

TEMA Definición del Marco Estratégico de Referencia (Misión, Visión y Valores)	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	N° 1
PREGUNTA Cómo los líderes (dirección) desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia dentro de una cultura de Excelencia.		
ESTÁNDARES 1.1.1. Se dispone de una declaración de la misión, visión y valores del CSES, documentada, validada por la dirección y difundida a todo el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	1.1.2 Se manifiesta la implicación del equipo directivo en la comunicación de la misión y objetivos asociados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA Estructuras y responsabilidades		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 2
PREGUNTA Cómo la Organización adecua las estructuras a la política y estrategia y apoyan la asunción de responsabilidades, y en su caso, la autonomía en el trabajo.			
ESTÁNDARES 1.2.2. Están definidos los órganos de gobierno del CSES, y las responsabilidades asociadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	1.2.1. Está definida documentalmente y difundida a los implicados la estructura directiva y las funciones y responsabilidades asociadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.2.1. Las estructuras organizativas son adecuadas a la política y estrategia establecida (hay que evidenciar el análisis) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.12. Se dispone de un Organigrama funcional debidamente validado, donde se detallan las principales funciones y responsabilidades a desarrollar asociadas a las actividades <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA Estructuras y responsabilidades		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 3
PREGUNTA Cómo la Organización adecua las estructuras a la política y estrategia y apoyan la asunción de responsabilidades, y en su caso, la autonomía en el trabajo			
ESTÁNDARES 1.1.9. Las responsabilidades asociadas a los servicios prestados están claramente identificadas y documentadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.1.2. Están identificadas las responsabilidades y competencias profesionales (conocimientos, habilidades y actitudes) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.1.3. Están asignadas las responsabilidades y competencias profesionales identificadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	1.2.4. Existen pruebas fehacientes de la estimulación y apoyo a la asunción de responsabilidades de los trabajadores por parte de los directivos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	Nº
Planificación del CSES		Gerencia (Dirección CSES)	4
PREGUNTA			
Cómo la Organización implanta su Misión y Visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde se opera. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.			
ESTÁNDARES			
2.1.1. Se realiza una Planificación Estratégica adecuada al CSES en la cual se determina el conjunto de decisiones de gestión que hará el mismo para alcanzar sus objetivos estratégicos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.7. Los Contratos de Gestión o similares están analizados por el equipo de dirección <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.9. Existen Pactos de Gestión, validados, que definen los compromisos de actividad a cumplir <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.10. Se asegura la coherencia del Contrato de Gestión o documento similar asumido por el CSES con los distintos Pactos de Gestión <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA Información de Entrada para el Desarrollo de la Planificación Estratégica		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 5
PREGUNTA Cómo la Organización recoge y analiza la información para definir y segmentar los ámbitos de actuación en los que opera, tanto en la actualidad como en el futuro.			
ESTÁNDARES 9.1.1. Existen pruebas fehacientes de la participación en el correspondiente Consejo de Salud de Zona y de Área, en el caso de CSES públicos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.23. Se realizan acciones para conocer y prever los avances científicos y tecnológicos del sector sanitario <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.2.9. La información sobre los avances científicos y tecnológicos del sector sanitario es incorporada en los procesos de revisión internos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	4.2.6. En la definición de la Estrategia están incorporados criterios de reducción de pérdidas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	4.3.34. En la definición de la Estrategia está incorporada la necesidad de optimizar inventarios, consumos, residuos y recursos no renovables <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA Información de Entrada para el Desarrollo de la Planificación Estratégica	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 6
PREGUNTA Cómo la Organización recoge y analiza la información para definir y segmentar los ámbitos de actuación en los que opera, tanto en la actualidad como en el futuro.		
ESTÁNDARES 2.1.2. Se realizan acciones para conocer y prever las características socio demográficas de la población de referencia <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.1.3. Se realizan acciones para conocer y prever las necesidades de salud de la población de su área de influencia <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.2.7. La información sobre las características socio demográficas y las necesidades de salud de la población de su área de influencia y las oportunidades actuales y futuras es incorporada en los procesos de revisión internos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	2.1.4. Se realizan acciones para conocer y prever las expectativas, opiniones y sugerencias de los clientes no pacientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.1.5. Se realizan acciones para conocer y prever las expectativas, opiniones y sugerencias de los pacientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.1.6. Se realizan acciones para conocer y prever las expectativas, opiniones y sugerencias de los profesionales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.2.8. La información sobre las expectativas, opiniones y sugerencias de los usuarios y profesionales es incorporada en los procesos de revisión internos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Grupos de Interés</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 7
PREGUNTA Cómo la Organización elabora y revisa las políticas y estrategias en base a las necesidades y expectativas de los grupos de interés: clientes, colaboradores/asociados, sociedad en general, otras administraciones y organismos de los que depende.		
ESTÁNDARES 1.1.5. Se han identificado los principales grupos de interés y están recogidos en un documento <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	1.1.6 Se facilita el acceso a los grupos de interés habilitando los cauces necesarios para que la comunicación con los mismos sea fluida <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	2.2.10 Están establecidas acciones para garantizar el acceso de los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES: 		

TEMA <p style="text-align: center;">Despliegue de la Planificación del CSES</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 8
PREGUNTA Cómo la Organización implanta su Misión y Visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde se opera. Se deben desarrollar y desplegar políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.		
ESTÁNDARES 2.1.8. Existe una planificación para llevar a cabo las acciones que aseguren el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos. Deben existir planes y seguimientos de acciones que aseguren la adecuación entre los compromisos adquiridos y las actuaciones concretas desarrolladas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.19. Se dispone de un Plan de Calidad adecuado al CSES debidamente aprobado. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	2.1.20. Están establecidos objetivos para los indicadores del Plan de Calidad. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:		

TEMA Seguimiento de la Planificación		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 9
PREGUNTA Cómo la Organización revisa y actualiza la política y estrategia, una vez desarrollada.			
ESTÁNDARES 2.2.3. Está establecida una sistemática (con periodicidad, responsables y registros) para el seguimiento interno del cumplimiento del Contrato de Gestión <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.2.4. Está establecida una sistemática para seguimiento interno del cumplimiento de los distintos Pactos de Gestión o similares <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.2.5. Se establecen acciones como consecuencia del análisis de la información obtenida en el seguimiento interno del cumplimiento de los acuerdos establecidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 1.1.8. Se adoptan acciones como consecuencia del análisis de la información de retorno <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	2.1.24. Se realizan acciones para conocer y prever los mejores indicadores con los que se puedan establecer comparaciones de mejora (benchmarking) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 2.2.12. La información de los mejores indicadores para realizar comparaciones es incorporada en los procesos de revisión internos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Implicación Equipo Directivo</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	N° 10
PREGUNTA Cómo los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.		
ESTÁNDARES Se manifiesta la implicación del equipo directivo: <p>1.1.4. en el seguimiento del grado de implantación de su planificación estratégica <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>1.2.3. en actividades de mejora <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>1.2.5. en asociaciones profesionales, conferencias, etc. <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>1.2.6. con la política de calidad establecida <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>1.2.7. en eventos para difundir la cultura de calidad del CSES <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>1.2.8. en actividades encaminadas a la mejora del medio ambiente y al desarrollo de la sociedad <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>		
OBSERVACIONES:		

