

Recomendaciones de Estilo



Servicio Madrileño de Salud



Recomendaciones
de
Estilo

Primera Edición
Marzo 2012

Servicio Madrileño de Salud
Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Índice

1. Presentación	<i>Pág 2</i>
2. Introducción	<i>Pág 3</i>
3. Imagen personal e Identificación	<i>Pág 4</i>
4. Comunicación general	<i>Pág 6</i>
5. Comunicación interna	<i>Pág 11</i>
6. Confidencialidad e intimidad	<i>Pág 13</i>
7. Relación con los usuarios en situaciones difíciles	<i>Pág 15</i>
8. Hábitos saludables y medio ambiente	<i>Pág 17</i>

Presentación

1

La Consejería de Sanidad tiene entre sus objetivos ofrecer al ciudadano una sanidad cercana y personalizada y para lograrlo considera que su principal activo y pilar fundamental son los profesionales.

Por esta razón, el Servicio Madrileño de Salud trabaja para que el sistema sanitario madrileño sea equitativo, promueva la innovación y el trabajo en equipo, compense el esfuerzo y motive al profesional, para que los logros y los retos sean un impulso para mejorar.

En este sentido, el modo característico de comportarse y de actuar es lo que se define como estilo y si el mismo estilo, siendo positivo, es compartido por todos los componentes de una organización, refuerza la imagen y la opinión de los ciudadanos sobre dicho colectivo y predispone favorablemente a los usuarios en sus relaciones con la organización.

Por todo lo anterior, mejorar la imagen corporativa de nuestra organización, es el objetivo de estas recomendaciones de actuación, que tienen como fin último la satisfacción de profesionales y pacientes, todo ello basado en el respeto y en la compatibilidad de los derechos y deberes.

Para finalizar, quiero señalar que este es un documento elaborado por profesionales y para profesionales del sistema sanitario, un documento abierto a cualquier consideración y aportación que pueda ayudar a mejorarlo y un documento que debe servirnos de base para mejorar la calidad de la asistencia que proporcionamos a nuestros ciudadanos.

Patricia Flores Cerdán
Viceconsejera de Asistencia Sanitaria

La **imagen corporativa** de una organización hace referencia a cómo el usuario la percibe, y se forja a través de elementos como el logotipo, la tipografía o la propia identidad colectiva, en la que influyen tanto los aspectos relacionados con la calidad técnica, como con la calidad percibida del servicio que el usuario recibe, es decir lo relativo al trato, al comportamiento, la accesibilidad, la apariencia, la comunicación, etc.

Típicamente, la **imagen corporativa** debe contribuir a mejorar la calidad percibida por el ciudadano. Para ello, cuando se fijan objetivos y estrategias debemos asegurarnos de que aquello que se va a realizar, va a cumplir las expectativas o cubrir las necesidades de los usuarios y los profesionales.

Por todo lo expuesto, se ha considerado necesario elaborar un manual en el que se recojan un conjunto de **recomendaciones, métodos y pautas de actuación común** para nuestra organización, que contribuyan al desarrollo armónico de las relaciones humanas, dentro y fuera de la misma, y sirva para reforzar un estilo propio basado en el cuidado de los detalles y en la personalización de la atención y relación con el paciente, sus familiares o acompañantes.

Habitualmente, se entiende por libro o manual de estilo el **conjunto de recomendaciones** que regulan los **usos expresivos** de un medio de comunicación, pero también pueden incluir recomendaciones de comportamiento o disposiciones internas de una empresa o institución, para el buen funcionamiento de la misma.

Las recomendaciones de estilo han de convertirse, por tanto, en un elemento fundamental de la comunicación interna y externa y deben servir de guía a todos los profesionales, en los diferentes niveles, lo cual conformará la personalidad y el modo de proceder que se quiere dar a la organización.

A continuación se describen las diferentes recomendaciones, en relación con las pautas de actuación y conducta común en el **Servicio Madrileño de Salud**.

