

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Pueblo Libre, 30 de Setiembre del 2021

INFORME N° 019-2021-MINSA-HSR-OGC-AKRP

A : **M.C. Jean Richard Flores Vílchez**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto: Informe de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente, realizado en el Hospital Santa Rosa.

Página | 1

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez, hacerle llegar el Informe de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente, realizado en el Hospital Santa Rosa en el año 2021.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la Política Nacional de Calidad en el año 2009, muchos son los esfuerzos para llevar a cabo las actividades que engloban la Seguridad del Paciente en los Hospitales, una de estas actividades es la Cultura de Seguridad del Paciente entendiéndose esta como un patrón integrado de comportamiento individual y en conjunto de la organización, basado en creencias y valores compartidos, que busca continuamente evitar o reducir al mínimo el daño que podría sufrir el paciente como consecuencia de los procesos que conlleva la prestación de salud.

La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa ha aplicado una herramienta de medición de la Cultura de Seguridad del Paciente en la Institución, tomado del modelo de Análisis de la Cultura sobre Seguridad del Paciente en el ámbito Hospitalario del Sistema Nacional de Salud Español, realizado por el Ministerio de Sanidad y Política Social del Gobierno de España. Por primera vez en nuestro hospital se realizó en el año 2014, debiendo ser actualizada cada 3 años, por lo que este año se incluyó el desarrollo de esta actividad en el Plan de Gestión de la Calidad y en el Plan de Seguridad del paciente, aplicándose al personal asistencial que labora en aquellos Departamentos/Servicios donde el paciente recibe prestaciones de salud.

II. BASE LEGAL

- 1.1 Ley N° 26842, “Ley General de Salud”.
- 1.2 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 1.3 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 1.4 Resolución Ministerial N° 143-2006/MINSA que conforma el “Comité Técnico para la Seguridad del Paciente”.
- 1.5 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA que aprueba el “Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa”.
- 1.6 Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- 1.7 Resolución Directoral N° 168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG. “Manual de Organización y Funciones de la Oficina de la Gestión de la Calidad”.
- 1.8 Resolución Directoral N° 036-2021-DG-HSR-MINSA que aprueba el “Plan Anual de Seguridad del Paciente del Hospital Santa Rosa – 2021”.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- 1.9 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el “Plan Anual de Gestión de la Calidad año 2021”.

III. ANÁLISIS

3.1 Finalidad:

El presente estudio tiene como finalidad dar a conocer el nivel de Cultura de Seguridad del Paciente en el personal asistencial del Hospital Santa Rosa.

3.2 Objetivos:

- Evaluar la percepción de los profesionales del Hospital Santa Rosa acerca de la Cultura de Seguridad del Paciente.
- Describir la frecuencia de actitudes y comportamientos favorables relacionados con la Cultura de Seguridad del Paciente en el personal asistencial del Hospital Santa Rosa.
- Identificar los factores laborales que están relacionados con las actitudes y comportamientos en relación con la Cultura de Seguridad del Paciente.
- Identificar oportunidades de mejora que promuevan la Cultura de Seguridad del Paciente en el Hospital Santa Rosa.

3.3 Responsables:

- **Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa**
M.C. Jean Flores Vilchez
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **Aplicación de la Encuesta de “Cultura de Seguridad del Paciente”**
Encuesta de Google Forms
- **Procesamiento de datos y elaboración de informe**
C.D. Keila Ramos Pérez
Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **Revisión del informe**
M.C. Jean Flores Vilchez
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

3.4 Metodología:

Ítems y Dimensiones que mide la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente

Las preguntas del cuestionario se agrupan en 12 dimensiones, cuyo significado se describe en la tabla N° 01. El análisis de las respuestas tiene sentido para cada ítem en particular como para cada dimensión en su conjunto.

La encuesta proporciona información sobre la percepción relativa a las siguientes 12 dimensiones de Cultura de Seguridad del Paciente:

1. Frecuencia de Eventos notificados (Agrupa 3 ítems)
2. Percepción de Seguridad (Agrupa 4 ítems)
3. Expectativas y acciones de la Dirección/ supervisión de Departamentos/ Servicios que favorecen la seguridad (Agrupa 4 ítems).

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

4. Aprendizaje organizacional/mejora continua (Agrupa 3 ítems)
5. Trabajo en equipo al interior de los Departamentos /Servicios (Agrupa 4 ítems)
6. Franqueza en la comunicación (Agrupa 3 ítems)
7. Retroalimentación y comunicación sobre errores (Agrupa 3 ítems)
8. Respuesta no punitiva a los errores (Agrupa 3 ítems)
9. Dotación de personal (Agrupa 4 ítems)
10. Apoyo de la Dirección del Hospital en la Seguridad del Paciente (Agrupa 3 ítems)
11. Trabajo en equipo entre los diversos Departamentos/Servicios Asistenciales (Agrupa 4 ítems)
12. Problemas en cambios de turno y transiciones entre Departamentos/Servicios (Agrupa 4 ítems)

Adicionalmente, incluye una pregunta sobre la calificación global de la Seguridad en el entorno del encuestado y otra sobre el número de Eventos notificados en el último año; con los resultados se describe el clima de Seguridad y se identifican fortalezas y debilidades.

Tabla N° 01. Ítems y Dimensiones de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente

A. RESULTADOS DE LA CULTURA DE SEGURIDAD	
1. Frecuencia de eventos notificados.	<ul style="list-style-type: none"> • Se notifican los errores que son descubiertos y corregidos antes de afectar al paciente. (Preg. 40) • Se notifican los errores que previsiblemente no van a dañar al paciente. (Preg. 41) • Se notifican los errores que no han tenido consecuencias adversas, aunque previsiblemente podrían haber dañado al paciente. (Preg. 42)
2. Percepción de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca se aumenta el ritmo de trabajo si eso implica sacrificar la seguridad del paciente. (Preg. 15) • Nuestros procedimientos y medios de trabajo son buenos para evitar errores en la asistencia. (Preg. 18) • No se producen más fallos por casualidad. (Preg. 10) • En esta unidad hay problemas relacionados con la “Seguridad del Paciente”. (Preg. 17)
B. DIMENSIONES DE LA CULTURA DE SEGURIDAD A NIVEL DE UNIDAD/SERVICIO	
3. Expectativas y acciones de la dirección/ supervisión de la Unidad/ Servicio que favorecen la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Mi superior/jefe expresa su satisfacción cuando intentamos evitar riesgos en la seguridad del paciente. (Preg. 19) • Mi superior/jefe tiene en cuenta, seriamente, las sugerencias que le hace el personal para mejorar la seguridad del paciente. (Preg.20) • Cuando aumenta la presión del trabajo, mi superior/jefe pretende que trabajemos más rápido, aunque se pueda poner en riesgo la seguridad del paciente. (Preg. 21) • Mi superior/jefe pasa por alto los problemas de seguridad del paciente que ocurren habitualmente. (Preg. 22)

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

4. Aprendizaje organizacional / mejora continua	<ul style="list-style-type: none">• Tenemos actividades dirigidas a mejorar la seguridad del paciente. (Preg. 6)• Cuando se detecta algún fallo en la atención al paciente se llevan a cabo las medidas apropiadas para evitar que ocurra de nuevo. (Preg. 9)• Los cambios que hacemos para mejorar la seguridad del paciente se evalúan para comprobar su efectividad. (Preg. 13)
5. Trabajo en equipo en la Unidad/ Servicio	<ul style="list-style-type: none">• El personal se apoya mutuamente. (Preg. 1)• Cuando tenemos mucho trabajo, colaboramos todos como un equipo para poder terminarlo. (Preg. 3)• En esta unidad nos tratamos todos con respeto. (Preg. 4)• Cuando alguien está sobrecargado de trabajo, suele encontrar ayuda en los compañeros. (Preg. 11)
6. Franqueza en la comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Cuando el personal ve algo que puede afectar negativamente a la atención que recibe el paciente, habla de ello con total libertad. (Preg. 35)• El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores. (Preg. 37)• El personal teme hacer preguntas sobre lo que parece que se ha hecho de forma incorrecta. (Preg. 39)
7. Retroalimentación y comunicación sobre errores	<ul style="list-style-type: none">• Cuando notificamos algún incidente, nos informan sobre qué tipo de acciones se han llevado a cabo. (Preg. 34)• Se nos informa de los errores que ocurren en este servicio/unidad. (Preg. 36)• En mi servicio / unidad discutimos de qué manera se puede evitar que un error vuelva a ocurrir (Preg. 38)
8. Respuesta no punitiva a los errores	<ul style="list-style-type: none">• Si los compañeros o los superiores se enteran de que has cometido algún error, lo utilizan en tu contra. (Preg. 8)• Cuando se detecta algún fallo, antes de buscar la causa, buscan un “culpable”. (Preg. 12)• Cuando se comete un error, el personal teme que eso quede en su legajo. (Preg. 16)
9. Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none">• Hay suficiente personal para afrontar la carga de trabajo (Preg.2)• A veces, no se puede proporcionar la mejor atención al paciente porque la jornada laboral es agotadora. (Preg. 5)• En ocasiones no se presta la mejor atención al paciente porque hay demasiados sustitutos o personal temporal. (Preg. 7)• Trabajamos bajo presión por realizar de prisa demasiadas cosas. (Preg. 14)
10. Apoyo de la gerencia del hospital en la seguridad del paciente	<ul style="list-style-type: none">• La gerencia o la dirección del hospital facilita un clima laboral que favorece la seguridad del paciente. (Preg. 23)• La gerencia o dirección del hospital muestra con hechos que la seguridad del paciente es una de sus prioridades. (Preg. 30)• La gerencia/dirección del hospital sólo parece interesarse por la seguridad del paciente cuando ya ha ocurrido algún suceso adverso en un paciente. (Preg. 31)
C. DIMENSIONES DE LA CULTURA DE SEGURIDAD A NIVEL DE TODO EL HOSPITAL	
11. Trabajo en equipo entre unidades / servicios	<ul style="list-style-type: none">• Hay una buena cooperación entre las unidades/servicios que tienen que trabajar conjuntamente. (Preg. 26)• Los servicios/unidades trabajan de forma coordinada entre sí para proporcionar la mejor atención posible. (Preg. 32)• Las diferentes unidades del hospital no se coordinan bien entre ellas. (Preg. 24)• Suele resultar incómodo tener que trabajar con personal de otros servicios/unidades (Preg. 28).

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

12. Problemas en cambios de turno y transiciones entre servicios/ unidades	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los pacientes se pierde, en parte, cuando éstos se transfieren desde una unidad/servicio a otra. (Preg.25) • En los cambios de turno se pierde con frecuencia información importante sobre la atención que ha recibido el paciente. (Preg.27) • El intercambio de información entre los diferentes servicios es habitualmente problemático. (Preg. 29) • Surgen problemas en la atención de los pacientes como consecuencia de los cambios de turno (Preg. 33).
--	--

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

3.5 Muestra y Población del Estudio:

Muestra de sujetos para el estudio:

En una muestra aleatoria de los Departamentos Asistenciales (Departamento de Medicina, Departamento de Cirugía, Departamento de Pediatría, Departamento de Gineco Obstetricia, Departamento de Oncología, Departamento de Odontología, Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos, Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Departamento de Diagnóstico por Imágenes, Departamento de Nutrición y Dietética, Departamento de Farmacia, Departamento de Psicología, Departamento de Servicio Social, Departamento de Consulta Externa) y Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del hospital, en el que se aplicó la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente, alcanzando a encuestar a 283 profesionales de la salud.