TEMA		EVALUADOR	Nº
Documentos de apoyo a la Planificación		CSES	11
PREGUNTA			
Cómo la Organización plasma parte de su Política y Estrategia en documentos concretos.			
ESTÁNDARES			
<p>2.1.11. Se dispone de un Reglamento de Régimen Interior aprobado, difundido y revisado periódicamente</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	<p>2.1.17. Se dispone de una Carta o Guía de Servicios, validada, difundida y disponibles para los usuarios</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>2.1.18. En la Carta de Servicios se especifican los derechos y deberes de los usuarios, las prestaciones disponibles, las características asistenciales del CSES y sus dotaciones de personal, instalaciones y medios técnicos</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>2.2.2. Se dispone de una memoria anual de actividades</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>2.1.25. La identidad corporativa del CSES está adaptada a la normativa vigente de la Junta de Extremadura, si pertenecen al Sistema Sanitario Público de Extremadura</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>
OBSERVACIONES:			

TEMA		Política Gestión de Riesgos		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 12
PREGUNTA Cómo la Organización evalúa los riesgos que puedan surgir y plantea posibles alternativas para abordar los problemas que puedan surgir en el futuro.					
ESTÁNDARES					
2.1.13. Se dispone de una Política de Gestión de Riesgos con actuaciones documentadas y difundidas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.14. La Política de Gestión de Riesgos incluye la responsabilidad civil/patrimonial (con pólizas de seguros o créditos asignados a auto-seguro) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.15. La Política de Gestión de Riesgos incluye la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales (debe existir un Servicio de PRL propio o de referencia, o ajeno) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	2.1.16. La Política de Gestión de Riesgos incluye la responsabilidad por explotación en lo referente a Estructuras / Materiales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.2.3. Se dispone de una póliza vigente de seguro que cubra los costes de reposición de la planta física en caso de siniestro total <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
OBSERVACIONES:					

TEMA Gestión de Recursos Humanos		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 13
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona, desarrolla y hace que aflore todo el potencial de las personas que la integra tanto a nivel individual como de equipos de la organización en su conjunto. Fomenta la justicia e igualdad e implican y faculta a las personas.			
ESTÁNDARES 3.1.1. Existe una planificación del número de personas necesarias para el desarrollo de los niveles de servicio establecidos. Debe existir un Plan de Recursos Humanos elaborado por la dirección. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.1.4. Está establecido un sistema para llevar a cabo la selección del personal de acuerdo a la normativa vigente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.1.6. Está establecida una sistemática documentada y validada que incluye los criterios para la promoción, traslados y movilidad del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.1.15. La sistemática de Gestión de Recursos Humanos es revisada y actualizada periódicamente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	Nº
Gestión de Recursos Humanos		CSES	14
PREGUNTA			
Cómo la Organización gestiona, desarrolla y hace que aflore todo el potencial de las personas que la integra tanto a nivel individual como de equipos de la organización en su conjunto. Fomenta la justicia e igualdad e implican y faculta a las personas.			
ESTÁNDARES			
<p>3.1.5. Se garantiza la disponibilidad de los recursos humanos necesarios de presencia física durante las horas y horario correspondiente. Esta planificación debe estar formalmente establecida y debidamente validada por los responsables implicados.</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	<p>3.2.3. Existe un sistema de identificación de las personas por categoría profesional. Todos los trabajadores deben llevar identificación nominal y profesional (incluida la dirección)</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	<p>3.1.8. Existe y se aplica un plan documentado de acogida del personal</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	N°
Formación		CSES	15
PREGUNTA			
Cómo la Organización desarrolla y utiliza planes de formación y desarrollo que contribuyan a garantizar que las capacidades del personal de la Organización/Unidad se ajustan a las necesidades actuales y futuras.			
ESTÁNDARES			
<p>3.1.9. Existen planes de formación continuada del personal, validado por los responsables adecuados y basado en el análisis de las necesidades formativas de cada CSES</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p>	<p>3.1.13. Los usuarios de los equipos médicos reciben la formación necesaria para el correcto uso y conservación, si procede, de dichos equipos</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p>	<p>El Plan de Formación incluye materias en aspectos de:</p> <p>3.4.6. Seguridad organizativa</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>3.1.11. Calidad Relacional</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente</p> <p>3.1.12. Imagen Corporativa</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente</p>	<p>3.1.10. Se revisa la eficacia de las acciones formativas contenida en los planes de formación</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente</p>
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Certificación de Competencias e Incentivación</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 16	
PREGUNTA Cómo la Organización se preocupa, comunica, recompensa y da reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la misma logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en su beneficio.			
ESTÁNDARES 3.1.16. Se realiza una Certificación de las competencias profesionales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 3.1.17. Se realiza periódicamente la re-Certificación de las competencias profesionales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.3.5. Está establecido, y se aplica, un método para evaluar el desempeño del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.3.6. Está establecido, y se aplica, un método de motivación e incentivación para los profesionales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.3.7. Está establecido, y se aplica, un sistema de beneficios sociales y otro tipo de beneficios para los trabajadores <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Comunicación Interna</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 17
PREGUNTA Cómo la Organización identifica sistemáticamente las necesidades de comunicación y desarrolla políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de comunicación.		
ESTÁNDARES 1.1.7. Están establecidas actuaciones para garantizar que la información de retorno de los servicios prestados llega a dirección <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.2.1. Existe un Plan de Comunicación Interna que identifica las necesidades de comunicación del personal, tanto ascendente, como descendente y lateral. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	1.1.3. Se manifiesta la implicación del equipo directivo en la comunicación de los resultados del CSES a las personas que lo integran <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:		