La imagen de los trabajadores de una institución es representativa de la misma. **Identificarse correctamente** ayuda a que los usuarios sepan quién le está atendiendo. Para favorecer en lo posible que los usuarios y pacientes mantengan la confianza en quien les atiende, deberán seguirse las siguientes recomendaciones:

Los profesionales deberán acudir a su centro de trabajo con aspecto **adecuado a su desempeño**, evitando adornos corporales u objetos que dificulten la higiene o las funciones asistenciales.

La utilización de un **vestuario profesional específico** orienta al usuario para que pueda identificar los diferentes grupos profesionales y así poder reconocer qué profesional es el que se dirige a ellos en cada momento, por lo que se deberá utilizar el uniforme que cada puesto tenga designado (batas, pijamas, chaquetas, etc.).

Los **uniformes serán los suministrados por el centro**, marcados con su logotipo correspondiente, evitando mezclarlos con los de otra institución o con ropa de calle (chaqueta de pijama con pantalón de calle). **Los uniformes no se deben utilizar fuera del centro.**

Se deberá **mantener el uniforme limpio** y en caso de salpicaduras o contacto con sustancias o fluidos corporales, cambiarlo lo antes posible.

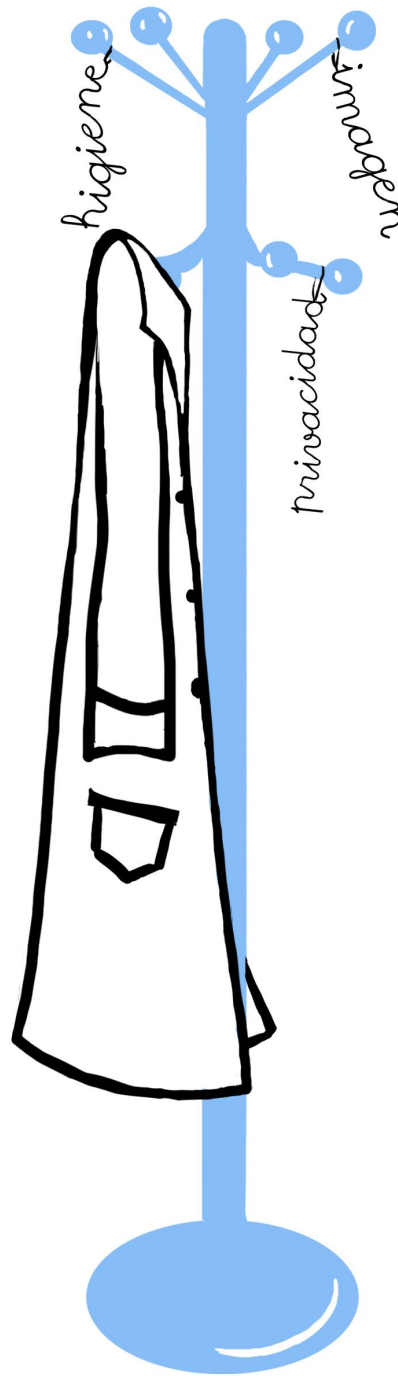
Si por el puesto de trabajo **no se precisa uniforme la ropa de calle deberá llevarse con corrección y decoro**, evitando calzado o prendas de vestir inadecuadas

Muy importante de cara a dar una buen imagen es que el **puesto de trabajo** presente un aspecto **ordenado y limpio**.

La puntualidad en las citas y en el comienzo de las consultas **fortalecen la imagen tanto del profesional como del centro en el que trabaja.**

La normativa vigente obliga a la **identificación personal** de los trabajadores, por lo que deberán llevar **visible su tarjeta de identificación**, en la que conste nombre, apellidos y puesto o cargo que ocupa el trabajador. Las tarjetas serán facilitadas por las direcciones de los centros de acuerdo a la normativa establecida por el Servicio Madrileño de Salud.

En tareas asistenciales es necesario que, además de la tarjeta visible, los profesionales **comuniquen verbalmente su nombre y responsabilidad**, lo que facilitará una buena relación asistencial.



La comunicación y la información, aspectos esenciales en el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida

Facilitar una comunicación adecuada es inherente a toda organización que quiera obtener resultados de calidad, siendo responsabilidad de todos los profesionales que la integran.

