



OFFICIAL MEDICAL CENTRE

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

APLICACIÓN: DICIEMBRE 2018

MUESTRA: 56



OFFICIAL MEDICAL CENTRE

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 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

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.

DATOS PERSONALES

¿Cuál es su profesión?

- Personal médico
- Personal de enfermería

¿Turno en el que labora?

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Jornada acumulada

¿Cuál es su principal área de trabajo en este hospital?

- 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

Otro

SECCIÓN A: SU AREA DE TRABAJO

A continuación se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la seguridad de los pacientes en su departamento o servicio. **SELECCIONE SOLO UNA OPCIÓN QUE REFLEJE SU GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO** en relación a lo que se vive **EN EL ÁREA DONDE USTED TRABAJA EN EL HOSPITAL**. Observe que en algunos casos, la respuesta que refleja la condición ideal es la que dice totalmente de acuerdo y en otras por el contrario, la que dice totalmente en desacuerdo.

PIENSE UN SU ÁREA DE TRABAJO

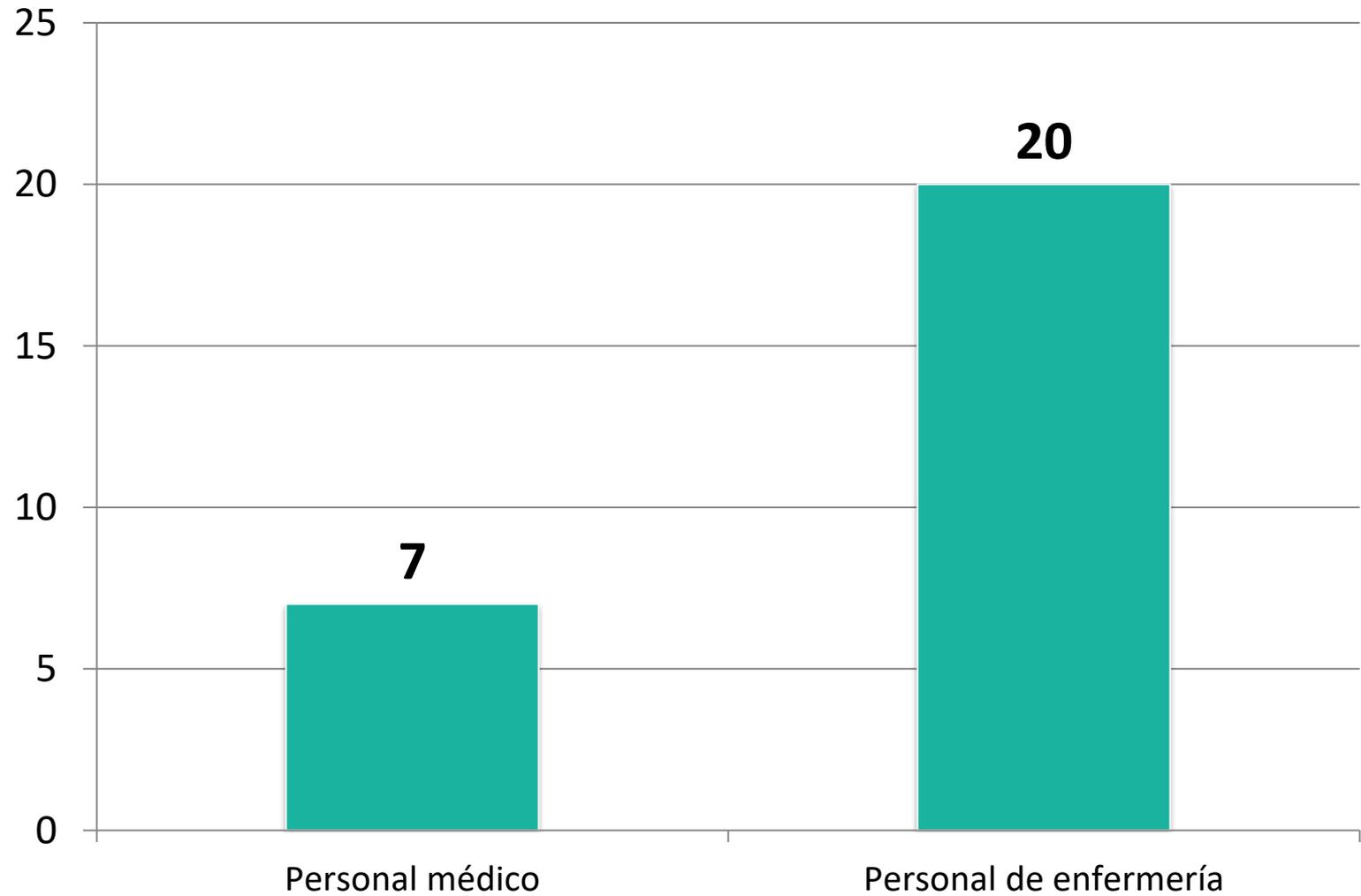
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo

MATRIZ de RESPONSABILIDADES: Después(Integración)

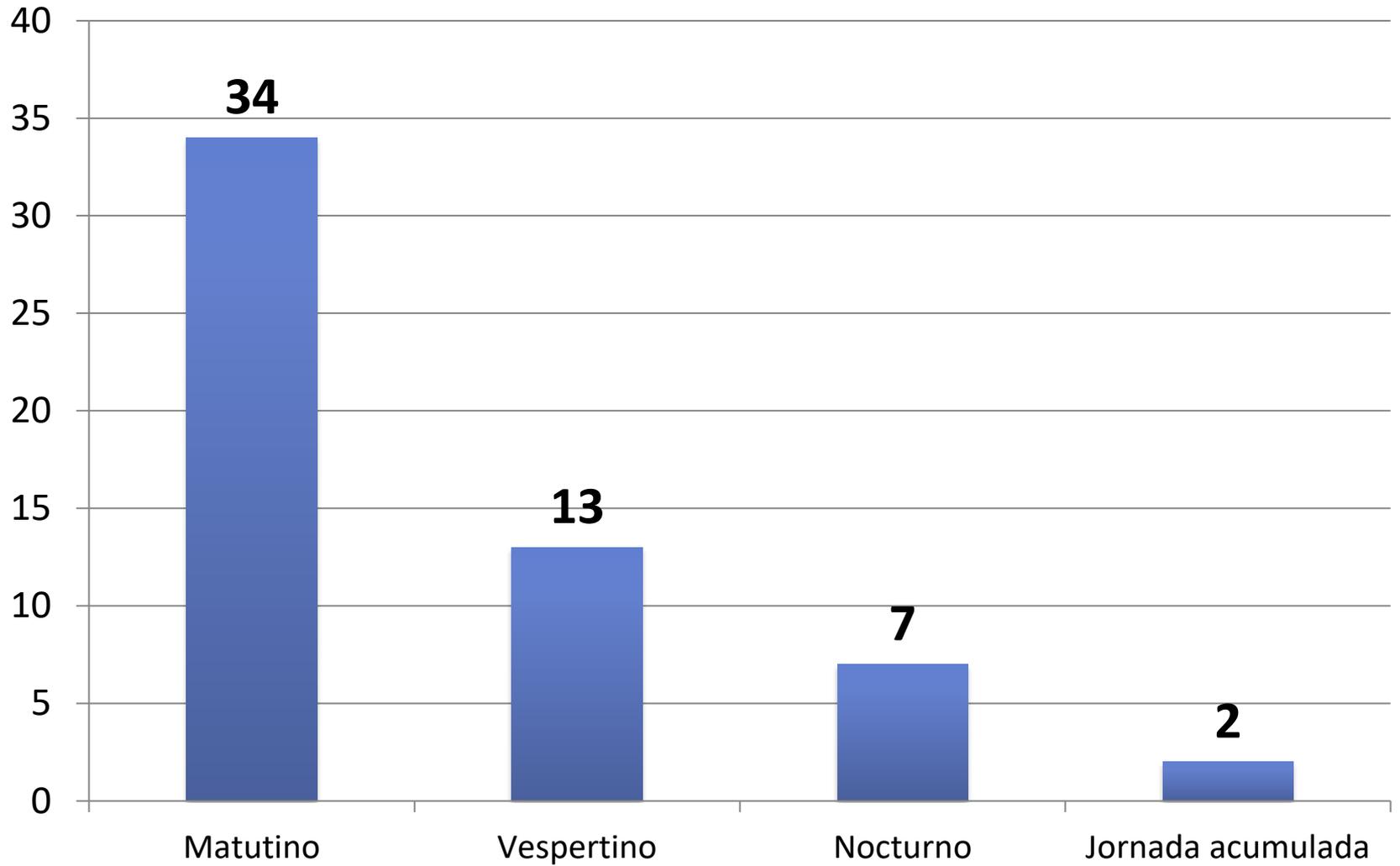
ACTIVIDAD / TEMA	FECHA	APLICACIÓN	RESPONSABLE	ENTREGABLE
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	21/12/18	Calidad realiza la integración de los check list por sección de cada área evaluada para integrarla en la carpeta de evidencias.	-Angélica Bejarano -Tecnologías de la Información	-Archivo digital con los resultados
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	15/01/19	Calidad recepciona la información y procede a realizar las gráficas de los resultados por sección, realiza presentación de los resultados para mostrar en la sesión del comité de COCASEP.	-Angélica Bejarano	-Presentación de resultados

DATOS PERSONALES

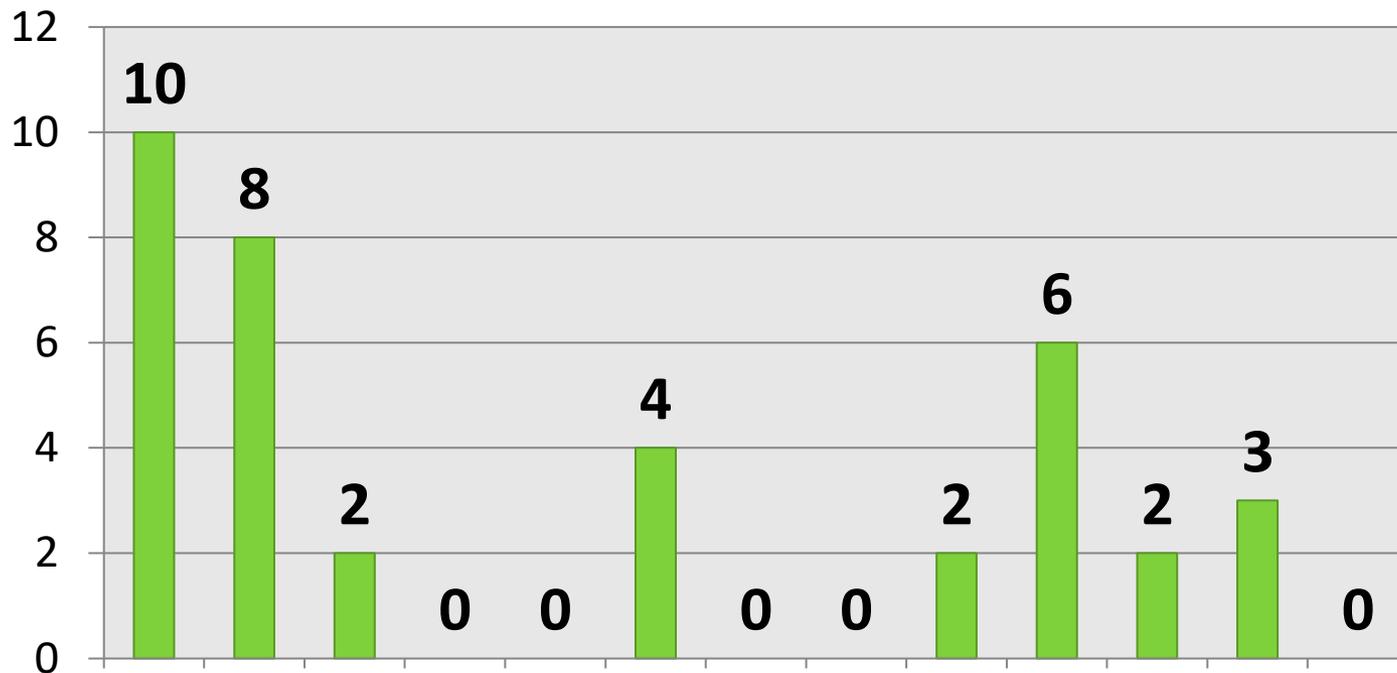
¿Cuál es su profesión?



¿Turno en el que labora?



¿Cuál es su principal área de trabajo en este hospital?



a. Diversas unidades del hospital/ninguna unidad...

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

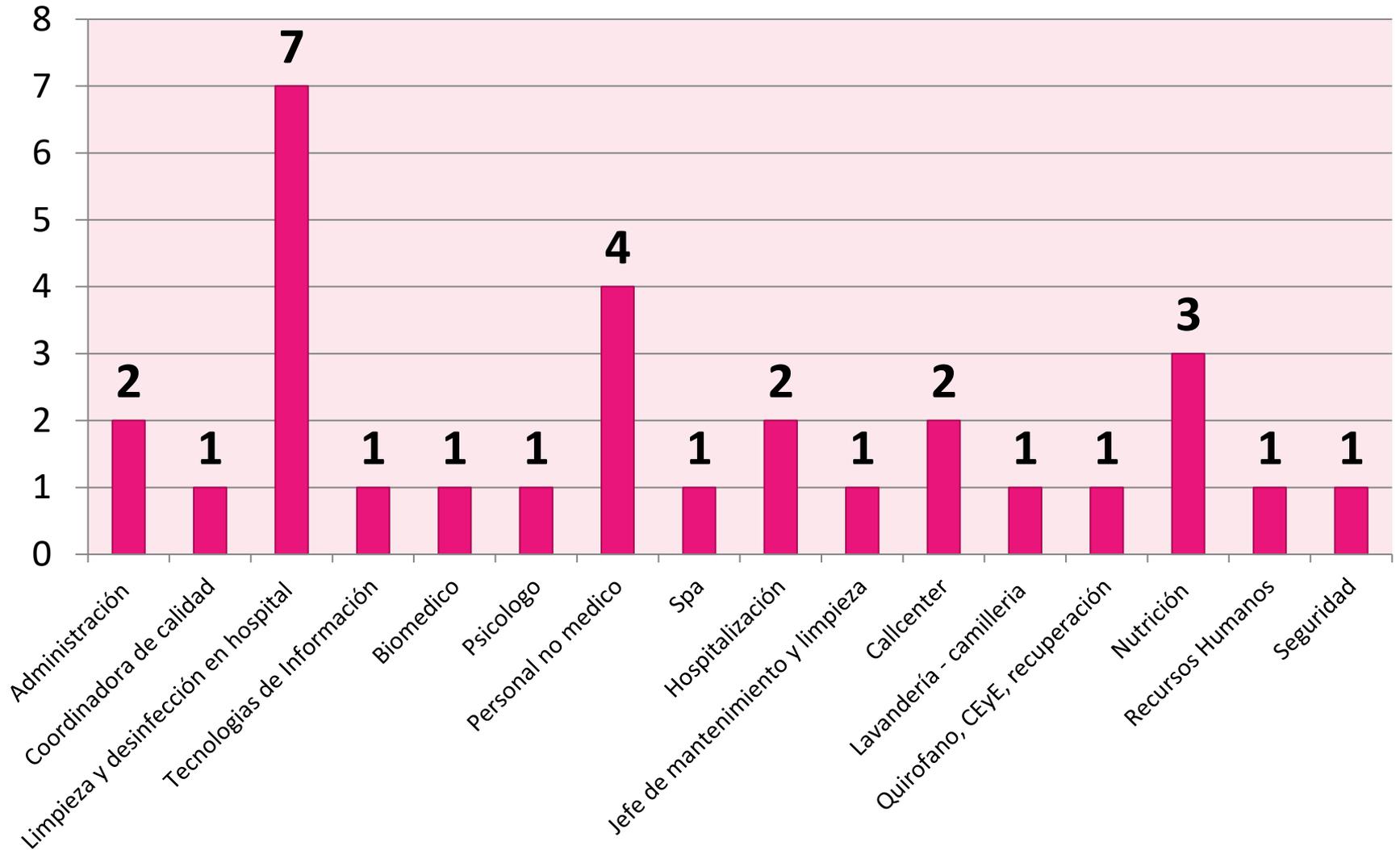
j. Farmacia

k. Laboratorio

l. Radiología

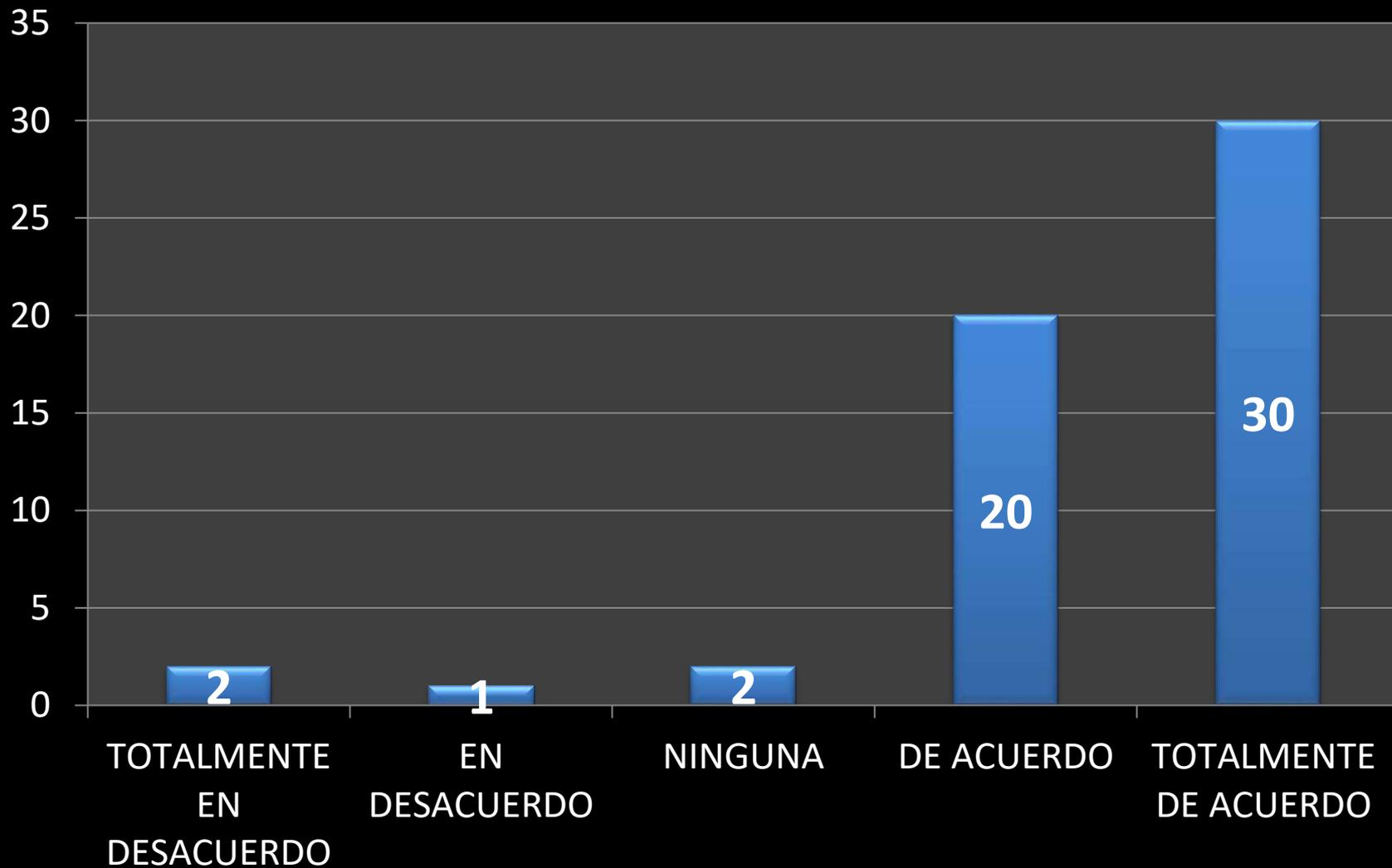
m. Anestesiología

n. Otro, por favor, especifique

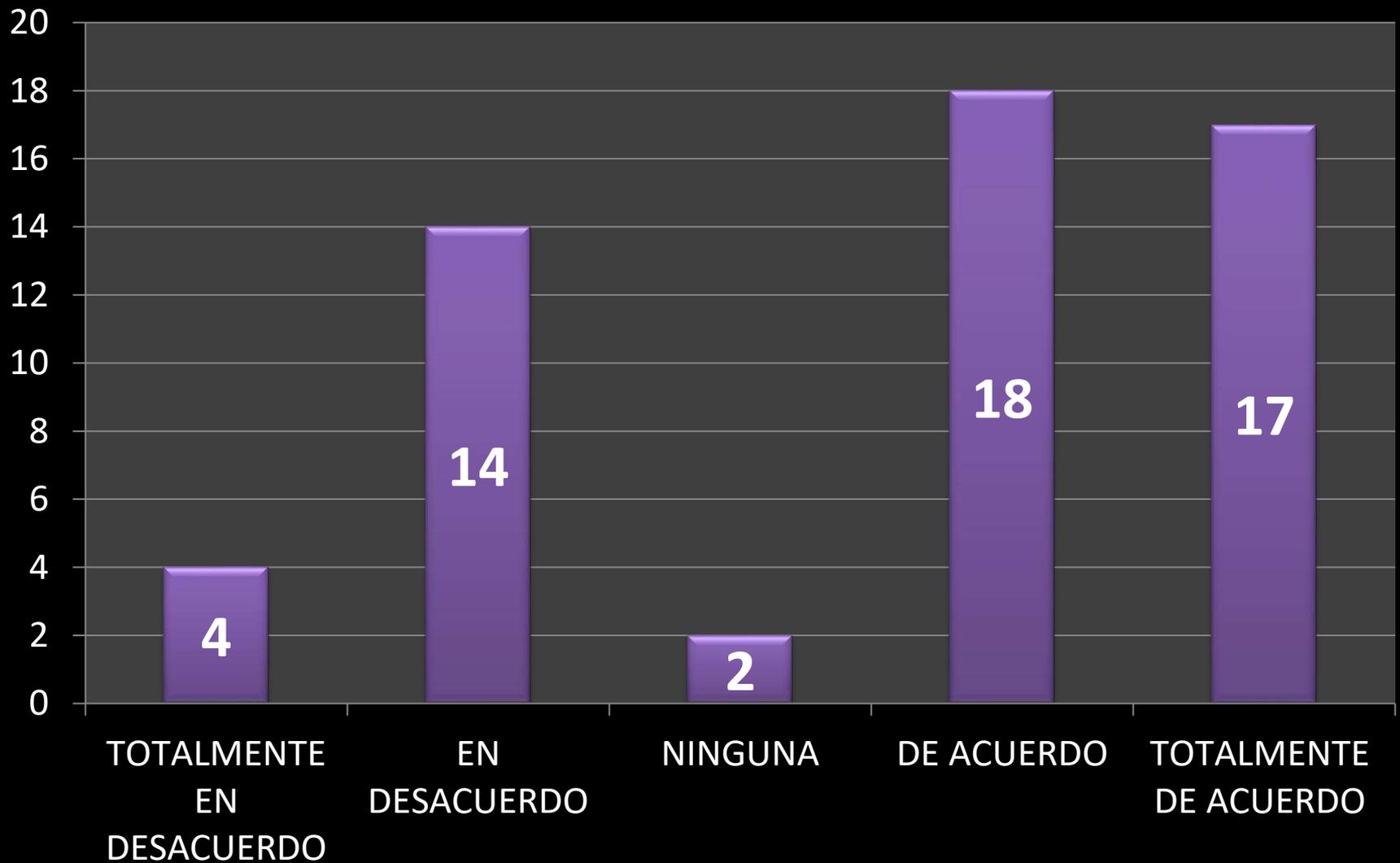


**SECCIÓN A
SU ÁREA DE TRABAJO**

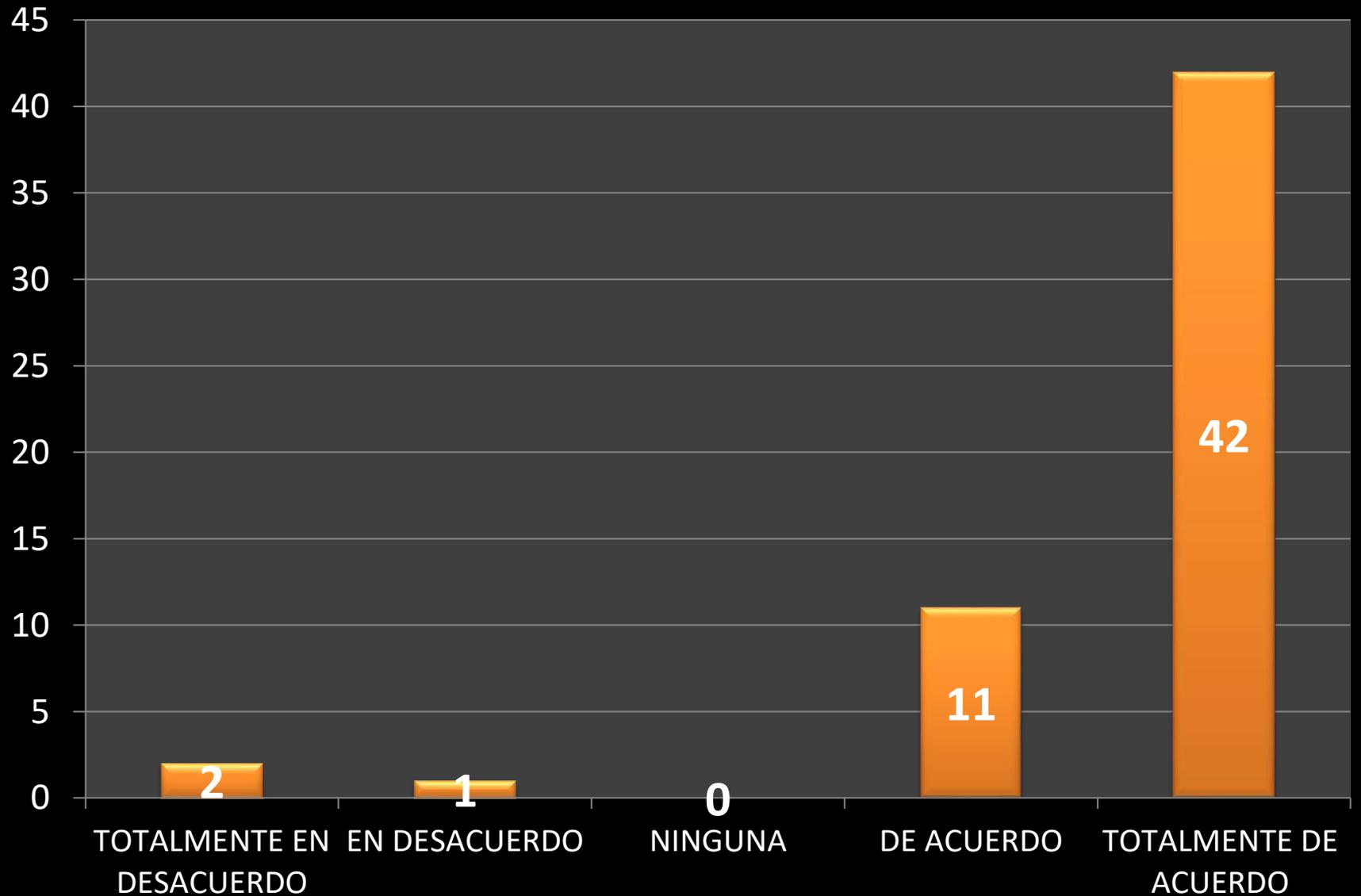
1.- En mi área de trabajo o servicio las personas se apoyan mutuamente



