

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL FEBRERO Y MARZO 2015

### HOSPITALES UNIVERSITARIOS REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

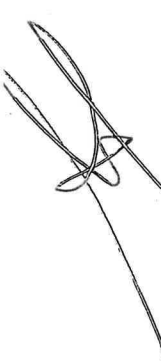
**FECHA:** 16 de abril de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Dolores Pita Tenreiro/ SPS Servicios Centrales  
Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Elena Gómez Felipe/ Responsable de Calidad SPS  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad, H.U. Infanta Elena  
Laura Alfaro Cadenas/ Responsable de Calidad, H.U. General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista / Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Gabriel Carrasco Ramos/UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**



En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTE en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTE en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas, así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios.

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no

asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de febrero el día 17 de marzo; asimismo, el Hospital Infanta Elena, envió Informe respuesta a los meses de febrero y marzo, los días 20 de marzo y 10 de abril respectivamente, adjuntos como **anexo II**.

#### ASUNTOS:

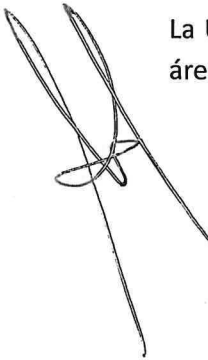
La UTC recuerda que en el mes de febrero la inspección se realizó en los tres hospitales en zonas comunes del Hall principal, Urgencias, Consultas Externas y Cafetería de Público, así como al Servicio de Administrativos (medición de tiempos de espera en los mostradores de citación y atención telefónica a través de la Centralita), y en el mes de marzo la inspección se realizó en una Unidad de Hospitalización.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

#### Hospital Rey Juan Carlos

La SC solicita que no sea motivo de deducción el indicador que hace referencia al acúmulo de polvo y suciedad entre ambos cristales de las puertas así como en la estructura metálica puesto que existe un alto nivel de limpieza en todos los espacios inspeccionados, asimismo la SC añade que la limpieza se realizó según la planificación mensual, al finalizar el mes. La UTC indica que los niveles de servicio deben ser mantenidos con independencia de las frecuencias programadas/planificadas por la Sociedad Concesionaria y que éstas deben ser revisadas según las necesidades para el mantenimiento de los niveles de servicio, por lo que no procede revisión alguna de la deducción.

La UTC señala que ha comprobado que se han realizado acciones de mejora en las siguientes áreas:

- 
- Los cristales de la sala de espera de consultas. En el momento de la inspección se estaban realizando obras en los patios interiores, se han limpiado al finalizar.
  - Se ha dotado de un aspirador para retirar el polvo sobre zócalo de escaleras.
  - Al respecto del sanitario que estaba fuera de uso en el momento de la inspección, se informa que al día siguiente ya estaba en uso, y referido al secamanos, se ha tramitado su sustitución.
  - El Servicio de Mantenimiento ha informado del deterioro de vinilos zona de urgencias para su sustitución y ha procedido a la colocación del plástico protector y aislante en los cristales de la zona de urgencias.

En cuanto a a la Inspección realizada en atención de mostradores, la UTC señala que se midieron en dos ocasiones 15 minutos y en una 9 minutos de espera y en cuanto a la atención telefónica, si bien es cierto que en las inspecciones realizadas los resultados han sido muy buenos, existe en el mes de enero un 9% de llamadas perdidas y en febrero de un 14%. La SC señala que sigue trabajando para disminuir estos porcentajes, e informa que en el mes de marzo este porcentaje ha disminuido hasta el 6,6%.

Por último, al respecto de las mediciones de temperaturas realizadas a las comidas de los pacientes en la planta de hospitalización, la UTC indica que en este mes se ha observado un aumento de unos 20°C en los purés y de unos 10°C en el pescado, cumpliendo con la temperatura mínima establecida por el RD 3484/2000.

#### Hospital Infanta Elena

La UTC señala que la SC ha realizado las siguientes acciones de mejora:

- Se ha instalado un dispensador de papel secamanos en el baño de Urgencias el día 23 de marzo.
- Se ha reparado el azulejo deteriorado en el aseo cercano al Hall.
- Se va a proceder a desmontar el plástico protector y aislante de Urgencias, que estaba deteriorado y se valorará su sustitución.
- Se ha repuesto el embellecedor del aseo femenino de la sala de estar de familiares.
- Se ha sustituido el secamanos del aseo masculino de la sala de estar de familiares que estaba estropeado por un dispensador de papel.

Asimismo, la SC informa que se encuentra pendiente de presupuesto la reposición de los secamanos averiados del aseo femenino del Hall y de consultas externas de oftalmología y que la sustitución de las jaboneras metálicas se encuentra en fase de reposición (fecha límite de finalización en septiembre 2015).

La UTC señala que se han obtenido resultados muy positivos en las inspecciones de atención en mostradores de citación, así como de atención telefónica. No obstante, el porcentaje de llamadas perdidas es alto. La SC informa sobre las medidas adoptadas para mejorar este aspecto, como la modificación de horarios de los agentes, mantener el horario de citas abierto desde las 08:00 h hasta las 21:00 h, etc.

Al respecto de las temperaturas de los alimentos servidos a los pacientes, la SC ha realizado una serie de actuaciones con el fin de aumentarlas: revisión de los baños térmicos de la cinta de emplatado, colocación de campanas térmicas para cubrir los platos, nueva configuración de elaboraciones culinarias, variado las órdenes de ejecución de las elaboraciones y sensibilizado al personal.

### Hospital General de Villalba

La UTC indica que los controles de calidad externos de esterilización los debe efectuar un laboratorio externo autorizado. La SC informa de que ya han contratado a la empresa que procederá a realizarlos.

Al respecto de las temperaturas de las comidas distribuidas a los pacientes, la UTC señala que en la inspección realizada se obtuvieron las cuatro mediciones por encima de los 65º establecidos por el RD 3484/2000.

La UTC indica que los resultados obtenidos en las inspecciones de atención en los mostradores y atención telefónica son óptimos, así mismo, señala que se ha disminuido considerablemente el porcentaje de llamadas perdidas, tras la aclaración de los criterios de definición de las mismas.

Por último, se recuerda la existencia de un secamanos en el cuarto de baño adaptado de la sala de estar de la planta 3B que no disponía de enchufe, la SC indica que se procederá a solucionarlo.

### **RESOLUCIÓN DEL HOSPITAL REY JUAN CARLOS**

Después de analizar las alegaciones presentadas por la SC en el informe respuesta del mes de marzo, la incidencia de limpieza de los ascensores se considera PROCEDENTE DE DEDUCIR, desestimando por tanto las alegaciones presentadas.

### **OTROS ASUNTOS**

La UTC pregunta si la información remitida por el Hospital Rey Juan Carlos al respecto de la aplicación sobre las exigencias de información alimentaria establecidas en el RD 126/2015, es la misma para los tres hospitales, la SC confirma que sí.

La UTC indica que está analizando la información enviada y que en breve se emitirá el informe respuesta. Asimismo, la UTC aclara que no es obligatorio informar en las etiquetas de las bandejas de los pacientes de la presencia de los 14 alérgenos, ya que, tal y como establece el RD los consumidores no eligen su comida, sino que se les suministran aquellas específicamente adaptadas a sus necesidades en función de sus alergias o intolerancias alimentarias.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 13:30 horas.

Dolotes Pita  
SPS Servicios Centrales



Gabriel Carrasco Ramos  
Representando a la UTC SERMAS

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL 2015

### HOSPITALES UNIVERSITARIOS REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

**FECHA:** 05 de mayo de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Elena Gómez Felipe/ Responsable de Calidad SPS  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad, H.U. Infanta Elena  
Laura Alfaro Cadenas/ Responsable de Calidad, H.U. General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista / Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Gabriel Carrasco Ramos/UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas, así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios.

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de abril el día 05 de mayo; asimismo, el Hospital Infanta Elena envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de abril, adjuntos como **anexo II**.

**ASUNTOS:**

La UTC recuerda que en el mes de abril la inspección se realizó en los tres hospitales en zonas comunes del Hall principal y de Urgencias, así como al Servicio de Viales y Jardines y al Servicio de Administrativos (medición de tiempos de espera en los mostradores de citación y atención telefónica a través de la Centralita).

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

Hospital Universitario Rey Juan Carlos

La UTC señala que observó un alto nivel de limpieza, orden y conservación en las zonas inspeccionadas y añade que ha comprobado que se han realizado acciones de mejora en las siguientes áreas:

- Ascensor Torre Plaza: se valora un adecuado nivel de limpieza. La SC informa de que se ha planificado mensualmente la limpieza de los ascensores.
- Se han repuesto los embellecedores de las puertas de los aseos femenino y masculino de la sala de espera de urgencias que se habían sustraído por vandalismo.
- Se ha repuesto la tapadera de la papelera del acceso situado en Torre Plaza.
- Se ha realizado la limpieza de las juntas de dilatación los días 11 y 12 abril, así como de la rejilla lateral de Torre Plaza el pasado día 13.
- Se ha comprobado que se ha procedido a repintar las plazas de minusválidos de la zona de Rehabilitación.
- Al respecto de la presencia ocasional de coches aparcados en zonas con prohibición de aparcar, la SC informa de que existe establecido un sistema con el servicio de seguridad para avisar a la policía local.
- Referido a la presencia de colillas aisladas, la SC refiere que se lleva a cabo el procedimiento evaluado por la Comisión de Prevención del Tabaquismo y añade que el personal de seguridad está pendiente de si hay presencia de fumadores dentro del perímetro hospitalario, recordando a los usuarios la prohibición existente. Asimismo, indica que se están valorando distintos logotipos de prohibición de fumar con el fin de pintarlos en las entradas del Hospital, así como de la posible instalación de una cámara de vigilancia disuasoria en un lugar estratégico.

- El Servicio de Mantenimiento ha cambiado los vinilos de la sala de espera de consultas. La SC está valorando instalarlos externamente con el fin de que no vuelva a suceder.

En cuanto a la Inspección realizada en atención de mostradores, la UTC señala que se midieron en una ocasión una espera de 7 minutos y en la segunda de 9 minutos; en cuanto a la atención telefónica, las inspecciones realizadas arrojan muy buenos resultados, pues en las ocho inspecciones realizadas se consigue el objetivo en la primera llamada, invirtiendo en todas ellas únicamente 1-2 minutos. Aún así, existe en el mes de marzo un 6,6% de llamadas perdidas. La SC señala que sigue trabajando para disminuir estos porcentajes, y en el mes de abril ha disminuido el porcentaje de llamadas perdidas al 6,2%.

#### Hospital Universitario Infanta Elena

La UTC indica que en general observó un alto nivel de limpieza, orden y conservación de los inspeccionados y añade que la SC ha realizado las siguientes acciones de mejora:

- Se ha retirado el secamanos averiado del aseo femenino de la entrada principal y se ha sustituido por un portarrollos de papel mecha.
- Se ha repuesto la señal vertical del área de rehabilitación por otra nueva.
- Referido a la limpieza del jardín situado frente al área de urgencias, la SC informa de que se realizó el pasado 18 de abril, y se ha programado la siguiente limpieza para el 11 de mayo.
- Al respecto de la presencia de colillas aisladas en el recinto hospitalario, la SC informa de las mismas acciones y procedimientos ya mencionados en el Hospital Rey Juan Carlos.
- La SC informa de que ha comunicado al personal de seguridad que deben reforzar la vigilancia de los vehículos que estacionan indebidamente tanto en las zonas en las que existe una prohibición como en las plazas de aparcamiento reservado para minusválidos.

