

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: CENTRO DE SALUD [REDACTED]

CÓMO INTERPRETAR LOS DATOS DE ESTE INFORME

Las instrucciones a continuación le ayudarán a entender mejor los datos presentados en este informe: por favor léalas atentamente

Un grupo de investigadores ha acudido recientemente a su centro de salud para preguntar a una muestra aleatoria de 50 pacientes acerca de sus experiencias y percepciones sobre la seguridad del paciente en este centro de salud. Para ello les hemos invitado a completar de forma anónima un cuestionario validado sobre seguridad del paciente. Este cuestionario consta de 27 ítems, distribuidos en las siguientes cinco escalas: Activación de los centros de salud; Activación de los pacientes; Experiencias de incidentes de seguridad; Impacto en salud de los incidentes; Valoración global del nivel de seguridad del centro. El cuestionario utilizado está disponible a través del siguiente enlace.

Este informe presenta los resultados de los cuestionarios en su centro de salud. El informe consta de las siguientes cuatro secciones: 1) "Resumen inicial", 2) "Resultados generales", 3) "Resultados detallados", y 4) "Buenas prácticas y sugerencias de mejora".

1. La sección "Resumen inicial" muestra los resultados más destacados en tu centro, en comparación con el resto de centros participantes en este estudio. Se destacan los tres puntos más débiles, así como los tres puntos más fuertes del centro.
2. La sección "Resultados generales" muestra las puntuaciones de su centro correspondientes a cada una de las cinco escalas del cuestionario. Las puntuaciones pueden oscilar entre 0 y 100 puntos. En todas las escalas, una mayor puntuación se corresponde con un mayor (mejor) nivel de seguridad en el

1 de 27

INFORME CENTRO DE SALUD

centro. Además de la puntuación de tu centro, también se muestra la puntuación media del resto de centros que participan en este estudio, lo cual te permitirá identificar áreas en las que pueden existir mayores márgenes de mejora.

3. La sección "Resultados detallados" muestra información pormenorizada sobre las contestaciones de los pacientes a cada uno de los 27 ítems que constituyen el cuestionario. Esta sección te permitirá identificar con mayor precisión las posibles preocupaciones que los pacientes puedan tener respecto a su seguridad en tu centro de salud. Para ello se utilizan gráficos de barras con el sistema de colores de semáforo: en todas las preguntas, el color rojo oscuro indica la respuesta más negativa (menor nivel de seguridad posible), mientras que el verde oscuro indica la respuesta más positiva (mayor nivel de seguridad posible). Las respuestas de los participantes se muestran en términos de porcentaje del total de respuestas válidas. No hemos incluido en este cálculo las opciones de "no aplicable", por lo que el número de respuestas puede variar en cada pregunta. En esta sección también se incluyen las posibles explicaciones detalladas de los pacientes sobre sus posibles experiencias de incidentes de seguridad y/o daño, lo cual te ayudará a comprender mejor aspectos como cuándo, dónde, o por qué se produjeron dichos eventos.
4. La sección "Buenas prácticas y sugerencias de mejora" muestra lo que han escrito los pacientes en las dos preguntas abiertas que se incluyen al final del cuestionario sobre aspectos que se hacen bien en el centro de salud para asegurar una atención sanitaria segura, así como recomendaciones de mejora. Esta información podría ayudarte a identificar áreas de mejora y diseñar acciones específicas para mejorar la seguridad en tu centro.

¿De qué centro de salud son los resultados de este informe?	[REDACTED]
Periodo de recolección de datos	15/10/2018 - 10/12/2018
¿Cuántos pacientes se entrevistaron?	50 (14 hombres, 36 mujeres)
¿Cuántos pacientes han informado de al menos un incidente de seguridad en los últimos doce meses?	22 (44%)
¿Cuántos pacientes han informado de algún tipo de daño (deterioro en su salud) a consecuencia de un incidente de seguridad?	15 (30%)

2 de 27

¿Con quien debo ponerme en contacto en caso de que tenga alguna duda sobre este informe?	Dr Ignacio Ricci-Cabello [Redacted] Dra Maria Jesús Serrano [Redacted]
--	---

¿QUÉ HEMOS PREGUNTADO A LOS PACIENTES?

Activación de los centros de salud	Lo que hacen los centros de salud para crear un ambiente seguro
Activación de los pacientes	Grado de proactividad de los pacientes en relación a su seguridad
Experiencias de incidentes de seguridad	Listado de posibles incidentes de seguridad, relacionados con la medicación, diagnóstico, pruebas complementarias, etc.
Impacto en salud de los incidentes	Posible daño (deterioro en la salud física, mental o bienestar del paciente) producido a consecuencia de un incidente de seguridad en el centro de salud
Valoración global del nivel de seguridad del centro	Percepción del nivel de seguridad global del centro
Buenas prácticas y sugerencias de mejora	Dos preguntas de texto libre sobre buenas prácticas que el centro de salud lleva a cabo para proporcionar una atención sanitaria segura, así como sugerencias para la mejora de la seguridad en el centro.