Población de estudio:

Profesionales de la salud y personal de salud (Médicos, Lic. de Enfermería, Técnicos de Enfermería, Obstetras, Químicos Farmacéuticos, Técnicos de Farmacia, Tecnólogos Médicos, Técnicos de Laboratorio, Técnicos de Rehabilitación, Psicólogos, Odontólogos, Nutricionistas, Trabajadores Sociales).

3.6 Análisis de Resultados:

Se ha efectuado un estudio descriptivo de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente en el ámbito hospitalario y se han analizado que factores socio-laborales se asocian a actitudes y comportamientos favorables en relación con la Seguridad del Paciente.

3.6.1 Análisis estadístico descriptivo

El cuestionario contiene preguntas formuladas positivamente y otras formuladas negativamente. En el análisis de frecuencias iniciales por ítems, se mantienen las opciones de respuesta originales, pero para el análisis global por dimensiones se invierte la escala de las preguntas que están formuladas en sentido negativo para facilitar el análisis. De forma general, las respuestas del cuestionario se recodifican en tres categorías de acuerdo con el siguiente esquema:

NEGATIVO		NEUTRAL	POSITIVO	
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Nunca	Raramente	A veces	Casi siempre	Siempre

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Con esta codificación se calculan las frecuencias relativas de cada categoría, tanto para cada uno de los ítems, como del indicador compuesto de cada dimensión. Estas estimaciones puntuales se acompañan del correspondiente intervalo de confianza del 95%.

Los indicadores compuestos para cada una de las dimensiones de la escala se calculan aplicando la siguiente fórmula:

Página | 6

$$\sum \frac{\text{Número de respuestas positivas en los ítems de una dimensión}}{\text{Número de respuestas totales en los ítems de una dimensión}}$$

Para clasificar un ítem o una dimensión como **fortaleza** se emplean los siguientes criterios alternativos:

- = 75% de respuestas positivas (“de acuerdo/muy de acuerdo” o “casi siempre/siempre”) a preguntas formuladas en positivo.
- = 75% de respuestas negativas (“en desacuerdo/muy en desacuerdo” o “nunca/raramente”) a preguntas formuladas en negativo.

Para clasificar un ítem o una dimensión como **oportunidad de mejora** se emplean los siguientes criterios alternativos:

- = 50% de respuestas negativas (“en desacuerdo/muy en desacuerdo” o “raramente/nunca”) a preguntas formuladas en positivo.
- = 50% de respuestas positivas (“de acuerdo/muy de acuerdo” o “casi siempre/siempre”) a preguntas formuladas en negativo.

El análisis de fortalezas y oportunidades de mejora se realiza para cada ítem y para las dimensiones en su conjunto.

Pruebas de significación estadística

Para analizar la relación entre la frecuencia de respuestas positivas, neutras o negativas y los factores socio-laborales, se ha empleado el test del Chi-cuadrado para explorar relaciones bivariadas.

En todos los casos los análisis han sido realizados con SPSS 21.0, considerando como hipótesis nula la inexistencia de diferencias, que se rechaza cuando el nivel de significación es de $p=0,05$.

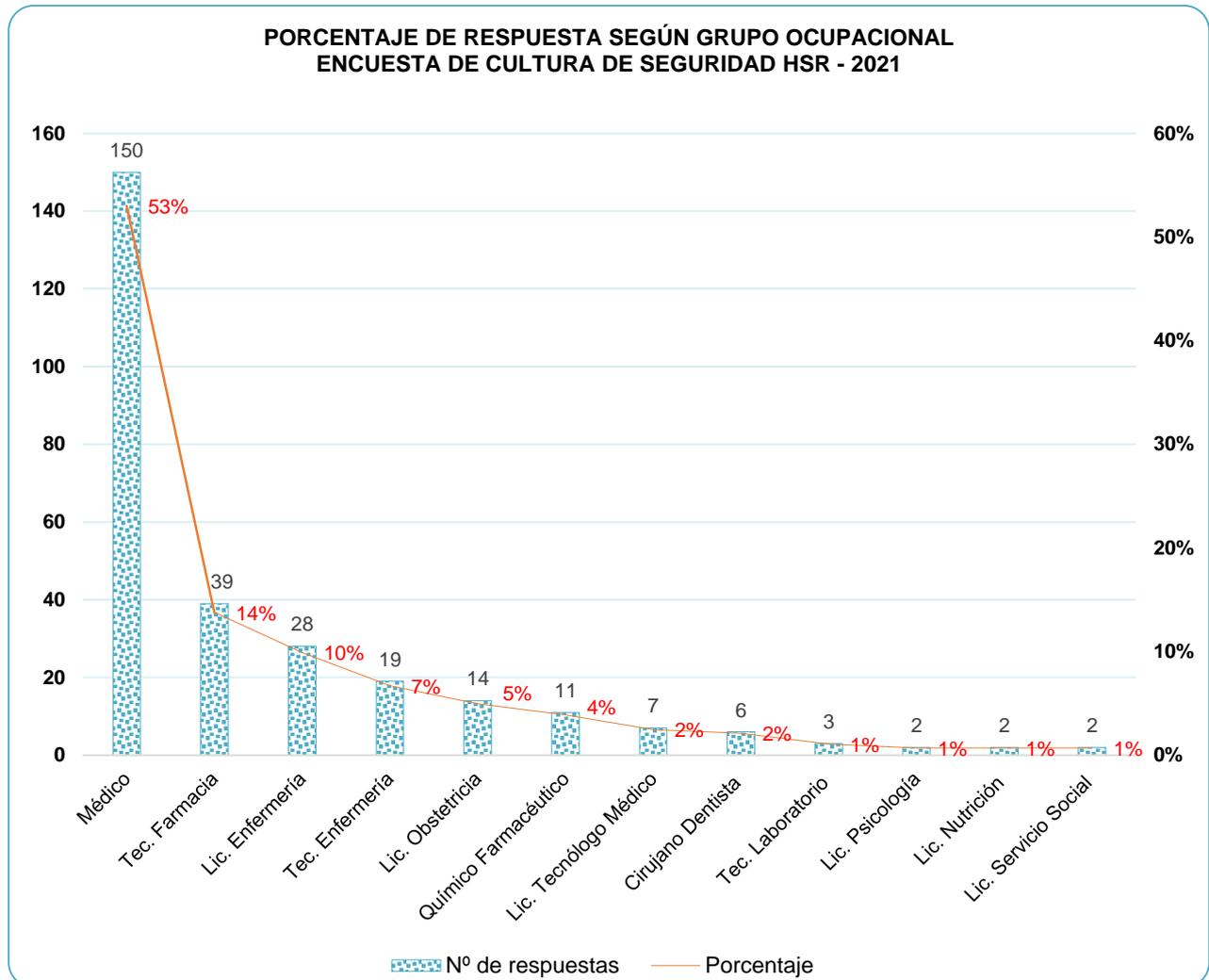
3.6.2 Características de la respuesta. Tasa de respuestas y datos socio-profesionales de los que responden

Tasa de respuesta

La tasa de respuesta global fue de un 100%, se alcanzó el objetivo numérico planteado y hemos podido contar con un total de 283 encuestas respondidas.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**Gráfico N° 01. Encuestas respondidas según grupo ocupacional (Preg 60)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.**



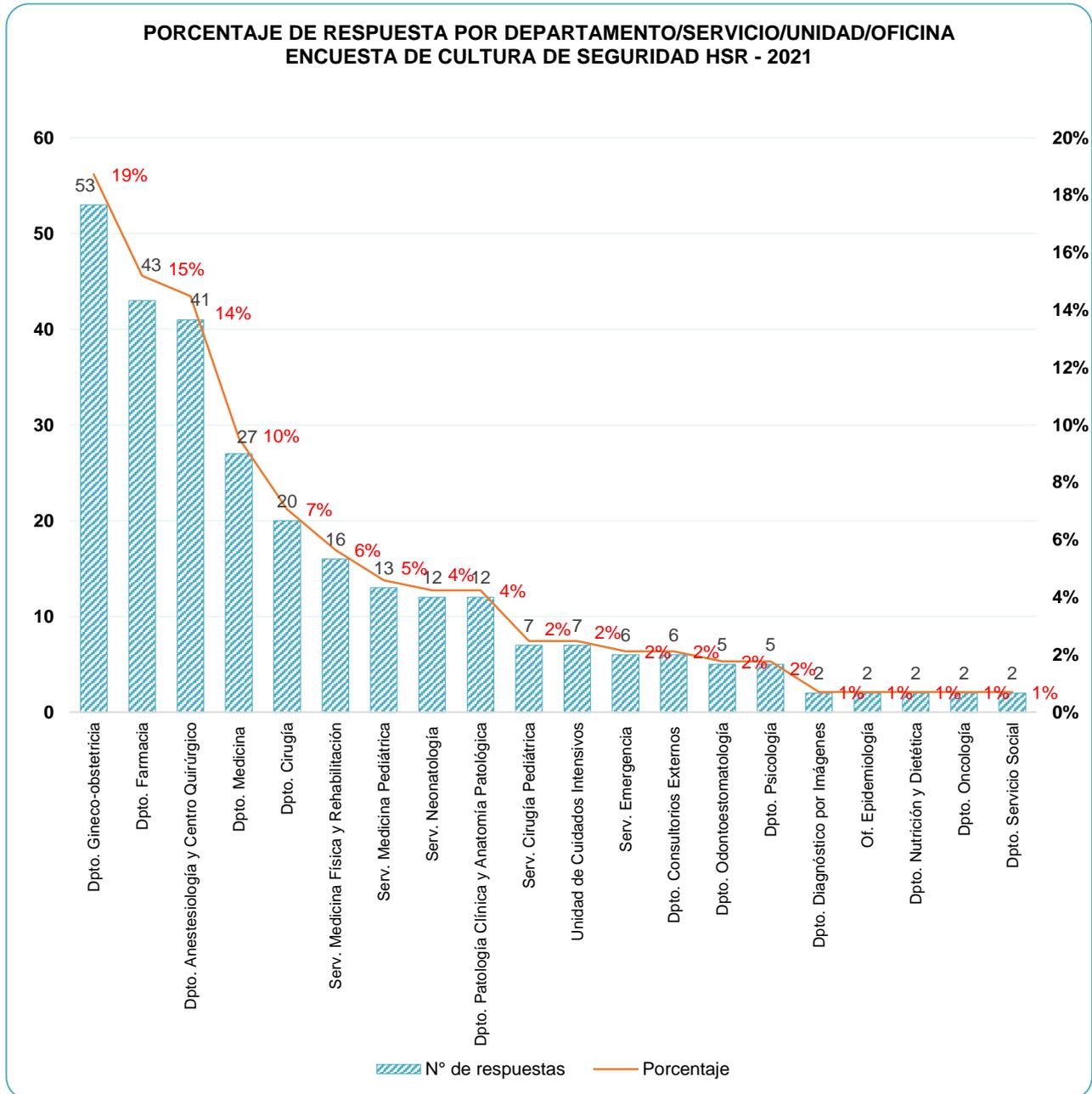
Página | 7

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Del siguiente gráfico se describe en detalle la distribución según grupo ocupacional que respondieron la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente, podemos destacar que el mayor grupo ocupacional con 53% fueron Médicos, seguido de 14% por Tec. Farmacia; el porcentaje más bajo fue del 1% con la participación de Tec. Laboratorio, Lic. Psicología, Lic. Nutrición y Lic. Servicio Social.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 02. Encuestas respondidas según Departamento/Servicio/Unidad/ Oficina de trabajo (Preg 61)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Del siguiente gráfico se describe que en nuestra Institución los porcentajes de respuesta más altos, se encuentran en el Departamento de Gineco-obstetricia con 19%, seguido del Departamento de Farmacia con 15%, el Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico con 14% y el Departamento de Medicina con 10%; por el contrario, los porcentajes más bajos de respuesta con 1% se encontró en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, Departamento de Nutrición y Dietética, Departamento de Oncología y Departamento de Servicio Social.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**Tabla N° 02. Tiempo de trabajo en la Institución: horas/semana (Preg 56)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.**

HORAS A LA SEMANA QUE TRABAJA EN EL HSR ENCUESTA DE CULTURA DE SEGURIDAD HSR - 2021		
Menos de 20 horas	18	6%
De 21 horas a 39 horas	211	75%
De 40 horas a más	54	19%

Página | 9

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

De la siguiente tabla se describe que la gran mayoría de encuestados, el 75% trabaja de 21 a 39 horas a la semana, el 19% de encuestados trabaja de 40 horas a más a la semana y el 6% trabaja menos de 20 horas a la semana.