La UTC señala que se han obtenido resultados muy positivos en las inspecciones de atención en mostradores de citación, se obtuvieron mediciones de 1 minuto y 7 minutos de espera. Al respecto de las realizadas en Atención telefónica, la UTC señala que en 7 inspecciones se consiguió el objetivo con la primera llamada, invirtiendo para ello 1-3 minutos. Únicamente en una ocasión a pesar de estar realizando llamadas cada diez minutos durante una hora, no se consiguió el objetivo.

Al respecto del resultado de esta última inspección, la SC indica que en el mes de abril se detectaron llamadas que se entrecortaban o incluso se cortaban antes de ser atendidas y que se han realizado mejoras que han solventado estas incidencias, mejorando además la calidad de las llamadas.

### Hospital General de Villalba

La UTC señala que la SC ha realizado las siguientes mejoras:

- Se ha repuesto el cerrojo que estaba estropeado en la pasada inspección.
- Al respecto de la presencia de colillas, sobre todo en los jardines, la SC informa que siguen el procedimiento anteriormente expuesto en los otros dos hospitales. La UTC señala que no había presencia de papeleras en el exterior, la SC responde que las han retirado en todos los hospitales debido a que algún usuario en alguna ocasión desechó una colilla encendida en la papelera y se generó fuego en la misma, por lo que se optó por su retirada.

La UTC solicita información sobre el estado actual para la realización de los controles de calidad de esterilización por un laboratorio externo autorizado. La SC informa de que ya han contratado a la empresa que procederá a realizarlos.

La UTC indica que los resultados obtenidos en las inspecciones de atención en los mostradores, en esta ocasión no fueron tan satisfactorios como en anteriores ocasiones, ya que en una de ellas la espera fue de 6 minutos, pero en la segunda ocasión se tuvo que esperar 20 minutos.

Al respecto de los resultados de la inspección de atención telefónica, los resultados obtenidos son óptimos, ya que en las 8 inspecciones realizadas se consiguió el objetivo con la primera llamada e invirtiendo para ello únicamente 1-2 minutos. Asimismo, el porcentaje de llamadas perdidas ha disminuido hasta el 1,31%, situándolo por tanto dentro del margen establecido para ello (3%).

La SC informa de que en el Informe Mensual del mes de mayo ha incluido el detalle de las extensiones dentro de la atención telefónica.


### **OTROS ASUNTOS**

La UTC pregunta sobre el Informe enviado al respecto de la aplicación sobre las exigencias de información alimentaria establecidas en el RD 126/2015, la SC explica que ha contratado una empresa externa con el fin de disponer de todas las fichas técnicas de platos y proveedores, así como de acabar de organizar los procedimientos para asegurarse el cumplimiento del RD.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolores Pita  
SPS Servicios Centrales



Gabriel Carrasco Ramos  
Representando a la UTC SERMAS



## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL MAYO 2015

### HOSPITALES UNIVERSITARIOS REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

**FECHA:** 08 de junio de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad, H.U. Infanta Elena  
Laura Alfaro Cadenas/ Responsable de Calidad, H.U. General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista / Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Jorge Cano Domínguez/ UTC Sermas  
Gabriel Carrasco Ramos/UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (en el mes de mayo), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (respecto al mes de abril).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Infanta Elena envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de mayo el día 03 de junio; asimismo, el Hospital Rey Juan Carlos lo envió el día 05 de junio, adjuntos como **anexo II**.

**ASUNTOS:**

La UTC recuerda que en el mes de mayo la inspección se realizó en los tres hospitales en una Unidad de Hospitalización.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

Hospital Universitario Rey Juan Carlos

La UTC señala que la inspección se realizó en la Unidad de Pediatría, observándose un alto nivel de limpieza, orden y conservación en las zonas inspeccionadas y añade que tal y como se ha verificado en el Informe respuesta, la Gobernanta mantuvo una reunión el día 02 de junio con el personal implicado en la limpieza de hospitalización con el fin de que se repasara los siguientes aspectos:

- Molduras metálicas del suelo de la sala de espera de familiares y del pasillo de la unidad
- El espacio entre las máquinas de “vending” de la sala de espera de familiares
- La limpieza de la estantería del Control de enfermería
- El estado de limpieza del vertedero al finalizar las jornadas de trabajo

Al respecto de las temperaturas de las comidas, la SC informa de que como medida de mejora ha instalado pulsadores en la puerta de acceso de la cocina para que la apertura de la puerta sea a demanda, así como tapar los primeros platos a partir del mes de julio.

Asimismo aporta un registro de temperaturas realizado el día 5 de junio a cinco tipos de platos en cocina (baño), una vez preparados los carros y a la llegada a planta de hospitalización. De igual forma aporta las mediciones efectuadas sobre los tiempos empleados para preparar los carros y el transporte hasta la unidad.

Todas las mediciones de temperatura aportadas se encuentran por encima de los 65°C (temperatura marcada por el RD 3484/2000 “Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas”)

Referido al porcentaje de llamadas perdidas, la UTC indica que aunque no se ha conseguido el 3% fijado en el pliego, el porcentaje ha ido disminuyendo, pasando del 14% del mes de enero al 6,2% del mes de mayo. Asimismo, la SC informa de que sigue realizando medidas de mejora,

se va a proceder a reforzar los lunes en el turno de mañana, ya que tras el análisis que ha realizado, ha observado que es la franja en el que hay mayor recepción de llamadas.

Por último, la UTC indica que comprobó en la inspección de mayo el estado de las juntas de dilatación del porche y de la rejilla lateral de Torre Plaza (en las que se habían observado deficiencias en el mes anterior), constatando que la rejilla está limpia y que en las juntas de dilatación no se observan colillas.

#### Hospital Universitario Infanta Elena

La UTC indica que en general observó un alto nivel de limpieza, orden y conservación de los inspeccionados y añade que la SC ha realizado las siguientes acciones de mejora:

- Ha indicado al personal de limpieza correspondiente que al finalizar la jornada se dejen los cuartos de sucio de las unidades de hospitalización en perfecto estado, así como las paredes y suelos de los almacenes intermedios de residuos. También informa de que se van a instalar carteles informativos recordando estas medidas.
- Al respecto de la falta de halógenos y rejilla de extracción en los aseos de la sala de espera de pediatría, la SC informa de que ha sido debido a sustracción y que ya han sido instalados.
- La SC informa de que la persona responsable de lencería va a registrar todos los días en el parte de incidencias, el estado en el que se recibe la ropa, con el fin de poder enviar todas las incidencias en caso de no cumplimiento a la lavandería.
- Referido al porcentaje de llamadas perdidas, la SC informa de que detectó un “ruido” metálico tras varios segundos de conversación en algunas llamadas entrantes, por lo que ha solicitado a Sistemas que estudien el motivo, estando en estos momentos pendientes de la solución definitiva. Informan, igualmente, que se ha mejorado significativamente, obteniendo únicamente un 1% en el último mes.

Por último, al respecto de la Licencia de la Central de Esterilización, se están valorando los requerimientos legales.

#### Hospital General de Villalba

La UTC indica que ha comprobado en esta última inspección que el dispositivo secamanos que se había observado el mes anterior sin enchufe, ya está instalado y operativo.

Al respecto del contenedor de papel, en el que se observó un estado de limpieza mejorable, la SC indica que se limpian semanalmente y que se va incidir en su limpieza.

En cuanto a las mediciones de temperaturas de las comidas efectuadas en la última inspección, la SC informa de que continúa implantando medidas de mejora como por ejemplo la colocación de una tapadera en los platos.

Referido a los Informes Mensuales del mes de abril, la SC indica que ha contratado a una empresa externa con el fin de que realicen los Controles de Calidad Externos de la Central de Esterilización y que de hecho ya han realizado los del último mes. Asimismo, la UTC indica que ha empeorado el porcentaje de llamadas perdidas, pasando del 1% al 3%, aunque dicho porcentaje sigue cumpliendo con lo estipulado en el PPTE.

#### **OTROS ASUNTOS**


La UTC pregunta sobre las exigencias de información alimentaria establecidas en el RD 126/2015, y sobre el estado de las Fichas técnicas de los platos que continúan pendientes, la SC señala que lo está realizando una empresa externa con el fin de disponer de todas las fichas técnicas de platos y proveedores, pero que en estos momentos no puede informar de la fecha de finalización.

\*Posteriormente a la fecha de la reunión, el día 10 de junio, la SC envía correo electrónico informando de que la fecha de finalización prevista es a finales de junio.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolores Pita  
SPS Servicios Centrales



Jorge Cano Domínguez  
Responsable de la UTC SERMAS

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL JUNIO 2015

### HOSPITALES UNIVERSITARIOS REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

**FECHA:** 08 de julio de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Laura Alfaro Cadenas/ Responsable de Calidad, H.U. General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista / Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Gabriel Carrasco Ramos/UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/ UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (en el mes de junio), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (respecto al mes de mayo).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

Los Hospitales Rey Juan Carlos e Infanta Elena enviaron Informes respuestas a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de junio el día 07 de julio, adjuntos como **anexo II**.

**ASUNTOS:**

La UTC recuerda que en el mes de junio la inspección se realizó en los tres hospitales en Zonas generales y Administrativos. Realizando asimismo medición de las temperaturas de comida con el fin de darle seguimiento a este ítem en particular.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

Hospital Universitario Rey Juan Carlos

La UTC señala que el nivel de limpieza tanto del Hall Principal, como de Consultas Externas y Urgencias es adecuado, así como la conservación de las instalaciones.

Los aseos inspeccionados en estos espacios también presentaban un buen nivel de limpieza y todos ellos disponían de consumibles (jabón, papel higiénico etc...). Únicamente se observó que faltaba un embellecedor de un punto de luz en el aseo masculino de Urgencias y la SC, en su Respuesta, informa de que ya está repuesto.

Referido a la pequeña filtración en la cristalera que existe detrás de la bancada de la sala de espera de consultas externas, la SC señala que la está evaluando. La UTC indica que realizará un seguimiento de la acción de mejora.

La SC señala en la reunión que ya está reparado el socavón que existía en la zona del autobús.

Asimismo, la SC señala que la Gobernanta mantuvo una reunión el día 03 de julio con el personal implicado en la limpieza de de las zonas generales evaluadas, con el fin de que se repasaran los siguientes aspectos: molduras metálicas, espacio entre las máquinas vending, y rieles de ascensores y de la puerta de Urgencias.

Al respecto de las temperaturas de las comidas, la UTC indica que todas las mediciones realizadas en este mes fueron óptimas, es decir, mayores a 65°C. La SC señala que sigue trabajando en este aspecto e informa que tiene planificado a partir de septiembre, realizar un estudio observacional de manera mensual, procediendo a registrar temperaturas de las comidas en emplatado y destino.