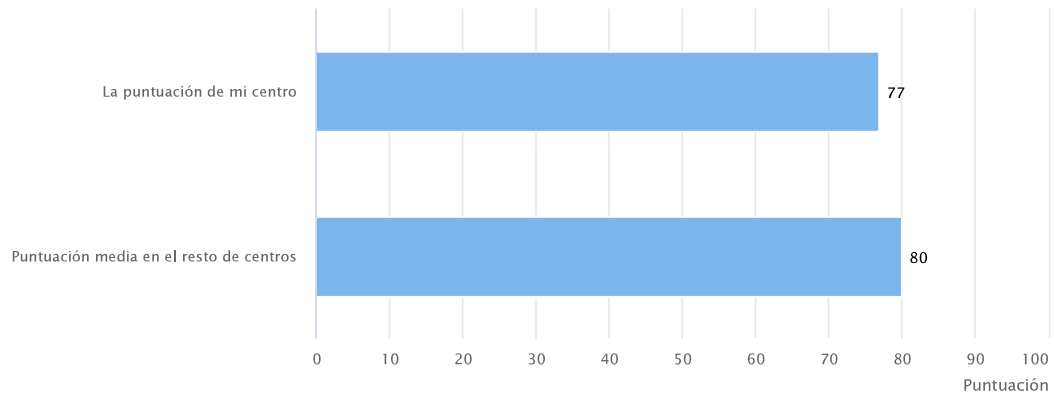
SECCIÓN 1. RESUMEN INICIAL

Lo que mejor hace este centro de salud	Lo que puede mejorar este centro de salud
40,5% SI han ofrecido alguna sugerencia a los profesionales cuando le parecía que se podría hacer algo para mejorar la asistencia sanitaria prestada Puntuación media del resto de centros participantes 24,7%	85,4% NO han observado problemas de comunicación entre los profesionales sanitarios del centro de salud Puntuación media del resto de centros participantes 93,1%
96,0% NO han tenido problemas de comunicación con los profesionales sanitarios de su centro de salud Puntuación media del resto de centros participantes 88,8%	82,0% NO han observado problemas de comunicación entre los profesionales sanitarios del centro de salud y otros profesionales sanitarios externos (como especialistas o enfermeras de hospital) Puntuación media del resto de centros participantes 90,2%
44,7% SI han informado a los profesionales cuando les parecía que había algún problema con la atención sanitaria prestada Puntuación media del resto de centros participantes 37,8%	47,9% opina que su médico habitual y resto de profesionales sanitarios le animaron a hablar de sus posibles preocupaciones sobre la atención sanitaria que le ofrecían Puntuación media del resto de centros participantes 58,5%

SECCIÓN 2. RESULTADOS GENERALES

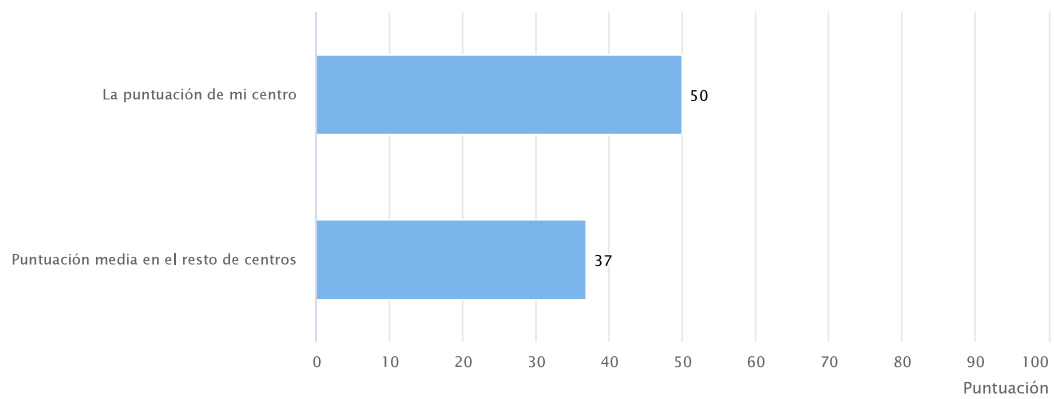
1. Activación de los centros de salud (lo que hacen los centros de salud para crear un ambiente seguro)*

* Mayor puntuación indica un mayor nivel de activación de los centros de salud (mejor seguridad)