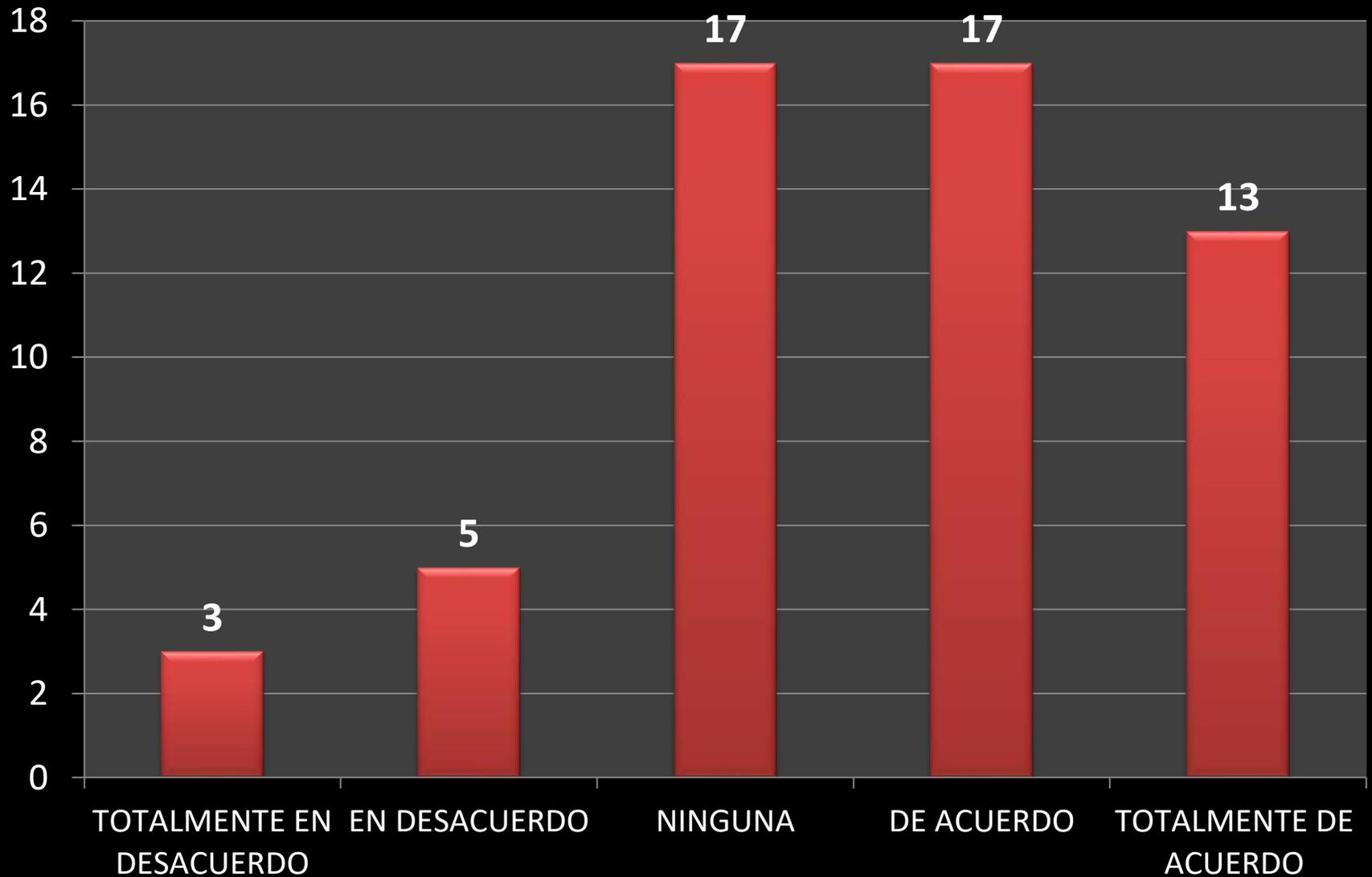
2.- Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo



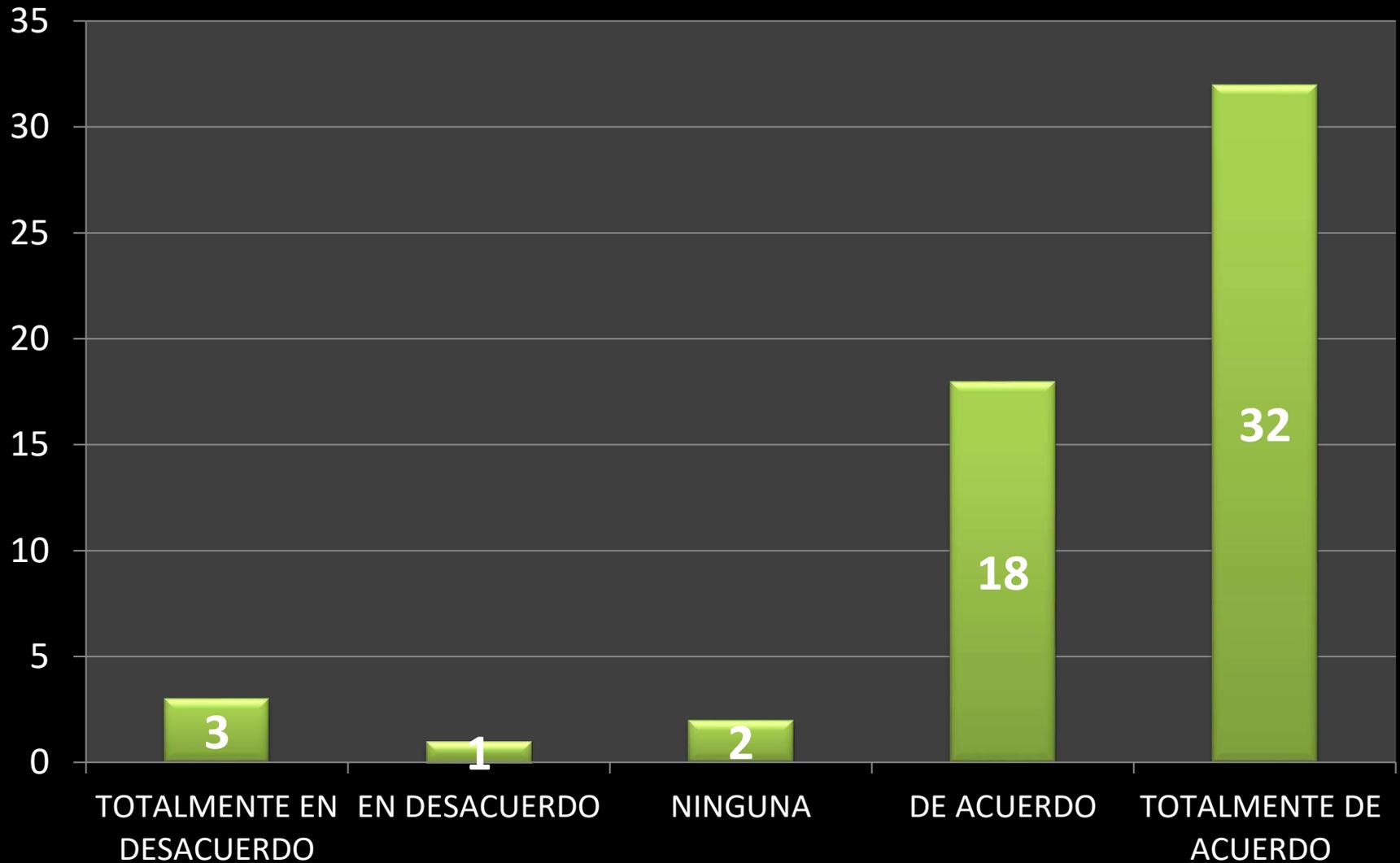
3.- En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto



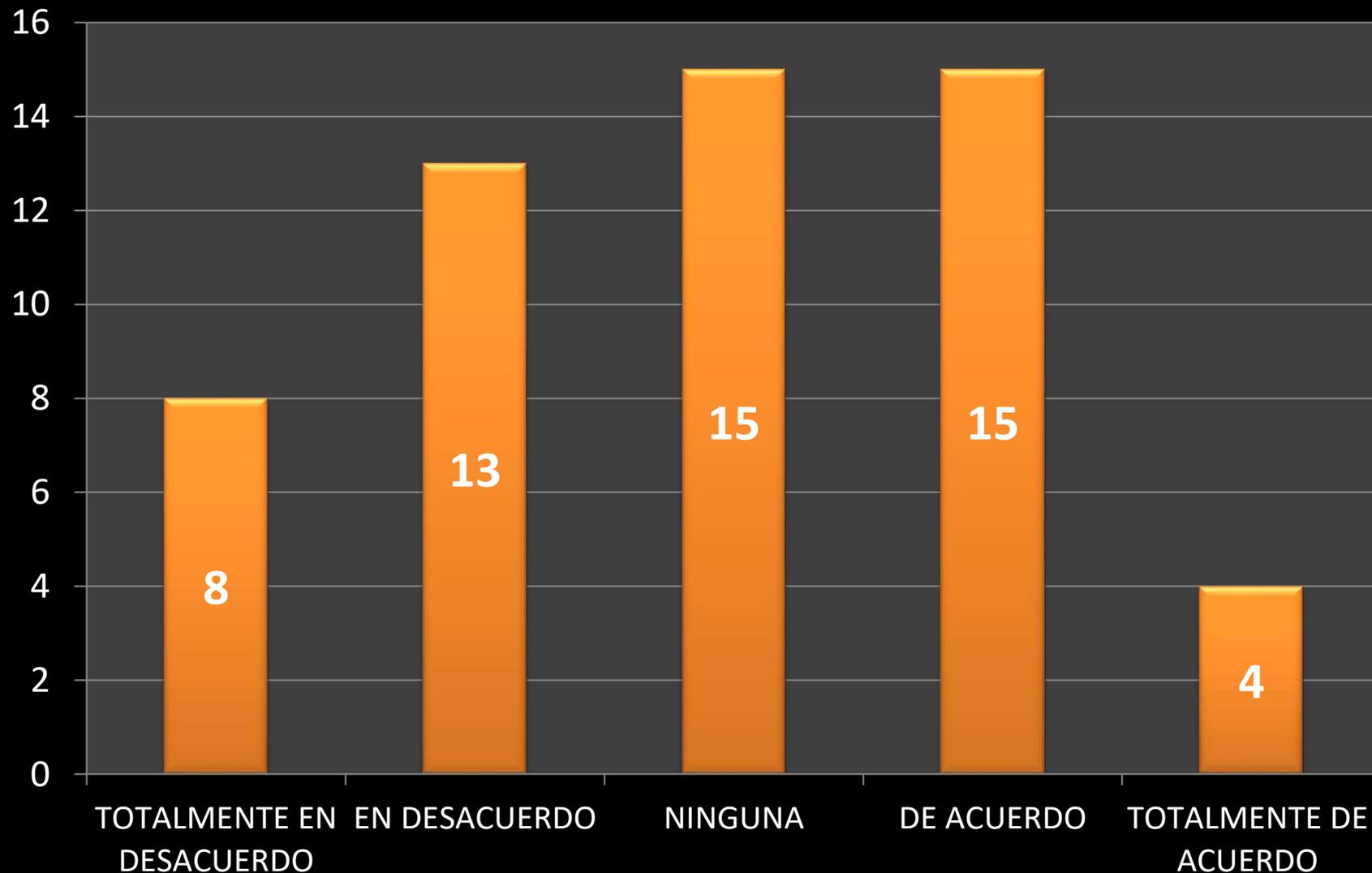
4.- El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente



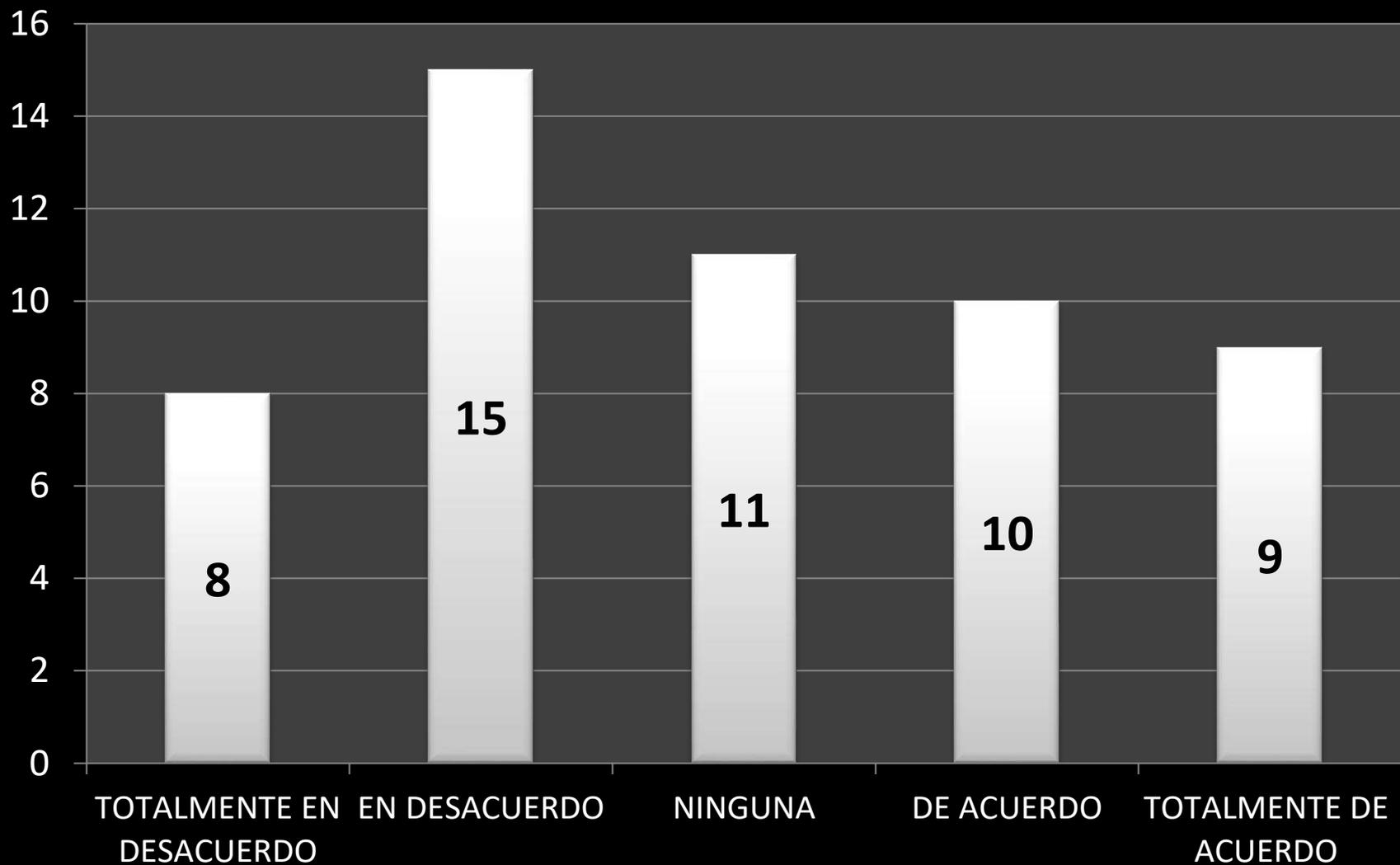
5.- Estamos haciendo activamente cosas para mejorar la seguridad de los pacientes



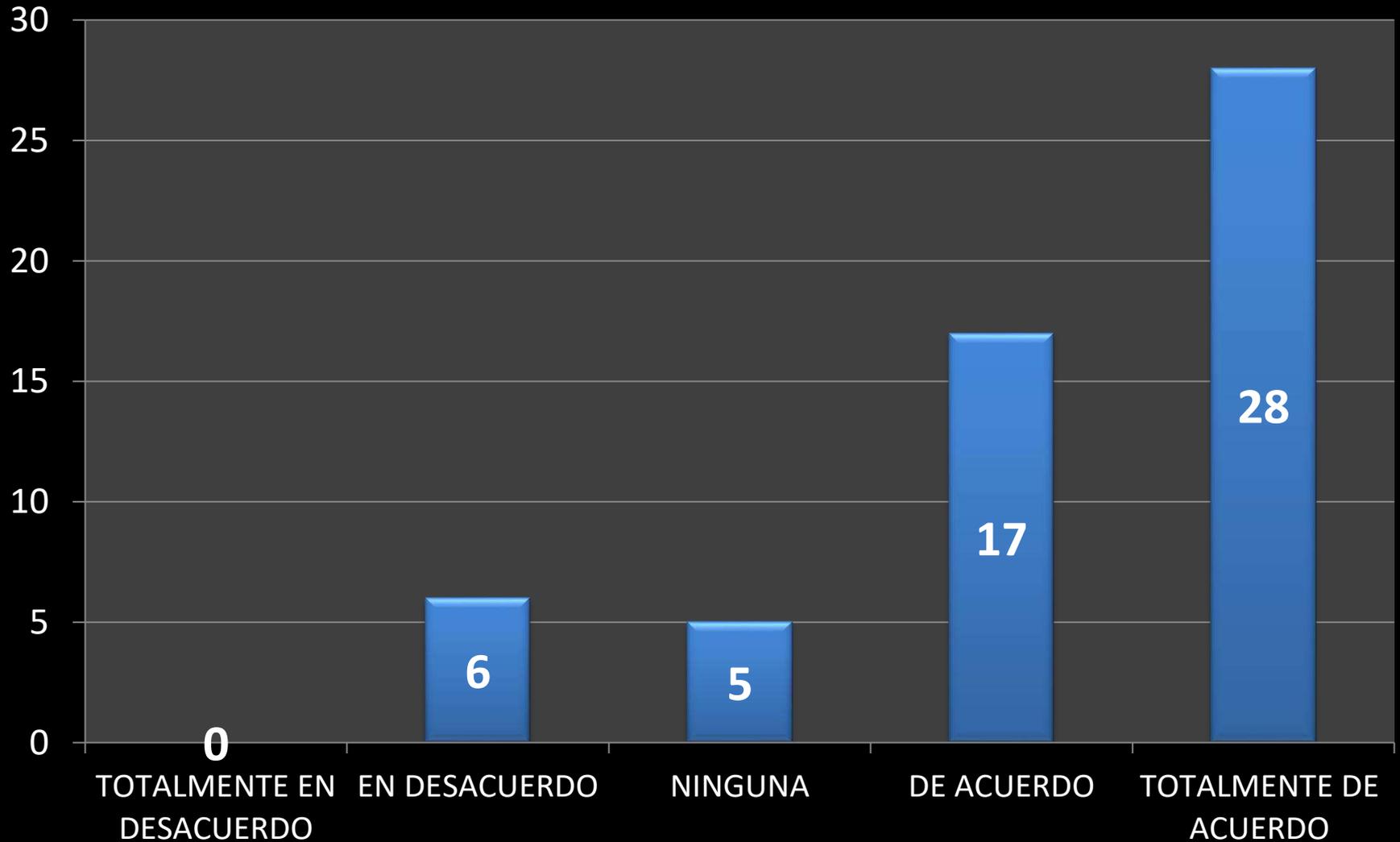
6.- Utilizamos más personal temporal o eventual, de lo que es mejor para atender al paciente



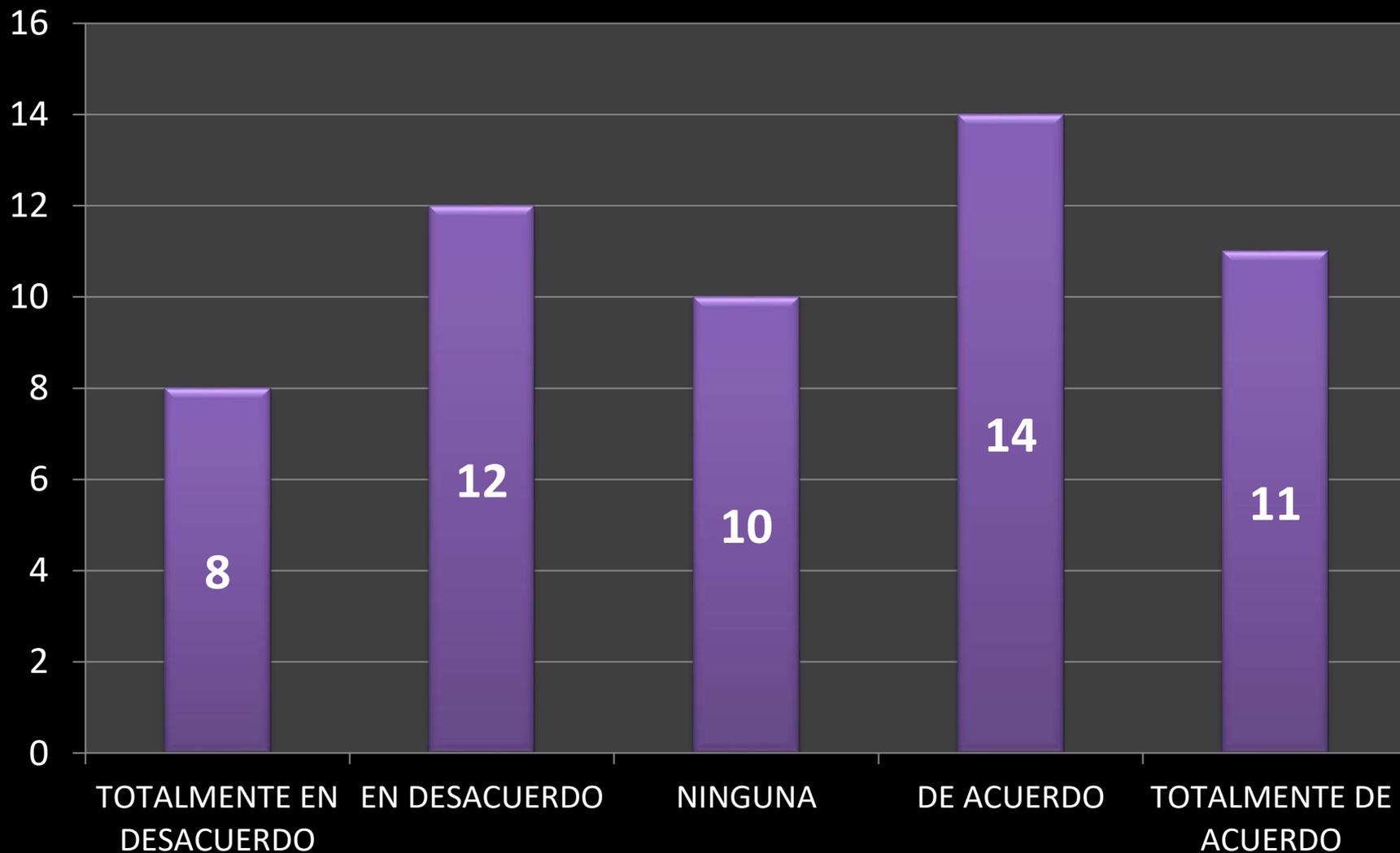
7.- El personal siente que los errores son utilizados en su contra



8.- Los errores han dado lugar a cambios positivos en mi área de trabajo



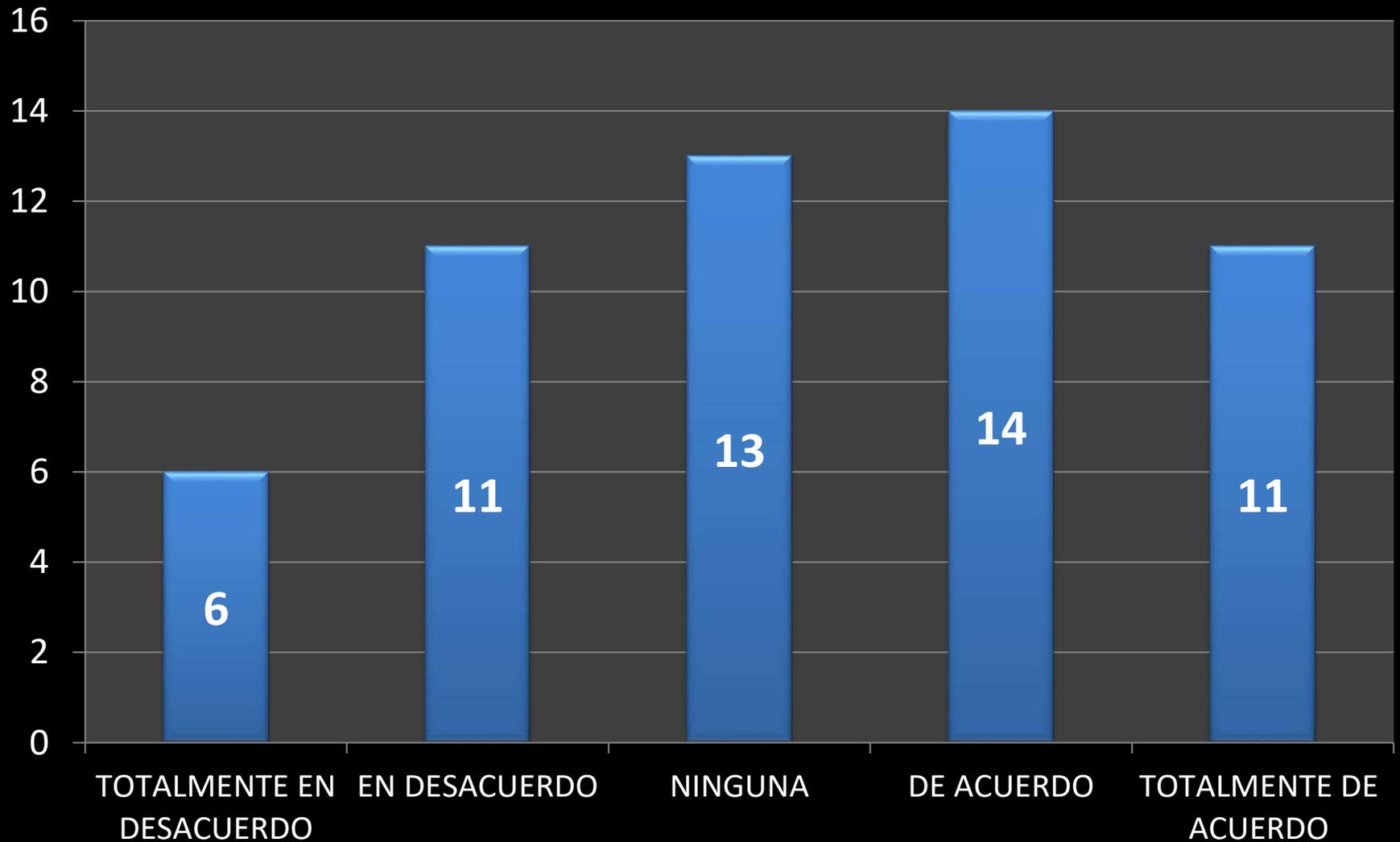
9.-En mi área o servicio sólo por casualidad no ocurren errores de mayor gravedad



