|  |
| --- |
| **Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes** **en el consultorio médico** |

**INSTRUCCIONES**

Piense acerca de la manera en que se hacen las cosas en **su** consultorio médico y exprese sus opiniones acerca de cuestiones que en general afectan la seguridad y calidad del cuidado de los pacientes en su consultorio.

► En este cuestionario, la palabra **proveedores de atención médica** se refiere a todo médico, asociado

 médico y enfermera **que diagnostica, trata a los pacientes y receta medicamentos**. La palabra **empleados** se refiere a las demás personas que trabajan en el consultorio.

* Si alguna pregunta no corresponde a su situación o si no sabe la respuesta, por favor marque la casilla “No aplica o no sabe”.
* Si usted trabaja en más de una oficina o sucursal de su consultorio, conteste este cuestionario pensando solamente acerca de la oficina o sucursal donde lo recibió. No conteste pensando acerca de todos los consultorios.
* Si su consultorio médico está en un edificio con otras oficinas medicas, conteste solamente acerca del consultorio médico específico donde usted trabaja-no conteste acerca de otros consultorios médicos en el edificio.

|  |
| --- |
| **SECCIÓN A: Lista de cuestiones que afectan la seguridad de los pacientes y la calidad** |

Los siguientes puntos describen cosas que pueden suceder en los consultorios médicos, que afectan la seguridad de los pacientes y la calidad del cuidado médico. **Según su mejor cálculo, ¿con qué frecuencia sucedieron las siguientes cosas en su consultorio médico *EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES***?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Diaria-mente**⯆ | **Semanal-mente**⯆ | **Mensual-mente**⯆ | **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 al cuidado médico**  |
| 1. Un paciente no pudo conseguir una cita en un plazo de 48 horas para un problema grave o serio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
|  **Identificación del paciente**  |  |
| 1. Se utilizó la historia clínica equivocada para un paciente
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
|  **Historias clínicas** |  |
| 1. No estaba disponible la historia clínica de un paciente cuando se necesitaba
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. Se archivó, escaneó o ingresó la información médica en la historia clínica que no correspondía al paciente
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
|  **Equipo médico**  |  |
| 1. El equipo médico no funcionaba adecuadamente o necesitaba reparación o reemplazo
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN A: Lista de cuestiones que afectan la seguridad de los pacientes y la calidad (continuación)** |

|  |
| --- |
| **¿Con qué frecuencia sucedieron las siguientes cosas en su consultorio médico *EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES*?** |
|  | **Diaria-mente**⯆ | **Semanal-mente**⯆ | **Mensual-mente**⯆ | **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**⯆ |
| **Medicamentos** |
| 1. Una farmacia se comunicó con nuestro consultorio para clarificar o corregir una receta
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. La lista de medicamentos del paciente no se actualizó durante su visita
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| **Diagnósticos y pruebas** |  |
| 1. Los resultados de pruebas del laboratorio o de imágenes no estaban disponibles cuando se necesitaban
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. No se le dio seguimiento a un resultado crítico **anormal** de una prueba del laboratorio o de imágenes en un plazo de 1 día hábil
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN B: Intercambio de información** |