**Tabla N° 03. Años de trabajo en la Institución (Preg 54)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.**

CUANTOS AÑOS TRABAJA EN EL HSR		
Menos de 1 año	14	5%
De 1 a 5 años	67	24%
De 6 a 10 años	45	16%
De 11 a 15 años	23	8%
De 16 a 20 años	15	5%
De 21 años a más	119	42%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

De la siguiente tabla se describe que la mayor parte de encuestados, el 42% de encuestados vienen trabajando de 21 años o más, el 24% de encuestados laboran en la Institución de 1 a 5 años, el 16% de encuestados mencionaron que laboran en la institución de 6 a 10, el 8% de encuestados laboran en la institución de 11 a 15 años y por último el 5% de encuestados viene laborando en el Hospital Santa Rosa de 16 a 20 años.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**Tabla N°04. Años de trabajo en el Departamento/Servicio/unidad/Oficina de la Institución (Preg 55)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.**

CUANTOS AÑOS TRABAJA EN EL DEPARTAMENTO/SERVICIO/UNIDAD/OFCINA DEL HSR		
Menos de 1 año	16	6%
De 1 a 5 años	85	30%
De 6 a 10 años	42	15%
De 11 a 15 años	18	6%
De 16 a 20 años	22	8%
De 21 años a más	100	35%

Página | 10

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

De la siguiente tabla se describe que en relación al tiempo que vienen laborando en el Departamento/Servicio/Unidad/Oficina, el 35% de encuestados labora de 21 años a más, el 30% de encuestados labora de 1 a 5 años, el 15% de encuestados labora de 6 a 10 años, el 8% de encuestados labora de 16 a 20 años y el 6% de encuestados labora de 11 a 15 años y menos de 1 año respectivamente.

**Tabla N° 05. Años que desempeña su profesión o especialidad (Preg 53)
Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.**

CUANTOS AÑOS DESEMPEÑA SU PROFESIÓN O ESPECIALIDAD		
Menos de 1 año	5	2%
De 1 a 5 años	39	14%
De 6 a 10 años	44	16%
De 11 a 15 años	36	13%
De 16 a 20 años	30	11%
De 21 años a más	129	46%

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

De la siguiente tabla se describe que en respecto al tiempo que el personal desempeña su profesión, el 46% de encuestados respondió de 21 años a más, el 16% indica que entre 6 a 10 años, el 14% de encuestados respondió que desempeña su profesión entre 1 a 5 años, el 13% de encuestados respondió que desempeña su profesión entre 11 a 15 años, el 11% de encuestados indica que desempeña su profesión de 16 a 20 años y el 2% de los encuestados manifestó que desempeña su profesión hace menos de 1 año.

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.3 Clima de Cultura de Seguridad del Paciente en el Hospital Santa Rosa, frecuencias por ítems y dimensiones del cuestionario

El cuestionario proporciona una calificación global sobre el Clima de Seguridad del Paciente percibido y doce dimensiones sobre el mismo, dos de ellas en referencia al Hospital en su conjunto y el resto centradas por Departamento/Servicio en el que labora el encuestado. De estas últimas, dos, se consideran medidas de resultado del clima de seguridad, junto con el número de eventos notificados, y el resto exploran diversos aspectos relacionados con la seguridad del paciente.

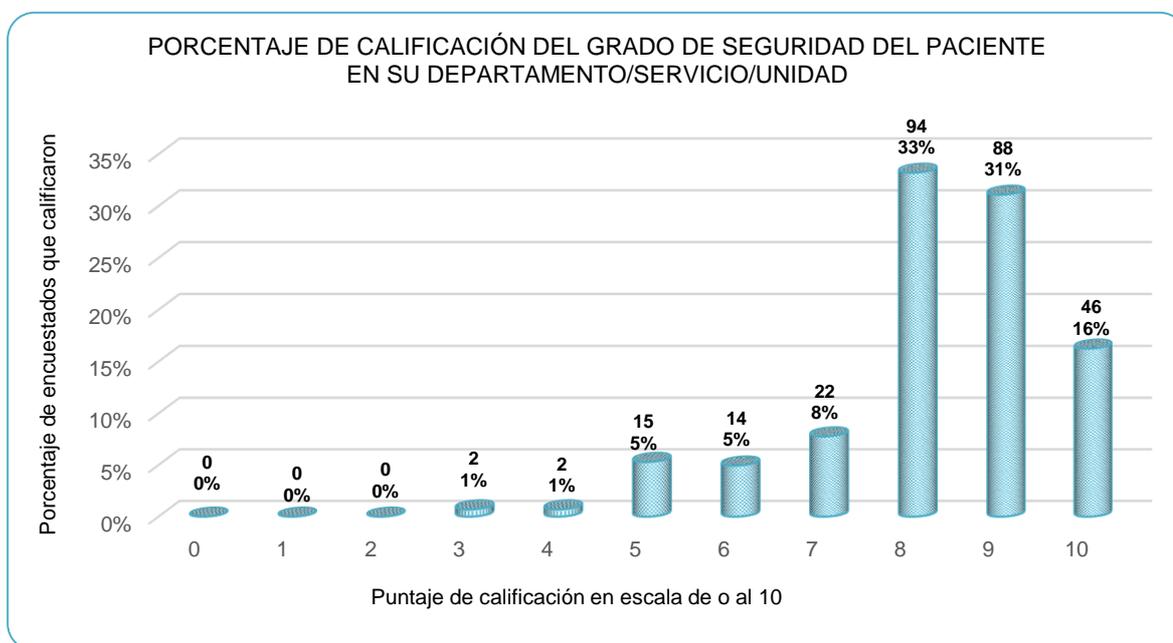
Página | 11

Aparte de proporcionar una visión general sobre el Clima de Seguridad del Paciente, el porcentaje de respuestas positivas o negativas a cada uno de los ítems sirve para identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora en relación a este tema, según se explica en el apartado metodológico de este informe. Los resultados obtenidos, son los siguientes:

- **Calificación del Clima de Cultura de Seguridad del Paciente**

En una escala de cero a diez, la mayor calificación fue 8 para un 33% de encuestados, seguido del puntaje de 9 con 31% de encuestados, seguido del puntaje de 10 según calificación del 16% de los encuestados, el 8% de encuestados califico con puntaje de 7, el 5% de los encuestados califico con un puntaje de 5 y 6 respectivamente, el 1% de los encuestados califico con puntaje de 3 y 4 ; y por último ningún encuestado califico con puntajes de 0, 1 o 2.

Gráfico N° 03. Calificación del grado de Seguridad del paciente en su Departamento/Servicio/Unidad (Preg 52) Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- **Medidas del Resultado del Clima de Cultura de Seguridad del Paciente**

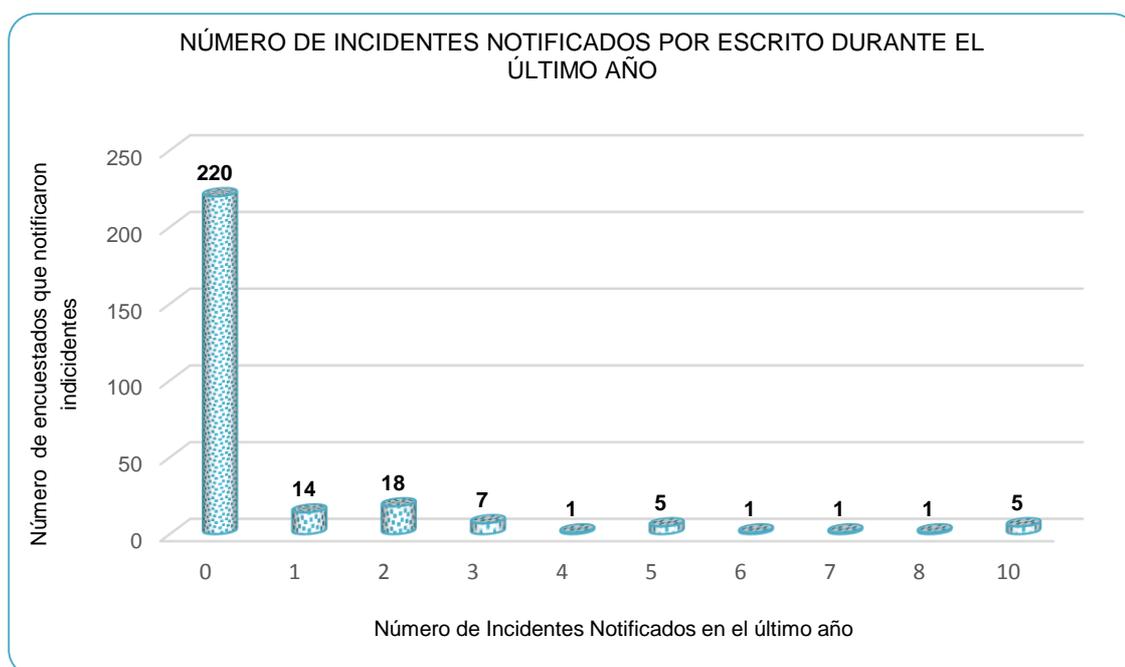
Además de la calificación del grado de Seguridad del Paciente, el número de incidentes notificados durante el último año y las dimensiones: “Frecuencia de eventos notificados” y “Percepción global del Clima de Seguridad”, son consideradas como medidas de resultado del clima de seguridad.

- **Número de incidentes notificados por escrito**

En cuanto al número de eventos notificados en el último año, 220 encuestados refieren no haber realizado ninguna notificación de incidentes, 1 incidente fue reportado por 14 encuestados, 2 incidentes fue notificado por 18 encuestados, 3 incidentes fue notificado por 7 encuestados, 4 incidentes fue notificado por 1 encuestado, 5 incidentes fue notificado por 5 encuestados, 6, 7 y 8 incidentes respectivamente fueron notificados por un encuestado y por último 5 de los encuestados refieren haber notificado 10 incidentes por escrito.

