

Centro de Salud Benamejé

Francisco Nieto Lucena



Plan de mejora de la **Intimidad**,
Privacidad y **Confortabilidad** de la
persona en el proceso de Atención
Sanitaria

Datos Identificativos					
Título	Plan de mejora de la Intimidad, Privacidad y Confortabilidad de la persona en el proceso de Atención Sanitaria				
Autores	Carlos Javier Galán Doval				
	Técnico en Calidad y Seguridad del Paciente		Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba		
	Rafael J. Romero de Castilla Gil				
	Responsable de Área de Calidad y Seguridad del Paciente		Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba		
	Ana Delgado				
	Coordinadora de Cuidados		Centro de salud de Benamejí		
Ámbito de aplicación	Centro de Salud de Benamejí y Consultorios asociados				
Destinatarios	Todo el personal adscrito a los centros del ámbito de aplicación				
Versión actual	1	Fecha de Versión	15 de septiembre de 2024	Fecha de Aprobación	Día de mes de año

Control de Revisiones				
Versión	Fecha de Revisión	Revisor		Fecha Aprobación
1	20/09/2024	Antonio Baeza Espejo		Día de mes de año
		Director Centro Salud Benamejí	Centro de Salud de Benamejí	
		Pedro Manuel Castro Cobos		
		Gerente Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba	Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba	

1. Índice

1. Índice	3
2. Introducción	4
3. Objetivos	4
4. Procedimiento general.....	5
4.1. Ámbito de aplicación.....	5
4.2. Marco normativo y políticas relacionadas	5
4.3. Material y equipamiento necesario	5
4.4. Desarrollo	6
4.4.1. Estructura y dotación	6
4.4.2. Organización asistencial	6
4.4.3. Medidas de confort	7
4.4.4. Formación de profesionales	8
5. Evaluación y monitorización del plan.....	9
6. Conclusiones y compromisos	10
Anexo 1: Decálogo para la Mejora de la Intimidad y Confidencialidad del Usuario	11
Anexo 2: Check-list de control.....	12
Anexo 3: Cartel Decálogo de Intimidad.....	14

2. Introducción

La **intimidad, privacidad y confortabilidad** del paciente son derechos fundamentales recogidos en el artículo 18 de la **Constitución Española**, y desarrollados en la **Ley General de Sanidad (Ley 14/1986, de 25 de abril)** y la **Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998, de 15 de junio)**. Estos derechos son pilares esenciales en la relación entre los ciudadanos y los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). Además, la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales** refuerza la protección de la **intimidad** y la **confidencialidad** de los datos personales, incluyendo los datos de salud.

La protección de la intimidad no solo abarca aspectos físicos, como la privacidad durante las exploraciones y consultas, sino también la **confidencialidad** de la información clínica. Es fundamental que el acceso y manejo de estos datos se realice bajo estrictas medidas de seguridad para garantizar la privacidad de los pacientes.

En Atención Primaria, la preservación de la intimidad es especialmente relevante debido a la cercanía y contacto continuado con los usuarios. La **intimidad** es uno de los aspectos más valorados por los pacientes y sus familias, contribuyendo directamente a generar **confianza** y **satisfacción** en la atención recibida.

Sin embargo, en determinadas circunstancias, la **intimidad** y la **privacidad** pueden verse comprometidas por la priorización de otras necesidades asistenciales. Este Plan de Mejora tiene como objetivo principal asegurar que todos los procesos asistenciales en los Centros de Salud del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba se realicen respetando la dignidad de los pacientes, preservando su **intimidad** y **confortabilidad** en todo momento.

Este documento proporciona directrices para implementar medidas que garanticen el **respeto a la intimidad** en todas las fases del proceso asistencial, así como la **confidencialidad** de la información clínica, contribuyendo así a mejorar la **calidad** y la **satisfacción** de los usuarios en los centros de atención primaria.

3. Objetivos

Este Plan de Mejora tiene como propósito asegurar que la **intimidad, privacidad y confortabilidad** de los pacientes sean respetadas en todos los Centros de Salud del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba. Los objetivos definidos a continuación buscan establecer las directrices necesarias para crear un entorno de atención donde estos principios fundamentales sean aplicados de manera efectiva y constante, adaptando los recursos, la organización de los servicios y el comportamiento de los profesionales a las necesidades de los pacientes.