Referido al porcentaje de llamadas perdidas, la UTC indica que sigue siendo superior al 3%, aunque valora las medidas que el Hospital está realizando para obtener este objetivo. En cuanto a las inspecciones realizadas, tanto en mostradores como en llamadas telefónicas se obtuvieron resultados óptimos.

### Hospital Universitario Infanta Elena

La UTC indica que en general observó un alto nivel de limpieza, orden y conservación de los espacios inspeccionados (Hall principal, Consultas Externas y Urgencias), a pesar de haber realizado la inspección en un día de lluvia.

Referido a la frecuencia de limpieza de los aseos con mayor afluencia de público por la mañana, el Hospital informa de que se realiza a primera hora y de que a media mañana se controlará para que se haga una revisión al final del turno, aunque se vuelva a limpiar a fondo a las tres de la tarde.

Respecto al margen de mejora existente en el interior de la máquina de snacks de urgencias, el Hospital explica que se lo ha comunicado a la empresa de vending para que lleve a cabo la limpieza interior de las mismas.

En cuanto al repaso de los rieles de los ascensores, la SC señala que se realiza una limpieza a fondo los fines de semana y añade que ha adquirido una máquina para mejorar la limpieza tanto de los rieles como del acero.

Referido a las medidas correctoras solicitadas al respecto de pequeñas reparaciones, la SC señala que se ha reparado la baldosa rota del aseo femenino del Hall principal, y que se ha comunicado a la empresa de los ascensores de que existe una baldosa rota. La UTC indica que realizará seguimiento.

La UTC indica que las temperaturas de comidas evaluadas en este mes tenían todas un valor óptimo (>65º para comidas calientes) y por último, al respecto de las inspecciones en el servicio de administrativos, en la atención telefónica se obtuvieron valores óptimos (además el porcentaje de llamadas perdidas de este mes es del 1%), la UTC valora las medidas adoptadas para ir disminuyendo este porcentaje todos los meses.

En cuanto a la inspección de los mostradores, en una de ellas de esperó 18 minutos y en la otra 1 minuto. El Hospital señala que monitoriza los tiempos de atención y que únicamente de manera ocasional se espera más de 15 minutos, siendo la media del mes de mayo de 8,4 minutos y añade que la previsión es que los pacientes no acudan a estos puestos para citarse, sino que se haga posteriormente mediante teléfono, email o carta. Por esta razón, se ha reforzado la atención telefónica en determinados tramos horarios.

### Hospital General de Villalba

La UTC indica que al igual que en los otros dos hospitales, los espacios inspeccionados tienen un adecuado nivel de limpieza (Urgencias, Consultas externas y Cafetería de público). En cuanto a los aseos de estas zonas, todos disponían asimismo de jabón, papel higiénico, etc.

La UTC indica que existían halógenos en los aseos (sobre todo en los de la cafetería de público) que estaban fundidos o faltaban. La SC señala que son sustraídos con frecuencia, la UTC señala que el nivel de iluminación tanto del aseo femenino como del masculino era deficiente y que observó que existían halógenos que ya estaban clausurados. La SC indica que los repondrá.

En cuanto a las mediciones de temperaturas de las comidas efectuadas en la última inspección, prácticamente todas ellas (tanto las realizadas a comidas calientes como a las frías) eran óptimas, cumpliendo por tanto con el RD 3484/2000. El Hospital señala que está trabajando en la elaboración de platos que además de cumplir con las especificaciones nutricionales aporten un valor añadido tanto en el sabor como en la conservación de la temperatura de los platos.

Referido a los Informes Mensuales del mes de mayo, ya se realizan los Controles de Calidad Externos de la Central de Esterilización por una empresa externa autorizada.

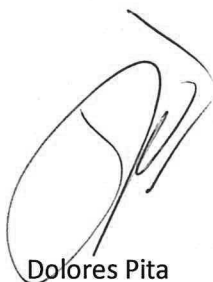
La UTC señala que ha observado un aumento de la producción de los Residuos Biosanitarios Especiales en un 34% con respecto a los meses de febrero, marzo y abril.

Finalmente, referido al Servicio de Administrativos, el porcentaje de llamadas perdidas de este mes analizado (junio) es del 2,97%, cumpliendo por tanto, con el porcentaje establecido en el PPTe, y las inspecciones realizadas de atención telefónica y de mostradores han obtenido resultados óptimos.

#### **OTROS ASUNTOS**

La SC entrega a la UTC el modelo que ha elaborado para que el paciente con dieta basal pueda seleccionar el menú elección.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolores Pita  
SPS Servicios Centrales



Jorge Cano Domínguez  
Responsable de la UTC SERMAS



## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL JULIO Y AGOSTO 2015 HOSPITALES REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y COLLADO VILLALBA

**FECHA:** 11 de septiembre de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad Hospital Infanta Elena  
Laura Alfaro Cárdenas/ Responsable de Calidad Hospital General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista/ Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Sagrario Simón Mejía/ Bipers, Jefe de Cocina, H. U. Rey Juan Carlos  
Jorge Álvarez Poveda/ Responsable de Mantenimiento, H Infanta Elena  
José Muñoz Osuna/ Responsable de Cocina H. General de Villalba  
Jorge Cano Domínguez/UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (durante los meses de julio y agosto), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (de los meses de junio y julio).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no

asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios de los meses de julio y agosto, los días 25 de agosto y 10 de septiembre; asimismo, el Hospital Infanta Elena, envió Informe respuesta a los meses de julio y agosto, los días 26 de agosto y 2 de septiembre respectivamente; por último, el Hospital General de Villalba envió Informe respuesta a los meses de julio y agosto, los días 6 de agosto y 8 de septiembre respectivamente adjuntos como **anexo II**.

#### ASUNTOS:

La UTC recuerda que en el mes de julio la inspección se realizó en los tres hospitales en una Unidad de Hospitalización, y en el mes de agosto la inspección se realizó en zonas comunes del Hall principal, Urgencias, Consultas Externas y Cafetería de Público, así como al Servicio de Administrativos (medición de tiempos de espera en los mostradores de citación y atención telefónica a través de la Centralita).

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

#### Hospital Rey Juan Carlos

Julio: la inspección de la Unidad de Hospitalización se lleva a cabo en la Unidad de Traumatología, Otorrino, y Maxilofacial.

El estado de limpieza de la habitación, el aseo de la habitación, el pasillo, los cristales, y el resto de ítems evaluados es adecuado. Además esta planta dispone de un gimnasio que también se encontraba en un adecuado estado de limpieza.

Al respecto de la sala de estar de acompañante, se presenta algo de polvo entre las máquinas de vending, y la Sociedad Concesionaria envía en el informe respuesta, copia de la reunión informativa realizada al personal de limpieza el día 3 de agosto, recordando la limpieza de esta zona.

En el aseo femenino de acompañantes, se observa una pequeña marca en el suelo, pero tal y como comenta la Sociedad Concesionaria, es una marca residual.

Por último cabe recordar que todos los espacios están bien conservados exceptuando la falta de un pestillo en el aseo masculino de acompañantes. La Sociedad Concesionaria indica que ya está repuesto.

Respecto a los materiales utilizados en el carro de limpieza, todos los productos son autorizados por Medicina Preventiva, y el carro se encuentra limpio y ordenado.

El cuarto de residuos está limpio y ordenado. El almacén de materiales sanitarios también. Se inspecciona aleatoriamente la caducidad de sistemas de suero y se comprueba que no hay ninguno caducado.

Respecto al cuarto de lencería, también se presenta un adecuado estado de limpieza, orden y conservación. El control de calidad realizado por la UTC es óptimo en todas las prendas.

Por último se inspecciona el carro de comida. Todas las temperaturas cumplen con el estándar de calidad establecido. La Sociedad Concesionaria comenta que a partir de este mes, se realizará el estudio observacional de seguimiento de temperaturas previamente comentado en los informes respuesta, y concreta que durante el mes de agosto el estudio obtuvo temperaturas en rango de todos los ítems.

Agosto:

Se realiza la inspección en las zonas generales: todos los espacios evaluados, hall, ascensor torre plaza, aseo público femenino... mantienen un adecuado estado de limpieza. Respecto a la zona de urgencias, se observa una mínima cantidad de polvo en el felpudo, debido a las obras realizadas en la sala de espera contigua, y una burbuja en el felpudo también, a lo que la Sociedad Concesionaria indica, al igual que en el informe respuesta, que se ha comentado con el servicio de mantenimiento, y se está estudiando la posibilidad de cambiar el material del felpudo, a uno más rígido que evite que se deforme. Se ha solicitado un presupuesto para reponerlo.

Respecto a los exteriores, la papelera contenía restos de cigarros apagados, y la SC ha solicitado la reposición de ésta y otras papeleras. La columna adyacente se ha limpiado. Se detectaron restos de colillas en los círculos exteriores, y la Sociedad Concesionaria comenta que se retirarán las colillas a mano.

El servicio de personal administrativo ha presentado unos tiempos de espera en mostradores de 1 minuto, y 23 minutos. La Sociedad Concesionaria comenta que en todas las pantallas de las salas de espera se indica que es el Hospital el que se pone en contacto con el usuario para indicarle la fecha y hora de su próxima consulta, por tanto, no es necesario que los usuarios esperen la fila para obtener su próxima cita. Si un usuario se mantiene a la espera es por elección propia, ya que en todo momento se facilita que no tenga que esperar. No obstante si el tiempo de espera es superior a los estándares establecidos se pone en marcha el protocolo de refuerzo.

La UTC indica que los tiempos de espera se han fijado teniendo en cuenta los distintos Hospitales de la Comunidad de Madrid, y los criterios establecidos por los Jefes de Admisión y las buenas prácticas de personal administrativo, que establecen que un tiempo de espera superior a 15 minutos, supera los estándares aceptables de espera de los usuarios. Además señala que en

las distintas inspecciones realizadas, el mostrador de citación ha obtenido valores en rango en todas las inspecciones y por tanto este valor muestra una medición puntual.

Por último, las inspecciones realizadas en atención telefónica se consigue la comunicación en 1 minuto en las 8 inspecciones. La Sociedad Concesionaria indica al respecto que semanalmente se evalúan los datos de atención telefónica con la herramienta informática disponible para tal fin.

#### Hospital Infanta Elena

Julio: la inspección de la Unidad de Hospitalización se lleva a cabo en la Unidad de Hospitalización Quirúrgica.

El estado de limpieza de la habitación es adecuada aunque cabe incidir en la limpieza del cabecero ya que se encontraron restos de polvo. Las responsables de limpieza recordaron al personal de la necesidad de incidir en esta zona. Respecto al aseo el estado de limpieza es también adecuado. Se detectó una pequeña mancha en el espejo. La Sociedad Concesionaria indica que es fruto de la silicona que lleva por detrás, y se ha repuesto el espejo.

El pasillo, control de enfermería y aseos de familiares también presentan un adecuado estado de limpieza y conservación. Además se ha aumentado la frecuencia de limpieza de dichos aseos. La segregación de residuos en el área de hospitalización es adecuada. Únicamente se detecta polvo dentro de las máquinas de vending, y se avisa a la empresa responsable de su limpieza. Se realiza limpieza de este espacio.

