

# RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN HOSPITALES DE MÉXICO



**Medición de la Cultura de  
Seguridad del Paciente**



CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA

**FIFA** | MEDICAL CENTRE  
OF EXCELLENCE

## Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en los establecimientos 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 cuestionario le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. De antemano, le agradecemos su valiosa participación.

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" se define como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente, desviación a la norma o falta de consideración en la atención del paciente, 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" se define como el conjunto de acciones que tienen como finalidad evitar y prevenir lesiones en los pacientes o incidentes adversos como resultado de los procesos de los cuidados de salud que se le otorgan.
- La cultura de seguridad de una organización 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.

### SECCIÓN A: Su área de trabajo

A continuación se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la seguridad de los pacientes en su departamento o servicio. Seleccione la opción QUE REFLEJE SU GRADO DE ACUERDO O DEACUERDO 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 otros por el contrario, la que dice totalmente en desacuerdo.

PIENSE EN SU ÁREA DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguna	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Cuando tenemos mucho trabajo, colaboramos todos como equipo para terminarlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Estamos haciendo activamente cosas para mejorar la seguridad de los pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Utilizamos más personal temporal o eventual, de lo que es mejor para atender a los pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. El personal siente que sus errores son utilizados en su contra	<input type="radio"/>				
9. Los errores han dado lugar a cambios positivos en mi área de trabajo	<input type="radio"/>				
10. En mi área o servicio, sólo por casualidad no ocurren errores de mayor gravedad	<input type="radio"/>				
11. Cuando en mi área o servicio alguien está sobrecargado de trabajo, es común que otros le ayuden	<input type="radio"/>				
12. Cuando se informa de un incidente, se siente como que se está reportando a la persona y no el problema	<input type="radio"/>				
13. Después de que hacemos cambios para mejorar la seguridad del paciente, evaluamos su efectividad	<input type="radio"/>				
14. Con frecuencia trabajamos como en "forma de crisis", tratando de hacer mucho y muy rápidamente	<input type="radio"/>				
15. En nuestro servicio la seguridad del paciente nunca se pone en riesgo, por hacer más trabajo	<input type="radio"/>				
16. Al personal de esta área le preocupa que los errores que cometa se archiven en su expediente laboral	<input type="radio"/>				
17. Tenemos problemas con la seguridad del paciente en esta área	<input type="radio"/>				
18. Nuestros procedimientos y sistemas de trabajo, son efectivos para prevenir errores que puedan ocurrir	<input type="radio"/>				

### SECCIÓN B: Su supervisor/Jefe

Por favor, indique su acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su supervisor/jefe inmediato o la persona a la que usted reporta directamente.

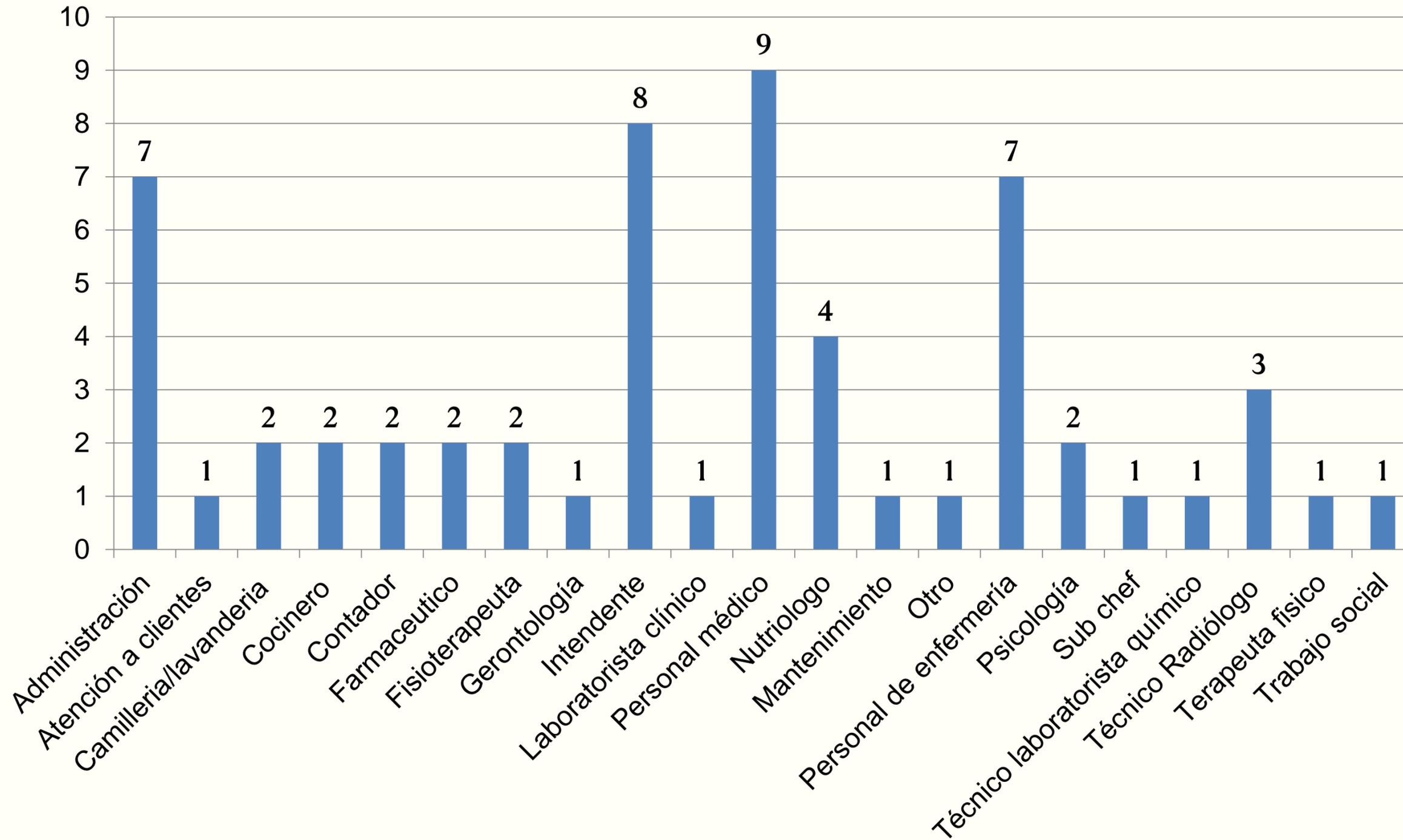
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguna	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Mi supervisor/jefe hace comentarios favorables cuando el personal realiza el trabajo de acuerdo a los procedimientos de seguridad del paciente establecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mi supervisor/jefe considera seriamente las sugerencias del personal para mejorar la seguridad de los pacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Cuando aumenta la presión de trabajo, mi supervisor/jefe quiere que trabajemos más rápido, aunque ello signifique pasar por alto los procedimientos establecidos para la seguridad del paciente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mi supervisor/jefe no hace caso de los problemas de seguridad del paciente que ocurren una y otra vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SECCIÓN C: Comunicación

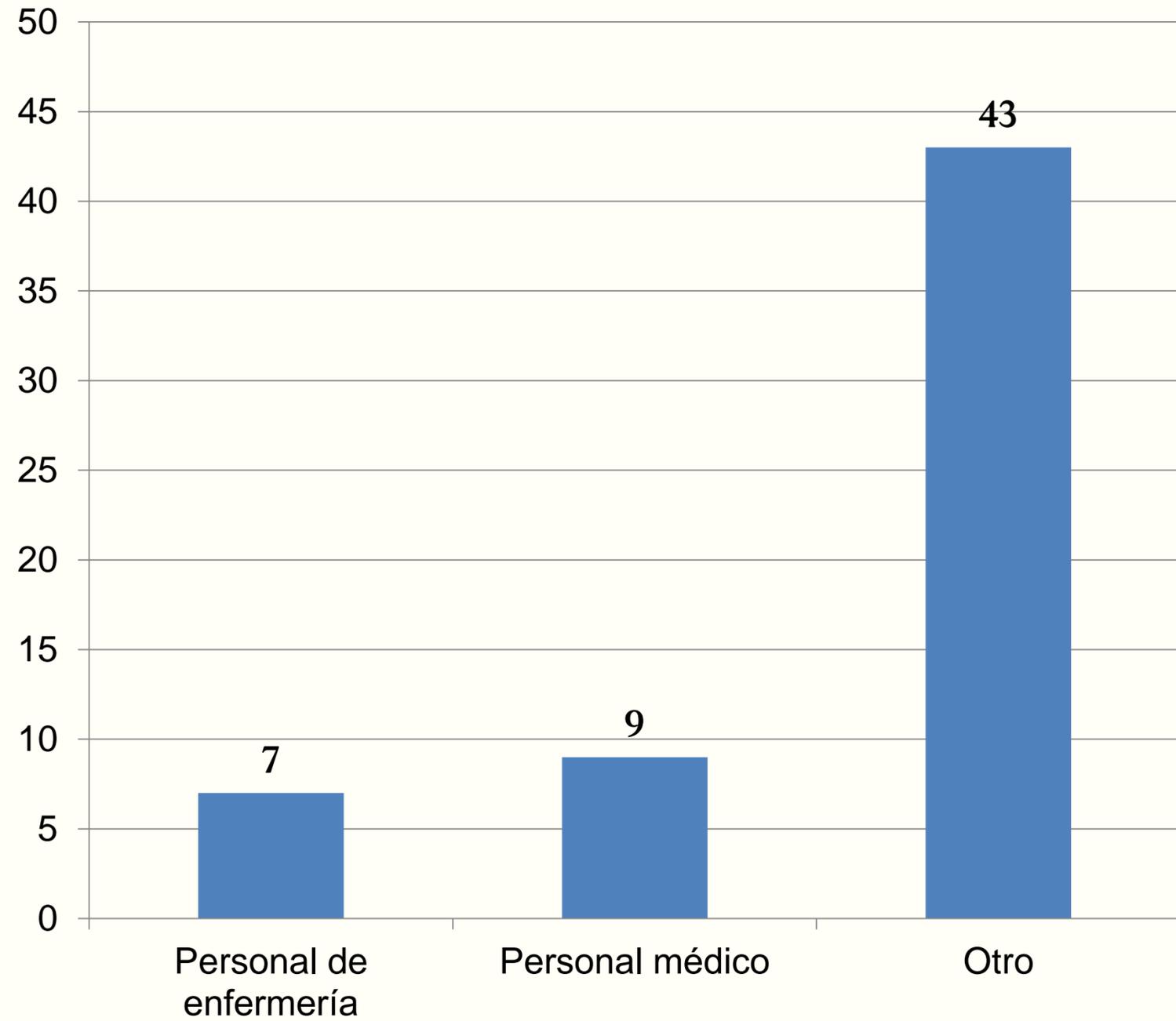
¿ QUÉ TAN FRECUENTE OCURRE ESTO EN SU ÁREA DE TRABAJO ?	Nunca	Rara vez	A veces	La mayoría de las veces	Siempre
1. Se nos informa sobre los cambios realizados a partir de los incidentes notificados en mi área o servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El personal habla con libertad si ve algo que pueda afectar negativamente la atención del paciente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Se nos informa sobre los errores que se comentan en mi área o servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muestra: 55 Empleados  
(Personal clínico y no clínico)

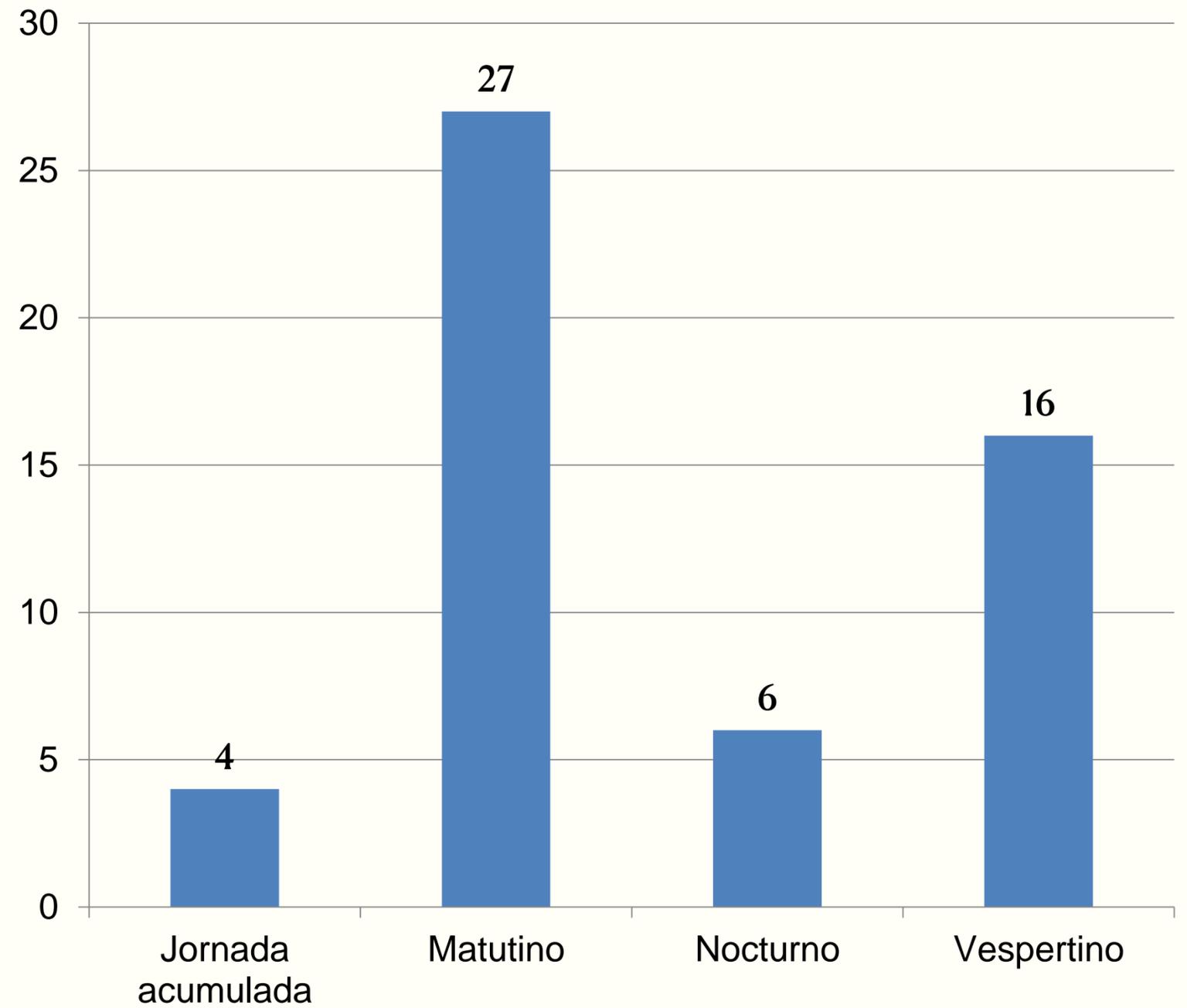
# ¿Cuál es su profesión?



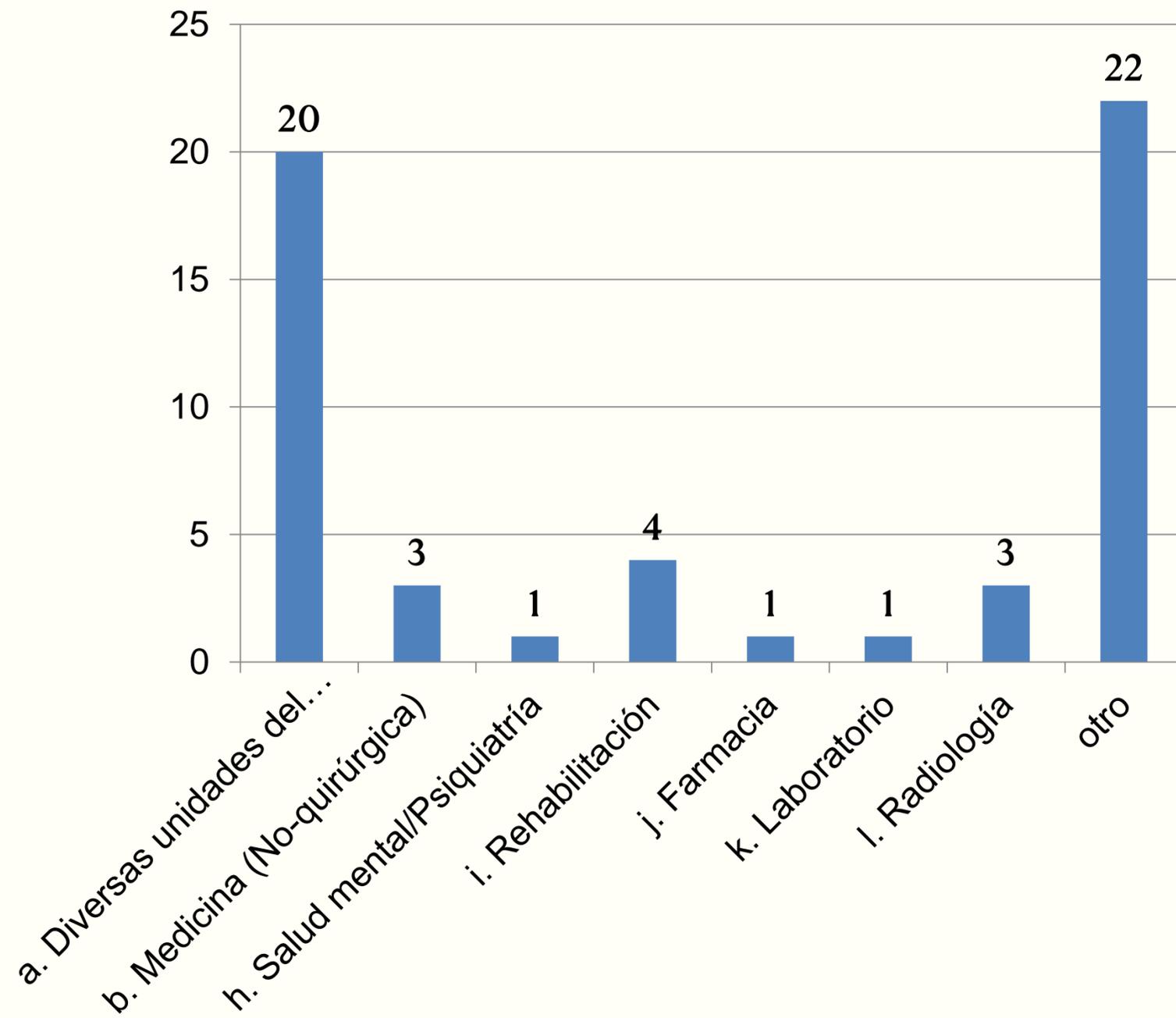
# Otro



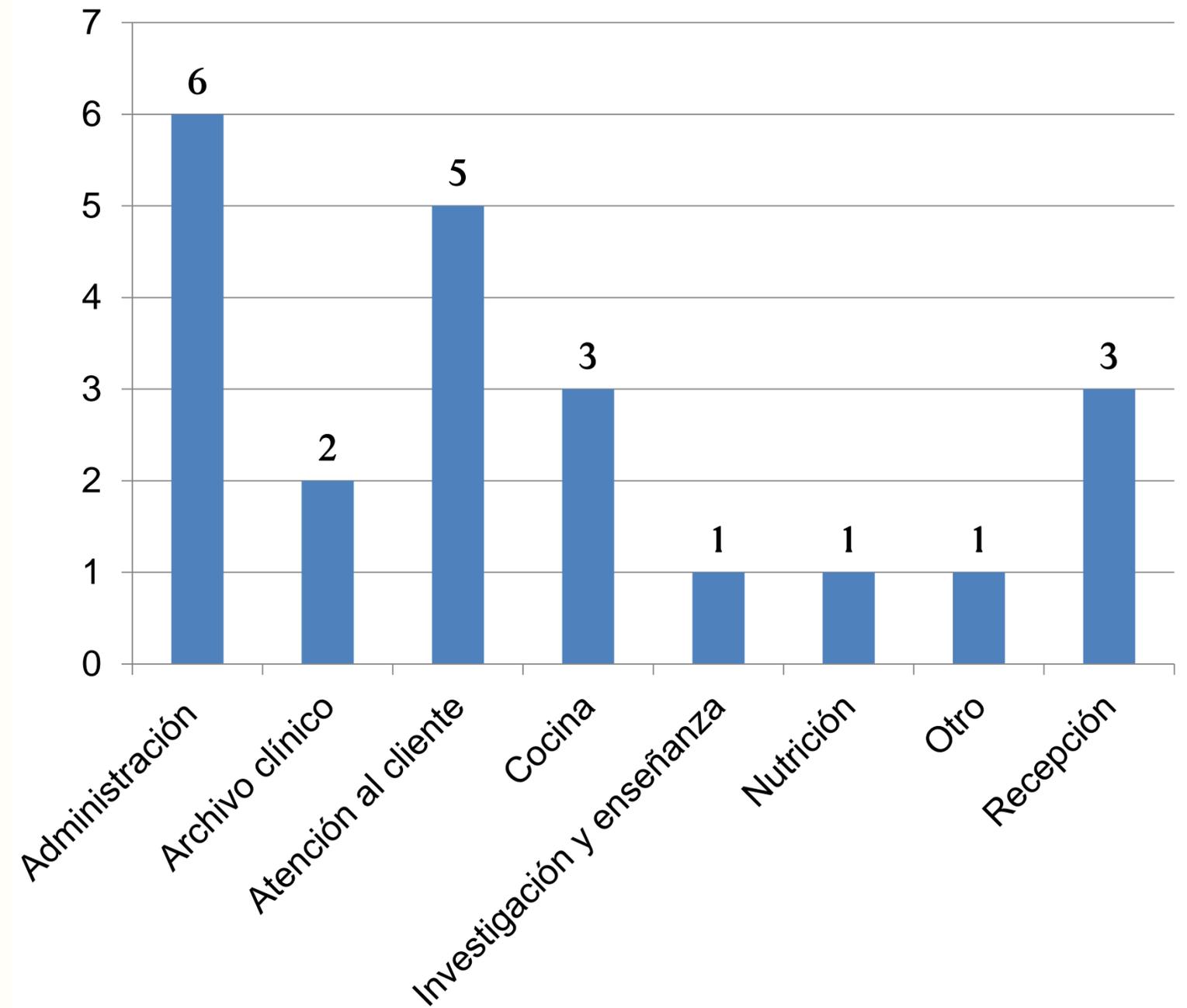
# ¿Turno en el que labora?



