

ANEXO 1. FORMULARIO "LO QUE EL OJO NO VE"

"Lo que el ojo no ve" es un proyecto diseñado para identificar y valorar aspectos estructurales, de accesibilidad y señalización que influyen directamente en la experiencia de los pacientes y acompañantes en el edificio de consultas externas del Hospital Gregorio Marañón. Estos elementos, aunque a veces puedan pasar desapercibidos, son clave para avanzar en la humanización de la atención y garantizar un entorno más cómodo y accesible para todos.

El objetivo principal de este proyecto es destacar tanto los puntos fuertes como las oportunidades de mejora en las infraestructuras y servicios del área, promoviendo una atención más cercana y eficiente.

Te invitamos a participar respondiendo las preguntas específicas que encontrarás a continuación. Tus observaciones son fundamentales para seguir construyendo un hospital que responda mejor a las necesidades de quienes lo utilizan.

SECCIÓN 1: DATOS BÁSICOS

Área observada: Edificio Consultas Externas: Entrada Planta 1ª Planta 2ª Planta 3ª Planta 4ª Planta 5ª Planta 6ª

Fecha de la observación:

Nombre del referente:

SECCIÓN 2: OBSERVACIONES GUIADAS

Accesibilidad y movilidad

1. ¿El área cuenta con elementos adecuados para la accesibilidad? (Ej.: rampas, elevadores funcionales, señalización para movilidad reducida)

- Sí, cumple perfectamente con las necesidades de accesibilidad
- Faltan elementos clave para garantizar accesibilidad
- Sí, pero algunos elementos podrían optimizarse
- En caso de que falten elementos o se puedan optimizar, indicar cuales en la siguiente casilla:
- Otro:

2. ¿El espacio es cómodo para la circulación de sillas de ruedas o equipos médicos? (Observa la amplitud de pasillos y accesos).

- Sí, sin problemas en todo el área.
- Generalmente sí, pero hay zonas estrechas o incómodas
- El espacio es insuficiente para circulación segura
- En caso de que sea insuficiente o haya zonas estrechas o incómodas, indicar donde en la siguiente casilla:
- Otro:

3. ¿Los ascensores disponibles son suficientes y funcionan correctamente? (Observa tiempos de espera y funcionalidad).

- Sí, suficientes y en buen funcionamiento
- Presentan fallos o no son suficientes
- Funcionales, pero insuficientes para la demanda (indica tiempos de espera medios en la siguiente casilla)
- Otro:

4. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la accesibilidad y movilidad en esta área?

Señalización

5. ¿La señalización es clara y útil para localizar las áreas y servicios?

- Muy clara y suficiente en todo el área
- Adecuada, pero hay lugares que podrían mejorar
- Insuficiente o confusa en varias zonas
- En caso de que no sea suficiente o haya lugares que podrían mejorar, especificar en la siguiente casilla:
- Otro:

6. ¿Los letreros y la señalización ayudan a localizar las consultas sin dificultad?

- Sí, cumplen su función perfectamente
- Son insuficientes o no están bien ubicados
- Generalmente sí, pero hay áreas menos señalizadas (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

7. ¿Los aseos cuentan con un directorio claro y visible?

- Sí, fácil de ubicar desde cualquier punto del área
- Carecen de señalización adecuada
- Algunos sí, pero faltan indicaciones en otras zonas (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

8. ¿Los ascensores cuentan con un directorio claro y visible?

- Sí, señalización completa y fácil de entender
- La señalización es insuficiente o poco visible
- Generalmente sí, pero hay puntos mejorables (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

9. ¿Las salidas de emergencia cuentan con un directorio claro y visible?

- Sí, todas están bien señalizadas
- La señalización de emergencias es insuficiente
- Algunas están señalizadas, pero faltan en otros puntos clave (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

10. ¿El personal del puesto de información en cada planta es accesible y útil?

- Sí, siempre accesibles y dispuestos a ayudar
- Generalmente útiles, aunque en ocasiones no están disponibles
- No son accesibles o útiles en la mayoría de los casos
- Otro:

11. ¿Qué cambios en la señalización podrían facilitar la orientación de los pacientes y familiares?

Confort y bienestar

12. ¿El área está bien iluminada y ventilada?