2. Activación de los pacientes (grado de proactividad de los pacientes en relación a su seguridad)*

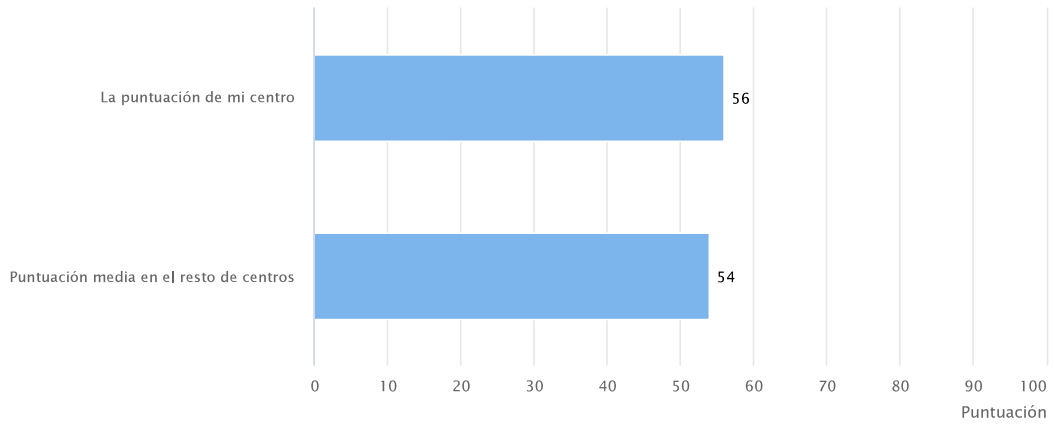
* Mayor puntuación indica un mayor nivel de activación de los pacientes (pacientes más proactivos en relación a su seguridad)



3. Atención sanitaria libre de incidentes de seguridad*



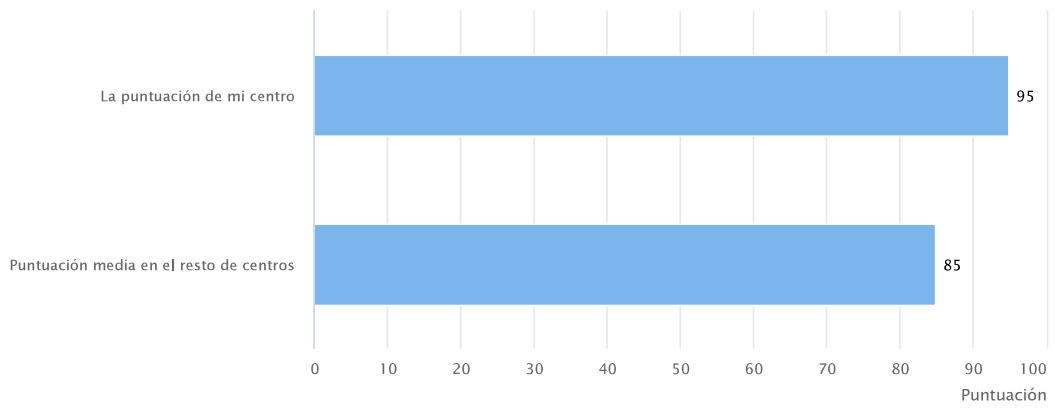
* Mayor puntuación indica un mayor nivel de seguridad (menor número de incidentes identificados por los pacientes)



4. Atención sanitaria libre de daño iatrogénico*



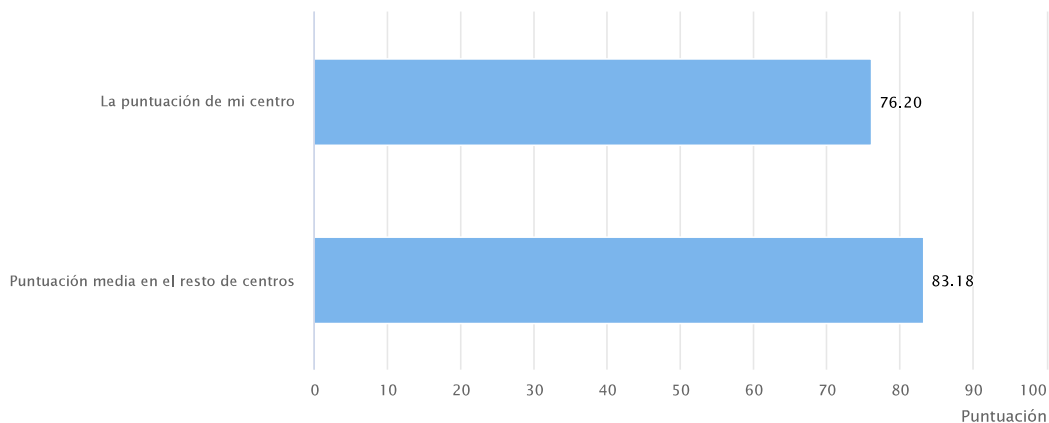
* Mayor puntuación indica un mayor nivel de seguridad (menor daño iatrogénico, medido en función tanto de su frecuencia como severidad)



