

Introducción

La seguridad del paciente es una disciplina de la atención de la salud que nace por la complejidad de los sistemas de salud con el objetivo de disminuir los riesgos, errores y daños que sufren los pacientes durante el proceso de atención sanitaria, esto se alinea a la meta 3.8 del ODS 3 (Objetivos de Desarrollo Sostenible) establecido por la Organización de las Naciones Unidas (1). La cultura de seguridad del paciente se define como: "el conjunto de valores, actitudes, percepciones, competencias y objetivos individuales como de grupo, para disminuir los riesgos y daños al paciente" (2). Un instrumento validado para medirla es la encuesta *Hospital Survey on Patient Safety Culture* desarrollada por la Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos que mide la percepción de cultura de seguridad del paciente en hospitales (3).

Problema

Para aumentar la Cultura de Seguridad del Paciente en el ISSSTELEON existe la necesidad de conocer la percepción del personal respecto al tema, con la finalidad de establecer planes de trabajo alineados a las áreas de oportunidad relacionadas mediante un análisis basal. Esto permitirá desarrollar y fortalecer dicha cultura y aumentar la calidad de la atención brindada al derechohabiente.

Metodología

Se utilizó la encuesta AHRQ Hospital Survey 2.0 en su versión Mayo 2021, Traducción oficial al Español.

La encuesta se compone por 40 reactivos

Fue aplicada a todo el personal del Centro Médico ISSSTELEON sin importar su puesto ni tipo de contrato

8 preguntas que miden elementos puntuales:

- 6 = Características demográficas de los encuestados
- 1 = cuántos eventos de seguridad del paciente ha informado el encuestado.
- 1 = calificación general sobre la seguridad del paciente para su área de trabajo.

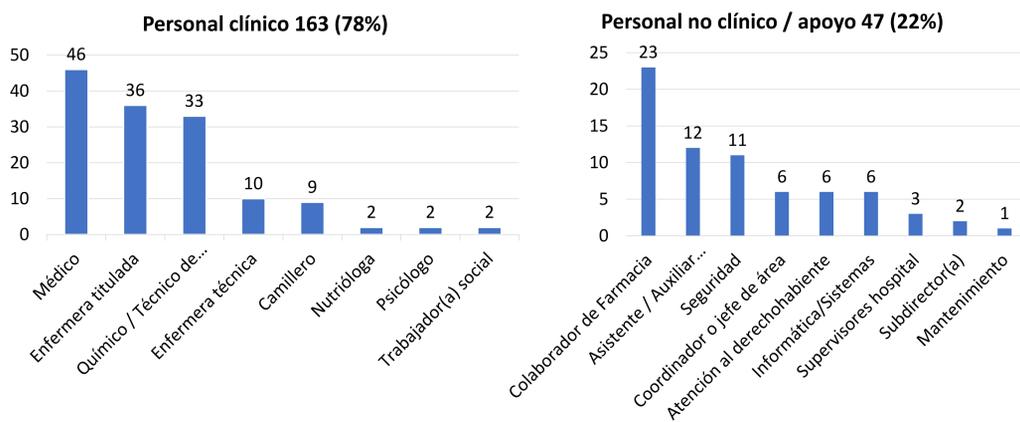


32 ítems de la encuesta agrupados en 10 medidas compuestas (10 dimensiones):

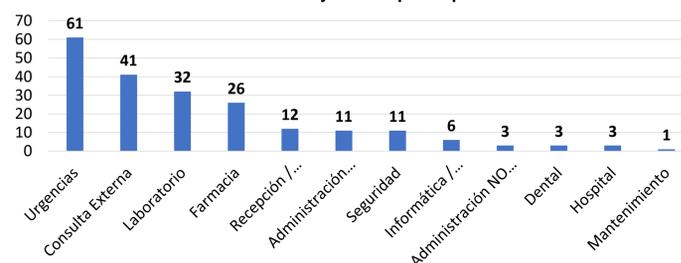
1. Apoyo del supervisor, gerente o líder clínico para la seguridad del paciente
2. Trabajo en Equipo
3. Apertura de la comunicación
4. Notificación de eventos de seguridad del paciente
5. Aprendizaje Organizacional - Mejora Continua
6. Comunicación sobre el error
7. Apoyo a la gestión hospitalaria para Seguridad del paciente
8. Respuesta al error
9. Traspasos e intercambio de información
10. Dotación de personal y ritmo de trabajo

Resultado de 210 respuestas:

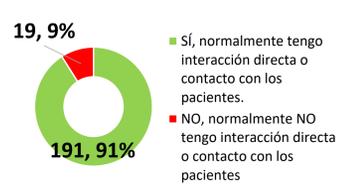
Datos demográficos



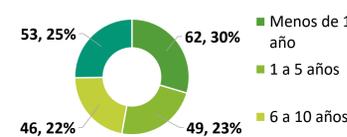
Área de Trabajo de los participantes



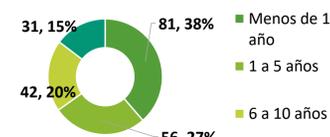
Interacción con los pacientes de los encuestados