- **Adecuar los espacios y disponibilidad de recursos** en los centros de salud para garantizar la protección de la privacidad y confortabilidad del usuario.
- **Adaptar la organización funcional de los servicios** para asegurar el respeto al paciente en todo momento y en todas las fases del proceso asistencial.
- **Incorporar pautas de comportamiento** en cada proceso de atención, priorizando la intimidad y la privacidad del paciente como elementos centrales de la atención sanitaria.
- **Incluir aspectos relacionados con la intimidad** en las guías de práctica clínica y en los protocolos de actuación, tanto asistenciales como no asistenciales, para que estas pautas se apliquen de manera estandarizada en toda la organización.

4. Procedimiento general

4.1. Ámbito de aplicación

Este Plan de Mejora de la Intimidad, Privacidad y Confortabilidad aplica a todos los Centros de Salud del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba. Incluye tanto los servicios de consulta externa como los de urgencias y atención continuada, y se extiende a todo el personal sanitario y administrativo involucrado en la atención directa e indirecta de los pacientes. También se contempla su aplicación en otros espacios compartidos que puedan comprometer la privacidad de los usuarios, como las áreas de espera y los espacios de tránsito.

El objetivo es garantizar que, en cada uno de estos entornos, se respeten los derechos del paciente en relación con su **intimidad** y **confidencialidad**, siguiendo los principios recogidos en el presente plan. Los profesionales de los centros de salud tienen la responsabilidad de implementar y cumplir con estas directrices en cada interacción con el usuario, para asegurar un trato digno y respetuoso.

4.2. Marco normativo y políticas relacionadas

El Plan se basa en diversas normativas y leyes que protegen la **intimidad** y **privacidad** de los pacientes en el ámbito sanitario. A continuación, se mencionan las principales normativas relacionadas:

Constitución Española (artículo 18): Protección del derecho a la intimidad personal y familiar.

Ley General de Sanidad (Ley 14/1986, de 25 de abril): Establece los derechos y deberes de los ciudadanos en relación a los servicios de salud, incluyendo la protección de la intimidad.

Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998, de 15 de junio): Reconoce el derecho de los usuarios del sistema sanitario público a recibir una atención respetuosa con su intimidad y confidencialidad.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre): Regula el tratamiento de los datos personales y garantiza su confidencialidad, incluyendo los datos relacionados con la salud de los pacientes.

Normativas internas del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA): Políticas y procedimientos que refuerzan el respeto a la intimidad y la confidencialidad dentro del entorno sanitario.

4.3. Material y equipamiento necesario

Para garantizar la correcta implementación de este plan y asegurar el respeto a la **intimidad** y **confortabilidad** del paciente, es imprescindible disponer de los siguientes materiales y equipamientos adaptados al entorno de atención primaria:

- **Biombos:** Para crear barreras visuales en las consultas y áreas de atención, especialmente en espacios donde se realizan exploraciones físicas.
- **Cortinas separadoras:** En caso de espacios compartidos, para asegurar que cada paciente disponga de privacidad visual durante su estancia.

- **Mobiliario adecuado para el confort:** Sillas y asientos cómodos en las áreas de espera, tanto para pacientes como para acompañantes, asegurando que el entorno sea confortable y privado.
- **Percheros y banquillos:** Para que los pacientes puedan desvestirse y vestirse con comodidad y privacidad.
- **Gestor de colas:** Un sistema que evite llamar al paciente por su nombre y apellidos de manera pública. Debe emplear códigos anónimos o sistemas de turno que protejan la identidad del paciente.
- **Vestimenta adecuada para pacientes:** Suministro de ropa (pijamas, camisones, calzas, gorros, etc.) de todas las tallas para aquellos pacientes que lo requieran, asegurando que la ropa sea cómoda y no comprometa su dignidad o privacidad.
- **Cartelería:** Señalización que informe sobre la importancia de respetar la privacidad del paciente en las consultas y espacios compartidos, como áreas de exploración o vestuarios.