5. Valoración global del nivel de seguridad del centro*



* Mayor puntuación indica un mayor (mejor) nivel de seguridad a nivel global

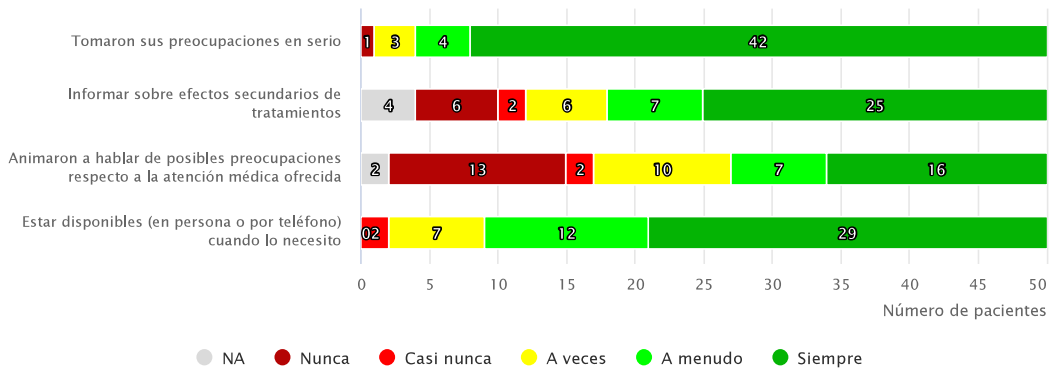


SECCIÓN 3. RESULTADOS DETALLADOS

1. Activación de los centros de salud (lo que hacen los centros de salud para crear un ambiente seguro)*



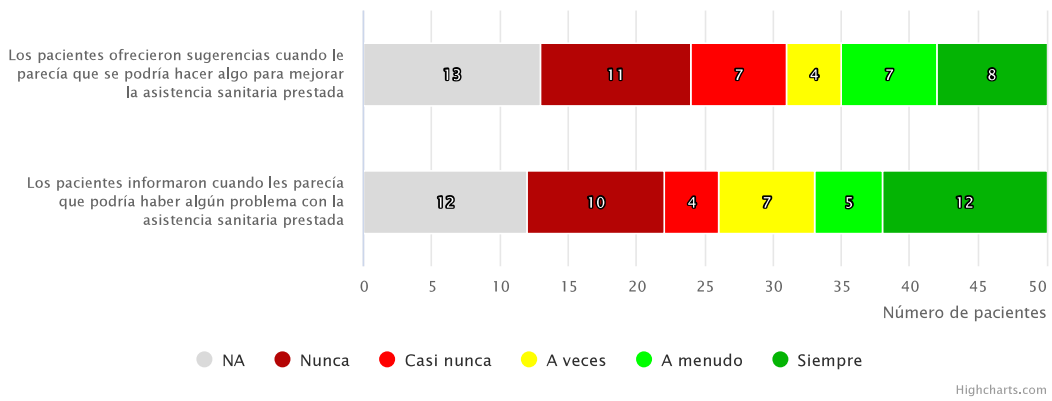
* Los números en el interior de las barras representan al número de pacientes que contestaron cada una de las posibles opciones de respuesta para las cuatro preguntas correspondientes al dominio "Activación de los centros de salud"



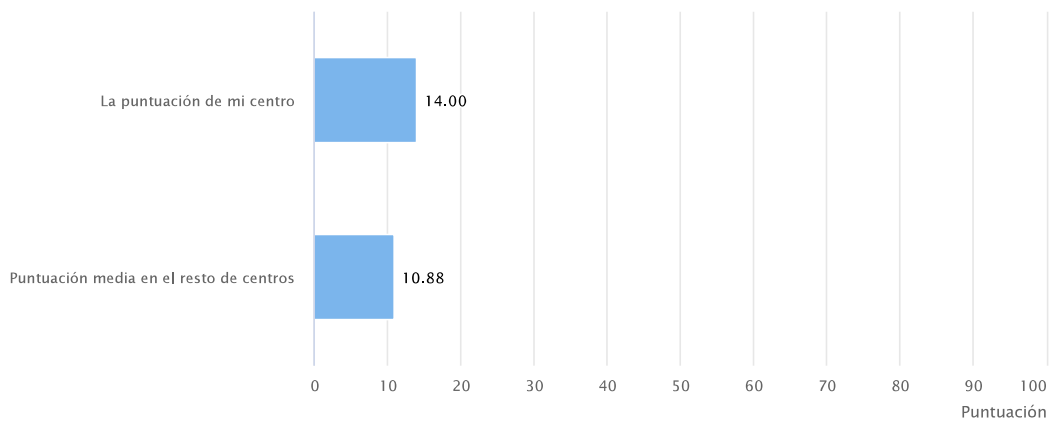
Highcharts.com

2. Activación de los pacientes (grado de proactividad de los pacientes en relación a su seguridad)*

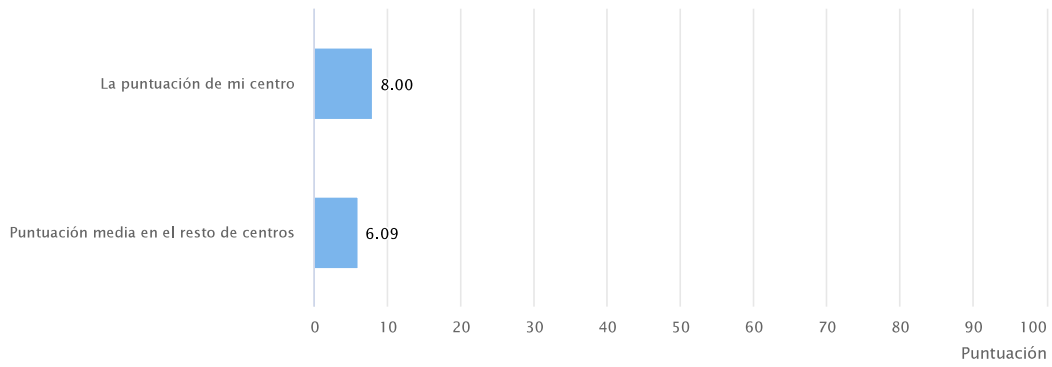
* Los números en el interior de las barras representan al número de pacientes que contestaron cada una de las posibles opciones de respuesta para las cuatro preguntas correspondientes al dominio "Activación de los pacientes"