Respecto a los materiales utilizados en el carro de limpieza, todos los productos son autorizados por Medicina Preventiva, y el carro se encuentra limpio y ordenado.

Respecto al área de residuos, se detecta que una de las esquinas se ha levantado por el roce los carros, y una pared está manchada. La Sociedad Concesionaria indica que ha dado instrucción al personal de limpieza, del repaso de estas zonas al final de la jornada. Además anualmente se realiza el repintado de las paredes. Se ha colocado un protector en la esquina deteriorada.

El almacén de materiales sanitarios está limpio y bien conservado. Se comprueba caducidad de las máscaras de oxígeno, que están vigentes hasta 2018.

Respecto al almacén de lencería también está limpio y ordenado. Únicamente, en el control de calidad realizado por la UTC, se detecta una entremetida algo arrugada y la Sociedad Concesionaria indica al personal de lavandería que se refuerce el control de calidad en este sentido.

Se inspecciona el carro de comida, y se detecta que las temperaturas de los segundos platos (bacalao con patatas), no cumplen la temperatura establecida en el RD 3484/2000, ya que se

encuentran a 56 y 58°C. La Sociedad Concesionaria indica que continúa trabajando para alcanzar las temperaturas de los segundos platos.

Agosto:

El estado de limpieza de todas las zonas generales inspeccionadas es adecuado, y está bien conservado.

Respecto a los elementos exteriores, se han detectado algunas colillas aisladas en el exterior, y la Sociedad Concesionaria comenta que se incluye en el informe mensual la frecuencia de limpieza. Se detecta coches mal aparcados en la zona de urgencias, y la Sociedad Concesionaria explica el protocolo de llamada a la policía local cuando detecta coches mal aparcados en esta zona. Las plazas de minusválidos si se respetan en el momento de la inspección.

Tanto los parámetros obtenidos en mostrador de citación, como en atención telefónica cumplen con los estándares de calidad establecidos.

Por último la UTC pregunta por el estado de la acreditación de la Central de Esterilización a lo que la Sociedad Concesionaria comenta que se ha preparado toda la documentación, y ya existe un técnico garante establecido, por lo que en breve periodo de tiempo se presentará a la Agencia del Medicamento.

#### Hospital General de Villalba

Julio: se lleva a cabo la inspección en la Planta 4, bloque A.

La habitación inspeccionada se encuentra sin ocupar. Se detecta polvo en las superficies horizontales, y la Sociedad Concesionaria indica que se han dado instrucciones de refuerzo de limpieza en estas áreas. Respecto a la limpieza del aseo del paciente, todos presentan un adecuado estado de limpieza.

El pasillo y control de enfermería se encuentra limpio y bien conservado. Se detecta que el contenedor de papel confidencial del control está lleno. La Sociedad Concesionaria indica que se ha dado instrucciones al personal sanitario para que comunique a los responsables que los contenedores están próximos al llenado con mayor antelación. Además explican que la empresa que gestiona el papel confidencial tuvo una rotura de stock puntual con los contenedores, y actualmente ya está solucionada la incidencia.

Respecto al cuarto de sucio, sala de acompañantes y aseo correspondiente, todas las instalaciones se encontraban limpias en el momento de la inspección.

Los materiales utilizados para limpieza también han sido autorizados por Medicina Preventiva. En el almacén de materiales sanitarios, se detectan cajas de suero directamente en el suelo, y la Sociedad Concesionaria indica que ya se ha comunicado que no se pueden depositar en ese lugar.

Por último, se realiza una inspección del almacén de lencería, que se encuentra limpio y bien conservado, pero se destaca que en el control de calidad final se detectó una mancha en una sábana. La Sociedad Concesionaria ha incidido en el control de calidad para evitar que las posibles prendas que puedan tener una disconformidad lleguen a los pacientes.

Respecto al carro de comida, se ha detectado que la ensalada no mantenía la temperatura descrita en el RD 3484/2000, ya que se mantenía a 11°C. La SC indica que pondrá en funcionamiento el protocolo utilizado en el resto de Hospitales, por el cual los alimentos fríos se sacan de la cámara de producto terminado en raciones de 10 unidades para evitar que se mantengan determinado fuera de las cámaras, ya que estos espacios suelen tener una temperatura de ambiente cercana a los 23°C, lo que facilita que los alimentos pierdan el frío de conservación más rápidamente.

Agosto:

El estado de limpieza de las zonas generales es adecuado. Respecto a la conservación se detecta la falta de halógenos en los aseos inspeccionados. La Sociedad Concesionaria comenta que los halógenos se sitúan justo encima del sanitario, por lo que son de fácil acceso, y está planteando la opción de situarlos encima del espejo mediante un formato tipo "Led" que dificulte su posible sustracción, ya que como comenta, se reponen constantemente.

Respecto al área de urgencias los espacios en general están limpios, pero se detecta que en el aseo masculino el secamanos no funciona, y la Sociedad Concesionaria indica que ya se ha repuesto. El felpudo de la entrada presenta algunos restos de pelusas y polvo, y la Sociedad Concesionaria los revisará diariamente para evitar estos pequeños acúmulos. Por último también incidirá en la limpieza del suelo situado en la máquina de vending, ya que se ha observado pequeños acúmulos de polvo y suciedad.

En los exteriores se detectan colillas, por lo que la Sociedad Concesionaria ha realizado una reunión con los peones de limpieza de esta zona para insistir en la limpieza de estas zonas.

Respecto a la inspección de personal administrativo, los valores obtenidos tanto en mostradores como en atención telefónica se encuentran dentro de los parámetros óptimos de calidad.

Por último destacar que en el informe mensual se especifica que el aumento de residuos está relacionado con el aumento de actividad sanitaria, que se espera se normalice.

### OTROS ASUNTOS

La UTC recuerda que a partir del mes de noviembre, es posible dar lugar a la aplicación de deducciones en el Hospital General de Villalba, ya que se terminará el año de cadencia especificado en los pliegos.

La UTC recuerda que el mes de septiembre tendrá lugar la inspección de las cafeterías y de la cocina de las cafeterías de los 3 hospitales en las fechas que se ha establecido.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolótes Pita  
Grupo Quirón Salud



Jorge Cano Domínguez  
Representante UTC SERMAS

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2015 HOSPITALES REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y COLLADO VILLALBA

**FECHA:** 9 de octubre de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Dolores Pita Tenreiro/ Grupo Quirón Salud  
Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad Hospital Infanta Elena  
Laura Alfaro Cárdenas/ Responsable de Calidad Hospital General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista/ Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Francisco Muñoz/ Grupo Quirón Salud. Responsable Mantenimiento  
Sagrario Simón Mejía/ Bipers, Jefe de Cocina, H. U. Rey Juan Carlos  
Rubén Jiménez Sánchez/ Bipers, Jefe de Cocina, H.U. Infanta Elena  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

La UTC disculpa la ausencia de Jorge Cano Domínguez - Responsable de UTC, y Gonzalo Velasco Arroyo- Representación de UTC.

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTE en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTE en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en la ronda de inspección física realizada durante el mes de septiembre, así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios del mes de agosto.



Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de septiembre, el día 8 de octubre; asimismo, el Hospital Infanta Elena, envió Informe respuesta al mes de septiembre el día 8 de octubre; por último, el Hospital General de Villalba envió Informe respuesta al mes de septiembre el día 9 de septiembre adjuntos como **anexo II**.

#### **ASUNTOS:**

La UTC recuerda que en el mes de septiembre la inspección se realizó en la cocina de las cafeterías en los Hospitales Rey Juan Carlos y Hospital General de Villalba, y además en la cocina de pacientes en el Hospital Infanta Elena, con el fin de comprobar el funcionamiento, procedimientos de trabajo, prácticas de fabricación e higiene y estado de instalaciones.

Las zonas inspeccionadas fueron: zona de recepción, almacén de productos no perecederos, cámaras de refrigeración y congelación, zona de elaboración, de autoservicio y cafeterías, de lavado de vajilla y menaje, de basuras, aseos y vestuarios, Plan APPCC.

Además este acta recoge los aspectos más relevantes del informe mensual del mes de agosto de los 3 Hospitales.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

#### Hospital Rey Juan Carlos

La inspección se realiza el día 17 de septiembre con los responsables de cafeterías. El Hospital dispone de 2 cafeterías (público y autoservicio), con una cocina común: se sirven aproximadamente 200 comidas para personal y 220 para público general al día. El horario de cafeterías es de 8-22 horas. La plantilla es de 23 personas. Se utiliza un sistema de elaboración en caliente, en 2 turnos, 7 días de la semana.

Se detectan los siguientes aspectos:

La zona de recepción tiene entrada exclusiva de proveedores. Los proveedores son centralizados, y las entradas programadas. En esta zona se detecta alguna loseta rota o desconchada, la SC indica que se han realizado los partes a mantenimiento para su arreglo.



Algunos envases pasan directamente al almacén de productos no perecederos, la SC señala que se han instalado envases exclusivos para las verduras.

En el almacén de productos no perecederos no se evidencia un sistema claro de trazabilidad hacia delante. La SC indica que no se ha evaluado ningún plato elaborado para tener en cuenta esta consideración. La UTC indica que la ley lo establece pero es un sistema muy complejo. La SC indica que en la ficha técnica de cada producto se indica el número de lote, y en la ficha de elaboración de cada comida se indica el lote utilizado, Además asegura que no se mezclan lotes del mismo producto. Por último, la SC comenta que está evaluando la posibilidad de implantar un sistema con código de barras que facilite la trazabilidad

Se almacena teniendo en cuenta las posibles contaminaciones de alérgenos. No se evidencia sistema claro FIFO. La Sociedad Concesionaria pide aclaración sobre la no evidencia del orden FIFO, a lo que la UTC responde que aunque se esté siguiendo el sistema FIFO para almacenaje, durante la inspección no se pueden evidenciar. Se trata de que quede expuesto, ya sea por medio de puntos, etiquetas o carteles, qué materias primas se deben consumir primero. La SC indica que pondrá en marcha este sistema.

En las cámaras de refrigeración y congelación actualmente existe un sistema claro de registro de temperaturas que vuelcan a un sistema informático, y son correctas. En la misma cámara se encontraban productos crudos y elaborados lo que puede suponer riesgo de contaminación cruzada (aunque los alimentos crudos están envasados). La Sociedad Concesionaria indica que se han separado en la misma cámara los alimentos crudos de los semi-elaborados y se ha colocado un cartel para diferenciarlos. Si no es posible dicha separación indican que siempre se sitúan las materias primas en la parte inferior, y los productos elaborados en la parte superior para evitar contaminación cruzada.

En cámara de congelado, existían productos que no se reciben congelados sino que se congelan en esa cámara. La SC indica que se ha solicitado presupuesto para comprar un abatidor y un envasador al vacío.

En la zona de preparaciones -cuartos fríos, no existen zonas separadas sino una única aunque intentan que los distintos tipos de elaboraciones no coincidan en tiempo para evitar contaminación cruzada. Los contenedores disponen tapa y accionamiento por pedal.

Los cuchillos y batidoras están limpios pero permanecen al aire libre con el posible riesgo de contaminación. La SC indica que se ha solicitado un armario esterilizador para cafetería y otro para cocina.