TEMA		EVALUADOR	Nº
Reconocimiento a las Personas		Gerencia (Dirección CSES) CSES	18
PREGUNTA			
Cómo la Organización se preocupa, comunica, recompensa y da reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la misma logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en su beneficio.			
ESTÁNDARES			
3.3.1. Existen pruebas fehacientes que evidencien la realización de tareas de reconocimiento del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.3.2. Las evidencias de reconocimiento abarcan todas las áreas / funciones del CSES (personal sanitario / no sanitario) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.3.3. Los reconocimientos realizados al personal son difundidos a la organización <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.3.4. Se adoptan acciones para apoyar la implicación del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA Prevención de Riesgos Laborales		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 19
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona y garantiza la seguridad de los edificios, equipos y materiales mediante la mejora de las condiciones de trabajo, la implantación de sistemas de gestión de riesgos laborales			
ESTÁNDARES 3.4.1. Se identifican periódicamente los riesgos que la actividad sanitaria puede provocar en las personas / puestos del CSES. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.4.2. Están valorados los riesgos identificados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.4.3. Los riesgos identificados son priorizados una vez valorados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.4.4. Se ha establecido un plan para reducir los riesgos identificados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 3.4.5. Se realiza un seguimiento periódico del cumplimiento del plan <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA Prevencción de Riesgos Laborales (aspectos concretos)		EVALUADOR CSES	Nº 20
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona y garantiza la seguridad de los edificios, equipos y materiales mediante la mejora de las condiciones de trabajo, la implantación de sistemas de gestión de riesgos laborales.			
ESTÁNDARES 4.3.30. La iluminación ofrecida a pacientes, usuarios y profesionales es adecuada a la actividad desarrollada <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.6. Se dispone de los sistemas adecuados que garanticen el mantenimiento de una temperatura idónea en relación con las estaciones del año <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.19. Para los productos químicos cuya utilización suponga riesgos para las personas, existen y se aplican procedimientos para su uso adecuado y la obligatoriedad del registro y archivo de la documentación legal asociada <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.31. Se aplican acciones para minimizar el nivel de ruidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA		Catástrofes Internas y Externas		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	N° 21
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona y garantiza la seguridad y eficiencia de actuación ante catástrofes internas y/o externas					
ESTÁNDARES 4.3.16. Se ha elaborado un protocolo de actuación ante catástrofes internas y/o externas que éste coordinado con los servicios externos procedentes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.17. Existe un procedimiento para la actuación en caso de emergencia, incluyendo la asignación de responsabilidades específicas asociadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.18. Se han habilitado las correspondientes zonas específicas y señaladas para su acceso en caso de emergencia <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.1.14. Se dispone de medios humanos y técnicos suficientes para actuar ante una catástrofe interna y/o externa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	3.2.2. Se tiene establecido un sistema de información a trabajadores y usuarios donde estén reflejadas las actuaciones a seguir en caso de catástrofes internas o externas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
OBSERVACIONES:					

TEMA <p style="text-align: center;">Alianzas</p>	EVALUADOR CSES	Nº 22
PREGUNTA Cómo la Organización organiza la cooperación y asociación con los colaboradores/asociados para conseguir la mejora y el desarrollo mutuo, así como la creación de mejores servicios para la ciudadanía. También cómo comparte conocimiento y experiencias con otras organizaciones que permitan la mejora de la prestación del servicio o entrega del producto		
ESTÁNDARES 4.1.1. Se planifican actuaciones conjuntas con organizaciones sociales y ciudadanas, sociedades científicas, asociaciones y/o personas de reconocido prestigio en el ámbito de las Ciencias de la Salud <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 4.1.2. Se aprovechan las sinergias existentes en gestión de procesos de interés conjuntos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 4.1.3. La información obtenida de las actuaciones conjuntas realizadas es analizada por las personas /foros adecuados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	4.1.4. Se planifican actuaciones conjuntas con CSES del entorno <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 4.1.5. La información de las actuaciones conjuntas realizadas con CSES del entorno es analizada y se adoptan acciones de mejora como consecuencia <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	2.2.11. Se han establecido acuerdos de colaboración con sindicatos y/o representantes de usuarios <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES: 		

TEMA Alianzas	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 23
PREGUNTA Cómo la Organización organiza la cooperación y asociación con los colaboradores/asociados para conseguir la mejora y el desarrollo mutuo, así como la creación de mejores servicios para la ciudadanía. También cómo comparte conocimiento y experiencias con otras organizaciones que permitan la mejora de la prestación del servicio o entrega del producto		
ESTÁNDARES 2.2.11. Se han establecido acuerdos de colaboración con sindicatos y/o representantes de usuarios <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente		
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Alianzas</p>	EVALUADOR CSES	N° 24
PREGUNTA Cómo la Organización organiza la cooperación y asociación con los colaboradores/asociados para conseguir la mejora y el desarrollo mutuo, así como la creación de mejores servicios para la ciudadanía. También cómo comparte conocimiento y experiencias con otras organizaciones que permitan la mejora de la prestación del servicio o entrega del producto		
ESTÁNDARES Se han desarrollado actuaciones conjuntas con: <p>9.1.2. organizaciones sociales y ciudadanas con el objetivo de alcanzar mayores niveles de salud <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>9.1.3. colegios profesionales en el ámbito de las Ciencias de la Salud <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>9.1.4. sociedades científicas en el ámbito de las Ciencias de la Salud <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>9.1.5. asociaciones en el ámbito de las Ciencias de la Salud <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>9.1.6. personas de reconocido prestigio en el ámbito de las Ciencias de la Salud <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>		
OBSERVACIONES: 		

TEMA Equipamiento Tecnológico		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 25
PREGUNTA Cómo la Organización identifica, revisa y evalúa las nuevas tecnologías emergentes para mejorar el rendimiento de los equipos e instalaciones, la prestación de los servicios y el acercamiento a la ciudadanía, además de sustituir las tecnologías obsoletas.			
ESTÁNDARES 4.1.6. Se dispone de un inventario de equipamiento tecnológico en uso, tanto si es propio como subcontratado <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.1.7. Cada equipo dispone de una ficha técnica específica (detalles sobre su adquisición, sus características técnicas, revisiones realizadas y próximas, ...) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.1.13. Se identifican y valoran tecnologías emergentes en los foros adecuados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	4.1.14. Se toman acciones para identificar y reemplazar tecnologías obsoletas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Mantenimiento</p>	EVALUADOR CSES	Nº 26	
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona sus edificios, equipos y materiales, optimizando su rendimiento mediante planes de conservación y mantenimiento [correctivo, preventivo), como apoyo a los planes y estrategias definidas.			
ESTÁNDARES 4.1.8. Existe y se ejecuta un Plan de Mantenimiento Preventivo de instalaciones, equipamiento y equipos electromédicos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.12. Existe un Plan de Mantenimiento y Conservación de edificios y materiales en los CSES. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 4.3.13. En el Plan de Mantenimiento y Conservación de edificios y materiales, están incorporadas las condiciones de accesibilidad. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	3.1.7. Se dispone de medios humanos y técnicos suficientes (propios o subcontratados) para realizar el mantenimiento de acuerdo a la programación preventiva establecida. Esta planificación debe estar formalmente establecida y debidamente validada por los responsables implicados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.1.10. Existen y se aplican procedimientos para la gestión del mantenimiento correctivo de las instalaciones y equipamientos. Deben existir procedimientos escritos donde se describa la secuencia de actividades desde que se detecta una avería hasta que es reparada y comunicada a los usuarios de la instalación / equipamiento <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Mantenimiento (aspectos concreto)</p>	EVALUADOR CSES	Nº 27
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona sus edificios, equipos y materiales, optimizando su rendimiento mediante planes de conservación y mantenimiento [correctivo, preventivo), como apoyo a los planes y estrategias definidas.		
ESTÁNDARES 4.1.9. El mantenimiento realizado sobre los equipos electromédicos garantiza el cumplimiento de la legislación vigente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.7. Se revisa periódicamente la adecuación de las instalaciones contra incendios y emergencias a las normas establecidas y como consecuencia se establecen planes de actuación <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.1.11. Se garantiza que los equipos de medida utilizados son compatibles con las medidas que efectúan. Debe existir un inventario en el que se recojan los equipos de medida que hay que verificar, con qué periodicidad y la actuación pertinente en caso de no estar debidamente calibrados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:		