**En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su consultorio médico *ha tenido problemas para intercambiar información precisa, completa y oportuna con*:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Problemas diariamente** ⯆ | **Problemas semanal-mente** **⯆** | **Problemas mensual-mente** **⯆** | **Problemas varias veces en los últimos 12 meses** ⯆ | **Problemas una o dos veces en los últimos 12 meses** ⯆ | **No hubo problemas en los últimos 12 meses**⯆ | **No aplica o no sabe** ⯆ |
| 1. Laboratorios o centros de imágenes externos?
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. Otros consultorios médicos o médicos externos? .
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. Farmacias?
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. Hospitales?
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |
| 1. Otro? (especifique):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎6 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN C: El trabajo en su consultorio médico** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?** | **Muy en desa-cuerdo**⯆ | **En desa-cuerdo**⯆ | **Ni de acuerdo ni en desa-cuerdo⯆** | **De acuerdo**⯆ | **Muy de acuerdo**⯆ | **No aplica o no sabe**⯆ |
| 1. Cuando alguien en este consultorio está muy ocupado, este recibe ayuda de otros
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio hay una buena relación de trabajo entre los proveedores de atención médica y los demás empleados
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio, a menudo nos sentimos apresurados cuando estamos atendiendo a los pacientes
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio entrena a los empleados cuando se establecen procedimientos nuevos
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio nos tratamos con respeto
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Tenemos demasiados pacientes para la cantidad de proveedores de atención médica en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio se asegura de darles a los empleados el entrenamiento que necesitan para su trabajo
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio es más desorganizado de lo que debe ser
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Tenemos buenos procedimientos para verificar que se hizo correctamente el trabajo hecho en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. A los empleados de este consultorio se les pide que hagan tareas para las cuales no han sido entrenados
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Tenemos suficientes empleados para atender a la cantidad de pacientes que tenemos
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio tenemos problemas con el flujo de trabajo
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio le pone énfasis al trabajo en equipo para atender a los pacientes
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio tiene demasiados pacientes para poder manejar todo de manera eficiente
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los empleados de este consultorio siguen procedimientos estandarizados al hacer el trabajo
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN D: Comunicación y seguimiento** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Con qué frecuencia suceden las siguientes cosas en su consultorio médico?** | **Nunca**⯆ | **Rara vez**⯆ | **Algunas veces⯆** | **La mayoría del tiempo** ⯆ | **Siempre**⯆ | **No aplica o no sabe** ⯆ |
| 1. Los proveedores de atención médica escuchan las ideas de los demás empleados para mejorar los procedimientos del consultorio .
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Se anima a los empleados a expresar otros puntos de vista en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio les recuerda a los pacientes cuando necesitan hacer citas para cuidado preventivo o de rutina
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los empleados temen hacer preguntas cuando algo parece estar mal
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio documenta qué tan bien nuestros pacientes con enfermedades crónicas siguen su plan de tratamiento
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Nuestro consultorio hace seguimiento cuando no recibimos un informe que esperamos de un proveedor externo de atención médica
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los empleados creen que sus errores son considerados en su contra
2. .
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los proveedores de atención médica y los demás empleados hablan abiertamente sobre problemas del funcionamiento del consultorio.
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Este consultorio hace seguimiento con los pacientes que se necesitan monitorear
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Es difícil expresar desacuerdo en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio hablamos sobre maneras de prevenir que los errores se cometan de nuevo
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los empleados están dispuestos a informar de errores que observan en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN E: Apoyo del propietario/socio director/dirección** |

|  |
| --- |
| **A. ¿Es usted propietario, socio director o tiene un puesto directivo, y tiene la responsabilidad de tomar las decisiones económicas para el consultorio médico?**🞎1 Sí 🡪 **Si contestó “Si”,** **pase a la SecciónF** 🞎2 No 🡪**Si contestó “No”,** **complete todas las preguntas del cuestionario** |
| **¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre *los propietarios, socios directores o la dirección de su consultorio médico*?** | **Muy en desa- cuerdo**⯆ | **En desa-cuerdo**⯆ | **Ni de** **acuerdo**  **ni en desa- cuerdo⯆** | **De acuerdo**⯆ | **Muy de acuerdo**⯆ | **No aplica****o no sabe**⯆ |
| 1. No invierten suficientes recursos para mejorar la calidad del cuidado en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Dejan pasar por alto los errores en el cuidado de los pacientes que se cometen una y otra vez
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Le dan alta prioridad a mejorar los procedimientos de cuidado del paciente.
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Con demasiada frecuencia sus decisiones se basan en lo que es mejor para el consultorio y no en lo que es mejor para los pacientes
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN F: Su consultorio médico** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?** | **Muy en desa- cuerdo⯆** | **En** **desa-cuerdo**⯆ | **Ni de** **acuerdo** **ni en** **desa-cuerdo⯆** | **De acuerdo**⯆ | **Muy de acuerdo**⯆ | **No aplica****o no sabe**⯆ |
| 1. Cuando hay un problema en nuestro consultorio vemos si es necesario cambiar la manera en que hacemos las cosas
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los procedimientos de nuestro consultorio son buenos para prevenir errores que puedan afectar a los pacientes
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Los errores se cometen más de lo debido en este consultorio
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Es sólo por casualidad que no cometemos más errores que podrían afectar a nuestros pacientes
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN F: Su consultorio médico (continuación)** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?** | **Muy en desa- cuerdo⯆** | **En** **desa-cuerdo**⯆ | **Ni de** **acuerdo** **ni en** **desa-cuerdo⯆** | **De acuerdo**⯆ | **Muy de acuerdo**⯆ | **No aplica****o no sabe**⯆ |
| 1. Este consultorio es bueno para cambiar los procedimientos para asegurar que los mismos errores no vuelvan a ocurrir
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. En este consultorio la cantidad de trabajo es más importante que la calidad del cuidado
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |
| 1. Después de que en este consultorio se hacen cambios para mejorar los procedimientos de cuidado del paciente, comprobamos si los cambios funcionaron
 | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 | 🞎9 |