En la zona de cocción los espacios se limpian fácilmente. Se detectó durante la inspección grasa en los filtros de la campana extractora. La SC indica que el protocolo de limpieza es semanal pero se revisará con el fin de posibilitar una limpieza extra si se cocina con opción plancha, que es la que más puede ensuciar los filtros. La zona dispone de lavamanos.

En la zona de lavado hay un túnel único para lavado de bandejas y de menaje. La zona dispone de extracción por vahos que funciona perfectamente. Se recomendaba almacenar la vajilla boca abajo para evitar humedad y manchas.

Al respecto de la introducción del gramaje en las fichas técnicas de los platos, la SC indica que disponen de un programa de dietas en el que queda recogido el gramaje y esta información se volcará en las fichas técnicas de los distintos menús de cafeterías.

Los residuos se almacenan en el exterior del recinto de cafeterías.

Los aseos y vestuarios son exclusivos para el personal de cafeterías, y se realiza la limpieza por el servicio de limpieza. Dispone de taquillas para el personal.

La zona de autoservicio dispone de 2 cafeterías (público y autoservicio). Las Instalaciones están preparadas para platos fríos y calientes. Se dispone de fichas técnicas e información de alérgenos visible en el menú.

El Plan de APPCC existe y es respetado.

Por último, respecto al informe mensual únicamente cabe destacar que se encontraron aerobios en cortadora de verduras, y se enviaron las acciones correctivas, como la colocación de un cartel de limpieza, y el refuerzo de limpieza al personal.

Respecto al porcentaje de llamadas perdidas, en el mes de agosto fue de 1,2%. La SC indica que se detectó un error en los informes que enviaba el gestor de llamadas, dado que se contabilizaban las llamadas perdidas en un tiempo superior a 5 segundos, dentro del total de llamadas perdidas. Por tanto el porcentaje de llamadas perdidas con un tiempo de espera superior a 60 segundos, es inferior al que se emite en los informes mensuales previos. Esta incidencia tuvo lugar en los 3 hospitales, y actualmente ya se ha solventado.

#### Hospital Infanta Elena

La Inspección se realiza el 23 de septiembre con los responsables del servicio de cafeterías y cocina. El hospital dispone de 2 cafeterías (público y autoservicio), con una cocina común. Se sirven aproximadamente 30 comidas para personal y 70 para público general al día. El horario de atención es de 8-22 horas. La plantilla está formada por 14 personas trabajando en

cafetería y 15 en cocina de pacientes. El sistema de elaboración es en caliente, en 2 turnos, 7 días de la semana.

La UTC indica que debido a que las instalaciones de cocina de cafeterías son reducidas, se elaboran las ingestas en la cocina de pacientes. La SC indica que la cocina de cafeterías únicamente se elabora algún plato de plancha, algún acompañamiento, y la oferta de bocadillos. Por ello se han realizado dos inspecciones.

#### COCINA DE CAFETERÍAS Y AUTOSERVICIO:

El espacio para elaboración de dietas es insuficiente, únicamente se termina la elaboración. Dispone de 2 almacenes, en los que se detectan embalajes de proveedores. Respecto a la cocina se observa el suelo bastante deteriorado, y algunas losetas rotas.

Las cámaras y muebles son insuficientes y coexisten productos crudos y elaborados, con riesgo de posible contaminación cruzada. La campana presenta restos de grasa.

La SC indica que se ha planificado una posible obra para reformar la cocina de cafeterías, que supondría sacar la zona de lavado, y posibilitar el almacenaje de algunos alimentos en cámaras refrigeradoras, y añade que hasta que se lleve a cabo, dedicarán una de las cámaras refrigeradoras para uso exclusivo de producto elaborado y la otra para materia prima. En las cafeterías están disponibles las fichas técnicas y los menús con la descripción de alérgenos.

#### COCINA DE PACIENTES:

La zona de recepción se presenta como una zona limpia y ordenada. La entrada es exclusiva de proveedores. Las compras están centralizadas, y las entradas son programadas. Se detectan algunos envases de cartón que pasan directamente al almacén de productos no perecederos. La SC indica que se comprarán contenedores de uso alimentario para refrigeración y almacenes (plazo de ejecución octubre 2015).

No se detecta que exista un sistema claro de trazabilidad hacia delante. La SC a través del informe respuesta enviado el día anterior solicita aclaración a este respecto. Esta cuestión ya ha quedado reflejada en lo anteriormente expuesto en Hospital Rey Juan Carlos.

Se almacena teniendo en cuenta las posibles contaminaciones de alérgenos. Hay implantado un sistema claro FIFO mediante carteles.



Las cámaras de refrigeración y congelación disponen de un sistema claro de registro de temperaturas que vuelcan los datos a un sistema informático. Las temperaturas observadas son correctas.

Al respecto del etiquetado correcto de todos los productos en el que se incluya la fecha de caducidad y número de lote, la SC indica como plazo de ejecución noviembre 2015 para impartir una sesión de formación de recordatorio y refuerzo al personal.

Durante la inspección se observó la existencia de productos que se congelaban directamente en la cámara de congelación, a este respecto, la SC indica de nuevo que se ha solicitado presupuesto para el abatidor.

En la zona de preparaciones- cuartos fríos, existen 4 zonas separadas aunque 1 no se usa. Se evidencia pescado elaborado a temperatura ambiente y sin tapar. La SC indica que el pescado no estaba elaborado, estaba esperando a ser introducido en el horno, no obstante estaba sin tapar y se ha recordado a todo el personal que no se pueden dejar alimentos descubiertos por riesgo de contaminación. Los cuchillos se encuentran limpios situados en un armario cerrado pero el esterilizador no funciona. La SC indica que se va a reparar.

En la zona de cocción se observó que la limpieza debajo de los hornos y de la zona de cocción es complicada. La SC indica que evaluará la posibilidad de disponer de una karcher para realizar la limpieza de estas zonas. Se evidencian contenedores de pasta a temperatura ambiente y dentro de la zona de lavado con riesgo de contaminación cruzada.

Los cubos de residuos no disponen de tapadera y su accionamiento es manual. La SC indica que estos cubos pertenecen al desbarasado, los cubos de desbarase son de 90 litros, y la SC indica que estos cubos se utilizan debajo de la mesa del desbarasado.

Se observa 1 carro de transporte oxidado. La SC indica que se repondrá por uno en perfectas condiciones. Existen lavamanos equipados.

En la zona de emplatado se dispone de elementos para el mantenimiento en caliente de platos elaborados y vajilla. Se detectan cajas de agua y otros envases en esta zona. La SC señala que corregirán el almacenaje del agua así como stock de producto, sobre todo de panadería, indicando como plazo de ejecución el 13 de octubre.

En la zona de lavado hay un túnel único para lavado de bandejas y de menaje. La zona de extracción por vahos funciona correctamente. Se detecta el suelo desconchado en esta zona. La SC indica que al no disponer de más losetas del mismo fabricante, se han ido reparando



Handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dña. Cent'.

mediante resina, no obstante, se coordinará con mantenimiento para buscar otra alternativa (plazo de ejecución diciembre 2015)

El menaje limpio y utensilios de cocina deben almacenarse separados del menaje sucio. La SC indica que no se mezcla menaje limpio y menaje sucio, dado que la entrada al plonge tiene un circuito separado de la salida.

La zona de basuras, tiene un área refrigerada para este uso pero actualmente se tiran los residuos a los contenedores exteriores por su cercanía. Se detecta presencia de vajilla limpia junto a la puerta de cámara de basuras, la SC indica que se recordará mediante sesión de formación al personal.

Respecto a los aseos y vestuarios: éstos son exclusivos para el personal de cafeterías, y el servicio de limpieza los limpia. Se dispone de taquillas.

El Plan de APPCC existe y es respetado.

Por último la SC indica que introducirá el gramaje en las fichas técnicas de los platos, tras la aclaración aportada por la UTC.

Respecto al informe mensual el porcentaje de llamadas perdidas este mes es del 3,28%. No obstante comenta el mismo error que el descrito en el Hospital Rey Juan Carlos.

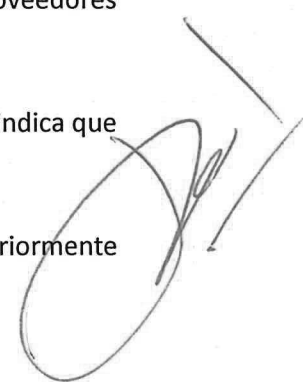
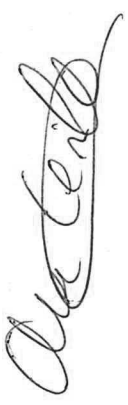
#### Hospital General de Villalba

La inspección se realiza el 22 de septiembre con los responsables del servicio. El Hospital dispone de 2 cafeterías (público y autoservicio), con una cocina común: se sirven aproximadamente 90-120 comidas al día. El horario es de 8-22 horas; La plantilla es de 14 personas trabajando. Se sigue un sistema tradicional de elaboración en caliente, en 2 turnos, 7 días de la semana.

En la zona de recepción se dispone de una entrada exclusiva de proveedores. Los proveedores son centralizados, y las entradas programadas.

Algunos envases pasan directamente al almacén de productos no perecederos, la SC indica que se utilizarán contenedores específicos para tal fin.

No se evidencia un sistema claro de trazabilidad hacia delante, la SC indica lo anteriormente expuesto en el Hospital Rey Juan Carlos.



Se almacena teniendo en cuenta las posibles contaminaciones de alérgenos. No se evidencia sistema claro FIFO, la SC señala que implantará un sistema que evidencie este cumplimiento.

Se implantará un control de consumo de alimentos.

Las cámaras de refrigeración y congelación disponen de un sistema claro de registro de temperaturas que se vuelcan a un sistema informático, y en el momento de la inspección son correctas.

En la misma cámara se observaron productos crudos y elaborados lo que puede suponer riesgo de contaminación cruzada, la SC indica que los alimentos se encuentran aislados mediante un film, y se estudiará la posibilidad de modificar el uso de la cámara de basuras para transformarla en una cámara de refrigeración. La SC indica que las ensaladas se encuentran totalmente separadas en una araña individual y se encuentran protegidas con film.

En cámara de congelado, hay productos excedentes de productos frescos que no se han utilizado en su día, y la congelación se hace directamente en el congelador. A los productos congelados si se les da una caducidad de 1 mes. La SC indica que se ha solicitado presupuesto para un abatidor.

En la zona de preparaciones, cuartos fríos, no existen zonas separadas sino una única zona aunque utilizan tablas y cuchillos de colores distintos para evitar contaminaciones cruzadas.

Durante la inspección se observó la limpieza de pescado a temperatura ambiente junto a instrumentos limpios (batidora). La SC indica que el pescado viene ya fileteado y la manipulación es mínima pero revisará este procedimiento. Se detectan cuchillos y batidoras limpios pero permanecen al aire con el posible riesgo contaminación. La SC indica que ha solicitado dos armarios esterilizadores, uno para cocina y otro para cafetería.