TEMA		EVALUADOR	Nº
Recursos Económicos-Financieros		Gerencia (Dirección CSES)	28
PREGUNTA			
Cómo la Organización desarrolla e implanta estrategias y procesos de gestión económica, financiera y presupuestaria, contemplando las necesidades a corto, medio y largo plazo en función de la evolución del entorno, para la gestión de sus recursos económicos en apoyo de la política y objetivos establecidos			
ESTÁNDARES			
4.2.1. Están identificadas las partidas correspondientes a los distintos capítulos de gasto y fuentes de financiación <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	Se realiza un seguimiento: 4.2.4. de las inversiones realizadas por el CSES para analizar su efectividad <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 10.2.1. del grado de cumplimiento del presupuesto del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 10.2.2. de las desviaciones presupuestarias y se establecen acciones correctoras <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.2.5. Existe un plan de acciones para la adecuada gestión de los riesgos en los recursos económicos y financieros <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	4.3.33. Se dispone de un inventario anual de las existencias en los almacenes centrales y/o periféricos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 4.2.2. En las tarifas de precios establecidas se tienen en cuenta los costes efectivos totales de los servicios prestados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA Proveedores y Compras		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 29
PREGUNTA Cómo la Organizaciones planifica y gestiona sus proveedores y productos / servicios comprados en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.			
ESTÁNDARES 4.2.7. Se dispone de información de los proveedores: - Datos de contacto. - Tipo/s de producto / servicio que ofrece. - Características de los productos / servicios ofertados. - Histórico de comportamiento. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 4.2.8. Condiciones de especificac. técnicas, precios y plazos de compras realizadas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.2.9. Se realizan inspecciones en la recepción de los productos comprados para comprobar su adecuación a los requisitos exigidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.2.10. El CSES se asegura que los pagos a los proveedores se realizan tras la conformidad técnica y administrativa de los pedidos servidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.1.12. Cuando se subcontratan tareas se exige el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos aplicables, incluyendo la disponibilidad de póliza de responsabilidad civil suficiente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Proveedores y Compras</p>	EVALUADOR CSES	N° 30
PREGUNTA Cómo la Organizaciones planifica y gestiona sus proveedores y productos / servicios comprados en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.		
ESTÁNDARES 4.2.9. Se realizan inspecciones en la recepción de los productos comprados para comprobar su adecuación a los requisitos exigidos <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>		
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Normativa Legal Planta Física</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 31
PREGUNTA Cómo la Organización identificada la normativa legal de su organización, en cuanto a planta física, que le sea de aplicación y garantiza su cumplimiento.		
ESTÁNDARES 4.3.1. Se garantiza el cumplimiento de la normativa legal aplicable en cuanto a planta física (instalaciones), en especial en todo aquello que afecte a la seguridad de las personas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.2. Existe un archivo específico para la documentación legal y técnica de acuerdo a la legislación vigente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 4.3.3. El archivo dispone de acceso restringido <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 4.3.4. El archivo contiene, además de la documentación legal y técnica, proyectos, requerimientos de organismos en materia de seguridad estructural, registros, autorizaciones y revisiones legales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Instalaciones para un mínimo de seguridad</p>	EVALUADOR CSES	Nº 32
PREGUNTA Cómo la Organización debe disponer de instalaciones que aseguren la continuidad de sus servicios y la seguridad de sus clientes, al menos en sus zonas críticas.		
ESTÁNDARES 4.3.14. Está garantizada la continuidad de suministro de agua en las zonas críticas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.15. Está garantizada la continuidad de suministro de energía eléctrica en las zonas críticas y en la iluminación y señalización de emergencia <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.20. Existen procedimientos específicos de actuación que aseguran la calidad del aire en las dependencias del CSES en las que así se requiera <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Accesibilidad Global</p>	EVALUADOR CSES	N° 33
PREGUNTA La accesibilidad global determina la idea de que en el entorno en el que se presta un servicio exista facilidad para los denominados cuatro requisitos DALCO: 1°. Deambulaci3n, acci3n de desplazarse de un sitio a otro. Puede ser horizontal, la que se produce desplaz3ndose por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc., o vertical, la que se produce subiendo o bajando escalera, peldaños, rampas, etc.; 2°. Aprehensi3n, la acci3n de coger o asir alguna cosa; 3°. Localizaci3n, la acci3n de averiguar el lugar preciso en el que est3 algo o alguien; y 4°. Comunicaci3n, acci3n de intercambio de la informaci3n necesaria para desarrollar una actividad. Todo ello, independientemente de la capacidad restringida que de forma permanente o coyuntural pudiera presentar un potencial paciente o usuario.		
EST3NDARES 2.1.21. El CSES tiene establecido un Plan de Accesibilidad Global. <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3 <input type="checkbox"/>Excelente</p> 2.1.22. Est3n establecidos objetivos para los indicadores del Plan de Accesibilidad Global. <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3 <input type="checkbox"/>Excelente</p> 2.2.6. Existen evidencias del establecimiento de acciones como consecuencia de la informaci3n obtenida de los indicadores establecidos en el Plan de Accesibilidad Global. <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3 <input type="checkbox"/>Excelente</p>	4.3.9. Est3n identificadas y comunicadas, al organismo, competente las actuaciones para adecuar y mejorar las condiciones de accesibilidad al CSES <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3</p> 4.3.10. Est3n identificadas las barreras arquitect3nicas y existe un plan para su minimizaci3n <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3</p> 4.3.11. El CSES dispone de al menos otro elemento alternativo accesible de comunicaci3n vertical a las escaleras <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>S3</p>	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Accesibilidad Global</p>	EVALUADOR CSES	N° 34
PREGUNTA La accesibilidad global determina la idea de que en el entorno en el que se presta un servicio exista facilidad para los denominados cuatro requisitos DALCO: 1°. Deambulaci3n, acci3n de desplazarse de un sitio a otro. Puede ser horizontal, la que se produce desplaz3ndose por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc., o vertical, la que se produce subiendo o bajando escalera, peldaños, rampas, etc.; 2°. Aprehensi3n, la acci3n de coger o asir alguna cosa; 3°. Localizaci3n, la acci3n de averiguar el lugar preciso en el que est3 algo o alguien; y 4°. Comunicaci3n, acci3n de intercambio de la informaci3n necesaria para desarrollar una actividad. Todo ello, independientemente de la capacidad restringida que de forma permanente o coyuntural pudiera presentar un potencial paciente o usuario.		
ESTÁNDARES 5.1.7. Se dispone de un directorio general en la recepci3n del CSES <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> 5.1.8. Se dispone de la señalización específica de los distintos servicios en las correspondientes ubicaciones y plantas <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	4.3.22. Se dispone de los medios (propios o subcontratados) para el transporte de personas en las condiciones adecuadas desde o hacia otros CSES, seg3n proceda <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> 4.3.23. Existen zonas de estacionamiento para veh3culos especiales (minusv3lidos, ambulancias, etc.) <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	6.3.12. Se dispone de un protocolo de actuaci3n para la informaci3n y comunicaci3n de los pacientes con minusval3as sensoriales, especialmente la ceguera y sordera. <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> 9.1.17. Los distintos documentos emitidos al exterior est3n adaptados a los ciudadanos con discapacidad <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>
OBSERVACIONES: 		