Gráfico N° 04. Número de Incidentes Notificados por escrito en el último año (Preg 57)

Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

3.6.4 Dimensión: “Frecuencia de Eventos notificados”

Esta dimensión incluye tres ítems que hacen referencia a la percepción de la frecuencia de notificación de incidentes, los cuales no llegan a producir eventos adversos (son descubiertos y corregidos antes de haber causado daño al paciente).

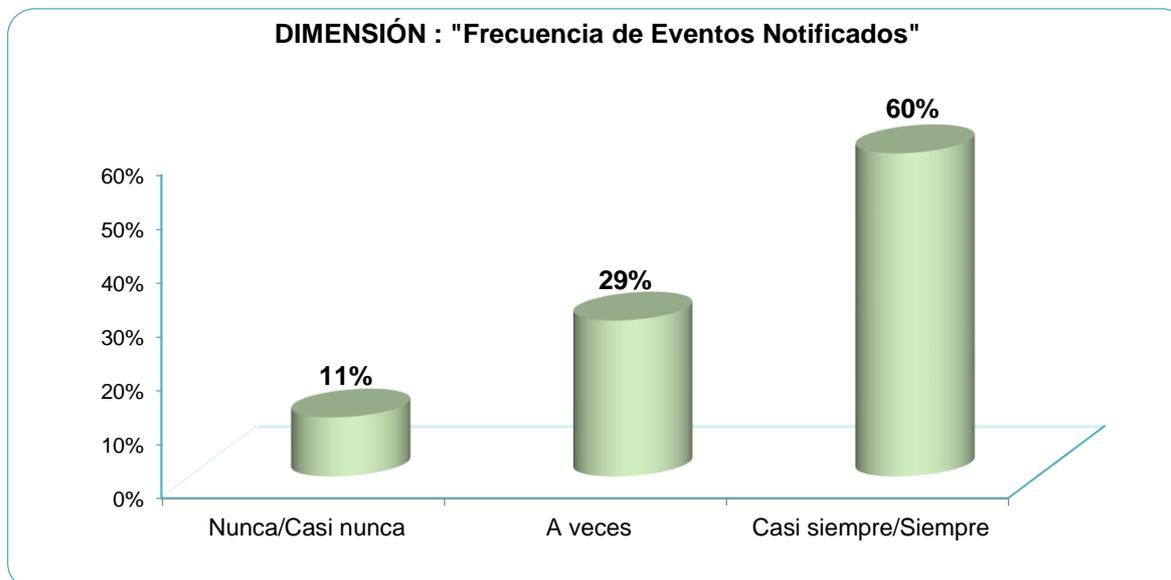
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tabla N° 06. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Frecuencia de Eventos notificados” (Preguntas 40, 41 y 42)

PREGUNTAS	Nunca/Casi Nunca	A veces	Casi Siempre/Siempre
* Se notificaron los errores que son descubiertos y corregidos antes de afectar al paciente. (P40)	8%	26%	66%
* Se notificaron los errores que previsiblemente no van a dañar al paciente. (P41)	12%	32%	56%
* Se notifican los errores que no han tenido consecuencias adversas, aunque previsiblemente podrían haber dañado al paciente. (P42)	13%	29%	58%
* Total: % de respuestas positivas: 60 % de respuestas neutras: 29 % de respuestas negativas: 11			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 05. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Frecuencia de Eventos notificados” (Preguntas 40, 41 y 42)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Del total de encuestados (283 personas) el 60% de los encuestados refiere que casi siempre o siempre notificaron o reportaron eventos, el 29% de los encuestados refiere que a veces notifica eventos y el 11% de los encuestados restantes manifiesta que nunca o casi nunca han notificado o reportado eventos. A pesar de tener un gran porcentaje de personal que reporta eventos, no podemos considerarlo como una fortaleza, puesto que la Institución tiene que seguir reforzando su conocimiento y comprensión sobre aquello que debe ser reportado.

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”***3.6.5 Dimensión: “Percepción de Seguridad”**

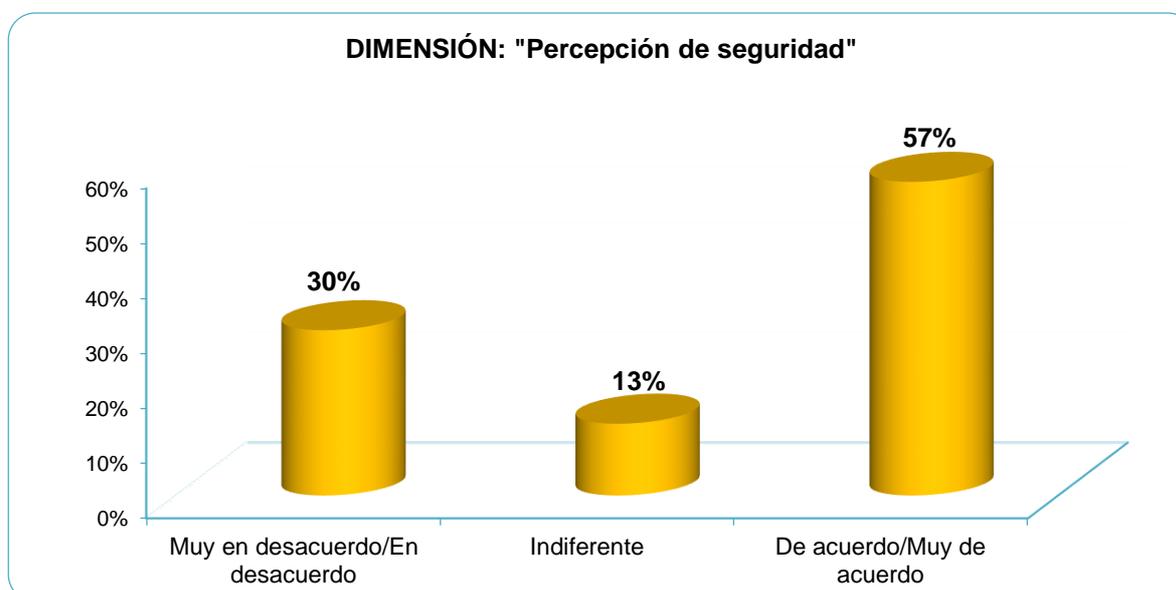
Esta dimensión incluye cuatro ítems dirigidos a medir la percepción de los trabajadores en la Seguridad del Paciente, refiriéndose dos de ellos a causas concretas como son el ritmo de trabajo y la efectividad de los procedimientos existentes para evitar errores en la asistencia de salud.

Tabla N° 07. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Percepción de Seguridad” (Preguntas 10, 15, 17 y 18)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* No se producen más fallos por casualidad. (P10)	18%	18%	65%
* Nunca se aumenta el ritmo de trabajo si eso implica sacrificar la Seguridad del Paciente. (P15)	32%	13%	55%
* En esta unidad hay problemas relacionados con la "Seguridad del Paciente". (P17)	57%	13%	30%
* Nuestros procedimientos y medios de trabajo son buenos para evitar errores en la asistencia. (P18)	12%	11%	77%
* Total: % de respuestas positivas: 57 % de respuestas neutras: 13 % de respuestas negativas: 30			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 06. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Percepción de Seguridad” (Preguntas 10, 15, 17 y 18)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Del total de encuestados (283 personas) el 57% de los encuestados respondió estar de acuerdo o muy de acuerdo en que hay una buena percepción de Seguridad del Paciente y por el contrario el 30% de los encuestados manifiestan estar muy en desacuerdo o en desacuerdo entendiéndose que para ese porcentaje las condiciones de Seguridad para el paciente son reducidas en el Hospital, mientras que el 13% de los encuestados ha respondido indicando ser indiferente a la percepción de Seguridad del Paciente.

3.6.6 Dimensión: “Acciones de la Dirección/Supervisión que promueven la Seguridad”

En esta dimensión se incluyen cuatro ítems que representan la percepción del personal encuestado sobre las acciones que le dan al tema de Seguridad del Paciente los jefes de servicio y supervisores.

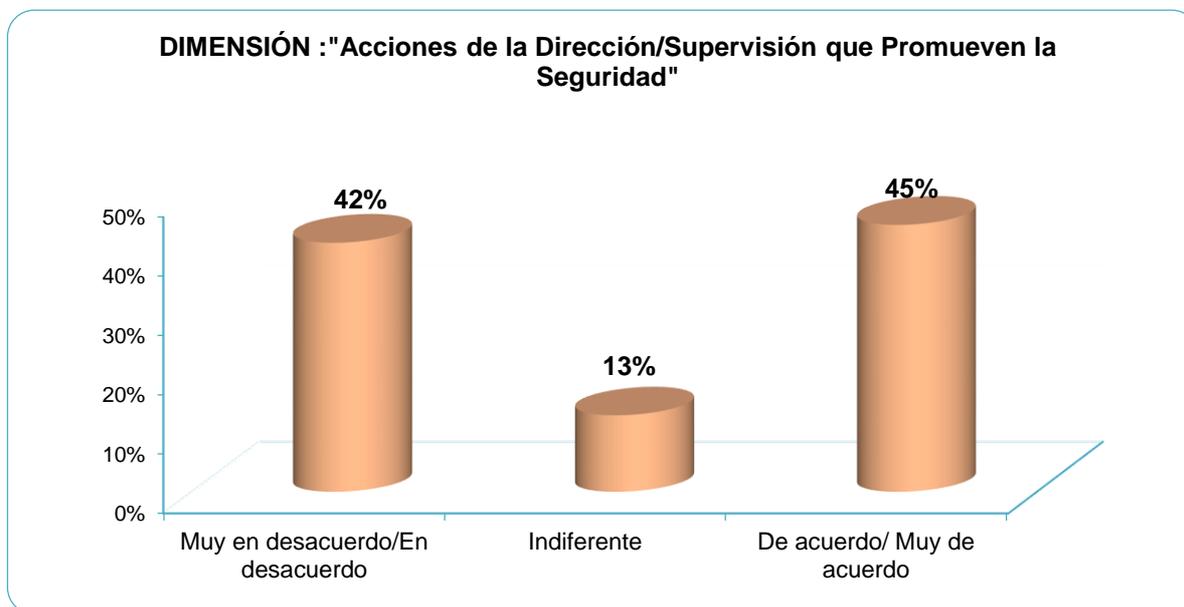
Tabla N° 8. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Acciones de la Dirección/Supervisión que promueven la Seguridad” (Preguntas 19, 20, 21 y 22)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* Mi superior/jefe expresa su satisfacción cuando intentamos evitar riesgos en la Seguridad del Paciente. (P19)	11%	11%	78%
* Mi superior/jefe tiene en cuenta, seriamente, las sugerencias que le hace el personal para mejorar la Seguridad del Paciente. (P20)	11%	14%	75%
* Cuando aumenta la presión del trabajo, mi superior/jefe pretende que trabajemos más rápido, aunque se pueda poner en riesgo la Seguridad del Paciente. (P21)	67%	17%	17%
* Mi superior/jefe pasa por alto los problemas de Seguridad del Paciente que ocurren habitualmente. (P22)	82%	10%	8%
* Total: % de respuestas positivas: 45 % de respuestas neutras: 13 % de respuestas negativas: 42			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 07. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Acciones de la Dirección/Supervisión que promueven la Seguridad” (Preguntas 19, 20, 21 y 22)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Del total de encuestados (283 personas) el 45% de los encuestados calificó de suficientes las acciones de los jefes o supervisores para promover la Seguridad de los Pacientes, a diferencia del 42% de los encuestados que manifestó que las acciones del jefe o superior son insuficientes o están en desacuerdo para promover la Seguridad del Paciente y el 13% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las acciones del jefe o supervisor.

