

PLAN DE MEJORA DE LA INTIMIDAD DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE SANTIAGO-PONTONES

D. Luis Jesús Quesada Cano. E-mail: luisj.quesada.sspa@juntadeandalucia.es
 Enfermero del Centro de Salud de Santiago-Pontones. Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén del S.A.S.

INTRODUCCIÓN

La confidencialidad en el ámbito sanitario es el derecho de la persona a que toda la información de carácter personal quede restringida a los profesionales, y a usos relacionados con tal fin, así como su intimidad quede preservada dignamente. Se trata de un aspecto fundamental de la calidad sanitaria en la relación entre el profesional y la persona ⁽¹⁾.

OBJETIVOS ⁽²⁾

- Formación y Sensibilización de los profesionales en materia de Seguridad y Confidencialidad.
- Reestructuración y adaptación de las instalaciones, así como dotación del mobiliario necesario.
- Planificación, elaboración, ejecución y difusión de un Protocolo Específico de Actuación.
- Autoevaluación y Evaluación Externa del propio Plan de Mejora de la Intimidad del Usuario.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para dotarlo de aplicabilidad práctica, el Plan está recogido en un documento de 20 páginas, en el que se desarrollan los Objetivos y se establecen las Intervenciones. Para la Evaluación, se presentan las Tablas 1 y 2 recogidas en el anexo final del Plan. En la Autoevaluación, se incluyen 14 intervenciones consensuadas en materia de Confidencialidad y Seguridad del Usuario. ⁽²⁾ En la Evaluación Externa, se ha elaborado un Cuestionario anónimo de 10 ítems., para valorar la Satisfacción del Usuario. ⁽³⁾ Éste último se pasará con periodicidad semestral a todas las personas que se les realice una intervención clínica durante un período establecido de dos semanas.

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CONFIDENCIALIDAD AL USUARIO	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho
1 Grado de confianza en la asistencia prestada	○	○	○	○	○
2 Información y consentimiento previo a la intervención	○	○	○	○	○
3 Correcta identificación de los profesionales	○	○	○	○	○
4 Confidencialidad de los informes y datos clínicos	○	○	○	○	○
5 Privacidad e intimidad de las instalaciones	○	○	○	○	○
6 Grado de intimidad, interrupciones en la consulta	○	○	○	○	○
7 Entrega, transporte y custodia de la documentación	○	○	○	○	○
8 Respeto y confidencialidad del trato profesional	○	○	○	○	○
9 Seguridad percibida tras la intervención clínica	○	○	○	○	○
10 La organización del centro en general	○	○	○	○	○

Tabla 2. Encuesta Grado de Satisfacción de la Confidencialidad recibida y percibida por el usuario ⁽³⁾

en el trato al paciente. Por este motivo y por iniciativa de las Enfermeras del Centro de Salud de Santiago-Pontones hemos implantado con toda nuestra ilusión este Proyecto en el primer trimestre de 2013, a la espera de obtener los resultados favorables deseados, para así poder difundir y exportar este Modelo a otros Centros de Salud y Unidades de Gestión Clínicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Recomendación nº 10 de la Agencia de Calidad Sanitaria Andaluza: <http://www.juntadeandalucia.es/agenciafdecadidadsanitaria/recomendaciones>
- 2- Plan de Intimidad del Contrato-Programa de Atención Primaria del SAS 2005-2008. Anexo IV.
- 3- Última Encuesta de Satisfacción del Usuario de Atención Primaria de Salud de la Unidad de Gestión Clínica de Santiago-Pontones publicada en la página del S.A.S., año 2.011: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/resultados.asp?tipocentro=2¢ro=20&provincia=23&tpcentro=ap&ugc=241&periodo=2011&accion=Consultar>

JUSTIFICACIÓN

Para mejorar la aplicación del procedimiento que garantice la confidencialidad, la dignidad y la seguridad del usuario, así como el manejo y custodia de las historias clínicas por parte de los profesionales, el Centro de Salud de Santiago-Pontones ha puesto en marcha el Plan De Mejora de la Intimidad del Usuario del año 2013.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA INTIMIDAD DEL CENTRO DE SALUD DE SANTIAGO-PONTONES	ESTADO ACTUAL	FECHA DE IMPLANTACION	TIEMPO DE IMPLANTACION	EVALUACION	OBSERVACIONES
1 Zona reservada para dar información en las áreas asistenciales y de atención del usuario					
2 Zona reservada a vestuario en todas las áreas asistenciales, tratamiento y rehabilitación					
3 Disposición de ropa adecuada para efectuar exploraciones y pruebas clínicas al usuario					
4 No interrupción de actos clínicos en consultas y áreas asistenciales					
5 Conocimiento del Plan por los profesionales y difusión de la información protocolizada					
6 Autorizaciones previas y proceso de consentimiento del informado					
7 No exposición de datos clínicos o listas de espera					
8 Evitar conversaciones de usuarios en los pasillos, zonas comunes o zonas inadecuadas					
9 Identificación visible de todos los profesionales del Centro de Salud					
10 Custodia, transporte y trato de la documentación clínica					
11 Implantación y realización de la formación específica a los profesionales del Centro					
12 Actitud adecuada y respeto a la dignidad de los profesionales del centro de Salud					
13 Evaluación de la Encuesta Satisfacción de la intimidad y confidencialidad a los usuarios					
14 Evaluación del Plan por parte de la Dirección General de Asistencia Sanitaria					

Tabla 1. Seguimiento del Plan de Mejora de la Intimidad del Usuario de Santiago-Pontones ⁽²⁾

DISCUSIÓN FINAL

La confidencialidad es un aspecto fundamental para la propia seguridad, intimidad y dignidad del usuario, así como uno de los principales estándares de la calidad sanitaria en la relación entre el profesional y la persona ⁽¹⁾. Con esta iniciativa se pretende definir un procedimiento basado en la evidencia científica sobre el trato de la confidencialidad de la información y la documentación clínica, y de la intimidad