TEMA <p style="text-align: center;">Gestión Ambiental</p>	EVALUADOR CSES	Nº 35
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona el impacto ambiental negativo de los edificios, equipos, materiales, productos y servicios.		
ESTÁNDARES 9.1.9. Se han desarrollado actividades encaminadas a disminuir el impacto ambiental de la actividad sanitaria <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.5. Existen circuitos diferenciados para transporte interno de material sucio y limpio <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.36. Se dispone de una zona adecuada para el almacenamiento de residuos peligrosos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:		

TEMA Gestión Ambiental		EVALUADOR CSES	Nº 36
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona el impacto ambiental negativo de los edificios, equipos, materiales, productos y servicios.			
ESTÁNDARES			
<p>4.3.35. Existe un método para el control de producción y almacenamiento de residuos peligrosos sanitarios, citostáticos, químicos, radiactivos e industriales</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>4.3.37. El control de producción y almacenamiento de residuos peligrosos sanitarios, citostáticos, químicos, radiactivos e industriales se realiza de acuerdo a Guías de Gestión de Residuos</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>4.3.38. Existe un método para el control de vertidos producidos por escapes accidentales de combustibles, derrames de productos químicos y control de aguas residuales</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>4.3.39. El control de vertidos producidos por escapes accidentales de combustibles, derrames de productos químicos y control de aguas residuales se realiza de acuerdo a Guías de Gestión de Residuos</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>4.3.40. Existe un método para el control de emisiones contaminantes, producidas por gases procedentes de combustión, esterilización y refrigerantes</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>4.3.41. El control de emisiones contaminantes, producidas por gases procedentes de combustión, esterilización y refrigerantes se realiza de acuerdo a Guías de Gestión de Residuos</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Mobiliario y equipamiento para usuarios</p>	EVALUADOR CSES	Nº 37
PREGUNTA Como la Organización gestiona su equipamiento y mobiliario con el fin de mejorar las condiciones de funcionalidad, comodidad, confort e intimidad del cliente.		
ESTÁNDARES 4.3.24. Se dispone de medios físicos para separar pacientes en función de su estado clínico para preservar la intimidad y sensibilidad de pacientes y usuarios <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	4.3.26. En las zonas de atención al paciente existe el mobiliario y equipamiento adecuado <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> 4.3.27. El mobiliario de las zonas de atención al paciente tiene en cuenta aspectos ergonómicos y de facilidad de movimientos <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	4.3.28. En las zonas de espera y descanso existe el mobiliario y equipamiento adecuado a la actividad <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> 4.3.29. El mobiliario de las zonas de espera y descanso tiene en cuenta aspectos ergonómicos y de facilidad de movimientos <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Entorno y Servicios para los Usuarios</p>	EVALUADOR CSES	Nº 38
PREGUNTA		
ESTÁNDARES 4.3.32. Se garantiza en todas las instalaciones del CSES un entorno libre de humos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.25. En los aseos de personal, de usuarios y de pacientes se dispone de los artículos de higiene personal y lencería adecuados. Se debe tener definida la dotación mínima de artículos que deben estar disponibles en los aseos, así como la frecuencia de revisión y reposición de los mismos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	4.3.8. Se dispone de servicio telefónico con el exterior en la dimensión suficiente que garantice este servicio a los usuarios <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Confidencialidad de Datos de Carácter Personal</p>	EVALUADOR CSES	Nº 39
PREGUNTA Cómo la Organización maneja los Datos de Carácter Personal, de que dispone, para cumplir con la LOPD.		
ESTÁNDARES 5.1.1. Se conoce y aplica la normativa vigente aplicable para la Protección de Datos de Carácter Personal La información debe estar clasificada y, al menos, debe existir un plan detallado de trabajo con todas las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la ley. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.2. Se han establecido las normas para asegurar que se respeta el carácter confidencial de los datos referentes a la salud del paciente Debe existir un manual o normativa de uso de la documentación clínica. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.9. Existen espacios físicos adecuados para informar a los usuarios y pacientes atendidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Expresión Anticipada de Voluntades</p>	EVALUADOR CSES	Nº 40
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona y aplica la expresión anticipada de voluntades, es decir, el documento emitido por una persona mayor de edad, con capacidad legal suficiente y libremente, dirigido al médico responsable de su asistencia, en el cual expresa las instrucciones sobre sus objetivos vitales, valores personales y las actuaciones médicas que deberán ser respetados cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurran no le permitan expresar personalmente su voluntad		
ESTÁNDARES 5.1.4. Está regulado el procedimiento para que, llegado el caso, se garantice el cumplimiento de la expresión anticipada de voluntades de cada persona <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.5. Se remiten los documentos de expresión anticipada de voluntades que se reciben al Registro de Expresión Anticipada de Voluntades de la Comunidad Autónoma de Extremadura <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
OBSERVACIONES:		

