1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.Estándar	MCI.1.1 MEDICIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? La participación del personal en responder el cuestionario de cultura de seguridad del paciente.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Porcentaje de personas que respondieron el cuestionario de cultura de seguridad del paciente
4.Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = Total de personal que aplico el cuestionario / Total de personal en plantilla X 100
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el porcentaje de personal que participo en responder el cuestionario de cultura de seguridad del paciente.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas ausentes en la participación del cuestionario. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Que responda el 100% de personal en plantilla. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A medir la cultura de seguridad del paciente de la organización. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Que todo el personal responda el cuestionario para detectar más ampliamente nuestras áreas de oportunidad.
7.Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Todo el personal clínico y no clínico de CEMA ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Todas las áreas de CEMA ¿Los pacientes y familiares están involucrados? No directamente, ellos son quienes reciben las acciones de mejora de seguridad del paciente.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

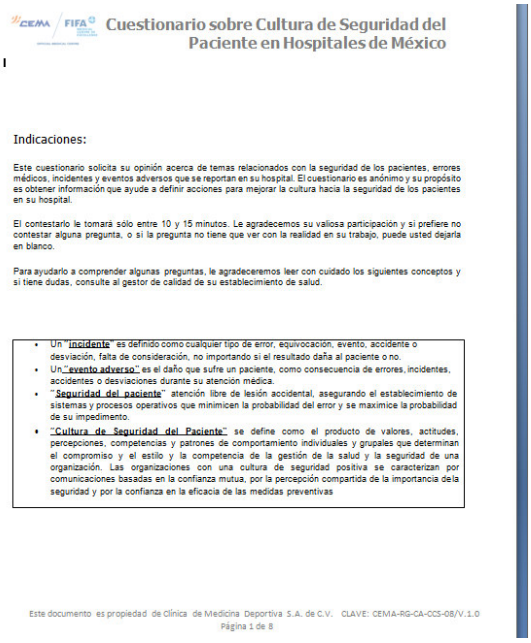
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, cuestionario electrónico de cultura de seguridad, CEMA, semestral. b) Recolectar los datos: área de calidad, cuestionario electrónico de cultura de seguridad, CEMA, semestral c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de resultados de cuestionario de cultura de seguridad, comité COCASEP, semestral. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Semestral
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Comité de COCASEP
Elaboró: Puesto: Fecha de elaboración:	Revisó: Puesto: Fecha de revisión:

2. Recolección de datos

La coordinación de calidad es responsable de construir la logística de aplicación del cuestionario de cultura de seguridad del paciente al personal de CEMA, la recolección de datos se obtiene por dos vías una a través del cuestionario sobre cultura de seguridad del paciente en hospitales de México (*CEMA-RG-CA-CCS-08 V.1.0)* que se aplica al personal de operaciones y debe ser capturada en la liga, la base de datos de resultados con el total de personal que respondió es proporcionada por el área de Tecnologías de Información una vez culminado el tiempo de aplicación del cuestionario.

De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México

Indicaciones:

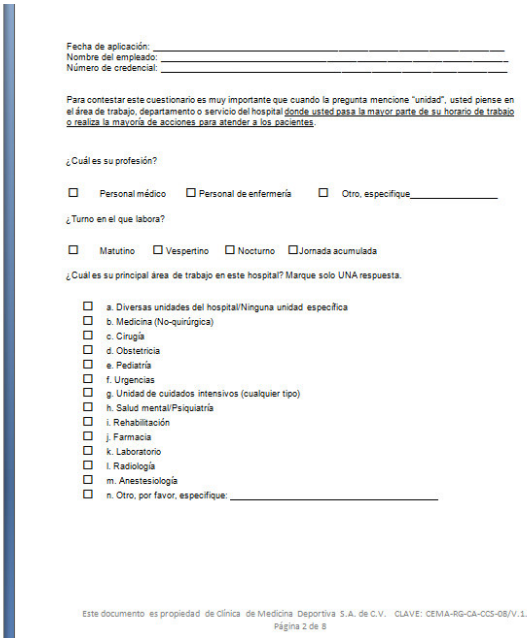
Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará solo entre 10 y 15 minutos. Le agradecemos su valiosa participación y si prefiere no contestar alguna pregunta, o si la pregunta no tiene que ver con la realidad en su trabajo, puede usted dejarla en blanco.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradeceremos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

- Un "**incidente**" es definido como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente o desviación, falta de consideración, no importando si el resultado daña al paciente o no.
- Un "**evento adverso**", es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.
- "**Seguridad del paciente**" atención libre de lesión accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad del error y se maximice la probabilidad de su impedimento.
- "**Cultura de Seguridad del Paciente**" se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. CLAVE: CEMA-RG-CA-CCS-08/V.1.0
Página 1 de 8



Fecha de aplicación: _____
Nombre del empleado: _____
Número de credencial: _____

Para contestar este cuestionario es muy importante que cuando la pregunta mencione "unidad", usted piense en el área de trabajo, departamento o servicio del hospital donde usted pasa la mayor parte de su horario de trabajo o realiza la mayoría de acciones para atender a los pacientes.