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



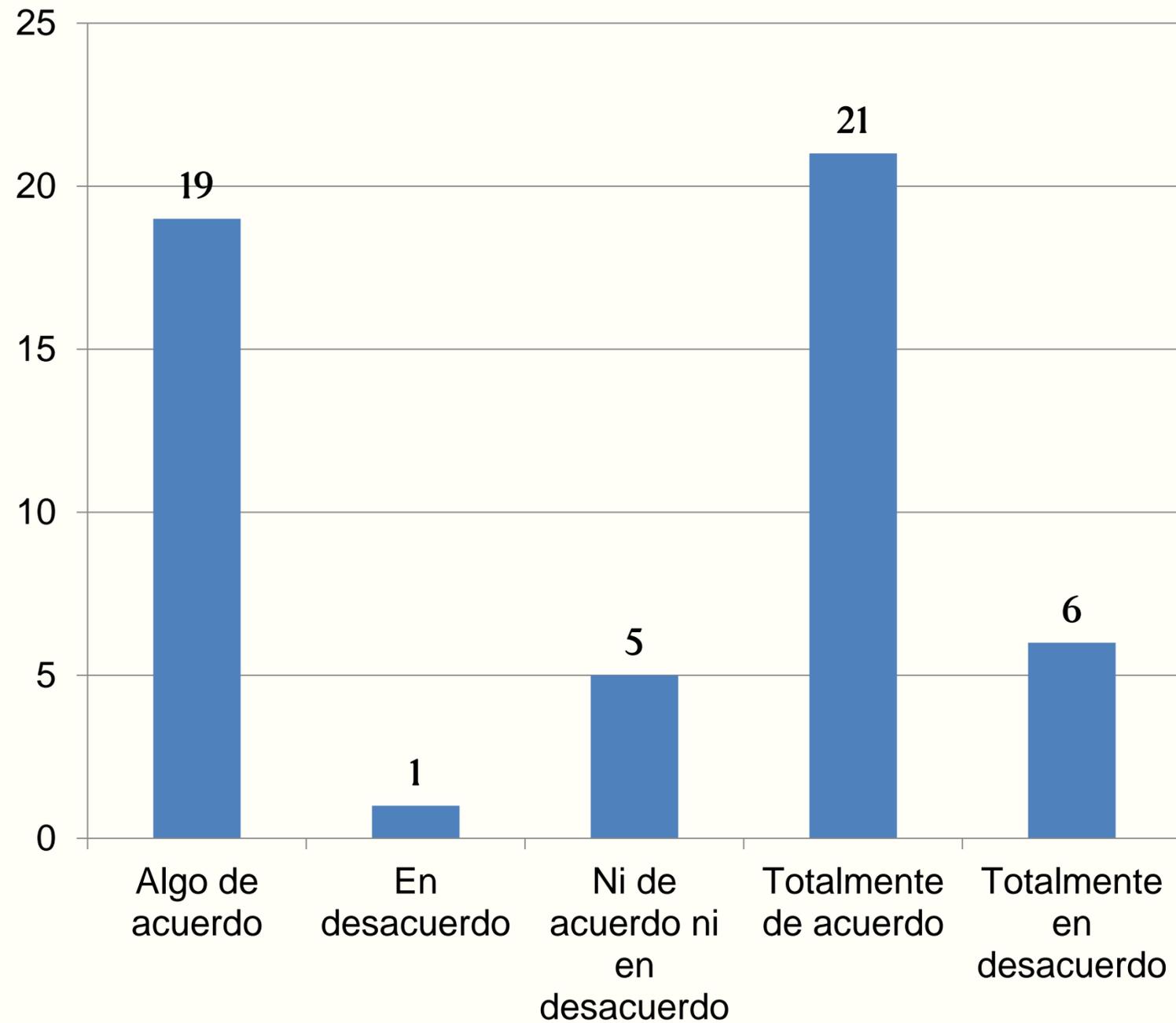
## Otro



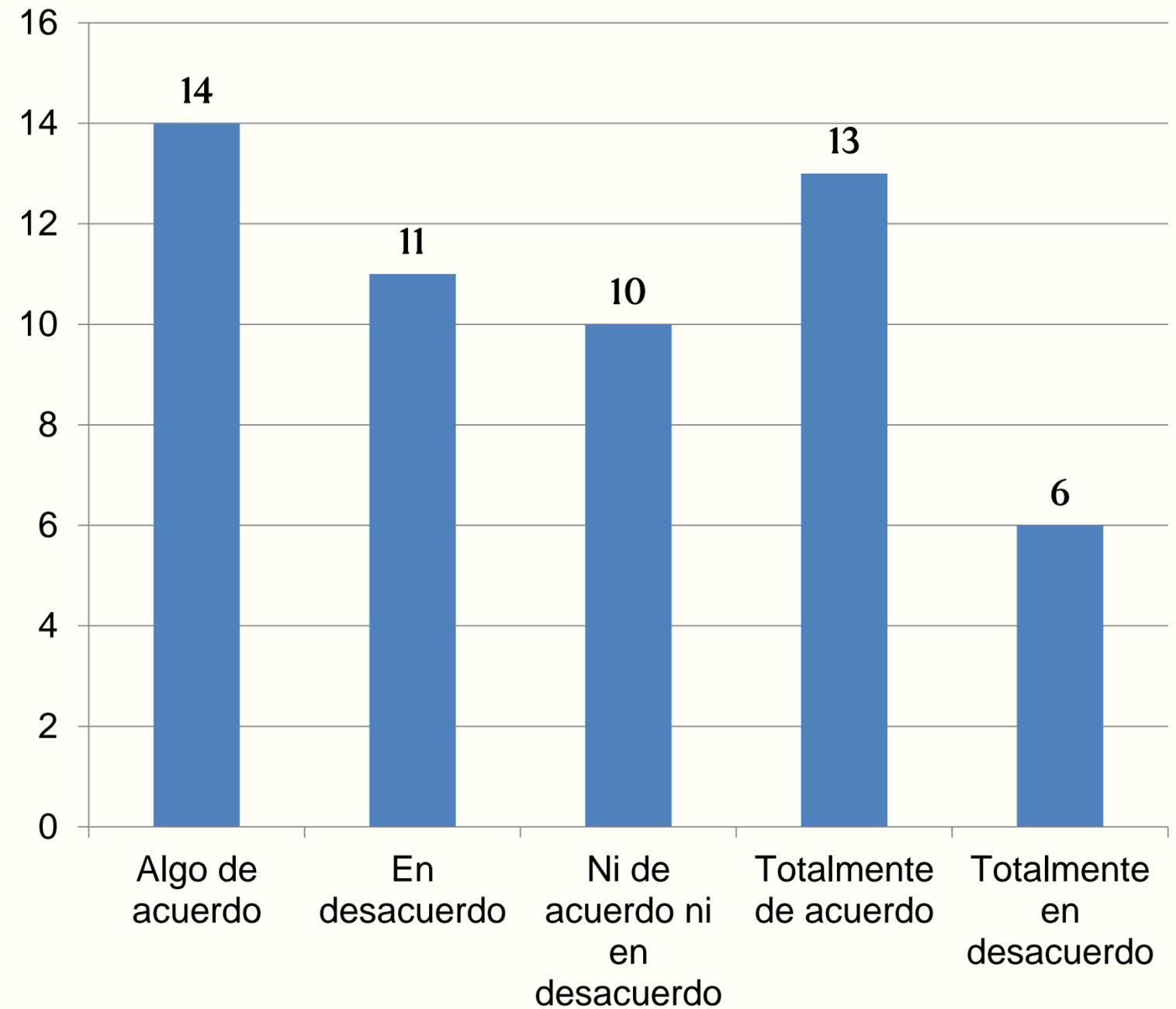
# SECCION A: SU ÁREA DE TRABAJO



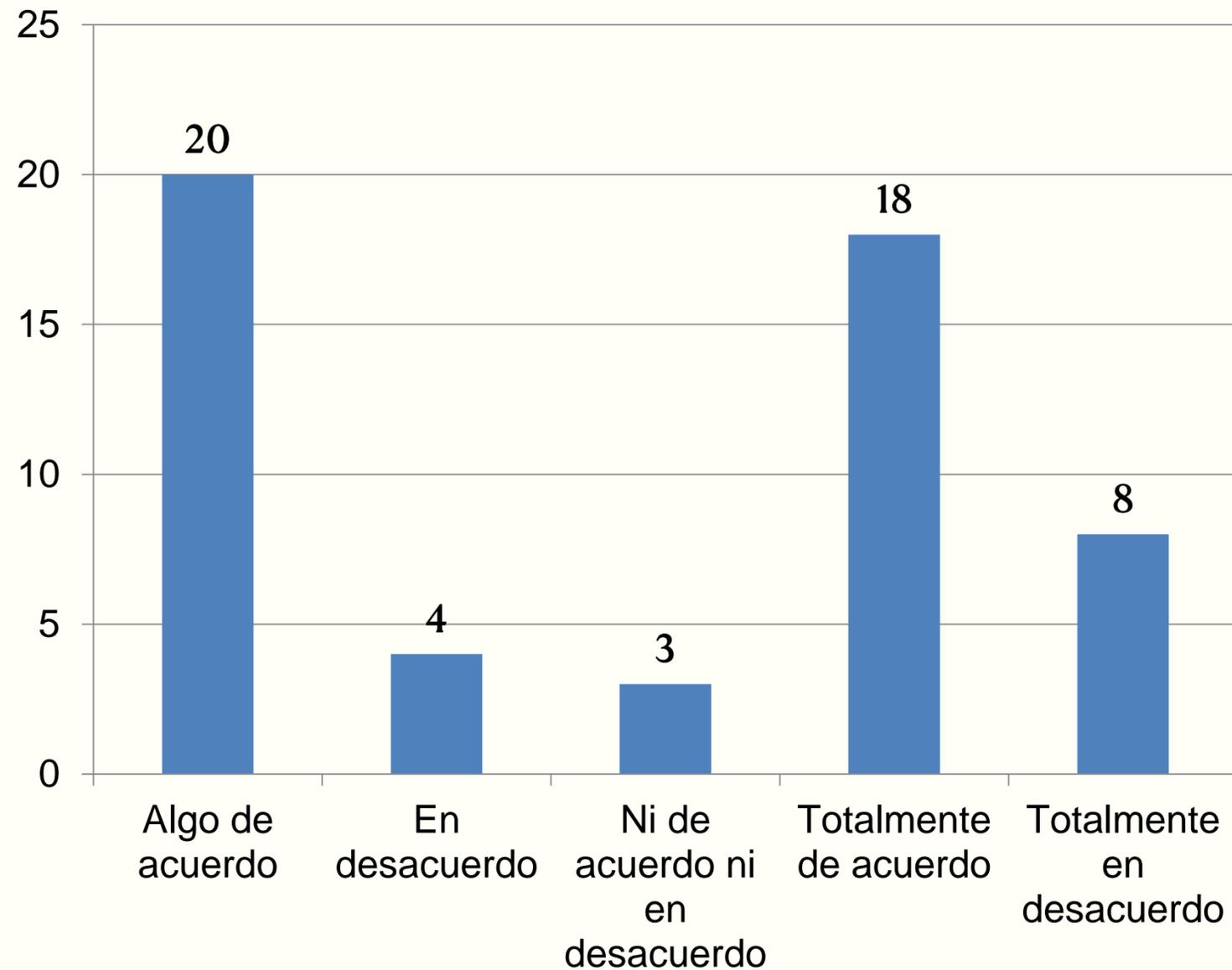
**En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente.**



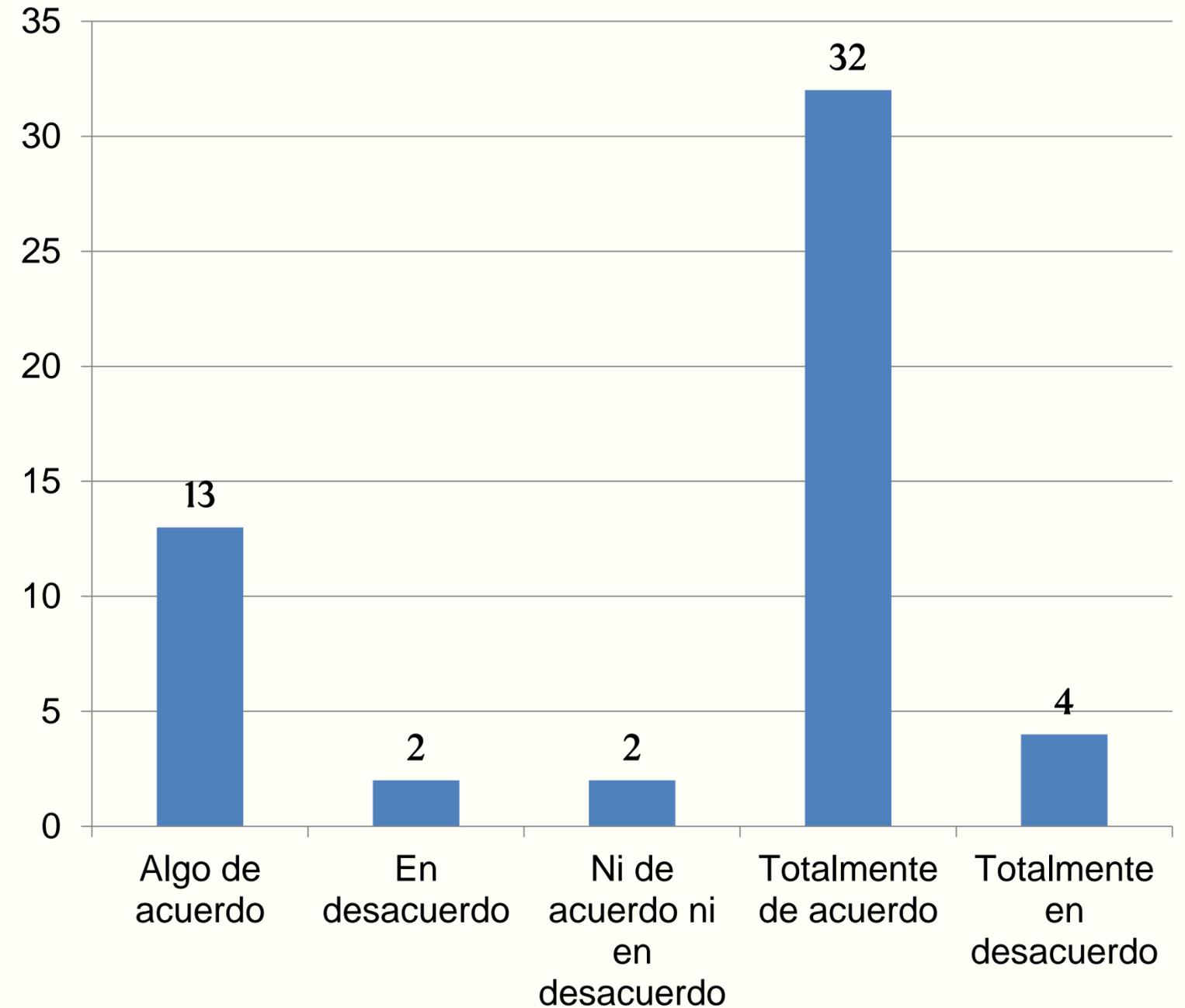
**Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo.**



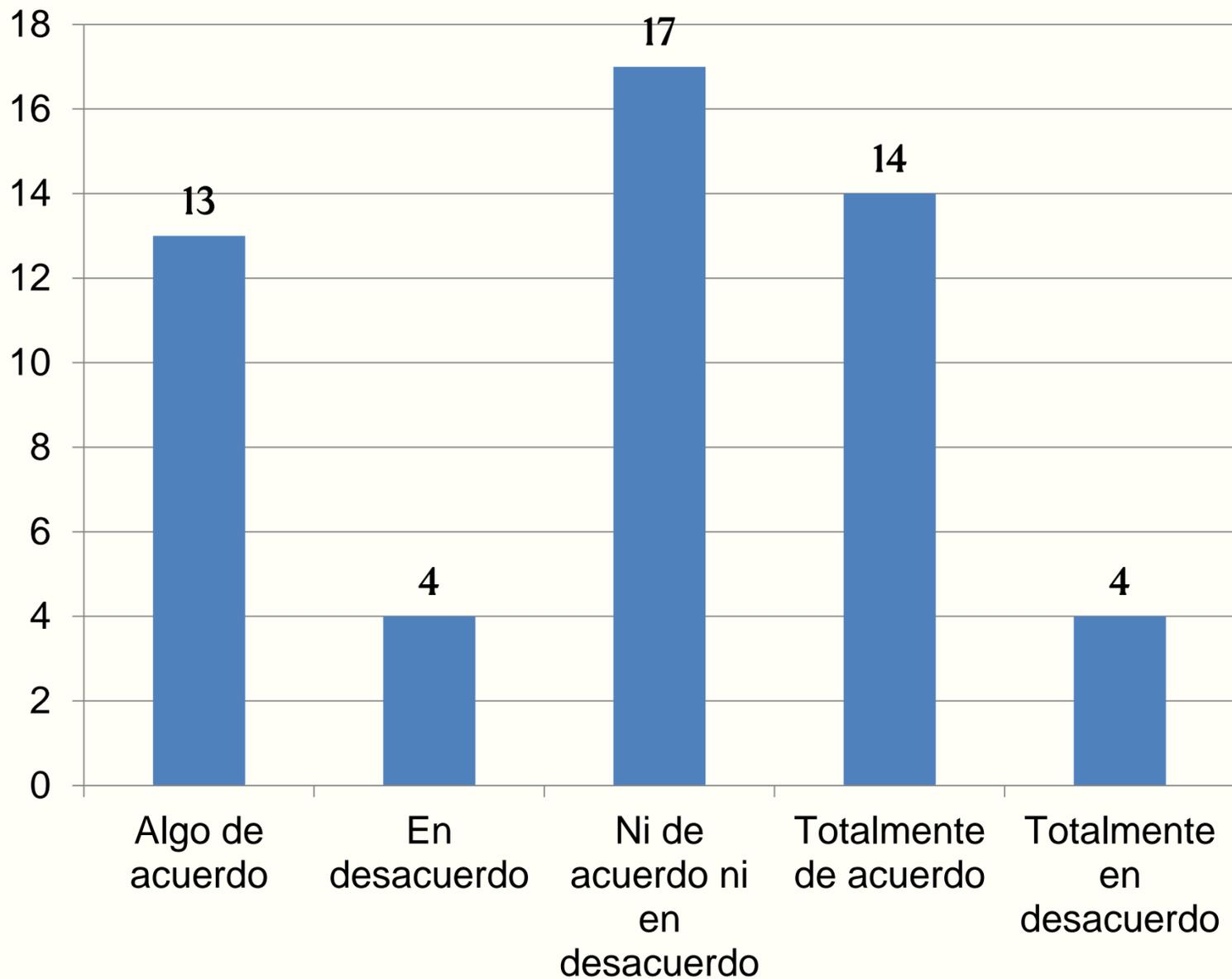
**Cuando tenemos mucho trabajo, colaboramos todos como equipo para terminarlo.**



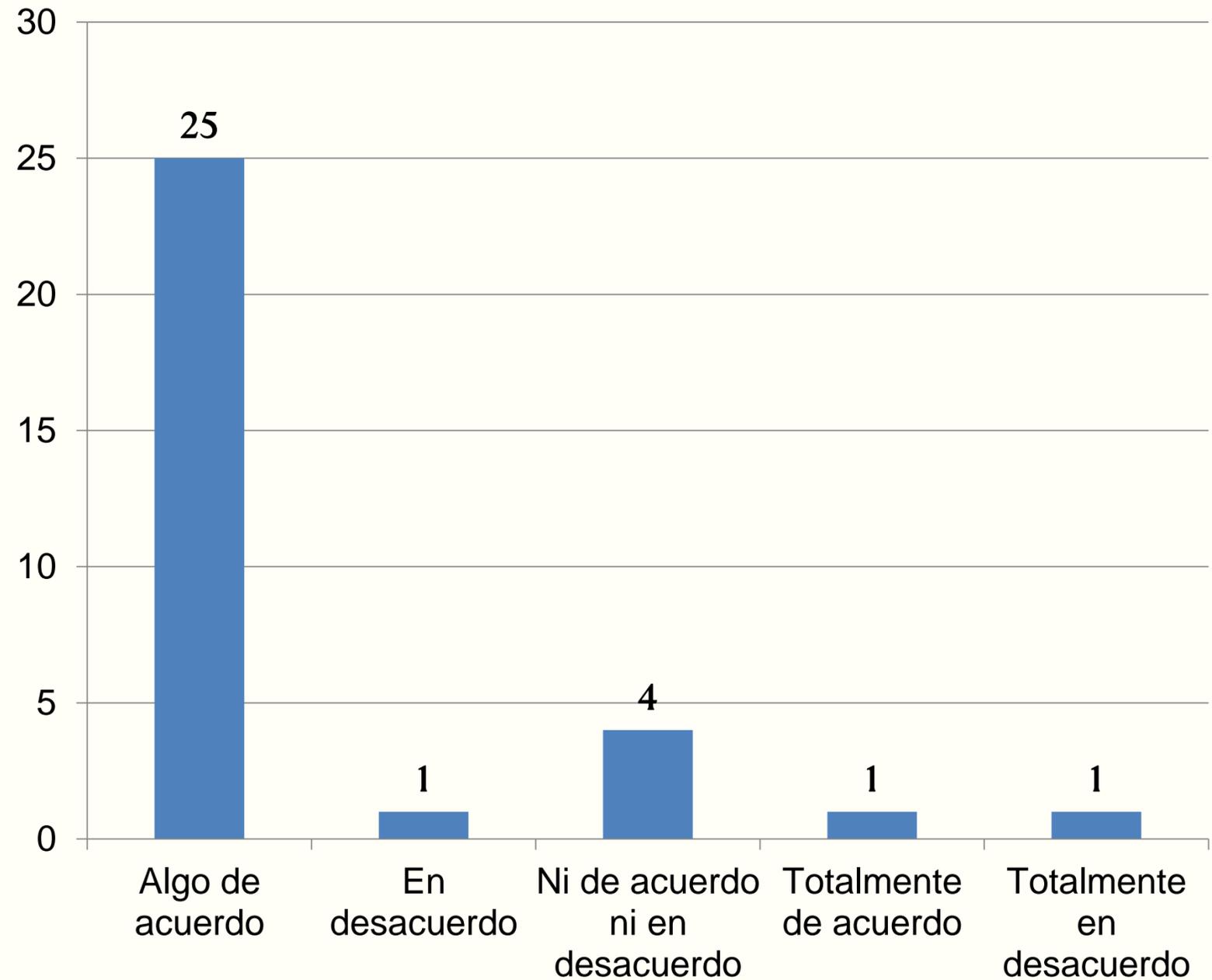
**En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto.**



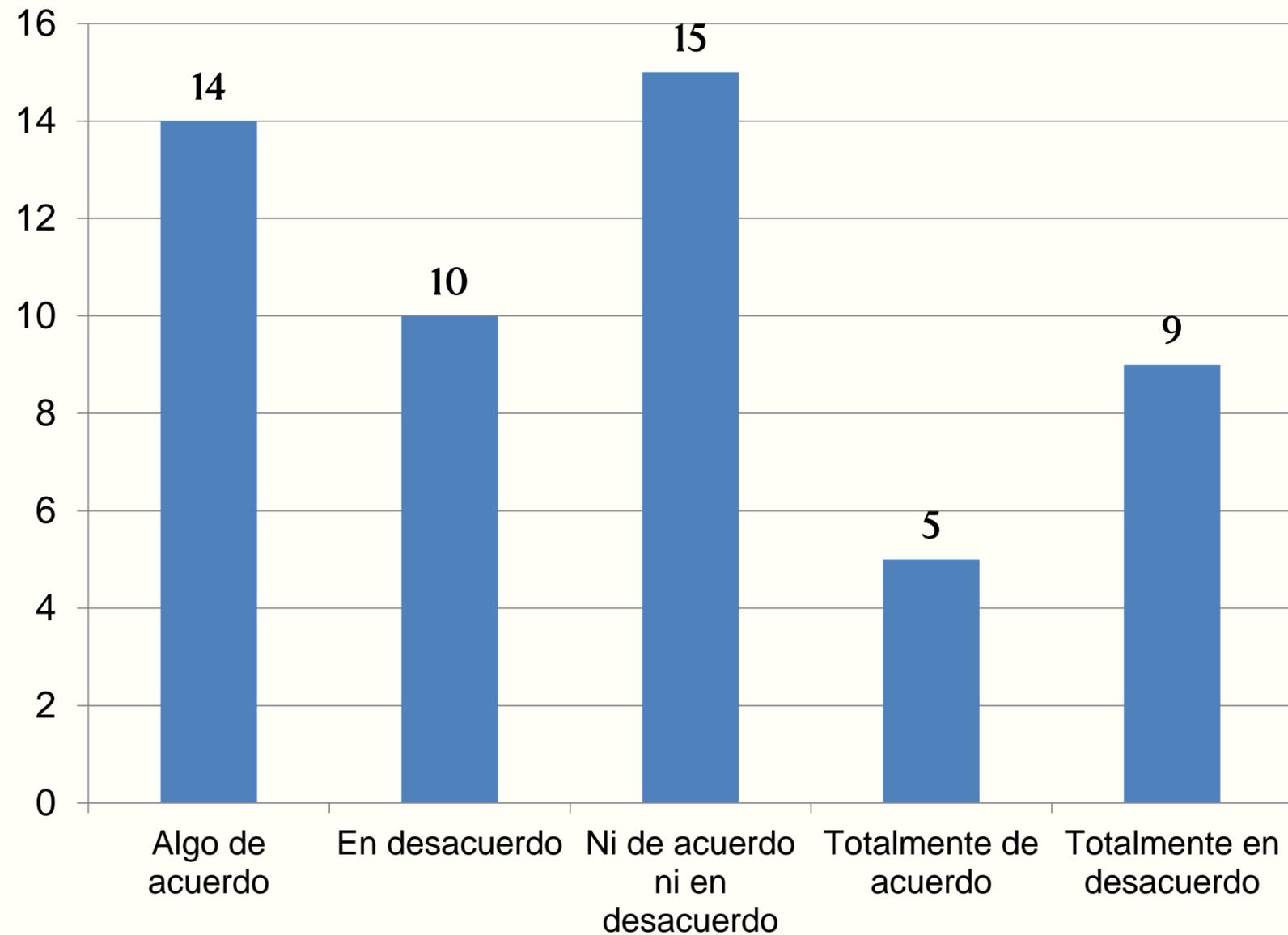
**El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente.**



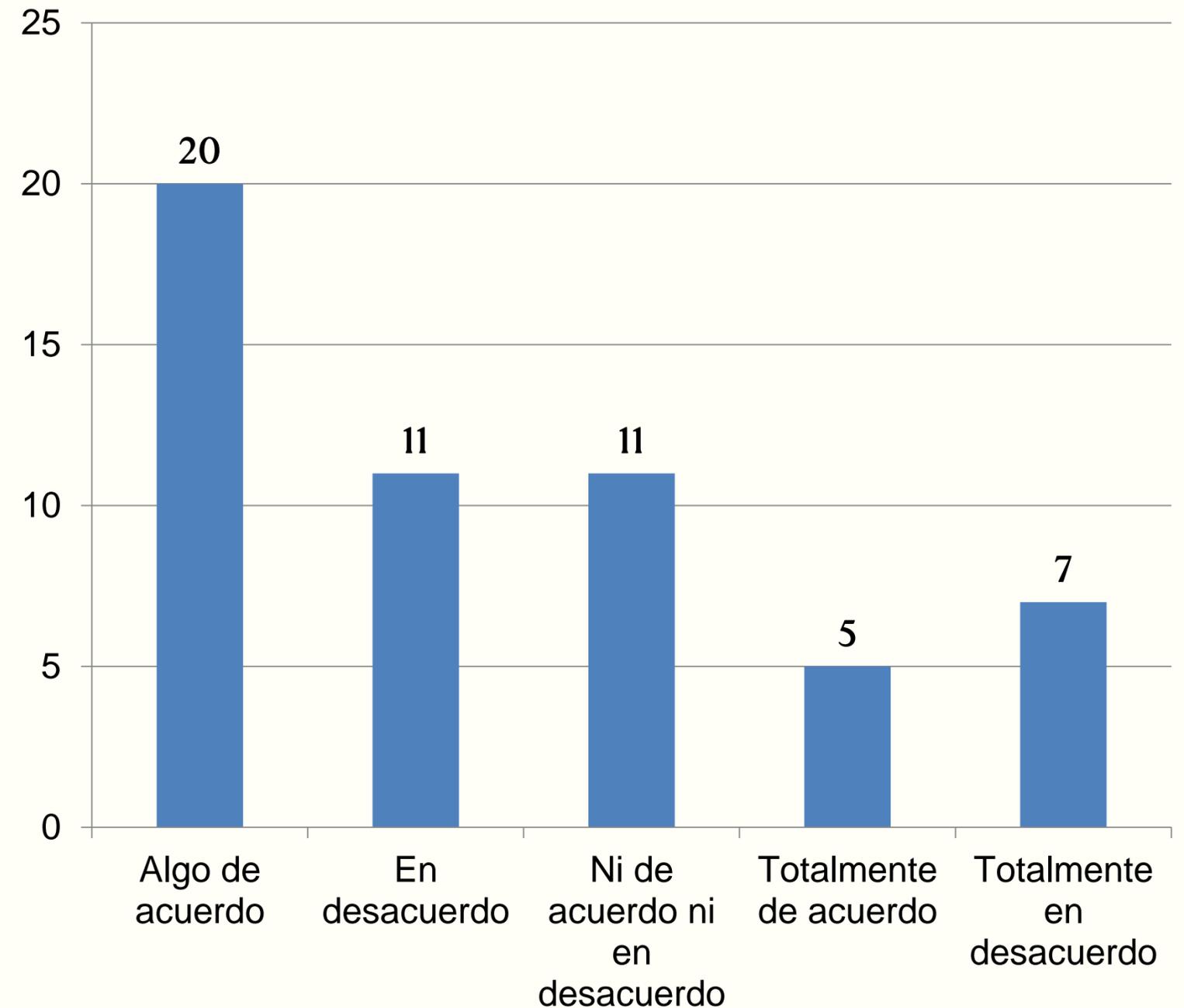
**Estamos haciendo activamente cosas para mejorar la seguridad de los pacientes.**



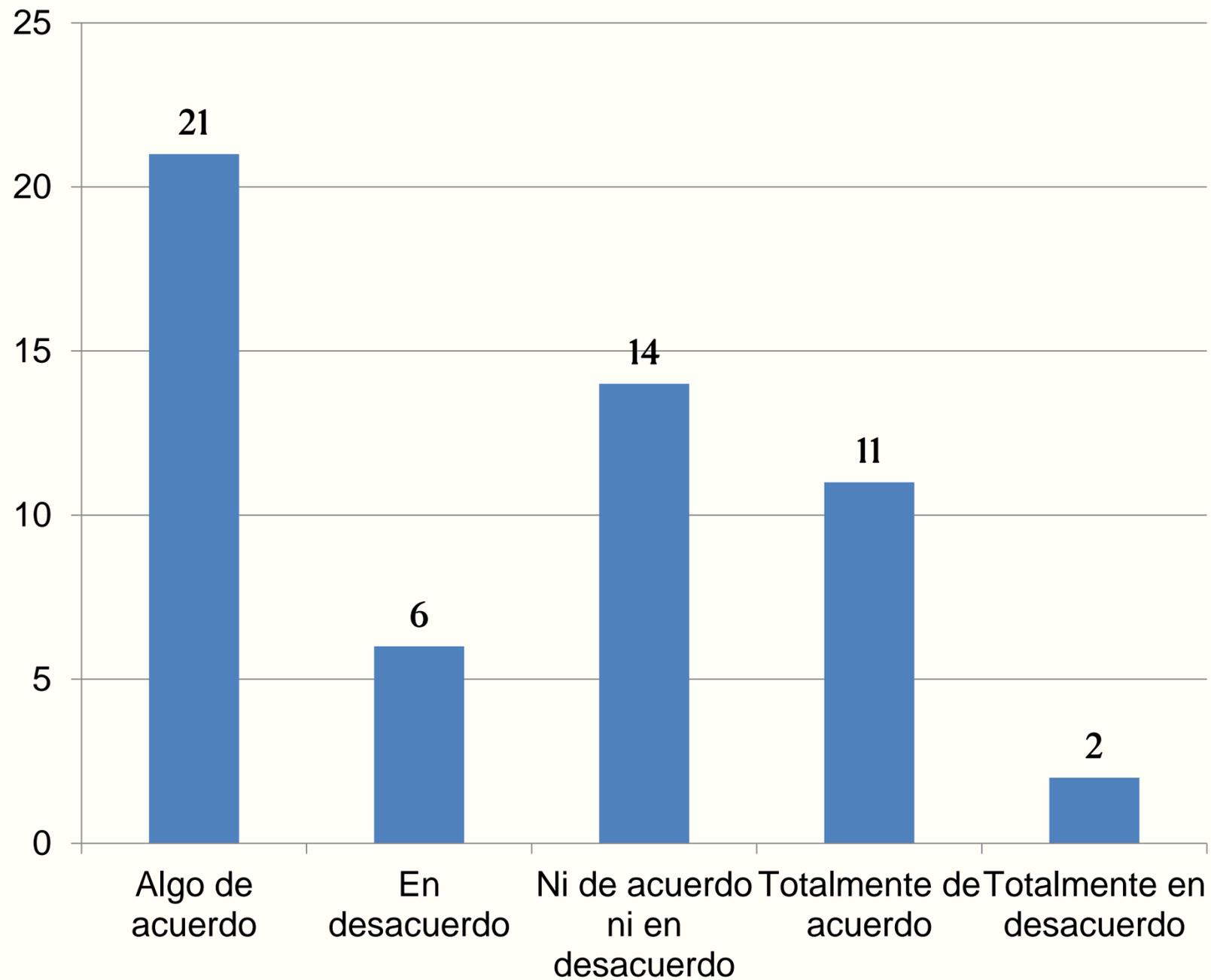
**Utilizamos más personal temporal o eventual, de lo que es mejor para atender al paciente.**