TEMA		EVALUADOR	Nº
Historias Clínicas		CSES	41
PREGUNTA			
Cómo la Organización gestiona la seguridad, el archivo, acceso, y contenido de sus Historias Clínicas.			
ESTÁNDARES			
5.1.11. Se garantiza la seguridad, la correcta conservación y la recuperación de la información en el archivo de historias clínicas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.13. Se han establecido los adecuados medios técnicos para archivar y proteger las historias clínicas y para evitar su destrucción o pérdida accidental <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.19. El período de archivo de la documentación clínica es al menos quince años, contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.15. Están definidos criterios específicos que garanticen la unidad e integración de las historias clínicas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Historias Clínicas</p>	EVALUADOR CSES	Nº 42	
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona la seguridad, el archivo, acceso, y contenido de sus Historias Clínicas.			
ESTÁNDARES 5.1.12. Se han establecido mecanismos que garantizan la autenticidad del contenido de la historia clínica y de los cambios operados en ella <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.14. La historia clínica consta al menos de la documentación relativa a la hoja clínico-estadística, la anamnesis y la exploración física, la evolución, las órdenes médicas, la hoja de interconsultas, los informes de exploraciones complementarias, la evolución y planificación de cuidados de enfermería y la aplicación terapéutica de enfermería <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.20. El informe de alta médica especifica todos los aspectos exigidos por la normativa vigente <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.3. Se utilizan modelos específicos de consentimiento informado, debidamente validados, para todas las Unidades aplicables <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	Nº
Historias Clínicas		CSES	43
PREGUNTA			
Cómo la Organización gestiona la seguridad, el archivo, acceso, y contenido de sus Historias Clínicas.			
ESTÁNDARES			
5.1.16. Están establecidas las medidas para garantizar el acceso restringido a cada historia clínica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.6. Están establecidos los métodos para garantizar el derecho de los pacientes al correspondiente acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.17. El acceso a la historia clínica con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia se realiza garantizando que los datos de la identificación personal del paciente están separados de los de carácter clínico asistencial, garantizándose el anonimato <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.1.18. Se facilita el acceso del personal de administración y gestión de los CSES a los datos de la historia clínica relacionados con sus propias funciones <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA		Gestión del Conocimiento		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	N° 44
PREGUNTA Cómo la Organización gestiona el conocimiento en apoyo de su política, estrategia, objetivos y planes. Cómo proporciona el acceso rápido al conocimiento a todos los grupos de interés conforme a sus necesidades y garantiza a su vez la seguridad e integridad de dicha información y conocimiento.					
ESTÁNDARES 5.2.1. Se identifican y priorizan las necesidades de conocimiento del personal del CSES, siendo esta la base para el diseño del Plan de Formación <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí		5.2.2. Se favorece el acceso del personal a las fuentes del conocimiento actual, facilitados por la dirección y suficientemente difundidos para su utilización <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.2.3. Existe una sistemática para acceder y compartir las mejores prácticas y el conocimiento dentro del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 5.2.5. Se aprovechan las sinergias existentes con otras organizaciones para favorecer el intercambio de conocimientos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	5.2.4. Se apoya la realización de acciones de investigación <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	5.2.6. Se divulgan las experiencias de calidad mediante publicaciones científicas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:					

TEMA		EVALUADOR CSES	Nº 45
Aspectos Éticos			
PREGUNTA			
<p>Cómo la Organización gestiona todos aquellos aspectos éticos que garanticen el cumplimiento de los derechos fundamentales de los pacientes, más allá de la prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad. Son los derechos que garantizan su dignidad personal, el respeto de sus valores culturales, psicosociales y espirituales.</p>			
ESTÁNDARES			
<p>5.3.1. Está establecido, y difundido, un código ético del CSES</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>5.3.2. Se adoptan acciones basadas en la ética del CSES</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>5.3.4. Se realizan consultas al Comité de Ética Asistencial</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>5.3.5. Está definida una política de actuación en relación con la atención a pacientes en situación avanzada o terminal</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>5.3.6. La política de actuación en relación con la atención a pacientes en situación avanzada o terminal, tiene como base el bienestar y dignidad de dichos pacientes con sensibilidad ante temas delicados</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	<p>5.3.7. Está establecida la postura del CSES para iniciar los servicios de resucitación y para retirar el tratamiento de mantenimiento vital</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>5.3.3. Los profesionales que trabajan en la organización reciben información referente a los derechos de los pacientes</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Definición de los Procesos Clave</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 46
PREGUNTA Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.		
ESTÁNDARES 6.1.1. Están identificados los procesos clave del CSES y los flujos de actividad (mapa de procesos) y documentación / información asociados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.1.2. Está establecido el método (procedimiento) para validar los procesos de nueva creación en el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.1.3. Los procesos clave del CSES están debidamente documentados, validados y difundidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí Para cada proceso clave están: 6.1.4. definidas las funciones y responsabilidades implicadas, incluyendo las tareas en las que interviene más de una Unidad <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.1.5. identificados los elementos de entrada del mismo, incluyendo competencia del personal, documentación asociada, equipamiento a utilizar y requerimientos asociados al ambiente de trabajo <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.1.8. identificados los registros que se deben generar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.1.9. definidos los resultados que debiera proporcionar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:		

TEMA Evaluación y Revisión de los Procesos Clave		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 47
PREGUNTA Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.			
ESTÁNDARES 6.1.6. Existe una sistemática documentada para el desarrollo, revisión, actualización y modificación de los procesos clave del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.1.7. La secuencia e interacción de los procesos clave es actualizada como consecuencia del análisis de la información obtenida en el conjunto de actividades del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	6.1.10. Para cada proceso clave está definido el conjunto de indicadores que aporten información sobre si el proceso está alcanzando los resultados planificados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.1.11. Se realiza un seguimiento, en los foros adecuados, de la información aportada por los indicadores de los procesos clave <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	6.1.12. Existe una sistemática para identificar problemas y establecer acciones para el adecuado tratamiento de los mismos, al nivel que proceda <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
OBSERVACIONES:			

TEMA Cartera de Servicios	EVALUADOR CSES	N° 48
PREGUNTA Cómo la Organización aprueba y despliega su Cartera de Servicios		
ESTÁNDARES 6.2.1. Están identificados y aprobados por la autoridad competente (Consejería de Sanidad y Dependencia) la cartera de servicios para su utilización en el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.2.2. Están difundidos y disponibles cada uno de los servicios de cartera para su utilización en el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
OBSERVACIONES:		