¿Cuál es su profesión?

☐ Personal médico ☐ Personal de enfermería ☐ Otro, especifique_____

¿Turno en el que labora?

☐ Matutino ☐ Vespertino ☐ Nocturno ☐ Jornada acumulada

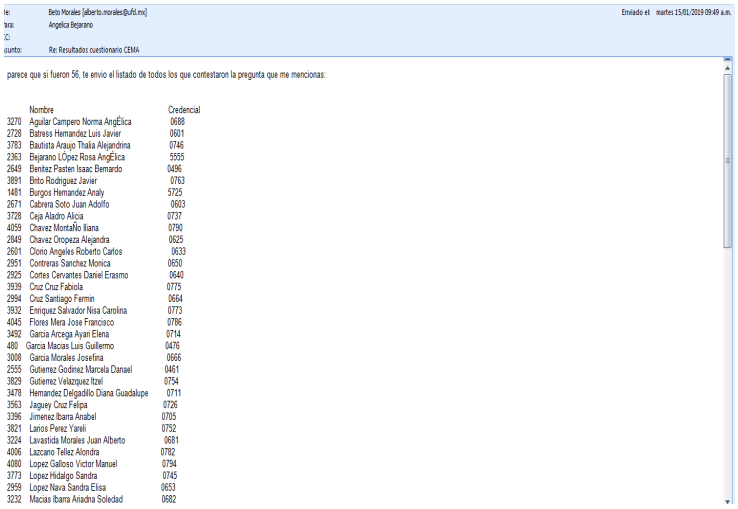
¿Cuál es su principal área de trabajo en este hospital? Marque solo UNA respuesta.

- ☐ a. Diversas unidades del hospital/Ninguna unidad específica
- ☐ b. Medicina (No-quirúrgica)
- ☐ c. Cirugía
- ☐ d. Obstetricia
- ☐ e. Pediatría
- ☐ f. Urgencias
- ☐ g. Unidad de cuidados intensivos (cualquier tipo)
- ☐ h. Salud mental/Psiquiatría
- ☐ i. Rehabilitación
- ☐ j. Farmacia
- ☐ k. Laboratorio
- ☐ l. Radiología
- ☐ m. Anestesiología
- ☐ n. Otro, por favor, especifique: _____

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. CLAVE: CEMA-RG-CA-CCS-08/V.1.0
Página 2 de 8

Pregunta		No. Pregunta	matricula	No. respuesta	respuesta
¿Turno en el que labora?			1481		Matutino
¿Turno en el que labora?			217		Matutino
¿Turno en el que labora?			2363		Matutino
¿Turno en el que labora?			389		Matutino
¿Turno en el que labora?			480		Matutino
¿Cuál es su principal área de trabajo en este hospital?			217		a. Diversas unidades del hospital/N
¿Cuál es su principal área de trabajo en este hospital?			480		a. Diversas unidades del hospital/N
Otro			1481		administración
Otro			2363		Coordinadora de calidad
Otro			389		Recursos Humanos
En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.		1	1481	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.		1	217	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.		1	2363	4	Algo de acuerdo
En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.		1	389	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.		1	480	2	En desacuerdo
Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.		2	1481	4	Algo de acuerdo
Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.		2	217	5	Totalmente de acuerdo
Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.		2	2363	4	Algo de acuerdo
Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.		2	389	5	Totalmente de acuerdo
Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.		2	480	2	En desacuerdo
En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.		3	1481	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.		3	217	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.		3	2363	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.		3	389	5	Totalmente de acuerdo
En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.		3	480	4	Algo de acuerdo
El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente.		4	1481	4	Algo de acuerdo
El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente.		4	217	1	Totalmente en desacuerdo
El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente.		4	2363	5	Totalmente de acuerdo
El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente.		4	389	4	Algo de acuerdo