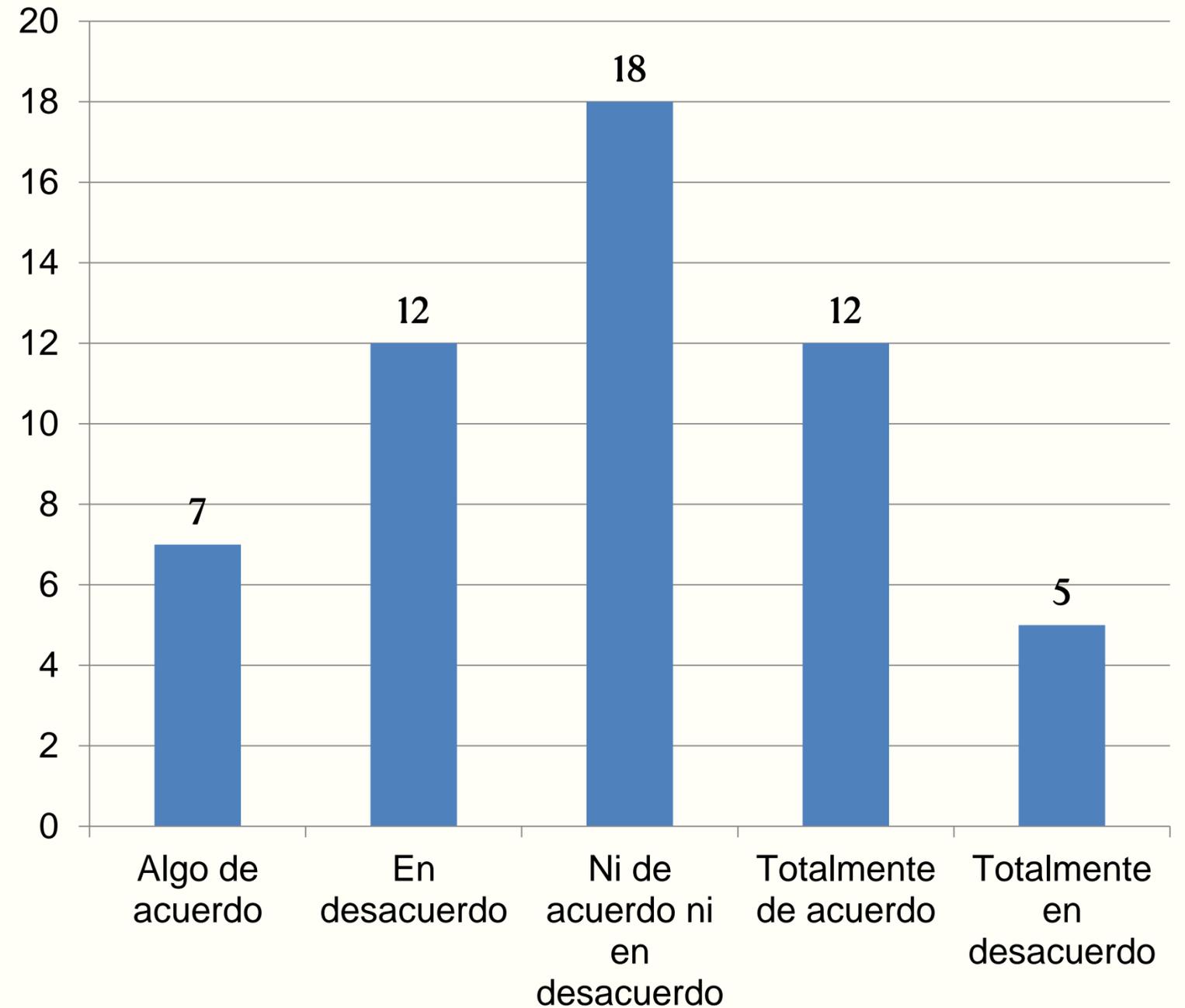
**El personal siente que los errores son utilizados en su contra.**



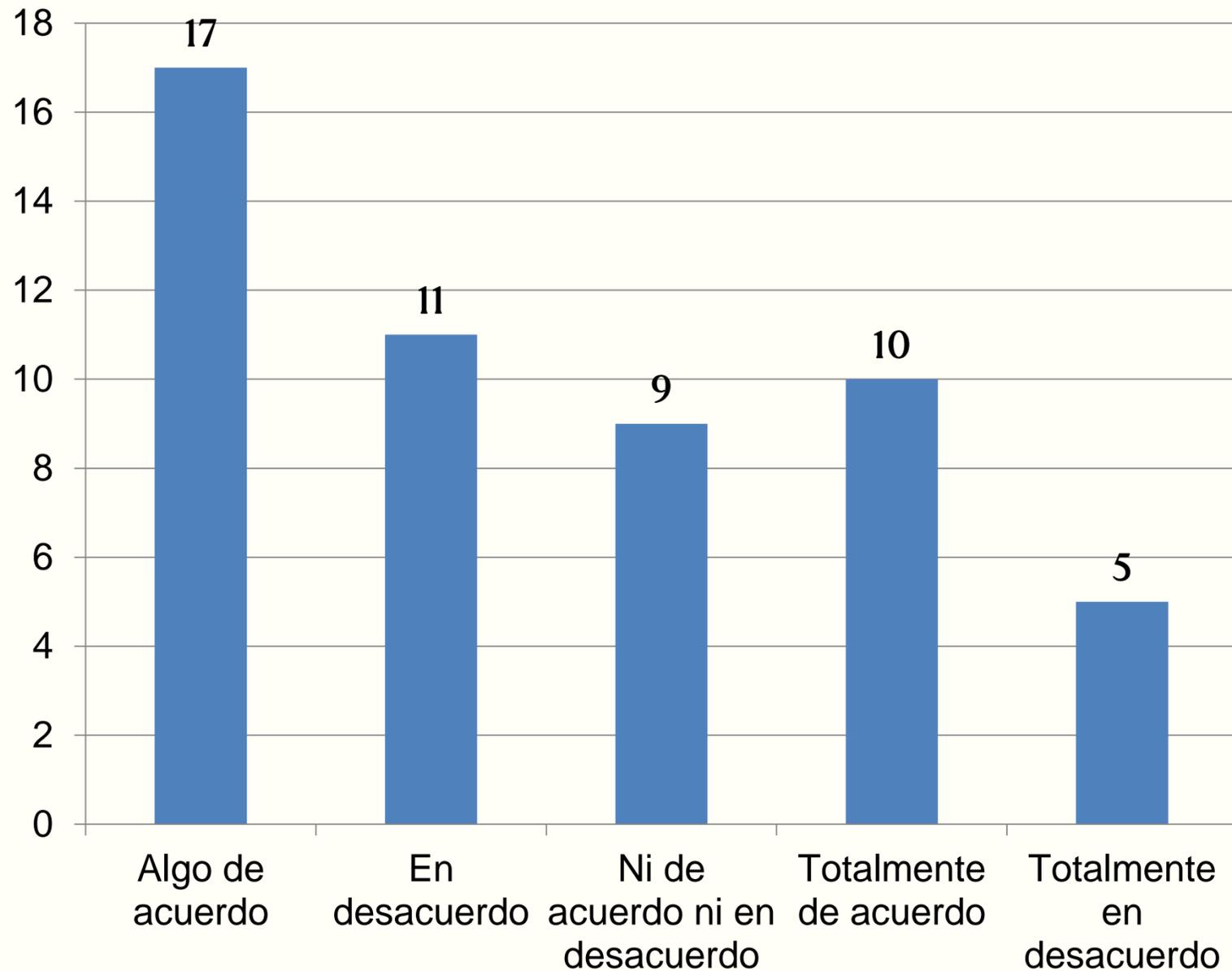
**Los errores han dado lugar a cambios positivos en mi área de trabajo.**



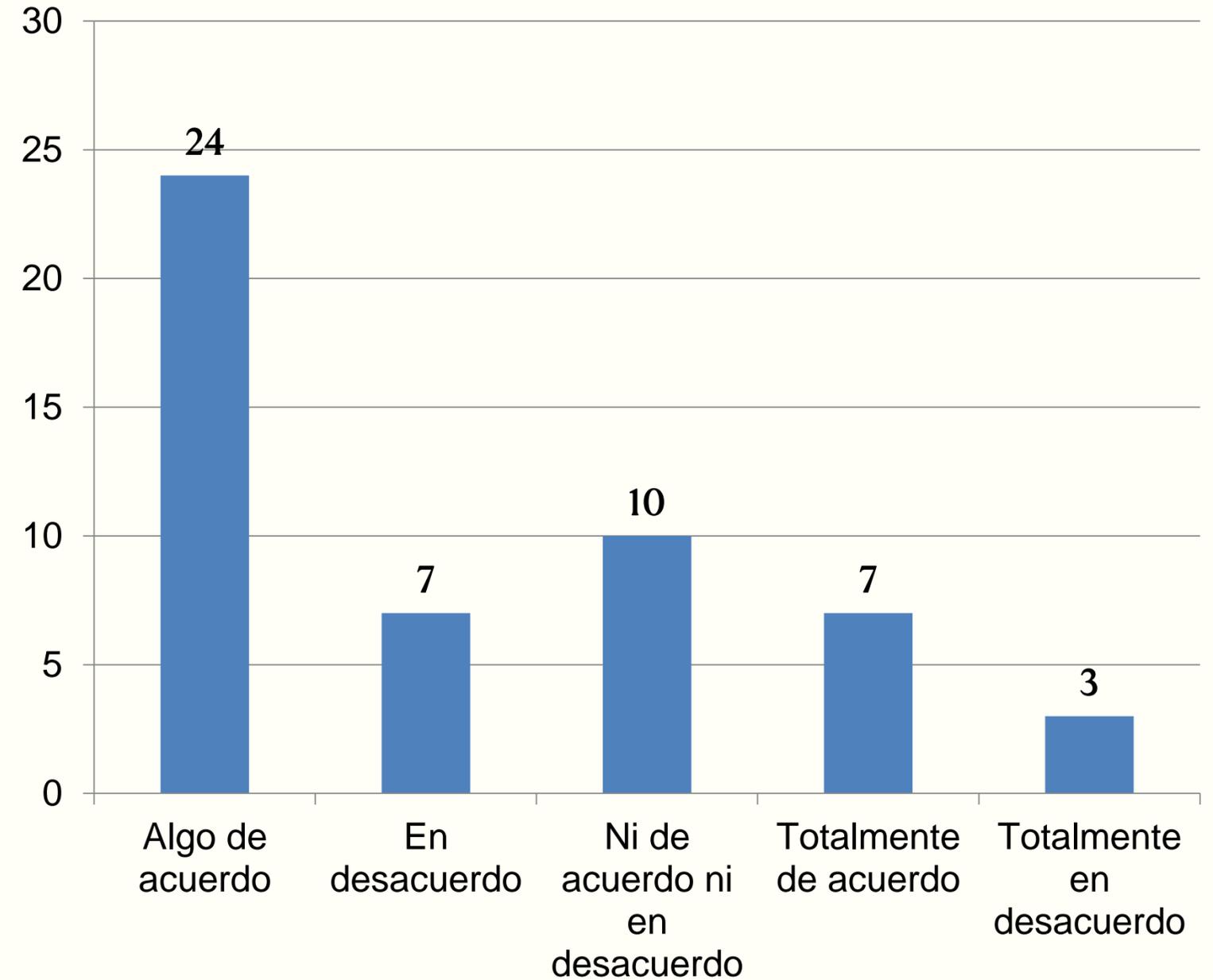
**En mi área o servicio sólo por casualidad no ocurren errores de mayor gravedad.**



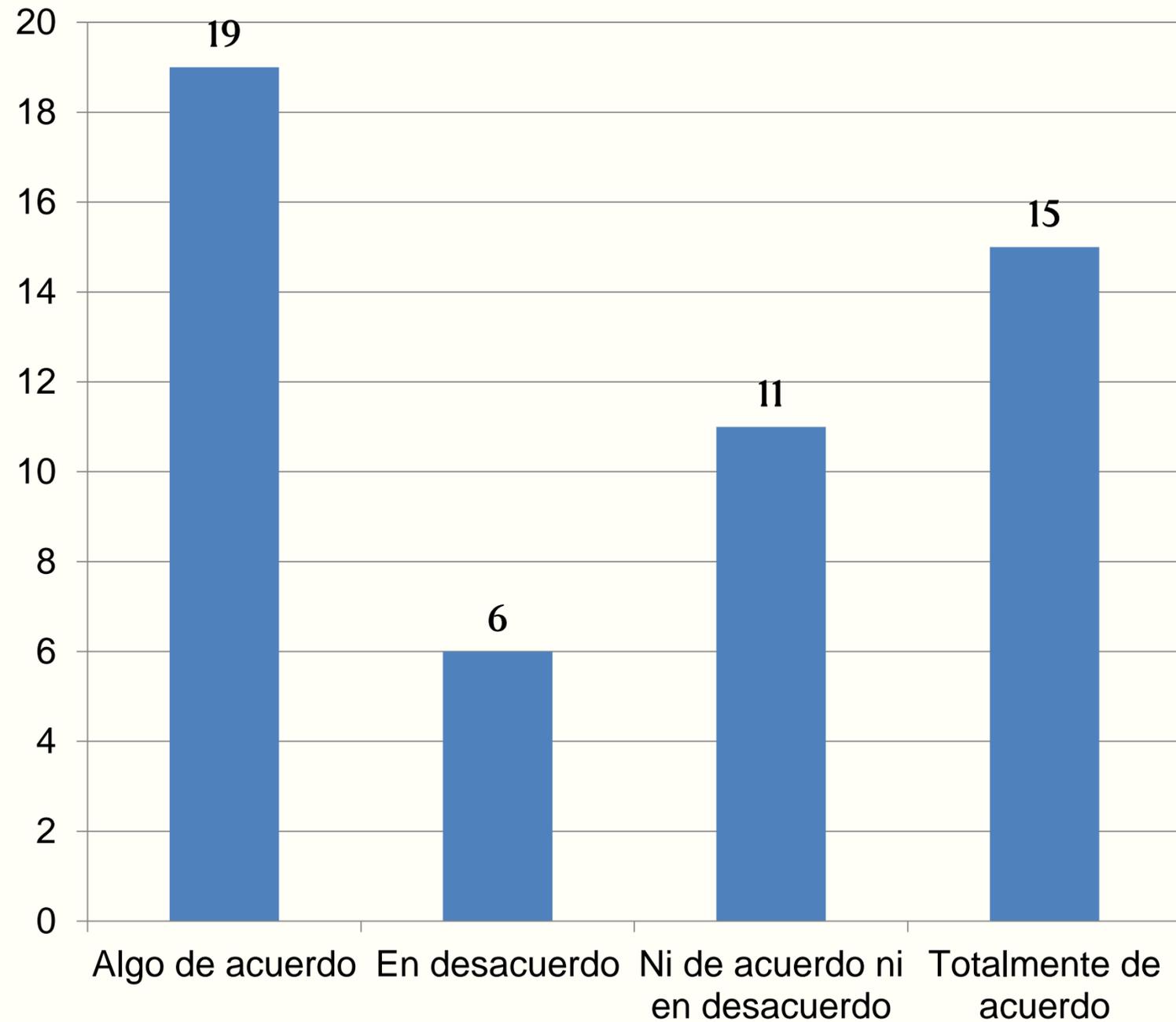
**Cuando en mi área o servicio alguien está sobrecargado de trabajo, es común que otros le ayuden.**



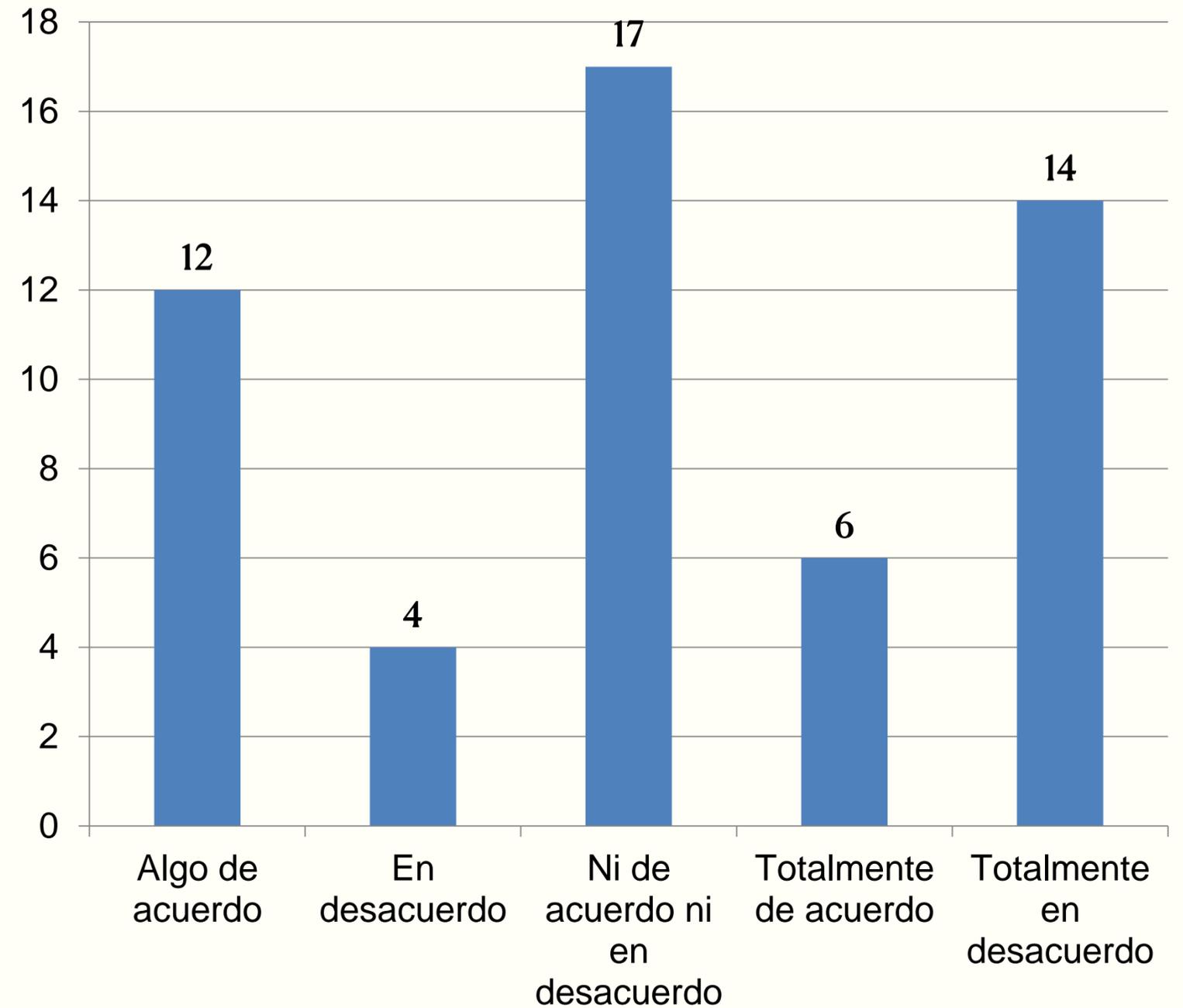
**Cuando se informa de un accidente, se siente como que se reporta a la persona y no al problema.**



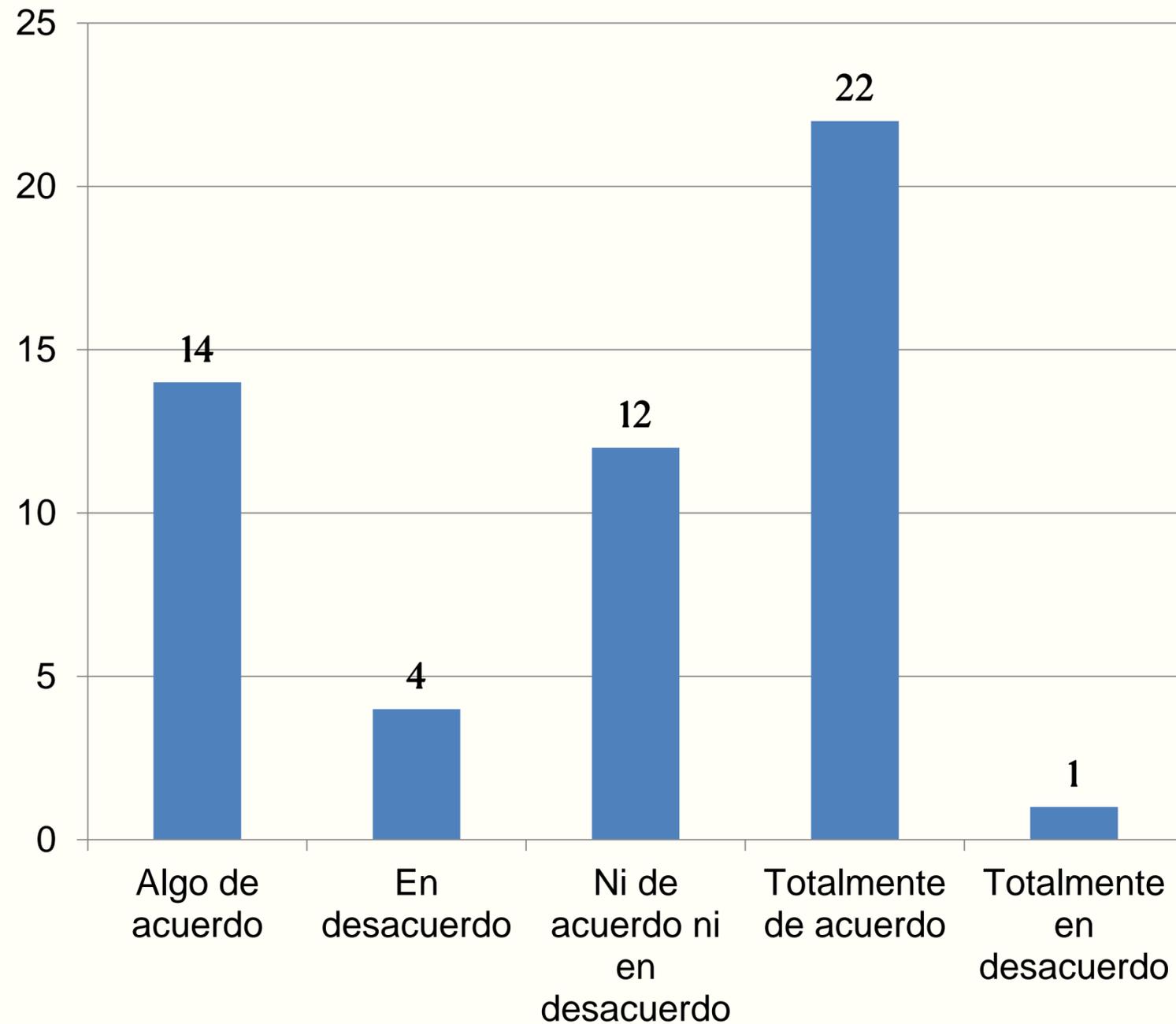
**Después de que hacemos cambios para mejorar la seguridad del paciente, evaluamos su efectividad**



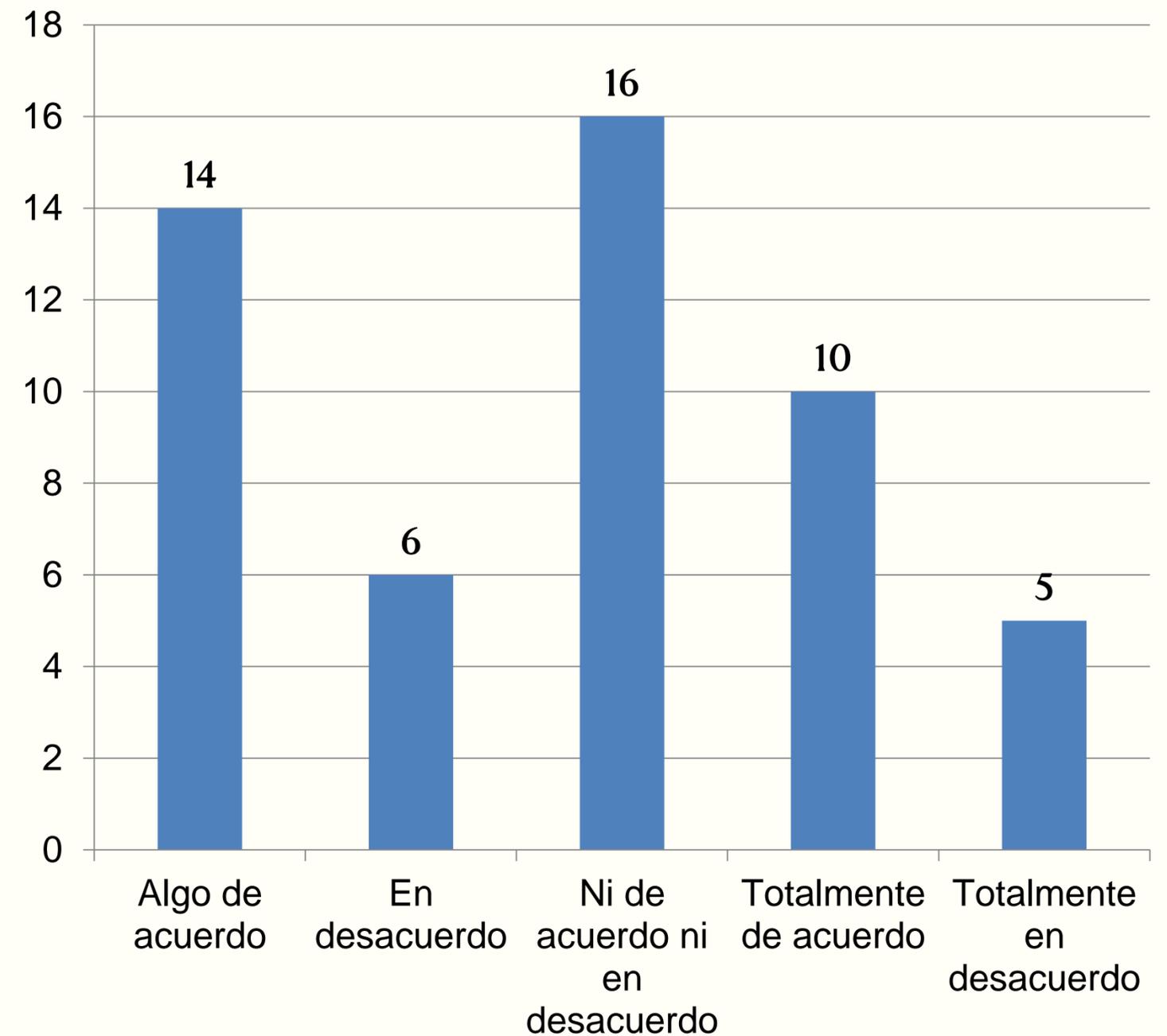
**Con frecuencia trabajamos como en "forma de crisis", tratando de hacer mucho y muy rápidamente.**