Además, la **comunicación y la información** al ciudadano, no **son** sólo un deber de todo servicio público, sino **algo inexcusable** en el momento actual, en el que los ciudadanos tienen una percepción cada vez más clara de sus derechos y de sus deberes.

Es labor de todos concienciar de la responsabilidad, profesionalidad, y recursos que conlleva todo acto asistencial.

Hay que poner especial cuidado en **no involucrar al paciente en cuestiones internas** del centro, servicio o unidad, aunque en nuestra opinión puedan ser mejorables, ya que podemos transmitir desconfianza o afectar, de forma inconsciente, a la satisfacción de nuestros usuarios.

Un aspecto esencial, que muchas veces no es tenido en cuenta, es la **comunicación no verbal**, que normalmente sirve de apoyo a la comunicación verbal, y a veces incluso la sustituye, y por ello se le debe prestar especial atención.

En este sentido, el **lenguaje corporal** (gestos, postura, proximidad o contacto corporal) suele revelar muchos más datos sobre nuestros verdaderos sentimientos que el lenguaje hablado e indican, de forma bastante fidedigna, la seguridad o la confianza, pero también la inseguridad o la indiferencia.

En general se debe mantener una actitud relajada, natural e interesada, evitando posturas rígidas.

Conviene enfatizar las explicaciones con moderados movimientos de las manos, pero sin exagerar.

A continuación, vamos a repasar algunas recomendaciones para mejorar la comunicación:

¿Qué comportamientos nos ayudan a comunicar?

En general, todos tenemos una forma de comportarnos a la hora de comunicar, pero es conveniente que tengamos presente una serie de puntos para hacerlo de manera más efectiva:

- **Saludar y presentarnos** al inicio de la conversación
- **Dirigirnos** al paciente por su nombre
- **Mantener** el contacto visual
- Demostrar interés. **Empatizar**
- **Intentar no interrumpir** de manera precipitada
- **Afianzar la recepción del mensaje** a través de la repetición y confirmación de los aspectos más importantes.
- Mostrar **consideración y amabilidad**
- Si el mensaje es importante y debes **tomar notas**, hazlo de forma que no se obstaculice la comunicación
- Utilizar un **lenguaje accesible** al ciudadano

Y lo más importante...

¡Ponerse en el lugar del paciente!

Hay dos **situaciones especialmente difíciles** a las que se enfrentan los profesionales de la salud; el duelo ante **la pérdida de los seres queridos y la comunicación de malas noticias**.

En el primer caso, además de seguir las pautas anteriormente citadas hay que actuar con cercanía emocional.

Las personas que reciben malas noticias difícilmente olvidan dónde, cuándo y cómo les fueron comunicadas. Una comunicación no efectiva puede suponer un efecto adverso añadido. Para evitarlo, es imprescindible que el profesional sanitario, encargado de este delicado cometido, lo lleve a cabo de manera protocolizada

Otro aspecto fundamental es la escucha activa, preocupándonos de entender y comprender el mensaje de nuestro interlocutor. Con ello y si consigues una buena comunicación durante la entrevista clínica, podrás:

ATRAER

*Facilitará despertar el interés
y la confianza del paciente
hacia ti como profesional*

INFORMAR Y FORMAR

*Permitirá el abordaje de actitudes,
conocimientos y conductas para
reconducirlas*

IMPLICAR

*Conseguirá poner al paciente de tu
lado e implicarle compartiendo la
toma de decisiones y el
cumplimiento de tus indicaciones*

¿Cómo debe ser la comunicación escrita para el paciente?

La **información escrita** que se proporciona al paciente para su uso **es clave** para propiciar una buena comunicación y esencial para que se sienta satisfecho con la atención recibida.