3.6.7 Dimensión: “Aprendizaje organizacional/Mejora continua”

Esta dimensión incluye tres ítems que miden la actitud proactiva, organizacional y mejora continua en relación a la Seguridad del Paciente, uno de los ítems más significativo es: “Cuando se detecta algún fallo en la atención al Paciente se llevan a cabo las medidas apropiadas para evitar que ocurra de nuevo”.

Tabla N° 9. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Aprendizaje organizacional/Mejora continua” (Preguntas 6, 9 y 13)

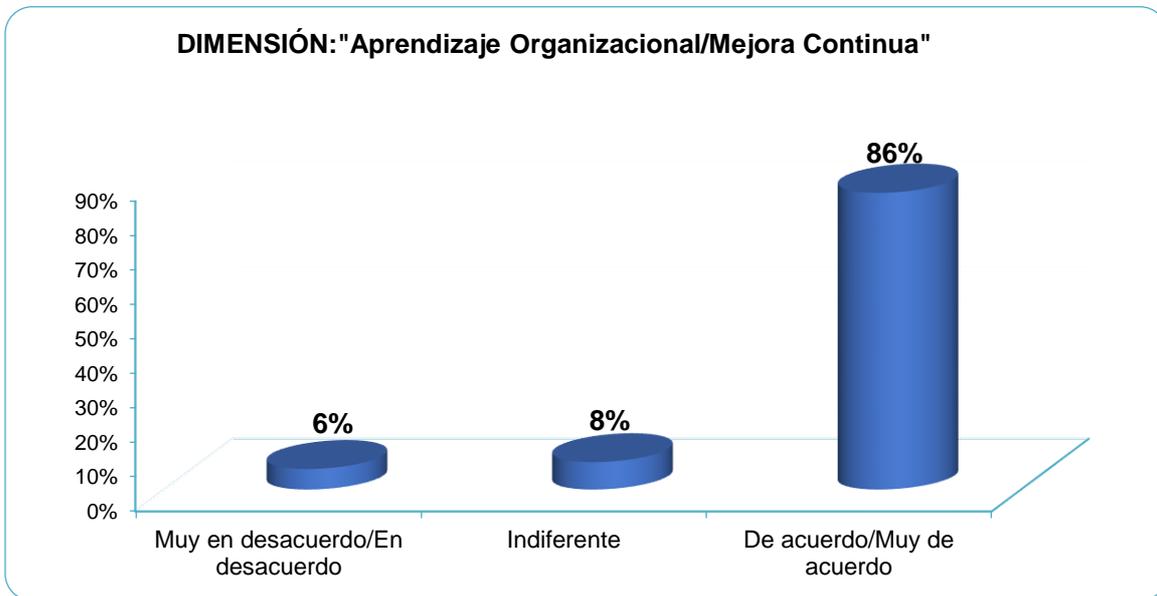
PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* Tenemos actividades dirigidas a mejorar la Seguridad del Paciente. (P6)	7%	10%	83%
* Cuando se detecta algún fallo en la atención al Paciente se llevan a cabo las medidas apropiadas para evitar que ocurra de nuevo. (P9)	5%	5%	90%

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

* Los cambios que hacemos para mejorar la Seguridad del Paciente se evalúan para comprobar su efectividad. (P13)	6%	11%	83%
* Total: % de respuestas positivas: 86 % de respuestas neutras: 8 % de respuestas negativas: 6			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 08. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Aprendizaje organizacional/Mejora continua” (Preguntas 6, 9 y 13)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 86% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo, a diferencia del 6% de los encuestados que indica estar muy en desacuerdo o en desacuerdo, mientras que el 8% de los encuestados restantes ha respondido como indiferente a la percepción de Seguridad del Paciente.

3.6.8 Dimensión: “Trabajo en equipo dentro de la Unidad/Servicio”

Esta dimensión incluye cuatro ítems sobre la percepción de los encuestados en el trabajo como equipo dentro de la Unidad/Servicio del HSR.

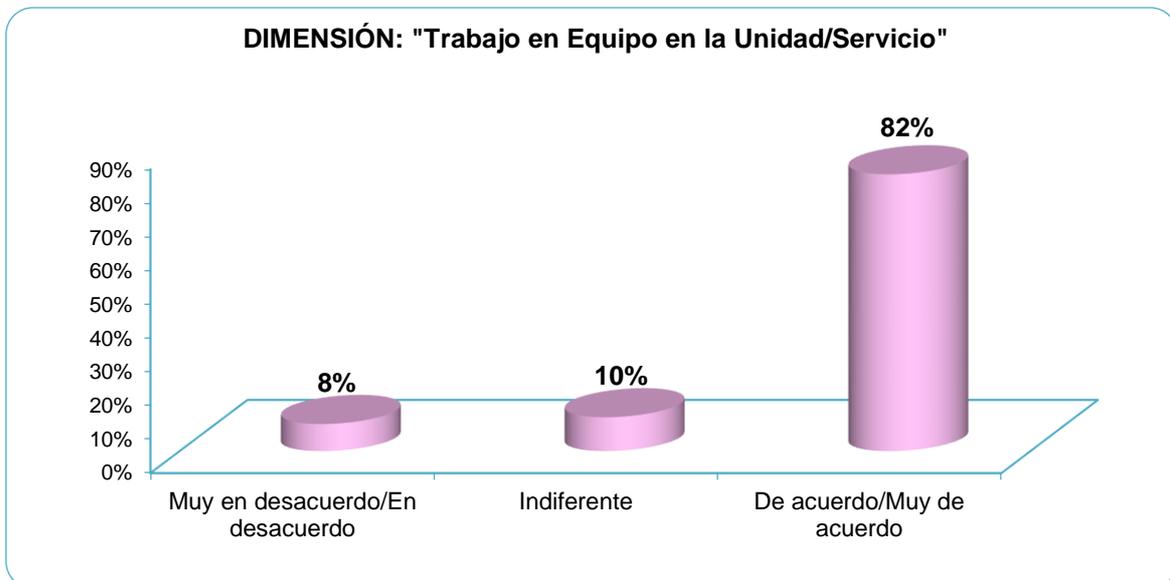
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tabla N° 10. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Trabajo en equipo dentro de la Unidad/Servicio” (Preguntas 1, 3, 4 y 11)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* El personal se apoya mutuamente. (P1)	7%	8%	86%
* Cuando tenemos mucho trabajo, colaboramos todos como un equipo para poder terminarlo. (P3)	7%	10%	82%
* En esta unidad nos tratamos todos con respeto. (P4)	6%	8%	86%
* Cuando alguien está sobrecargado de trabajo, suele encontrar ayuda en los compañeros. (P11)	10%	14%	75%
* Total: % de respuestas positivas: 82 % de respuestas neutras: 10 % de respuestas negativas: 8			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 09. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Trabajo en equipo dentro de la Unidad/Servicio” (Preguntas 1, 3, 4 y 11)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 82% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo en que existe trabajo en equipo dentro de la unidad o servicio, mientras que el 8% de los encuestados manifiesta estar muy en desacuerdo o en desacuerdo en que existe trabajo en equipo dentro del servicio o unidad y el 10% de los encuestados restantes respondió como indiferente a la percepción de Seguridad del Paciente.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.9 Dimensión: “Franqueza en la comunicación”

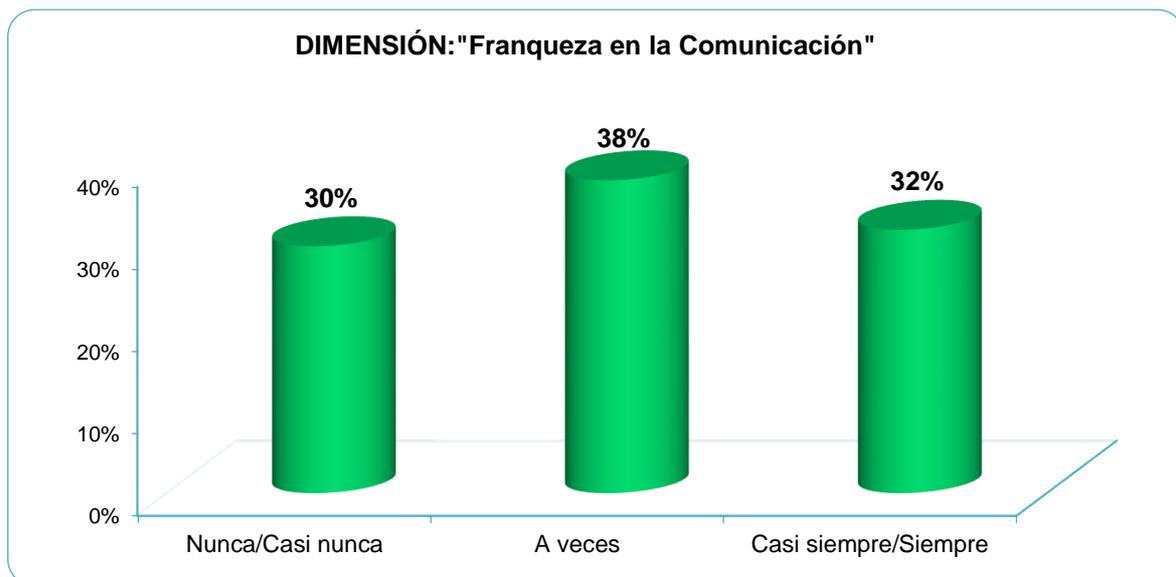
Esta dimensión incluye tres ítems que miden la percepción del personal encuestado sobre franqueza en la comunicación sobre sus decisiones o acciones; libertad para expresar, cuestionar o preguntar aspectos que lleven a la Seguridad del Paciente.

Tabla N° 11. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Franqueza en la comunicación” (Preguntas 35, 37 y 39)

PREGUNTAS	Nunca/Casi Nunca	A veces	Casi siempre/Siempre
* Cuando el personal ve algo que puede afectar negativamente a la atención que recibe el paciente, habla de ello con total libertad. (P35)	15%	32%	53%
* El personal puede cuestionar con total libertad las decisiones o acciones de sus superiores. (P37)	39%	36%	25%
* El personal teme hacer preguntas sobre lo que parece que se ha hecho de forma incorrecta. (P39)	36%	45%	18%
* Total: % de respuestas positivas: 32 % de respuestas neutras: 38 % de respuestas negativas: 30			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 10. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Franqueza en la comunicación” (Preguntas 35, 37 y 39)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 32% de los encuestados indican que casi siempre o siempre se expresa, cuestiona o pregunta sobre los aspectos que lleven a la Seguridad del Paciente, el 30% de los encuestados indican que nunca o casi nunca el personal expresa franqueza en la comunicación y el 38% de los encuestados restantes respondieron que a veces el personal expresa franqueza en la comunicación.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.10 Dimensión: “Retroalimentación y comunicación sobre errores”

Esta dimensión incluye tres ítems que tratan sobre la percepción si existe retroalimentación mediante la comunicación con los miembros de la unidad o servicio para así evitar que un error vuelva a repetirse.

