CRITERIOS EVALUADOS																															
1. El servicio cuenta con mínimo dos estrategias, distintas al contacto personal con el usuario, para dar a conocer sus D y D																															
2. El servicio cuenta con al menos un mecanismo visible para dar a conocer a sus clientes internos los resultados de los indicadores de calidad.																															
3. Las instalaciones permiten garantizar la privacidad durante la atención a los usuarios (cortinas, biombos, distancia entre la cabeza de la fila y las taquillas, entre otras)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**			**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**0**		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**2**	**1**	**0**	**0**
4. El personal hace uso de los mecanismos establecidos para garantizar la privacidad																															
5. En caso de existir obras de construcción, la institución ha implementado mecanismos para garantizar la privacidad y dignidad del usuario durante su proceso de atención y los cerramientos necesarios para controlar el ruido y para impedir la diseminación del polvo y otros contaminantes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**	**0**	**0**	**0**
6. El área (espacios físicos, instalaciones sanitarias, lavamanos y elementos propios del entorno del paciente) se encuentran en óptimas condiciones de aseo y limpieza.	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**	**2**	**2**	**1**	**2**	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**2**	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**		**1**					**2**	**1**	**1**	**2**
7. Las camillas, los pisos, las escaleras, los baños para usuarios y las áreas de circulación, según aplique, están diseñadas para evitar las caídas de pacientes.	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**		**2**	**2**	**2**	**2**
8. La señalización informativa es clara y permite orientar a los usuarios.	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**		**1**	**1**	**1**	**1**
9. La señalización para la evacuación en caso de **emergencias** es clara y consistente con las rutas correspondientes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**	**0**	**0**	**0**
10. La señalización para la evacuación de los **residuos** es clara y se respeta																															
11. Se cuenta con los recipientes necesarios para la gestión de los residuos y cumplen con las características reglamentarias																															
12. Se observa una correcta segregación de los residuos en los diferentes recipientes																															
13. Los recipientes para corto-punzantes (guardianes) están debidamente fijados, los rótulos están debidamente diligenciados y no contienen agujas reenfundadas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**	**0**	**0**	**0**
14. Se aplican las medidas tendientes a impedir el cruce entre los residuos, los medicamentos, la ropa contaminada y la alimentación destinada a los pacientes.																															
15. Los extintores están correctamente ubicados, señalizados, con carga reglamentaria, fecha vigente e instrucciones de uso, y el área bajo los mismos se encuentra libre de obstáculos.																															
16. Los medicamentos, dispositivos y paquetes de materiales estériles presentan fechas de vencimiento vigentes.																															
17. En caso de reenvasado de materiales de asepsia u otros similares, se observan buenas prácticas de reenvasado.																															
18. Los equipos biomédicos presentan guías rápidas u otro tipo de instrucciones de uso, los cuales son conocidos por el personal, y cuentan con adhesivos u otros mecanismos que permitan conocer la fecha de último mantenimiento y calibración, si aplica, y la fecha para el próximo mantenimiento o calibración.																															
19. Los equipos biomédicos y de cómputo se encuentran conectados a redes eléctricas reguladas y están instalados de manera que no representen riesgos.																															
20. El personal del área sabe cómo ubicar los manuales de los equipos.																															
21. El personal del área conoce el plan de contingencia de los equipos a su cargo, el cual está disponible en el área y cubre los equipos correspondientes.																															
22. El personal realiza una correcta verificación de la Identificación de los pacientes durante todo el proceso de atención (2 nombres, 2 apellidos y número de documento de identidad) – Constatar proceso de atención y registros.																															
23. Se corroboran los "correctos" adoptados por la institución durante la administración de medicamentos, medios de contraste y en la realización de procedimientos.																															
24. Se identifican de manera visible las alergias y otros posibles riesgos del paciente (caídas, UPP)																															
25. En los servicios ambulatorios se encuentran publicados los horarios de atención y los estándares de puntualidad adoptados por la institución.																													**0**		
26. Se observan buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos e insumos, y se presta especial atención con los medicamentos de alto riesgo y medicamentos LASA																															
27. Las zonas de acceso restringido se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.																															