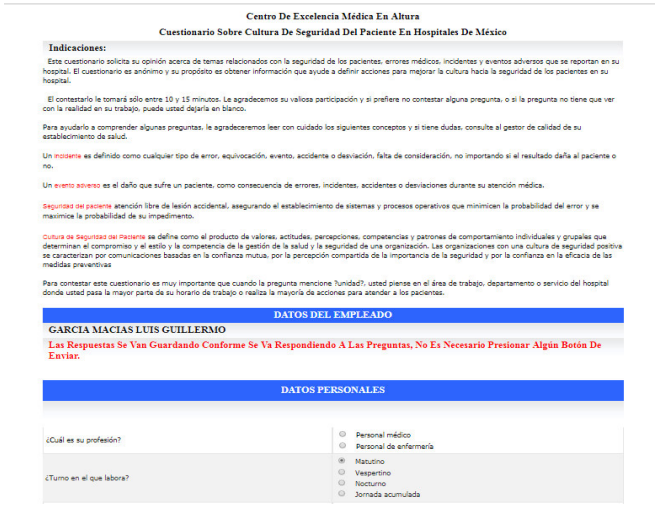
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



De: Beto Morales [alberto.morales@ufd.mx] Enviado el: martes 15/01/2019 09:49 a.m.
Para: Angelica Bejarano
CC:
Asunto: Re: Resultados cuestionario CEMA

parece que si fueron 56, te envio el listado de todos los que contestaron la pregunta que me mencionas:

	Nombre	Credencial
3270	Aguilar Campero Norma AngÉlica	0688
2728	Batress Hernandez Luis Javier	0601
3783	Bautista Araujo Thalia Alejandrina	0746
2363	Bejarano LÓpez Rosa AngÉlica	5555
2649	Benitez Pasten Isaac Bernardo	0496
3891	Brito Rodriguez Javier	0763
1481	Burgos Hernandez Analy	5725
2671	Cabrera Soto Juan Adolfo	0603
3728	Ceja Aladro Alicia	0737
4059	Chavez MontaÑo Iliana	0790
2849	Chavez Oropeza Alejandra	0625
2601	Cloro Angeles Roberto Carlos	0633
2951	Contreras Sanchez Monica	0650
2925	Cortes Cervantes Daniel Erasmo	0640
3939	Cruz Cruz Fabiola	0775
2994	Cruz Santiago Fermin	0664
3932	Enriquez Salvador Nisa Carolina	0773
4045	Flores Mera Jose Francisco	0786
3492	Garcia Arcega Ayari Elena	0714
480	Garcia Macias Luis Guillermo	0476
3008	Garcia Morales Josefina	0666
2555	Gutierrez Godinez Marcela Danael	0461
3629	Gutierrez Velazquez Itzel	0754
3478	Hernandez Delgadillo Diana Guadalupe	0711
3563	Jaguey Cruz Felipa	0726
3396	Jimenez Ibarra Anabel	0705
3821	Larios Perez Yareli	0752
3224	Lavastida Morales Juan Alberto	0681
4006	Lazcano Tellez Alondra	0782
4080	Lopez Galloso Victor Manuel	0794
3773	Lopez Hidalgo Sandra	0745
2959	Lopez Nava Sandra Elisa	0653
3232	Macias Ibarra Ariadna Soledad	0682



Centro De Excelencia Médica En Altura

Cuestionario Sobre Cultura De Seguridad Del Paciente En Hospitales De México

Indicaciones:

Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. Le agradecemos su valiosa participación y si prefiere no contestar alguna pregunta, o si la pregunta no tiene que ver con la realidad en su trabajo, puede ustad dejarla en blanco.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradeceremos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

Un incidente es definido como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente o desviación, falta de consideración, no importando si el resultado daña al paciente o no.

Un evento adverso es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.

Seguridad del paciente atención libre de lesión accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad del error y se maximice la probabilidad de su impedimento.

Cultura de Seguridad del Paciente se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas

Para contestar este cuestionario es muy importante que cuando la pregunta mencione 'unidad', usted piense en el área de trabajo, departamento o servicio del hospital donde ustad pasa la mayor parte de su horario de trabajo o realiza la mayoría de acciones para atender a los pacientes.

DATOS DEL EMPLEADO

GARCIA MACIAS LUIS GUILLERMO

Las Respuestas Se Van Guardando Conforme Se Va Respondiendo A Las Preguntas, No Es Necesario Presionar Algún Botón De Enviar.

DATOS PERSONALES

¿Cuál es su profesión?	○ Personal médico ○ Personal de enfermería
¿Turno en el que labora?	◉ Matutino ○ Vespertino ○ Nocturno ○ Jornada acumulada

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Total de personal que aplico el cuestionario}}{\text{Total de personal en plantilla}} \quad X\ 100$$

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo diciembre 2018.