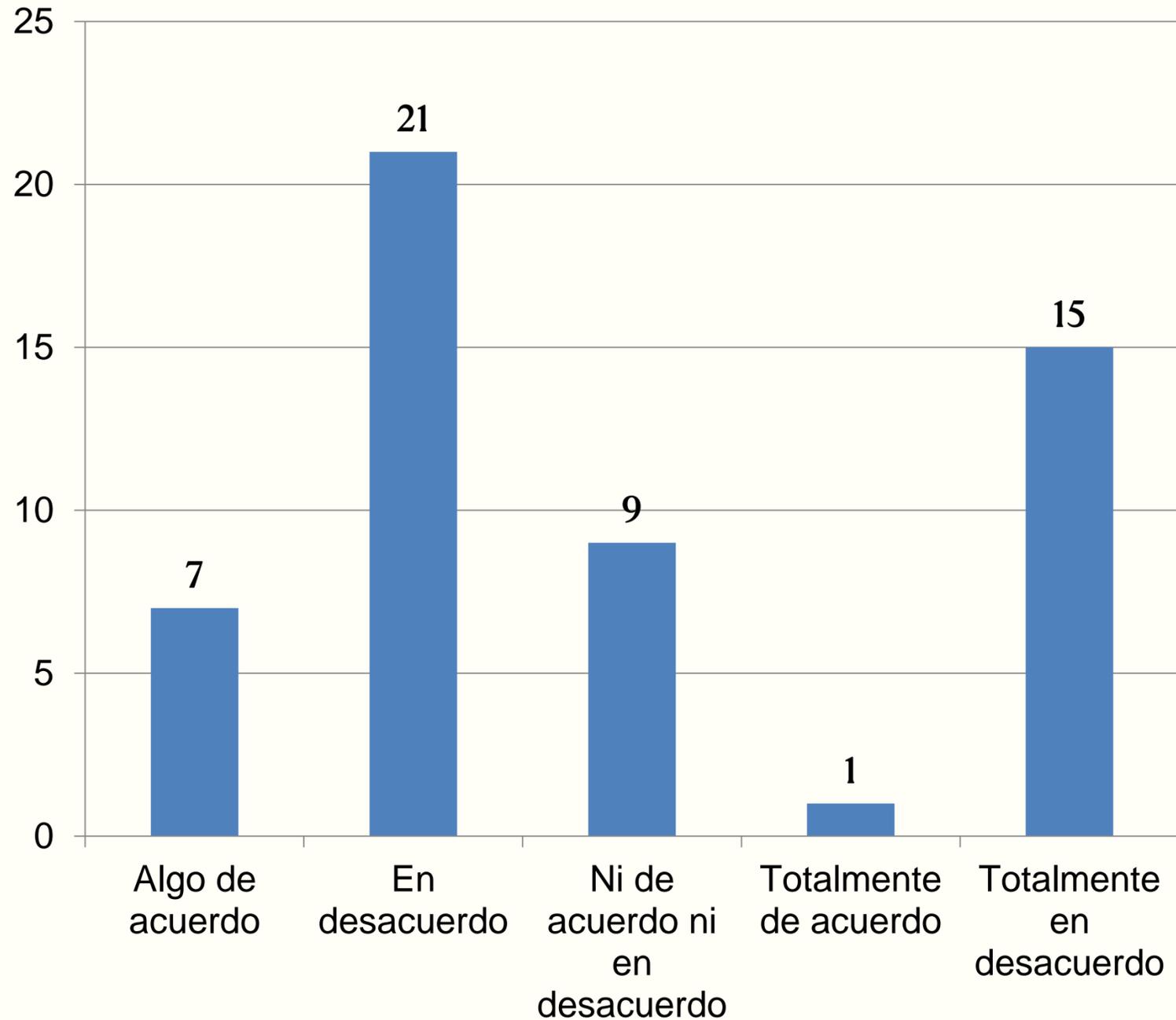
**En nuestro servicio la seguridad del paciente nunca se pone en riesgo, por hacer más trabajo.**



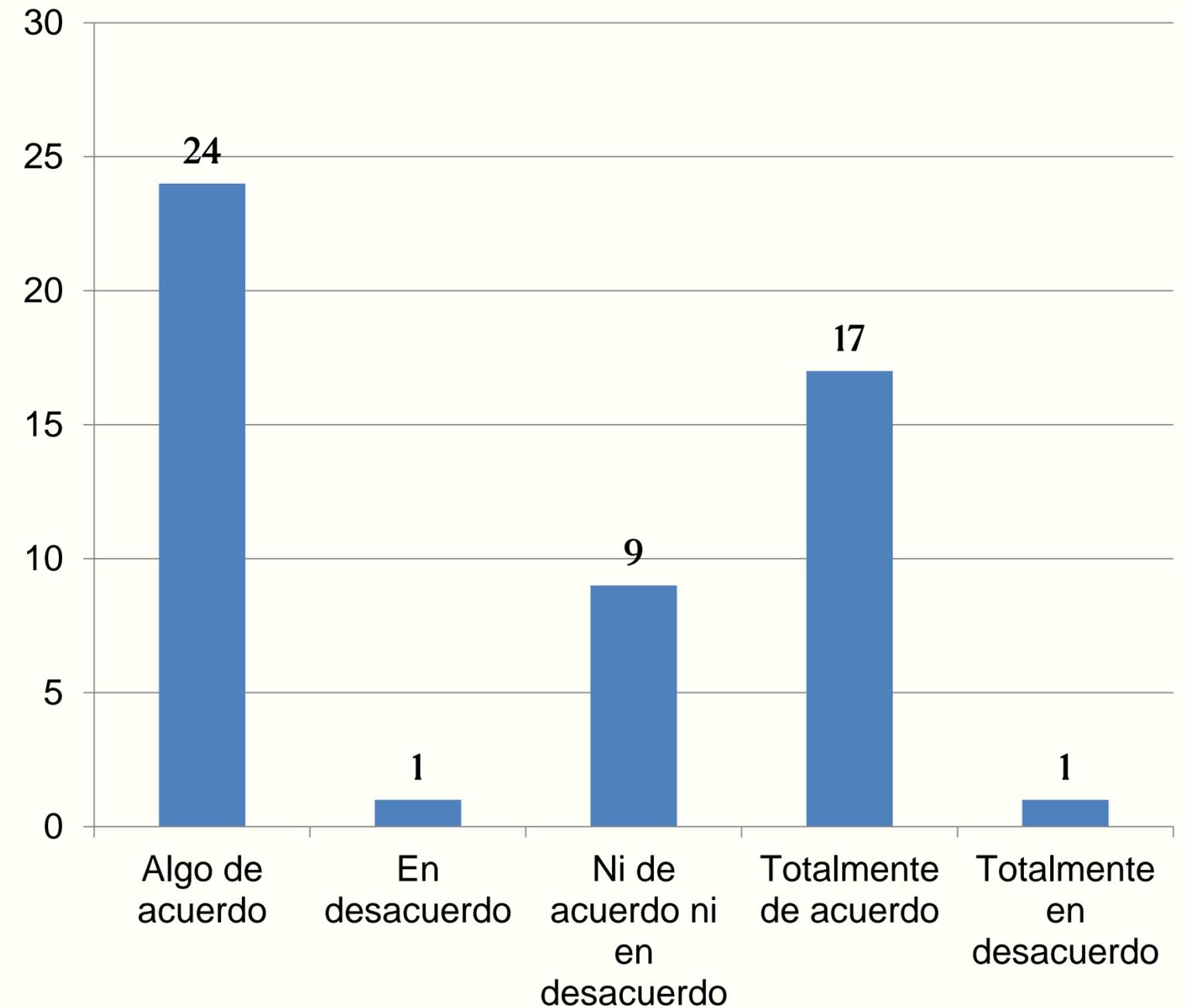
**Al personal de esta área le preocupa que los errores que comete se archiven en su expediente.**



**Tenemos problemas con la seguridad del paciente en esta área.**



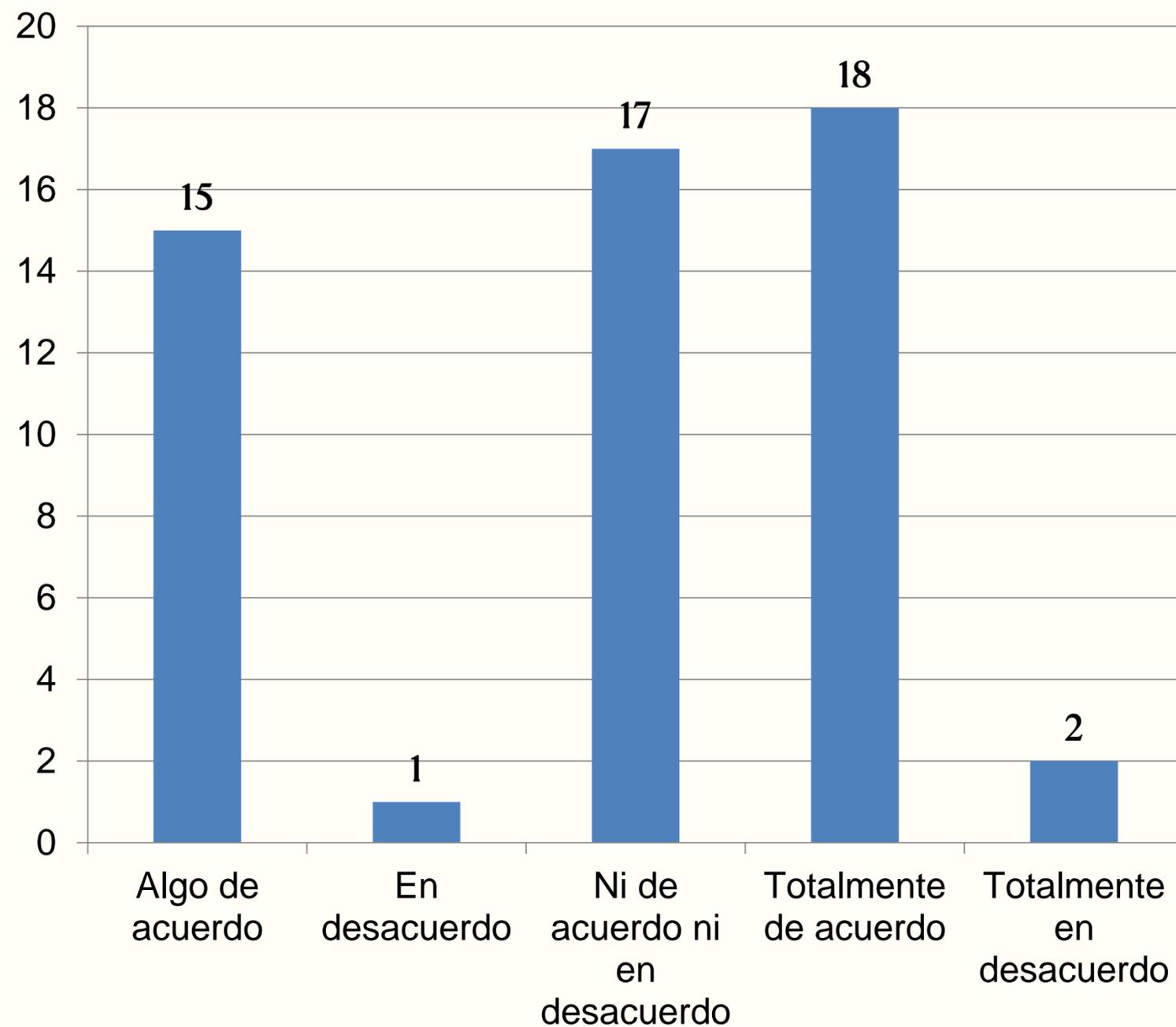
**Nuestros procedimientos y sistemas de trabajo son efectivos para prevenir errores que puedan ocurrir.**



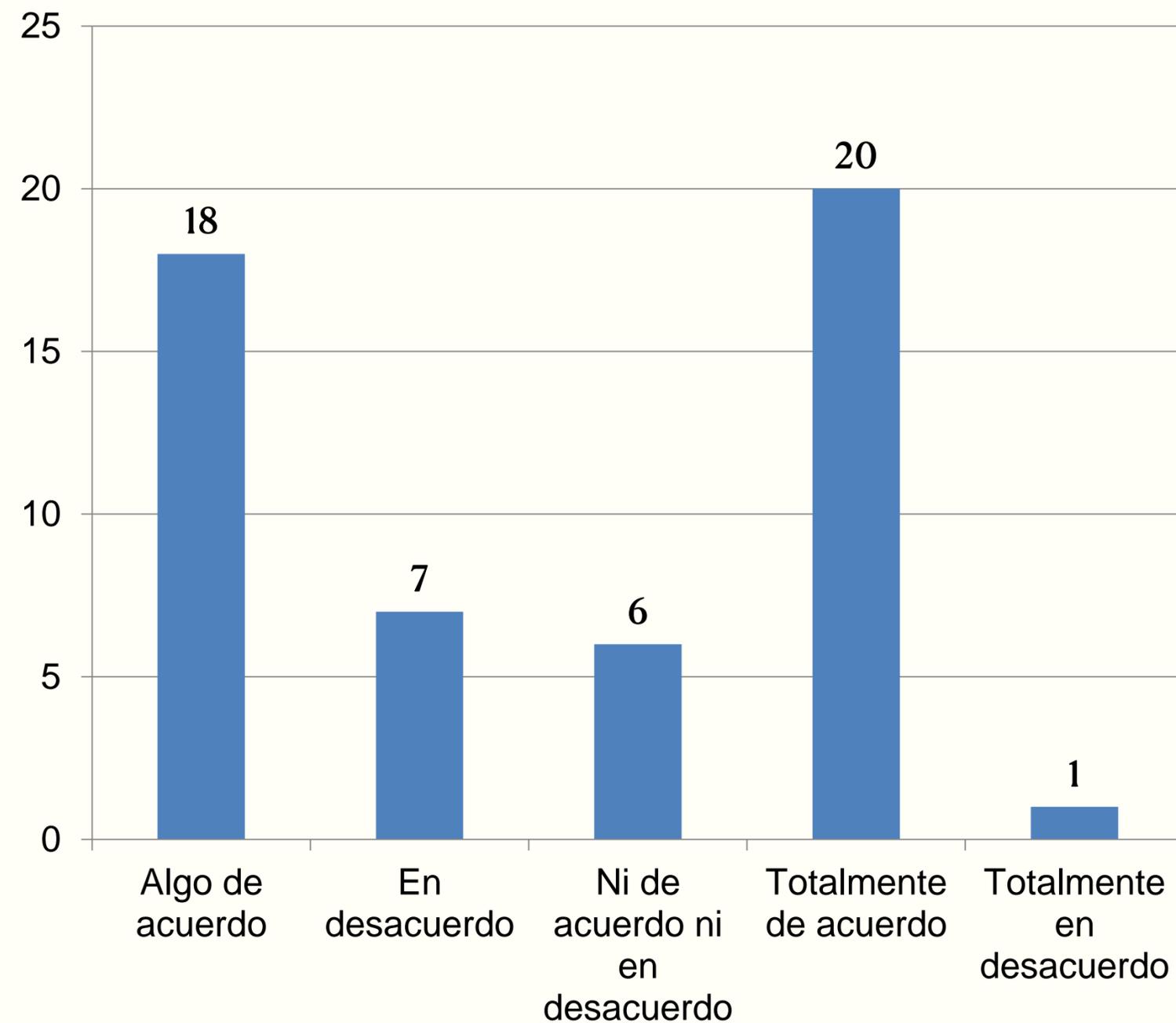
# SECCIÓN B: SU SUPERVISOR/JEFE



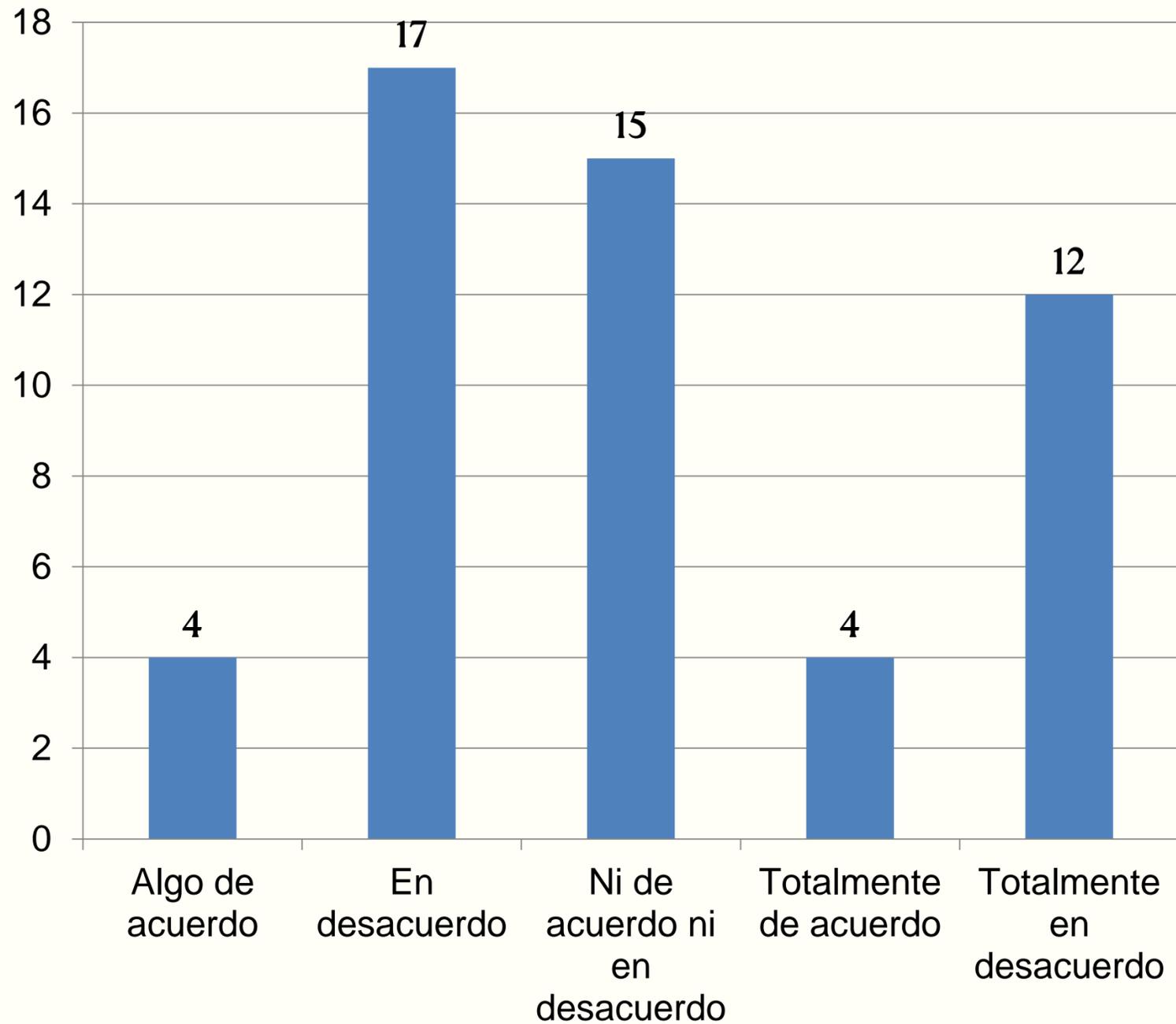
**Mi supervisor/jefe hace comentarios favorables cuando el personal realiza el trabajo de acuerdo a los procedimientos de seguridad del paciente establecidos.**



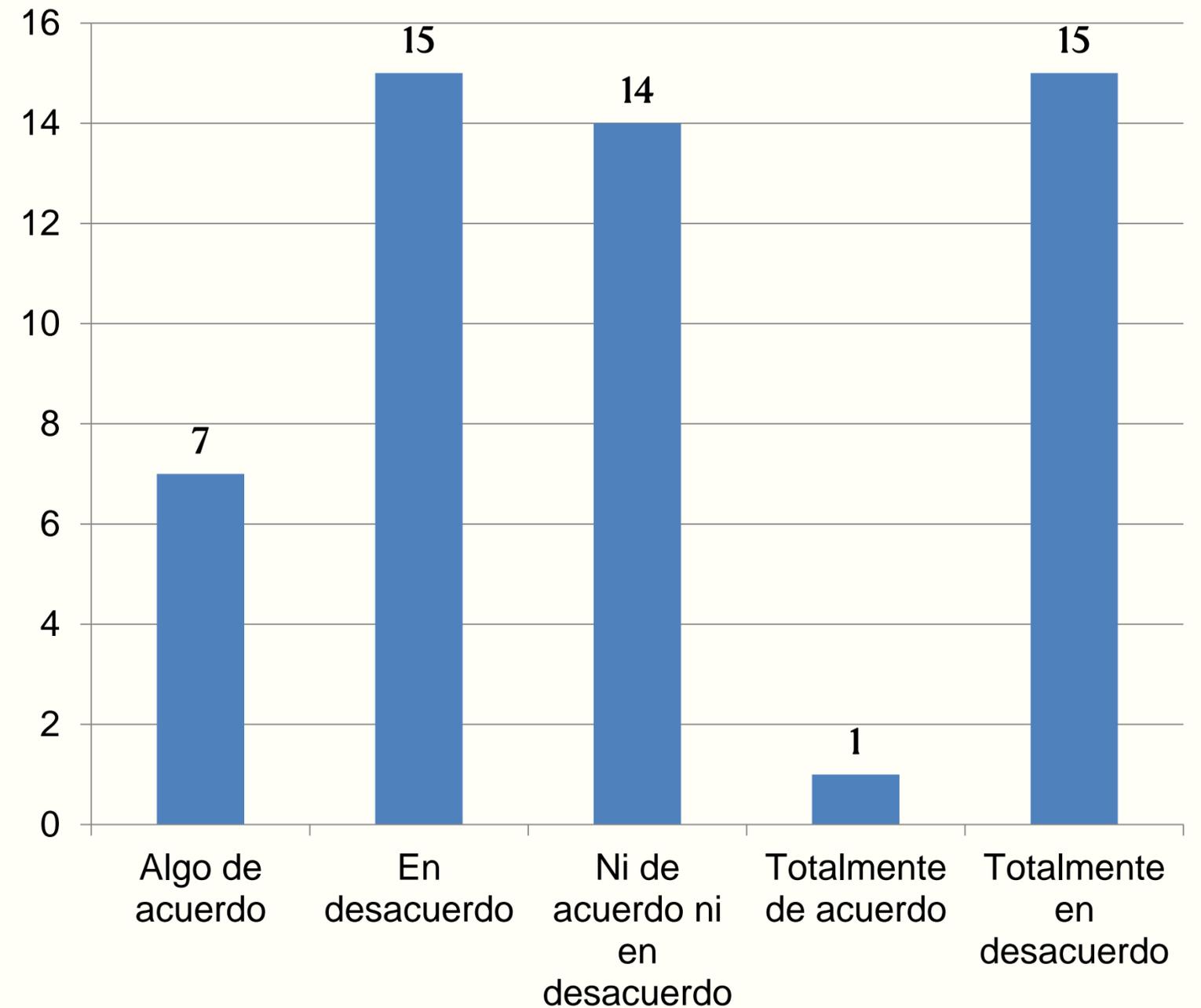
**Mi supervisor/jefe considera seriamente las sugerencias del personal para mejorar la seguridad de los pacientes.**



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



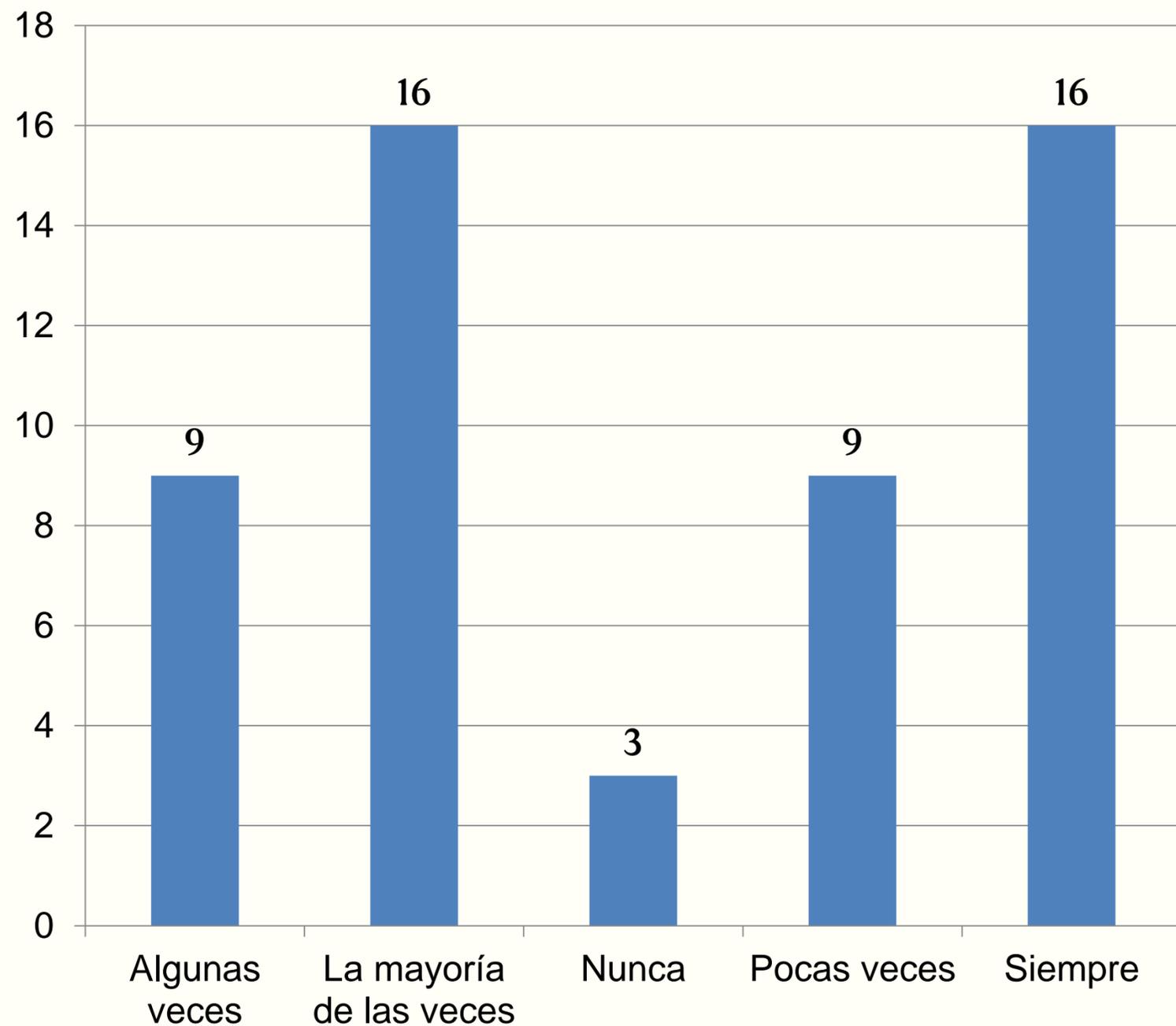
**Mi supervisor/jefe no hace caso de los problemas de seguridad del paciente que ocurren una y otra vez.**



