa y en todo caso utilizar el *documento genérico* disponible en la web en caso de que el mismo no esté ya elaborado.
- En **ningún caso** se podrá utilizar material como micropore o similar para fijar los carteles.
- Solamente se colocarán en la pared los carteles enmarcados que se envíen desde la GAP. En este caso será el personal del equipo de mantenimiento quienes se encargarán de su instalación.

RECURSOS

Recursos humanos:

- Coordinadores médicos y de enfermería de los C.S.
- Responsables unidades administrativas
- Unidad de Comunicación GAP
- Unidad de Calidad
- Asesor Jurídico

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 8 de 11
--	--	--



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

Instalaciones y medios:

- Página web
- Corchos informativos
- Panel institucional "Consejos para mejorar su salud"
- Chinchetas
- Contratación externa para elaboración de cartelería

REGISTROS

Revisión anual de las actualizaciones.

- Lista de verificación del Plan de Confortabilidad para visitas a los CS. Plan de Confortabilidad, carpeta compartida OCAUS. Técnico de Salud responsable del plan.
- Hoja de registro de características de cartelería v1. Evaluación cartelería, carpeta compartida OCAUS. Técnico de salud responsable de Calidad.
- Hoja de registro de número de carteles corporativos elaborados por la gerencia. PC de Unidad de Comunicación con el nombre CATÁLOGO DE CARTELES Y FOLLETOS. Responsable de la unidad.
- Catálogo de carteles y folletos disponibles en la gerencia. Imagen corporativa, página web de la gerencia.

RESPONSABILIDADES

- **Responsable OCAUs:**
 - Recepciona los incumplimientos de las fases de monitorización y evaluación.
 - Propone actuaciones pertinentes
- **Responsable Unidad de Comunicación:**
 - Despliegue y actualización de este procedimiento.
 - Elaboración del catálogo de carteles y folletos y difusión vía web.
 - Identificación de necesidades sobre cartelería del área.
 - Canalización de solicitudes desde CS.
 - Monitorización y evaluación de cumplimiento del procedimiento.
- **C.S.: Coordinadores en colaboración con las Unidades Administrativas y responsables de calidad del C.S.**

<p>Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva.</p> <p>Fdo:</p>	<p>Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente</p> <p>Fdo:</p>	<p>Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009</p> <p>Página: 9 de 11</p>
--	---	---



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROTOCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



Fecha de Emisión:
05/05/09

- Identificación de necesidades de cartelería y/o folletos y solicitud a gerencia.
- Aplicación de criterios antes de instalación de cartel o difusión de folletos.
- Colocación y retirada de los carteles.
- Verificación de la instalación adecuada o distribución de folletos.

• **Responsable de Unidad de Calidad:**

- Diseño de protocolos e indicadores de evaluación del procedimiento.
- Diseño de formularios y hojas de registro.
- Análisis de evaluaciones periódicas.
- Difusión del tema de imagen corporativa en Comisión de Calidad.

• **Coordinador de UUA:**

- Monitorización y evaluación de cumplimiento del procedimiento.
- Actualización de documentos de los que es responsable.
- Emisión de informe de evaluación de cumplimiento al responsable de la OCAUS.

EVALUACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Este procedimiento será revisado cada vez que existan cambios significativos en los documentos utilizados de referencia o en el contexto en el que se realiza. En su defecto, se revisará cada 2 años, y será actualizado cuando sea necesario. Tanto las actividades de revisión y actualización como la evaluación periódica de su implementación la llevarán a cabo los responsables del mismo.

DILIGENCIA DE CONFORMIDAD:

Evaluada la necesidad y visto que el presente procedimiento, se ha diseñado y aprobado de forma consensuada por todas las Direcciones de la Gerencia y considerando que además el mismo contribuye a mejorar los estándares de calidad que se persiguen para el sistema de Gestión que desea implantar esta Gerencia, doy mi conformidad para que desde el día hoy se

<p>Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva.</p> <p>Fdo:</p>	<p>Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente</p> <p>Fdo:</p>	<p>Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009</p> <p>Página: 10 de 11</p>
--	---	--



GERENCIA DE
ATENCIÓN PRIMARIA
DE TALAVERA

**PROCOLO CARTELERÍA EN
LOS CS DE AP DE TALAVERA
DE LA REINA**

Unidad de Comunicación



**Fecha de Emisión:
05/05/09**

implante el presente protocolo de actuación, autorizando su difusión a los interesados o afectados por el mismo.

EL DIRECTOR GERENTE



Fdo: Fernando Gragera Gabardino

Diseñado por: Pilar Fluriache García-Caro Responsable Unidad de Comunicación Rosa A. Dulanto Banda Coordinadora Unidad de Calidad Javier Pacheco Jiménez Coordinador Unidades Adva. Fdo:	Vº Bº: Fernando Gragera Gabardino Director Gerente Fdo:	Ref: D.... / GAPTA / INT. Nº de Procedimiento: Fecha: 17-04-2009 Última Revisión: 05-05-2009 Página: 11 de 11
--	--	--