Se detecta que las uniones entre suelo y pared no están redondeadas, lo que dificulta su limpieza. La SC indica que incidirá más en la limpieza de estas zonas. La zona de desagües es correcta y los desagües permanecen limpios.

La zona de cocción dispone también de horno, y se observa que su limpieza es dificultosa. La SC indica que valorará la posibilidad de adquirir una karcher para la limpieza de estas zonas.

En la zona de lavado no hay plonge como tal, toda la vajilla y menaje se lava en la misma zona, que está separada de la zona de cocción. Hay lavavajillas de capota. El menaje se lava a mano.

UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

La zona de extracción por vahos funciona perfectamente. Se detectan cubos de residuos sin tapa y accionamiento manual. La SC indica que estos cubos se usan para el desbarase. El planning de limpieza solo está visible en esta zona, y no el resto de cocina. La SC indica que ha colocado el plan de limpieza y desinfección en las distintas ubicaciones.

En la zona de autoservicio actualmente solo funciona una de las 2 líneas por la escasa demanda, aunque las mesas de público y personal están separadas. Las temperaturas de los platos fríos son correctas.

En la zona de basuras los residuos se almacenan en cámara separada refrigerada.

Los aseos y vestuarios son exclusivos para el personal de cafeterías, y el servicio de limpieza los limpia. Tienen taquillas.

El Plan de APPCC existe y es respetado.

Respecto al informe mensual el porcentaje de llamadas perdidas es del 1%. Se informa de que en este hospital ha tenido lugar la misma incidencia comentada anteriormente, ya solventada.

## OTROS ASUNTOS

La UTC recuerda que es importante que los informes respuesta se envíen con la suficiente antelación con respecto a la Comisión de evaluación posterior, con el fin de poder analizarlos con detenimiento de forma previa.

La SC solicita contestación por escrito a dos consultas:

- Al respecto del producto fresco sobrante en la sala de refrigeración, la SC señala que se encuentra a unos 5°C y solicita la razón por la cual deben congelarlo con el abatidor y no en la sala de congelación (ya que según explican el abatidor parte de una temperatura inicial de 10°C).
- En el Hospital General de Villalba, aparece en el Informe que en la zona de recepción no hay lavamamos. La SC indica que hay en zona de trabajo de cocina y que si es obligatorio que exista en la zona de recepción.

La UTC recuerda que el mes de octubre tendrá lugar la inspección de la planta de hospitalización y de restauración de los 3 hospitales en las fechas que se ha establecido.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.





**Servicio Madrileño de Salud**  
Dirección General de Gestión Económico-  
Financiera y de Infraestructuras Sanitarias

 **Comunidad de Madrid**

UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



Dolotes Pita  
Grupo Quirón Salud



Ana Cerrillo Martín  
En representación UTC SERMAS

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL OCTUBRE 2015 HOSPITALES REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y COLLADO VILLALBA

**FECHA:** 11 de noviembre de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Dolores Pita Tenreiro/ Grupo IDC Salud  
Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Laura Alfaro Cárdenas/ Responsable de Calidad Hospital General de Villalba  
Dolores Muñiz Bastista/ Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Jorge Álvarez Poveda/ Responsable Mantenimiento H. U. Infanta Elena  
Sagrario Simón Mejía/ Bipers, Jefe de Cocina, H. U. Rey Juan Carlos  
José Muñoz / Bipers, Jefe de Cocina, H. General de Villaba  
Jorge Cano Domínguez/UTC Sermas  
Gonzalo Velasco Arroyo/ UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (durante el mes de octubre), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (del mes de septiembre).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de

determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de octubre, el día 9 de Noviembre; asimismo, el Hospital Infanta Elena, envió Informe respuesta al mes de octubre, el día 6 de noviembre. Por último, el Hospital General de Villalba envió Informe respuesta al mes de octubre, el día 6 de noviembre, adjuntos como **anexo II**.

**ASUNTOS:**

La UTC recuerda que en el mes de octubre la inspección se realizó en los tres hospitales en una Unidad de Hospitalización, y se evaluó también el carro de comida.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

Hospital Rey Juan Carlos

La inspección de la Unidad de Hospitalización se lleva a cabo en la Unidad de Traumatología.

El estado de limpieza de la habitación, el aseo de la habitación, el pasillo, los cristales, y el resto de ítems evaluados es adecuado. Únicamente se detecta alguna marca de lluvia muy aislada en un cristal del pasillo, planificada su limpieza para el mes de noviembre.

El control de enfermería presenta alguna marca residual de algún fármaco utilizado.

Al respecto de la sala de estar de acompañante, todos los espacios están limpios y bien conservados. No se detecta polvo. Se realiza una inspección de la fecha de caducidad de los sandwiches y no están caducados (fecha 22 de octubre).

El aseo femenino de acompañantes presenta un adecuado estado de limpieza. En el aseo masculino hay un portarrollos con la tapa deteriorada que se repone. La SC indica que en ocasiones los usuarios abren esta tapa aunque disponga de candado.

Respecto al carro de materiales de limpieza, se encuentra limpio, y dispone de los materiales necesarios para realizar las reposiciones. Además se presenta un listado de productos que están autorizados por Medicina Preventiva. También se dispone de señalizador de suelos húmedos.

El cuarto de residuos está limpio y ordenado. Se detecta una marca en la pared, en la que se observa el número 5. La SC indica que ha colocado la numeración con la cartelería adecuada y ha repuesto el papel de la pared.

El almacén de materiales sanitarios se encuentra asimismo limpio y ordenado. Se inspecciona

aleatoriamente la caducidad de sistemas de jeringas de 60 cc y se comprueba que no hay ninguno caducado.

Respecto al cuarto de lencería, también se presenta un adecuado estado de limpieza, orden y conservación. El control de calidad realizado por la UTC es óptimo en todas las prendas.

Por último se inspecciona el carro de comida. Los primeros platos (crema bretona y de zanahoria), alcanzan los 71 y 65 °C, pero en los segundos (ternera a la plancha), se detecta un margen de mejora pues las temperaturas obtenidas son de 60 y 58°C. Se registra una incidencia al respecto. La SC envía escrito de alegaciones e indica las medidas que se han tomado y que actualmente se están tomando. Estas medidas son:

Anteriores:

- Mejora del circuito en cinta emplatado, disminuyendo el tiempo de realización
- Mejorar sistemas calienta platos y revisión baños térmicos
- Inclusión de tapas en 1º y 2º
- Apertura manual de la puerta de la cocina
- Monitorización y análisis de temperaturas de las comidas

Actuales:

- Bloqueo del ascensor, pendiente de la instalación llavines que permitirán el bloqueo durante la distribución. La SC indica que ha solicitado ya la llave.
- Revisión del modo de elaboración de los platos con nuevas recetas que permitan una pérdida menor de temperatura, como la modificación de la ternera asada por ragout de ternera con champiñones, los pescados plancha se elaborarán con caldos cortos, la paella se cambia a sopa de pescado con arroz, la fideua pasará a fideua caldosa. La SC indica que en la inspección que se realice el mes de noviembre se hará coincidir alguno de estos nuevos platos para evaluar la temperatura de los alimentos una vez que llegue el carro a planta.
- La SC indica que está estudiando la posibilidad de realizar un cambio de vajilla. Actualmente se utiliza menaje de policarbonato y se están realizando pruebas con un nuevo menaje rectangular, que dispone de tapadera hermética, y que será de loza. Debido a la forma que tiene, se está valorando la colocación en las bandejas para poder cerrarlas, ya que actualmente están diseñadas para los platos redondos que se utilizan actualmente. Una vez terminen de estudiar las distintas alternativas se realizará una prueba piloto en 2 unidades para evaluar por un lado la temperatura de los alimentos con este nuevo menaje, y por otro lado la presentación de las bandejas,

ya que éste ítem (presentación de las bandejas), es un ítem clave para la satisfacción de los usuarios.

- La SC adjunta estudios observacionales de los días 19 y 21 de octubre (5 platos cada día) todos por encima de 65º, así como dos nuevas recetas que se introducirán en el mes de noviembre.

Una vez comentadas y analizadas las acciones de mejora, la UTC, atendiendo a las alegaciones presentadas por la SC, retira el indicador asociado a la incidencia de temperaturas, puesto que se está poniendo en marcha un plan de acción donde se está revisando minuciosamente todo el procedimiento, y se están realizando continuas mejoras para alcanzar la temperatura fijada en el RD 3484/2000.

Por último, el informe mensual presenta unos resultados positivos en el ítem de atención telefónica, donde se indica que el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo de espera superior a 60 segundos es del 2% y por tanto se encuentra dentro del estándar de calidad óptimo.

#### Hospital Infanta Elena

La inspección de la Unidad de Hospitalización se lleva a cabo en la Unidad de Hospitalización Convencional.

El estado de limpieza de la habitación es adecuada y está bien conservada.

El pasillo, control de enfermería y aseos de familiares también presentan un adecuado estado de limpieza y conservación. Se detecta un trozo de zócalo partido en el control de enfermería y en la sala de espera de familiares, que se repone en el día de la inspección. La SC indica que este zócalo es de un material sensible a los golpes (resina), y cuando se deteriora se repone.

La segregación de residuos en el área de hospitalización es adecuada.

Respecto a los materiales utilizados en el carro de limpieza, todos los productos son autorizados por Medicina Preventiva, y el carro se encuentra limpio y ordenado.

Respecto al área de residuos, se detecta una marca de rozadura en la pared. La SC indica que se ha planificado la pintura de esta zona para dejarla en perfectas condiciones.

El almacén de materiales sanitarios está limpio y bien conservado. Se comprueba caducidad de las campanas de extracciones, que están vigentes hasta 2018.

Respecto al almacén de lencería también está limpio y ordenado. Únicamente, en el control de calidad realizado por la UTC, se detecta una entremetida algo arrugada y la Sociedad Concesionaria indica al personal de lavandería que se refuerce el control de calidad en este


sentido.

Se inspecciona el carro de comida, y se detecta que las temperaturas de los primeros los segundos platos cumplen la temperatura establecida en el RD 3484/2000, ya que los primeros platos (puré de arroz y sopa) se encuentran a 65 y 74°C, y los segundos (puré pescado y pollo) 71 y 65°C respectivamente.

La SC indica que todas las medidas anteriormente mencionadas en el Hospital Rey Juan Carlos, como la variación de menús, se están llevando a cabo en los 3 hospitales para conseguir optimizar los resultados.

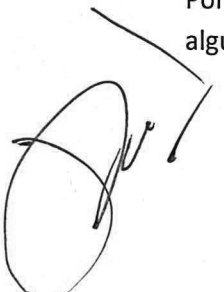
Durante la inspección de octubre, se observaron algunas mejoras de las incidencias detectadas en el mes de septiembre en la inspección realizada por la UTC a las cocinas y cafeterías. La UTC informa de que cuando finalice el periodo establecido para fijar las acciones correctivas se realizará una segunda visita verificando estos aspectos. No obstante, se han observado las siguientes mejoras:

- Cambio de ubicación de almacenaje de agua (actualmente está en zona proveedores y no en emplatado)
- Nueva ubicación menaje limpio en zona emplatado
- Nueva ubicación cubos desbarasado
- Primera entrega cubetas plásticas para fruta y verduras en cámaras. Se han recibido cubetas plásticas en los 3 hospitales.
- Recepción de 2 cubos con tapadera y accionamiento pedal
- Cambio losetas del tren de lavado (7). La SC indica que se encontró el mismo material y se repusieron.
- Instalación nuevo armario esterilizado de cuchillos (estaba averiado). Se ha colocado este armario en todos los hospitales.
- Comienzo reestructuración cámaras cafeterías



Respecto al informe mensual, se informa del estado de la licencia de esterilización; la SC está acabando de preparar toda la documentación necesaria, ya se ha designado técnico garante, se han validado los esterilizadores, se ha designado una empresa que realizará la toma de muestras, y únicamente quedan algunos aspectos pendientes de acordar.