Diciembre 2018

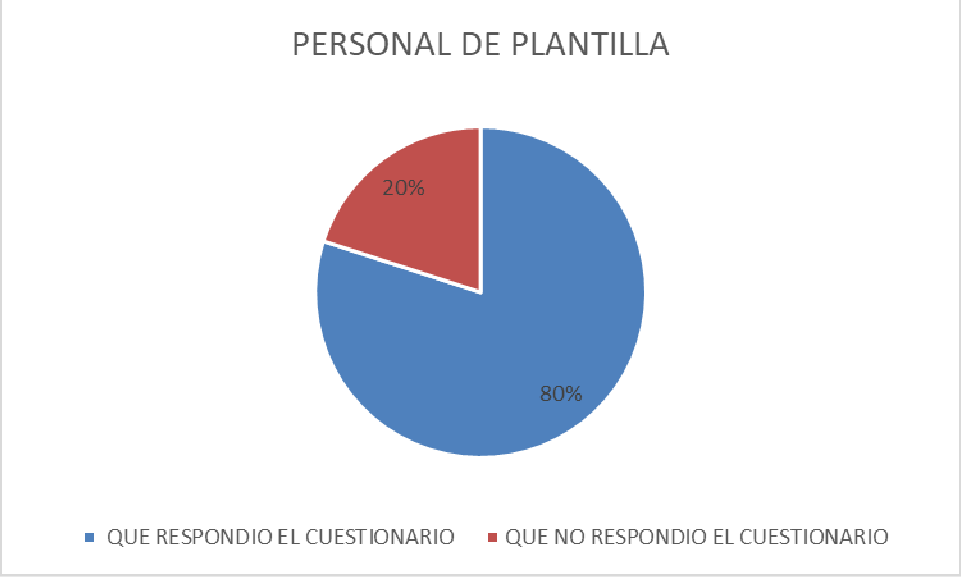
- Porcentaje de personas que respondieron el cuestionario de cultura de seguridad del paciente.

$$\frac{56}{70} \quad X\ 100 = 80\%$$

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

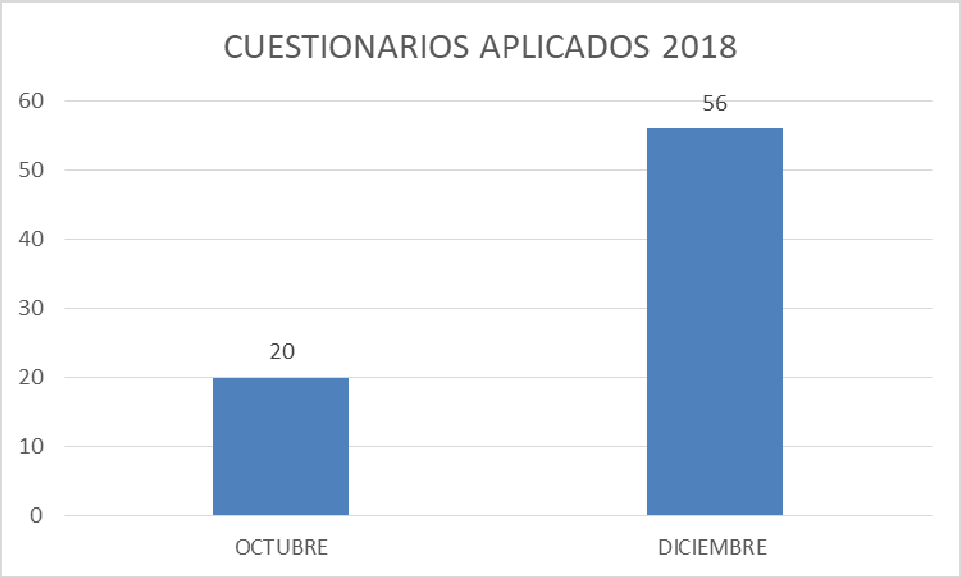
Esquematización de los resultados del algoritmo.



Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



7. Conclusiones

- En el mes de octubre se realizó un ejercicio con una muestra de 20 personas con el propósito de que una persona por área respondiera el cuestionario.
- De acuerdo al procedimiento para la medición de la cultura de seguridad del paciente (*CEMA-PR-CA-MCSP-02 V.1.0*) se construyó la logística para la aplicación del cuestionario al personal clínico y no clínico de la organización a través de intranet, en el mes de diciembre para programarlo de manera semestral, se determinó un periodo de 4 días para responder el cuestionario.
- No se logró que el 100% de la plantilla respondiera el cuestionario.
- El personal no notifico en tiempo que presentaba problemas al accesar al cuestionario.
- Los líderes de área deben brindar mayor seguimiento para la participación de su personal en actividades institucionales.
- El área de calidad deberá pedir más reportes de monitoreo al área de tecnologías de información para que en el tiempo establecido el personal responda el cuestionario.
- Se considera que para el próximo periodo de aplicación del cuestionario se amplíen los días.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.