TEMA Protocolos, Vías y Guías de Práctica Clínica		EVALUADOR CSES	N° 49
PREGUNTA Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus Procesos Asistenciales.			
ESTÁNDARES 6.2.3. Están identificadas y disponibles para el personal sanitario un conjunto de guías de práctica clínicas para su utilización en el CSES y que faciliten la homogeneidad de los procesos asistenciales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.2.4. Existe una sistemática implantada para la revisión y actualización de protocolos asistenciales y guías de práctica clínica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	6.2.5. Están establecidas e implantadas vías clínicas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	6.2.8. Se introducen mejoras en los procesos basándose en las necesidades y expectativas de los pacientes o grupos de interés <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA Protocolos, Vías y Guías de Práctica Clínica (concretos)		EVALUADOR CSES	Nº 50
PREGUNTA Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus Procesos Asistenciales.			
ESTÁNDARES 6.2.6. Se dispone de procedimientos documentados para el control y aislamiento de pacientes de forma apropiada para prevenir daños, infecciones o contaminación <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.2.7. Se dispone de procedimientos documentados para la actuación respecto al paciente, a la sociedad y a la justicia cuando se identifiquen situaciones de agresión o abuso <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	5.3.8. Se llevan a cabo actuaciones de atención social para facilitar la plena reincorporación del paciente a su entorno <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	5.3.9. Se llevan a cabo actuaciones de educación de los pacientes y/o familiares en la continuidad asistencial que pudieran necesitar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	N°
Procesos No Asistenciales (Gestión)		CSES	51
PREGUNTA			
Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus Procesos No Asistenciales.			
ESTÁNDARES			
6.3.1. Están identificados los procesos no asistenciales del CSES y los flujos de actividad y documentación / información asociados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	6.3.2. Los procesos no asistenciales del CSES están debidamente documentados, validados y difundidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	Para cada proceso no asistencial están: 6.3.3. definidas las funciones y responsabilidades implicadas, incluyendo las tareas en las que interviene más de una Unidad <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.3.4. identificados los elementos de entrada del mismo, incluyendo competencia del personal, documentación asociada, equipamiento a utilizar y requerimientos asociados al ambiente de trabajo <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.3.5. identificados los registros que se deben generar como consecuencia de la realización de las actividades de los procesos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.3.6. definidos los resultados que debiera proporcionar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 6.3.7. definidos sus indicadores <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Procesos No Asistenciales (Concretos)</p>	EVALUADOR CSES	Nº 52
PREGUNTA Cómo la Organización diseña, gestiona y mejora sus Procesos No Asistenciales.		
ESTÁNDARES Se dispone de procedimientos documentados para: <p>6.3.8. la esterilización adecuada de materiales y equipos <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>6.3.9. la manipulación apropiada de materiales y/o productos comprados <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>6.3.10. el control de medicamentos y productos sanitarios <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> <p>6.3.11. el control del instrumental médico <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	<p>6.3.13. El CSES tiene establecidos los protocolos/procedimientos de la Unidad Administrativa de Atención al Usuario <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>4.3.21. El CSES garantiza que los pacientes reciban una alimentación adecuada a su estado clínico y religión <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>5.1.10. Existen procedimientos para informar a usuarios y profesionales sobre el alcance y duración de las obras que realice el CSES y que les puedan afectar <input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Mejora de los Procesos</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 53
PREGUNTA Cómo la Organización identifica y prioriza las oportunidades de mejora, basándose en la información obtenida de la evaluación del rendimiento de los procesos a través de los indicadores establecidos, así como en la información procedente de los grupos de interés		
ESTÁNDARES 6.1.15. Está establecido un sistema que permita realizar sugerencias a todas las partes interesadas (usuarios y trabajadores) para la mejora de los procesos <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> 6.1.16. El sistema de comunicación de sugerencias está anunciado a todas las partes interesadas <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p>	6.1.13. Se realizan auditorías internas para analizar la eficacia de los procesos definidos <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> 6.1.14. La información procedente de las auditorías internas es analizada en los foros adecuados del CSES <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Satisfacción de Pacientes</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 54
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes (Pacientes y No pacientes).		
ESTÁNDARES 7.1.1. Los métodos identificados de medición de la satisfacción de pacientes son puestos en práctica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	7.1.3. Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los pacientes durante la prestación del servicio <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.4. Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los pacientes tras la prestación del servicio <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.5. Existe al menos un modelo de encuesta validado por la dirección <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.6. El método para realizar la medida de la satisfacción de los pacientes está fundamentado <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.7. La muestra de pacientes seleccionada para realizar la encuesta es representativa de la población total de pacientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.8. En la muestra a encuestar están identificadas todas las categorías de pacientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Satisfacción de Clientes (No Pacientes)</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 55
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes (Pacientes y No pacientes).		
ESTÁNDARES 7.1.2. Los métodos identificados de medición de la satisfacción de clientes (no pacientes) son puestos en práctica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	7.1.9. Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes (no pacientes) durante la prestación del servicio <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.10. Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes (no pacientes) tras la prestación del servicio <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.11. Existe al menos un modelo de encuesta validado por el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.12. El método para realizar la medida de la satisfacción de los clientes (no pacientes) está fundamentado <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.13. La muestra seleccionada para realizar la encuesta es representativa de la población total <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.14. En la muestra a encuestar están identificadas todas las categorías de clientes (no pacientes) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA Satisfacción de Clientes (común a Encuestas de Pacientes y No Pacientes)	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 56
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes (Pacientes y No pacientes).		
ESTÁNDARES Entre los ítems a evaluar en las medidas de satisfacción se valora: 7.1.15. la opinión sobre la accesibilidad global. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.16. la opinión sobre la información que se ha proporcionado en relación al problema de salud del paciente. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.17. la opinión sobre la amabilidad en el trato recibido por el paciente a su paso por el CSES. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.18. a la satisfacción en relación al respeto a la intimidad sentida por el paciente. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.19. la opinión sobre la confortabilidad de las instalaciones para pacientes y familiares. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.20. la opinión respecto a la limpieza de las instalaciones. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.21. la opinión sobre la identificación del personal del CSES. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.22. la opinión respecto al nivel de organización del personal y del CSES. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente		
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Evaluación y Revisión de la Satisfacción de Clientes</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 57	
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes (Pacientes y No pacientes).			
ESTÁNDARES 7.1.23. La información obtenida en las medidas de satisfacción de clientes es analizada por los responsables adecuados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 7.1.24. Existen evidencias del establecimiento de acciones como consecuencia de la información obtenida sobre la satisfacción de clientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	Están establecidos objetivos para las principales características de valoración de la satisfacción de: 7.1.25. los pacientes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.26. los clientes (no pacientes) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.27. Existe un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	7.1.28. Se realizan comparaciones / análisis de los resultados obtenidos con otras organizaciones similares (benchmarking). <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	7.1.29. Existe un análisis de las tendencias mostradas por los indicadores establecidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 7.1.30. Los indicadores establecidos al respecto muestran tendencias positivas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	N°
Sugerencias y Reclamaciones		Gerencia (Dirección CSES) CSES	58
PREGUNTA			
Cómo la Organización determina e incrementa los niveles de satisfacción de los clientes a través de mecanismos de seguimiento como el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, etc., que permiten conocer la satisfacción respecto a los servicios y su evolución en el tiempo			
ESTÁNDARES			
<p>7.2.1. Está establecido un sistema que permita a los clientes realizar sugerencias y reclamaciones</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>7.2.3. Está establecido un sistema que permita capturar la información de las quejas que los clientes realicen y que no se materialicen en una reclamación</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente</p>	<p>7.2.2. Se informa al cliente de su derecho a presentar sugerencias y reclamaciones, y el método para llevarlas a cabo</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p>	<p>7.2.4. Las sugerencias y reclamaciones presentadas son resueltas por el personal adecuado</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>7.2.5. Se comunica al reclamante el resultado del análisis de su reclamación así como de las acciones, en su caso, adoptadas por el CSES</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>7.2.6. Queda constancia escrita del motivo de la reclamación, así como de las actuaciones emprendidas para dar curso y solucionar el problema en que la reclamación se basa</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p>	
OBSERVACIONES:			