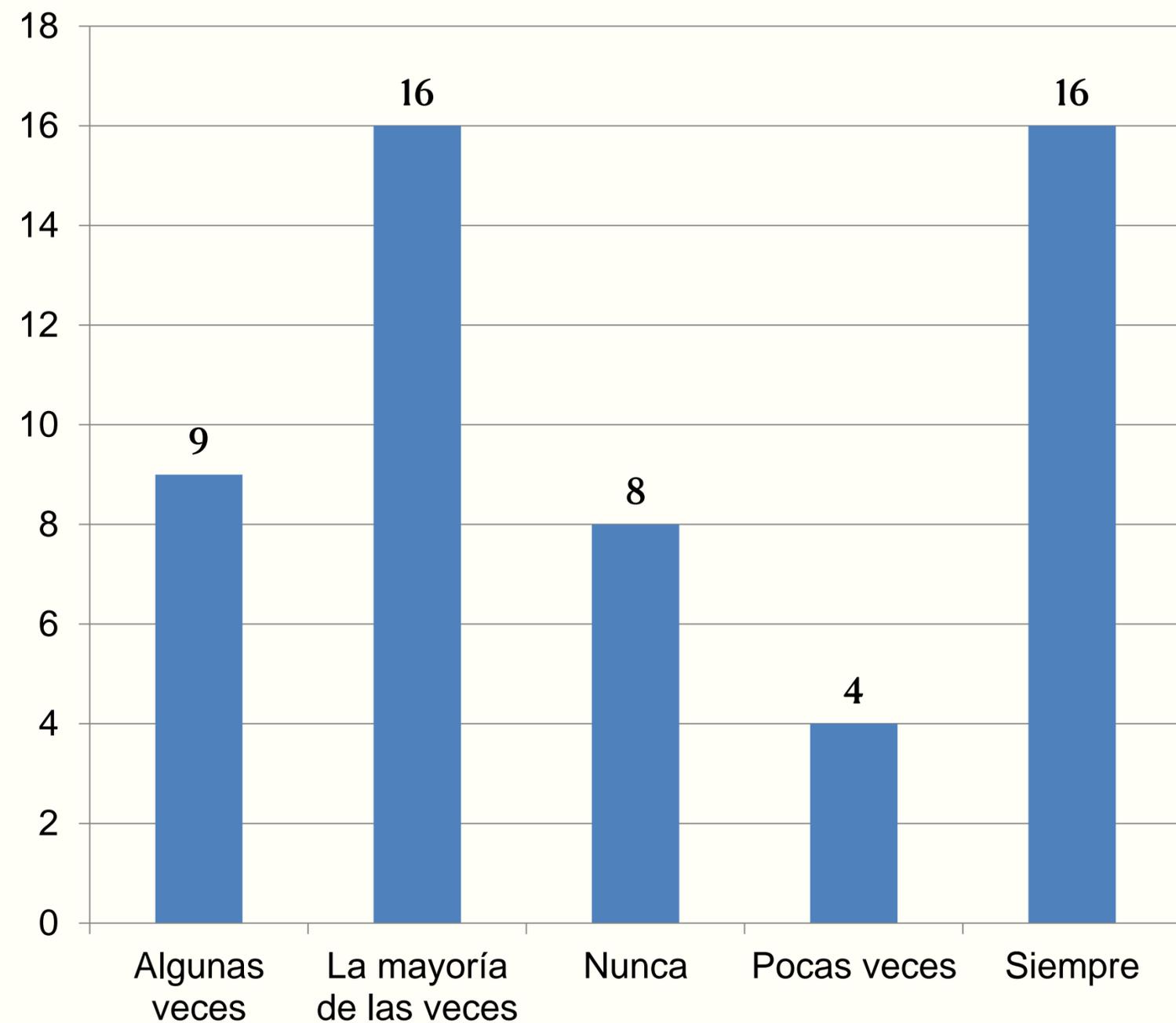
# SECCIÓN C: COMUNICACIÓN



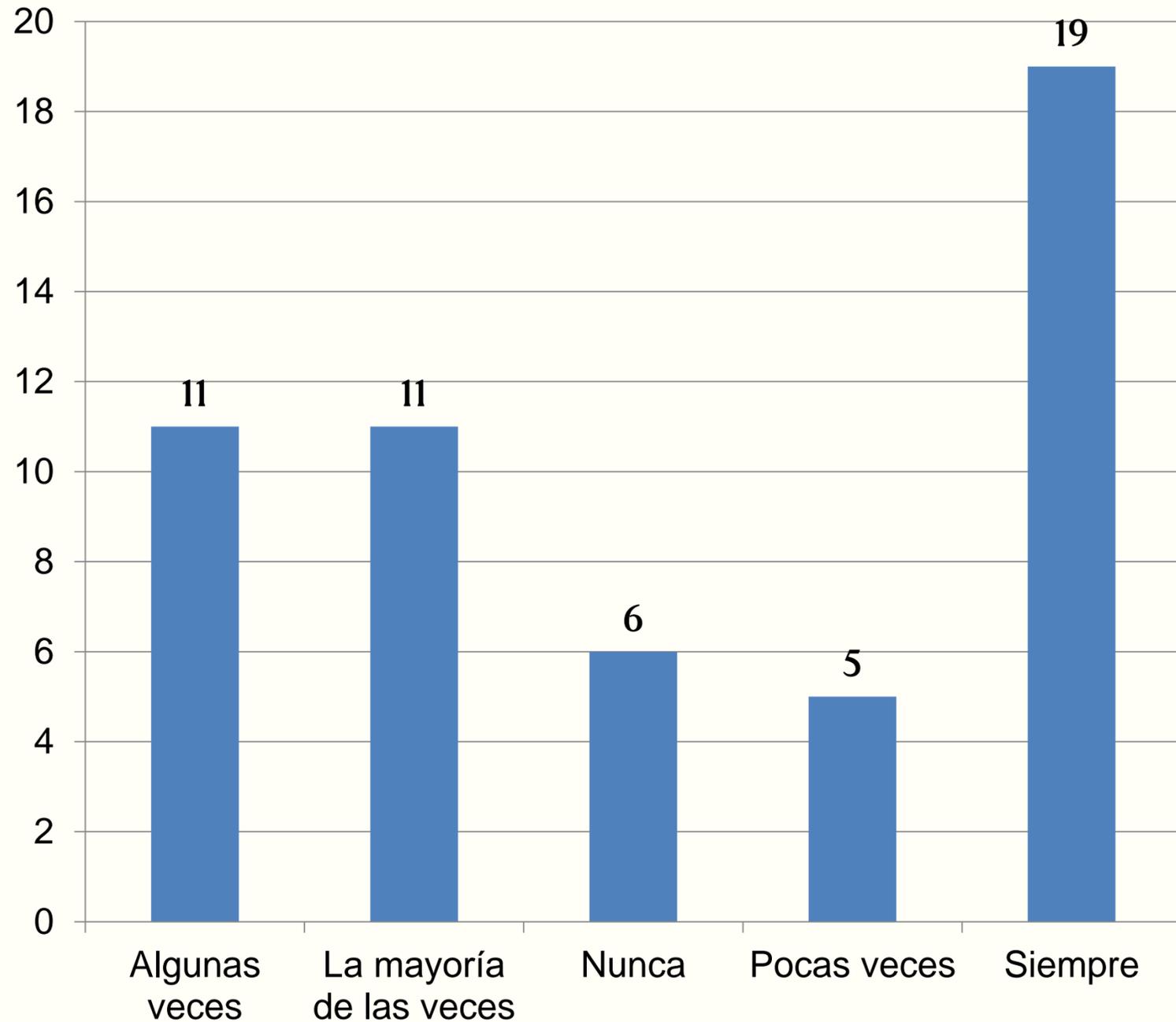
**Se nos informa sobre los cambios realizados a partir de los incidentes notificados en mi área o servicio.**



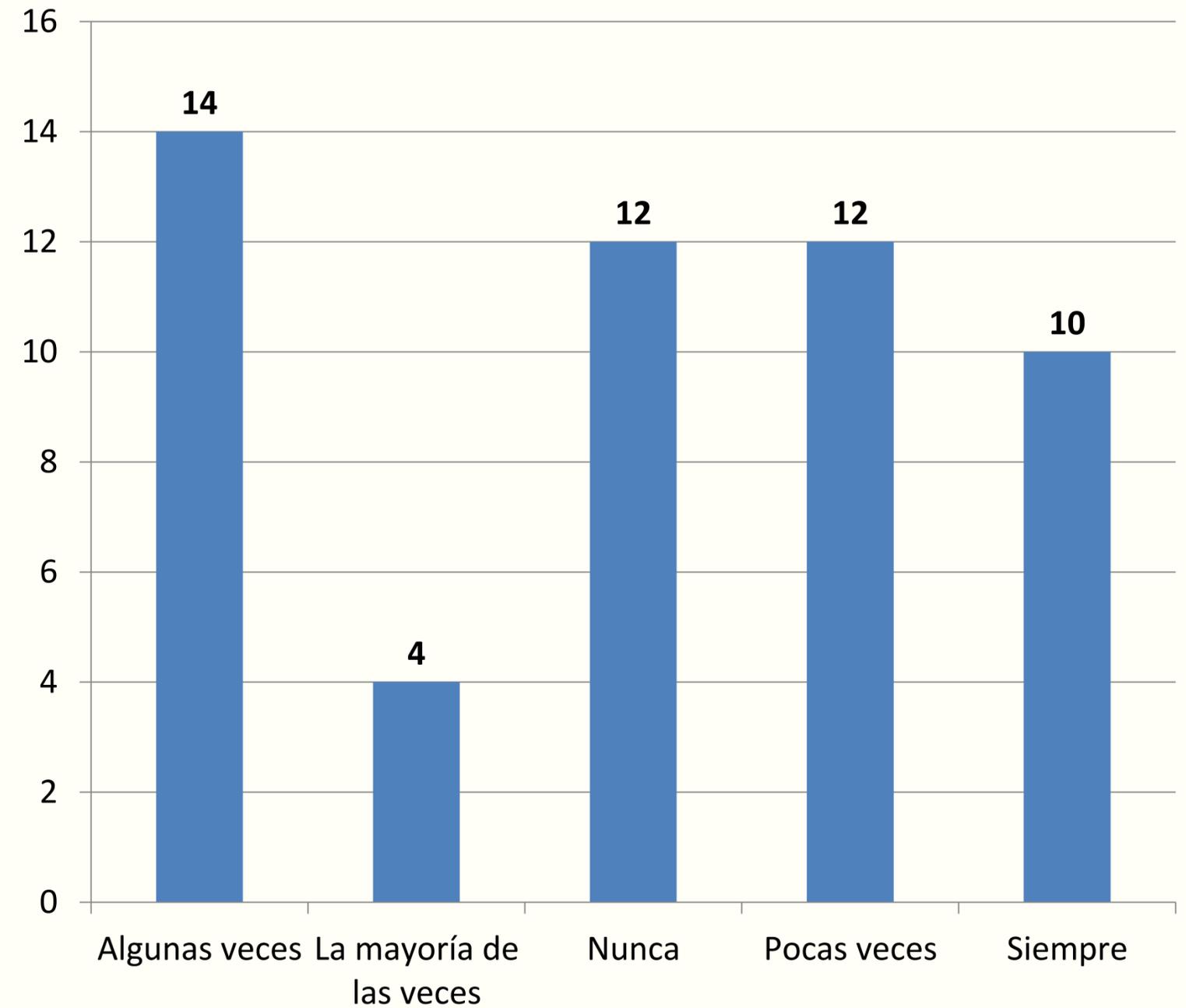
**El personal habla con libertad si ve algo que pueda afectar negativamente la atención del paciente.**



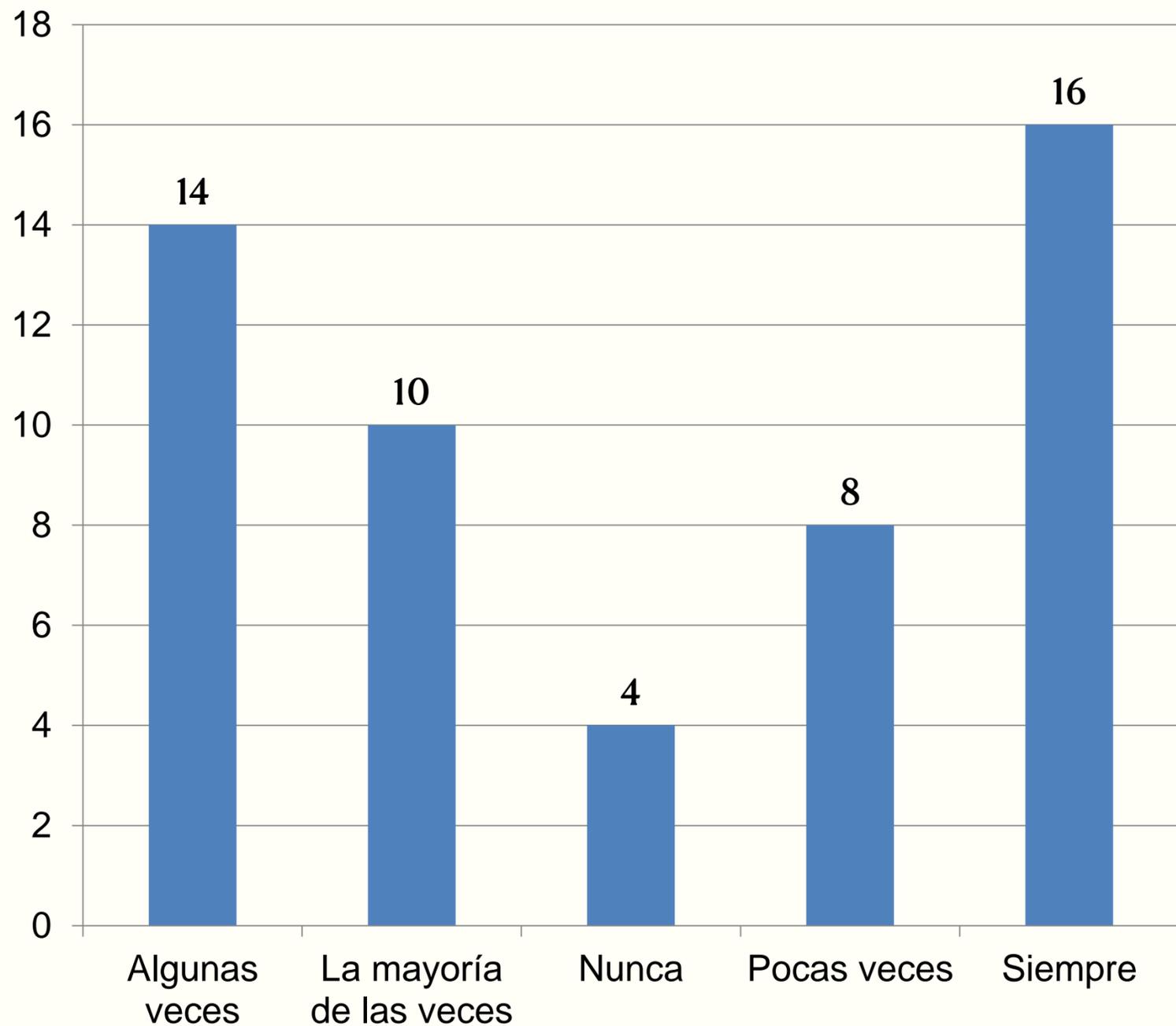
**Se nos informa sobre los errores que se cometen en mi área o servicio.**



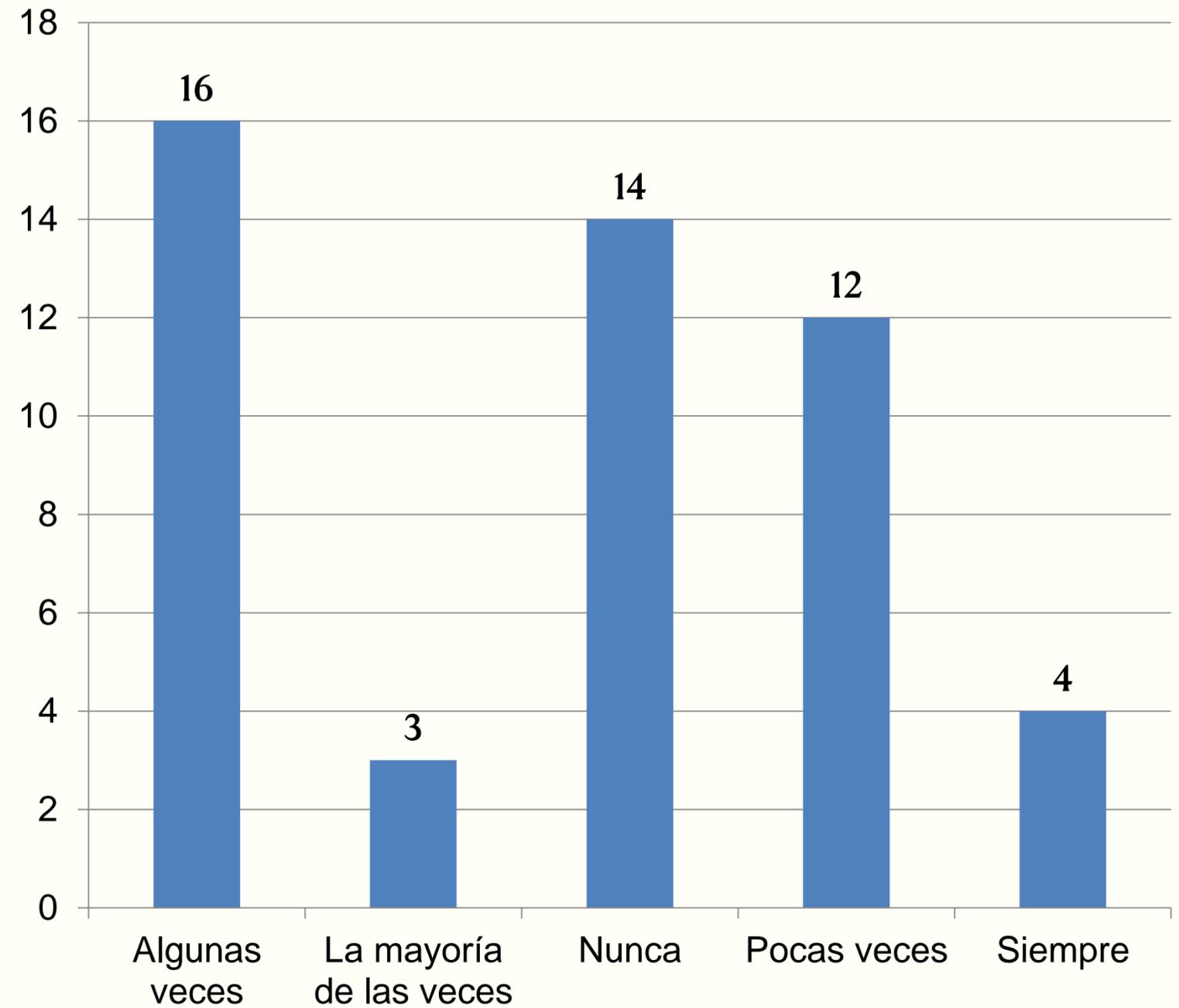
**El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores.**



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



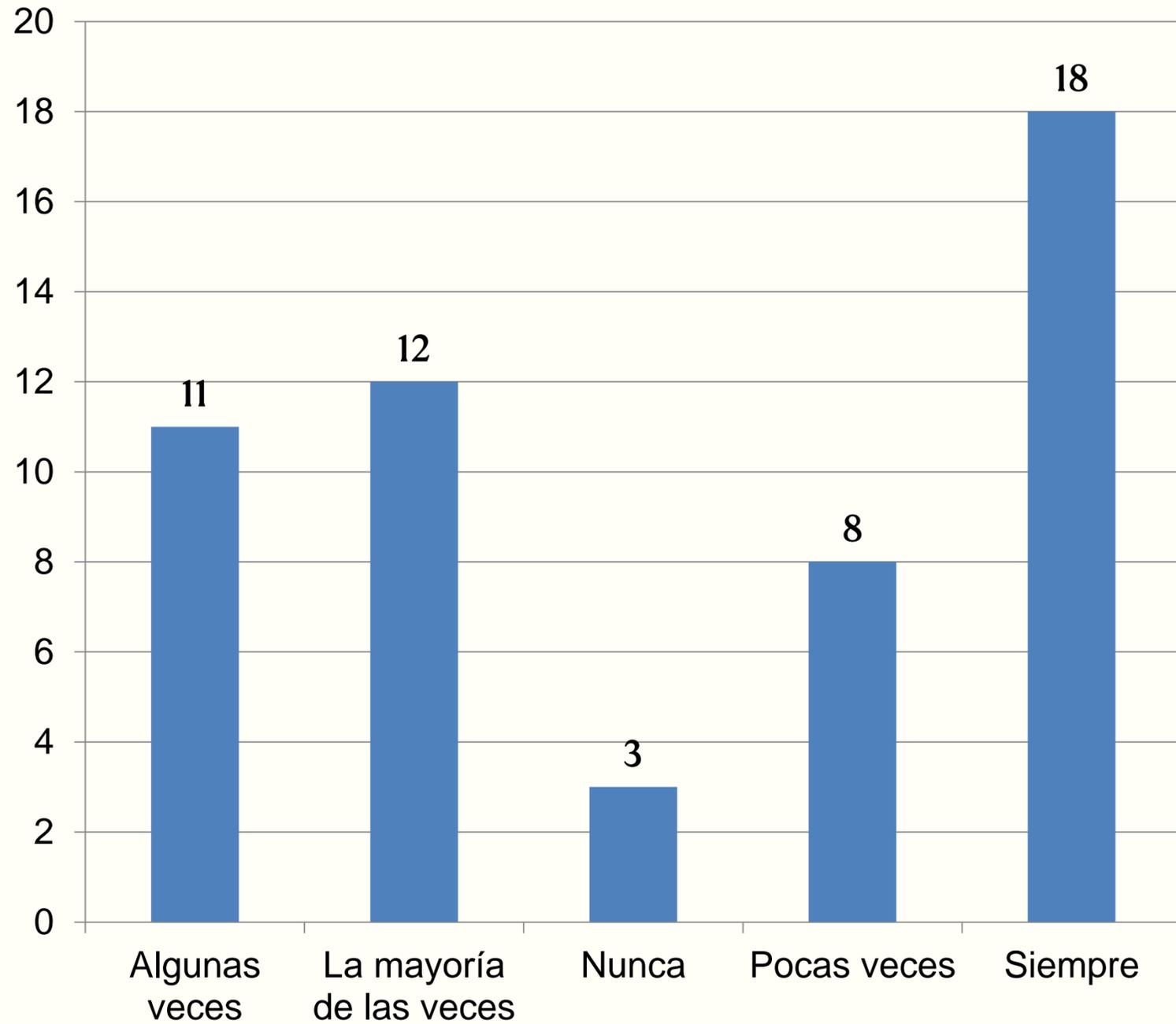
**El personal tiene miedo de hacer preguntas cuando algo se ha hecho de forma incorrecta.**



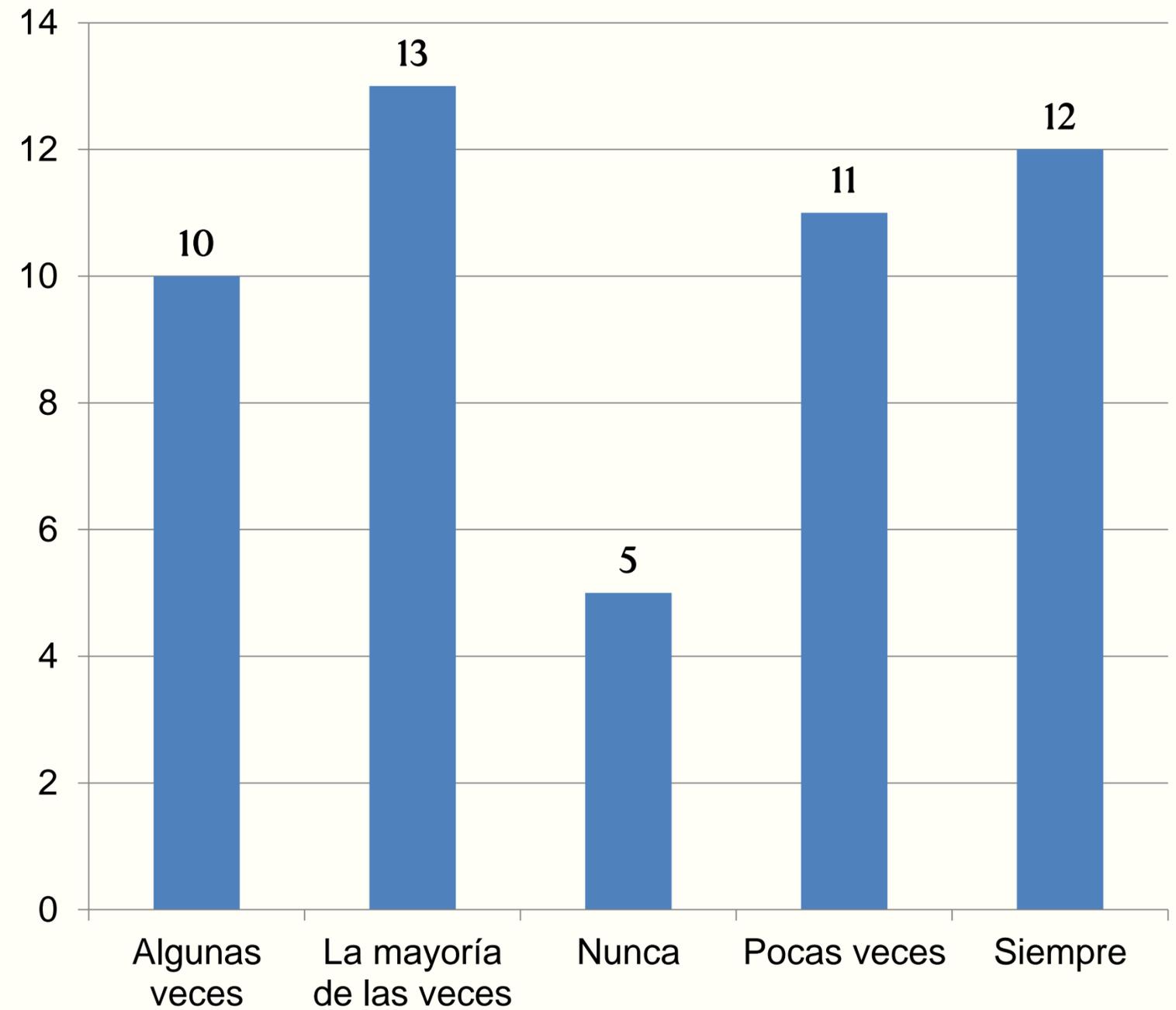
# SECCIÓN D: FRECUENCIA DE EVENTOS REPORTADOS



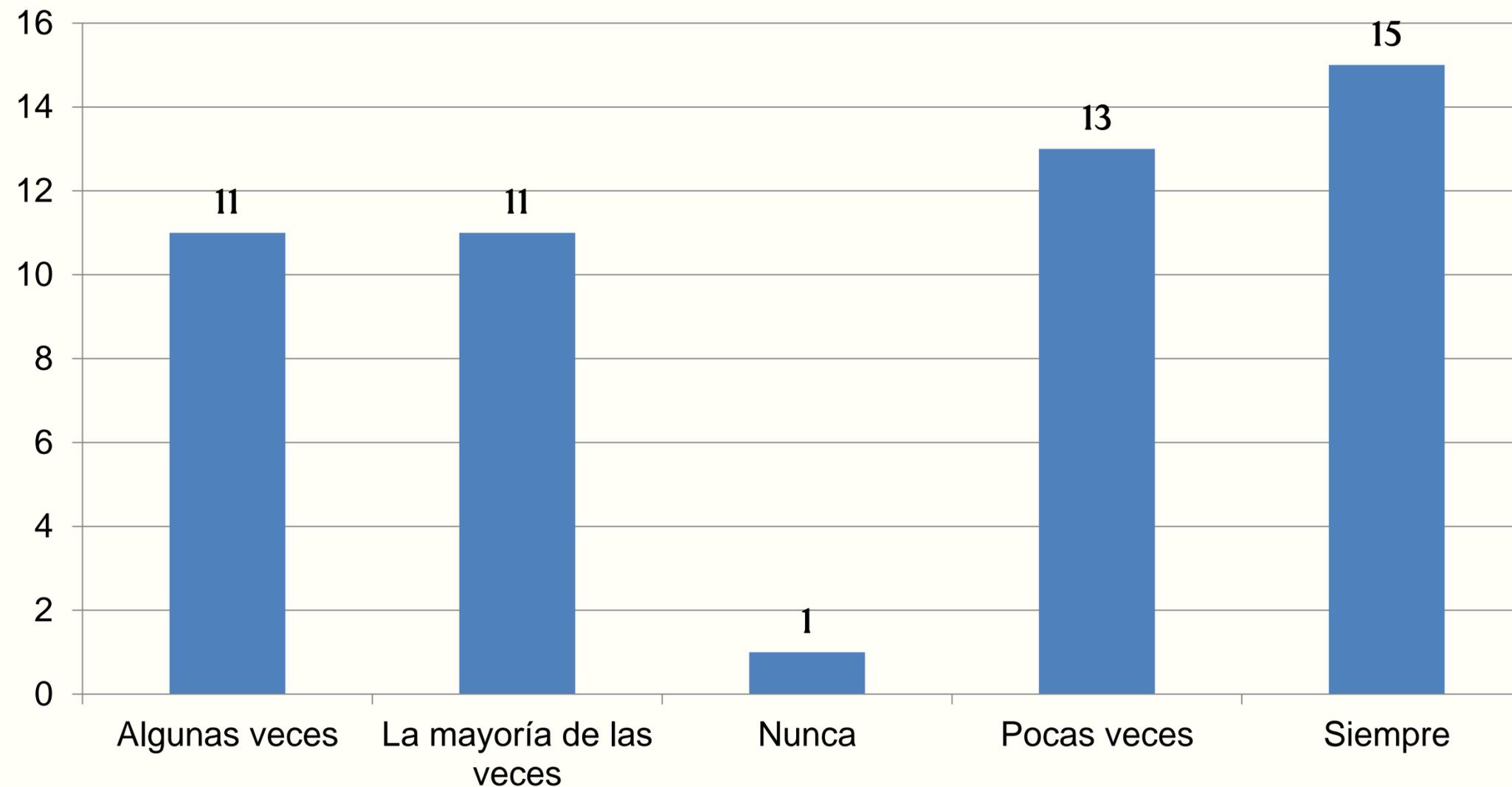
**Cuándo se comete un error, pero se detecta y corrige antes de que dañe al paciente. ¿Qué tan frecuente se reporta?**



**Quando se comete un error que se estima que no puede dañar al paciente, ¿Qué tan frecuentemente se reporta?**



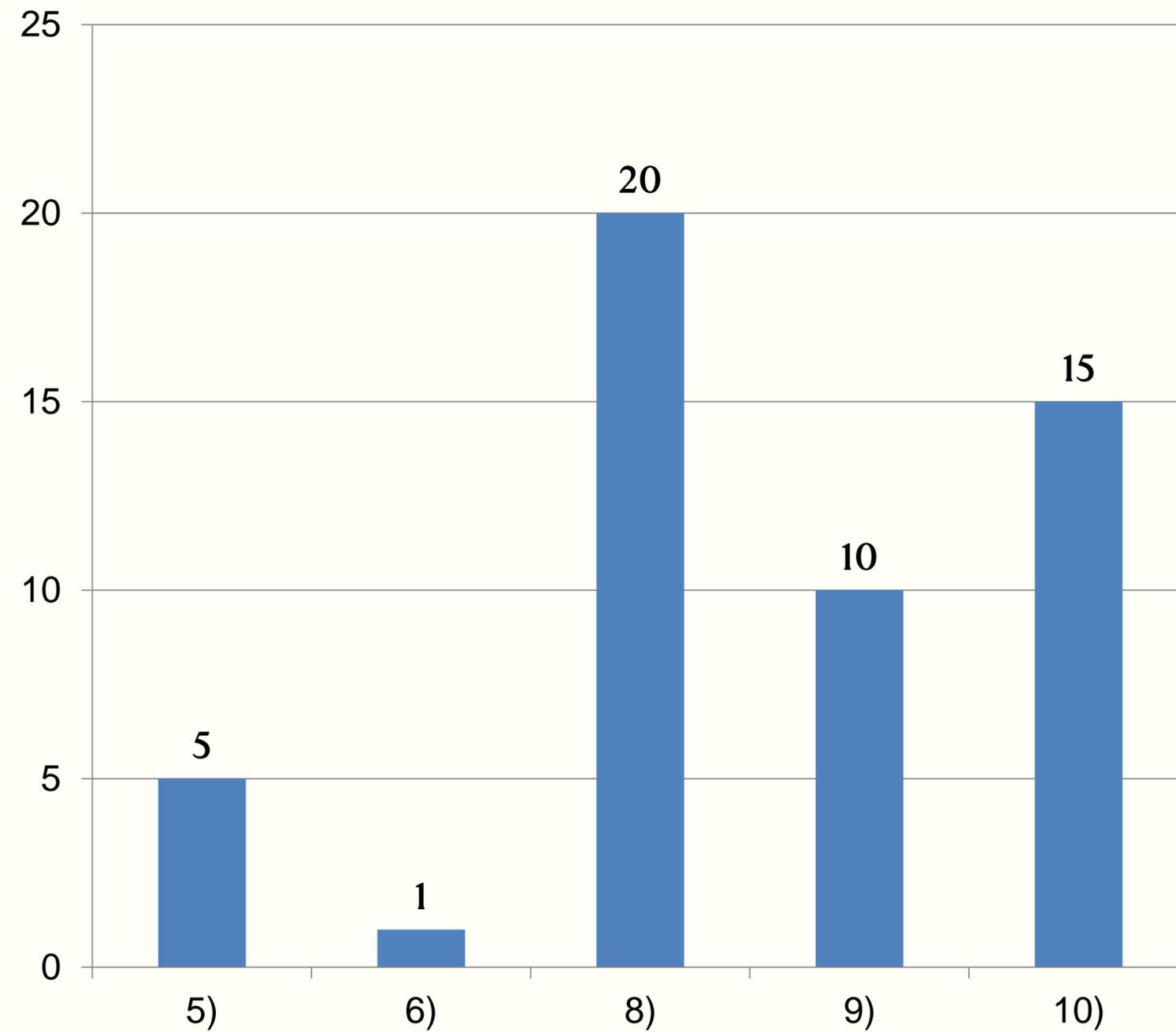
# Cuando se comete un error que se estima podría haber dañado al paciente, pero no lo dañó, ¿Qué tan frecuentemente se reporta?