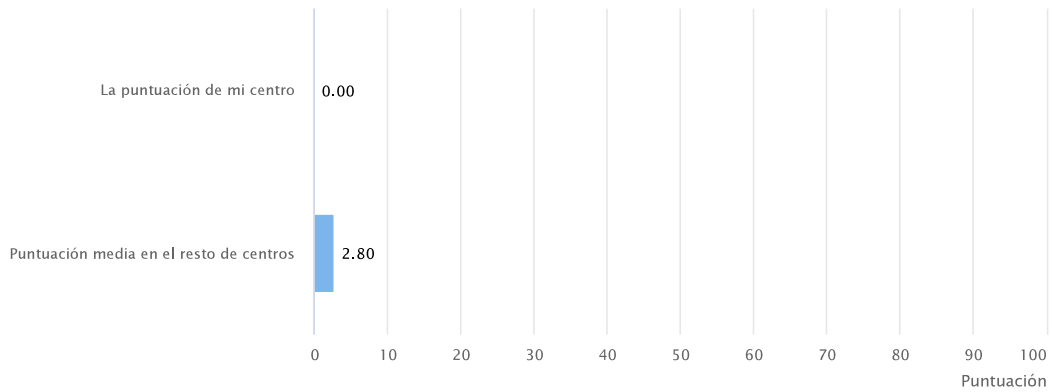
3.1. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con el diagnóstico (por ej., diagnóstico erróneo, tardío o ausente)



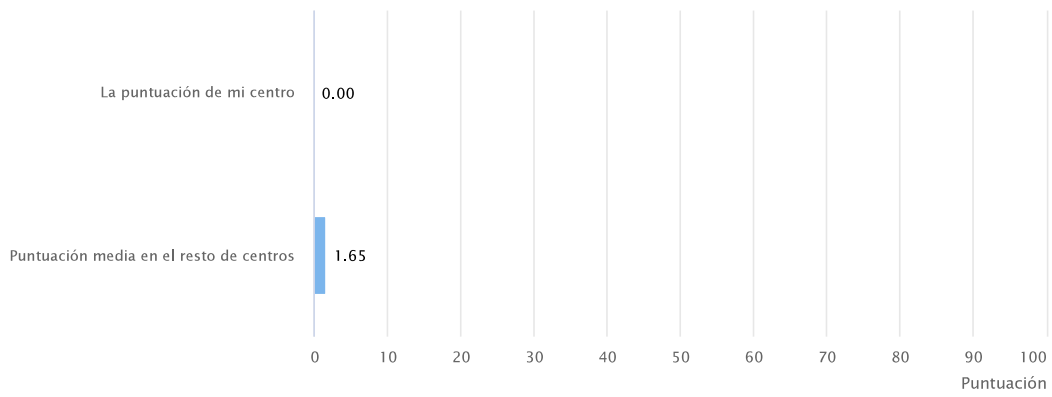
3.2. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con la medicación prescrita o recibida en tu centro de salud (por ej., reacciones alérgicas o adversas a medicación prescrita, medicación destinada a otro paciente, dosis errónea)



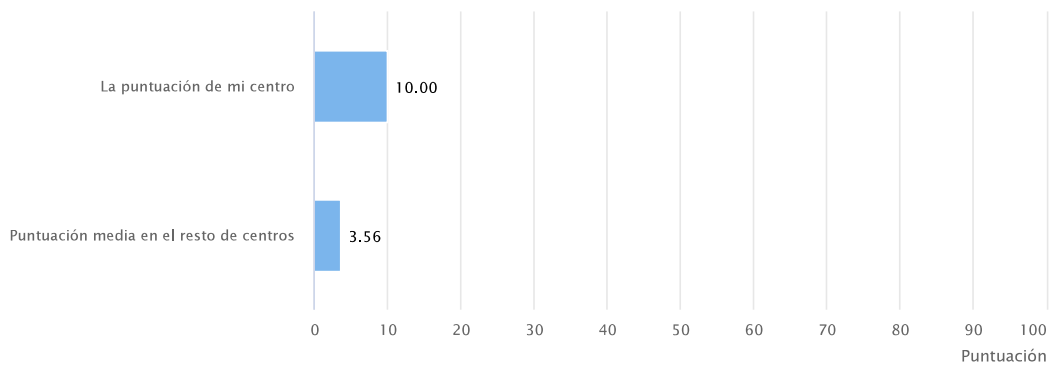
3.3. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con otros tratamientos (curas de heridas, sondajes o intervenciones de cirugía menor) prescritos o recibidos en tu centro de salud