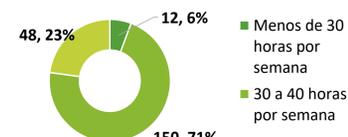
Tiempo trabajando en ISSSTELEON



Tiempo trabajando en su Área

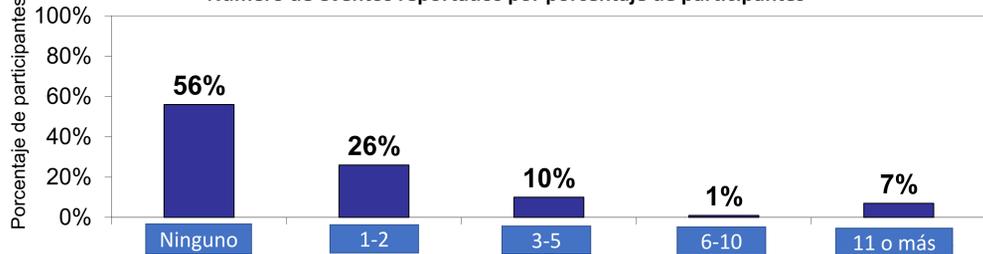


Horas de trabajo por semana

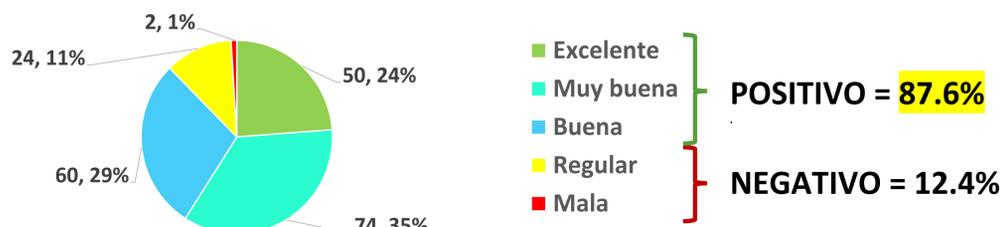


Datos sobre seguridad del paciente

Número de eventos reportados por porcentaje de participantes



¿Cómo calificaría su área de trabajo en cuanto a la Seguridad del Paciente?



Medidas compuestas de la cultura de seguridad del paciente

Medida	% Promedio de respuesta positiva	Base de datos Estados Unidos 2021 (172 hospitales)
		MIN MAX
1. Apoyo al Supervisor, Gerente o Líder Clínico para la Seguridad del Paciente	76% / 80%	60% 96%
2. Trabajo en Equipo	88% / 82%	70% 95%
3. Apertura de la comunicación	66% / 75%	58% 95%
4. Notificación de eventos de seguridad del paciente	78% / 74%	50% 93%
5. Aprendizaje Organizacional - Mejora Continua	78% / 72%	49% 90%
6. Comunicación sobre el error	65% / 71%	46% 92%
7. Apoyo a la gestión hospitalaria para la seguridad del paciente	57% / 67%	40% 86%
8. Respuesta al error	53% / 64%	34% 91%
9. Traspasos e intercambio de información	68% / 64%	32% 93%
10. Dotación de personal y ritmo de trabajo	49% / 58%	36% 86%

CALIFICACIÓN GLOBAL DE POSITIVIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ISSSTELEON = 67.8%

Conclusiones

- Según la AHRQ un puntaje mayor al 80% en las dimensiones puede considerarse como una fortaleza, por lo que la principal fortaleza del Centro Médico ISSSTELEON es el Trabajo en Equipo. Otros puntos que deben desarrollarse y aprovecharse ya que tienen una calificación muy cercana a para ser considerados una fortaleza son: el Apoyo del Jefe inmediato para la Seguridad del Paciente, la Notificación de Eventos, el Aprendizaje Organizacional y la Mejora Continua.
- Las dimensiones con menor calificación fueron la Dotación de personal y ritmo de trabajo, la Respuesta al error y el Apoyo a la gestión para la seguridad del paciente. Puede considerarse que representan una falta de comunicación y desconocimiento en que, la comunicación y la respuesta que recibirán por parte de las autoridades no es punitiva. Se ha trabajado en estos últimos puntos a lo largo de un año desde que se aplicó esta encuesta y se evaluarán y compararán estos resultados con la encuesta aplicada en el periodo de Julio-Agosto de 2023.
- De manera global, el personal considera que en su área de trabajo existe una buena cultura de seguridad del paciente, con una calificación positiva de 87.6%. Sin embargo, aún existe un área de oportunidad importante en la notificación de los eventos adversos e incidentes relacionados a la atención sanitaria en el Centro Médico ISSSTELEON la cual está siendo tratada mediante capacitaciones grupales y acercamiento directo con el personal para concientizar sobre la importancia y utilidad de realizar este tipo de notificaciones, haciendo énfasis en que el sistema de notificación CINA (Conocer, Identificar, Notificar, Actual) es anónimo, no punitivo y la finalidad es mejorar la calidad y seguridad con la que se brinda la atención a los derechohabientes.

1. Organización Mundial de la Salud. (2019). Seguridad del paciente. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
 2. Ramirez de Angel, V., & Pérez Castro y Vázquez, J. A. (2021). Percepción de la cultura de seguridad del paciente en el Hospital Ángeles Metropolitano, mediante la aplicación de la encuesta de la Agencia para la Investigación Sanitaria y la Calidad (AHRQ), por sus siglas en inglés. Acta Médica Grupo Ángeles, 19(2), 195–203. <https://doi.org/10.35366/100442>
 3. Mella Laborde, M., Gea Velázquez, M. T., Aranz Andrés, J. M., Ramos Forner, G., & Compañ Rosique, A. F. (2020). Analysis of the patient safety culture in a university hospital. Gaceta Sanitaria, 34(5), 500–513. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.10.004>