CRITERIOS EVALUADOS																															
28. Los sitios de almacenamiento de sustancias químicas peligrosas están debidamente demarcados.																															
29. Las neveras para el almacenamiento de insumos asistenciales están correctamente utilizadas y se lleva el control permanente de temperatura, el cual incluye el registro de las acciones adoptadas cuando las mediciones se encuentran fuera de rango.																															
30. Los sitios para el almacenamiento de medicamentos se encuentran limpios y ordenados, se llevan controles permanentes de temperatura y humedad, los cuales incluyen el registro de acciones adoptadas cuando las mediciones se encuentran fuera de rango.																															
31. El carro de paro cumple con las directrices de habilitación (desfibrilador conectado permanentemente, evidencias de descargas diarias, evidencia de control de medicamentos e insumos en cada cambio de turno, medicamentos e insumos con fecha de vencimiento vigente y almacenados en forma segura).																															
32. Los sitios de almacenamiento de archivos físicos se encuentran debidamente organizados, de manera que se facilite el acceso a los datos por personal autorizado, pero sin riesgos de ingreso indebido, pérdida o adulteración.																															
33. Se cuenta con paquetes organizados de papelería para la ejecución del plan de contingencia del sistema de información y el personal del servicio conoce su ubicación.																															
34. El personal institucional se observa bien presentado y debidamente identificado, sin joyas ni accesorios que impidan o afecten la higiene de manos.																															
35. El personal del área tiene acceso al soporte documental de calidad (procesos, normas, guías, reglamentos, etc.) y demuestra conocimiento del mismo en:																															
35.1 Protocolo de Aseo, Limpieza y Desinfección																															
35.2 Protocolo para Uso y Reúso																															
35.3 Proceso de Esterilización																															
35.4 Directris para el uso seguro de ropa hospitalaria																															
35.5 Manejo seguro del servicio de alimentación																															
35.6 Condiciones del espacio fisico para aislamiento																															
35.7 Conoce el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios																															
36. El personal en entrenamiento (estudiantes, internos y aprendices) se observa debidamente supervisado																															
37. El personal utiliza debidamente los elementos de protección personal, cuando aplique.																															
38. Se cuenta con dispensadores de alcohol glicerinado, afiches u otros que indiquen la correcta higienización de manos, señalización sobre medidas de aislamiento, señalización de áreas restringidas y demás medidas tendientes a la prevención y manejo de las infecciones asociadas al cuidado de la salud.																															
39. Se evidencia la adherencia del personal a la higiene de manos en los momentos en los cuales esta se encuentra indicada																															
40. El personal aplica correctamente la técnica de 6 pasos para la higiene de manos, conforme a las directrices impartidas por la OMS.																															
41. Las instalaciones eléctricas (tomas, interruptores, cables, cajas de fusibles y controles de corte) se encuentran en buen estado. Los tableros de control eléctrico se encuentran cerrados y con señalización de riesgo eléctrico.																															
42. Los líquidos endovenosos se encuentran correctamente marcados, con todos los datos del paciente y con descripción clara de la mezcla que se está administrando.																															
43. Se evidencia un manejo técnico de la ropa hospitalaria tanto limpia como usada y contaminada																															
44. Se evidencia una cultura clara de saludo amable a los usuarios, presentación por nombre y cargo, explicación cortés de la información necesaria y despedida atenta.																															
45. Se evidencia un manejo cuidadoso y confidencial de la historia clínica, tanto en su forma electrónica como de los registros en medio físico.																															
46. En el servicio de cirugía se aplica sistemáticamente la lista de chequeo de cirugía segura.																															
47. Se cuenta con cámaras de seguridad funcionando y se lleva a cabo el monitoreo sistemático de las mismas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
48. Se evidencian mecanismos sistemáticos para la identificación de usuarios de alto riesgo (homónimos, usuarios con protección de fuerza pública, usuarios con riesgo de pérdida o fuga)																															
49. Se evidencia la aplicación de controles sistemáticos al egreso de los pacientes, y se presta especial atención a la salida de recién nacidos y otros menores de edad.																															
50. En habitaciones donde se aloja población pediátrica o con riesgo de suicidio, las ventanas cuentan con rejas de seguridad.	0	0	0	0	0														1										1	2

CRITERIOS EVALUADOS																															
51. En caso de existir en el servicio cilindros de oxígeno o de otro tipo de gases medicinales, estas se encuentran debidamente aseguradas y son transportadas en forma técnica.																															
52. Se lleva a cabo pruebas periódicas de funcionamiento de las plantas eléctricas y se deja un registro sistemático de las mismas.																															
53. Se lleva un registro sistemático del control sobre el sistema de suministro de gases medicinales																															
54. Se cuenta con mecanismos sistemáticos de control para los refrigeradores y calentadores de agua utilizados para esterilizar utensilios del lactario y/o del servicio de alimentación, según aplique.																															
55. Las paredes, puertas, techos, muros, ventanales y otros elementos de infraestructura se encuentran en buenas condiciones de mantenimiento.																															
56. Se observan medidas tendientes a proteger los recursos institucionales (campañas para el buen uso de los servicios públicos, insumos, prevención de robos, etc.)																															
57. Se cuenta con un Programa de prevenciòn de Riesgos Biologicos, Quimicos, de radiaciòn, Mecanicos, etc.																															
58, Conoce el plan de readecuaciòn del ambiente fisico, segùn necesidades.																															
59. Se cuenta con un programa de Promoción del Silencio																															
60. Su ambiente de trabajo es adecuado (escritorio, luz, toma, computador)																															
61. Estima que su servicio tiene contaminación visual y ambiental																															
62. Cuenta con sala de espera confortable																															
TOTALES	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**5**	**5**	**7**	**6**	**7**	**6**	**6**	**4**	**5**	**4**	**5**	**4**	**5**	**5**	**5**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**0**	**7**	**5**	**5**	**7**

CALIFICACION DE LOS CRITERIOS EVALUADOS

0= EL CRITERIO NO CUMPLE A CONFORMIDAD
1= SI EL CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO ES PARCIAL
2= CUANDO EL CRITERIO CUMPLE