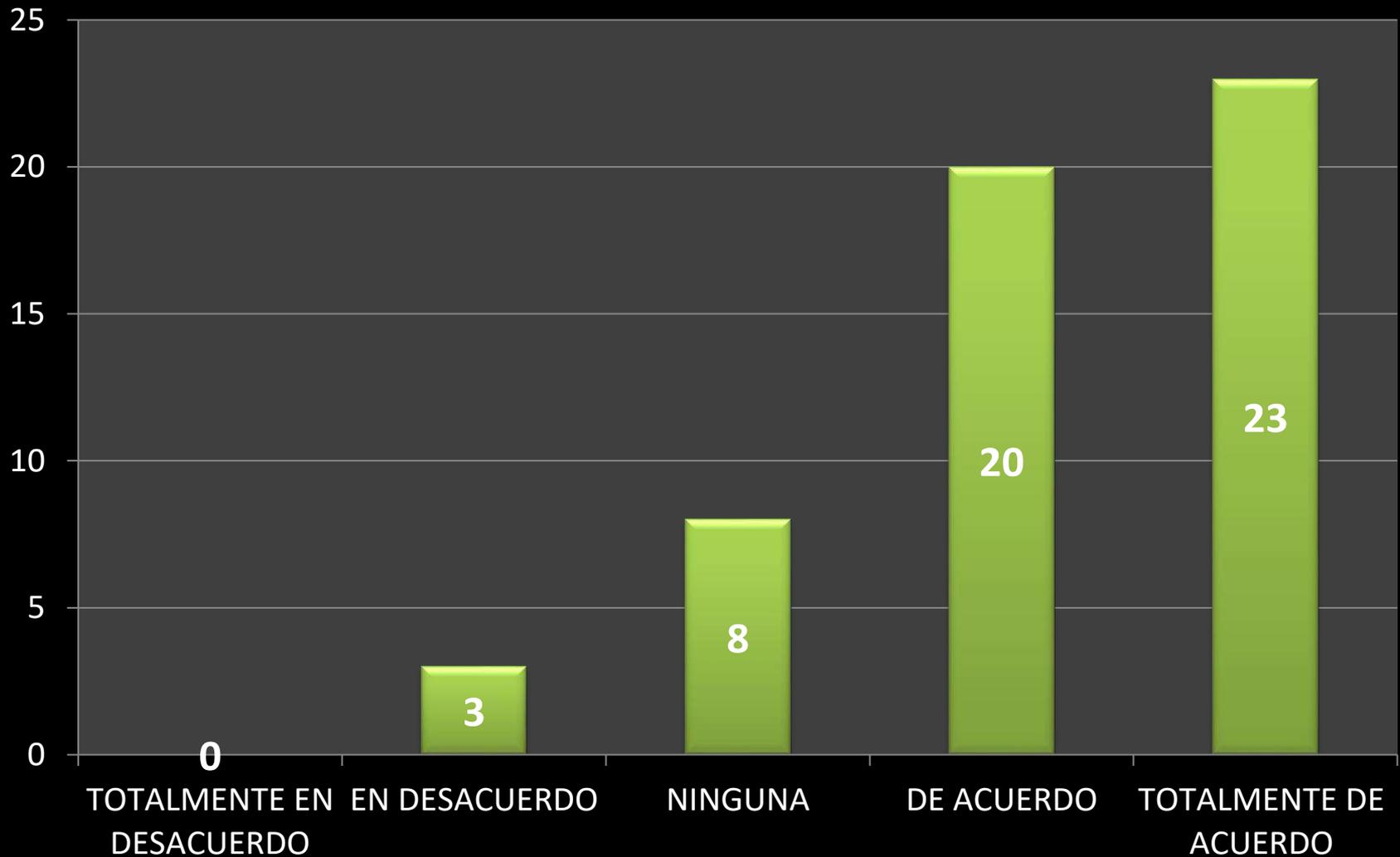
10.- Cuando en mi área o servicio alguien está sobrecargado de trabajo, es común que otros le ayuden



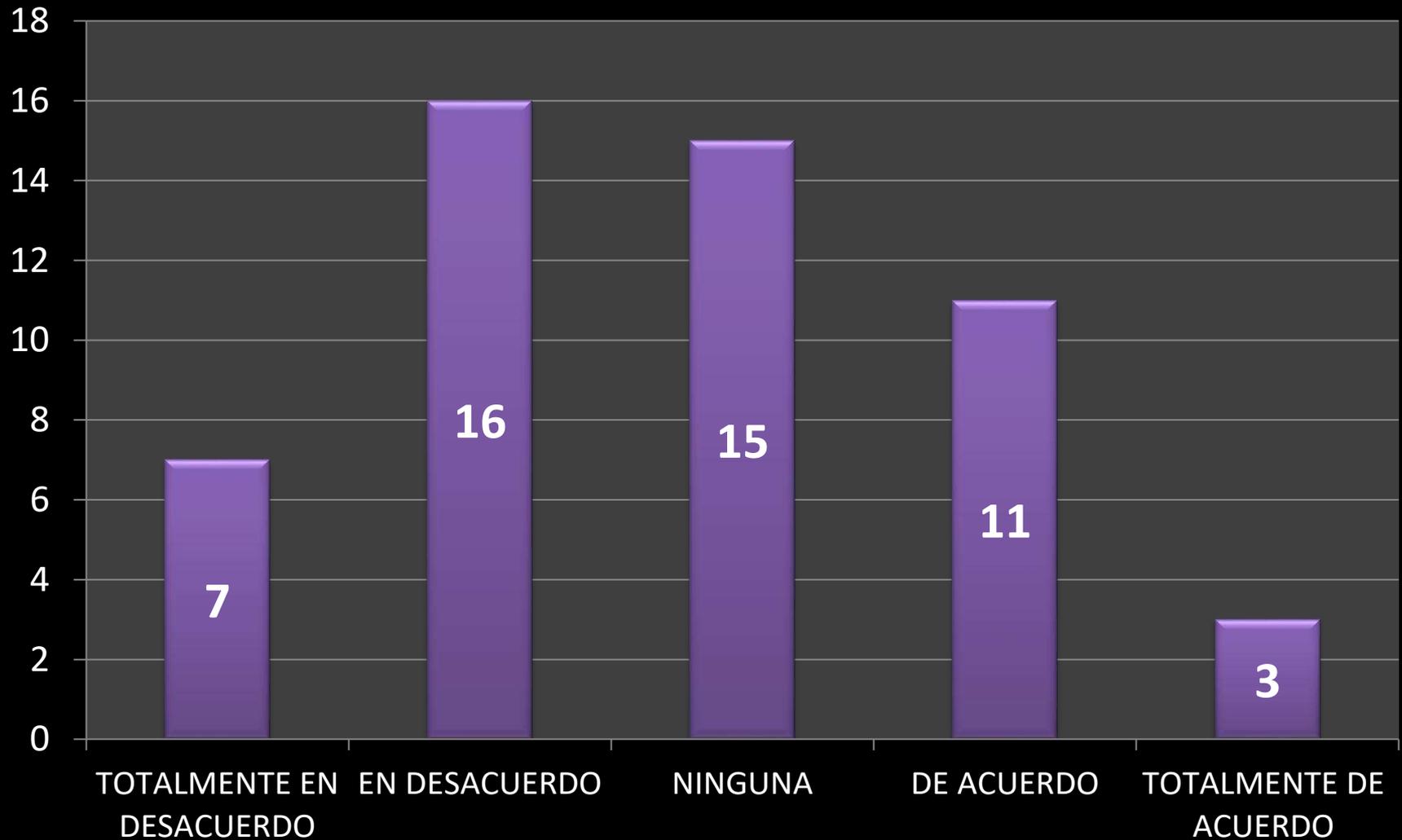
11.- Cuando se informa de un accidente, se siente como que se reporta a la persona y no al problema



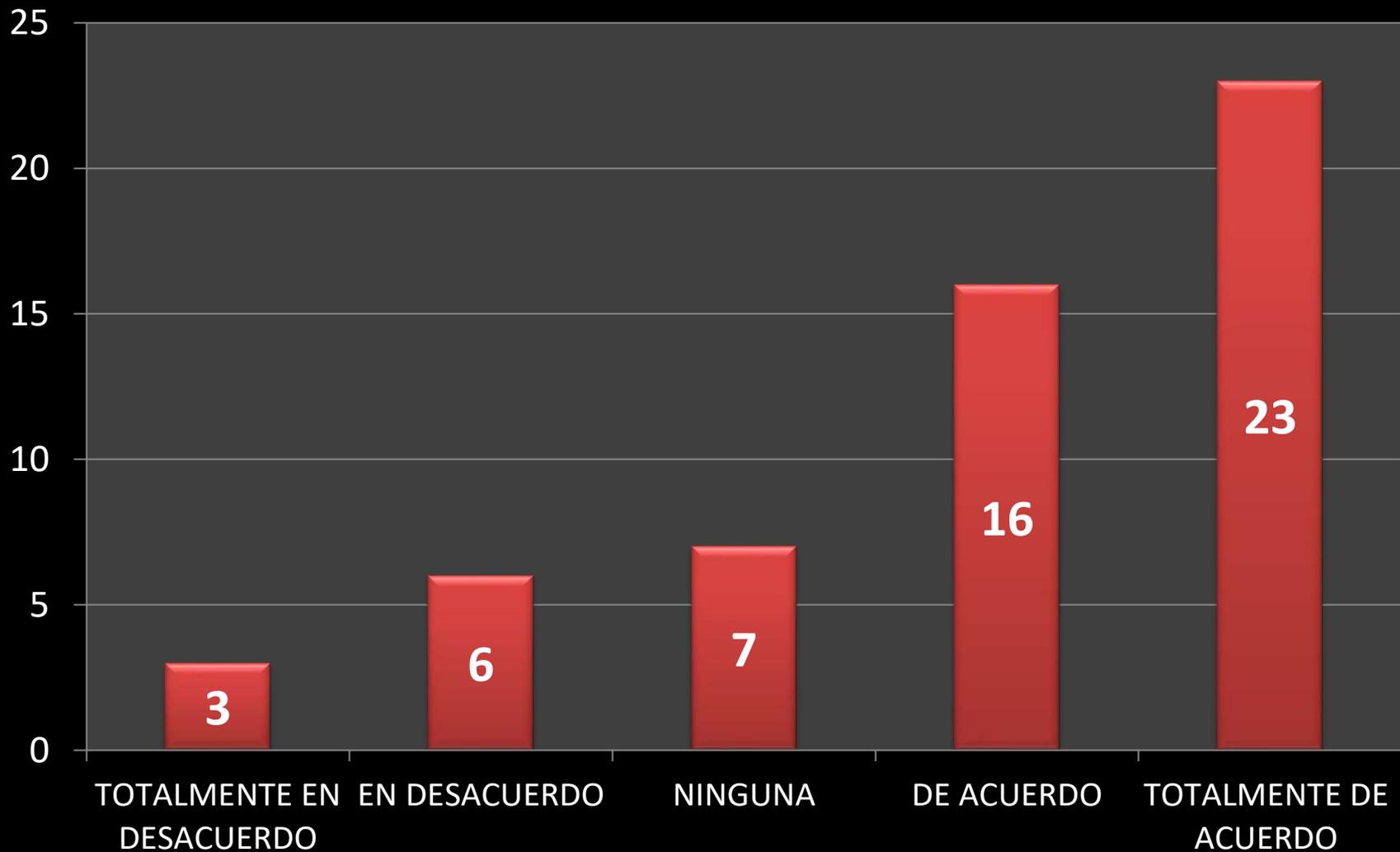
12.-Despues de que hacemos cambios para mejorar la seguridad del paciente, evaluamos su efectividad



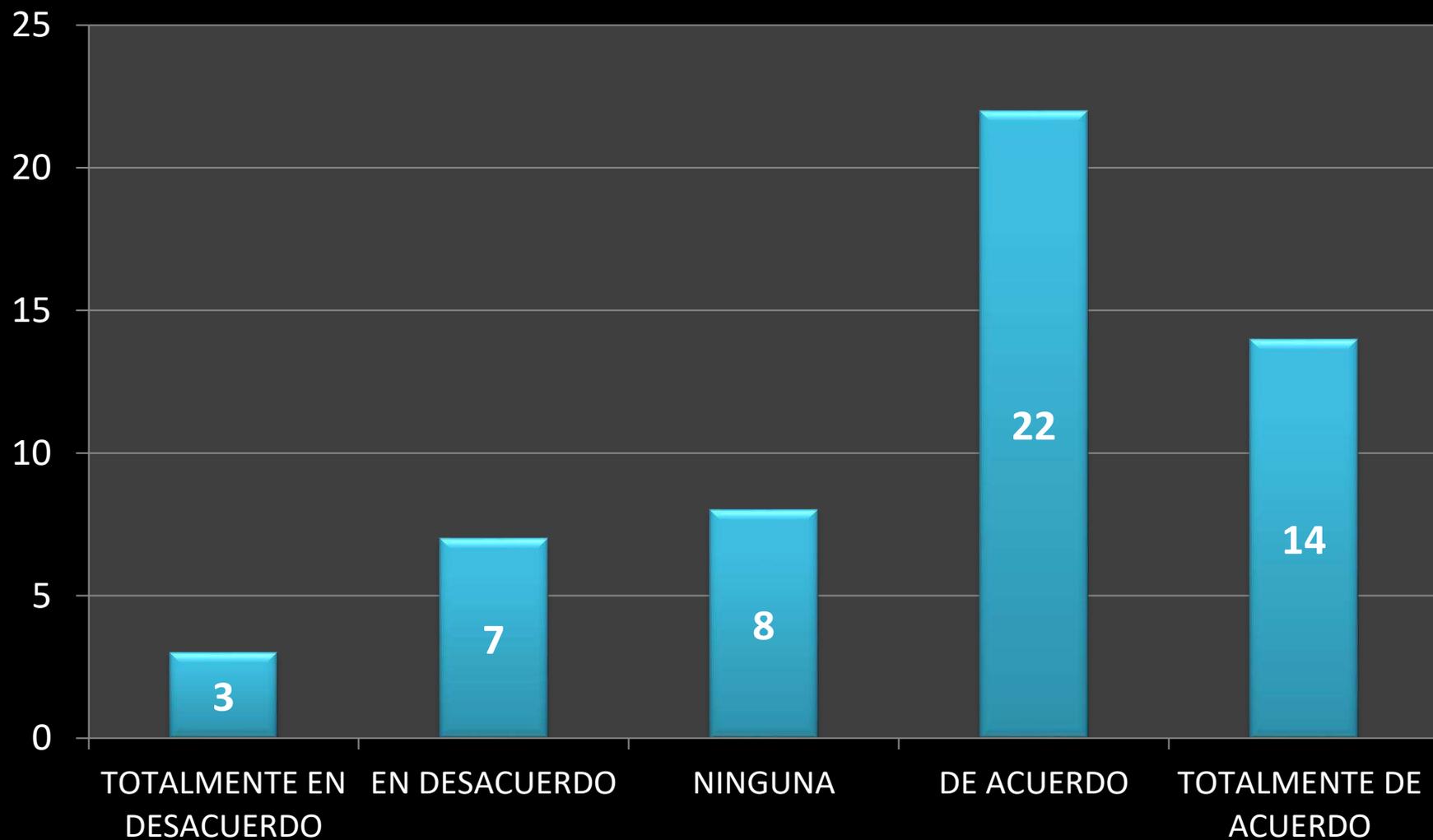
13.- Con frecuencia trabajamos como en "forma de crisis", tratando de hacer mucho y muy rapidamente



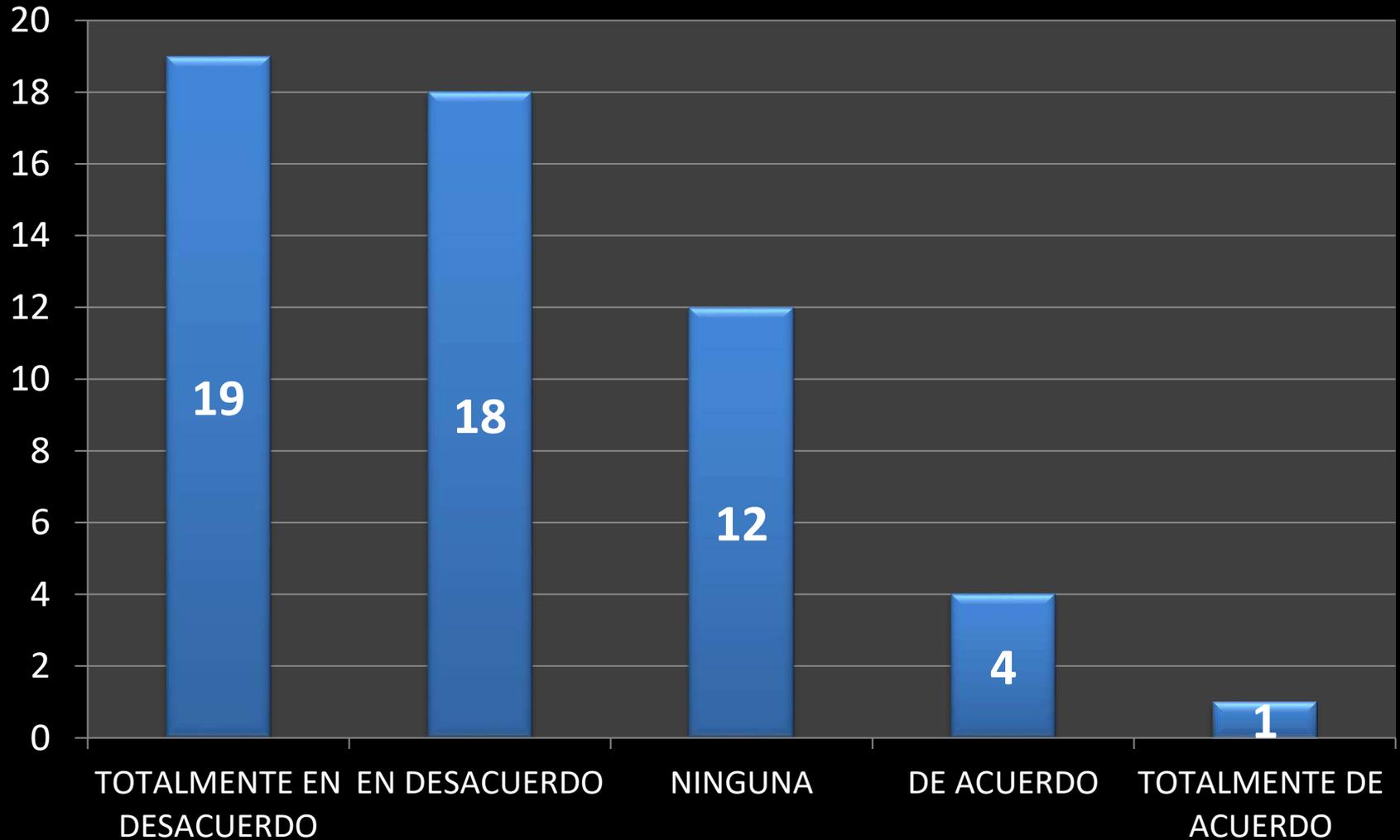
14.- En nuestro servicio la seguridad del paciente nunca se pone en riesgo, por hacer mas trabajo



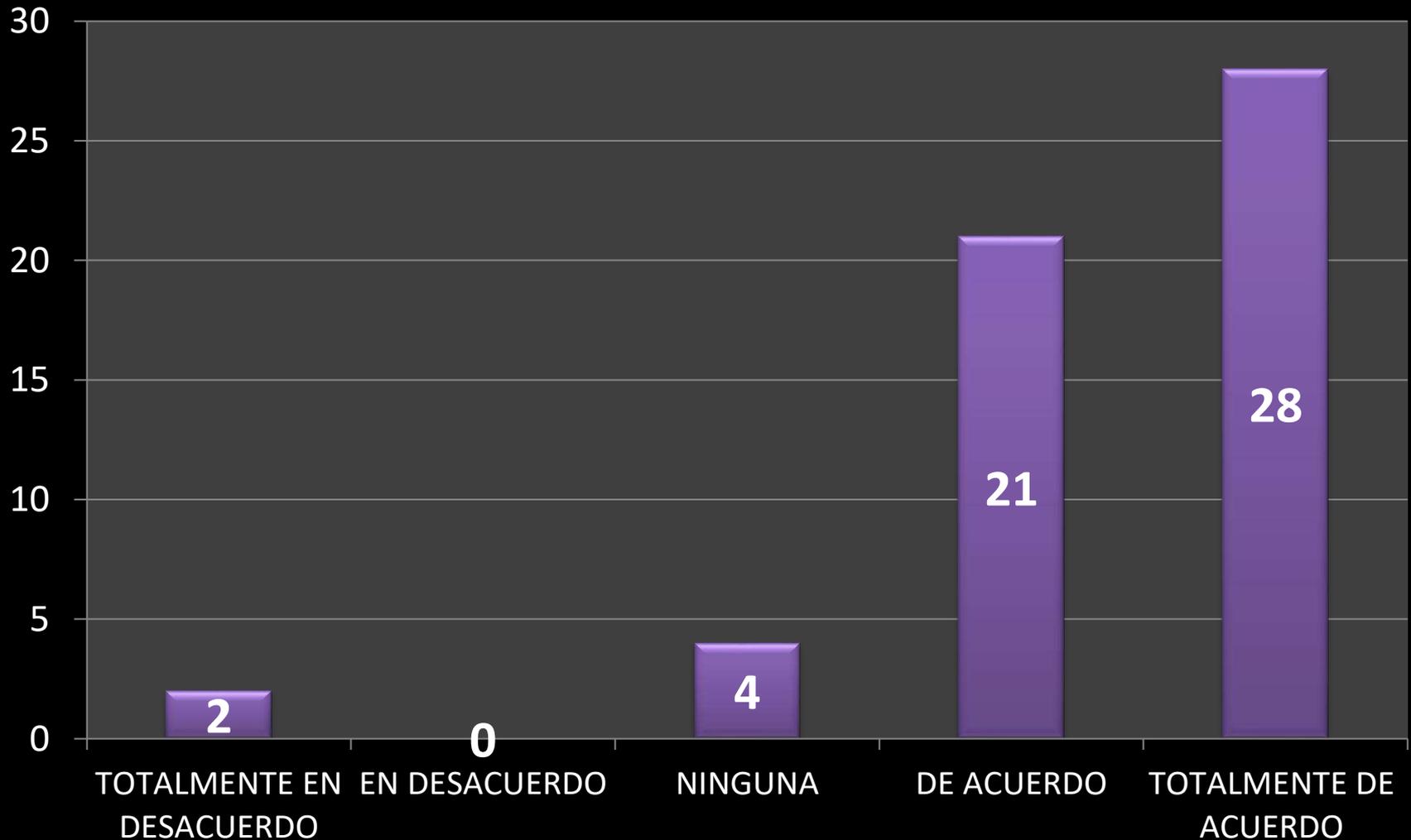
15.- Al personal de esta área le preocupa que los errores que comete se archiven en su expediente laboral



16.- Tenemos problemas con la seguridad del paciente en esta área

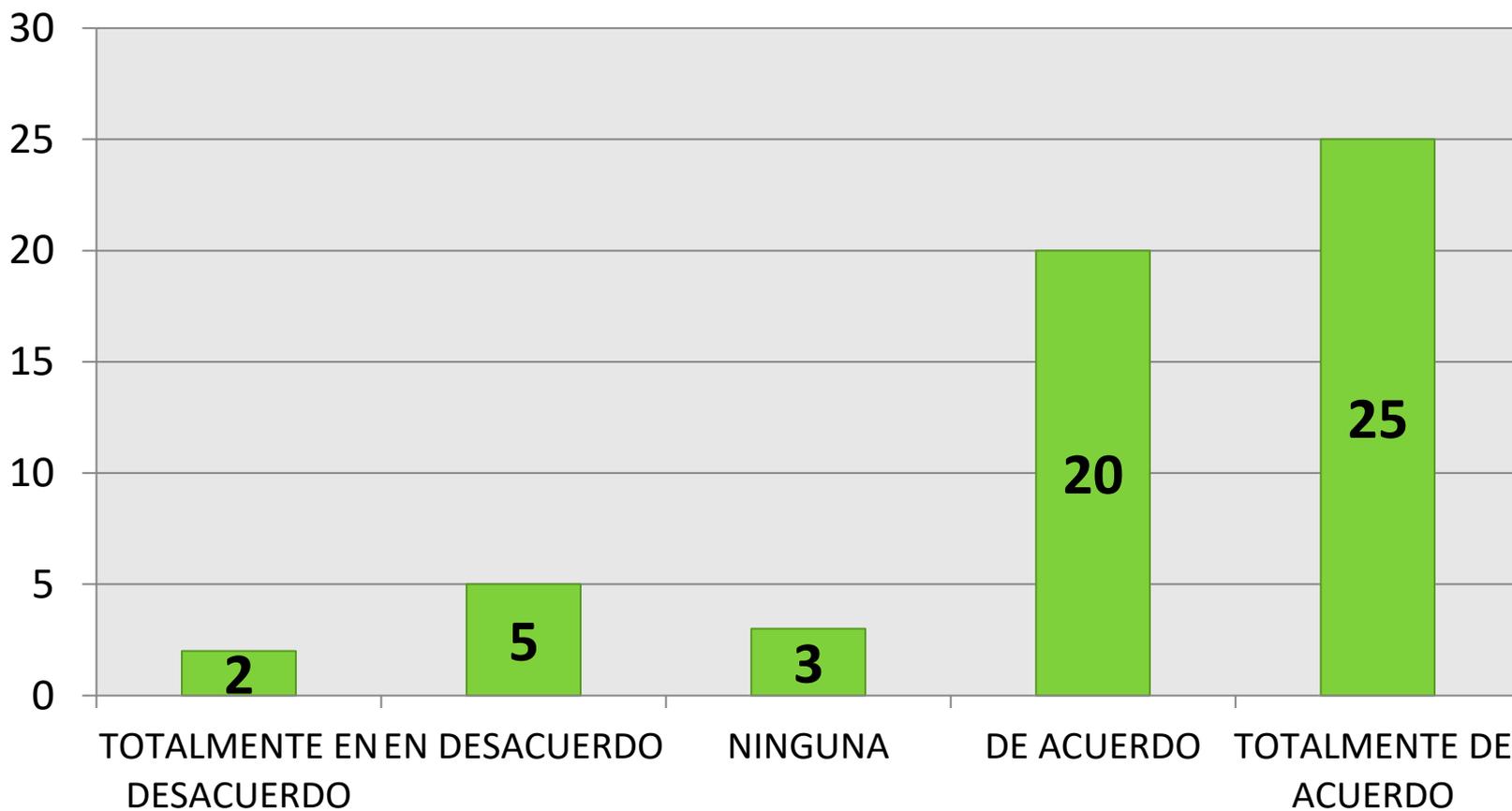


17.- Nuestros procedimientos y sistemas de trabajo son efectivos para prevenir errores que puedan ocurrir