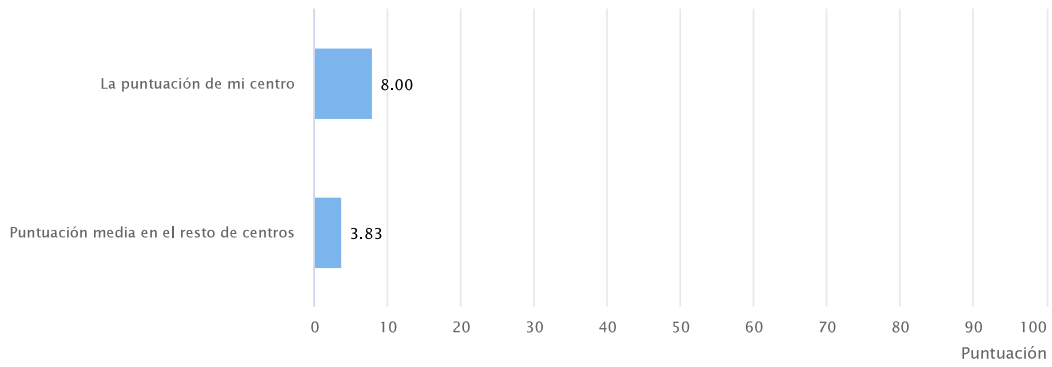
3.4. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con vacunas prescritas o recibidas en tu centro de salud (por ej., administrar vacuna a paciente con alergia registrada).



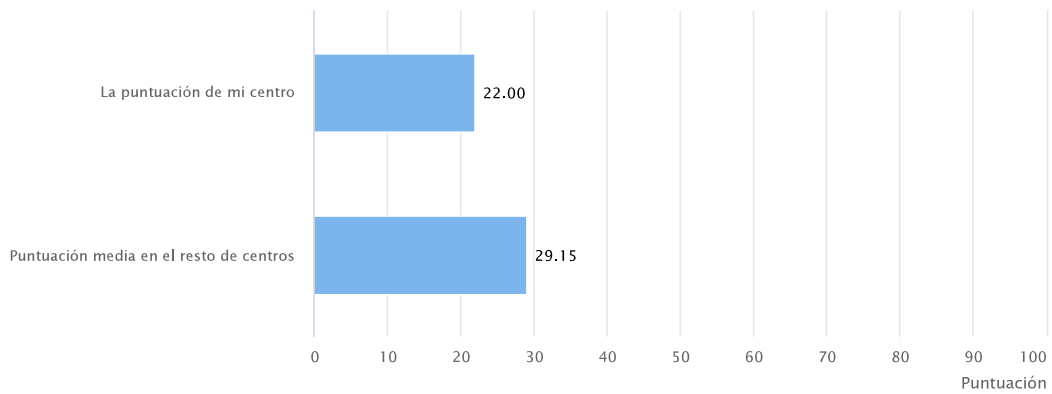
3.5. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con análisis de sangre u otras pruebas de laboratorio solicitadas desde, o llevadas a cabo en tu centro de salud (por ej., que se hayan perdido los resultados o que haya habido discrepancias entre distintos profesionales sobre los resultados)



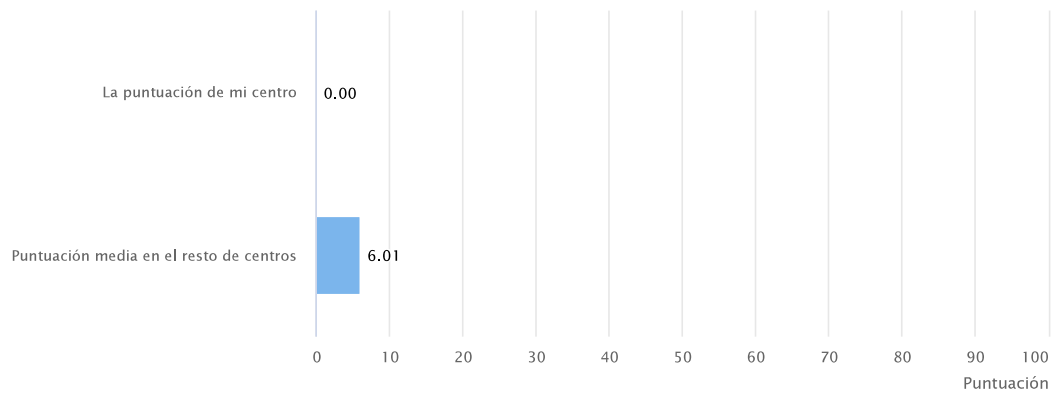
3.6. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con pruebas para el diagnóstico o seguimiento de los pacientes, solicitadas desde, o llevadas a cabo en tu centro de salud (exceptuando análisis de sangre o de laboratorio, como por ej., un electrocardiograma o una radiografía)