# SECCIÓN E: GRADO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE



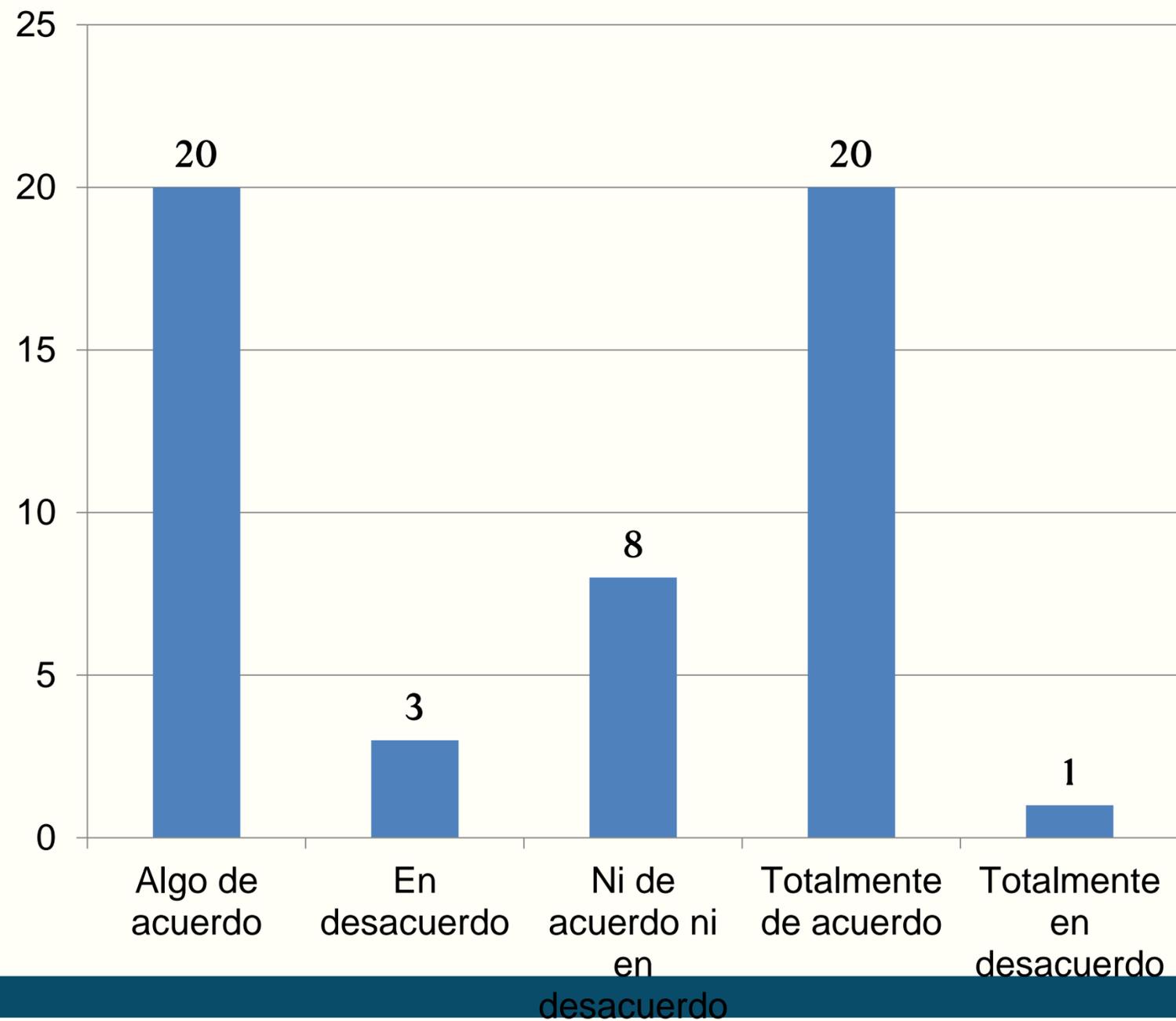
# Grado de seguridad global del paciente



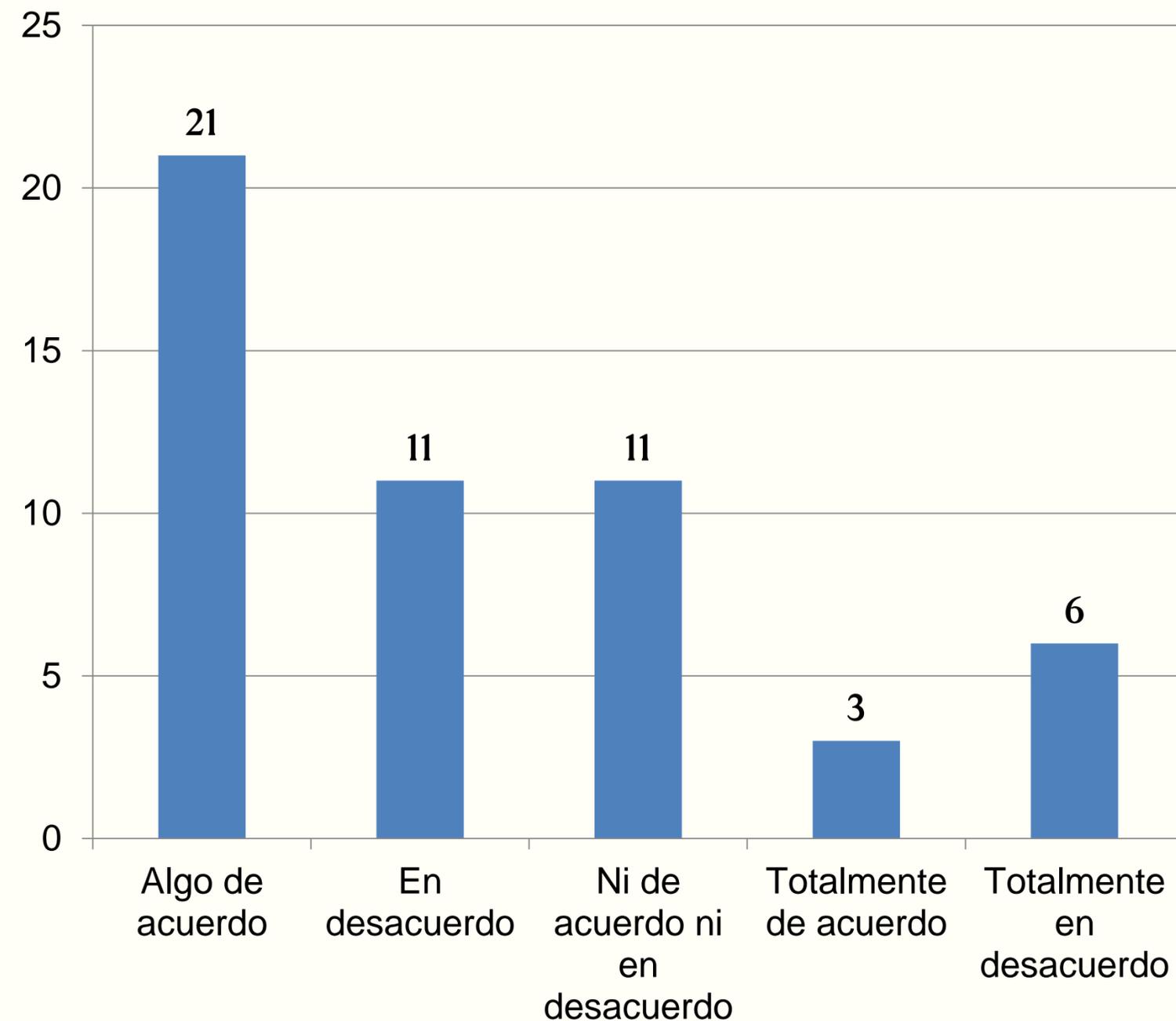
# SECCIÓN F: SU HOSPITAL



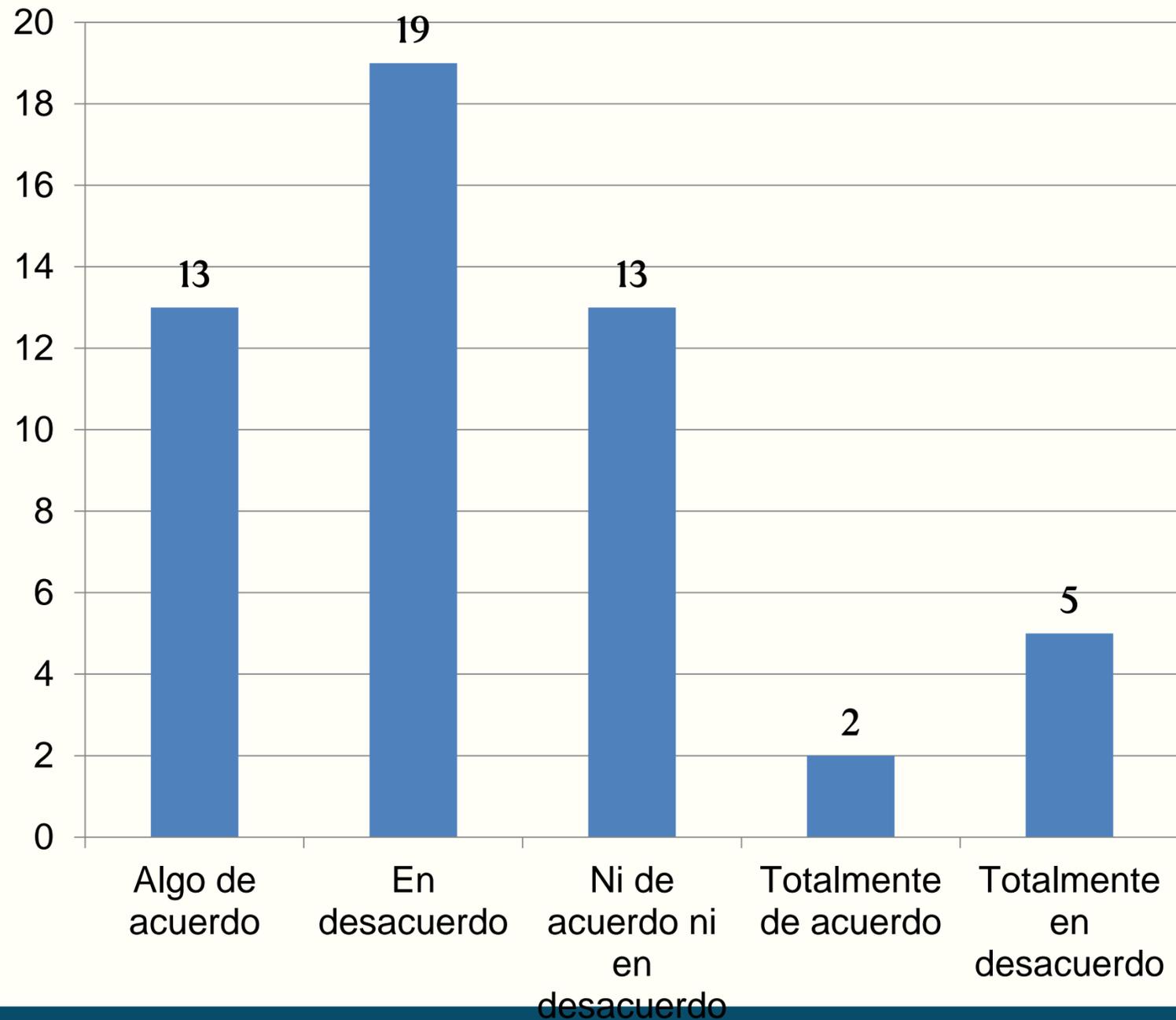
**La jefatura del Departamento o Servicio, proporciona un ambiente de trabajo que promueve la seguridad del paciente.**



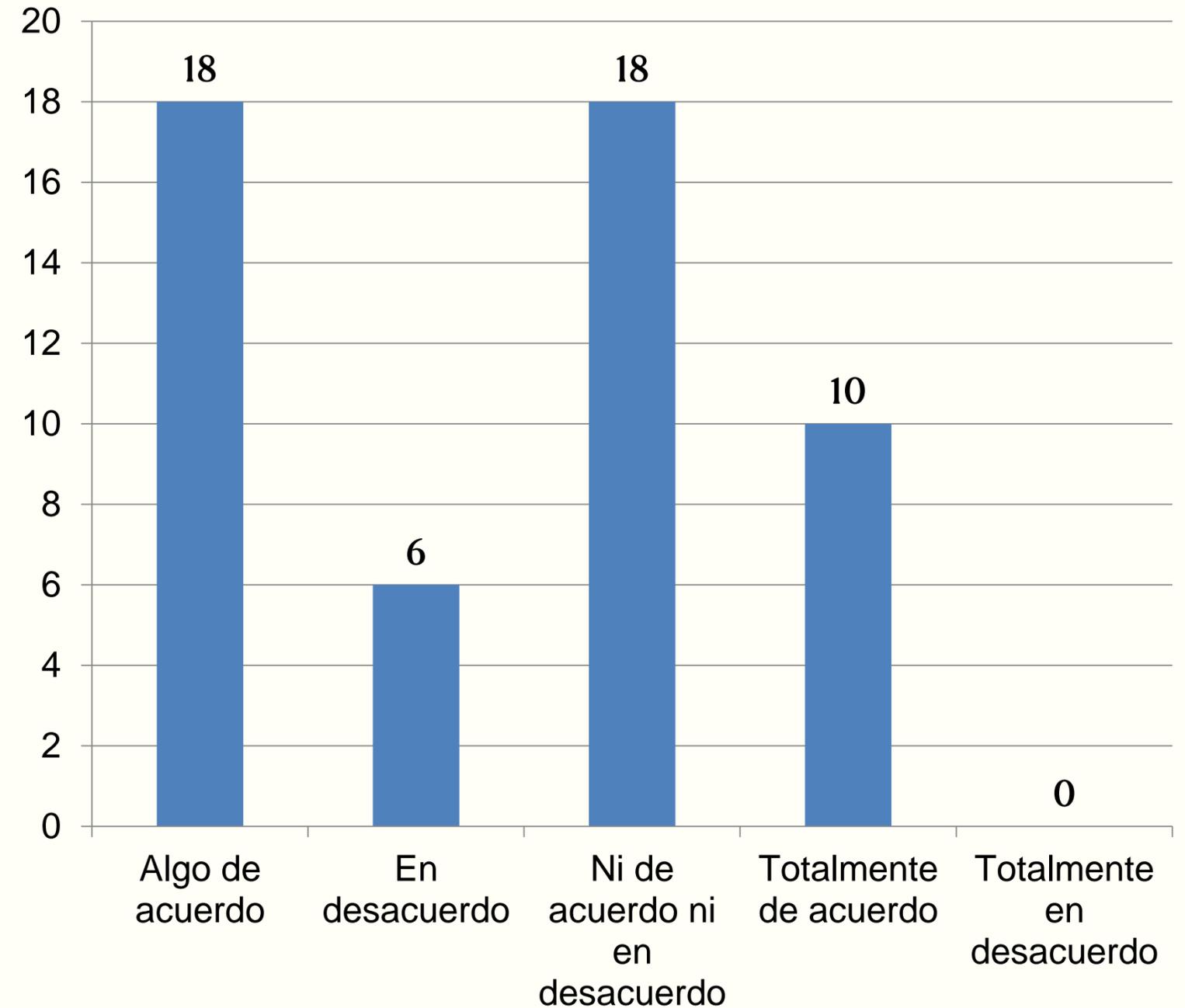
**Las áreas o servicios de este hospital, no se coordinan bien entre ellas.**



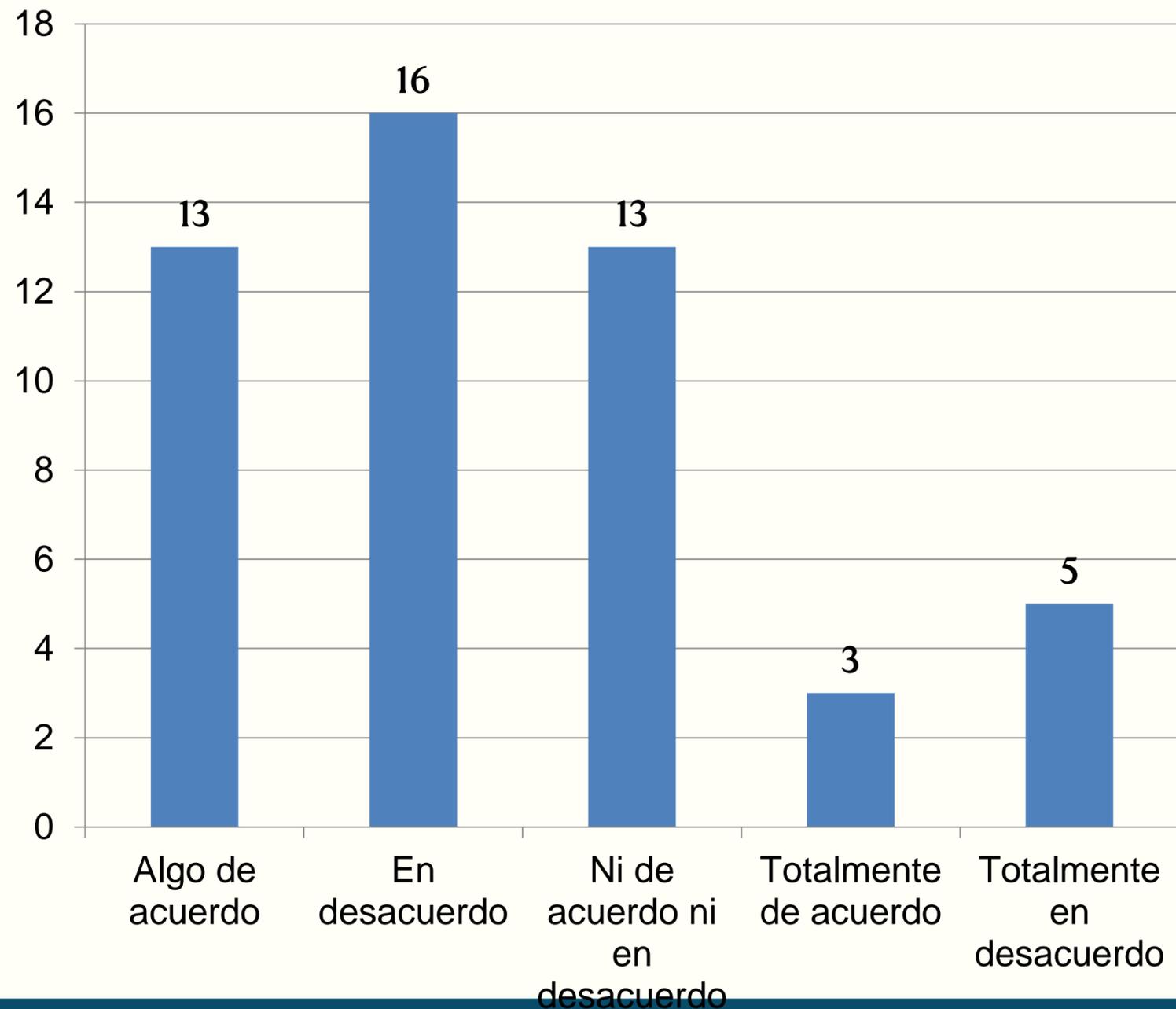
**Existe incertidumbre y "las cosas quedan al aire" cuando se transfiere pacientes entre los servicios o departamentos del hospital.**



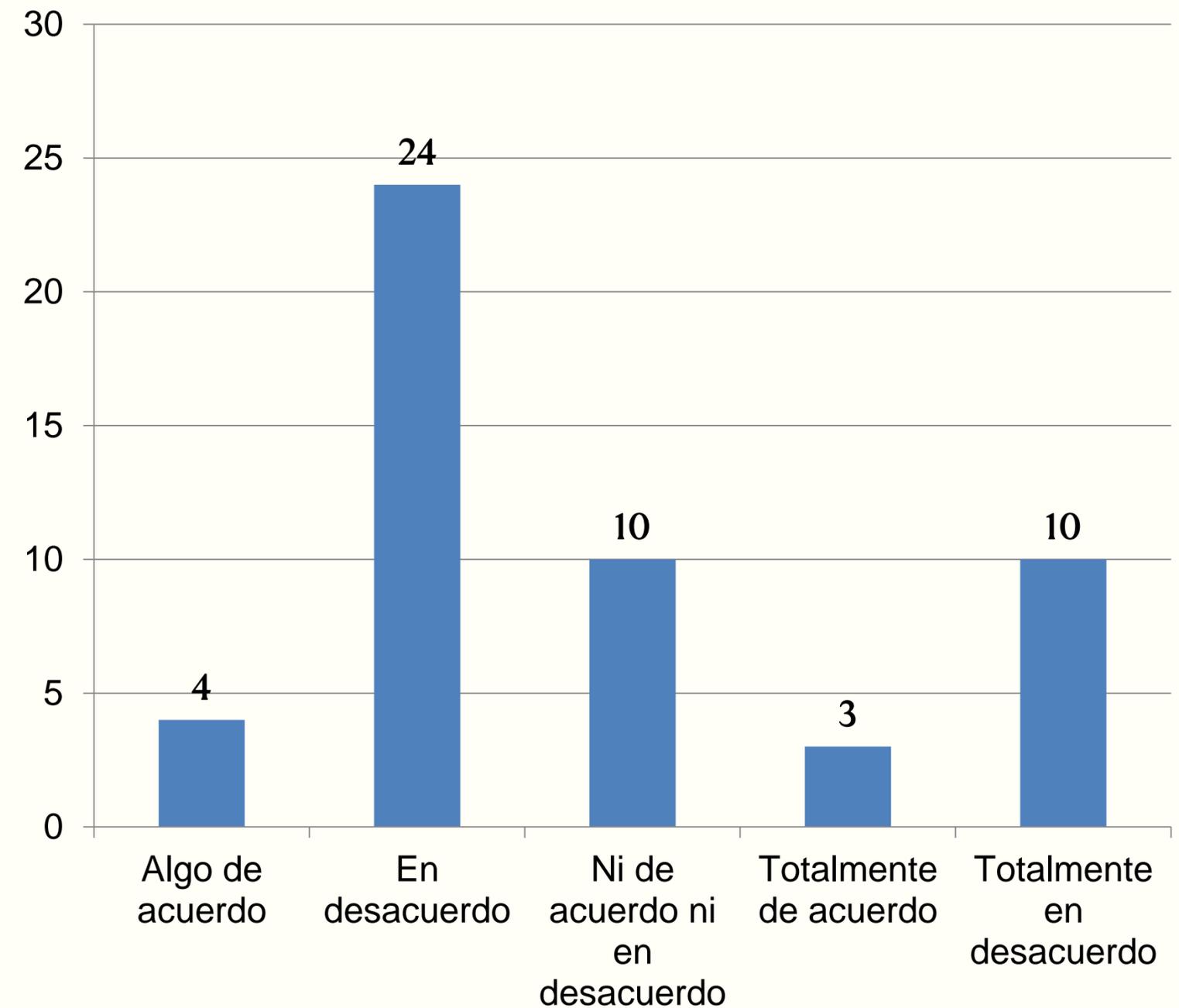
**Hay buena cooperación entre los departamentos o servicios que necesitan trabajar juntas.**



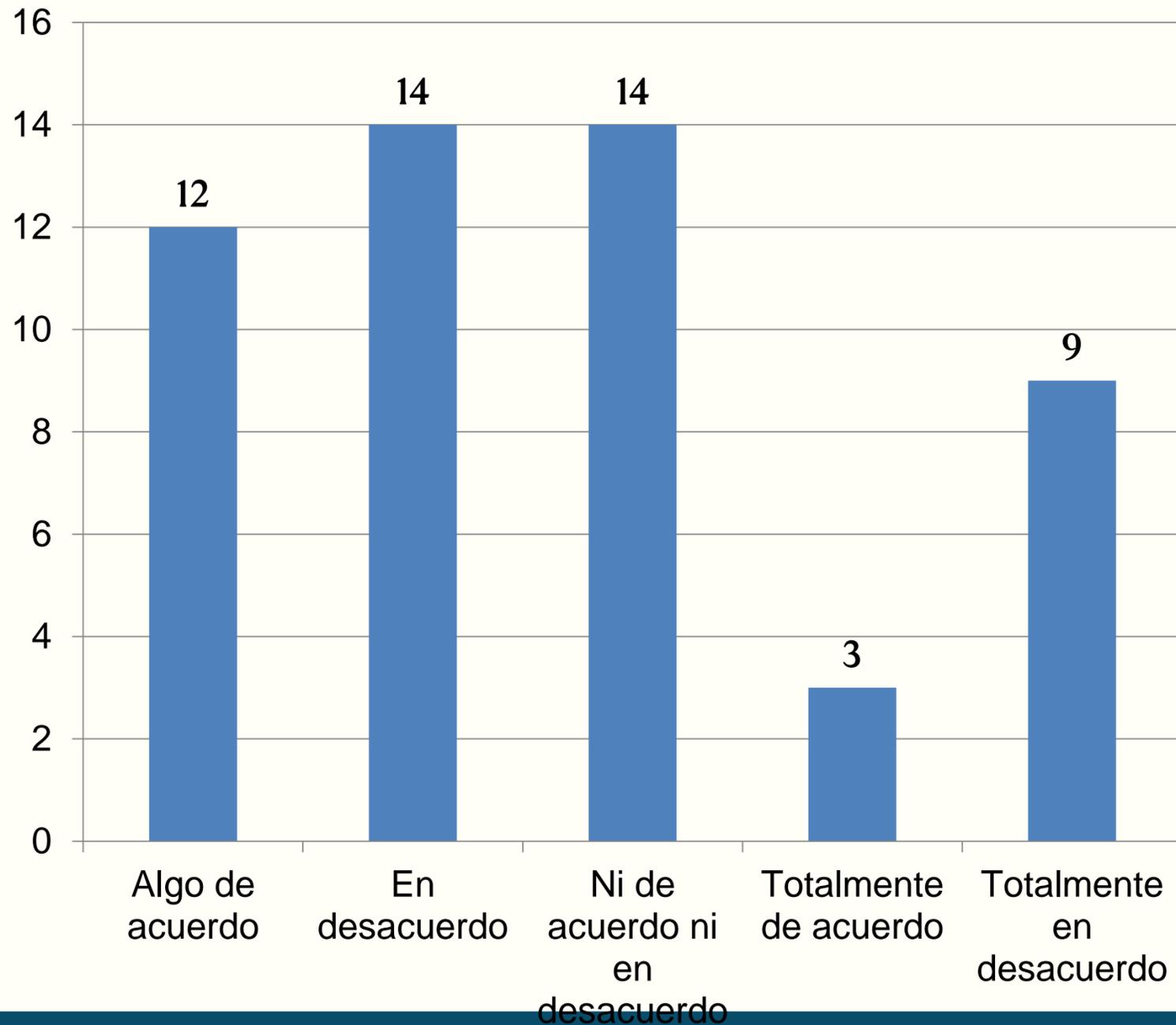
**Durante los cambios de turno, es frecuente que se pierda información importante de la atención de pacientes.**