4.4. Desarrollo

4.4.1. Estructura y dotación

- **Espacio reservado para la información:**
Toda la información clínica debe proporcionarse al paciente de manera privada en la **consulta de los profesionales sanitarios**. En casos excepcionales donde se requiera un entorno especial para la transmisión de información más delicada, se podrá utilizar una sala alternativa en el centro de salud (como salas de reuniones, formación, etc.), siempre que se tomen las precauciones necesarias para mantener la **privacidad y confidencialidad** del paciente.
- **Zona de vestuarios en áreas de consultas y pruebas diagnósticas:**
En los Centros de Salud de Atención Primaria, la mayoría de las consultas no requieren un espacio de vestuarios formal. No obstante, en aquellos centros que disponen de **salas de Radiología** o que realicen procedimientos de **cirugía menor ambulatoria**, será necesario contar con vestuarios o zonas adaptadas donde el paciente pueda cambiarse con privacidad. Deben estar disponibles batas de un solo uso para los pacientes que lo requieran durante procedimientos específicos, como en el caso de pruebas diagnósticas o cirugía menor.
- **Vestimenta de pacientes:**
Aunque no es habitual en Atención Primaria, en aquellas áreas donde se realicen procedimientos de **cirugía menor** o exploraciones que lo requieran, debe proporcionarse al paciente **ropa de un solo uso**, como batas o camisones, para asegurar su comodidad y dignidad durante el proceso.

4.4.2. Organización asistencial

- **Normas sobre interrupciones durante el desarrollo de la actividad asistencial:**
- Es esencial evitar la interrupción de actos clínicos por personas ajenas al proceso asistencial, ya que constituye una vulneración de la intimidad del paciente. Se debe garantizar que las consultas y procedimientos médicos se realicen sin interrupciones innecesarias. Para ello, se colocarán carteles o señalización que indique cuando las consultas estén ocupadas, evitando el acceso de personal no autorizado durante la atención al paciente.

- **Exploraciones sensibles:**
- En aquellos casos en los que se realicen exploraciones sensibles que puedan afectar la intimidad o provocar pudor en el paciente, es necesario informar previamente al paciente de las características de la exploración. Además, se deberá permitir que el paciente cuente con la presencia de un acompañante de su confianza o de personal de apoyo (Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería - TCAE) si así lo desea, garantizando siempre la privacidad y el respeto.
- **Presencia de profesionales y alumnos:**
- La presencia de estudiantes o personal en formación debe estar supeditada al consentimiento explícito del paciente. En ningún caso se debe imponer la presencia de personas ajenas al equipo asistencial sin informar previamente al paciente y obtener su autorización. Se limitará el número de alumnos o profesionales presentes en la consulta para evitar que el paciente sienta una pérdida de intimidad.
- **Información protocolizada:**
- La entrega de información clínica debe seguir un protocolo establecido. Es fundamental que el paciente reciba información clara y comprensible sobre su estado de salud, los tratamientos y procedimientos que se le van a realizar. Además, se debe asegurar que el paciente tenga acceso a información adicional como trípticos de acogida, horarios de información y normativas vigentes.
- **Información confidencial:**
- La confidencialidad de la información clínica es prioritaria. La información se debe proporcionar en un espacio donde solo estén presentes los profesionales necesarios, el paciente y, si lo autoriza, sus familiares o acompañantes. Queda prohibido dar información clínica en pasillos o áreas comunes donde pueda ser escuchada por terceros. Además, se debe asegurar que cualquier listado de pacientes o información confidencial no sea visible en lugares públicos o accesibles.
- **Autorizaciones del paciente en relación con su información:**
- El paciente tiene derecho a determinar quién puede recibir información sobre su estado de salud. No se debe proporcionar información a terceros sin la autorización expresa del paciente, salvo en casos de urgencia o cuando así lo disponga la normativa vigente.
- **Identificación del profesional:**
- Todos los profesionales que atiendan a los pacientes deben estar correctamente identificados mediante una tarjeta visible que muestre su nombre y su cargo. Esto refuerza la confianza del paciente en la persona que le está atendiendo y facilita la comunicación.
- **Custodia de la documentación clínica:**

Toda la documentación clínica relacionada con los pacientes debe ser custodiada en zonas reservadas e inaccesibles a personas ajenas al proceso asistencial. En los traslados de la documentación, esta debe llevarse en sobres cerrados y ser entregada en mano al profesional responsable. La normativa aplicable incluye la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que establece las obligaciones de custodia y acceso a la información clínica.

4.4.3. Medidas de confort

El **confort** es un aspecto esencial para mejorar la experiencia del paciente en los Centros de Salud. Algunas medidas a implementar incluyen:

- **Iluminación:** Adecuar la iluminación en las áreas de espera y consulta para crear un ambiente acogedor que ayude a reducir el estrés en los pacientes.
- **Temperatura:** Garantizar una **climatización adecuada** en todas las áreas de atención y espera, manteniendo una temperatura confortable durante todo el año.