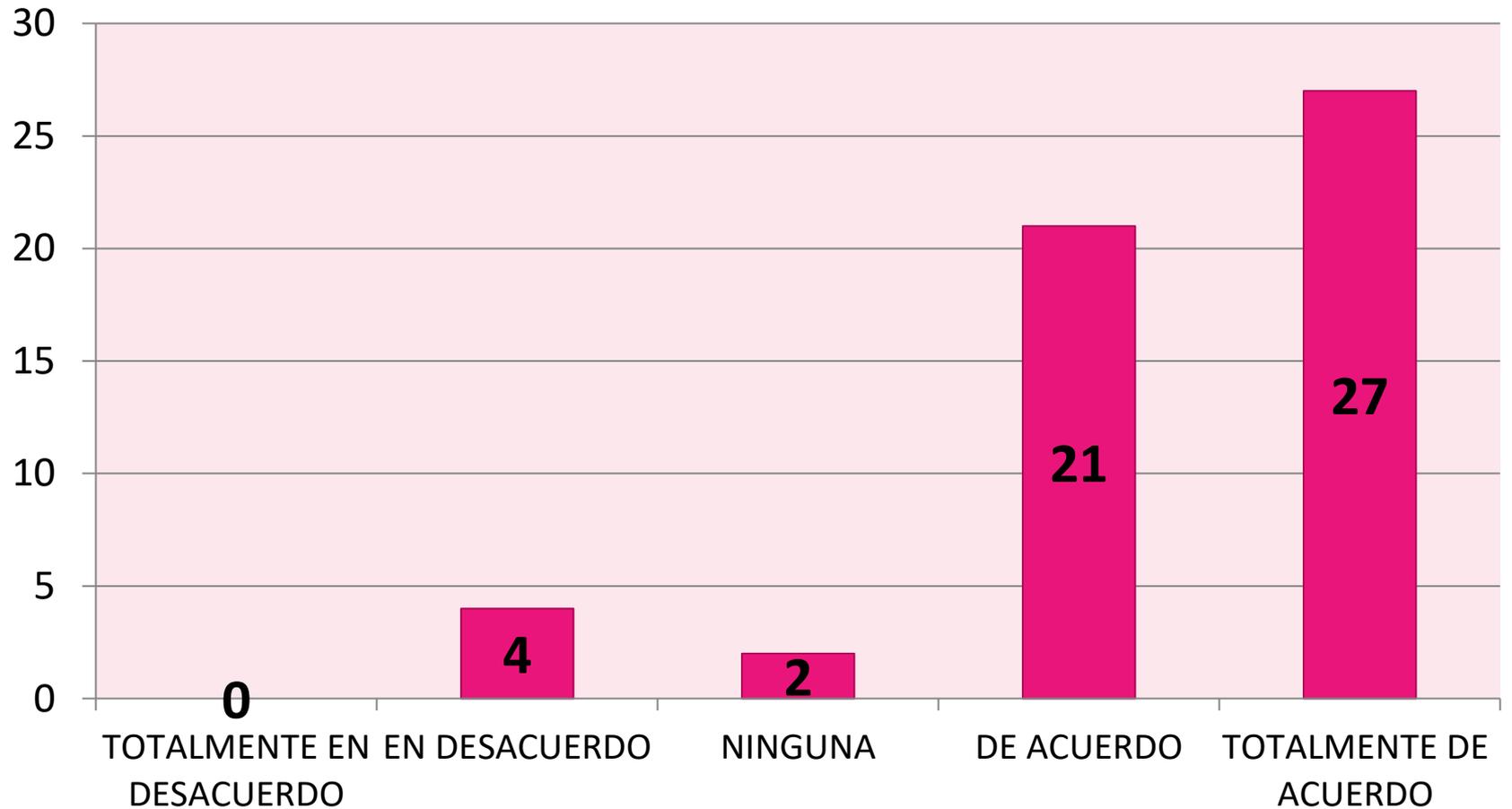


SECCIÓN B
SU SUPERVISOR / JEFE

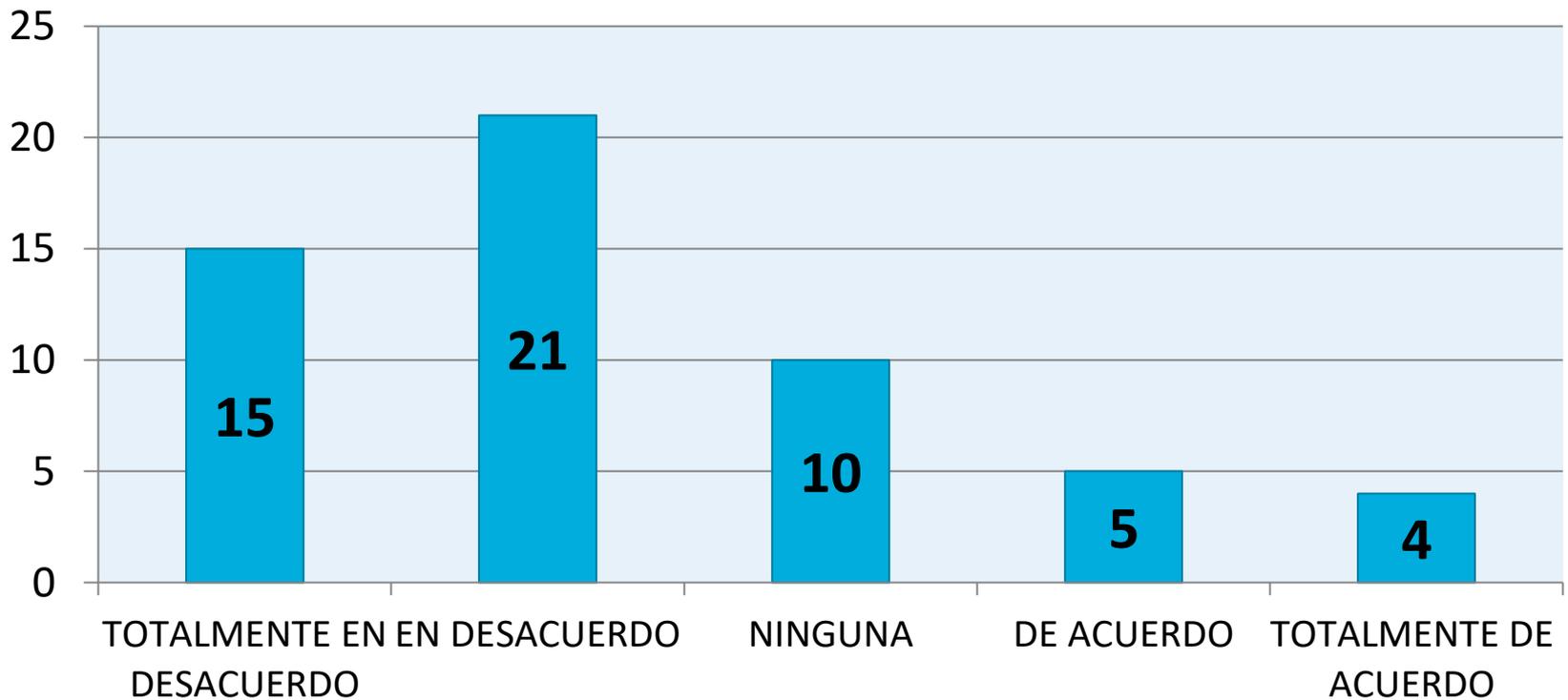
1.-Mi supervisor/jefe hace comentarios favorables cuando el personal realiza el trabajo de acuerdo a los procedimientos de seguridad del paciente establecidos



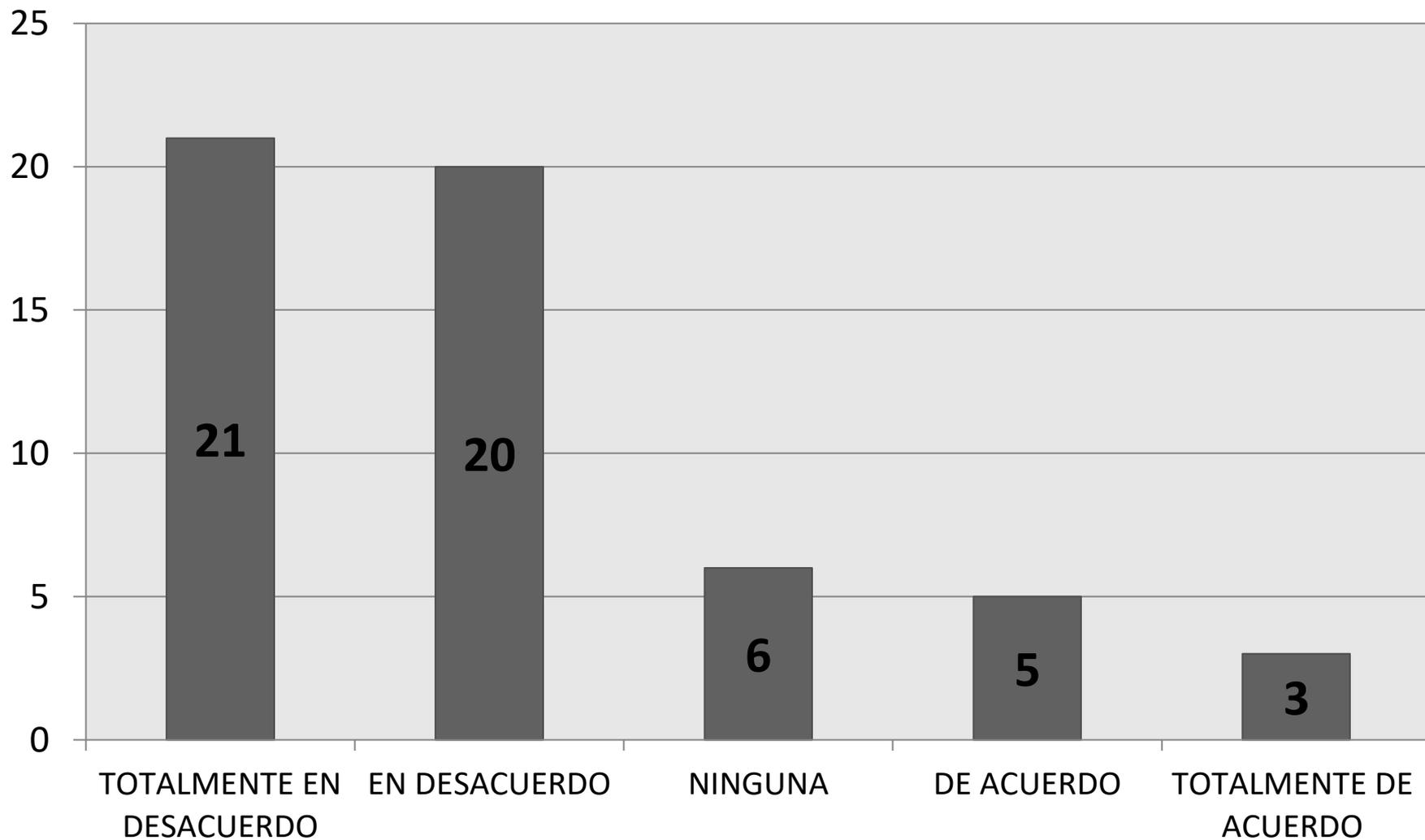
2.- Mi supervisor/jefe considera seriamente las sugerencias del personal para mejorar la seguridad de los pacientes



3.- Cuando aumente la presión de trabajo, mi supervisor/jefe quiere que trabajemos más rapido, aunque ello signifique pasar por alto los procedimientos establecidos para la seguridad del paciente



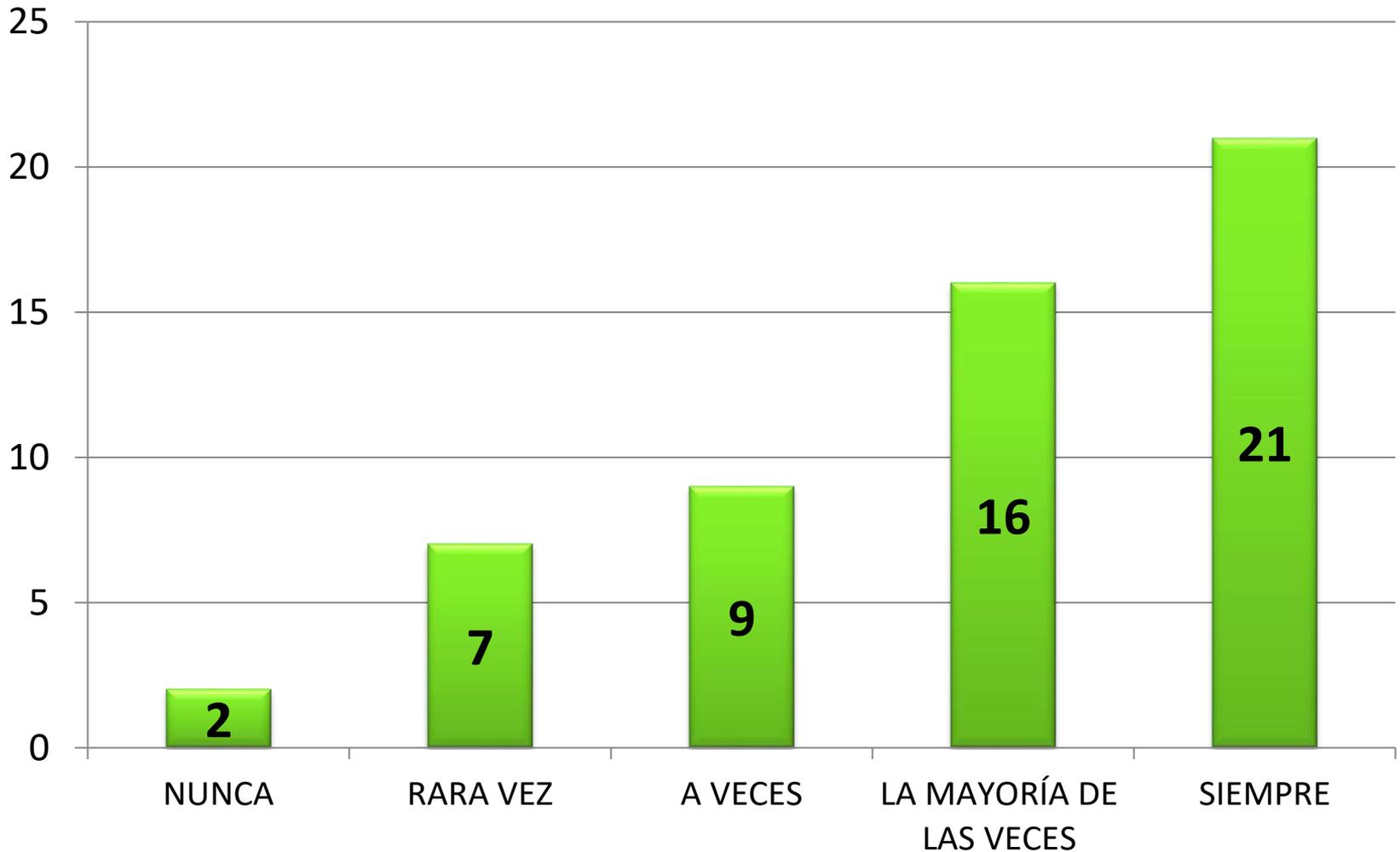
4.- Mi supervisor/jefe no hace caso de los problemas de seguridad del paciente que ocurren una y otra vez



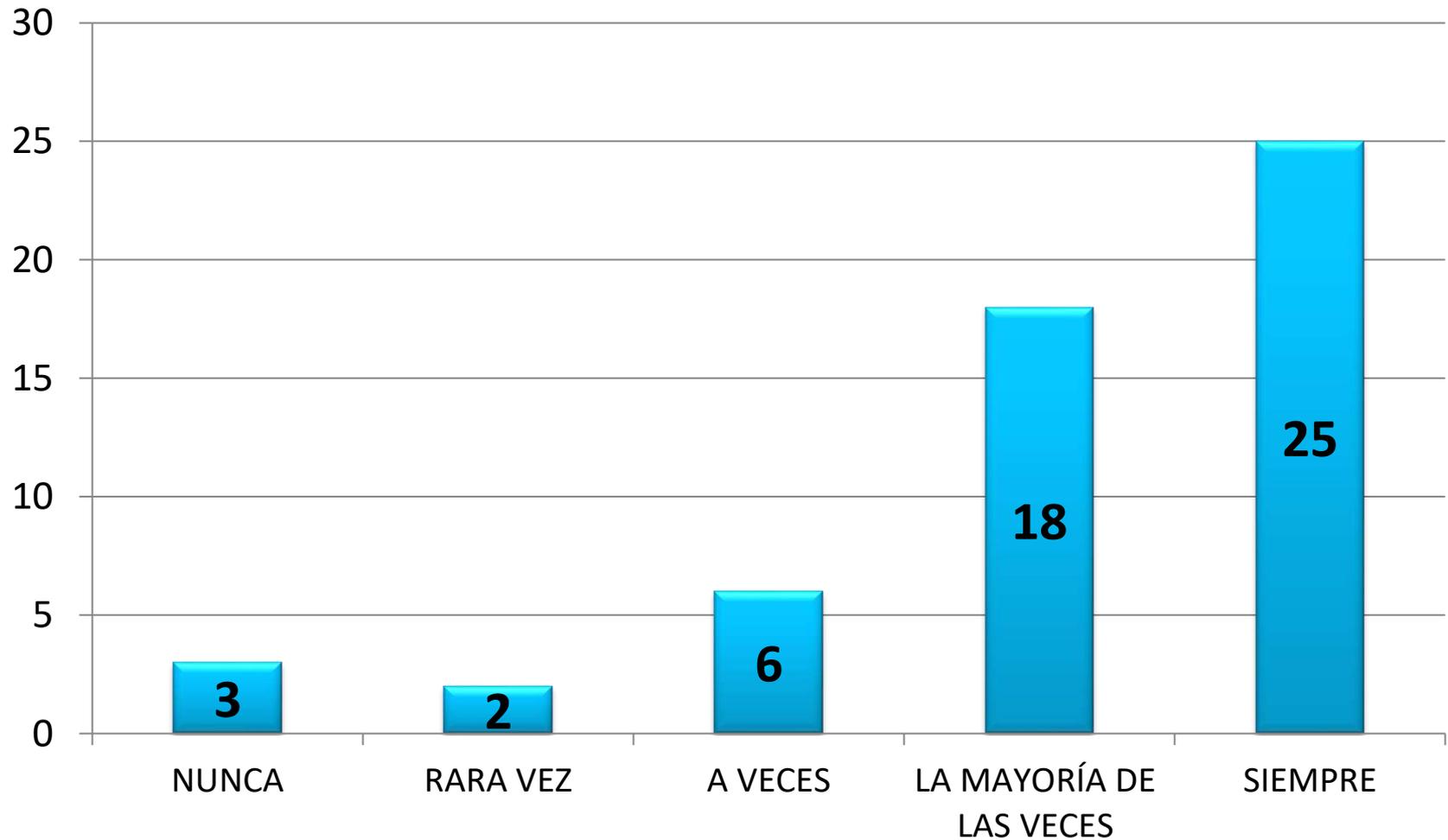
SECCIÓN C COMUNICACIÓN



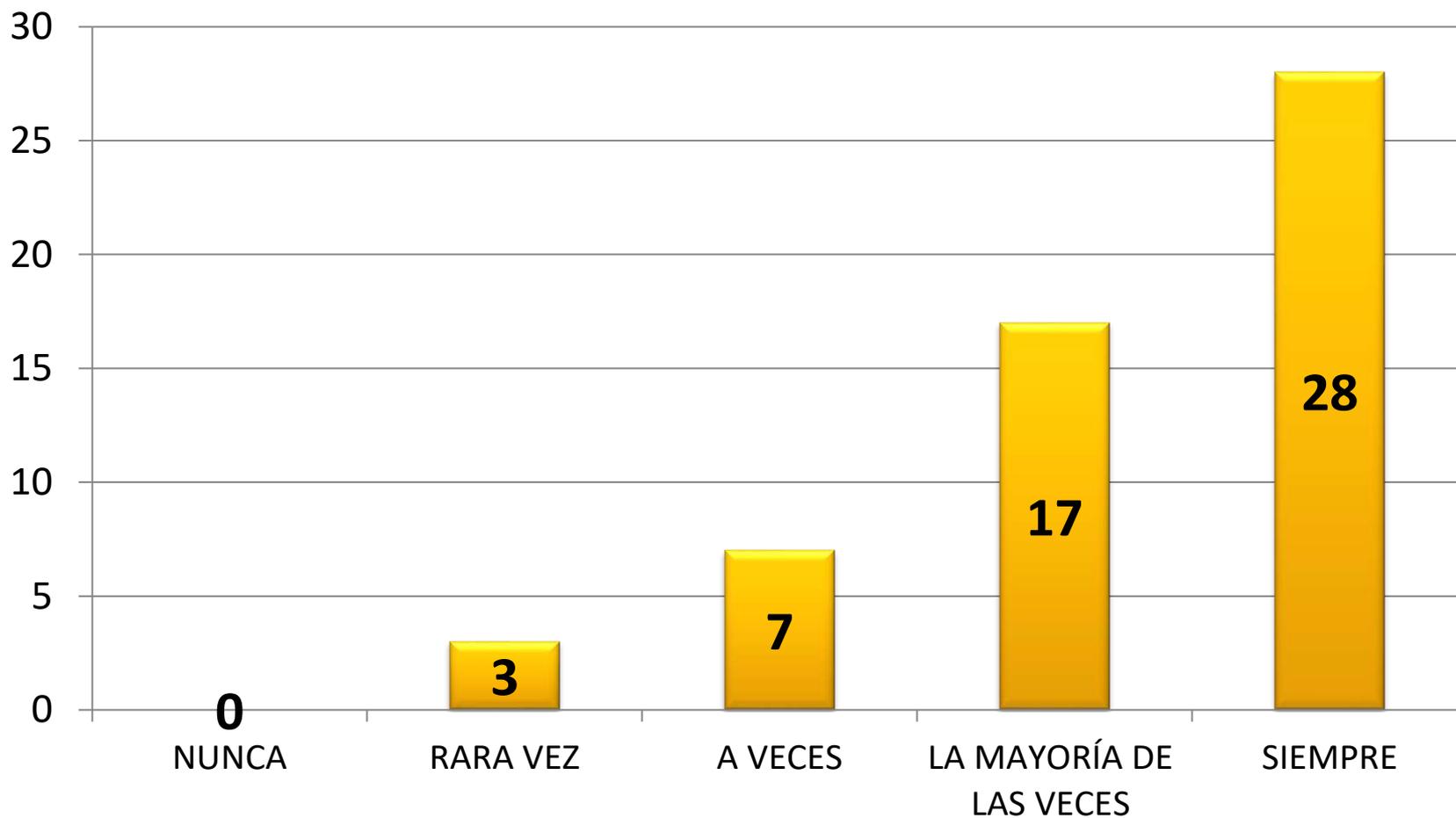
1.- Se nos informa sobre los cambios realizados a partir de los incidentes notificados en mi área o servicio



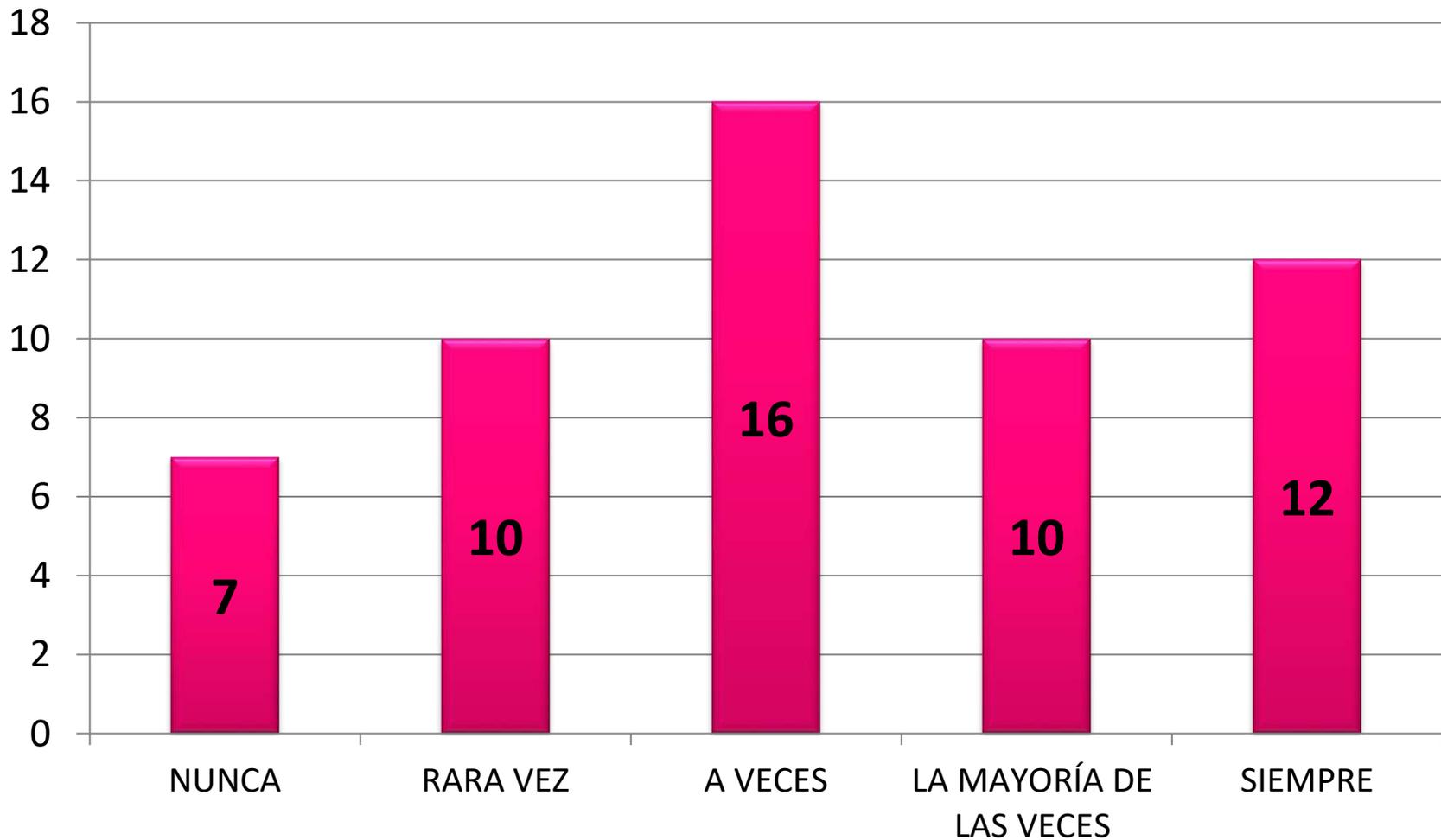
2.-El personal habla con libertad si ve algo que pueda afectar negativamente la atención del paciente