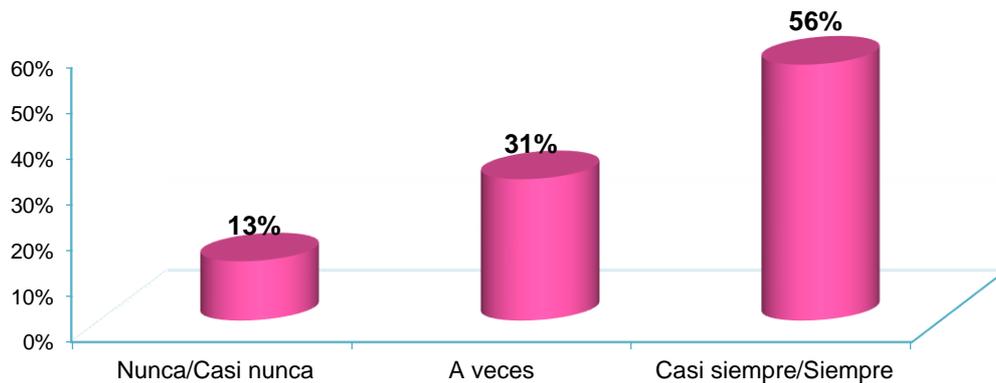
Tabla N° 12. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Retroalimentación y comunicación sobre errores” (Preguntas 34, 36 y 38)

PREGUNTAS	Nunca/Casi Nunca	A veces	Casi siempre/Siempre
* Cuando notificamos algún incidente, nos informan sobre qué tipo de acciones se han llevado a cabo. (P34)	17%	38%	45%
* Se nos informa de los errores que ocurren en este Servicio/unidad. (P36)	12%	30%	58%
* En mi Servicio/Unidad discutimos de qué manera se puede evitar que un error vuelva a ocurrir. (P38)	10%	25%	65%
* Total: % de respuestas positivas: 56 % de respuestas neutras: 31 % de respuestas negativas: 13			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 11. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Retroalimentación y comunicación sobre errores” (Preguntas 34, 36 y 38)

DIMENSIÓN: “Retroalimentación y Comunicación Sobre Errores”



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 56% de los encuestados refiere que casi siempre o siempre se les ha retroalimentado o comunicado los errores que ocurren en su área de trabajo, mientras que el 13% de los encuestados indica que nunca o casi nunca se les ha retroalimentado o comunicado los errores que ocurren en su área de trabajo y el 31% de los encuestados restantes respondió que a veces se les retroalimenta o comunica sobre los errores que ocurren en su área de trabajo. Por lo que, esta dimensión deberá ser considerada como una oportunidad de mejora.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.11 Dimensión: “Respuesta no punitiva a los errores”

Esta dimensión incluye tres ítems sobre acciones de respuestas no punitivas frente a errores cometidos por el personal de salud.

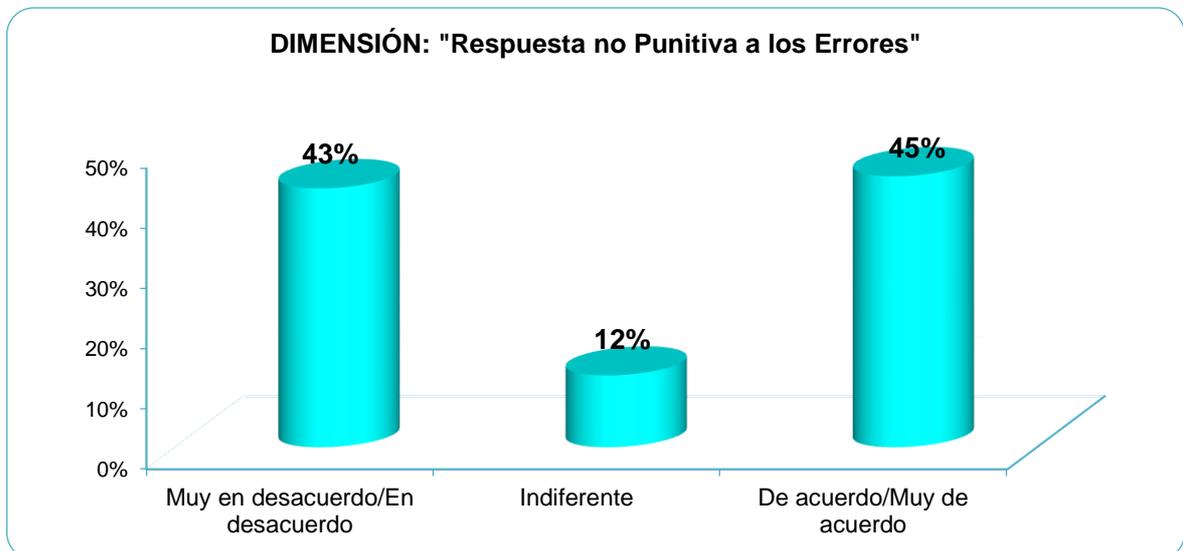
Tabla N° 13. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Respuesta no punitiva a los errores” (Preguntas 8, 12 y 16)

Página | 21

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* Si los compañeros o las superiores se enteran de que has cometido algún error, lo utilizan en tu contra. (P8)	60%	13%	27%
* Cuando se detecta algún fallo, antes de buscar la causa, buscan un "culpable". (P12)	55%	14%	31%
* Cuando se comete un error, el personal teme que eso quede en su legajo. (P16)	13%	9%	77%
* Total: % de respuestas positivas: 45 % de respuestas neutras: 12 % de respuestas negativas: 43			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 12. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Respuesta no punitiva a los errores”



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (282 personas) el 45% de los encuestados perciben que existe actitud punitiva al error en el Hospital, mientras que el 43% de los encuestados manifiestan percibir que no existe actitud punitiva y el 12% de los encuestados restantes han respondido como indiferente a la respuesta no punitiva a los errores.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.12 Dimensión: “Dotación de personal”

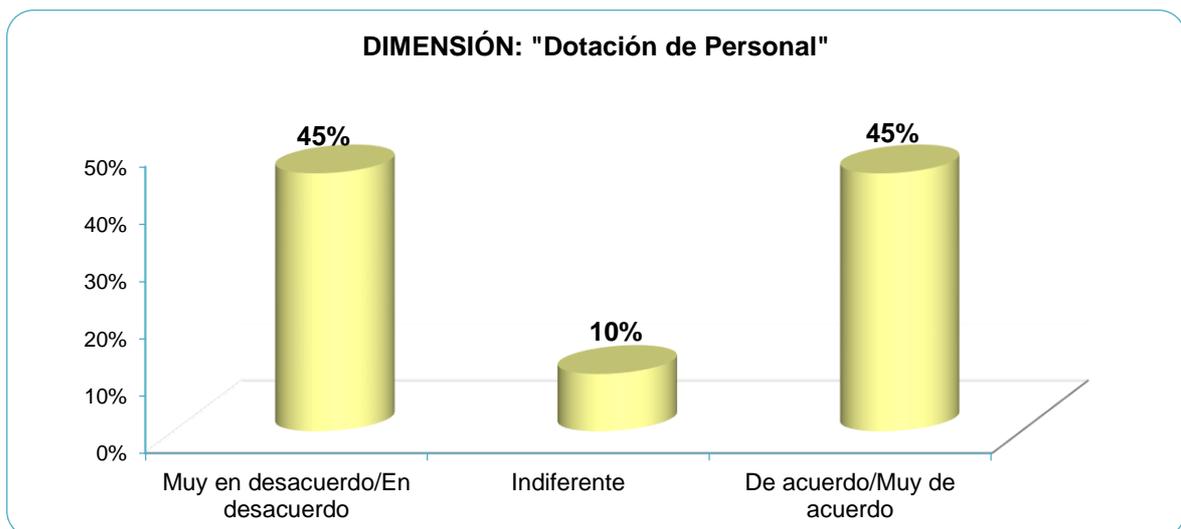
Esta es una de las dimensiones de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente que incluye cuatro ítems que se perciben como debilidades u oportunidades de mejora en cuanto a gestión del personal del Hospital Santa Rosa.

Tabla N° 14. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Dotación de personal” (Preguntas 2, 5, 7 y 14)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* Hay suficiente personal para afrontar la carga de trabajo. (P2)	55%	6%	39%
* A veces, no se puede proporcionar la mejor atención al paciente porque la jornada laboral es agotadora. (P5)	36%	8%	55%
* En ocasiones no se presta la mejor atención al paciente porque hay demasiados sustitutos o personal temporal. (P7)	52%	12%	36%
* Trabajamos bajo presión por realizar de prisa demasiadas cosas. (P14)	37%	14%	49%
* Total: % de respuestas positivas: 45 % de respuestas neutras: 10 % de respuestas negativas: 45			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 13. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Dotación de personal” (Preguntas 2, 5, 7 y 14)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 45% de los encuestados consideran que no existen problemas con la gestión de personal, mientras que el 45% de los encuestados indican considerar que sí se presentan problemas con la gestión de personal y el 10% de los encuestados restantes no está de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados sugieren que existen debilidades y oportunidades para una mejor gestión de personal.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.13 Dimensión: “Apoyo de la gerencia del Hospital en la Seguridad del Paciente”

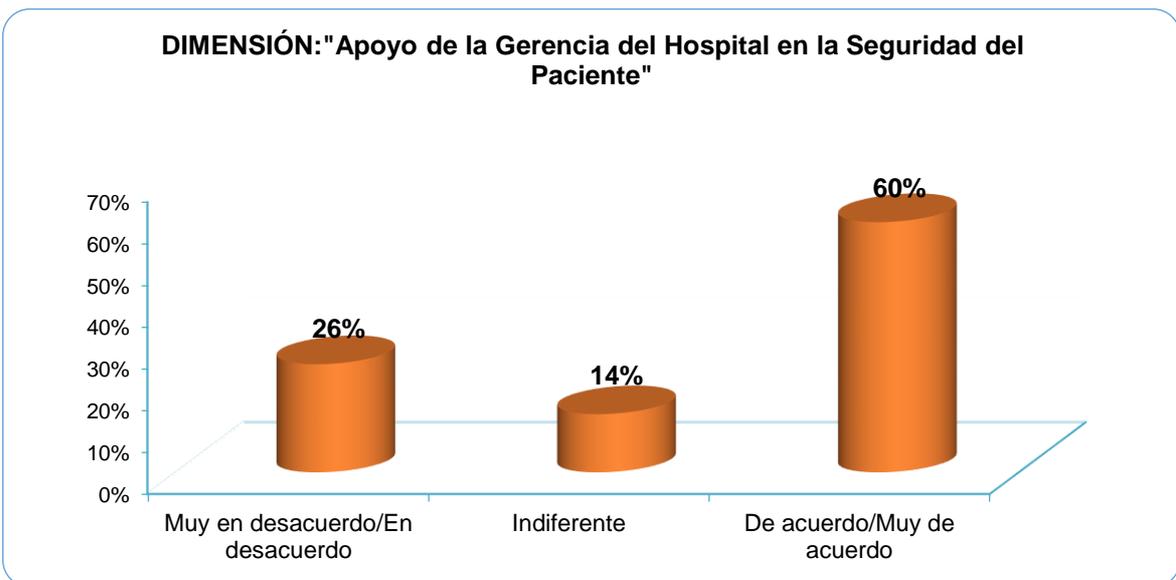
Para nuestra Institución es muy importante analizar esta dimensión pues a través de la encuesta aplicada se evalúa el apoyo de la gerencia o dirección del Hospital con respecto a la Seguridad del Paciente mediante tres ítems.