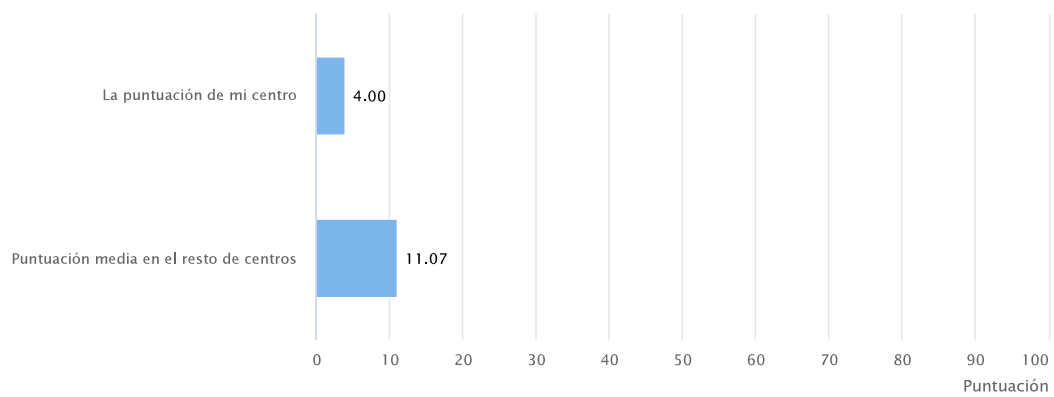
3.7. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con las citas (por ej., no conseguir una cita en un plazo de 48 horas cuando se requería atención urgente)



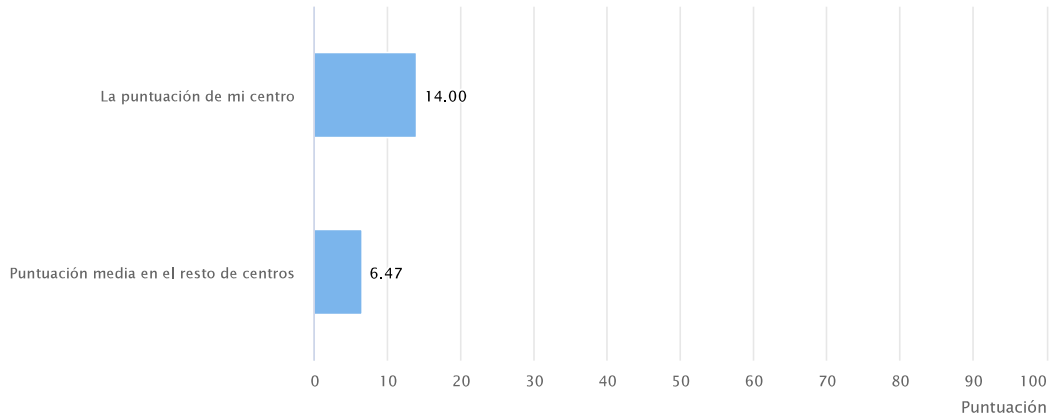
3.8. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con el historial clínico (por ej., que la información registrada en una consulta o en el hospital no estuviera disponible en caso de requerirla)



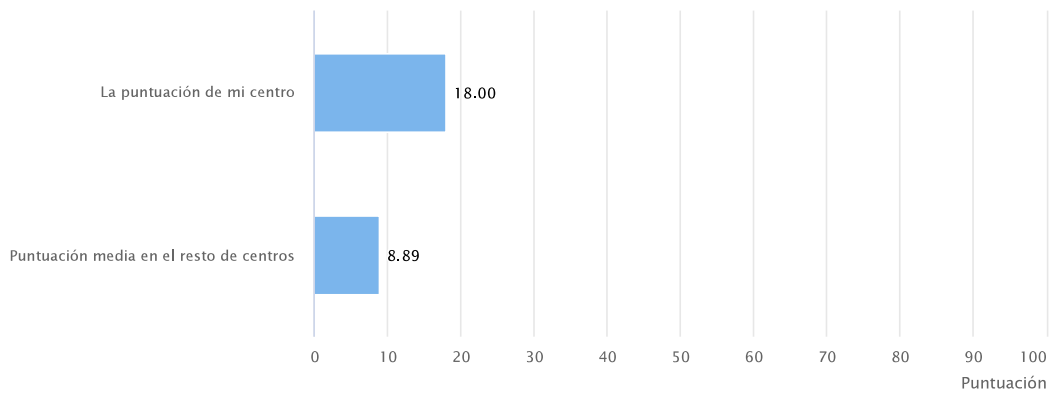
3.9. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con la comunicación entre el paciente y el médico, enfermeras o resto de profesionales del centro de salud



3.10. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con la comunicación/coordinación entre profesionales del centro de salud



3.11. Porcentaje de pacientes que han experimentado incidentes relacionados con comunicación entre los profesiones de este centro de salud y otros profesionales de la salud (como especialistas o enfermeras de hospitales)



Explicación por parte de los pacientes de los incidentes de seguridad experimentados (6 respuestas de pacientes)