Además de lo que se contempla en el capítulo 6 de este documento, sobre confidencialidad e intimidad, deben tenerse en cuenta los siguientes puntos:

El documento escrito debe redactarse teniendo siempre en cuenta la persona o personas que lo tienen que leer. En este sentido, se recomienda:

- Que **sea legible y fácil de leer**
- Que se **minimice** el uso de **jerga o vocabulario excesivamente técnico** o complejo
- Que se utilicen de forma adecuada **las abreviaturas y acrónimos**
- Que preferentemente se utilicen **frases y párrafos cortos**
- Que se incluyan todos los **datos identificativos y administrativos** necesarios
- Que, en el supuesto de incluir información sobre el **tratamiento** a seguir, este debe ser **claro y comprensible** para el paciente y sus cuidadores

La efectividad de los mensajes escritos dependerá de que seamos capaces de realizar una escritura clara, concreta y concisa, utilizando un lenguaje accesible y estando siempre orientados a sus receptores.

¿Cómo debe ser la comunicación telefónica?

El teléfono es una herramienta primordial en nuestro trabajo, pero la forma en la que va a llegar el mensaje al usuario depende de cada uno de nosotros.

Para obtener un buen resultado, podemos utilizar las siguientes reglas:

- **Identificarse** al inicio de la conversación
- Utilizar un **tono adecuado**. Evitar la tendencia a elevar la voz o hablar muy bajo
- **Escuchar activamente**. Te ayudará a identificar el perfil de tu interlocutor
- **Mostrar interés y tratar de ser resolutivo**
- **Evitar el ritmo rápido**. Pone nervioso y da la impresión de que no prestamos atención
- **Controlar las pausas y los silencios**. Son armas poderosas para argumentar o alentar a alguien para que siga hablando o recapacite
- Si tenemos que interrumpir la conversación, **explicar el motivo** e intentar que la espera sea mínima
- Tener en cuenta que los **gestos y la expresión** de la cara no se ven por el teléfono pero se perciben

El trabajo en equipo y la continuidad asistencial

La continuidad asistencial es una característica del sistema sanitario que permite dar una **respuesta coordinada** a las necesidades de salud de los pacientes, siendo imprescindible para ello el trabajo en equipo entre profesionales y centros.

Es necesaria una **comunicación interna efectiva** para lograr que los pacientes perciban que el cuidado de su salud es lo importante, siendo éste un objetivo común de todos los profesionales del Servicio Madrileño de Salud.

Para dar un servicio de calidad **se debe guiar a los usuarios por los distintos centros**, tanto de primaria como de especializada, facilitando la realización de las gestiones administrativas para **evitar desplazamientos**.

Las diferentes gestiones se deben **resolver utilizando canales internos** de comunicación, de forma que si un profesional no puede resolver una necesidad de atención de un usuario, debe ponerle en contacto con otro que pueda hacerlo. Igualmente, los **errores internos se deben asumir sin perjudicar al paciente** (Por ej., el error en una cita).

Por tanto, al igual que se ofrece **accesibilidad** a los **usuarios**, es importante que se ofrezca **también a los profesionales**, entendiendo por accesibilidad la facilidad para contactar unos con otros por distintos canales internos (en persona, por teléfono, por correo electrónico, partes de interconsulta, etc.), evitando que sea el paciente el vehículo transmisor de la información entre profesionales y/o centros.

En este sentido, el punto clave es la existencia de una **actitud positiva a nivel personal** hacia la comunicación entre los profesionales y los centros.

La **imagen pública** que transmite una organización es muy sensible a la opinión de los profesionales que trabajan en ella, ya que son sus representantes y todas sus acciones se convierten en mensajes para los usuarios.

Por ello, es importante **evitar realizar críticas** o comentarios negativos que puedan servir para desacreditar a la organización o a cualquiera de sus trabajadores, mostrando en todo momento respeto hacia la institución. Lo contrario no resuelve los problemas e incluso puede empeorarlos al fomentar la desconfianza.

Por eso, cuando se detecten fallos, lo que puede ocurrir en cualquier organización y más en una tan compleja como la nuestra, se debe intentar **transformarlos en oportunidades de mejora**, facilitando la resolución de los mismos. Cuando algo no funciona, la solución no es culpar a la

organización como tal, ni a otros servicios, profesionales o a las empresas subcontratadas.

En nuestra organización existen mecanismos establecidos para transmitir nuestras quejas, debiendo **seguir los cauces adecuados**, evitando actitudes de descalificación o reivindicación en presencia de usuarios, ya que merma la confianza en nuestro trabajo y en toda la organización.