- **Mobiliario:** Asegurar que las áreas de espera dispongan de **asientos cómodos** tanto para los pacientes como para sus acompañantes. Esto incluye la disponibilidad de sillas adecuadas para personas con movilidad reducida.
- **Zonas de descanso:** En caso de que los tiempos de espera sean largos, se debe contar con un área de descanso con acceso a agua, y si es posible, material de lectura u otros elementos que puedan hacer la espera más llevadera.
- **Reducción del ruido:** Se deben tomar medidas para reducir el nivel de ruido en las áreas de espera y consulta, lo que puede incluir el ajuste del volumen de televisores o el uso limitado de dispositivos móviles por parte del personal y los pacientes.

4.4.4. Formación de profesionales

La formación de los profesionales es un componente esencial para la correcta implementación del Plan de Mejora de la Intimidad, Privacidad y Confortabilidad en los Centros de Salud del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba. Esta formación no solo debe estar enfocada en las competencias técnicas, sino también en desarrollar una **actitud de respeto** hacia la **intimidad** y **privacidad** de los pacientes en todas las etapas del proceso asistencial.

Objetivos de la formación:

- Sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de la **intimidad** y **confidencialidad** en la atención sanitaria.
- Instruir sobre las **normativas legales** que protegen la intimidad de los pacientes, como la Ley General de Sanidad, la Ley de Salud de Andalucía, y la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Proporcionar herramientas para que el personal pueda manejar adecuadamente situaciones que puedan comprometer la intimidad y la confidencialidad del paciente.

Contenido de la formación:

- **Respeto a la intimidad del paciente**
Se enseñará a los profesionales la importancia de **mantener la privacidad física** del paciente durante exploraciones, consultas y tratamientos. Se les instruirá sobre el uso adecuado de biombos, cortinas y la gestión del espacio físico en las consultas para evitar situaciones incómodas o comprometedoras.
- **Confidencialidad de la información clínica**
Se capacitará al personal en las mejores prácticas para el manejo de **información clínica confidencial**, evitando su exposición en lugares públicos o accesibles a terceros. Los profesionales recibirán formación sobre el uso seguro de los sistemas informáticos para la gestión de historiales clínicos y la correcta manipulación de documentos en formato físico.
- **Comunicación efectiva y humanización**
La **comunicación** es clave en la percepción de la intimidad por parte del paciente. Se impartirán sesiones que aborden el uso de un lenguaje comprensible, respetuoso y empático con los pacientes, especialmente en situaciones delicadas o exploraciones sensibles. Asimismo, se capacitará a los profesionales para que sepan cómo manejar situaciones en las que el paciente pueda sentirse vulnerado.

- **Normativas y derechos del paciente**

Se ofrecerá formación específica sobre las normativas que rigen la **protección de datos** y la **confidencialidad de la información clínica**, con especial atención a la **Ley Orgánica 3/2018** de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Además, se formará a los profesionales en los derechos del paciente recogidos en la **Ley de Salud de Andalucía** y la **Ley General de Sanidad**, que establecen el marco legal para la protección de la intimidad.

- **Simulaciones y casos prácticos**

Para reforzar el aprendizaje, se realizarán **simulaciones y análisis de casos prácticos** en los que los profesionales puedan poner en práctica lo aprendido. Se trabajarán situaciones como la gestión de exploraciones sensibles, el manejo adecuado de información clínica en espacios compartidos y la actuación frente a situaciones que puedan comprometer la intimidad de los pacientes.

Frecuencia de la formación:

La formación deberá ser **continua** y actualizada periódicamente para asegurar que todo el personal esté al día en los procedimientos y normativas relacionados con la intimidad y privacidad. Se propondrán sesiones formativas anuales obligatorias y sesiones de refuerzo en situaciones donde se detecten áreas de mejora a través de las auditorías o evaluaciones de satisfacción de los pacientes.

Evaluación de la formación:

Para garantizar la eficacia de los programas formativos, se implementarán **evaluaciones periódicas** que medirán el nivel de comprensión y aplicación de las pautas enseñadas. Se utilizarán encuestas de autoevaluación y observaciones prácticas para identificar posibles carencias en el conocimiento o la actitud del personal frente a la privacidad del paciente.

