

Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en los Establecimientos de Salud Ambulatorios

Instrucciones

Para la resolución de este cuestionario, le solicitamos que exprese su opinión sobre aspectos que de manera general afectan la seguridad y calidad de la atención que reciben los pacientes en su unidad.

Cuando se hace referencia a **proveedores de atención médica**, se incluye al personal médico y de enfermería que laboran en contacto directo con los pacientes; el término **empleados** se refiere a otros trabajadores que laboran en el lugar y el término **personal** se refiere a la totalidad de la plantilla del establecimiento.

Si alguna pregunta no corresponde a su situación o no conoce la respuesta, favor de marcar la opción “No aplica o No sabe”.

Glosario

- **Incidente.** Cualquier desviación de la atención médica habitual que cause una lesión al paciente o suponga un riesgo de daño. Incluye errores, eventos adversos evitables y peligros.
- **Evento Adverso.** Un incidente que resulta en un daño prevenible a un paciente.
- **Seguridad del paciente.** Es un marco de actividades organizadas que crea culturas, procesos, procedimientos, comportamientos, tecnologías y entornos en la atención médica que reducen de manera consistente y sostenible los riesgos, reducen la ocurrencia de daños evitables, hacen menos probable el error y reducen su impacto cuando ocurre.
- **Cultura de Seguridad del Paciente.** es el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo 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: Aspectos que afectan la Seguridad del Paciente y la Calidad.

Los siguientes puntos describen situaciones que pueden suceder en el establecimiento de salud, que afecten la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención médica.

Según su percepción:

En los últimos 12 meses

¿Con qué frecuencia se presentaron las siguientes situaciones en su consultorio médico?	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Varias veces en los últimos 12 meses	Una o dos veces en los últimos 12 meses	No sucedió en los últimos 12 meses	No aplica o no sabe
Acceso a la atención médica 1. Un paciente no pudo conseguir una cita en un plazo de 48h, para un problema grave o serio.							
Identificación del paciente 2. Se utilizó la historia clínica equivocada para un paciente.							
Historias clínicas 3. No estaba disponible la historia clínica de un paciente cuando se necesitaba.							
4. Se archivó, escaneó o ingresó la información médica en la historia clínica que no correspondía al paciente.							
Equipo médico 5. El equipo médico no funcionaba adecuadamente o necesitaba reparación o remplazo.							
Medicamentos 6. El equipo de farmacia se comunicó con el consultorio para clarificar o corregir una receta.							
7. La lista de medicamentos del paciente no se actualizó al momento de su consulta.							
Diagnóstico y pruebas 8. Los resultados de pruebas de laboratorio o de imágenes no estaban disponibles cuando se requerían.							



SECCIÓN B - Intercambio de información.

Con qué frecuencia el establecimiento de salud ha tenido problemas para intercambiar información precisa, completa y oportuna con:	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Varias veces en los últimos 12 meses	Una o dos veces en los últimos 12 meses	No sucedió en los últimos 12 meses	No aplica o no sabe
1. ¿Laboratorios o imagenología?							
2. ¿Otros servicios clínicos? (Estomatología, Planificación Familiar, Trabajo Social, Vacunación, etc.)							
3. ¿Farmacia?							
4. ¿Hospitales?							
5. ¿Otros servicios no clínicos? (Especifique): _____							

En los últimos 12 meses

SECCIÓN C - El trabajo en el establecimiento de salud.

Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto a su área de trabajo:	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Cuando alguien está muy ocupado, recibe ayuda de otros.					
2. Hay una buena relación de trabajo entre el personal.					
3. Frecuentemente nos sentimos apresurados cuando estamos atendiendo a los pacientes,					
4. Nos tratamos con respeto.					
5. Tenemos demasiados pacientes para la cantidad de proveedores de atención médica.					
6. Se cuenta con procedimientos de verificación de que se hizo correctamente el trabajo.					
7. Al personal se le pide que realice tareas para las cuales no fue capacitado.					
8. Se pone énfasis al trabajo en equipo para atender a los pacientes.					
9. Hay demasiados pacientes para poder manejar todo de manera eficiente.					
10. El personal sigue procedimientos estandarizados al hacer el trabajo.					



Sección D - Comunicación y Seguimiento.

¿Con qué frecuencia se presentan las siguientes situaciones en su área de trabajo?	Nunca	Rara vez	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	No aplica o no sabe
1. Los proveedores de atención médica escuchan las ideas de los demás empleados para mejorar los procedimientos.						
2. Se anima al personal a expresar otros puntos de vista.						
3. En la consulta se les recuerda a los pacientes cuando necesitan agendar citas para cuidado preventivo o de rutina.						
4. El personal teme realizar preguntas cuando algo parece estar mal.						
5. En la consulta se lleva el registro de la evolución de los pacientes con enfermedades crónicas incluido el plan de tratamiento.						
6. El personal cree que sus errores son considerados en su contra.						
7. El personal habla abiertamente sobre problemas del funcionamiento del consultorio.						
8. En la consulta se da seguimiento de los pacientes que necesitan monitoreo.						
9. Es difícil expresar desacuerdos.						
10. Se habla sobre maneras de prevenir que los errores se comentan de nuevo.						
11. El personal está dispuesto a informar los errores que observan.						