|  |
| --- |
| **SECCIÓN G: Calificaciones generales** |

***Calificaciones generales de calidad***

**1. En general, ¿cómo calificaría a su consultorio médico en cada una de las siguientes áreas de calidad del cuidado de salud?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Malo****▼** | **Regular****▼** | **Bueno****▼** | **Muy bueno****▼** | **Excelente****▼** |
| **a. Centrado en el paciente** | Responde a las preferencias, necesidades y valores de cada paciente  | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 |
| **b. Eficaz** | Se basa en la ciencia  | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 |
| **c. Oportuno** | Minimiza las esperas y retrasos potencialmente dañinos  | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 |
| **d. Eficiente** | Asegura una atención rentable (evita desperdicio, abuso y uso incorrecto de servicios)  | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 |
| **e. Equitativo** | Brinda la misma calidad de atención a todas las personas sin importar el sexo, la raza, el origen étnico, nivel socioeconómico, idioma, etc.  | 🞎1 | 🞎2 | 🞎3 | 🞎4 | 🞎5 |

***Calificación general de seguridad de los pacientes***

**2. En general, ¿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?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Malo****▼** | **Regular****▼** | **Bueno****▼** | **Muy bueno****▼** | **Excelente****▼** |
|  🞎1 |  🞎2 |  🞎3 |  🞎4 |  🞎5 |

|  |
| --- |
|  **Información general** |

1. **¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en este consultorio médico?**

|  |  |
| --- | --- |
| 🞎a. Menos de 2 meses | 🞎d. Entre 3 años y menos de 6 años |
| 🞎b. Entre 2 meses y menos de 1 año | 🞎e. Entre 6 años y menos de 11 años |
| 🞎c. Entre 1 año y menos de 3 años | 🞎f. 11 años o más |

1. **Típicamente, ¿cuántas horas a la semana trabaja usted en *este consultorio médico*?**

|  |  |
| --- | --- |
| 🞎a. De 1 a 4 horas a la semana | 🞎d. De 25 a 32 horas a la semana |
| 🞎b. De 5 a 16 horas a la semana | 🞎e. De 33 a 40 horas a la semana |
| 🞎c. De 17 a 24 horas a la semana | 🞎f. 41 horas a la semana o más |

1. **¿Cuál es su cargo en este consultorio? Marque solo UNA categoría que mejor describa su trabajo.**

🞎**a.** **Médico (MD o DO)**

🞎**b.** **Asociado médico y enfermera que diagnostica, trata a los pacientes y receta medicamentos.**

🞎**c.** **Dirección**

|  |  |
| --- | --- |
| Director del consultorio | Director comercial |
| Administrador del consultorio | Director de enfermería |
| Director de laboratorio | Otro directivo |
|  |  |

🞎**d.** **Personal de apoyo administrativo**

|  |  |
| --- | --- |
| Procesador de seguros | Mostrador principal |
| Personal de facturación | Recepcionista |
| Personal de referido médico | Citas (consultas, cirugías, etc.) |
| Historias clínicas | Otro personal de apoyo administrativo |

🞎**e.** **Enfermera registrada (RN, por sus siglas en inglés) Enfermera Vocacional con Licencia (LVN, por sus siglas in inglés), Auxiliar de enfermería con licencia (LPN, por sus siglas en inglés)**

🞎**f.** **Otro personal médico o de apoyo médico**

|  |  |
| --- | --- |
| Asistente médico |  Técnico (de todos los tipos) |
| Asistente de enfermería |  Terapeuta (de todos los tipos) |
|  |  Otro personal médico o de apoyo médico |

🞎**g.** **Otro cargo;** por favor especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **Sus comentarios** |

**Por favor no dude en anotar cualquier comentario que tenga sobre la seguridad de los pacientes o la calidad de la atención en su consultorio médico.**

***GRACIAS POR CONTESTAR ESTE CUESTIONARIO.***