- Sí, iluminación y ventilación óptimas
- Hay problemas importantes de iluminación o ventilación
- Generalmente adecuadas, pero hay zonas mejorables (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

13. ¿El mobiliario es suficiente, cómodo y adecuado? (Observa si las sillas o asientos son suficientes y confortables, especialmente en áreas de espera)

- Sí, el mobiliario es adecuado y suficiente

- El mobiliario es insuficiente o no cumple con las necesidades
- Sí, pero algunas zonas carecen de suficiente mobiliario (indica cuáles en la siguiente casilla)
- Otro:

14. ¿Hay elementos que generen ruido o molestias para los pacientes? (Ejemplos: ruidos de equipos, conversaciones altas, o zonas de tráfico).

- No, es un ambiente tranquilo y libre de molestias
- Sí, hay algunas fuentes de ruido ocasionales
- Sí, hay ruido constante o molestias significativas
- En caso de que existan molestias, especificar cuales en la siguiente casilla:
- Otro:

15. ¿El suelo parece seguro y no resbala?

- Sí, completamente seguro en todas las áreas
- Generalmente seguro, pero hay zonas problemáticas
- No, hay riesgos significativos de resbalones
- En caso de que exista riesgo, especificar donde en la siguiente casilla:
- Otro:

16. ¿Los aseos están en buen estado y están adaptados para personas con movilidad reducida?

- Sí, en buen estado y completamente adaptados
- Generalmente en buen estado, pero con detalles por mejorar
- Presentan problemas de accesibilidad o mantenimiento
- En caso de que existan, especificar cuales en la siguiente casilla:
- Otro:

17. ¿Qué medidas podrían mejorar el confort y bienestar de los pacientes en esta área?

Privacidad

18. ¿El área garantiza la privacidad del paciente? (Ej.: disposición de espacios, acústica adecuada)

- Sí, completamente garantizada
- Generalmente sí, pero hay situaciones mejorables
- La privacidad está comprometida en varias situaciones
- En caso de que la privacidad esté comprometida, especificar cuales en la siguiente casilla:
- Otro:

19. ¿Las conversaciones de los profesionales se pueden escuchar desde fuera de las zonas de atención? (Evaluar si la acústica permite privacidad)

- No, las conversaciones están bien aisladas
- A veces, aunque no supone un problema grave
- Sí, frecuentemente se escuchan desde fuera
- Otro:

20. ¿El sistema de identificación y llamada de pacientes (QUENDA), funciona correctamente?

- Sí, funcional y eficiente
- Generalmente funciona, pero con algunas dificultades
- Presenta fallos importantes
- En caso de que existan dificultades/fallos, especificar cuales en la siguiente casilla:
- Otro:

21. ¿El sistema de identificación y llamada de pacientes (QUENDA), es accesible y está adaptada para personas con problemas de audición y/o visibilidad?

- Sí, completamente accesible No es accesible
- Generalmente accesible, pero mejorable (indica cómo)
- Otro:

22. ¿Qué cambios o ajustes recomendarías para mejorar la privacidad y la calidad de la atención en esta área?

Limpieza y mantenimiento

23. ¿El área está en buenas condiciones de limpieza y mantenimiento? (Observa el estado de limpieza general y la calidad del mantenimiento, tanto de los pasillos, como de la sala de espera, baños...)

- Excelente, todo en buen estado
- Generalmente adecuado, con detalles mejorables (especificar cuales en la siguiente casilla)
- Otro:

24. ¿Hay elementos visibles que necesitan reparación o reemplazo? (Ejemplos: paredes con pintura desgastada, mobiliario dañado...)

- No, todo está en buen estado
- Sí, hay detalles menores que requieren atención
- Sí, hay elementos importantes que necesitan reparación urgente
- En caso de que existan, especificar cuales en la siguiente casilla: Otro:

25. ¿Qué acciones específicas podrían mejorar las condiciones de limpieza y mantenimiento?

SECCIÓN 3: ASPECTOS RELACIONADOS CON LA HUMANIZACIÓN

26. ¿Qué aspectos del área observada crees que reflejan una atención más humana y cercana hacia los pacientes? (Ej.: trato del personal, disposición de los espacios, ambiente acogedor)

27. ¿Puedes mencionar algún detalle positivo que, en tu opinión, haga que los pacientes se sientan mejor atendidos o más cómodos? (Ej.: gestos, servicios adicionales, ambiente general)

28. ¿Qué elementos consideras un ejemplo claro de humanización en el área observada? (Ej.: señalización inclusiva, atención personalizada, espacios adaptados a necesidades específicas)

SECCIÓN 4: OBSERVACIONES LIBRES

29. ¿Hay algún aspecto adicional que quieras comentar sobre la experiencia del paciente en el edificio de consultas externas?