Tabla N° 15. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Apoyo de la gerencia del Hospital en la Seguridad del Paciente” (Preguntas 23, 30 y 31)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* La gerencia o la dirección del Hospital facilita un clima laboral que favorece la Seguridad del Paciente. (P23)	16%	15%	69%
* La gerencia o dirección del Hospital muestra con hechos que la Seguridad del Paciente es una de sus prioridades. (P30)	11%	14%	75%
* La gerencia/dirección del Hospital sólo parece interesarse por la Seguridad del Paciente cuando ya ha ocurrido algún suceso adverso en un Paciente. (P31)	49%	12%	38%
* Total: % de respuestas positivas: 60 % de respuestas neutras: 14 % de respuestas negativas: 26			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 14. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Apoyo de la gerencia del Hospital en la Seguridad del Paciente” (Preguntas 23, 30 y 31)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 60% de los encuestados refieren que la gerencia o dirección del Hospital brinda el apoyo necesario para la Seguridad del Paciente, el 26% de los encuestados refieren que la gerencia o dirección del Hospital no brinda apoyo necesario para la Seguridad del Paciente, mientras que el 14% de los encuestados restantes les resulta indiferente.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

3.6.14 Dimensión: “Trabajo en equipo entre Unidades/Servicios”

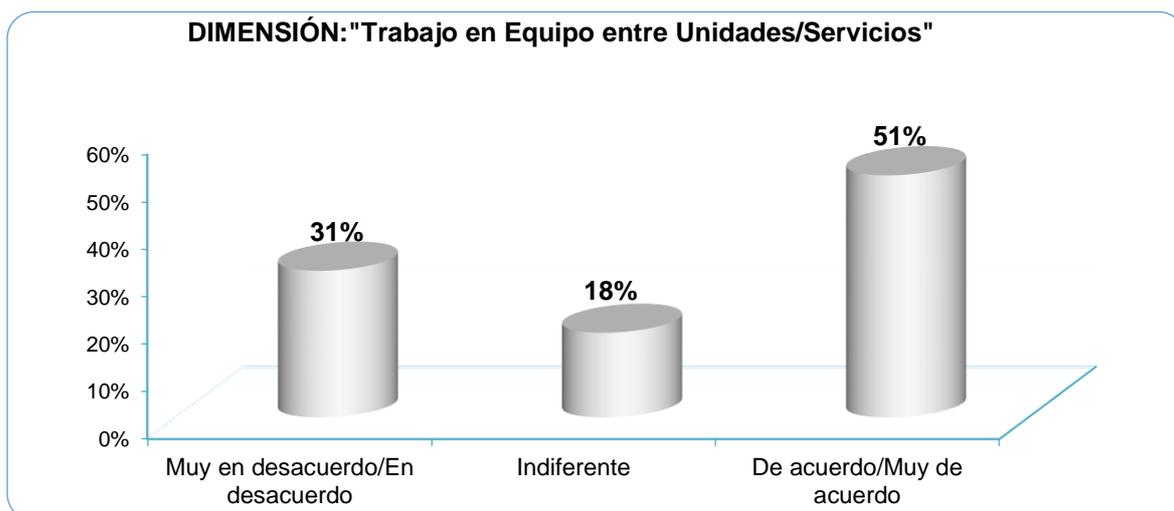
Esta dimensión incluye cuatro ítems relacionados con el trabajo en equipo conjunto, de forma coordinada y en cooperación entre unidades/servicios del HSR.

Tabla N° 16. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Trabajo en equipo entre unidades/servicios” (Preguntas 24, 26, 28 y 32)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* Las diferentes unidades del Hospital no se coordinan bien entre ellas. (P24)	39%	17%	45%
* Hay una buena cooperación, entre las Unidades/Servicios que tienen que trabajar conjuntamente. (P26)	18%	20%	62%
* Suele resultar incómodo tener que trabajar con personal de otros Servicio/Unidades. (P28)	57%	19%	24%
* Los Servicios/Unidades trabajan de forma coordinada entre sí para proporcionar la mejor atención posible. (P32)	12%	16%	72%
* Total: % de respuestas positivas: 51 % de respuestas neutras: 18 % de respuestas negativas: 31			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 15. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Trabajo en equipo en equipo entre unidades/servicios” (Preguntas 24, 26,28 y 32)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Esta dimensión explora la cooperación, coordinación y trabajo en equipo entre los servicios, del total de encuestados (283 personas) el 51% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que esa es la actitud predominante en el Hospital, a diferencia del 31% de los encuestados que manifiesta no percibir cooperación, coordinación, ni trabajo en equipo entre los servicios, mientras que el 18% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Debemos manifestar que el trabajo en equipo es fundamental para brindar atención de calidad, ello conduce a generar mejores ideas para la toma de decisiones.

3.6.15 Dimensión: “Problemas en cambios de turno/transición entre servicios”

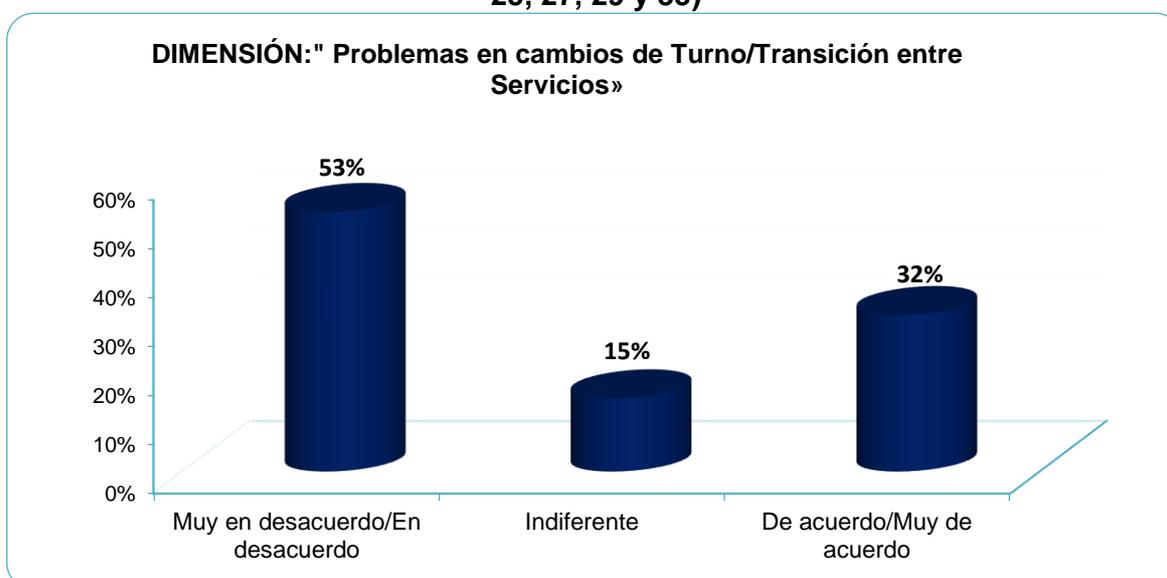
Esta dimensión incluye cuatro ítems, que miden la percepción sobre problemas que se perciben en cuanto a cambios de turno, transición entre servicios y coordinación entre ellos.

Tabla N° 17. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Problemas en cambios de turno/transición entre servicios” (Preguntas 25, 27, 29 y 33)

PREGUNTAS	Muy en desac. /En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo/Muy de acuerdo
* La información de los pacientes se pierde, en parte, cuando éstos se transfieren desde una Unidad/Servicio a otra. (P25)	43%	15%	42%
* En los cambios de turno se pierde con frecuencia información importante sobre la atención que ha recibido el Paciente. (P27)	61%	10%	29%
* El intercambio de información entre los diferentes Servicios es habitualmente problemático. (P29)	54%	20%	26%
* Surgen problemas en la atención de los pacientes como consecuencia de los cambios de turno. (P33)	55%	16%	29%
* Total: % de respuestas positivas: 32 % de respuestas neutras: 15 % de respuestas negativas: 53			

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Gráfico N° 16. Resultados de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente: Dimensión “Problemas en cambios de turno/transición entre servicios” (Preguntas 25, 27, 29 y 33)



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

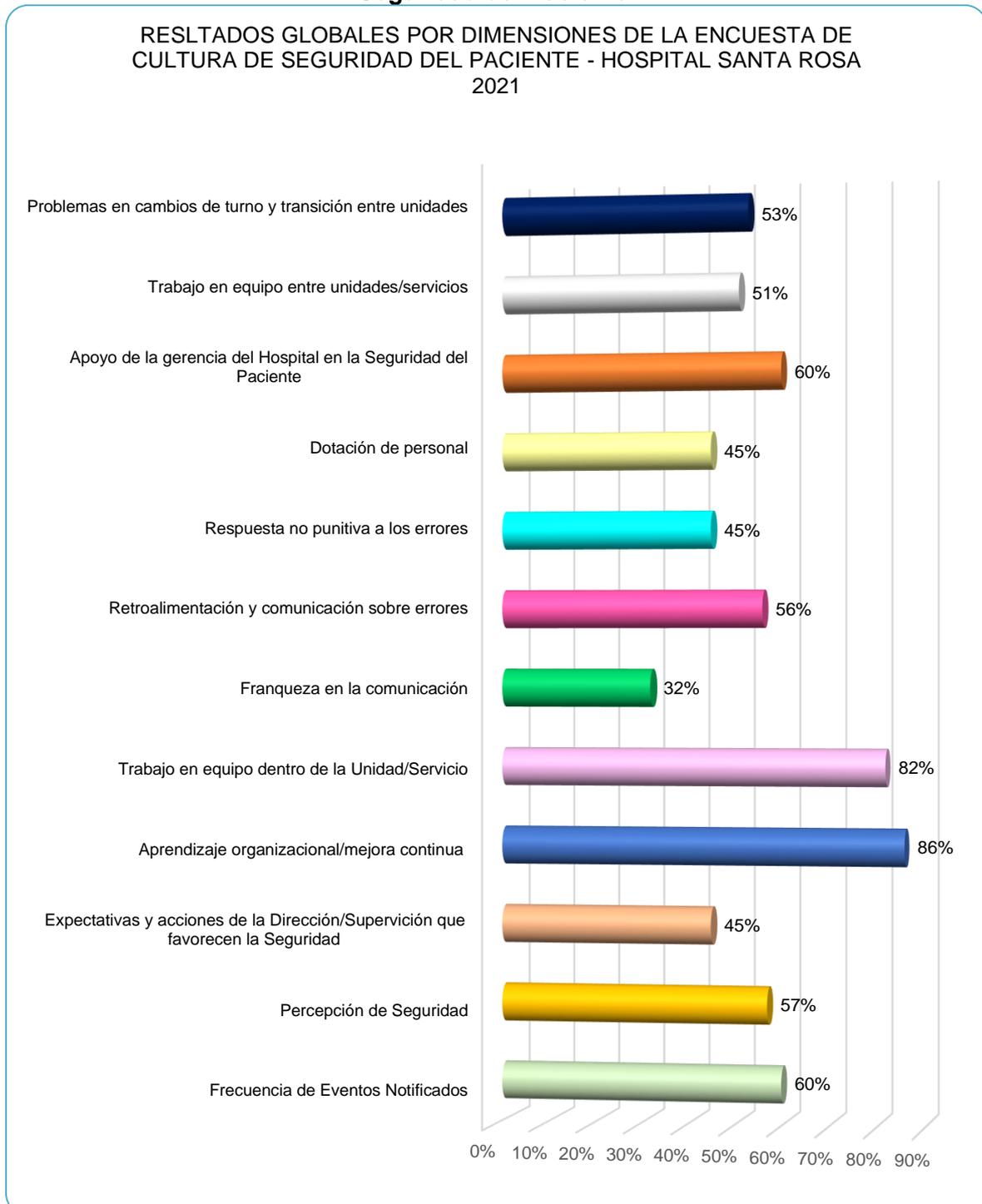
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Para esta dimensión, del total de encuestados (283 personas) el 53% de los encuestados opina que no existe problemas en el cambio de turno/transición entre servicio, a diferencia del 32% de los encuestados que respondieron que sí existen problemas en cambios de turno/transición, mientras que el 15% de los encuestados restantes respondió como indiferente a los problemas en cambios de turno/transición entre servicios.