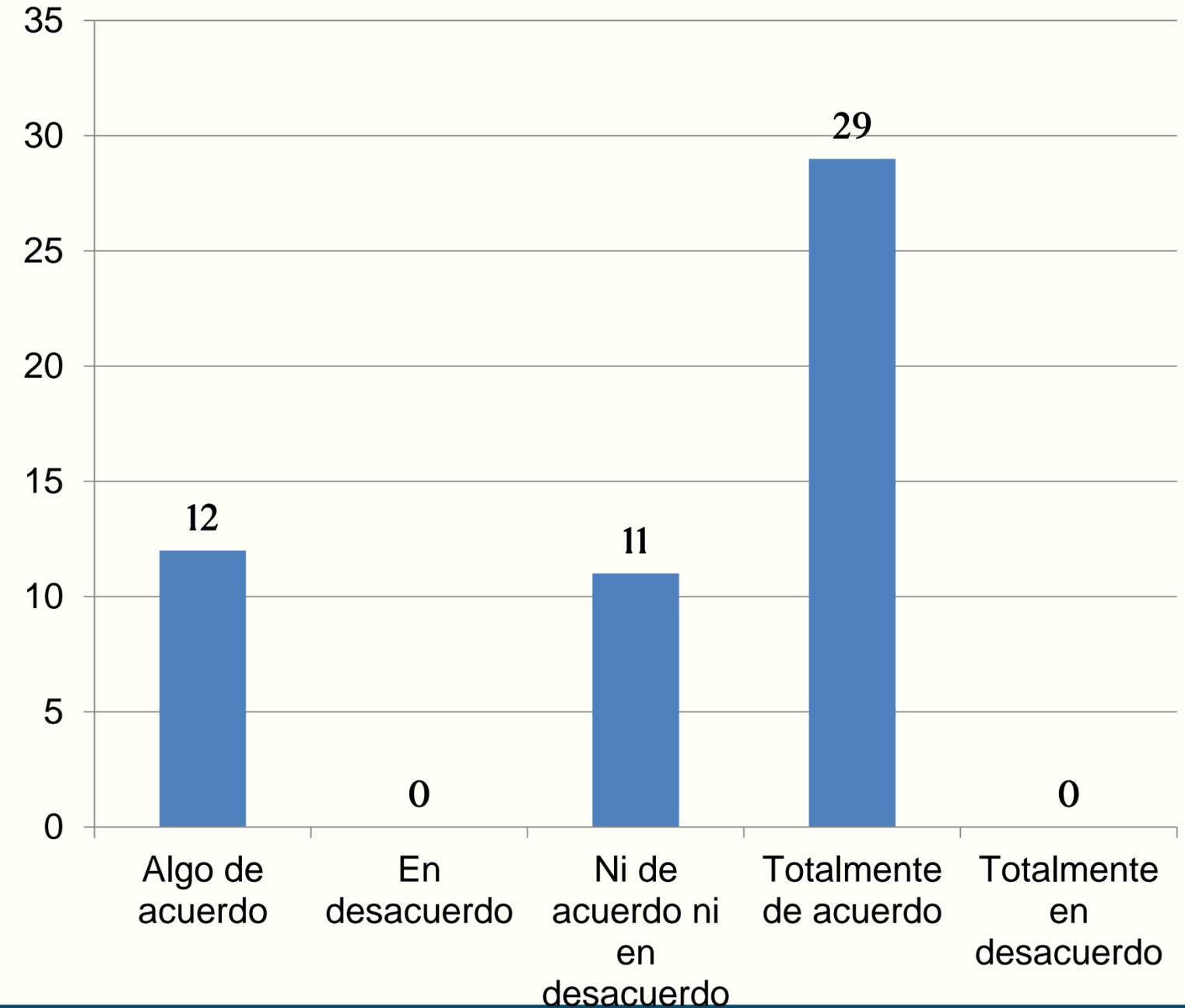
**Suele ser desagradable trabajar con personal de otros departamentos o servicios del hospital.**



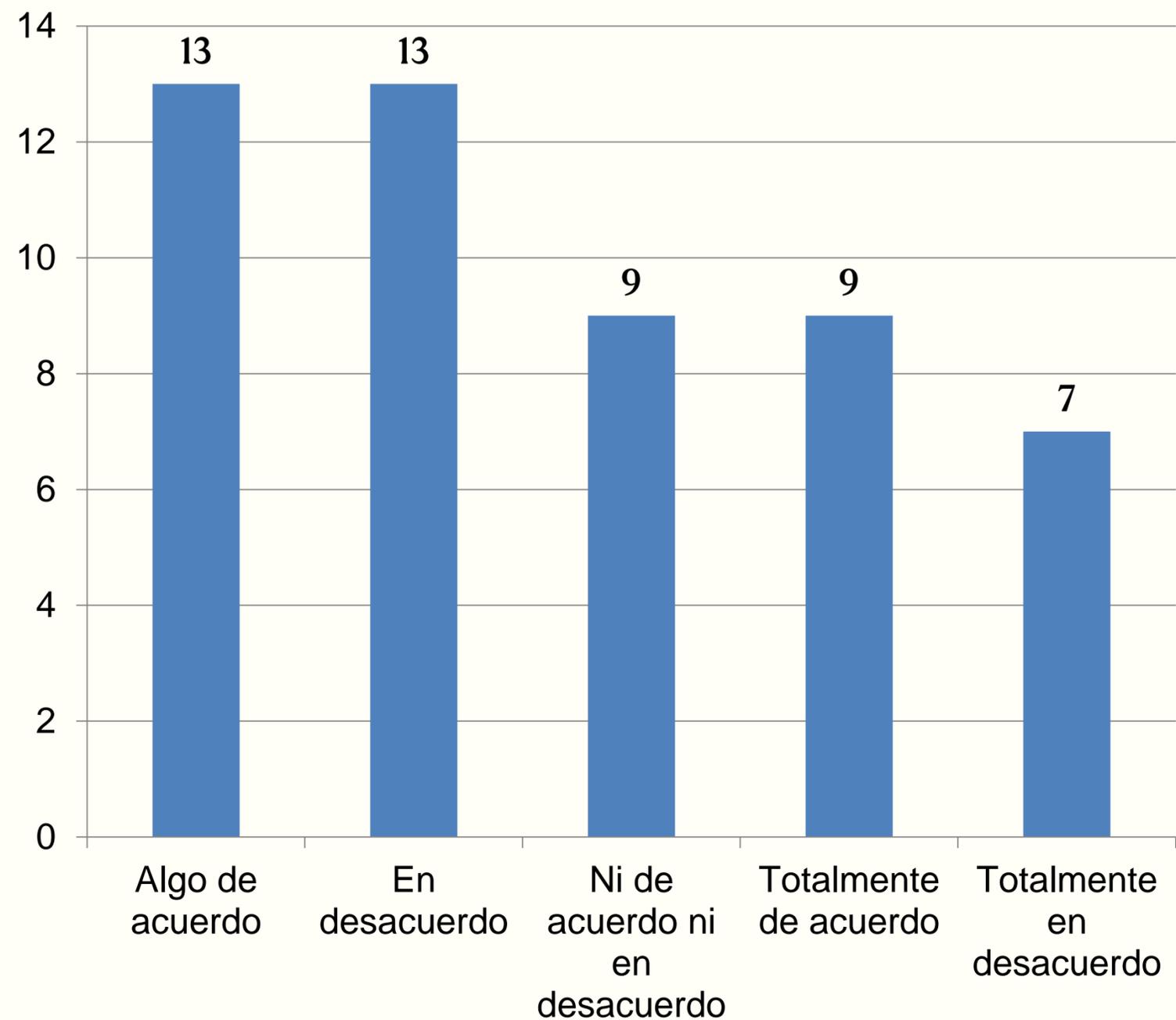
Habitualmente ocurren problemas durante el intercambio de información entre las áreas o servicios del hospital.



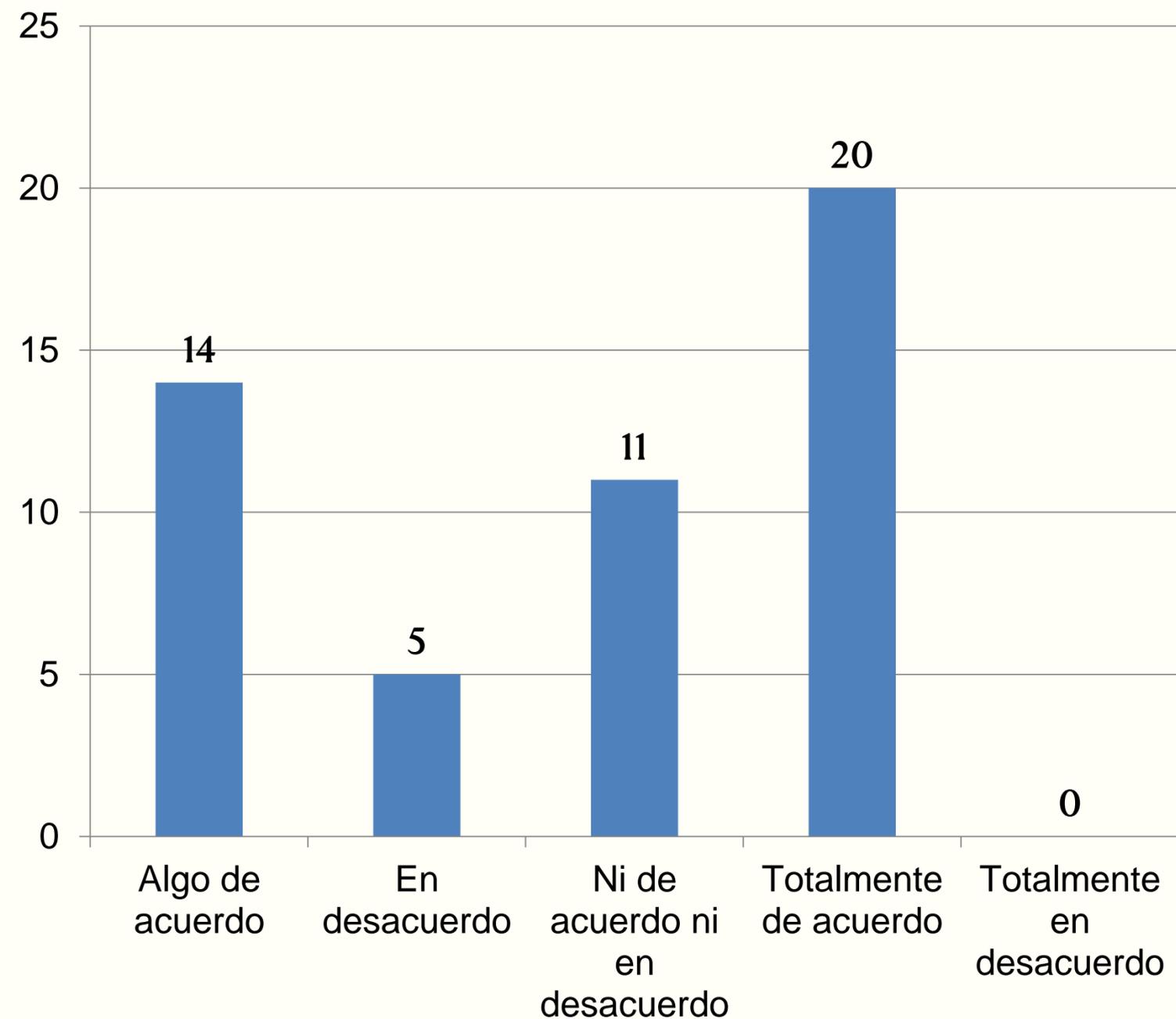
Las acciones de la Jefatura de Departamento o Servicio, muestran que la seguridad del paciente es de alta prioridad.



**La jefatura de Departamento o Servicio parece interesada en la seguridad del paciente, sólo después de que ocurre un evento adverso**

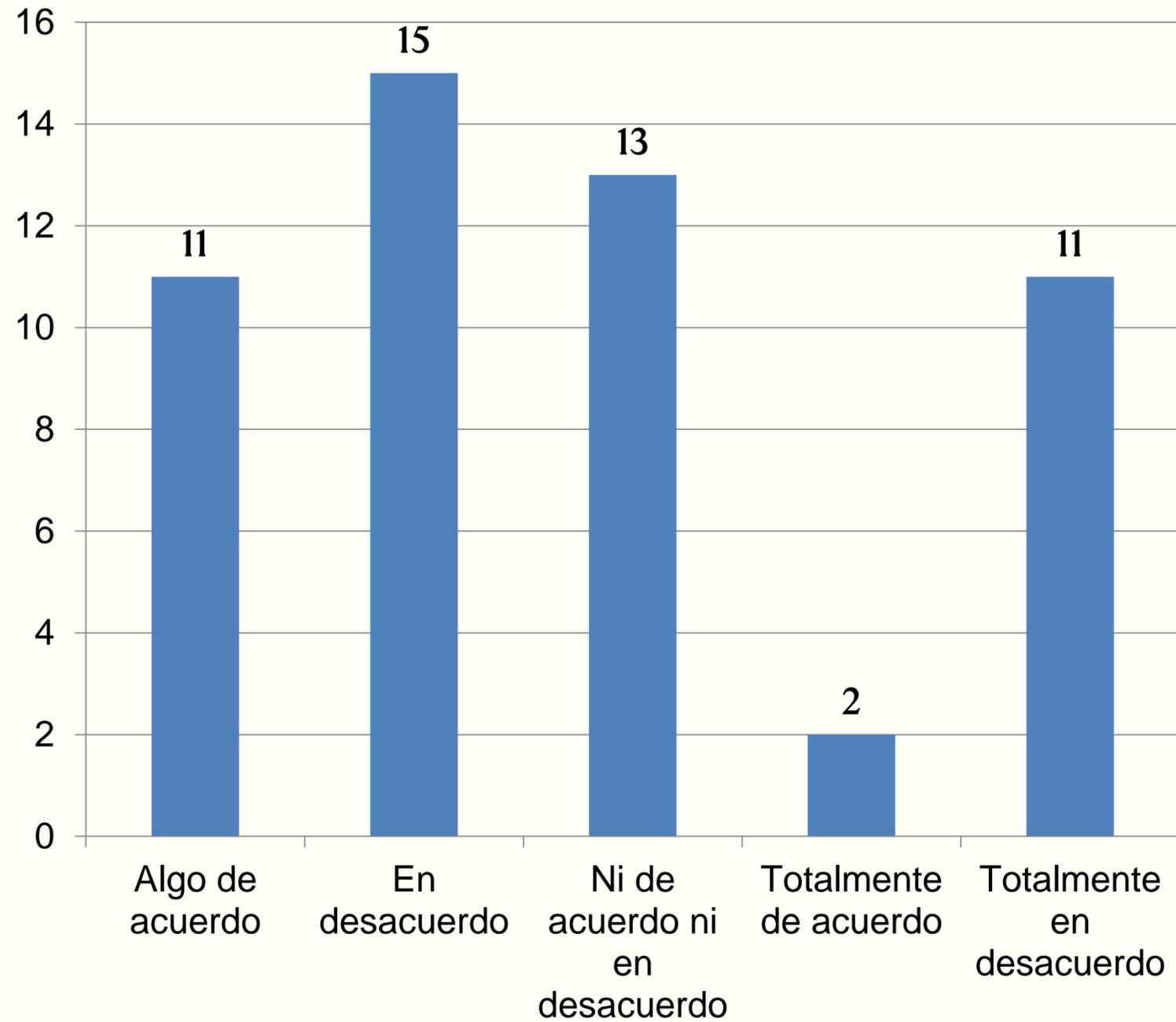


**Los departamentos o servicios del hospital trabajan bien juntos, para proporcionar el mejor cuidado a los pacientes.**



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

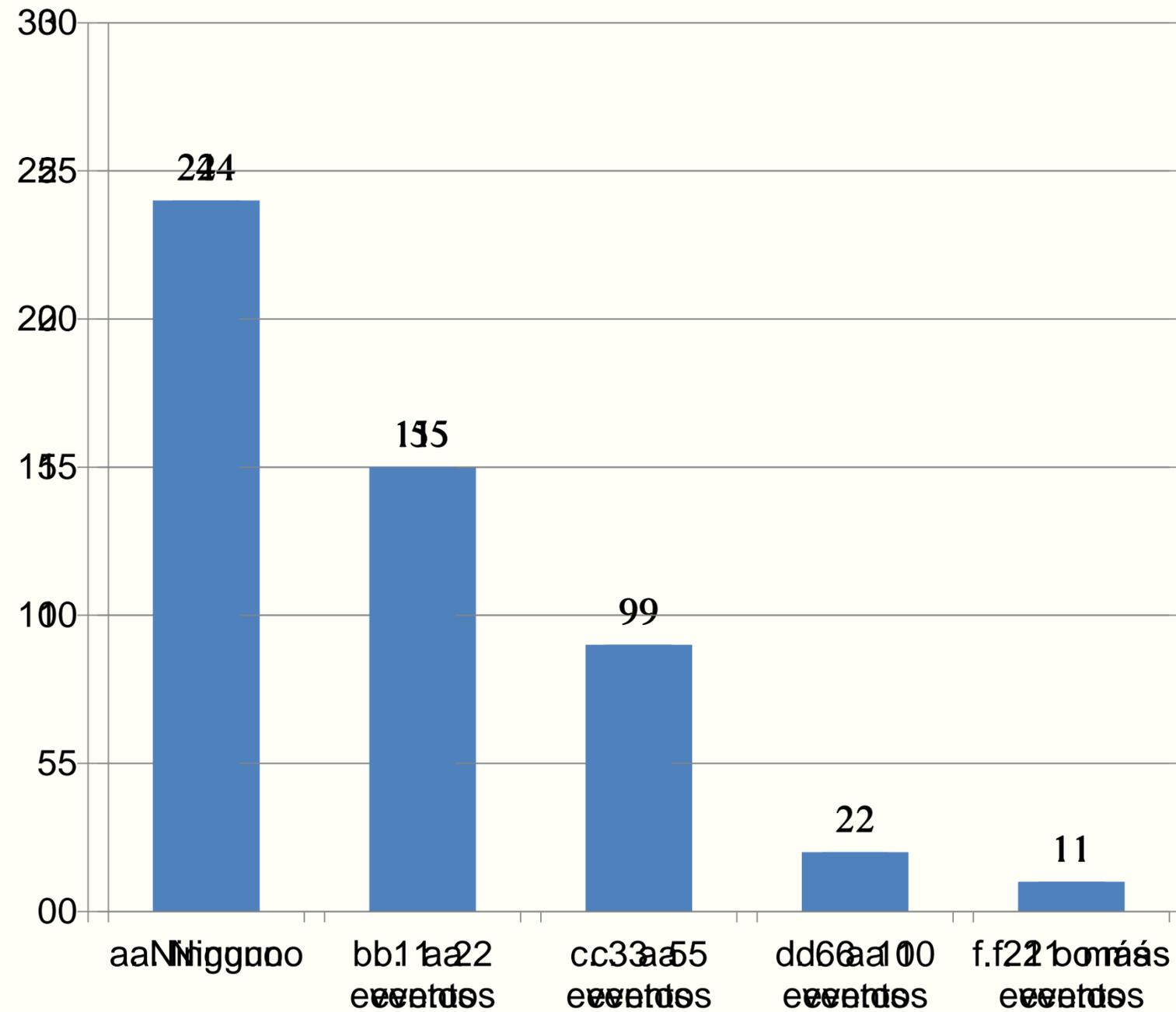
,



# SECCIÓN G: NÚMERO DE EVENTOS REPORTADOS



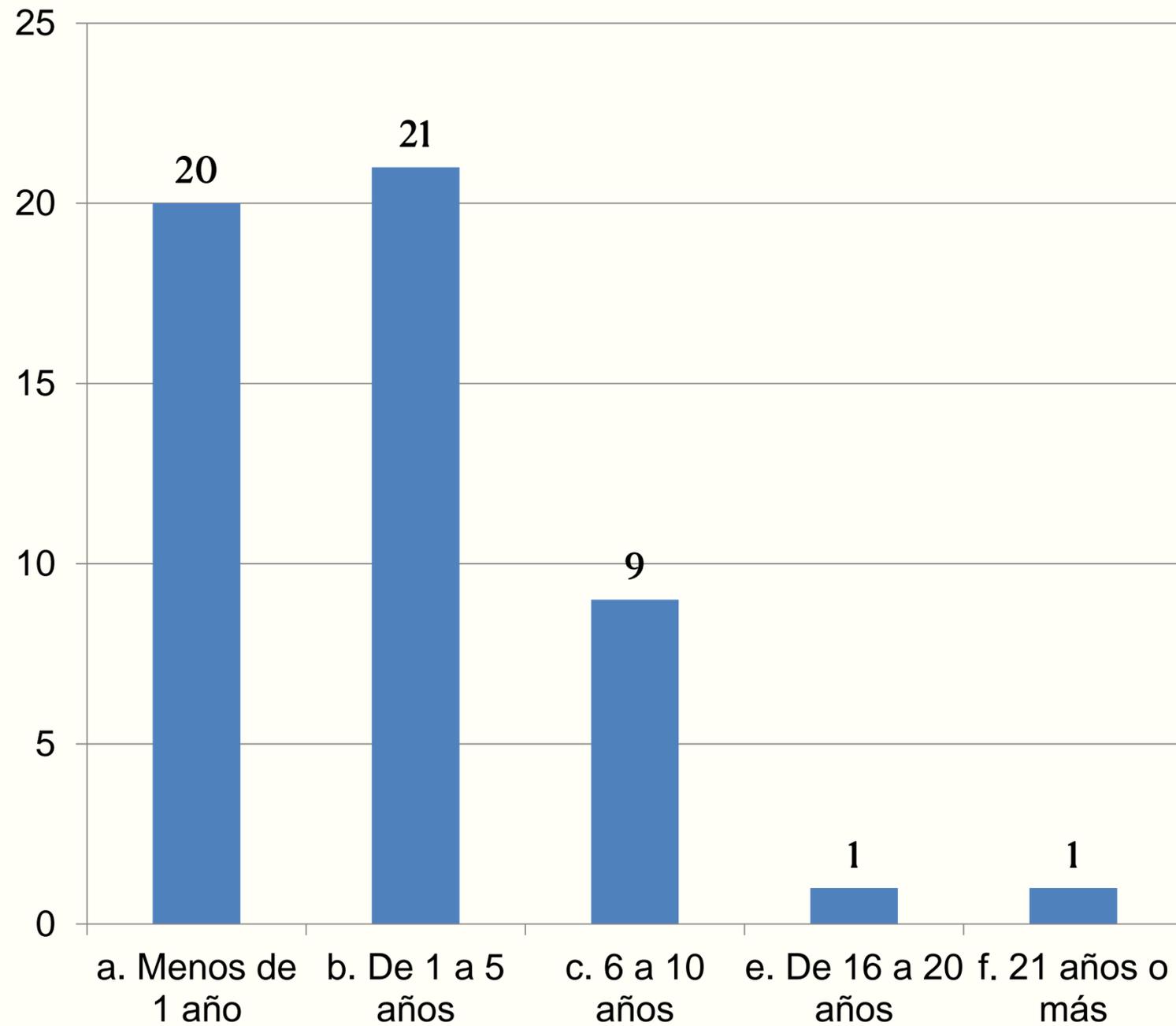
# En los últimos 12 meses, ¿cuántos incidentes o eventos adversos ha reportado usted?