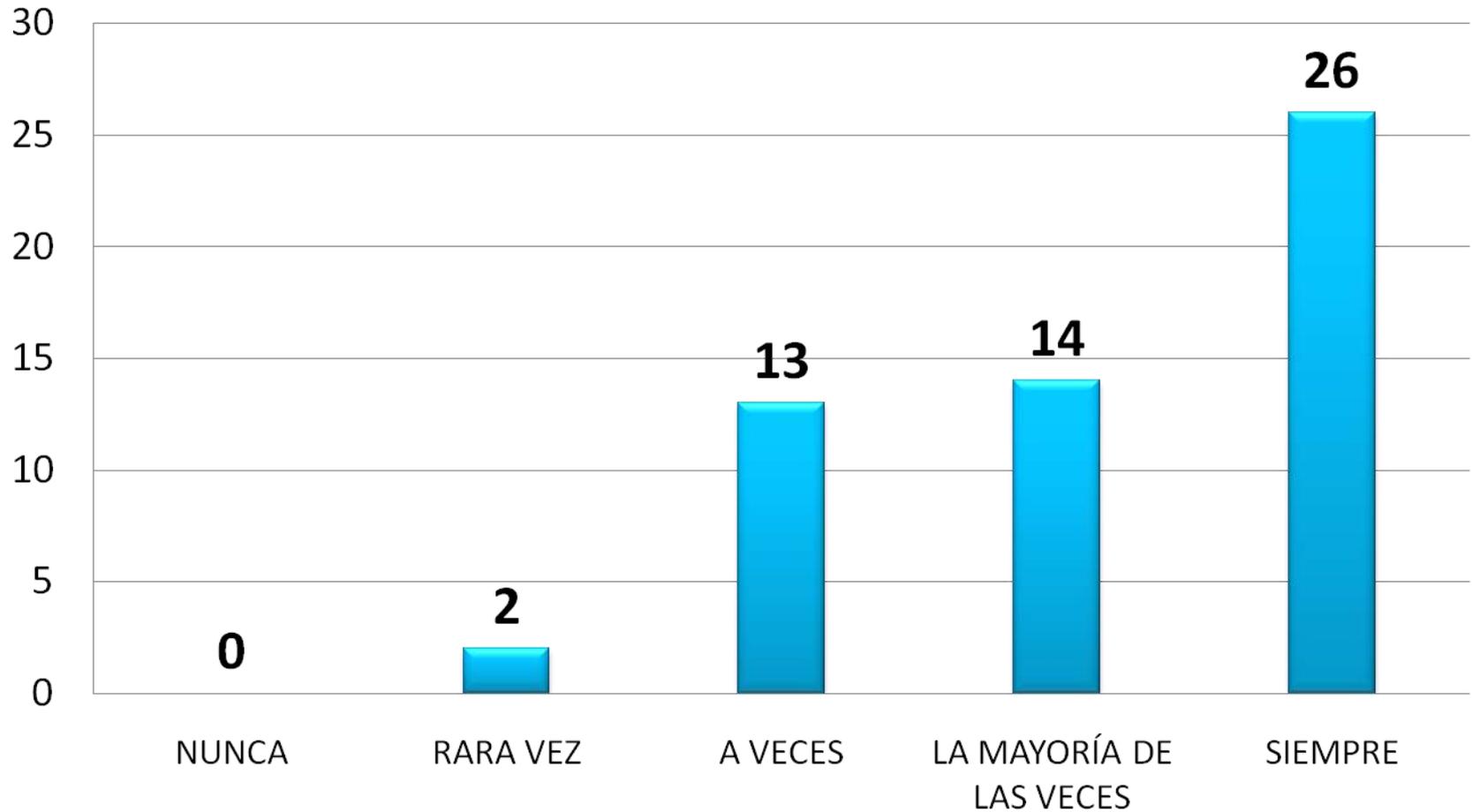
3.- Se nos informa sobre los errores que se cometen en mi área o servicio



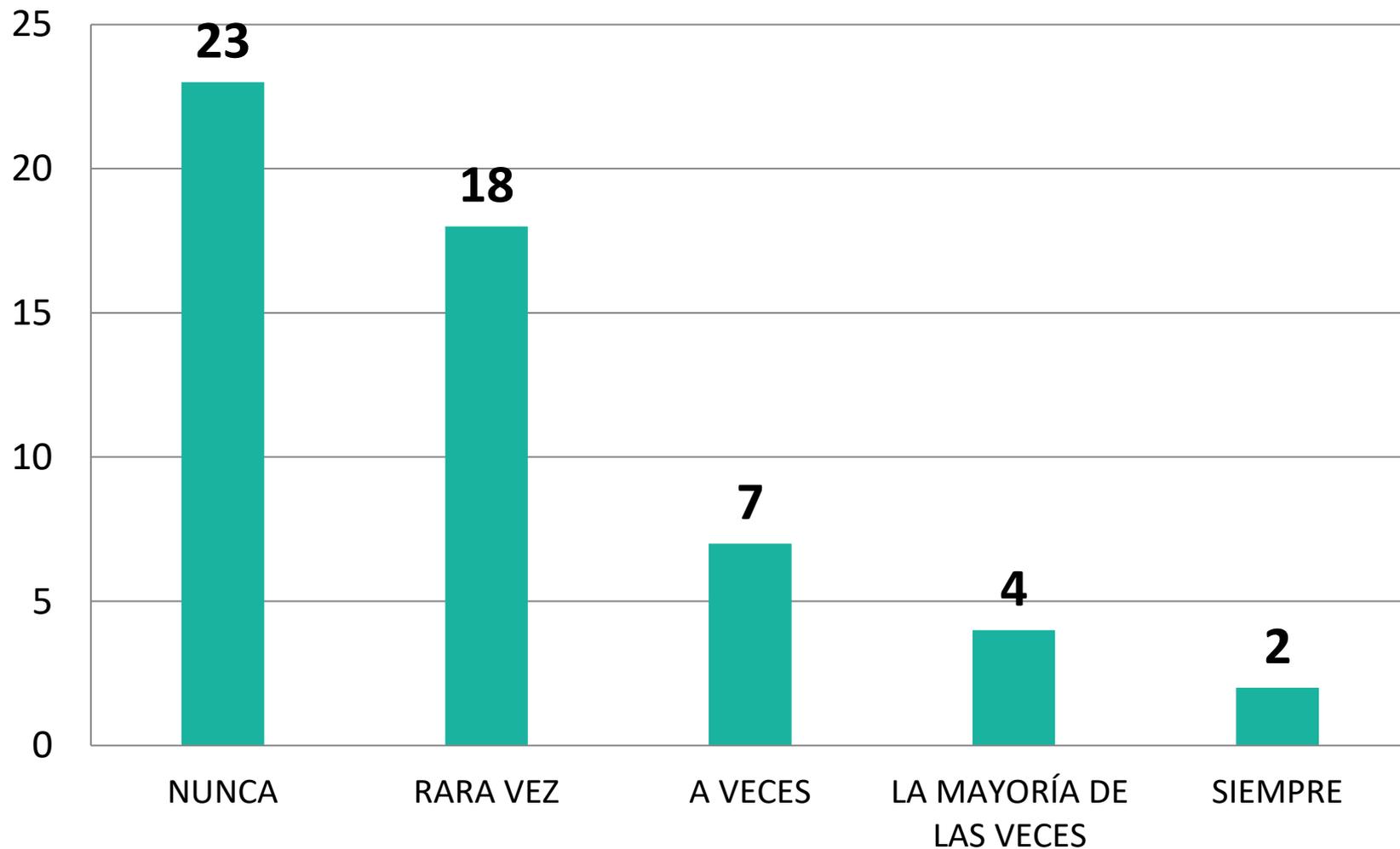
4.- El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores



5.-En esta área de trabajo hablamos sobre las formas como se pueden prevenir los errores para que no se vuelvan a cometer



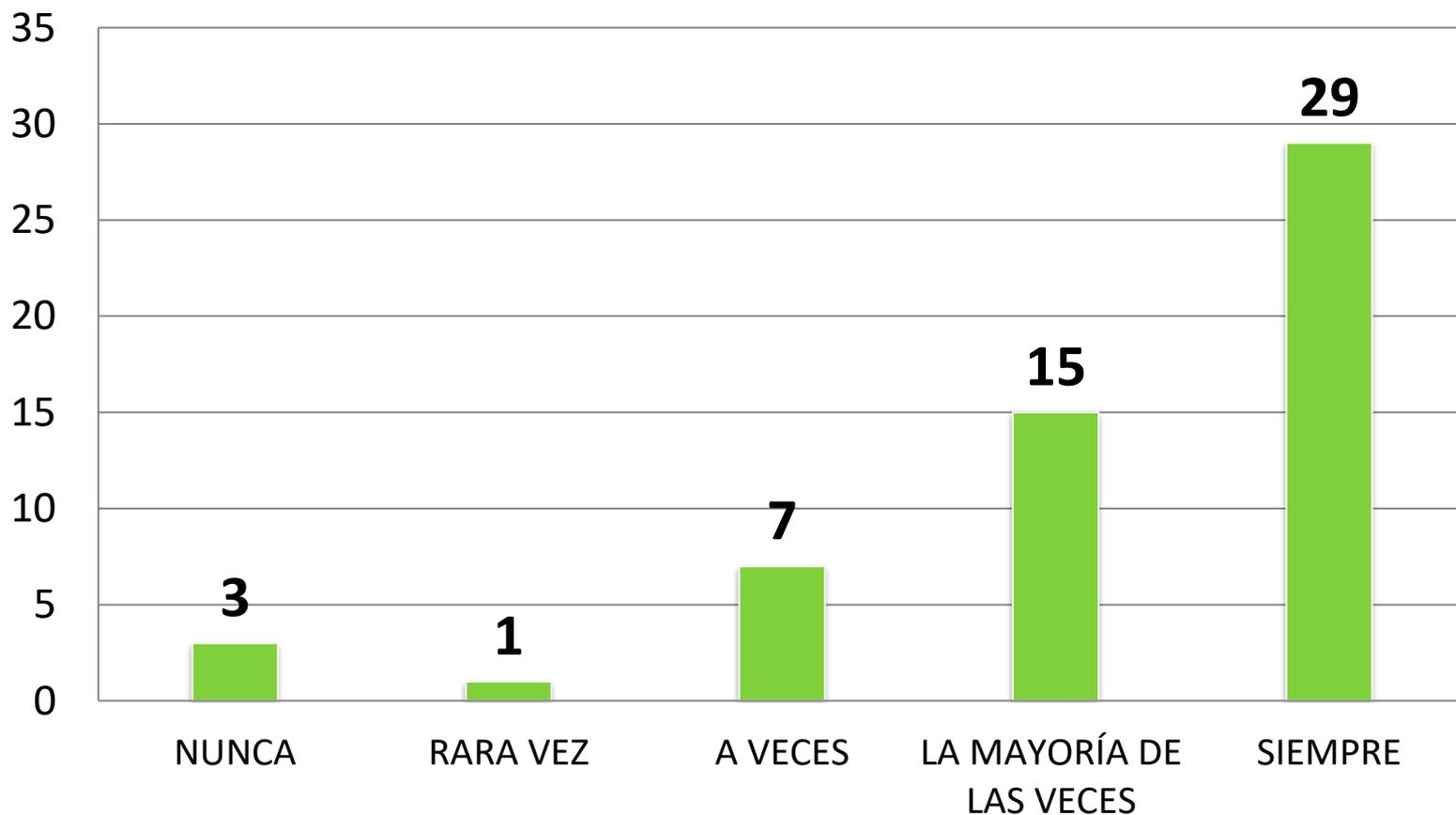
6.- El personal tiene miedo de hacer preguntas cuando algo se ha hecho de forma incorrecta



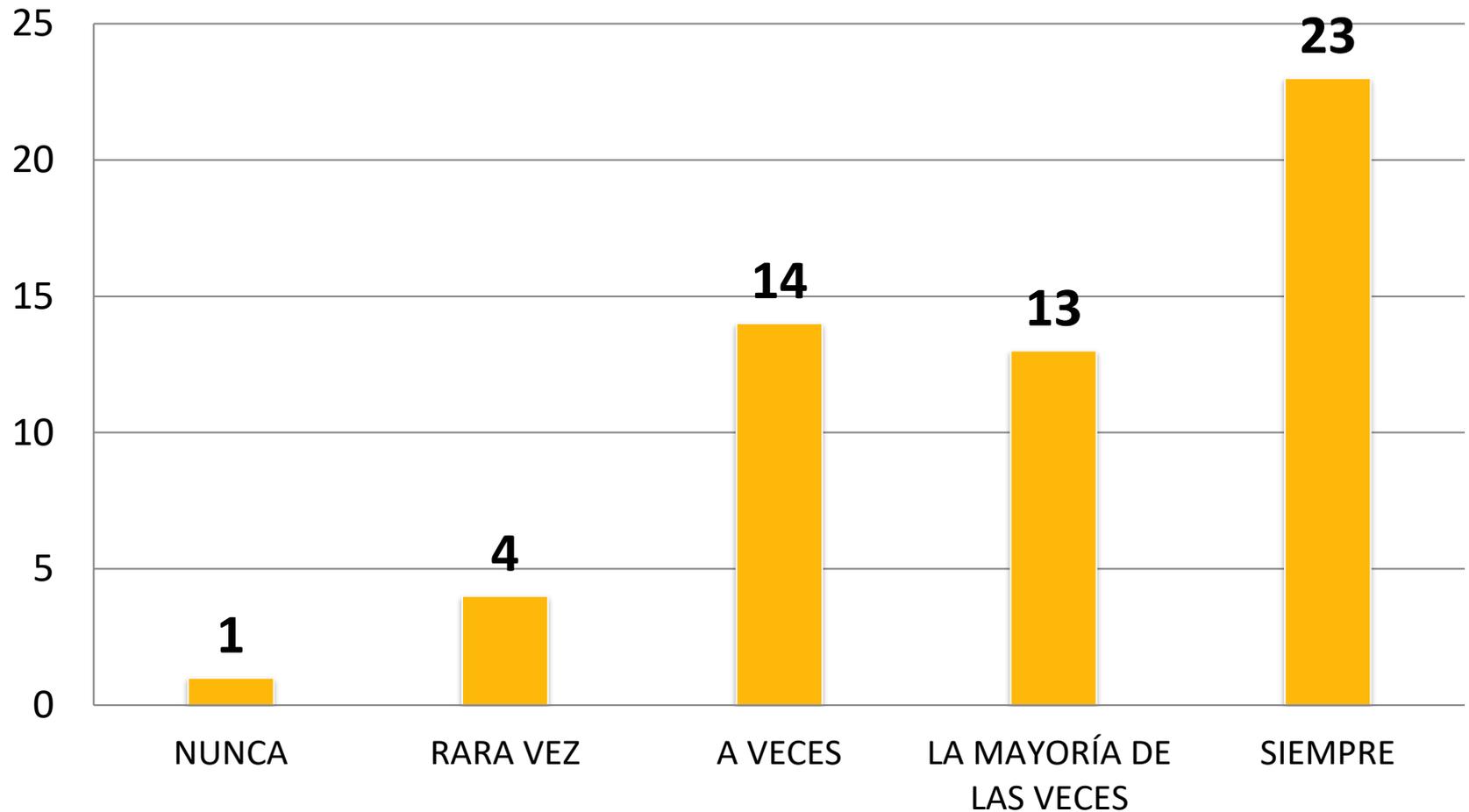


SECCIÓN D
FRECUENCIA DE
EVENTOS REPORTADOS

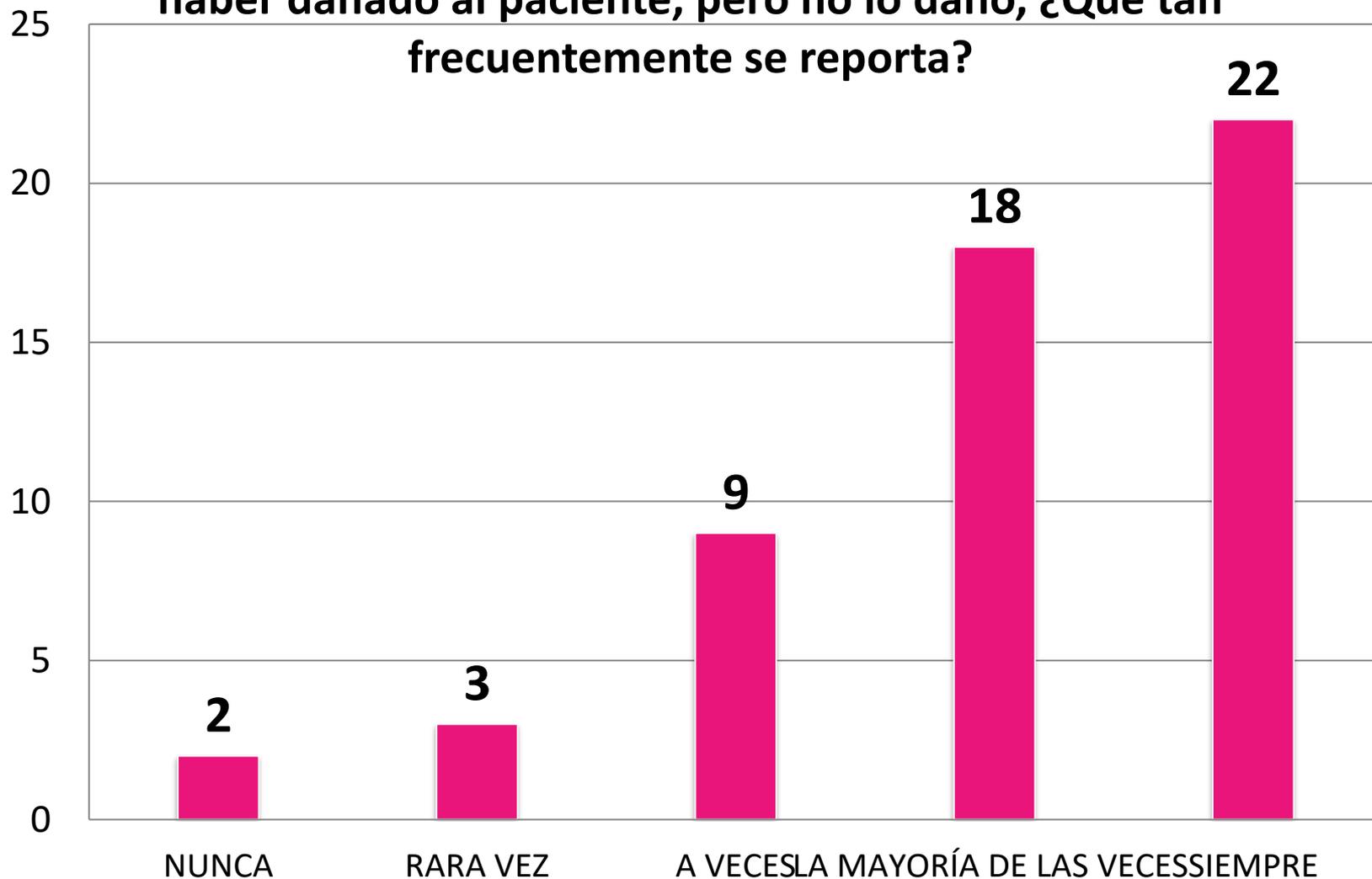
1.- Cuándo se comete un error, pero se detecta y corrige antes de que dañe al paciente. ¿Qué tan frecuente se reporta?

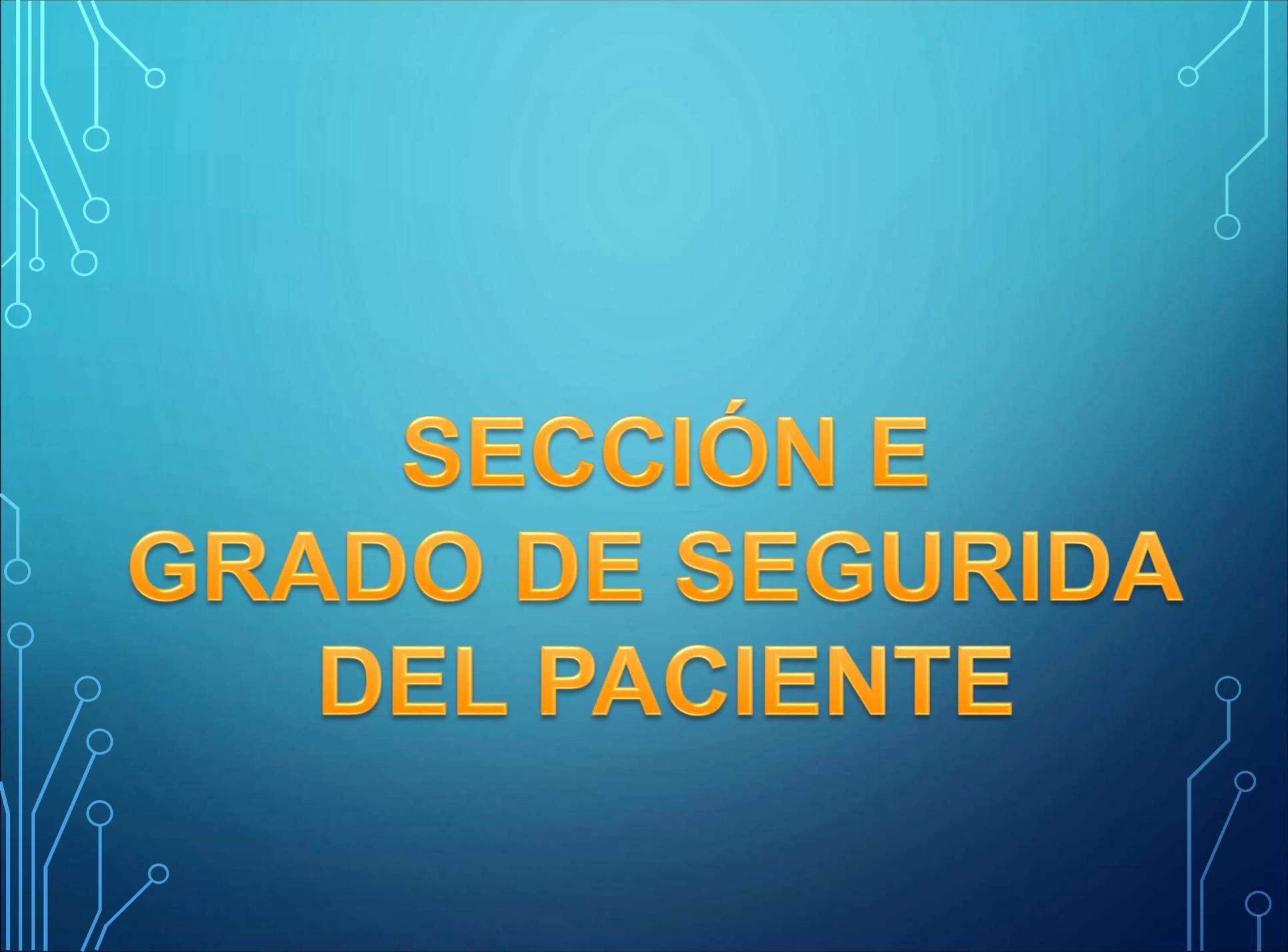


2.- Cuando se comete un error que se estima que no puede dañar al paciente, ¿Qué tan frecuentemente se reporta?



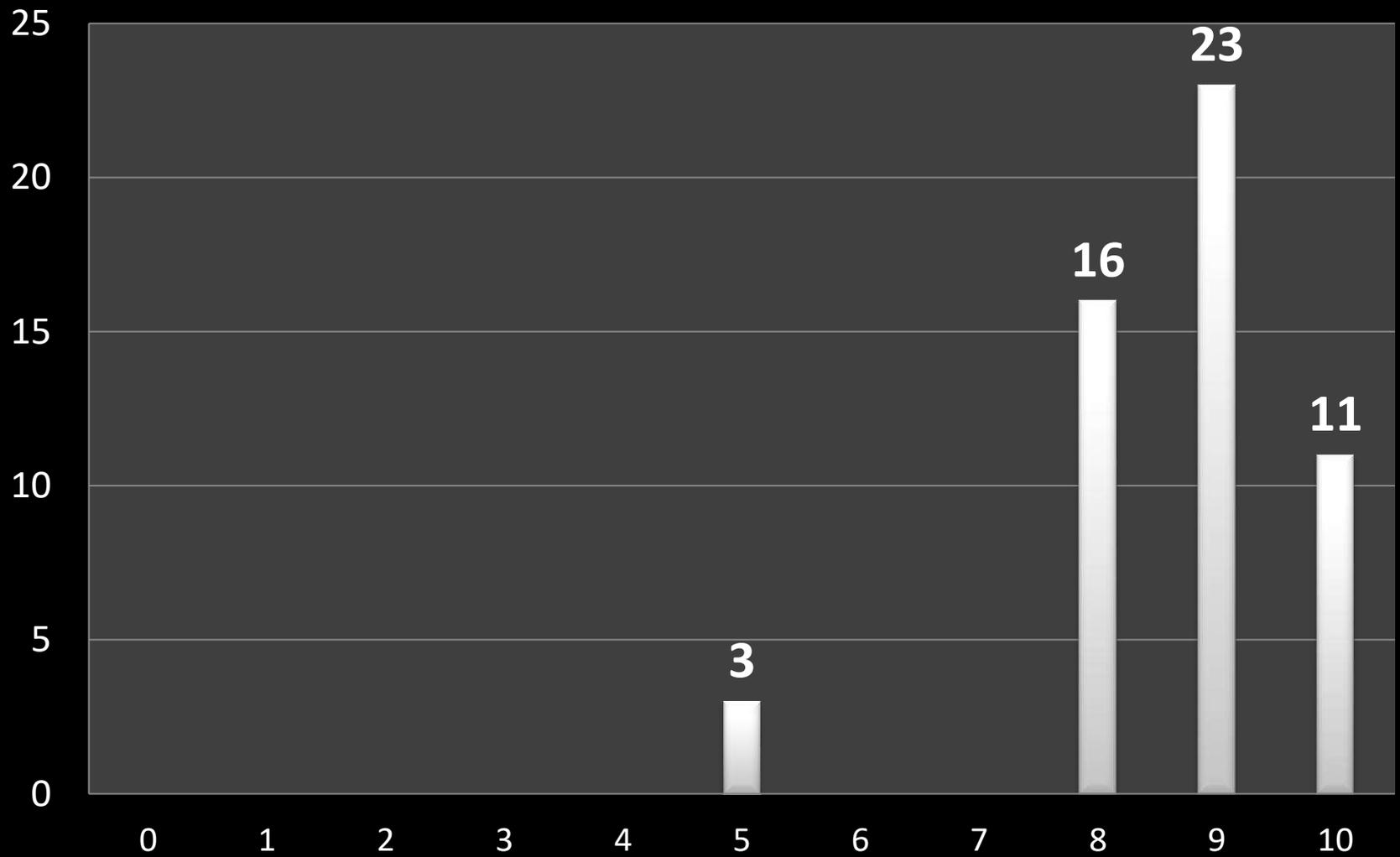
3.- Cuando se comete un error que se estima podría haber dañado al paciente, pero no lo dañó, ¿Qué tan frecuentemente se reporta?