En este informe mensual se describen las acciones llevadas a cabo en el servicio de Administrativos para reestructurar el horario de un operador, que atenderá llamadas en las horas de mayor afluencia, para disminuir el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo de espera superior a 60 segundos por debajo del 3,7% que se presenta en el mes de septiembre.



Por último, se incluyen algunas de las acciones correctivas, y se nombran los presupuestos de algunas reparaciones de las incidencias detectadas en la auditoría externa que realiza SGS.

Se está aprobando el presupuesto para la modificación de la instalación de cafeterías, en la que se sacará la zona de lavado de la cocina, se harán 2 lineales (uno para personal y otro para usuarios), y se utilizarán los aseos de cafetería de autoservicio de personal como almacenes.

#### Hospital General de Villalba

Se lleva a cabo la inspección en la Planta 4, bloque B. Esta planta se ha abierto recientemente.

La habitación inspeccionada se encuentra sin ocupar. Tanto la habitación como el aseo del paciente, presentan un adecuado estado de limpieza.

El pasillo y control de enfermería se encuentra limpio y bien conservado. La sala de estar de acompañantes presenta también un adecuado estado de limpieza. Se detecta un portarrollos en un aseo femenino abierto, y se repone el candado. En el aseo masculino, el fluxor está deteriorado. La SC indica que actualmente estos fluxores tienen una programación para dos tipos de descarga: descarga sencilla y descarga doble. Los mandos que accionan los fluxores en ocasiones se quedan enganchados lo que provoca una caída de agua continua. Se ha valorado un presupuesto para modificar los fluxores de los aseos públicos o de mayor afluencia, que solo permitan 1 descarga y por tanto no se enganchen ambos mandos. Respecto a las bombillas luminosas que se utilizan en estos aseos, se continúa evaluando la posibilidad de poner unas filas de luz incluidas en el techo, a lo largo del espejo y fuera del aseo, que dificulten su sustracción.

Respecto al cuarto de sucio, las instalaciones se encontraban limpias en el momento de la inspección.

Los materiales utilizados para limpieza también han sido autorizados por Medicina Preventiva. En el almacén de materiales sanitarios, todos los productos se encuentran ordenados según sistema FIFO y colocados en sus cajetines.

Por último, se realiza una inspección del almacén de lencería, que se encuentra limpio y bien conservado, pero se destaca que en el control de calidad final se detectó una rotura en una toalla que se retira inmediatamente.

Respecto al carro de comida, se detectó en la inspección que uno de los termómetros de sonda estaba averiado, y se ha desechado. Se ha calibrado otro termómetro, y además el termómetro laser está pendiente de presupuesto para reparación o en su caso reposición. Durante el día de la inspección se detectó que el ragout de ternera tenía una diferencia de temperaturas de una unidad a otra de unos 10 °C, y por ello se han tomado las acciones correctivas pertinentes y comentadas en el Hospital Rey Juan Carlos, además de calibración y sustitución/ reposición de los termómetros que presentaban incidencias. Las temperaturas

obtenidas en la inspección fueron: Puré 67, ragout 51 y 50 con sonda, pasta 63, pescado 65°C.

Respecto al informe mensual, resaltar los resultados positivos obtenidos en el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo superior a 60 segundos que este mes ha sido de un 1,66%.

### RESOLUCIÓN

La incidencia registrada en el Hospital Universitario Rey Juan Carlos resulta **NO PROCEDENTE DE DEDUCIR**, aceptando por tanto las alegaciones presentadas por la SC.

Tal y como se establece en el PCAP cláusula 18.3.2, "Régimen de pagos y liquidación del Concepto B" punto 3. La cantidad a compensar en concepto de ajuste por deducciones, se adicionará, en este caso, a la cantidad integrante del siguiente pago mensual.

### OTROS ASUNTOS

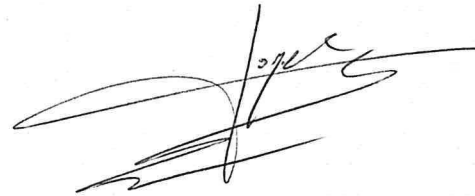
La SC indica que tal y como se indicó en el correo de respuesta tras las dudas que surgieron de la auditoría realizada por la UTC en el mes de septiembre, se está evaluando la posibilidad de colocar alcohol gel en la zona de proveedores de la cocina del Hospital General de Villalba. Asimismo, como ha indicado en anteriores ocasiones, se ha aprobado un presupuesto para colocar un abatidor de temperatura en los 3 hospitales.

Se fija la próxima Comisión el día 10 de diciembre a las 9:30 horas.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolores Pita  
Grupo Quirón Salud



Jorge Cano Domínguez  
Representante UTC SERMAS



## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2015 HOSPITALES REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y COLLADO VILLALBA

**FECHA:** 10 de diciembre de 2015

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Dolores Pita Tenreiro/ Grupo Quirón Salud  
Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Dolores Muñiz Bastista/ Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Jorge Álvarez Poveda/ Responsable Mantenimiento H. U. Infanta Elena  
Sagrario Simón Mejía/ Bipers, Jefe de Cocina, H. U. Rey Juan Carlos  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad Hospital Infanta Elena  
Gonzalo Velasco Arroyo/ UTC Sermas  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (durante el mes de noviembre), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (del mes de octubre).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de



determinar la procedencia de las deducciones propuestas.

El Hospital Rey Juan Carlos envió Informe respuesta a la Evaluación de los Servicios No Sanitarios del mes de noviembre, el día 9 de diciembre; asimismo, el Hospital Infanta Elena, envió Informe respuesta al mes de noviembre, el día 7 de diciembre. Por último, el Hospital General de Villalba envió Informe respuesta al mes de noviembre, el día 8 de diciembre, adjuntos como **anexo II**.

#### ASUNTOS:

La UTC recuerda que en el mes de noviembre la inspección se realizó en los tres hospitales en zonas comunes del Hall principal, Urgencias, Consultas Externas y Cafetería de Público, así como al Servicio de Administrativos (medición de tiempos de espera en los mostradores de citación y atención telefónica a través de la Centralita). También se inspeccionaron los carros de comidas en los hospitales Infanta Elena y Rey Juan Carlos.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

#### Hospital Rey Juan Carlos

Se observó que el estado de limpieza de todas las zonas inspeccionadas y el resto de ítems evaluados era adecuado, a excepción de algún cristal de la puerta giratoria que tenía alguna marca de dedos, un ligero acúmulo de pelusas en las esquinas del suelo del ascensor nº 12 y papeles en el suelo de uno de los baños de consultas externas. La SC indica que se informó a los responsables de limpieza de la necesidad de ampliar el repaso de las cinco áreas detectadas el día de la inspección visual.

Respecto a la inspección del carro de comidas, en el cual todas las temperaturas cumplían con el estándar de calidad establecido, tanto de los primeros platos como de los segundos, la SC indica que ya disponen de los nuevos boles de porcelana, que se irán reponiendo según se vayan realizado los pedidos de menaje. Estos boles mantienen mejor la temperatura por el tipo de material utilizado y porque la tapadera cierra por dentro del bol y por tanto lo hace más hermético.

El servicio de personal administrativo ha presentado unos tiempos de espera en mostradores de 11 y de 22 minutos. La SC indica que en la atención al mostrador se derivó un recurso adicional para eliminar las esperas puntuales de aquel día, tras comentarlo con la jefa de Admisión. En cuanto a las llamadas realizadas, en todos los casos se consiguió contactar con el hospital al primer intento en un tiempo no superior a los 2 minutos de espera.

Por último, el informe mensual presenta unos resultados aceptables en el ítem de atención telefónica, donde se indica que el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo de espera superior a 60 segundos es del 3,3% y por tanto se encuentra muy cercano al estándar de calidad requerido.

*Para Comité*



### Hospital Infanta Elena

Se observó que el estado de limpieza de todas las zonas inspeccionadas y de los ítems evaluados era adecuado, a excepción de un secamanos estropeado en el aseo del hall, dos sofás de la entrada con la tapicería rota y pelusas en una luminaria del ascensor nº3. La SC indica que se ha procedido a la subsanación de las incidencias descritas: el secamanos averiado se ha repuesto, se han tapizado los 3 sofás de la entrada, se ha solicitado presupuesto para colocar las letras que faltan en la puerta del ascensor, y aprovechando la reposición de las bombillas led del ascensor se ha realizado una limpieza interna de las luminarias.

Se inspecciona el carro de comida, y se detecta que las temperaturas de los primeros los segundos platos cumplen la temperatura establecida en el RD 3484/2000, ya que los primeros platos (crema de zanahoria y judías blancas) se encuentran a 76 y 81°C, y los segundos (puré goulash de ternera y pollo en salsa) 76 y 67°C respectivamente. La SC comenta que ya se han introducido las modificaciones en las recetas comentadas el mes precedente, cambiando aquellos platos que más difícil resultaba su conservación en caliente (carnes y pescados a la plancha).

El servicio de personal administrativo ha presentado unos tiempos de espera en mostradores de 7 y 9 minutos. En cuanto a las llamadas realizadas, en todos los casos se consiguió contactar con el hospital al primer intento en un tiempo no superior a los 2 minutos de espera.

Respecto al informe mensual, se observa que el porcentaje de llamadas perdidas en el mes de octubre fue del 5,7%. La SC informa que el 26 de octubre se modificó el horario del personal de información con el objeto de mejorar el porcentaje de llamadas atendidas por lo que de 16 a 19 hay dos efectivos, en vez de uno como había anteriormente. Así se ha incrementado el porcentaje de llamadas atendidas en noviembre como se podrá comprobar en el IM de dicho mes.

### Hospital General de Villalba

Se observó que el estado de limpieza de todas las zonas inspeccionadas y de los ítems evaluados era adecuado, a excepción de las luminarias de la zona de entrada a los ascensores, que presentaban suciedad –insectos en su interior. La SC informa que se ha procedido a su limpieza y a introducirlas en la programación de las limpiezas planificadas tras coordinarse con el servicio de mantenimiento para su desmontaje.

Respecto al estado de mantenimiento de las instalaciones inspeccionadas, se observó de nuevo falta de halógenos en varios aseos de público y el suelo del ascensor nº 5 deteriorado. La SC informa de que se procedió a la reposición de los halógenos en cuestión y que están a la



espera de adoptar una solución definitiva para evitar su continua sustracción. Respecto al suelo del ascensor, informa de que ha hablado con el constructor para modificar el suelo a principios de año dado que se considera defecto de obra.