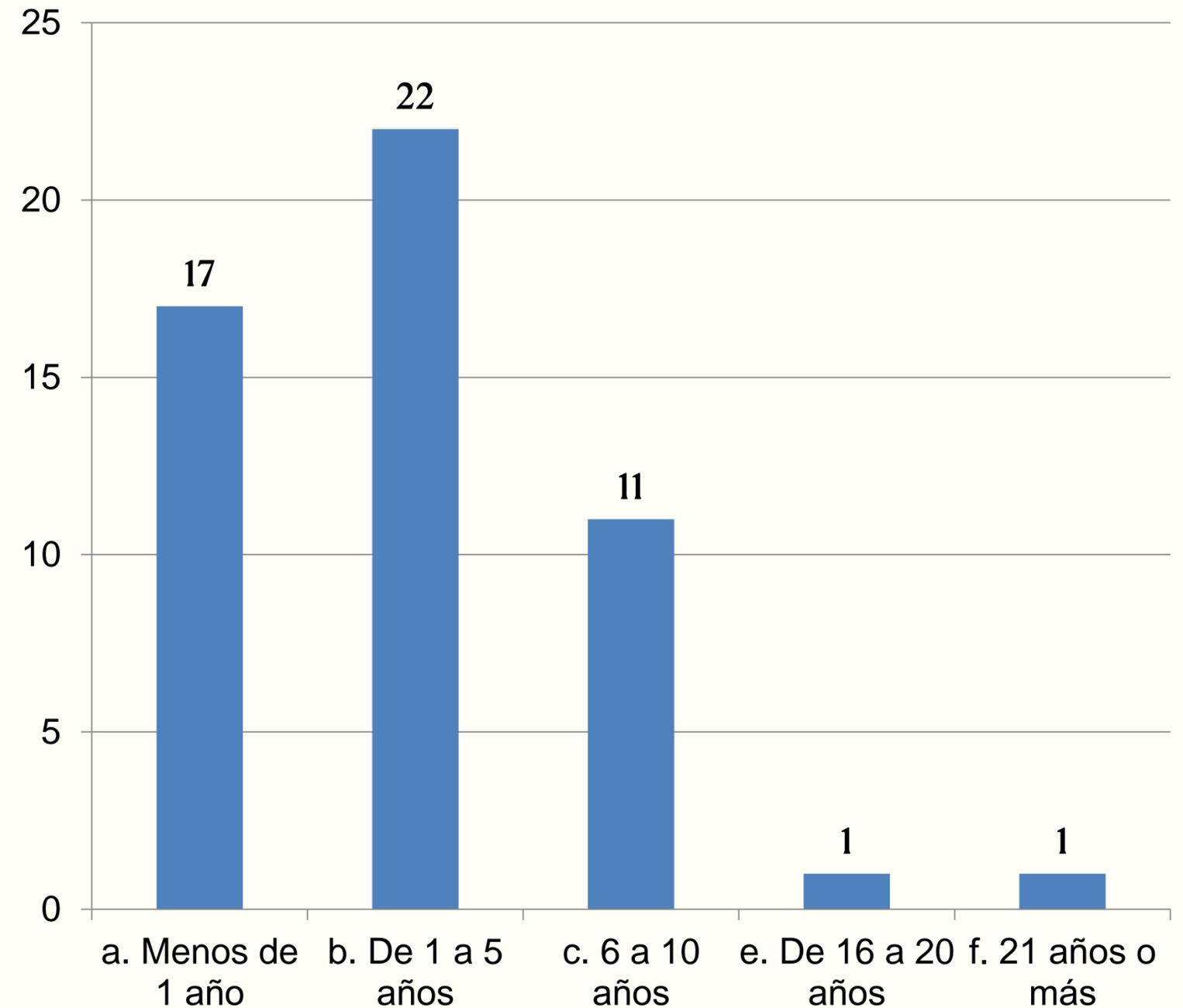
# SECCIÓN H: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



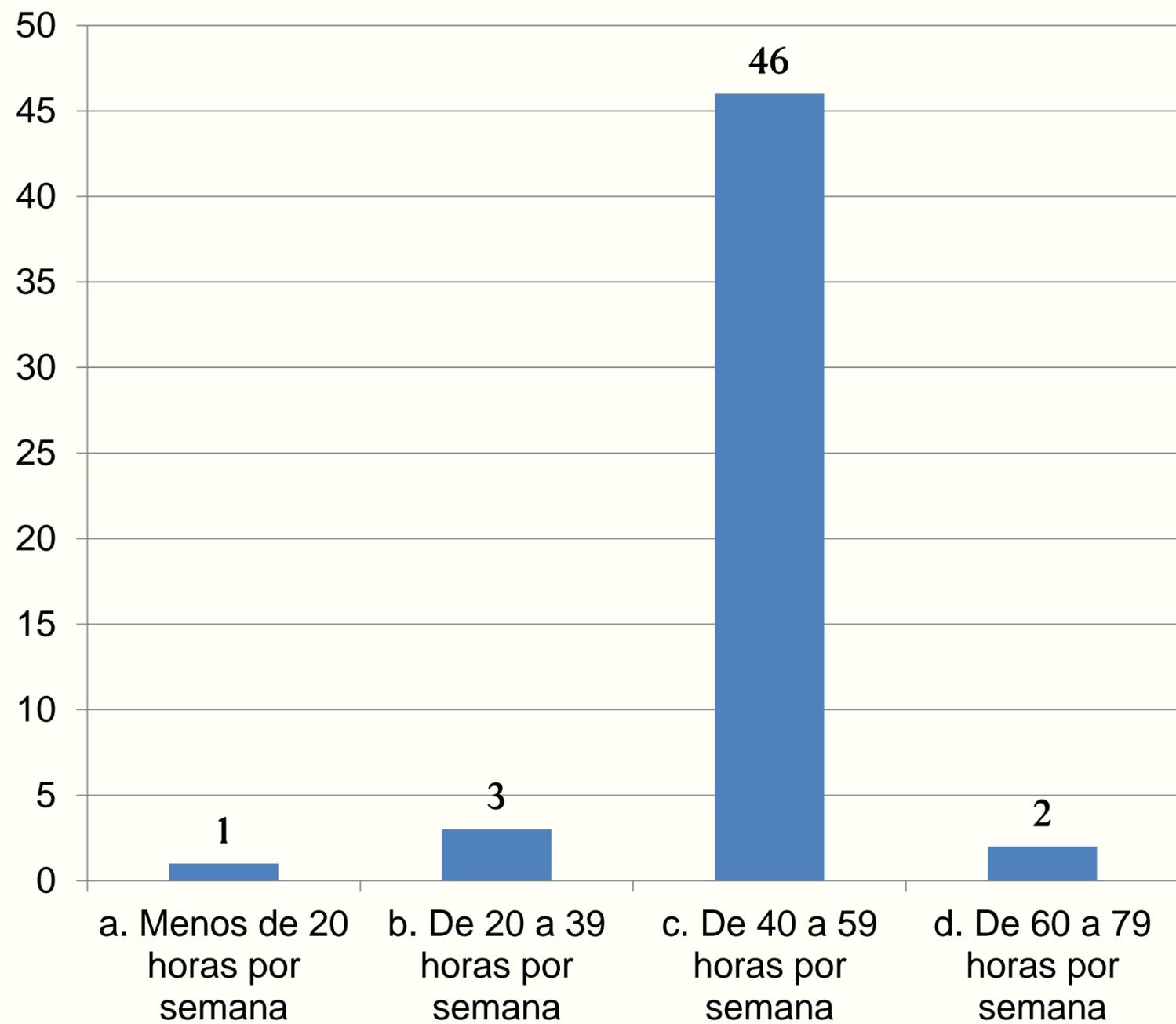
# ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este hospital?



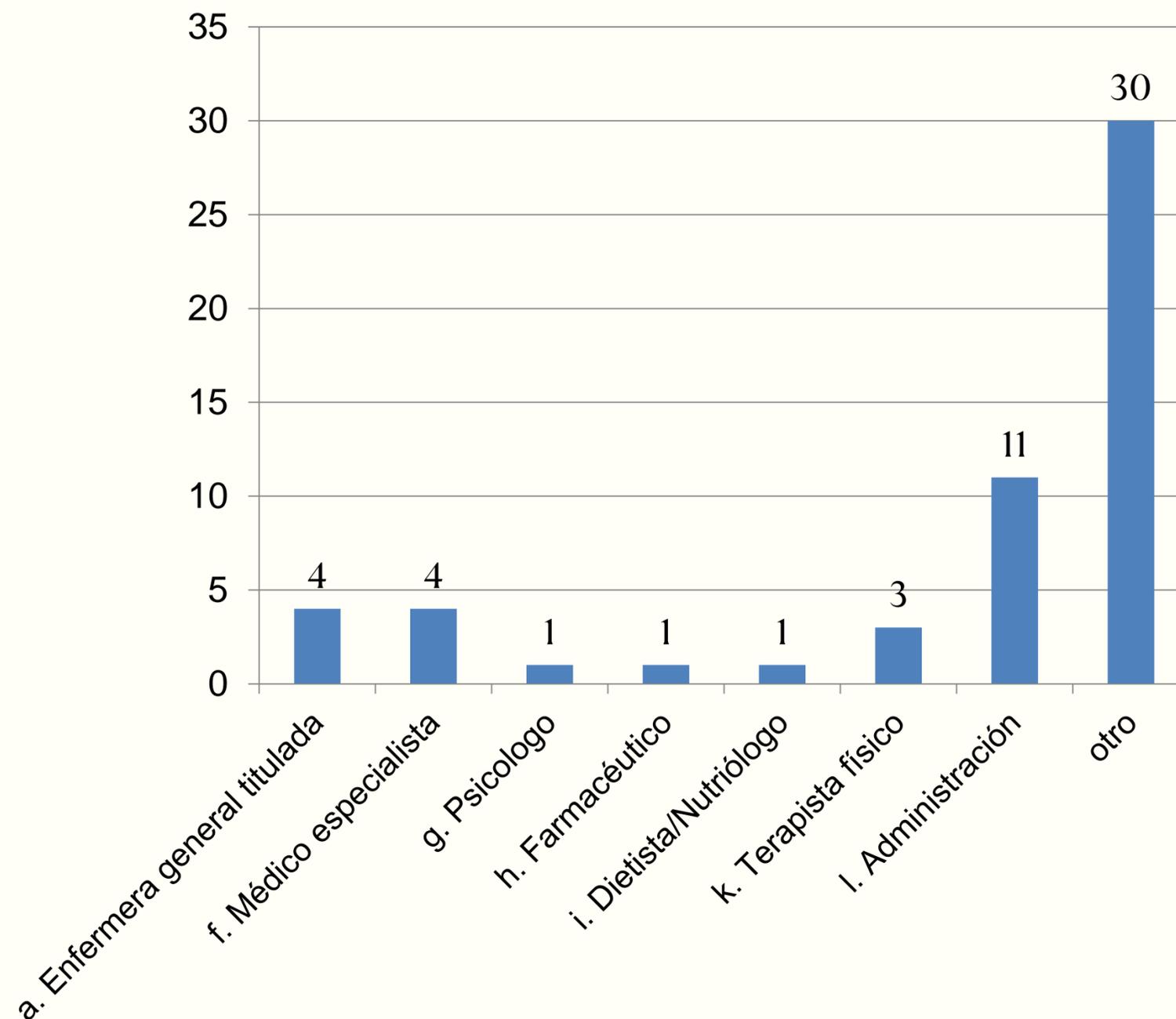
# ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el servicio o departamento en el que labora actualmente?



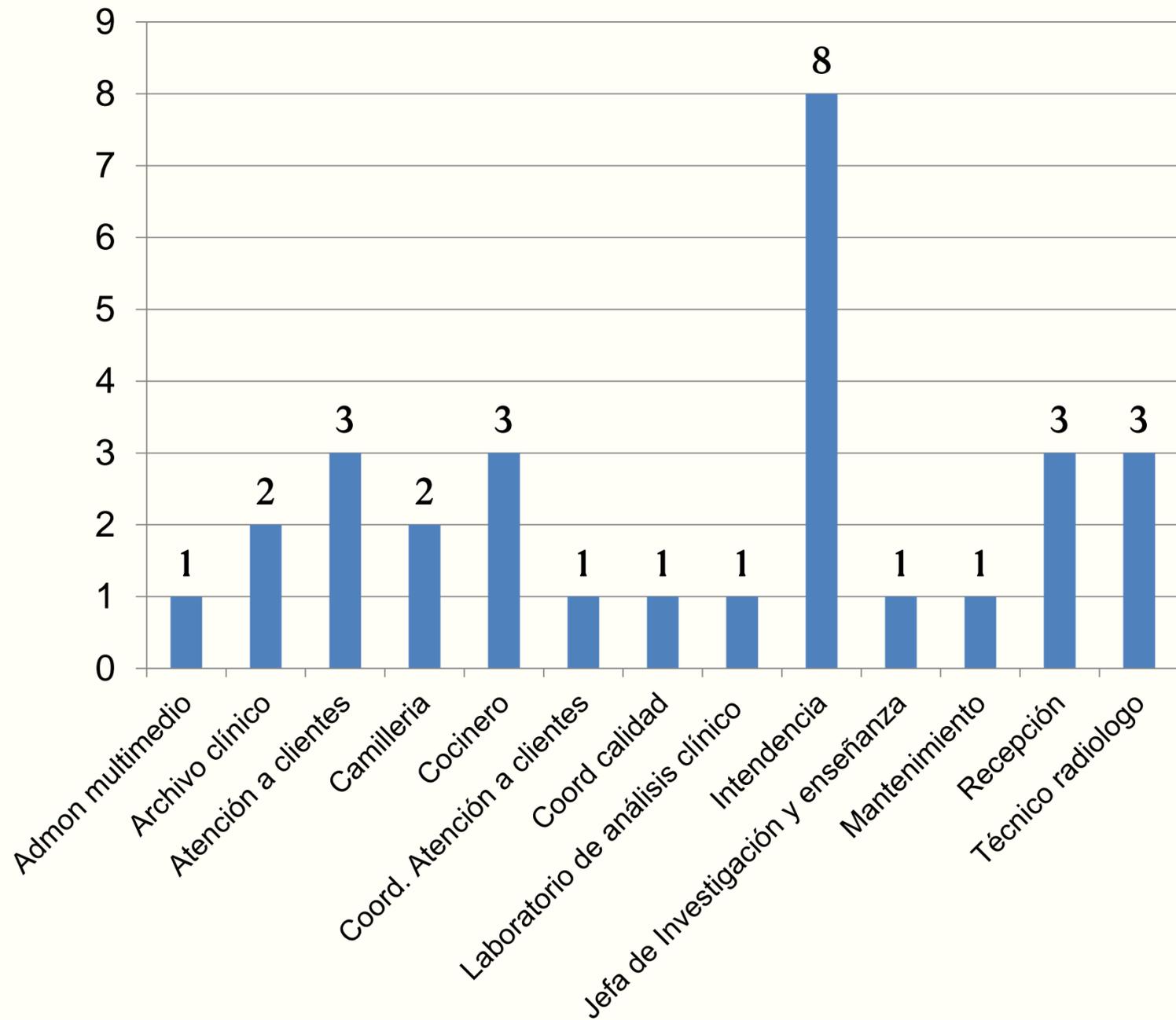
# ¿Habitualmente, cuántas horas trabaja por semana en este hospital?



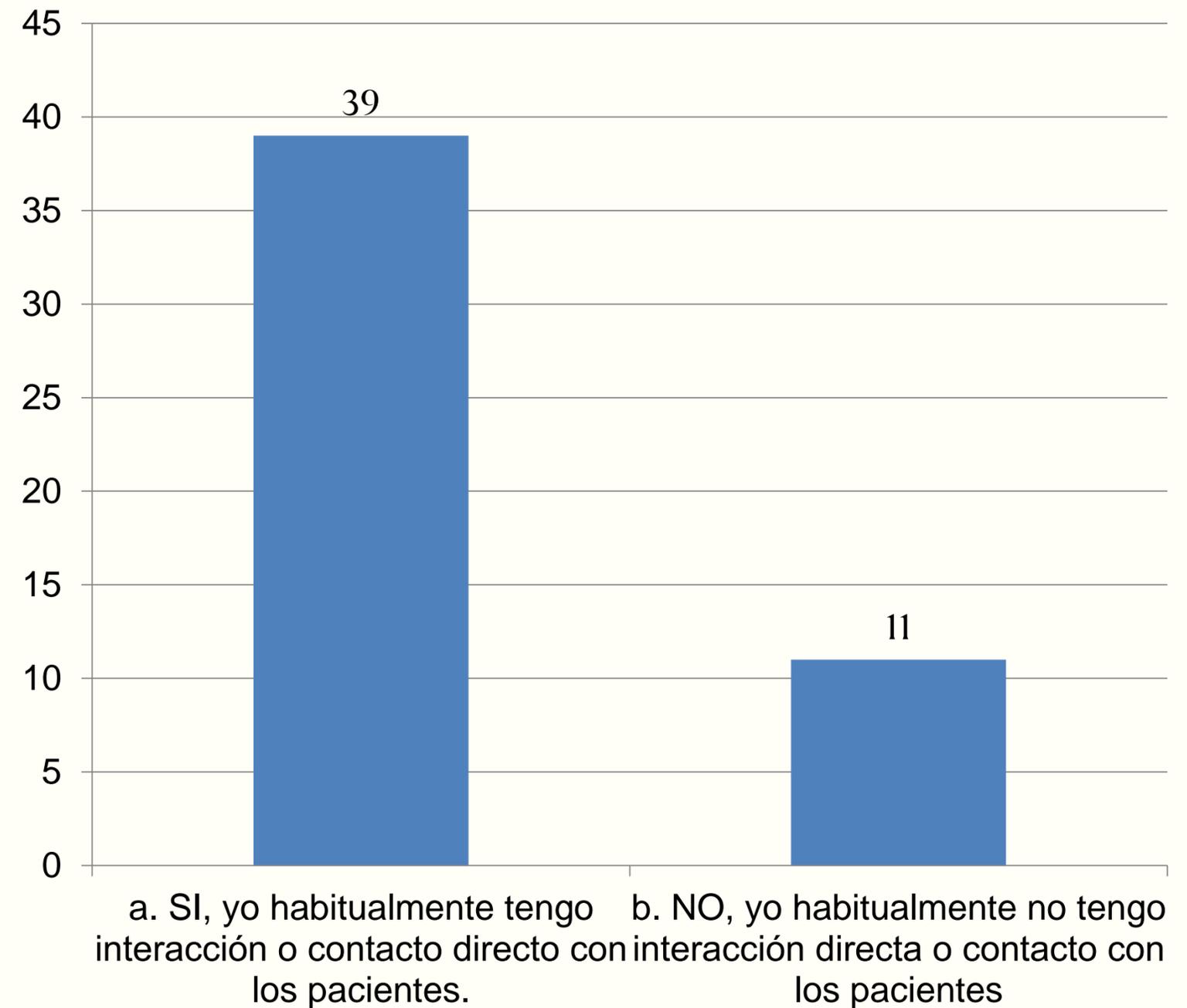
# ¿Qué puesto de trabajo desempeña en este hospital? Marque una sola respuesta



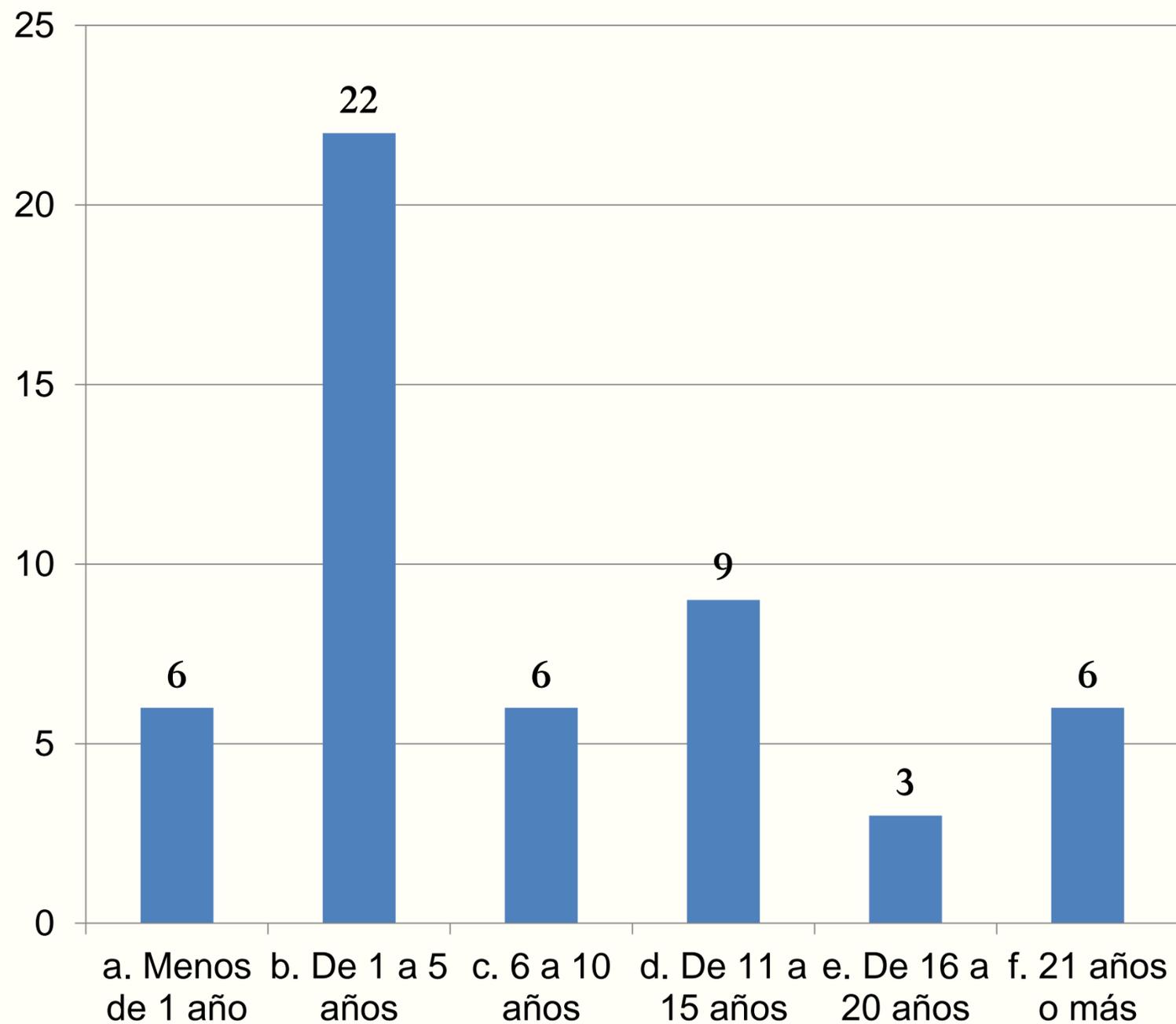
# Otro



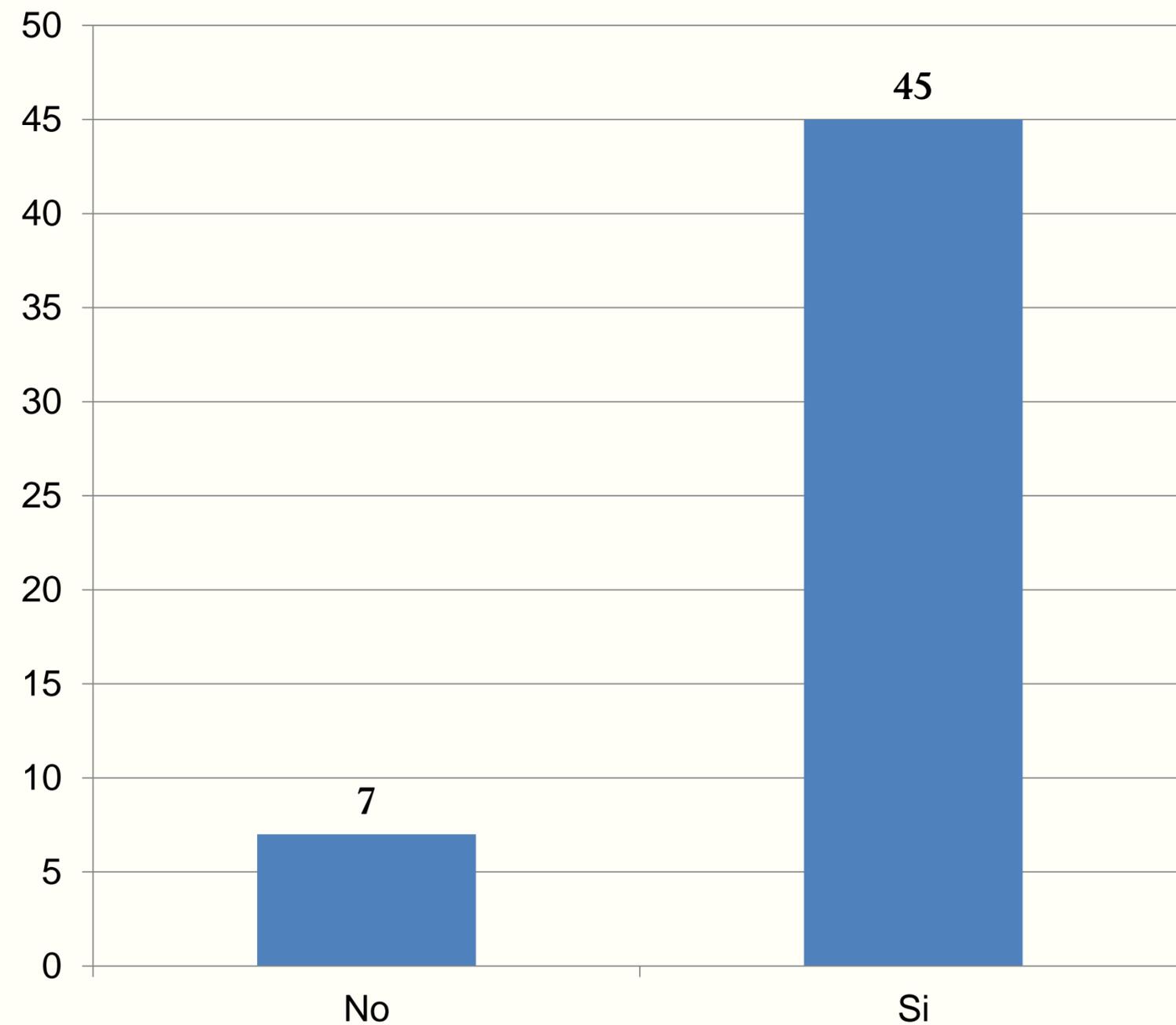
¿En su puesto actual tiene usted regularmente interacción o contacto directo con los pacientes?



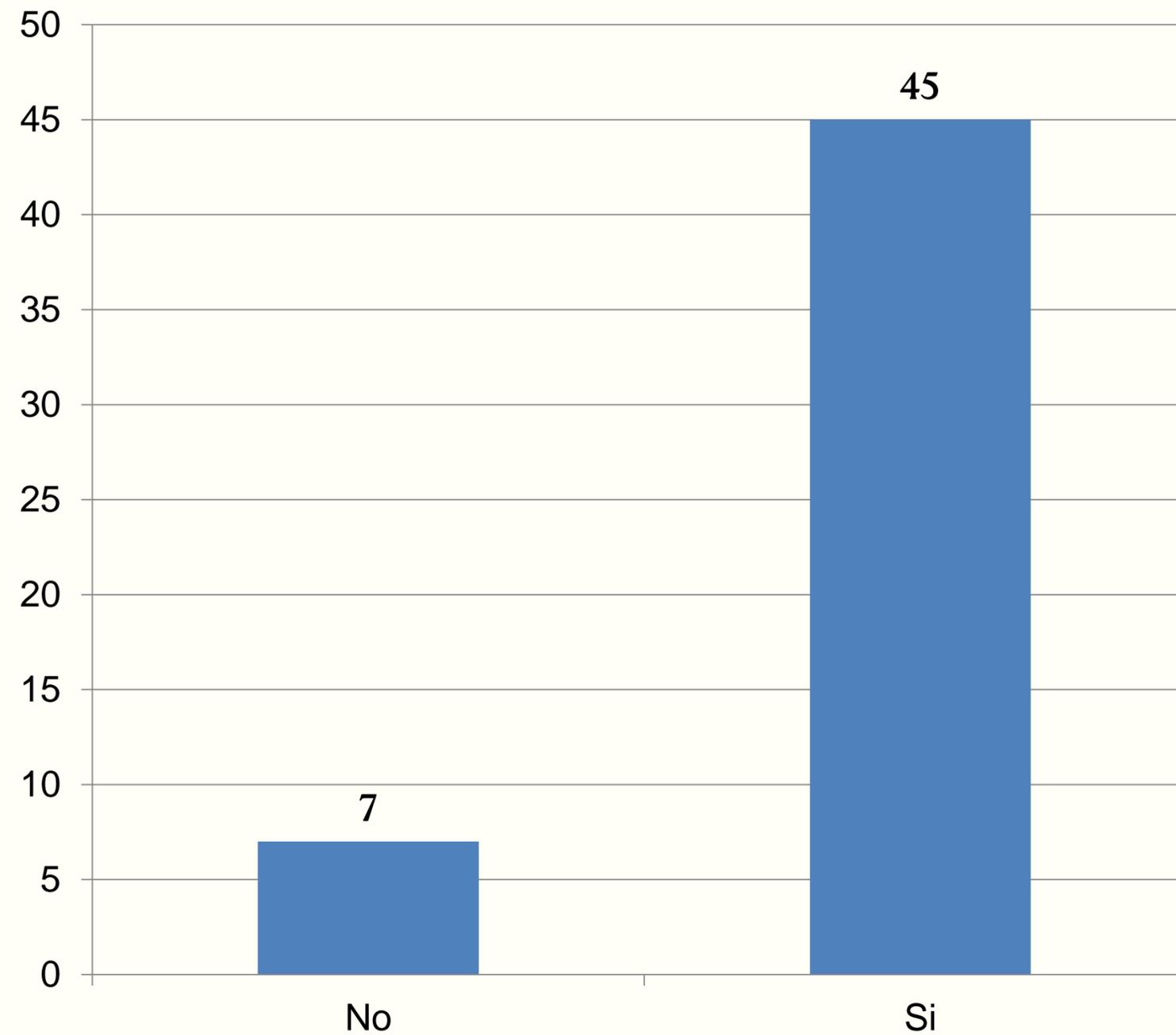
## ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en su profesión?



## En caso de necesitar atención médica ¿acudiría usted a esta unidad para recibirla?



# En caso de que un familiar necesite atención médica ¿recomendaría esta unidad para que la reciba?



# SECCIÓN I: SUS COMENTARIOS

**Deja tu  
comentario**

# Comentarios

1. Continuar trabajando en las certificaciones para el hospital y el personal.
2. Deseo que mejore la cultura dentro del hospital y que exista mayor comunicación y trabajo en equipo, más involucramiento del personal.
3. capacitaciones por trimestre para todo el personal .
4. Después de cometer el error se nos debe informar y retroalimentar para prevenirlo.
5. Seguir trabajando en equipo-
6. Reporto necesidad de capacitación constante sobre todo al personal de nuevo ingreso pues no saben como recolectar R.P.B.I y otras áreas causando posibles accidentes e inconvenientes en el trabajo realizado .
7. Que den cursos y que haya más comunicación y que el jefe o supervisor cheque las áreas para que se cerciore que si están haciendo su trabajo correcto.
8. considero que la carga de trabajo, es bastante no hay prestaciones

# Comentarios

9. Todo excelente, en mi opinión hace falta mejorar la comunicación y organización entre áreas, así como mejorar las capacitaciones para el personal de nuevo ingreso en cuestión de la información del área hospitalaria para poderle brindar mejor información a los pacientes.
10. Algunos equipos no funcionan y necesitan de mantenimiento urgente.
11. Mejora en la comunicación, y algún traumatólogo de guardia,.
12. Tratar al paciente de la manera mas respetuosa posible