5. Evaluación y monitorización del plan

La **evaluación y monitorización** del Plan de Mejora de la Intimidad, Privacidad y Confortabilidad es fundamental para garantizar que las medidas implementadas se apliquen de manera efectiva en todos los Centros de Salud del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba. Este proceso debe ser **continuo** y permitir una retroalimentación regular, tanto del personal sanitario como de los usuarios, para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios.

Se establecerán **indicadores de evaluación** clave, tales como encuestas de satisfacción a los pacientes, auditorías internas y revisiones de procesos. Las **encuestas de satisfacción** permitirán a los pacientes expresar cómo perciben la atención recibida, prestando especial atención al respeto de su intimidad y confidencialidad. Los resultados de estas encuestas serán evaluados periódicamente para identificar posibles deficiencias y oportunidades de mejora. Asimismo, se implementarán **auditorías internas** regulares que analizarán el cumplimiento de las normas sobre privacidad e intimidad, revisando aspectos como el manejo de la información clínica, la organización de los espacios de consulta, y el uso correcto de los equipos y materiales destinados a la privacidad (biombos, cortinas, etc.).

Además, los responsables de los centros de salud deberán asegurar que las acciones correctivas se implementen de manera oportuna cuando se identifiquen fallos o áreas que requieran ajustes. Para ello, se establecerán **protocolos de revisión y seguimiento** de las medidas correctivas aplicadas. Los resultados de estas evaluaciones, tanto de las auditorías como de las encuestas de satisfacción, serán analizados por los comités de calidad o seguridad del paciente del Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba, garantizando una supervisión global de la correcta aplicación del plan.

6. Conclusiones y compromisos

La implementación de este Plan de Mejora de la Intimidad, Privacidad y Confortabilidad refuerza el compromiso del **Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba** con la protección de los derechos de los pacientes. La mejora continua de la calidad asistencial requiere de un enfoque proactivo por parte de todos los profesionales implicados, no solo en cuanto al cumplimiento de normativas, sino también en la adopción de una actitud **humana y empática** que valore la dignidad del paciente en todo momento.

Este plan no solo establece **directrices claras** para garantizar el respeto a la intimidad y la confidencialidad, sino que también fomenta una cultura de sensibilización y **responsabilidad compartida** entre los equipos de atención sanitaria. Cada profesional es responsable de velar por que las medidas propuestas en este documento se apliquen adecuadamente, contribuyendo a crear un entorno de trabajo en el que la privacidad del paciente sea una prioridad constante.

El **compromiso institucional** también es fundamental. El Área de Gestión Sanitaria se compromete a ofrecer los recursos necesarios para la correcta implementación del plan, desde la **formación continua del personal** hasta la dotación de **equipamiento adecuado** para asegurar la privacidad en todas las fases del proceso asistencial. Además, el Área asume el deber de revisar periódicamente la efectividad del plan mediante las auditorías y encuestas mencionadas, realizando las **mejoras necesarias** en función de los resultados obtenidos y de la retroalimentación proporcionada tanto por los profesionales como por los pacientes.

En conclusión, este Plan de Mejora no es un documento estático, sino una herramienta viva que evolucionará con el tiempo para responder a las nuevas necesidades y desafíos que puedan surgir en la atención sanitaria. Su éxito depende de la implicación y colaboración de todo el personal sanitario, administrativo y directivo de los Centros de Salud, con el objetivo final de ofrecer una **atención sanitaria de calidad** que respete la **dignidad, intimidad y confortabilidad** de los pacientes.

Anexo 1: Decálogo para la Mejora de la Intimidad y Confidencialidad del Usuario

Este decálogo se fundamenta en que la relación entre el usuario y el profesional del SSPA debe establecerse bajo los principios de **intimidad** y **privacidad**. Los profesionales sanitarios deben incorporar hábitos de trabajo que garanticen el derecho del usuario al respeto de su **intimidad** y **confidencialidad**, tal como se recoge en los siguientes puntos:

1. **Trata a los pacientes y usuarios como te gustaría ser tratado.**
Nuestro objetivo debe ser tratar a personas, no solo a enfermedades o procesos, mostrando siempre empatía y respeto.
2. **El respeto a la intimidad debe garantizarse en todas las circunstancias y para todos los pacientes, independientemente de su edad, sexo, raza o enfermedad.**
Es fundamental comprender y respetar la intimidad de cada paciente a lo largo de todo el proceso asistencial.
3. **La identificación del profesional favorece la intimidad y la confidencialidad.**
Todo profesional que establezca contacto o proporcione información a un paciente debe estar correctamente identificado, asegurando transparencia y confianza.
4. **Evita las interrupciones no justificadas de los actos clínicos.**
La interrupción de los actos clínicos supone una vulneración de la intimidad del usuario. Por tanto, se deben tomar las medidas organizativas necesarias para evitar este tipo de situaciones.
5. **El paciente tiene derecho a estar acompañado en todo momento por una persona de su confianza, siempre que la situación lo permita.**
Ante exploraciones especialmente sensibles que puedan generar incomodidad o pudor, se debe facilitar la presencia de un acompañante o personal de apoyo, si así lo solicita el paciente.
6. **Solicita siempre permiso al paciente para la presencia de alumnos o personal en formación antes de realizar exploraciones o proporcionar información sensible.**
La presencia de estudiantes no debe ser impuesta. El paciente debe estar informado del motivo de dicha presencia y dar su consentimiento, especialmente en exploraciones sensibles.
7. **Todos los actos clínicos deben realizarse en condiciones que garanticen la intimidad del paciente.**
Es imprescindible cerrar puertas, utilizar cortinas o biombo y tomar las precauciones necesarias para garantizar la privacidad durante los actos clínicos.
8. **Toda la información clínica del usuario (oral, escrita, en formato electrónico o cualquier otro soporte) es confidencial.**
La información clínica debe ser tratada con el máximo nivel de confidencialidad. Es fundamental protocolizar la entrega de información al paciente, evitando hacerlo en espacios inadecuados como pasillos o zonas comunes. La documentación clínica debe circular de manera segura, sin exponerse públicamente.
9. **Las unidades deben adoptar medidas organizativas que garanticen el respeto a la intimidad y confidencialidad.**
Es esencial implementar medidas organizativas que favorezcan la privacidad, confort y dignidad de los pacientes en todo momento.
10. **Ten en cuenta la opinión de los usuarios.**
Para mejorar continuamente la protección de la intimidad durante la actividad asistencial, es importante recoger y atender las sugerencias, quejas o propuestas de los usuarios.

Anexo 2: Check-list de control

Centro de Salud:

Áreas: ☐ Consultas ☐ Urgencias ☐ Administración ☐ Otros ☐ Gimnasio ☐ Radiología ☐ Otros

1. ESTRUCTURA Y DOTACIÓN			
	Si	No	No procede
Espacio reservado o habilitado para la Información			
Habitaciones o áreas de uso compartido: Cortinas separadoras			
Zona de vestuarios en área de consultas y pruebas de imagen			
Espacio reservado para vestuarios.			
Biombos.			
Banquetas.			
Percheros.			
Vestimenta para pacientes			
Suministro de ropa (Pijama, camisón, calzas, gorros,...) de todas las tallas			

2. ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL			
	Si	No	No procede
Normas sobre interrupciones durante el desarrollo de la actividad asistencial			
Interrupciones en consulta: Cartelería de no interrupción en consulta			
Interrupciones en consulta: Avisadores ocupación en consulta			
Interrupciones en hospitalización: Cartelería de no interrupción.			
Exploraciones sensibles			
Disposición de personal de apoyo (DUE, TCAE,...)			
Presencia de acompañante			
Presencia de profesionales y alumnos			
Solicitud de permiso o autorización de su presencia al paciente			
Control sobre el número de alumnos que acompañan al profesional			
Información protocolizada			
Entrega de consentimiento informado			
Horarios de información			
Entrega de tríptico de acogida del paciente			
Disponibilidad de información sobre normativas vigentes			
Información confidencial			
Se facilita cuando haya seguridad de que solo esté presente profesional, paciente o familiar.			
Se evita informar en pasillo o lugares donde la información pueda ser oída por terceros			
Bandas de espere su turno. Gestión de colas			
Exposición de listados de pacientes en control de enfermería, puertas de consultas o cualquier otro lugar			
Identificación de los profesionales			
Profesionales con identificación personal visible			
Custodia de la documentación clínica			
Historias clínicas guardadas en zonas reservadas e inaccesibles a personas ajenas			
En los traslados de los pacientes son llevados por profesional responsable del traslado y entregados en mano			
No exposición de documentos clínicos en consulta, hospital de día, ...			
Régimen de visitas			
Control para evitar un número excesivo de acompañantes			