Paciente: larga lista de espera para especialista

Paciente: mala atención del medico q esta en urgencias, concretamente hoy ayudando a la mujer que recoge los análisis. trata la gente con indiferencia y da respuestas molestas con tono no muy amable

Paciente: Al hacerme una analítica de sangre me pincharon 7 veces, incluso cuando les había avisado

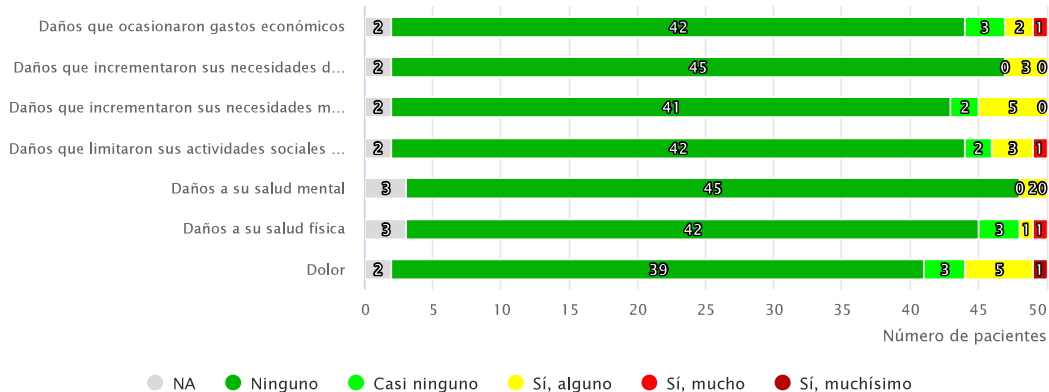
Paciente: algunos profesionales no saben atender bien a la gente.

Paciente: ninguno

Paciente: no poder cambiar una cita

4. Atención sanitaria libre de daño iatrogénico*

* Los números en el interior de las barras representan al número de pacientes que contestaron cada una de las posibles opciones de respuesta para las siete preguntas correspondientes al dominio "Atención sanitaria libre de daño iatrogénico"



Explicación por parte de los pacientes del daño a la salud ocasionado por un problema de

seguridad en su centro de salud (2 respuestas de pacientes)

Paciente: me salieron hematomas y dificultad de movimientos en ambos brazos

Paciente: nada

SECCIÓN 4: BUENAS PRÁCTICAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

1. Cosas que se hacen bien en su centro de salud para garantizar una asistencia sanitaria segura (24 respuestas de pacientes)

Paciente: La asistencia y atención en la administración, urgencias y médico de cabecera. Destacar que el personal de seguridad del centro de [] son muy atentos y amables.

Paciente: Q se pueda dar cita antes. A veces te dan para una semana despues

Paciente: Todo funciona bien.

Paciente: Atención

Paciente: Los enfermeros ayudan con los horarios para conciliar trabajo y salud

Paciente: Estoy contenta

Paciente: Mantener la calidad

Paciente: La humanidad que tienen

Paciente: Los profesionales son muy competentes

Paciente: Comunicación

Paciente: Yo siempre he tenido un buen servicio y me he sentido segura

Paciente: La. Horas de espera

Paciente: Asistencia correcta

Paciente: Atenderme cuando lo solicito

Paciente: Admisión muy bien. Los consejos de la doctora, perfectos.

Paciente: Considero que hay una buena asistencia

Paciente: Mejor atendimento a los pacientes. Nos hacen esperar mucho.

Paciente: Buena tramite y citas puntuales

Paciente: Pocas

Paciente: Satisfecho

Paciente: Excelente comunicación

Paciente: Atención estupenda

Paciente: La atención en pediatría es muy buena y en la zona de la matrona

Paciente: Profesionalidad

2. Sugerencias para garantizar una asistencia sanitaria segura (20 respuestas de pacientes)

Paciente: La organización del departamento de muestras y extracciones para facilitar el trabajo a los empleados y así mejorar la atención para los pacientes.

Paciente: Ninguno

Paciente: Rqdiología en cada centro. Citas para especialistas tardan mucho. Mamografías, citologías, y servicios similares deberían hacerse en el centro. Pruebas de prostata..?

Paciente: Mas personal ..a veces.

Paciente: Jubilarse a gente que parece cansada con su trabajo y atiende muy mal a los usuarios que vienen a ser atendidos, creen que por tener un puesto fijo ya son inmunes y te tratan muy mal

Paciente: No tardar tanto para dar cita

Paciente: No lo se ahora

Paciente: No sé

Paciente: Modernizar el sistema y el centro de salud

Paciente: /

Paciente: Se que no está en manos de los profesionales sanitarios pero considero que este centro está un poco masificado.

Paciente: He tenido que cambiar tres veces de medico. Se que han cambiado a los doctores por su buen hacer.

Paciente: En principio , ningun

Paciente: Mas agilidad.

Paciente: Bien

Paciente: La forma de atender citas

Paciente: Que cuiden e incentiven a los médicos

Paciente: Que sigan asi de bien

Paciente: En urgencias el trato puede ser muy desagradable

Paciente: Más medios y más médicos