El respeto y la consideración entre los profesionales

Al igual que con los usuarios, es necesario mantener un **trato cordial**, educado, respetuoso y considerado **con los compañeros**, no realizando comentarios que puedan dar lugar a desacreditaciones o a la generación de dudas en los pacientes sobre sus actuaciones.

El respeto hacia los profesionales por parte de los pacientes puede mejorar en la medida en que seamos capaces de transmitir un buen clima de **respeto mutuo y compañerismo**. Es importante cuidar este aspecto, del que muchas veces no se es consciente o se olvida.

Partiendo del **máximo respeto y consideración** hacia el trabajo de los compañeros, puede haber circunstancias en las que no se esté de acuerdo, bien porque las opiniones no coincidan o porque detectemos actitudes inadecuadas.

Para resolver estas situaciones se debe optar por manifestar nuestra opinión, utilizando expresiones que permitan decir lo que se pretende de forma educada y **sin desacreditar** a otros profesionales.

Ahora bien, ante situaciones que puedan generar un conflicto importante, es más prudente que sean los responsables quienes intervengan para evitar malentendidos. En los conflictos, **nunca se debe implicar a los pacientes**.

La **comunicación interna en los centros** también requiere confidencialidad, pues cualquier dato de los profesionales debe ser tratado con la máxima discreción (ej.: la reclamación de un paciente), evitando la generación de situaciones molestas para los profesionales.

Los profesionales sanitarios deben intentar **colaborar** en el cuidado de la **imagen de los compañeros de las unidades administrativas**. Es importante reconocer que, en ocasiones, soportan mucha presión de los pacientes, sin tener a veces acceso a las herramientas adecuadas.

Un **mensaje claro transmitido por un profesional sanitario** puede facilitar la labor de estos profesionales, evitando que la unidad administrativa sea el lugar donde se descargan todas las frustraciones por no cumplirse las expectativas de los usuarios.

La confidencialidad es una característica de la relación entre el profesional y el paciente que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

El derecho a la privacidad, confidencialidad e intimidad de los pacientes está perfectamente reconocido y protegido por la Ley. Por tanto, además de cumplir con la legislación hemos de asumir, en el trabajo cotidiano, que toda la información sobre los pacientes debe ser tratada con confidencialidad.

Para ello:

- Evitar realizar comentarios sobre los pacientes fuera de las áreas clínicas (como son pasillos, ascensores, cafetería etc...). Se buscarán lugares reservados para ofrecer información o para conversar sobre situaciones que puedan afectar al paciente, evitando que puedan escucharlas personas ajenas.
- Solamente pueden acceder a la historia clínica los profesionales que están autorizados para ello. Esta información será utilizada exclusivamente para el desempeño del trabajo.
- Excluir de la historia clínica comentarios que hagan referencia a aspectos íntimos del paciente y que carezcan de relación con el proceso clínico.
- Como medida de seguridad y confidencialidad cuando se trabaja con historia clínica electrónica al salir de la consulta hay que bloquear el ordenador.
- Sólo se informará del estado de salud del paciente o cualquier otra información que se considere pertinente al paciente y a quien éste determine. Sólo el paciente o su representante legal están legitimado para tomar esa decisión.
- No hay que proporcionar información sobre el estado de salud u otra circunstancia de los pacientes a los medios de comunicación. Ésta se facilitará sólo por personas autorizadas por la gerencia del centro, previo consentimiento del paciente o su representante legal.
- No se proporcionará telefónicamente información alguna sobre los pacientes a terceras personas.
- Todos aquellos documentos en los que pueda aparecer el nombre del paciente (informe clínico, agendas de citas, pruebas, etc...) deberán quedar fuera del alcance de personas ajenas al proceso asistencial.