TEMA		EVALUADOR	Nº
Sugerencias y Reclamaciones		Gerencia (Dirección CSES)	59
PREGUNTA			
Cómo la Organización determina e incrementa los niveles de satisfacción de los clientes a través de mecanismos de seguimiento como el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones, etc., que permiten conocer la satisfacción respecto a los servicios y su evolución en el tiempo			
ESTÁNDARES			
<p>7.2.7. La información agregada de las sugerencias y reclamaciones es analizada por los responsables adecuados para la adopción de acciones de mejora</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>7.2.8. Existen evidencias del establecimiento de acciones como consecuencia de la información agregada de las sugerencias y reclamaciones</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>7.2.9. Están establecidos objetivos en cuanto a sugerencias y reclamaciones</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>7.2.10. Existe un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en cuanto a sugerencias y reclamaciones</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>7.2.11. Se realizan comparaciones / análisis de los resultados obtenidos con otras organizaciones similares en cuanto a sugerencias y reclamaciones</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	<p>7.2.12. Existe un análisis de las tendencias mostradas por los indicadores de sugerencias y reclamaciones establecidos</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> <p>7.2.13. Los indicadores establecidos al respecto de las sugerencias y reclamaciones muestran tendencias positivas</p> <p><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Satisfacción del Personal</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES) CSES	Nº 60
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que la integran		
ESTÁNDARES 8.1.1. Los métodos identificados de medición de la satisfacción del personal son puestos en práctica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	8.1.2. Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción del personal del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.3. Existe al menos un modelo de encuesta validado por la dirección <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.4. El método para realizar la medida de la satisfacción del personal está fundamentado <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.5. La muestra seleccionada es representativa de la población total de trabajadores del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.6. En la muestra a encuestar están identificadas todas las categorías del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente Entre los ítems a evaluar en las medidas de satisfacción de profesionales se valora: 8.1.7. la opinión sobre los planes de formación continuada. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.8. la comunicación interna, tanto ascendente como descendente y lateral. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.9. las acciones de reconocimiento hacia el personal por parte de la dirección. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA Satisfacción del Personal		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 61
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que la integran			
ESTÁNDARES 8.1.10. La información obtenida en las medidas de satisfacción del personal es analizada por los responsables adecuados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 8.1.11. Existen evidencias del establecimiento de acciones como consecuencia de la información obtenida sobre la satisfacción del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	8.1.12. Están establecidos objetivos para las principales características de valoración de la satisfacción del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.13. Existe un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	8.1.14. Se realizan comparaciones / análisis de los resultados obtenidos sobre satisfacción del personal con otras organizaciones similares <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	8.1.15. Existe un análisis sistematizado de las tendencias mostradas por los indicadores establecidos sobre satisfacción del personal <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 8.1.16. Los indicadores establecidos sobre satisfacción del personal muestran tendencias positivas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Percepción de los Ciudadanos</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 62
PREGUNTA Cómo la Organización mide de la Percepción de los Ciudadanos e incorpora dicha información al proceso de elaboración y revisión de sus políticas y estrategias.		
ESTÁNDARES 9.1.7. Se utiliza algún método para medir la percepción que tienen los ciudadanos sobre el CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	9.1.8. La información obtenida sobre la percepción de los ciudadanos es utilizada para la mejora del CSES <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	
OBSERVACIONES:		

TEMA <p style="text-align: center;">Actuaciones Sociales</p>	EVALUADOR CSES	N° 63
PREGUNTA Cómo la Organización interactúa con la comunidad a la que sirve, su área de influencia y con otros organismos públicos y privados a los que afecta		
ESTÁNDARES 9.1.10. Se participa en publicaciones locales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.11. El CSES convoca premios en su entorno <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.12. Se recogen y ubican dentro del CSES asociaciones de ayuda humanitaria u ONGs <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.13. Se participa en centros educativos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.14. Se interactúa con los representantes de las asociaciones de pacientes y usuarios <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.15. Se dispone de premios y felicitaciones otorgados por entidades de su entorno <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 9.1.16. Se ha elaborado material gráfico para contribuir a la educación sanitaria de los ciudadanos <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente		
OBSERVACIONES: 		

TEMA Resultados Clave Asistenciales		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 64
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave (asistenciales) de su política y estrategia.			
ESTÁNDARES 10.1.1. Se dispone de un sistema de monitorización de los resultados asistenciales <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	10.1.2. El sistema de monitorización incluye todos los indicadores asistenciales establecidos en el Contrato de Gestión o similar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	10.1.3. El sistema de monitorización incluye indicadores asistenciales adicionales a los establecidos en el Contrato de Gestión o similar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	10.1.4. Se dispone de indicadores que aporten información sobre el uso excesivo y la infrautilización de los servicios sanitarios prestados <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			

TEMA <p style="text-align: center;">Resultados Clave Asistenciales</p>	EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	Nº 65
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave (asistenciales) de su política y estrategia.		
ESTÁNDARES 10.1.5. Están establecidos objetivos para todos los indicadores asistenciales del sistema de monitorización <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí</p> 10.1.6. Existe un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos asistenciales establecidos en el sistema de monitorización <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	10.1.7. Existe un análisis de las tendencias mostradas por los indicadores asistenciales del sistema de monitorización <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p> 10.1.8. Los indicadores asistenciales del sistema de monitorización muestran tendencias positivas <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>	10.1.9. Se realizan comparaciones / análisis de los resultados asistenciales obtenidos con otras organizaciones similares <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>No <input type="checkbox"/>Sí <input type="checkbox"/>Excelente</p>
OBSERVACIONES:		

TEMA Resultados Clave No Asistenciales		EVALUADOR Gerencia (Dirección CSES)	N° 66
PREGUNTA Cómo la Organización mide de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave (no asistenciales) de su política y estrategia.			
ESTÁNDARES 10.2.3. y 10.2.4. Se dispone de un cuadro de mando donde están identificados los indicadores no asistenciales e incluye todos los establecidos en el Contrato de Gestión o similar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 10.2.5. El cuadro de mando incluye indicadores no asistenciales adicionales a los establecidos en el Contrato de Gestión o similar <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	10.2.6. Están establecidos objetivos para todos los indicadores no asistenciales del cuadro de mando <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí 10.2.7. Existe un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el cuadro de mando <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	10.2.8. Existe un análisis de las tendencias mostradas por los indicadores del cuadro de mando <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente 10.2.9. Los indicadores del cuadro de mando muestran tendencias positivas <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente	10.2.10. Se realizan comparaciones / análisis de los resultados obtenidos con otras organizaciones similares <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Excelente
OBSERVACIONES:			