3. PROFESIONALES

	Si	No	No procede
Predisposición para incorporar en sus hábitos de trabajo pautas de actuación que tengan presentes criterios de salvaguarda de la privacidad, intimidad y confortabilidad del paciente			
Formación en humanización, derechos ARCO, asistencia a sesiones sobre intimidad			
Conducta asertiva, escucha activa, lenguaje comprensivo			

4. PACIENTES

	Si	No	No procede
Se recogen sugerencias o quejas de las pacientes relacionadas con la intimidad			
Se implementan mejoras a partir de esas sugerencias			

5. OBSERVACIONES

--

FECHA Y FIRMA

Firmado por:	Firma
Fecha:	

Anexo 3: Cartel Decálogo de Intimidad



DECÁLOGO DE INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

1

Trata a los pacientes y usuarios como desearías que te trataran a ti

El respeto y el trato humano son los primeros pasos para cuidar tu salud.

Nuestro objetivo debe ser tratar personas, no enfermedades o procesos

2

El respeto a la intimidad debe garantizarse en todas las circunstancias y pacientes, independientemente de la edad, sexo, raza o enfermedad

Respetar tu espacio y privacidad es tan importante como cualquier tratamiento

Comprender y respetar la intimidad de todas las personas a lo largo de todo el proceso

3

La identificación del profesional favorece la intimidad y confidencialidad

La identificación de tu equipo médico es una garantía de seguridad y confianza

El profesional que establece contacto facilita o solicita información a un paciente debe estar siempre identificado.

4

Evitar la interrupción no justificada de actos

La tranquilidad durante tu atención es clave para proteger tu intimidad

La interrupción de los actos clínicos es, en sí mismo, una vulneración de la intimidad del usuario, por lo que se deben tomar las medidas organizativas necesarias para evitar que este hecho se produzca.

5

Si la situación lo permite, el paciente tiene derecho a ser acompañado en todo momento por una persona de su confianza

En los momentos importantes, siempre puedes contar con la compañía de quien elijas

Ante las exploraciones especialmente sensibles, que generan en el paciente pudor o incomodidad, estos deben ser debidamente informados y favorecer, en la medida de lo posible, la presencia de un acompañante o personal auxiliar sanitario de apoyo siempre que el usuario lo solicite.

6

Solicitar permiso al paciente para la presencia de alumnos en formación antes de realizar exploraciones o proporcionar información sensible

La formación es clave para el futuro, pero siempre respetamos tu decisión

El paciente puede sentirse incómodo ante la presencia de desconocidos, por lo que debe explicársele su motivo de estar allí, y en casos de exploraciones sensibles, es el paciente quien debe autorizar su participación..

7

Todos los actos clínicos deben ser realizados en condiciones que garanticen la intimidad del paciente

Cada gesto en tu atención está pensado para proteger tu privacidad y bienestar

Cerrar las puertas y utilizar las cortinas separadoras y/o biombo durante los actos clínicos.

8

Toda la información clínica del usuario (oral, escrita, digital o en otro soporte)

Cuidar de tu salud incluye proteger tu información personal con total seguridad

La información de los usuarios debe ser confidencial, proporcionada en espacios reservados y sin personas ajenas. Se debe evitar compartirla en pasillos y proteger los documentos clínicos del acceso público.

9

La unidad debe adoptar medidas organizativas que garanticen el respeto a la intimidad y confidencialidad

Tomamos todas las medidas necesarias para que tu intimidad esté siempre protegida

Trabajamos cada día para que te sientas seguro y respetado en cada rincón del centro

10

Tener en cuenta la opinión de los usuarios

Escuchar tus sugerencias nos permite ofrecerte el mejor cuidado posible

Con el objetivo de mejorar la intimidad durante la actividad asistencial, tendremos en cuenta las quejas, sugerencias o propuestas de mejora de los usuarios.

Para más Información

Área de Gestión Sanitaria Sur de Córdoba

+34 957 021 300

webmaster@agssc.es

www.agssc.es

Av. De Góngora s/n 14940, Cabra - Córdoba

Facebook

X (antes Twitter)

Instagram

Tu privacidad es nuestro compromiso.

Tu bienestar comienza con el respeto a tu intimidad.