The background is a solid blue gradient. In the four corners, there are decorative white lines that resemble a circuit board or a network diagram, with small circles at the end of the lines.

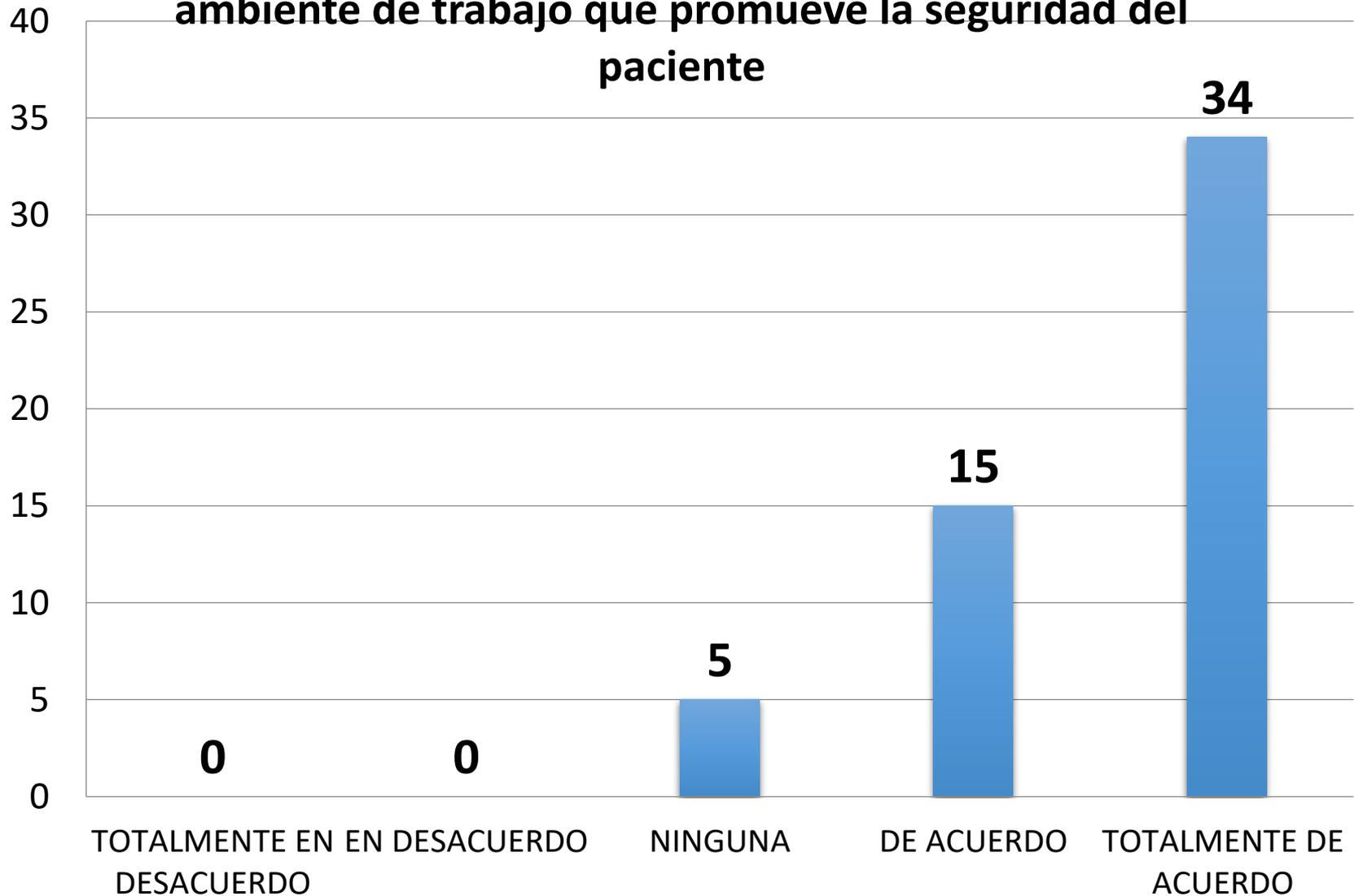
SECCIÓN E GRADO DE SEGURIDA DEL PACIENTE

Grado de seguridad del paciente

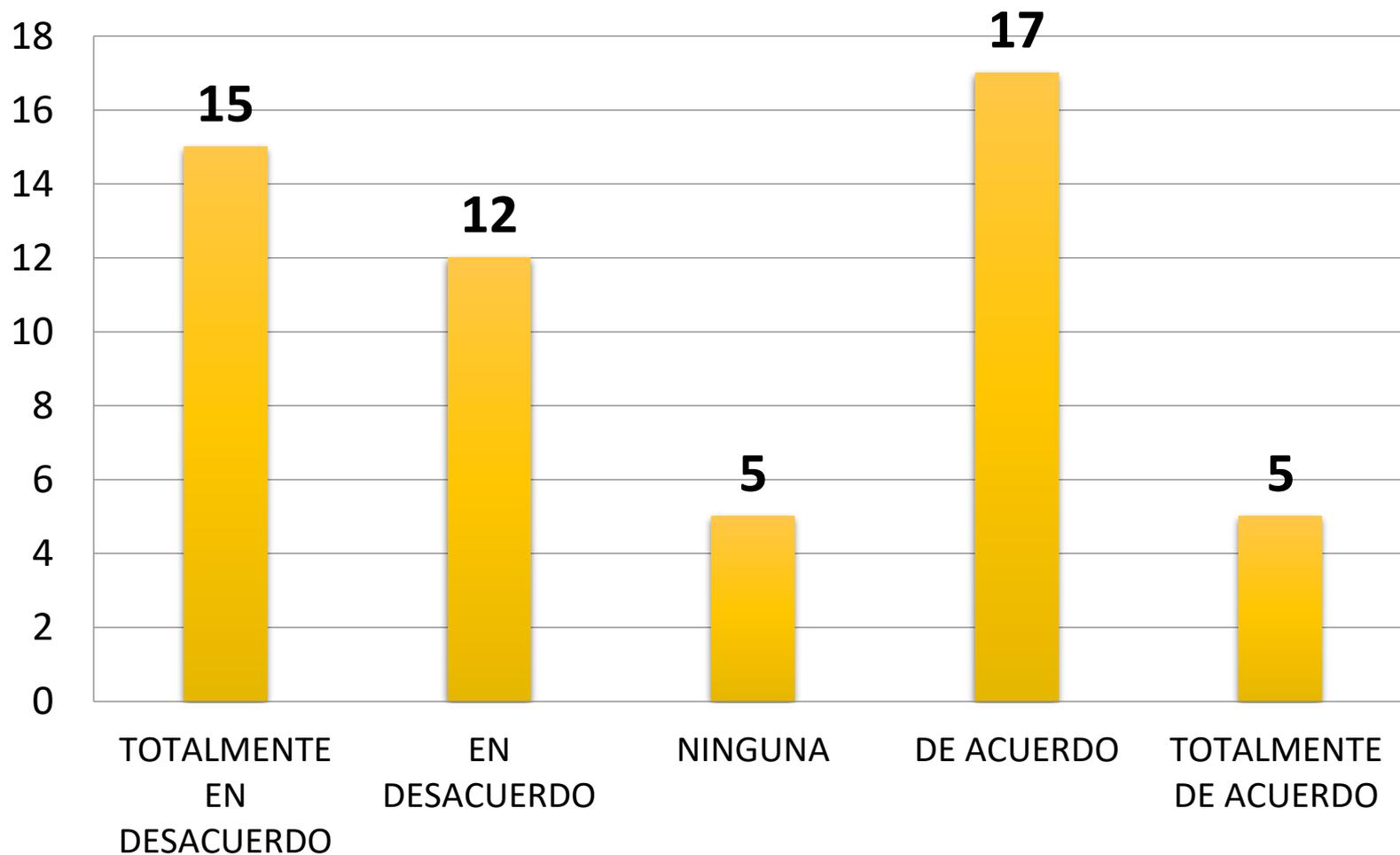


SECCIÓN F SU HOSPITAL

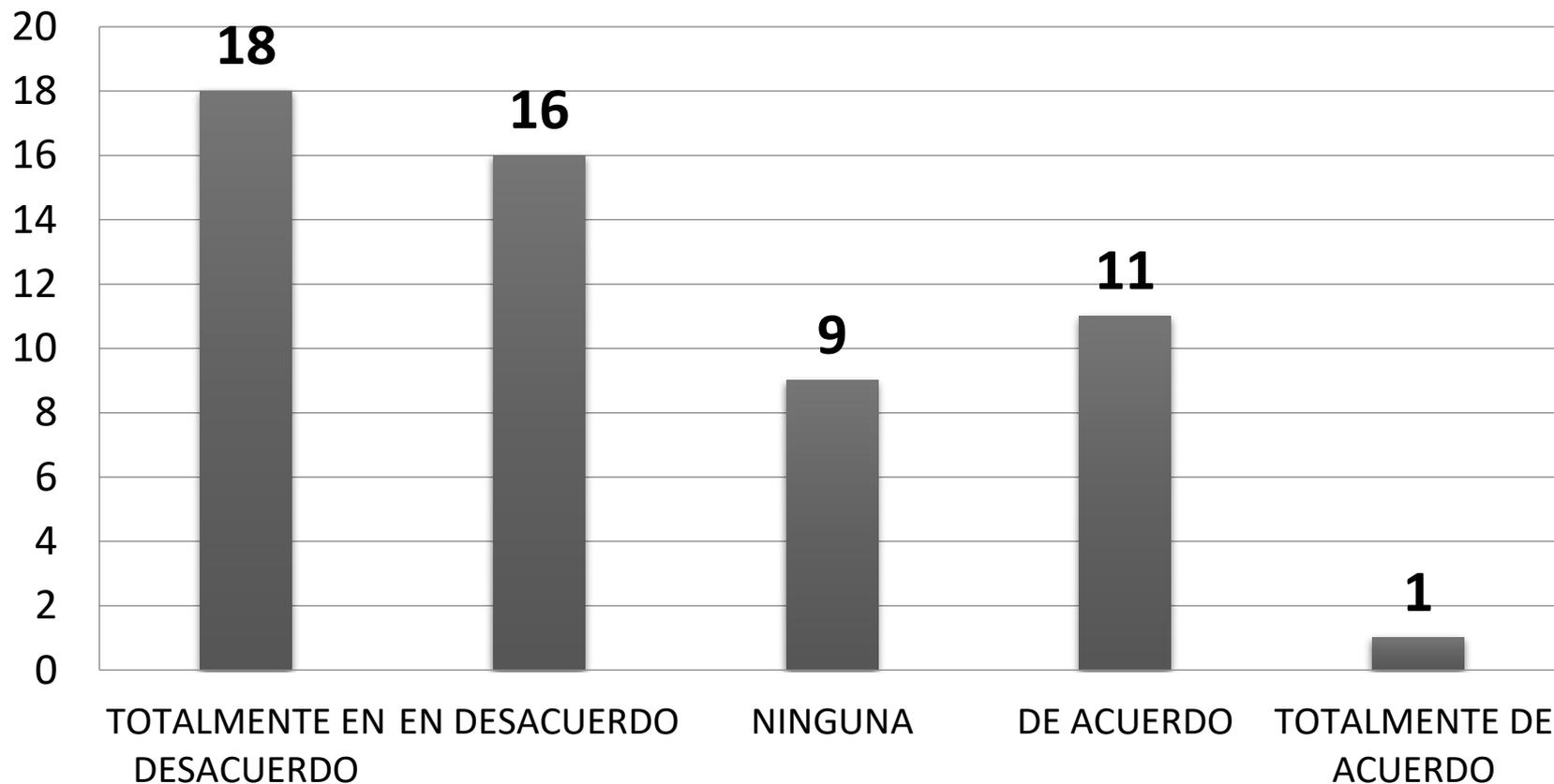
1.- La dirección de este hospital proporciona un ambiente de trabajo que promueve la seguridad del paciente



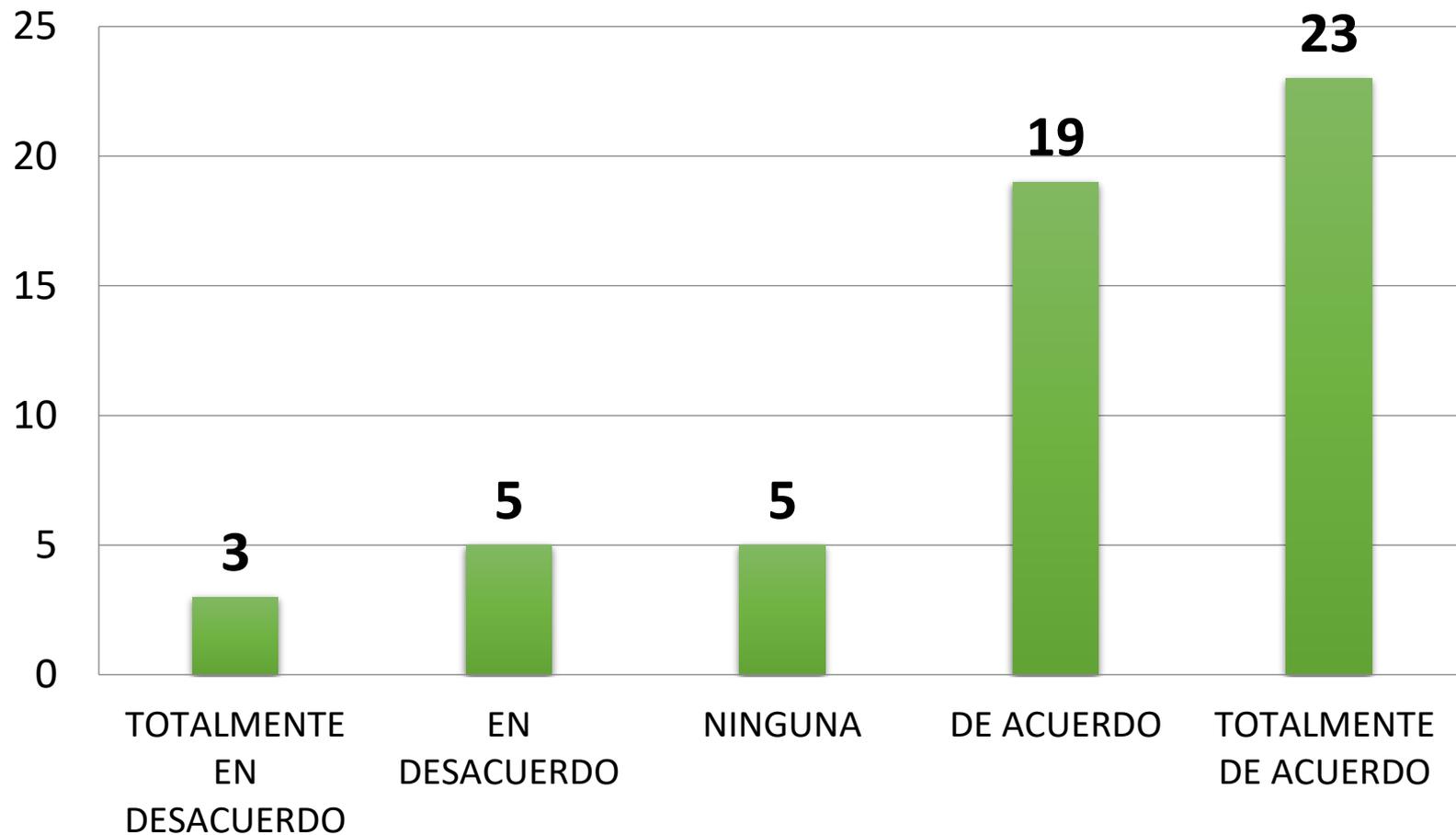
2.- Las áreas o servicios de este hospital, no se coordinan bien entre ellas



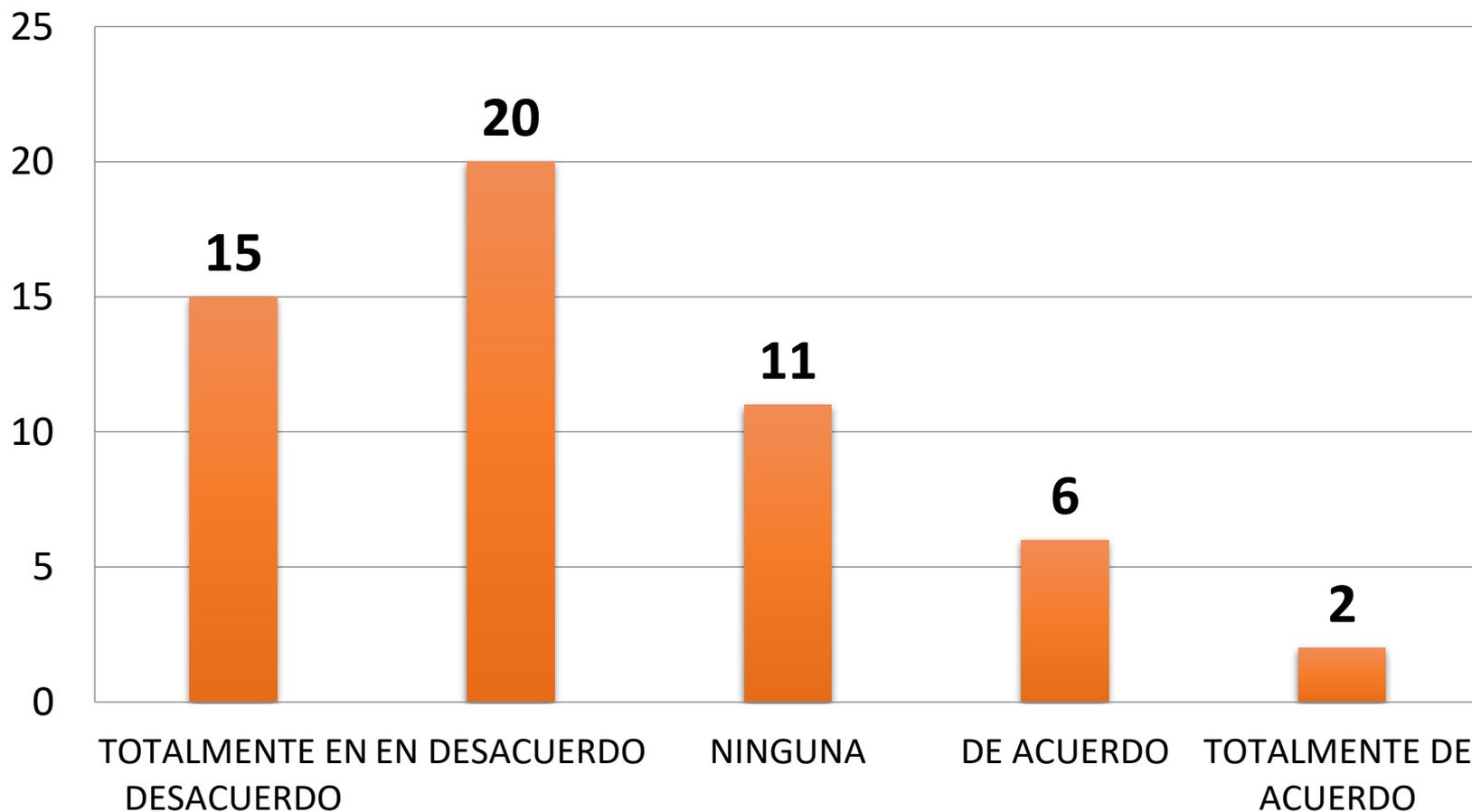
3.- La información de los pacientes se pierde cuando estos se transfieren de un servicio a otro dentro del hospital



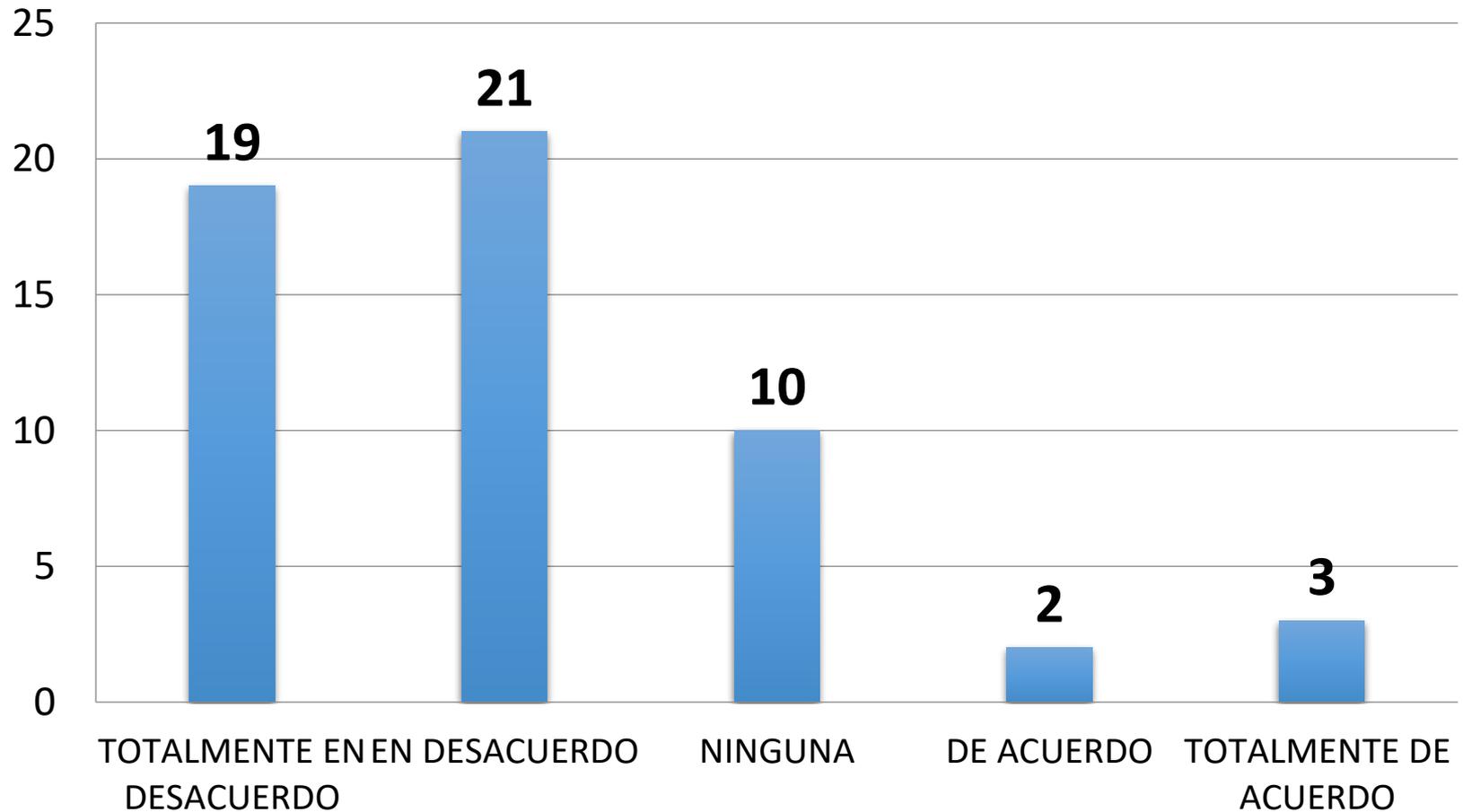
4.- Hay buena cooperación entre las áreas del hospital que necesitan trabajar juntas



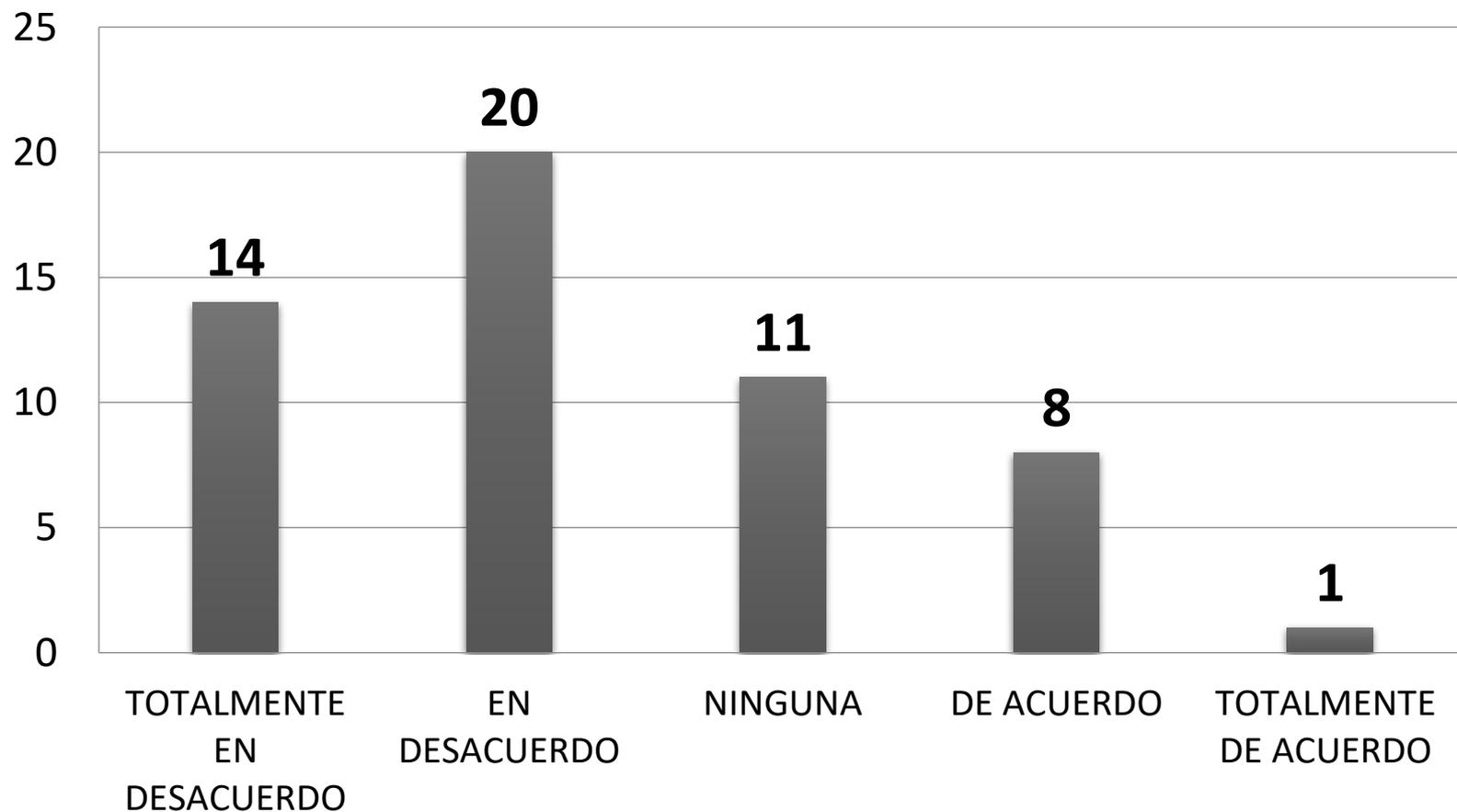
5.- Con frecuencia se pierde información importante para la atención de paciente durante los cambios de turno