- No se expondrán listados con los nombres de los pacientes que acuden a una determinada consulta o que se encuentran hospitalizados en el Centro.
- Sólo las personas autorizadas podrán acceder a las aplicaciones informáticas, en el ejercicio de sus funciones, utilizando su clave de acceso personal e intransferible. Se debe asegurar que dicha aplicación quede cerrada al finalizar, para evitar la visualización en la pantalla de datos clínicos de los pacientes.
- La información clínica que se deba dar a un paciente que ocupa una habitación doble, se le facilitará haciendo salir previamente fuera de la misma a los posibles acompañantes del paciente contiguo.
- Se debe asegurar que la intimidad del paciente esté garantizada durante todo su proceso asistencial.
- En el transcurso de la exploración, aseo o cura de un paciente se respetará al máximo su legítimo pudor a mostrar la desnudez o las partes más íntimas de su cuerpo. Se le informará previamente sobre qué se le va a hacer, por qué, para qué y cómo se le hará.
- En cualquier traslado fuera de la habitación, el paciente debe ir convenientemente vestido y/o tapado.

Relación con los usuarios en situaciones difíciles

7

Los conflictos forman parte de las relaciones humanas, aunque cueste aceptar esta situación como natural o normal. Su aparición en el ámbito sanitario puede estar influenciada por diversos factores, como pueden ser las expectativas de los pacientes en relación con los servicios y prestaciones ofertados, el acceso a los mismos, la preocupación por la propia enfermedad, la comunicación y la información administrativa y/o sanitaria.

En situaciones de conflicto en la relación con los usuarios, es fundamental actuar con profesionalidad. El profesional que atiende a un usuario asume el papel de representante de la Institución, por lo que la respuesta debe ser en tonos y formas adecuados, evitando la confrontación y entrar en terrenos personales.

Se requiere practicar la **comunicación empática** o el entender primero, para luego ser entendido. La buena comunicación es clave para la prevención de conflictos.

Por lo tanto, cuando excepcionalmente se produce una situación conflictiva, el primer análisis que hay que realizar es si el funcionamiento de los servicios está siendo realmente adecuado y actuar en consecuencia.

En cualquier caso el papel y responsabilidad de la organización sanitaria de la Comunidad de Madrid en este tema, ha quedado explicitada a través de la Orden 212/2004, de 4 de marzo, por la que se establecen las directrices y líneas generales para la elaboración de planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en los centros e instituciones sanitarias públicas.

Cuando el usuario, sin llegar a una situación conflictiva, plantee una **petición no razonable**, como pueden ser: demandas que el sistema no puede o no debe atender, en contra de los valores de la organización, la responsabilidad profesional, o que no son posibles legalmente. En estos casos es **prioritario informar al usuario de que no se puede atender su demanda y explicar las razones** por las que esto es así.

Cualquier conducta de complacencia ante una petición no razonable no sólo puede ser interpretada por profesionales que han actuado correctamente como una descalificación, sino que daña la imagen del profesional que la realiza, del centro sanitario y del Servicio de Salud.

Un usuario, en general, se siente decepcionado cuando el servicio sanitario no responde a lo que él espera. Puede ocurrir que sus expectativas sean inadecuadas, pero también puede ocurrir que existan problemas o posibilidades de mejora en los servicios que los profesionales no han detectado.

Cuando el usuario presente una queja o una reclamación, se debe escuchar, facilitar información sobre los canales y vías que puede utilizar e informar a los responsables de nuestra unidad, servicio o centro, ya que, en cualquier caso, deberán ser atendidas y contestadas de acuerdo con la normativa existente.

Aunque la responsabilidad última de responder a las quejas corresponde a la figura directiva del centro o institución, **cualquier trabajador que reciba una queja**, aunque no esté directamente involucrado en la misma, **deberá escuchar y orientar al usuario** acerca del modo en que debe canalizar su descontento. En este sentido, debe evitar el enfrentamiento directo, así como desentenderse del problema, huyendo de la justificación o de emitir juicios al respecto.

Por tanto, hay que **intentar**, si es posible, **resolver la situación** y, en última instancia, informar a los responsables para que la tengan en cuenta y se eviten esas circunstancias en el futuro.

Las quejas y reclamaciones, tanto de usuarios como de trabajadores, son un valioso sistema para **identificar situaciones de mal funcionamiento** y descubrir, por tanto, una oportunidad de mejora.