3.6.16 Consolidado de los resultados según las dimensiones:

Página | 26

Gráfico N° 17: Resultados globales por dimensiones de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

En relación a las dimensiones identificadas, podemos mencionar lo siguiente:

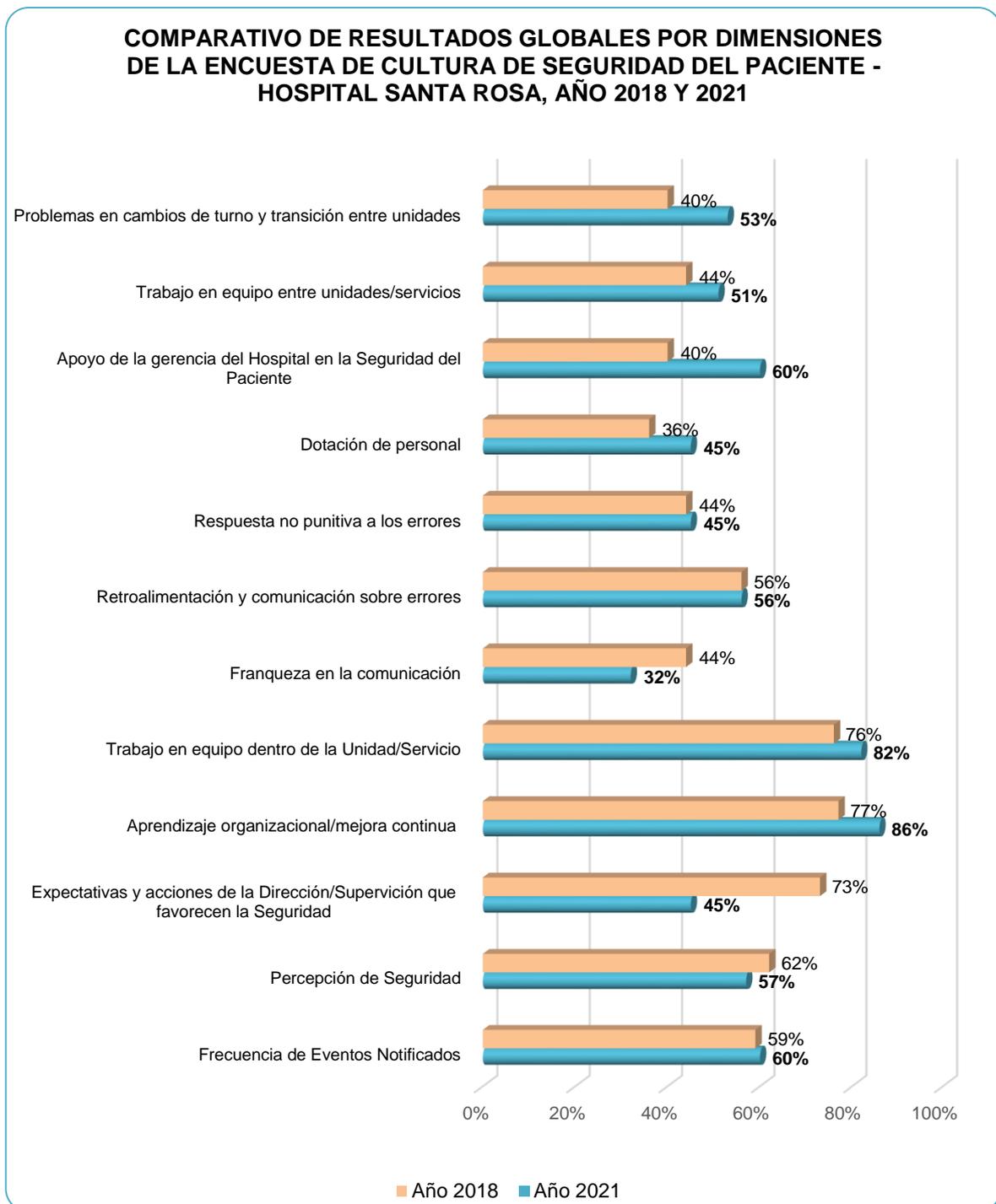
- Se notifican con frecuencia los eventos ocurridos, con un 60% de respuestas con carácter positivo.
- En cuanto a la dimensión “Percepción de Seguridad” se alcanzó un 57% de respuestas positivas.
- Con 45% de respuestas positivas los encuestados calificaron a la dimensión “Expectativas y acciones de la Dirección/Supervisión que favorecen la Seguridad”.
- El más alto porcentaje de respuestas positivas con 86% lo alcanzó la dimensión “Aprendizaje organizacional/mejora continua” lo cual significa una fortaleza para la Institución.
- La dimensión “Trabajo en equipo dentro de la unidad/servicio”, también es considerada como fortaleza para la Institución, ya que alcanzó un 82% de respuestas positivas.
- Con 32% de respuestas positivas los encuestados calificaron a la dimensión “Franqueza de la comunicación”.
- La dimensión “Retroalimentación y comunicación sobre errores”, alcanzó un 56% de respuestas positivas.
- Con 45% de respuestas positivas los encuestados calificaron a las siguientes dimensiones respectivamente: “Respuesta no punitiva a los errores” y “Dotación de personal”.
- La dimensión “Apoyo de la gerencia del Hospital en la Seguridad del Paciente” alcanzó un 60% de respuestas positivas.
- En cuanto a la dimensión “Trabajo en equipo entre unidades/servicios” se obtuvo 51% de respuestas positivas”.
- La dimensión “Problemas en cambios de turno y transición entre unidades”, el 53% de los encuestados manifestaron no presentarse problemas en cambios de turno.

3.6.17 Comparativo de resultados de la Encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente realizada en el año 2018 y 2021

La Oficina de Gestión de la Calidad ha creído por conveniente realizar un comparativo de lo obtenido por cada dimensión en esta encuesta realizada este año con lo alcanzado en la encuesta realizada el año 2018, a fin de poder evidenciar el avance en materia de la Seguridad del Paciente en el Hospital Santa Rosa; durante este período de tiempo, así como también para identificar aquellos aspectos en los que se debe promover la mejora continua.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 18: Resultados globales por dimensiones de la encuesta de Cultura de Seguridad del Paciente - Hospital Santa Rosa, año 2018 y 2021.



Página | 28

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Como se observa en el año 2021 según los resultados, haciendo un comparativo con lo obtenido en el año 2018; 8 dimensiones han aumentado su puntaje, mientras que en 2 dimensiones disminuyeron en cumplimiento y las dimensiones “Respuesta punitiva a los errores” y “Retroalimentación y comunicación sobre errores” mantienen los mismos resultados que en el año 2018.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

IV. CONCLUSIONES:

- 4.1 Durante los meses de julio, agosto y setiembre del presente año, en el Hospital Santa Rosa se desarrolló la encuesta de cultura de seguridad del paciente; se analizaron 283 encuestas, entre los diversos Departamentos Asistenciales y Oficinas del hospital, la mayor tasa de respuestas corresponde al personal de salud del Departamento de Gineco-obstetricia; además es preciso mencionar que el 53 % de los encuestados corresponde al grupo ocupacional de médicos.
- 4.2 El 22% de encuestados refiere haber notificado por escrito en el último año al menos un evento adverso.
- 4.3 Se identificó como fortaleza para la institución, las dimensiones “Aprendizaje organizacional/mejora continua” con 86% de cumplimiento, seguido de la dimensión “Trabajo en equipo dentro de la Unidad/Servicio” con 82% de cumplimiento; dando a entender que dentro de la Unidad/Servicio se propicia la mejora continua de la atención en salud.
- 4.4 Se identificó como debilidad para la institución, la dimensión “Franqueza en la comunicación” ya que se obtuvo el menor cumplimiento con 32% de respuestas positivas; lo cual refleja que el personal no se siente libre para expresar, cuestionar o preguntar aspectos que lleven a la toma de decisiones o acciones relacionadas a la Seguridad del Paciente.
- 4.5 En general de acuerdo a lo evaluado en el año 2021, el personal de salud del Hospital Santa Rosa ha mejorado su cultura de seguridad del paciente en relación a la evaluación de la encuesta del año 2018; evidenciándose un aumento porcentual en 8 dimensiones de la seguridad del paciente.

V. RECOMENDACIONES:

A la Dirección General:

- 5.1 Socializar y notificar los resultados del presente informe a las Jefaturas de los Departamentos Asistenciales y Oficinas del Hospital Santa Rosa, para que realicen permanentemente las acciones de mejora continúa relacionadas a la Seguridad del Paciente.
- 5.2 Brindar facilidades para el desarrollo prioritario de un buen clima laboral, promoción y prevención de una cultura de Seguridad del Paciente a todo el personal de salud del Hospital Santa Rosa a través de sus respectivas jefaturas.

A las Jefaturas de los Departamentos, Servicios, Unidades y Oficinas:

- 5.3 Socializar y notificar al personal a su cargo, los resultados del presente informe, indicando acciones específicas que permitan garantizar la mejora del sistema de seguridad del paciente.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- 5.4 Socializar con el personal de salud a su cargo, que la Cultura de Seguridad del Paciente no es acto punitivo, sino, es una forma de minimizar los riesgos que se generan en la atención en salud.
- 5.5 Fomentar con el personal de salud a su cargo, se realice la notificación interna y la discusión/análisis de errores, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, implementando las estrategias necesarias para propiciar su implementación y ejecución.
- 5.6 Fomentar con el personal de salud a su cargo, la responsabilidad compartida y la coordinación permanente entre departamentos, servicios, unidades y oficinas; desarrollando estrategias articuladas para implementación y ejecución de la Seguridad del Paciente.

C.D. A. Keila Ramos Pérez
C.O.P. 37537
Equipo Técnico de la OGC-HSR