El servicio de personal administrativo ha presentado unos tiempos de espera en mostradores de 1 y 4 minutos. En cuanto a las llamadas realizadas, en todos los casos se consiguió contactar con el hospital al primer intento en un tiempo no superior a los 2 minutos de espera.

Respecto al informe mensual, resaltar los resultados positivos obtenidos en el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo superior a 60 segundos que este mes ha sido de un 1,35%.

### OTROS ASUNTOS

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Dolores Pita  
Grupo Quirón Salud



Ana Cerrillo Martín  
Representante UTC SERMAS

## ACTA COMISIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2015 HOSPITALES REY JUAN CARLOS, INFANTA ELENA Y COLLADO VILLALBA

**FECHA:** 14 de enero de 2016

**LUGAR:** Hospital Rey Juan Carlos. Móstoles

**ASISTENTES:**

Manuel Campoy Cardo/ SPS Servicios Centrales  
Dolores Muñiz Bastista/ Gobernanta H.U. Rey Juan Carlos y H.U. Infanta Elena  
Jorge Álvarez Poveda/ Responsable Mantenimiento H. U. Infanta Elena  
Sagrario Simón Mejía/ Bipers, Jefe de Cocina, H. U. Rey Juan Carlos  
Marta González Contreras/ Responsable de Calidad, H.U. Rey Juan Carlos  
Leticia Muller García/ Responsable de Calidad Hospital Infanta Elena  
Laura Alfaro Cárdenas/ Responsable de Calidad Hospital General de Villalba  
Ana Cerrillo Martín/ UTC Sermas  
Tamara Suquet García-Inés/ UTC Sermas  
Aranzazu Tejero Zarza/UTC Sermas

**ANTECEDENTES:**

En aplicación de lo establecido en el Anexo XIV del PCAP de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba, y en la cláusula 10 del PCAP del hospital Infanta Elena, la UTC emite mensualmente un informe de Evaluación del Grado Efectivo de Disponibilidad y Calidad en la prestación de los Servicios Complementarios No Sanitarios, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los Indicadores establecidos para cada uno de los Servicios en el ANEXO VI del PPTe en el caso de los Hospitales Rey Juan Carlos y General de Villalba; y de las Obligaciones de los Servicios No sanitarios recogidas en el anexo IV del PPTe en el caso del Hospital Infanta Elena.

La UTC elabora su informe en base a la información recogida en las rondas de inspección física realizadas (durante el mes de diciembre), así como del análisis de la documentación recibida de los citados hospitales acerca de los servicios no sanitarios (del mes de noviembre).

Esta comisión, que se celebra entre los representantes de los tres hospitales y de la UTC, tiene por objeto analizar el informe de evaluación de calidad y disponibilidad de los servicios no asistenciales emitido por parte de la UTC; mediante el análisis conjunto de las incidencias y aspectos a mejorar detectados, así como de las alegaciones presentadas, con la finalidad de determinar la procedencia de las deducciones propuestas.



El Hospital Rey Juan Carlos, el Hospital Infanta Elena, y el Hospital General de Villalba enviaron informe respuesta los días 8 de enero, 30 de diciembre y 12 de enero respectivamente, adjuntos como **anexo II**.

#### ASUNTOS:

La UTC recuerda que en el mes de diciembre la inspección se realizó en los tres hospitales en una unidad de Hospitalización. También se inspeccionaron los carros de comidas en el hospital General de Villalba.

Durante la comisión se analizaron y motivaron los siguientes puntos:

#### Hospital Rey Juan Carlos

Se selecciona la habitación nº 319 que se encuentra ocupada en el momento de la inspección, previo consentimiento del paciente. El estado de limpieza tanto de la habitación como del aseo es adecuado, no detectándose incidencias al respecto. Únicamente se detecta que la puerta de entrada a la habitación cierra con resistencia. La SC explica que se han cambiado las bisagras, ya que en algunos casos las puertas pesan mucho.

El pasillo y control de enfermería también presentan un adecuado estado de limpieza. Se detecta un aparato de música en la sala de medicación que presenta polvo. Durante la inspección se avisa al personal de limpieza para su repaso. Se presenta alguna marca residual en la encimera del lavabo casi inapreciable, producida el derrame de algún producto que la ha deteriorado.

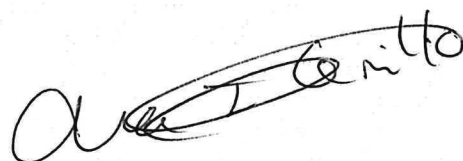
La zona de sucio está limpia y no se perciben olores desagradables.

La sala de estar acompañante y el aseo familiares presentan un adecuado estado de limpieza en todos los ítems evaluados. El suelo entre máquinas vending está limpio, y se comprueba la caducidad de los sándwiches que se encuentran dentro de los márgenes para ser consumidos.

Respecto a los materiales y equipos, el carro de limpieza se encuentra limpio y ordenado, y dispone de materiales necesarios para la prestación del servicio (guantes, bolsas basura, papel higiénico, señalizadores suelo húmedo....). Todos los productos están autorizados por Medicina Preventiva.

En la unidad de hospitalización hay un espacio destinado a almacén intermedio residuos, que está limpio, conservado y ordenado. Mediante la hoja de firma se comprueba que los residuos han sido retirados con la periodicidad establecida. Aún así se hará otra recogida turno mañana ya que todavía quedan residuos orgánicos por recoger.

El almacén de materiales presenta un adecuado estado de limpieza y orden. Se inspeccionan los sistemas de microgoteo, que se encuentran dentro del margen de uso. No se observan elementos en suelo.



Por último, en el almacén de lencería se observa stock suficiente. Se realiza un control calidad aleatorio, y los resultados indican que las prendas evaluadas presentan adecuado estado de limpieza, doblado, planchado, repaso y costura.

El carro de restauración se inspeccionó el mes de noviembre, por lo que este mes no se ha inspeccionado.

En el análisis del informe mensual presentado, se adjunta seguimiento de 2 platos (potaje y abadejo) desde baño maría a planta. Todas las temperaturas son todas superiores a 65°C.

### Hospital Infanta Elena

Se selecciona la unidad que se ha abierto recientemente, dispone de 20 habitaciones, dos de ellas preparadas con presión positiva y dos para presión negativa. La habitación evaluada se encuentra libre en el momento de la inspección. Habitación y aseo se encuentran limpios y en perfecto estado de conservación.

El pasillo y control de enfermería también se encuentran en perfecto estado de limpieza, y conservación.

La unidad dispone de un cuarto de sucio donde se sitúa el lavacuñas. Se percibe un olor algo desagradable, fruto de que el sanitario no se había vaciado correctamente. La SC indica que se ha proporcionado al personal de enfermería lejía para evitar olores, y se ha incidido para que se deje correr el agua al vaciar las cuñas.

El carro de limpieza dispone de todos los materiales para la prestación del servicio, estando éstos autorizados por medicina preventiva.

Se inspecciona también la sala de estar acompañantes y aseo, presentando ambos espacios un adecuado estado de limpieza y mantenimiento. Se observa alguna mota de polvo en la junta de dilatación, pendiente de realizarse el segundo cristalizado. Los productos de vending se encuentran disponibles en la sala de espera de hospitalización situada justo enfrente.

El almacén de residuos se sitúa fuera de la unidad, y se ha realizado un circuito específico de recogida de residuos para mantener el circuito limpio- sucio. Este almacén se encuentra limpio, bien conservado y libre de olores.

Se observa que el almacén de materiales está limpio y bien conservado, y sigue el orden FIFO establecido. Se inspeccionan las jeringas de 5cc, cuya fecha de caducidad es en 2020 y la de sueros en 2017.

Por último, el almacén de lencería contiene fungible y lencería, pero están separados por estanterías diferenciadas y por tanto no se mezclan. No se observan elementos en el suelo. La limpieza y conservación es adecuada. Se lleva a cabo un control calidad que resulta correcto en los ítems de lavado, doblado, planchado, repaso y costura.

El carro de restauración se inspeccionó el mes de noviembre, por lo que este mes no se ha inspeccionado.



Respecto al informe mensual el porcentaje de llamadas perdidas es de 2,98 %. Se han reorganizado los horarios que mejora el porcentaje de llamadas perdidas (de 16 a 19 hay 2 efectivos en lugar de 1).

#### Hospital General de Villalba

Se inspecciona la habitación 324 que se encuentra libre. El estado de limpieza y conservación es adecuado en la habitación y en el aseo. También se presenta un adecuado estado de limpieza en el pasillo y control de enfermería. Se detectó un contenedor de papel confidencial que estaba lleno, y la SC indica que desde las diferentes Direcciones del Hospital se traslada a los profesionales la necesidad de comunicar al Servicio de Mantenimiento la retirada de contenedores de papel confidencial cuando estos se encuentren llenos para ser sustituidos. Asimismo, se establecerán nuevas acciones que se están valorando en la actualidad para mejorar el uso de los contenedores de documentación confidencial por parte de los profesionales.

La zona de sucio se encuentra limpia, bien conservada, y libre de malos olores.

La sala de espera de acompañante y el aseo de familiares presentan un adecuado estado de limpieza. La zona de máquinas de vending también está limpia, y en la inspección de productos no se detecta ningún producto caducado.

Los materiales y equipos son adecuados para la prestación del servicio. La limpiadora está correctamente uniformada, pero no identificada (ha perdido la identificación recientemente y está esperando le faciliten otra).

El almacén de residuos en general presenta un adecuado estado de limpieza, aunque se observa algún residuo reciente en el suelo.

El almacén de materiales se presenta limpio, y ordenado, y no se observan productos caducados. Los productos están situados en compartimentos a excepción de algunas cajas en el suelo, sueros lavadores y folios, la supervisora indica que se estaba reponiendo en el momento de la inspección. La SC contestó en su escrito respuesta que desde la Dirección de Enfermería se recuerda a supervisiones de enfermería la necesidad de comunicar a su personal que no está permitida la entrada de envases primarios.

El almacén de lencería está limpio y bien conservado. Se realiza el control de calidad que es correcto en todas las prendas excepto en un pantalón pijama que presenta una mancha, y se retira del circuito.

En esta inspección se ha realizado la medición de la temperatura de los alimentos en el carro de comida una vez llega a la planta. Se mide la temperatura de macarrones boloñesa y pescado. Los platos se han cambiado a platos de loza con tapadera. También se inspecciona otra bandeja que contiene puré de puerros y ragout de ternera. Los resultados obtenidos son óptimos: el puré 80°C, el ragout 77,7°C, la pasta 75°C, y el pescado a 70°C.





Respecto al análisis del informe mensual el porcentaje de llamadas perdidas es de 1,66%.

#### OTROS ASUNTOS

La UTC indica que en el informe mensual de personal administrativo, el porcentaje de llamadas perdidas con tiempo de espera superior a 60 segundos debe contemplar los resultados de las extensiones operadora (información), y citaciones.

Sin más asuntos que tratar, se da por terminada la comisión a las 10:30 horas.



Manuel Campoy Cardo  
SPS Servicios Centrales



Ana Cerrillo Martín  
Representante UTC SERMAS