Por esta razón, **cuando un paciente insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema**. Toda queja, justificada o no a criterio del profesional ante quien se expresa, debe ser tratada como una fuente importante de información sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios. Puede no ser el indicador de que ha habido una mala actuación científico-técnica, pero en ocasiones puede poner de manifiesto que ha existido una información deficiente o un trato inadecuado.

El receptor de una manifestación verbal de protesta o descontento debe mostrar una actitud activa y positiva, procurando ofrecer una respuesta o, en su caso, informando de los canales establecidos para hacerlo, absteniéndose de animar u orientar de forma inadecuada al usuario.

En resumen, si tenemos que atender personalmente a la persona que nos presenta una queja o reclamación, debemos tener en cuenta los siguientes puntos:

1. **Recopilar información**, delimitando el problema
2. **Recibir amablemente** y mantener la tranquilidad
3. **Lamentar el descontento** del paciente, sin que ello implique el reconocimiento de responsabilidad
4. Escuchar **activamente**
5. Confirmar y verificar con el usuario que hemos **comprendido el motivo de su reclamación**
6. Transmitir **confianza y seguridad**
7. **Buscar la forma de resolver el problema**, si está en nuestra mano, o derivar a la persona competente

Los centros hospitalarios y de atención primaria de la Comunidad de Madrid no son sólo un lugar de trabajo para todos nosotros, sino también un centro sanitario. Por ello es recomendable, más aún que en cualquier otro centro de trabajo, que sus profesionales procuren mantener un modo de vida saludable, y que éste sea asumido por todos.

En este sentido, existen diversas recomendaciones sobre conductas que se deben evitar:

- **Fumar en el centro sanitario**, prohibido por la legislación vigente.
Si un trabajador fuma durante su horario de trabajo, siempre fuera del centro y en los lugares autorizados, deberá procurar **no hacerlo de forma notoria, evitando esta práctica en las puertas** de los centros sanitarios.
Además, y de acuerdo con los recursos existentes, existe la posibilidad de utilizar terapias para dejar de fumar.
- **Consumir bebidas alcohólicas** durante la jornada laboral.
- **Producir ruidos innecesarios**. Un centro sanitario debe ser básicamente, silencioso. Es fundamental evitar ruidos molestos y procurar hablar siempre en un tono discreto, evitando los gritos, cantar mientras se trabaja y especialmente en horas de descanso de los pacientes.

Así mismo, los centros asistenciales del Servicio Madrileño de Salud estamos comprometidos con **mejorar el medio ambiente** y desarrollar o potenciar entornos saludables.

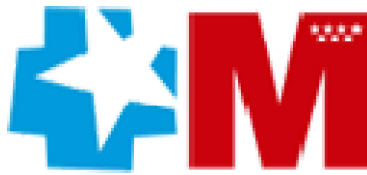
Por esta razón, los trabajadores que en ellos desempeñen sus actividades deben comprometerse a:

- *Poner todos los medios a su alcance para **cumplir con los objetivos de mejora ambiental** que la organización establezca de forma periódica, o a través de su política ambiental*
- ***Cumplir con la legislación ambiental** vigente que sea de aplicación a su actividad*
- ***Promover buenas prácticas ambientales, formar e informar al personal** sobre la influencia en el medio ambiente de sus actividades con el fin de **minimizar su impacto***

Como ejemplos de actuaciones para mejorar el medio ambiente se recomienda:

- **Evitar mantener iluminación** artificial de forma **innecesaria**. De encontrar la luz encendida sin necesidad procederemos a apagarla
- **Ahorrar el consumo de agua**, no dejando correr el agua de los grifos más de lo necesario, evitando su derroche
- **No desperdiciar recursos como el papel** aprovechando al máximo el grado de informatización de los centros, y en la medida de lo posible, no utilizar documentación escrita. De ser imprescindible la utilización de papel se procurará **imprimir a dos caras**
- Realizar una **recogida selectiva de residuos** para su posterior reciclado
- **Evitar** utilizar los **inodoros** como **papeleras**
- **Fomentar al máximo buenas prácticas ambientales** entre los proveedores y subcontratistas, evaluando con criterios ambientales los productos, actividades y proyectos antes de llevarse a cabo





SaludMadrid

 **Comunidad de Madrid**