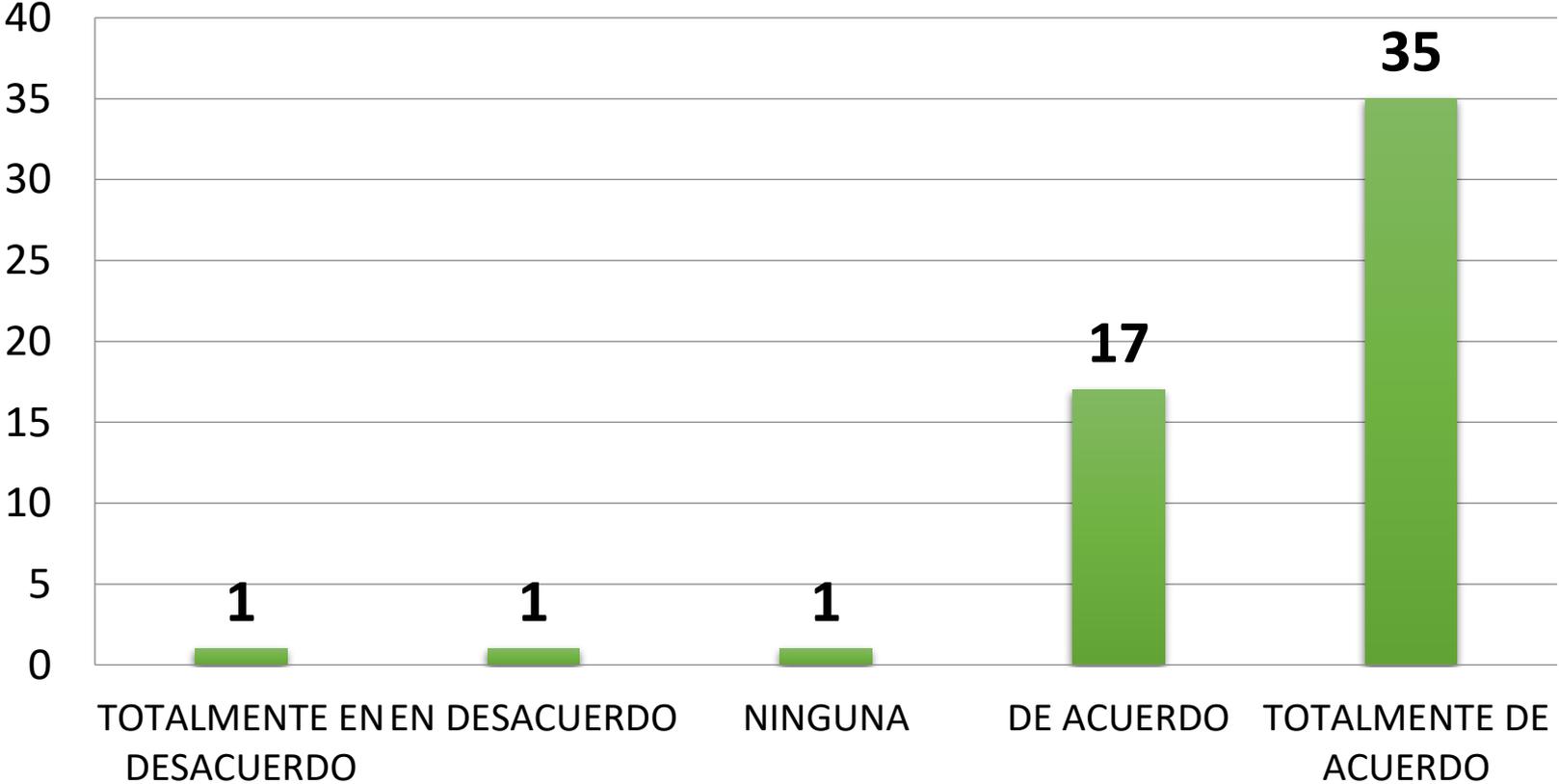
6.- Con frecuencia es desagradable trabajar con personal de otros departamentos del hospital



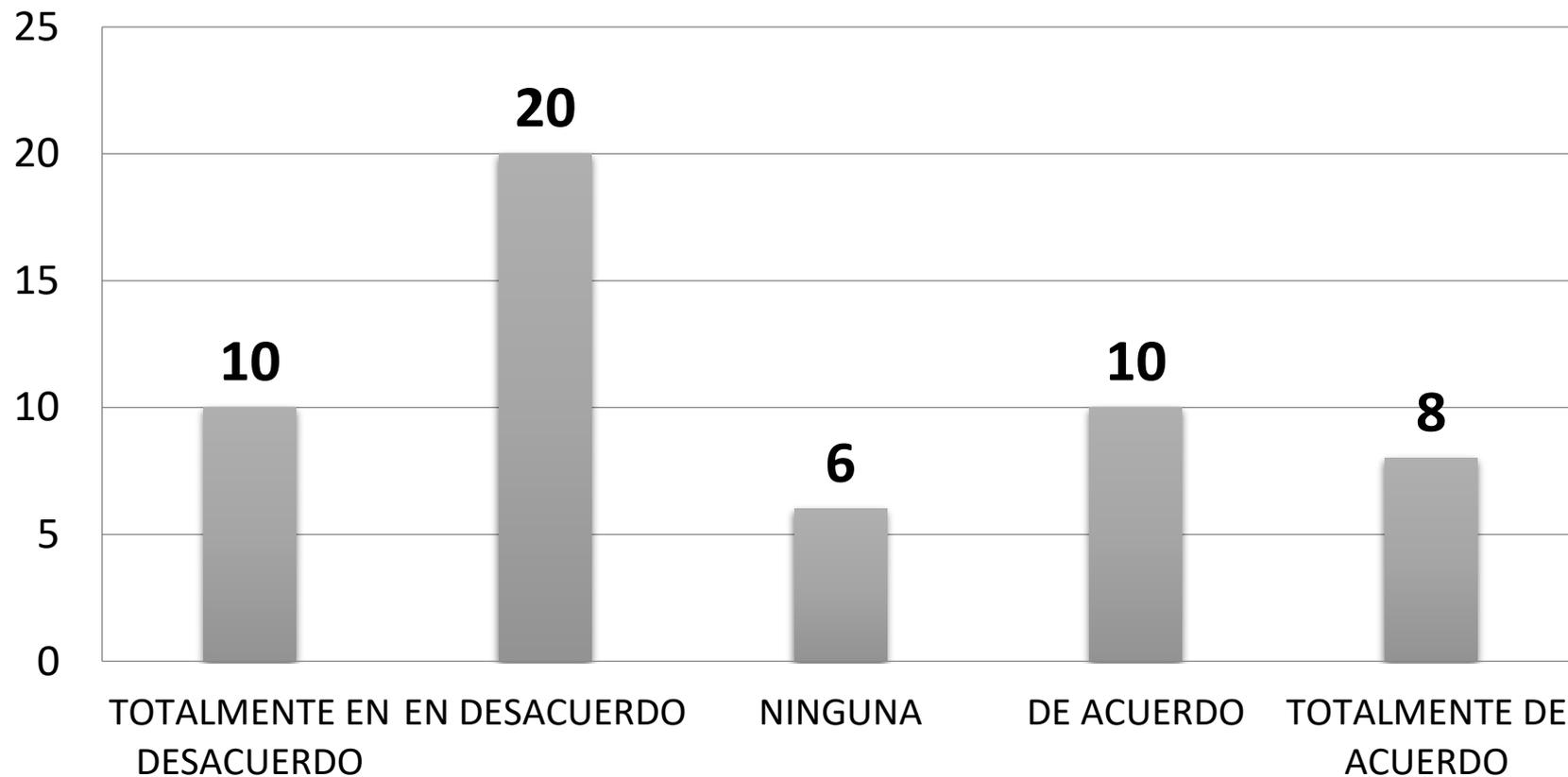
7.- Con frecuencia surgen problemas durante el intercambio de información entre las áreas o servicios del hospital



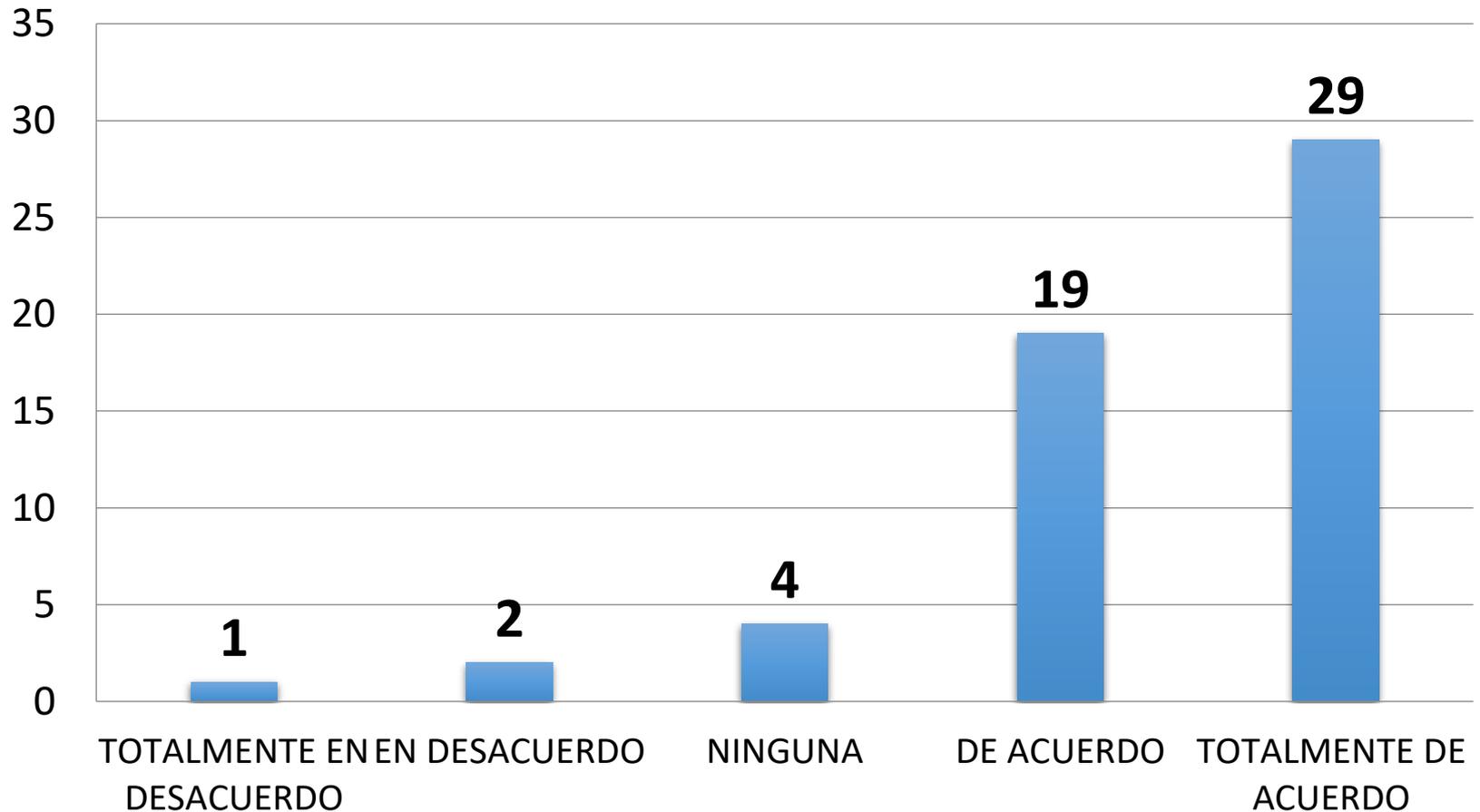
8.- Las acciones de la dirección de este hospital muestran que la seguridad del paciente es de alta prioridad



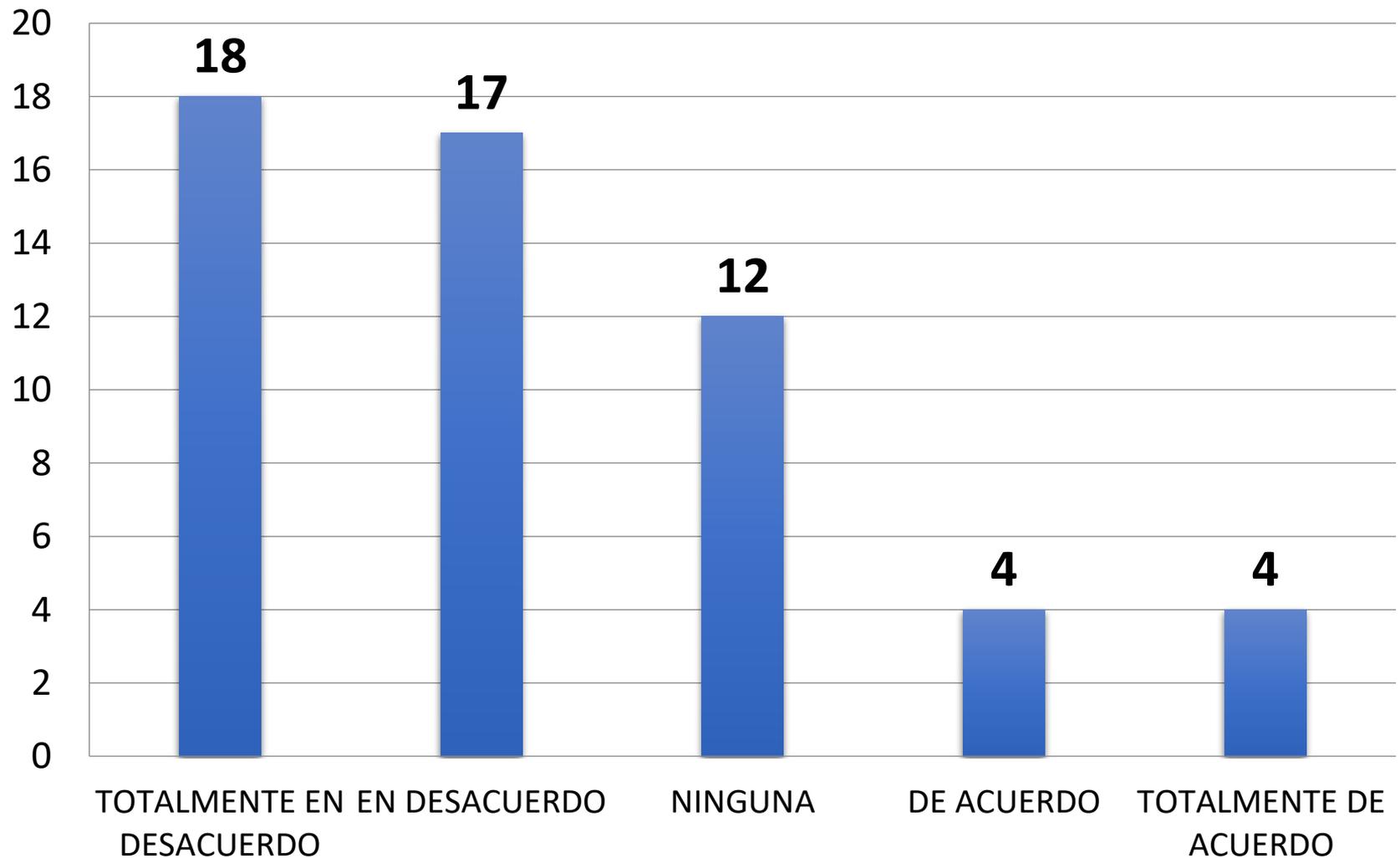
9.- La dirección del hospital parece interesada en la seguridad del paciente, sólo después de que ocurre un evento adverso



10.- Los departamentos del hospital trabajan bien juntos, para proporcionar el mejor cuidado a los pacientes

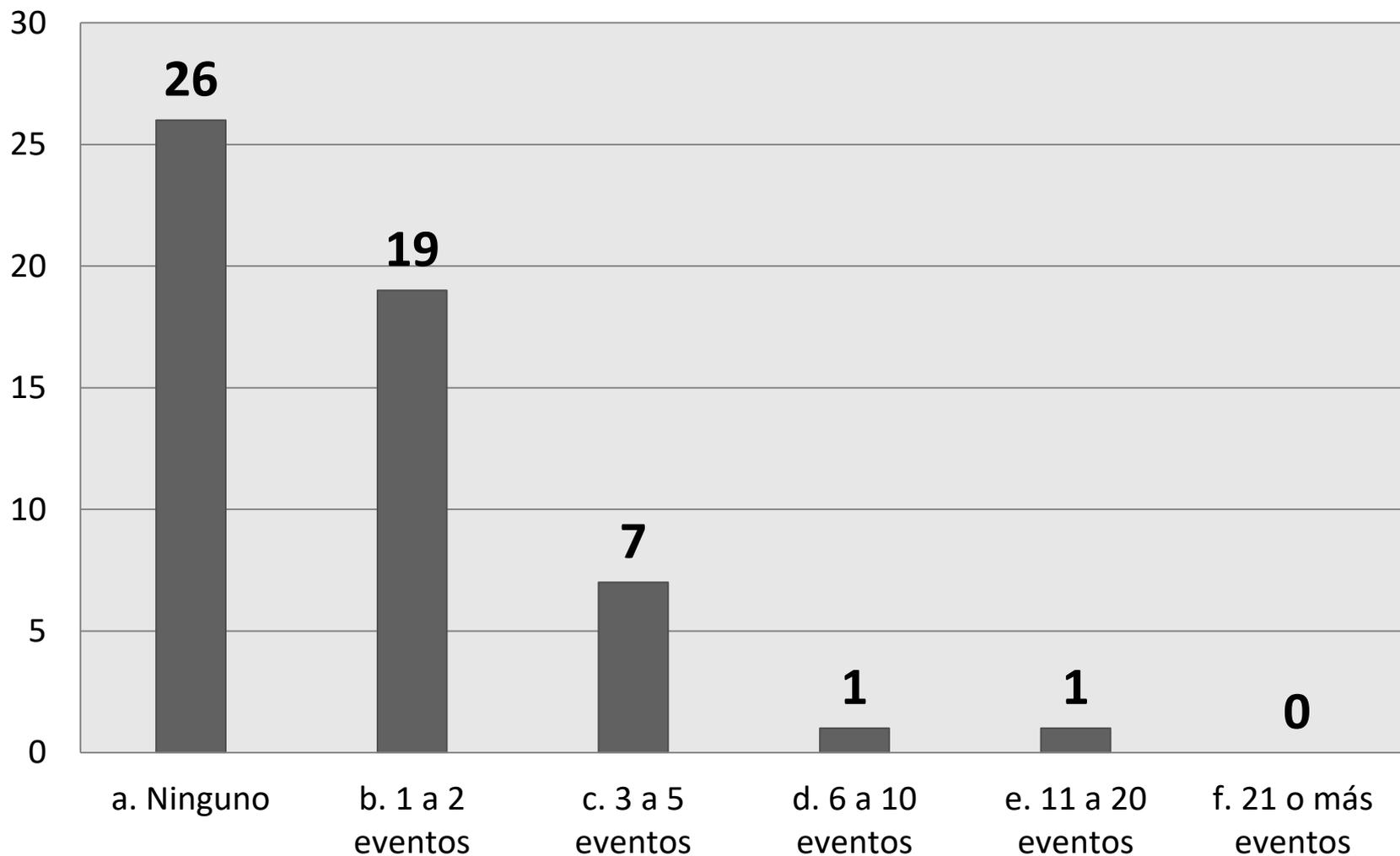


11.- Los cambios de turno son problemáticos para los pacientes en este hospital



SECCIÓN G
NÚMERO DE EVENTOS
REPORTADOS

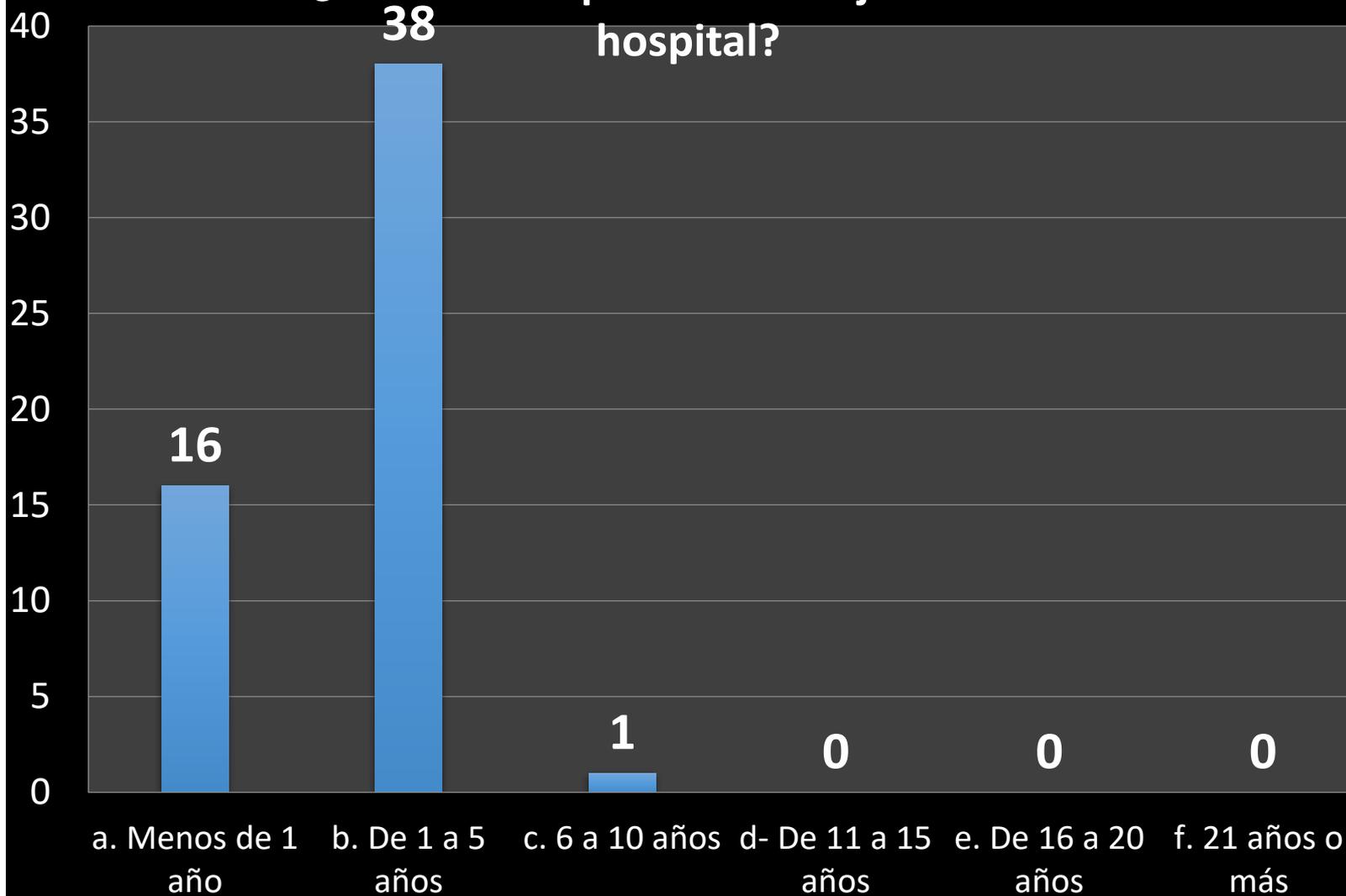
En los últimos 12 meses. ¿cuántos incidentes o eventos adversos ha reportado usted?



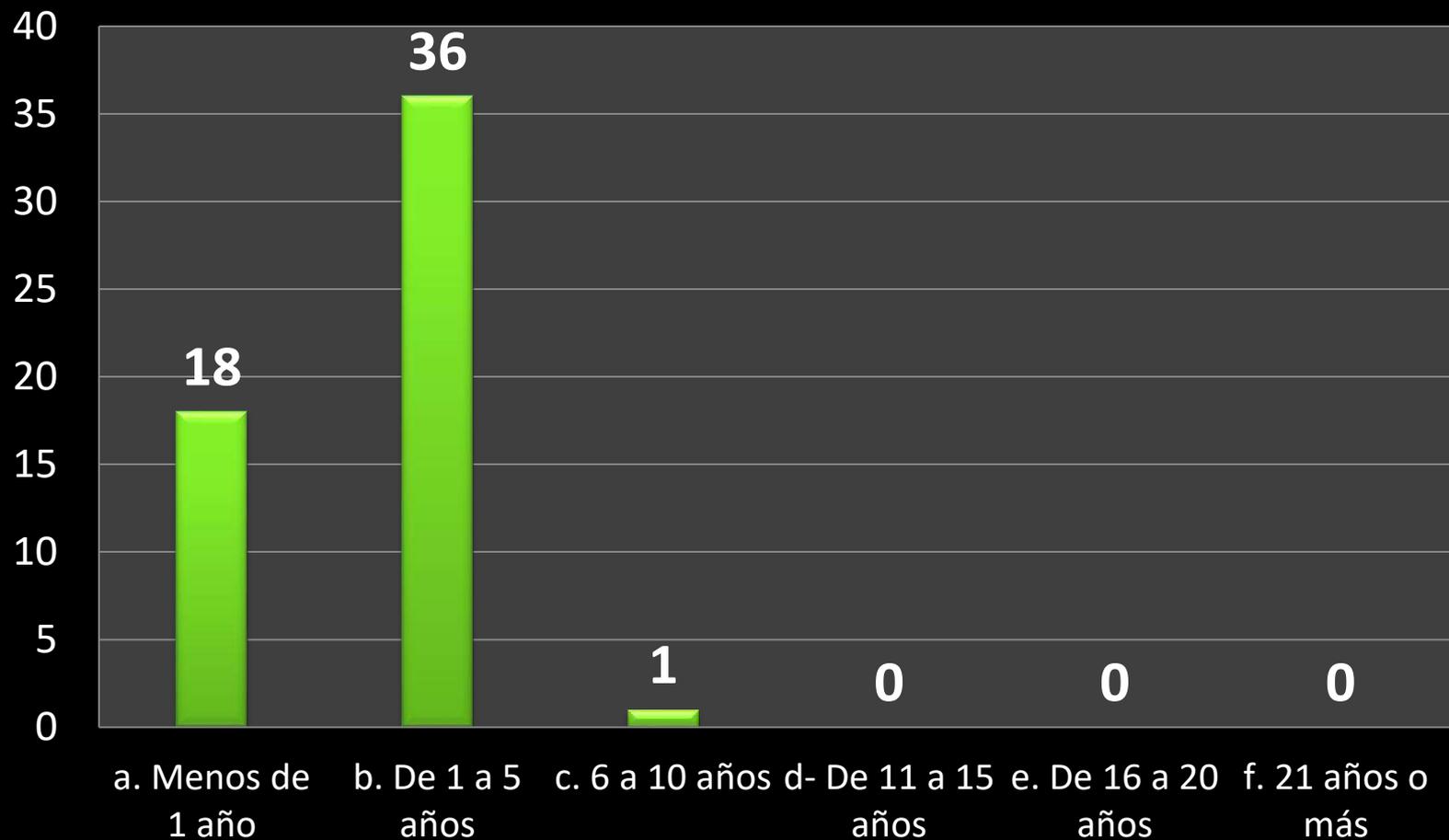
SECCIÓN H
INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA

Decorative white lines consisting of several parallel diagonal strokes in the bottom right corner of the slide.