SECCIÓN E - Apoyo del propietario/socio y/o director/Dirección.

<p>¿Usted tiene un puesto directivo y tiene la responsabilidad de tomar decisiones para el establecimiento de salud?</p>	<p>SI - Pase a la SECCIÓN F.</p>	
	<p>NO - Complete todas las preguntas del cuestionario.</p>	

<p>¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la Dirección del Establecimiento Médico?</p>	<p>Muy en des-acuerdo</p>	<p>En desacuerdo</p>	<p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>	<p>De acuerdo</p>	<p>Muy de acuerdo</p>	<p>No aplica o no sabe</p>
<p>1. No invierten suficientes recursos para mejorar la calidad de la atención.</p>						
<p>2. Dejan pasar por alto los errores que se cometen una y otra vez en la atención de los pacientes.</p>						
<p>3. Le dan alta prioridad a mejorar los procedimientos que se realizan en la atención al paciente.</p>						
<p>4. Con demasiada frecuencia sus decisiones se basan en lo que es mejor para el establecimiento de salud y no en lo que es mejor para el paciente.</p>						
<p>5. El director toma acciones para capacitar al personal cuando se establecen procedimientos nuevos.</p>						
<p>6. El director toma acciones para que el personal sea capacitado en el puesto que va a desempeñar.</p>						



SECCIÓN F - Su área de trabajo.

¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?	Muy en des-acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No aplica o no sabe
1. Cuando hay un problema vemos si es necesario cambiar la manera en que hacemos las cosas.						
2. Los procedimientos son buenos para prevenir errores que puedan afectar a los pacientes.						
3. Los errores se cometen más de lo debido.						
4. Es sólo por casualidad que no cometemos más errores que podrían afectar a nuestros pacientes.						
5. Se modifican los procedimientos para asegurar que los mismos errores no vuelvan a ocurrir.						
6. La cantidad de trabajo es más importante que la calidad de la atención.						
7. Después de que se realizan cambios para mejorar los procedimientos en atención al paciente, comprobamos si estos cambios funcionaron.						



SECCIÓN G - Calificaciones Generales.

Calificaciones Generales de Calidad

¿Cómo calificaría al establecimiento de salud en cada una de las siguientes dimensiones de calidad en la atención de salud?		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
a. Centrado en el paciente	Responde a las preferencias, necesidades y valores de cada paciente.					
b. Eficaz	Logra los objetivos establecidos.					
c. Oportuno	Minimiza las esperas y retrasos potencialmente dañinos.					
d. Eficiente	Asegura una atención rentable (evita desperdicio, abuso y uso incorrecto de servicios).					
e. Equitativo	Brinda la misma calidad de atención a todas las personas sin importar sexo, raza, origen étnico, nivel socioeconómico, idioma, etc.					

Calificaciones Generales de Seguridad de los Pacientes

¿Cómo calificaría los sistemas y procedimientos clínicos que su consultorio médico tiene establecidos para prevenir, detectar y corregir problemas que tienen el potencial de afectar a los pacientes?		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno



Sección H - Información general.

Esta información ayudará en el análisis de los resultados del cuestionario. **Marque UNA respuesta para cada pregunta.**

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en este establecimiento de salud?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a. Menos de 1 año | <input type="checkbox"/> d. De 11 a 15 años |
| <input type="checkbox"/> b. De 1 a 5 años | <input type="checkbox"/> e. De 16 a 20 años |
| <input type="checkbox"/> c. De 6 a 10 años | <input type="checkbox"/> f. 21 años o más |

2.- ¿Cuántas horas a la SEMANA trabaja usted en el establecimiento de salud?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a. De 1 a 4 horas | <input type="checkbox"/> d. De 25 a 32 horas |
| <input type="checkbox"/> b. De 5 a 16 horas | <input type="checkbox"/> e. De 33 a 40 horas |
| <input type="checkbox"/> c. De 17 a 24 horas | <input type="checkbox"/> f. 41 horas o más |

3.- ¿Cuál es su cargo en el establecimiento de salud?

- a. Médico
- b. Personal de enfermería
- c. Director
- d. Personal de apoyo administrativo
- e. Otro cargo; por favor especifique:

Sección I.

Por favor no dude en anotar cualquier comentario que tenga sobre la seguridad de los pacientes o la calidad de la atención en el establecimiento de salud.

Gracias por completar este cuestionario.