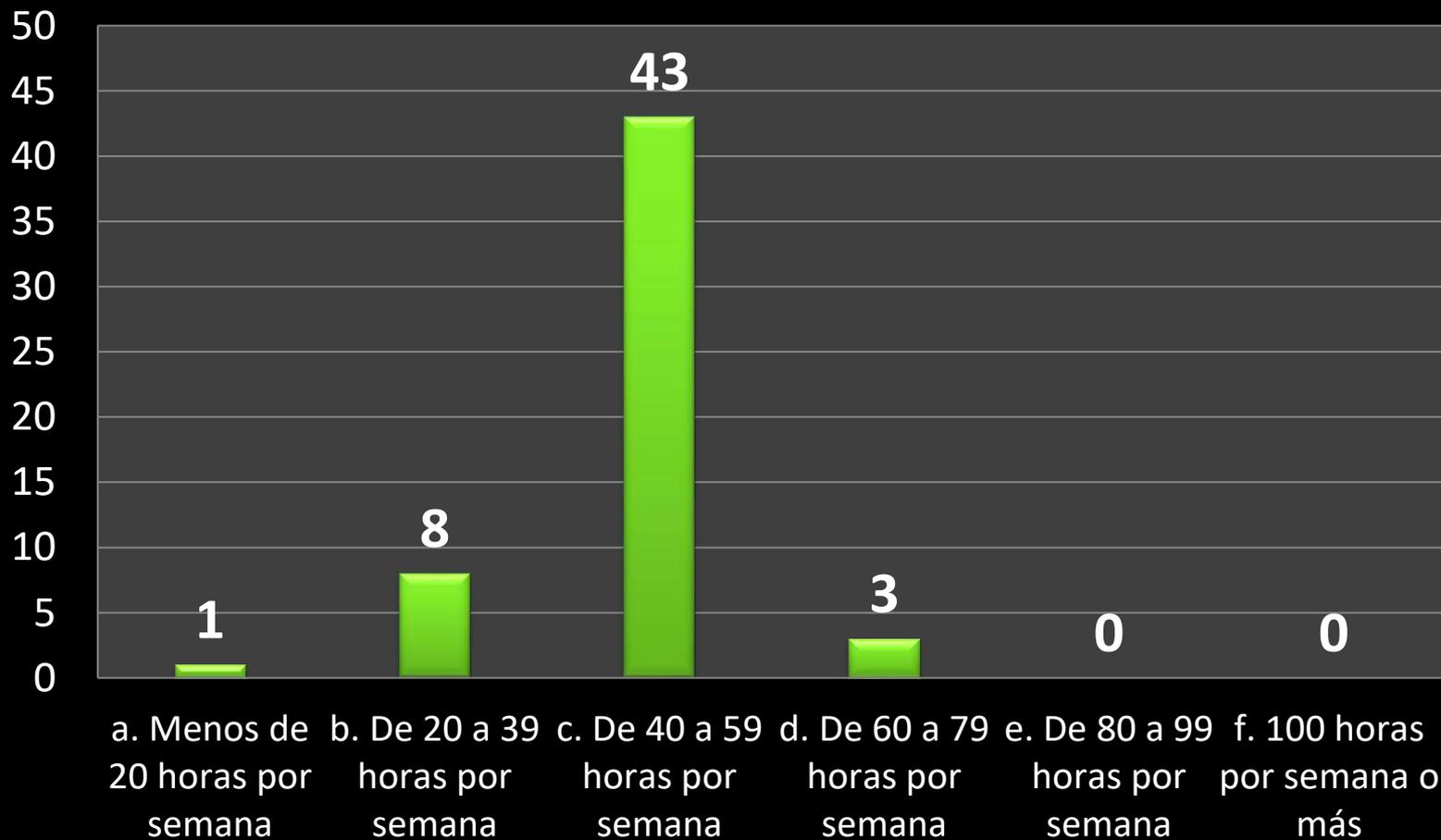
1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este hospital?



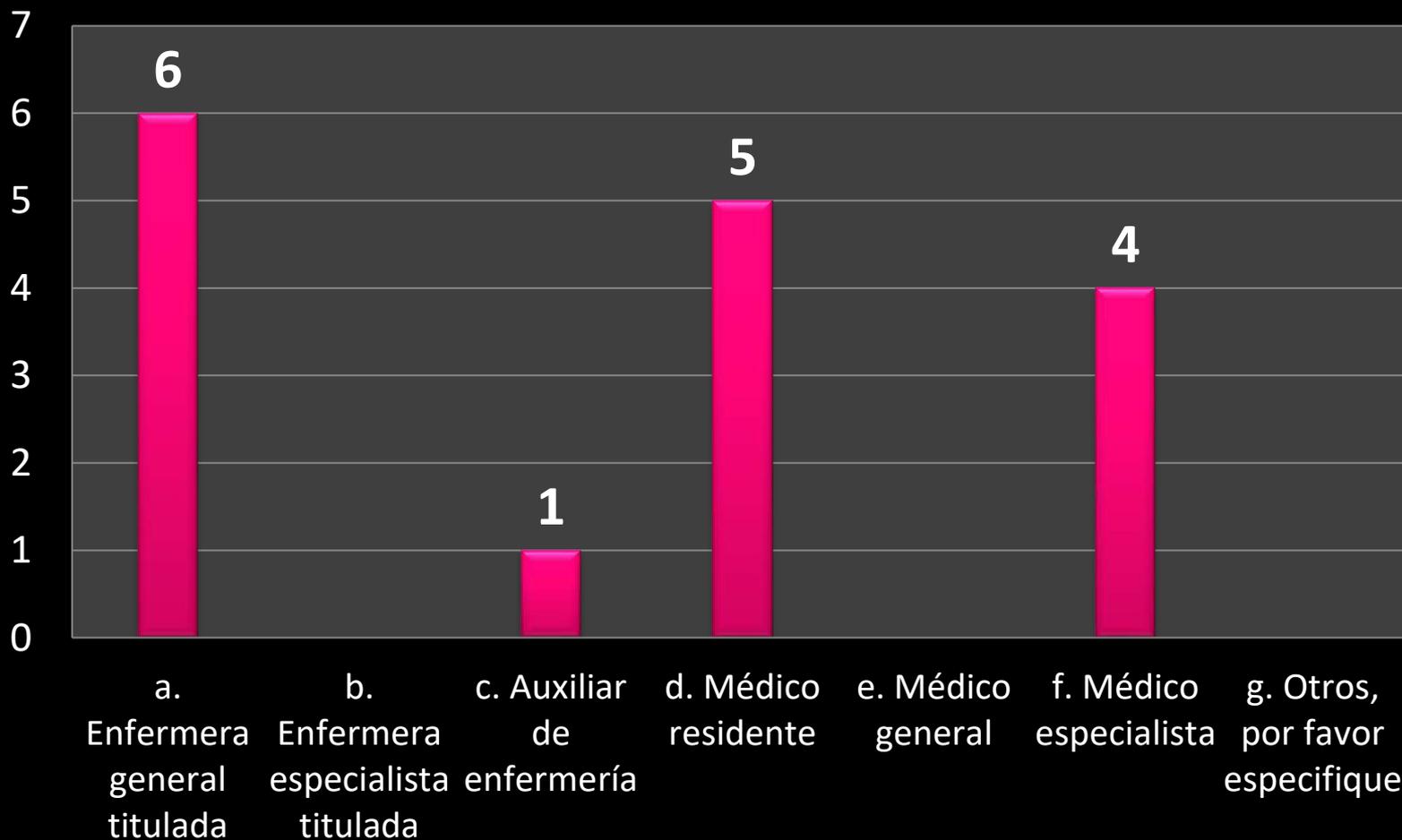
2.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el servicio o departamento en el que labora actualmente?



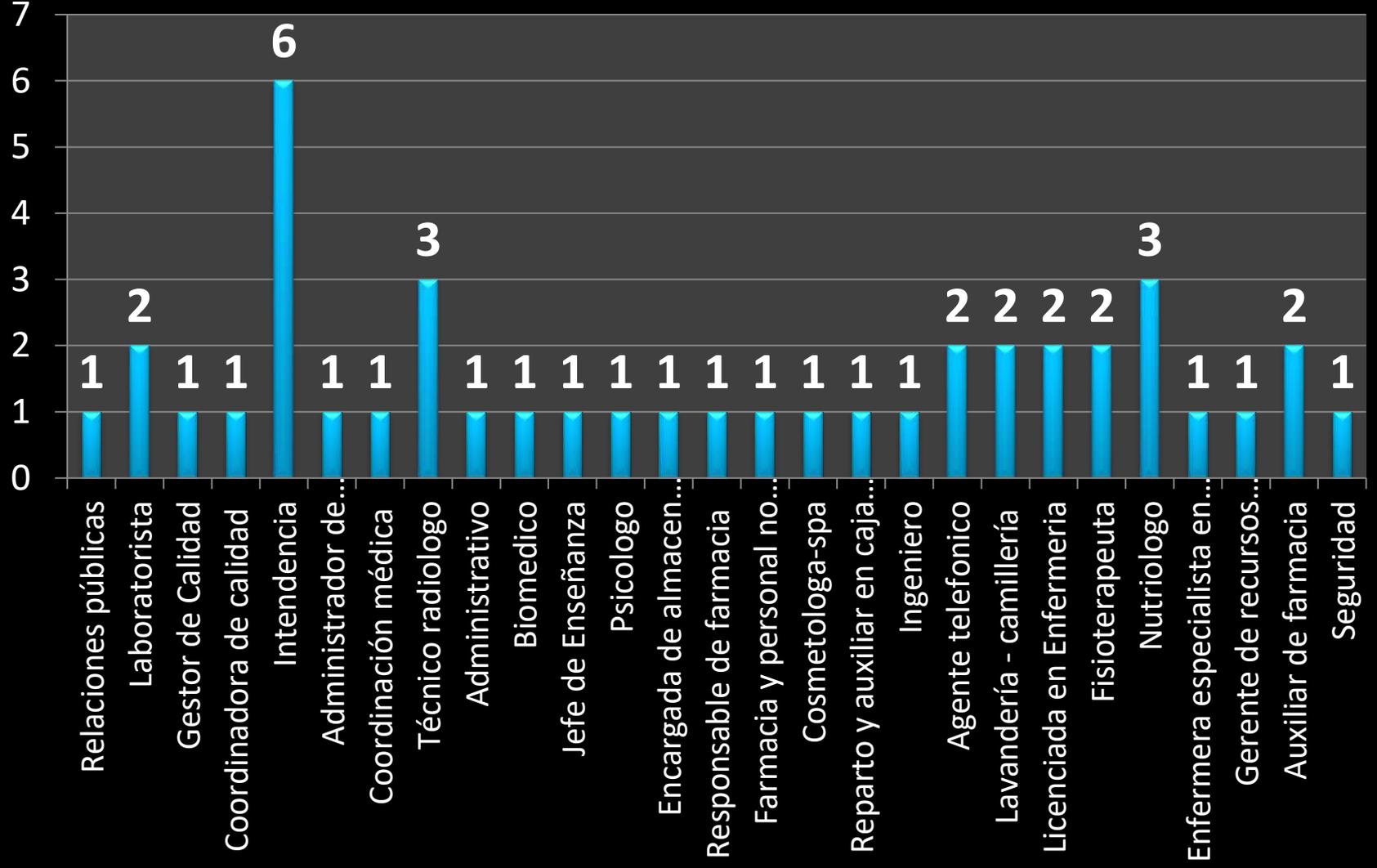
3.- ¿Habitualmente, cuantas horas trabaja por semana en este hospital?



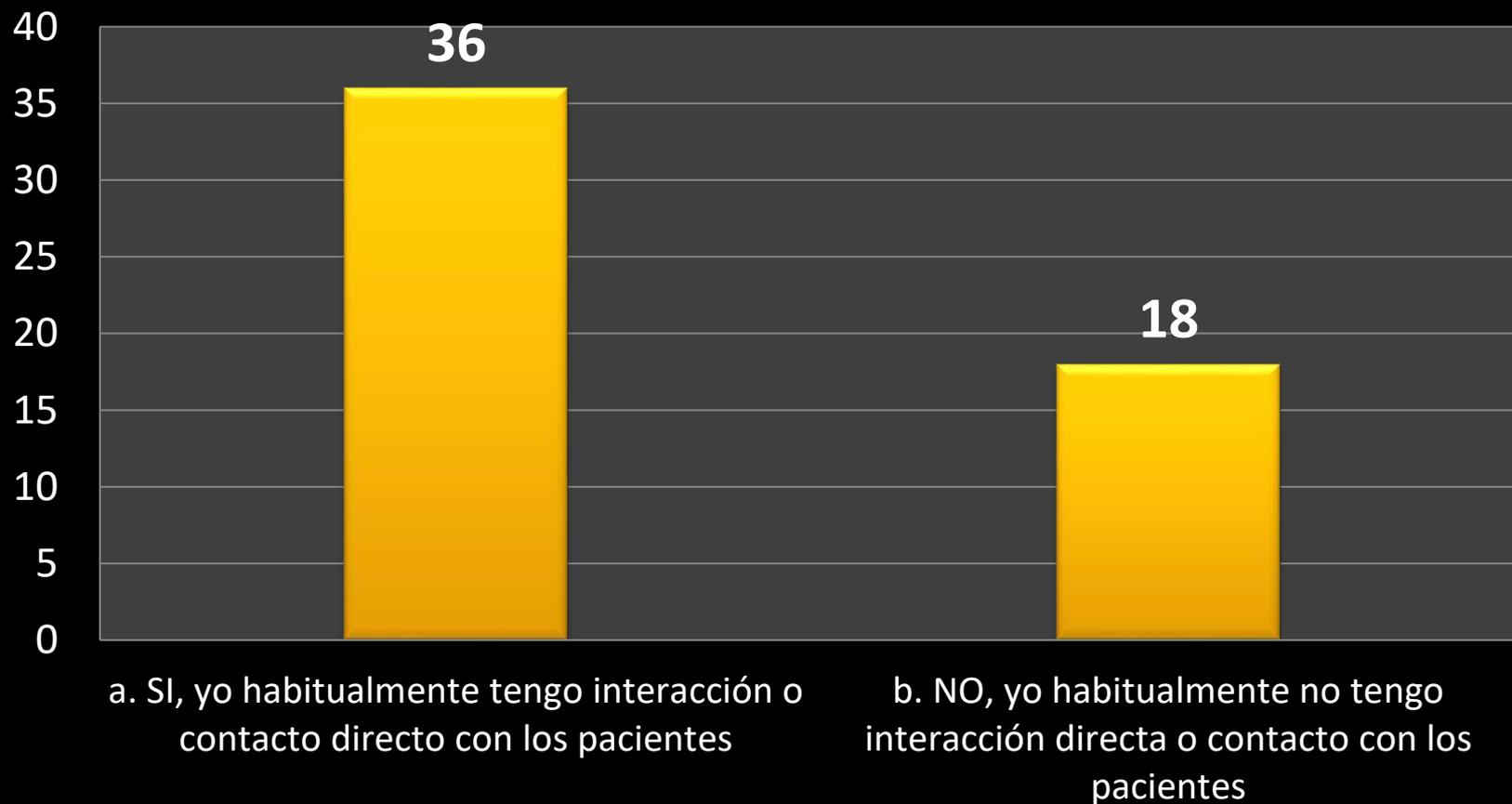
4.- ¿Qué puesto de trabajo desempeña en este hospital?



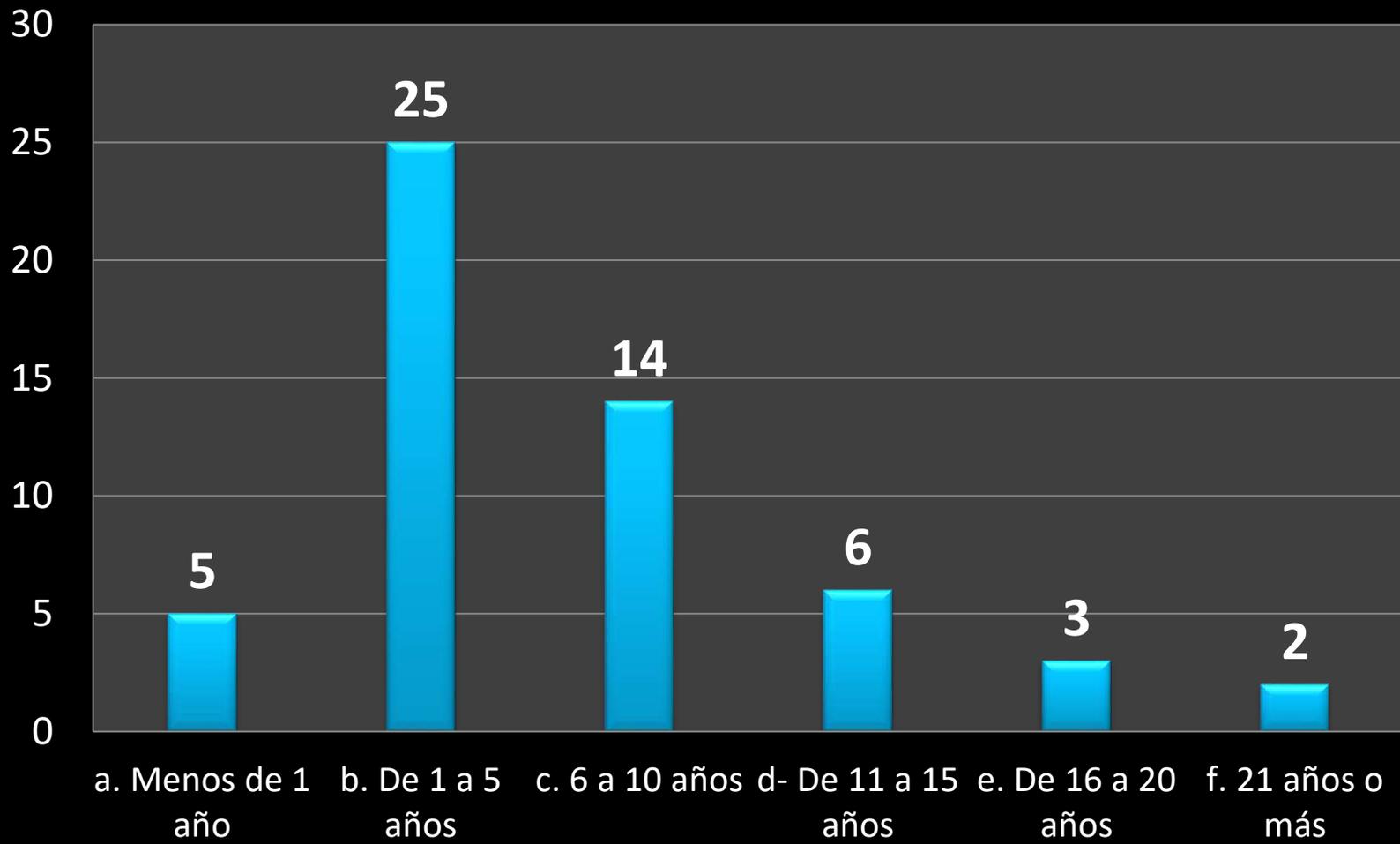
Otros, por favor especifique



5. ¿En su puesto actual tiene usted regularmente interacción o contacto directo con los pacientes?

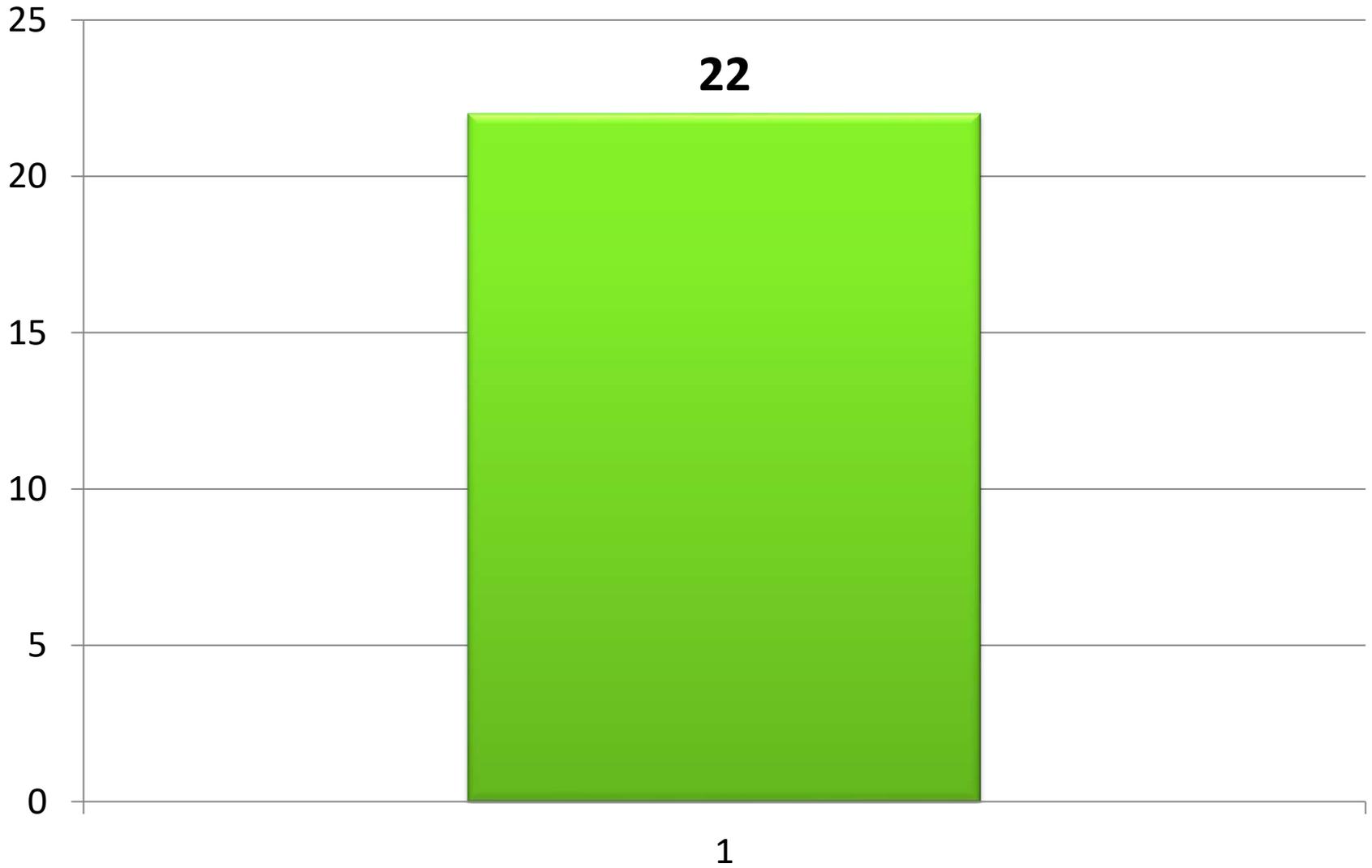


6.-¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en su profesión?



SECCIÓN I COMENTARIOS

COMENTARIOS



1	Considero que hace falta mas conciencia del personal para notificar los incidentes que se presentan en el hospital
2	Que me avisen cuando el paciente este con los cuidados necesarios para hacer limpieza
3	Que debemos de seguir capacitandonos para la seguridad en pacientes y no cometer muchos errores
4	Disminuir reuniones ya que ocupa personal que esta en atención a pacientes u otras actividades
5	Considero que se debe reforzar con el personal todo lo referente a seguridad del paciente, así como la importancia de reportar todos los eventos
6	Mas capacitaciones
7	No sacar la basura, no hacer la limpieza, tratar mal el paciente
8	Al momento ningun evento importante
9	Capacitacion en ambulancia, mayor coordinacion y comunicacion con el area de recepcion
10	*Me gustaría recibir capacitación sobre el procedimiento de solicitud de ambulancia ya que al momento es muy tardado y cuando son emergencia
11	Gracias...
12	En el hospital lo mas importante es el paciente por ello se llevan a cabo acciones para su seguridad
13	Mi opinión sobre el hospital, es que se llevan acabo acciones que mejoran la seguridad del paciente en forma continua.
14	1) Podrían mejorar las áreas 2) Tener una mejora en cuestión de personal extra 3)Hacer mas grande el hospital
15	Hay que hacer las cosas bien para que no vuelvan a suceder
16	Tenemos mecanismos claros para informar acerca de incidentes ó eventos que ponen en riesgo la seguridad del paciente, y siempre se da seguridad
17	Pues que me expliquen cuando haya un paciente de gravedad para estar informada
18	Mejorar instalaciones, realizar ficha de identificación del paciente con pizarron en habitaciones, implementar el proceso enfermero (PAE), mejor
19	Es importante realizar pruebas biologicas por lo menos cada 1-3 meses en los quirofanos y las autoclaves para verificar que el material y es
20	El área de enfermería debería de tener una plantilla mas amplia para evitar la sobrecarga de trabajo y asegurar la calidad de los servicios
21	Que es un buen hospital le da prioridad a los pacientes
22	Que las enfermeras tomen en serio su trabajo a la hora de canalización y mantenimiento y operaciones a la hora de limpieza lo toman de juego