

Apéndice A. Cuestionario aplicado en servicio de urgencias y consulta externa (medicina general) de la E.S.E HSC.

Yuly Carvajal Gomez – estudiante Esp. Auditoria de Salud -USTA.

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCIÓN, SANTANDER

Objetivo general. Plantear estrategias para el fortalecimiento del programa de seguridad del paciente de la E.S.E. Hospital San Rafael Concepción Santander, con el fin de mejorar los servicios seguros durante el tiempo de atención en el servicio de urgencias y consulta externa.

EDAD:

GENERO: Masculino ☐ Femenino ☐

Instrucciones para contestar la encuesta

Conteste las siguientes preguntas, teniendo en cuenta la seguridad del paciente en el servicio de urgencias y consulta externa:

Marque con una “X” la respuesta que usted considere conveniente.

¿Sufre usted de algún tipo de enfermedad?

- a. SI b. NO

Si su respuesta fue si, conteste qué tipo de enfermedad padece:

- a. Enfermedad respiratoria (gripa; asma; neumonía; tos; covid-19 etc.)
- b. Enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial; infartos; hipercolesterolemia etc.)
- c. Enfermedad endocrina (hipotiroidismo; hipertiroidismo; diabetes etc.)
- d. Enfermedad de las vías urinarias (próstata; vejiga; riñón)
- e. Enfermedad materno-perinatal
- f. Ninguna de las anteriores.

PUNTUACIONES GLOBALES SOBRE LA CALIDAD

1. En general, ¿cómo clasificaría a la ESE HSR en cada una de las siguientes dimensiones de la calidad asistencial?

Centrado en el paciente

La atención recibida durante su estancia en el servicio de urgencias y/o consulta externa de la ESE HSR responde adecuadamente a sus necesidades y problemas de salud presentados

- a. Pobre b. Regular c. Bueno d. Muy bueno e. Excelente

A tiempo

Minimiza esperas y demoras potencialmente perjudiciales.

- a. Pobre b. Regular c. Bueno d. Muy bueno e. Excelente

Eficiente

Al salir del servicio de urgencias y/o consulta externa el médico tratante le brinda recomendaciones generales sobre cuidado y signos de alarma, de manera clara y entendible.

- a. Pobre b. Regular c. Bueno d. Muy bueno e. Excelente

Equitativo

Ofrece la misma calidad asistencial a todos los individuos con independencia de su sexo, raza, etnia, nivel socioeconómico, idioma, etc.

- a. Pobre b. Regular c. Bueno d. Muy bueno e. Excelente

PUNTUACIÓN GLOBAL EN SEGURIDAD DEL PACIENTE.

2. Generalmente, cómo califica las actividades de prevención y los procedimientos clínicos que el hospital realiza para prevenir, detectar, y corregir problemas de salud que pueden afectar a los pacientes:

a. Pobre b. Regular c. Bueno d. Muy bueno e. Excelente

SECCIÓN A: ESTANCIA SEGURA (Control del Riesgo de caídas - Prevención de riesgos de infecciones asociados al cuidado de la salud- identificación del paciente)

3. ¿Los médicos y/o enfermeros que lo atienden se lavan las manos antes de explorarlo?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
4. ¿Los auxiliares de enfermería se lavan las manos antes de atenderlo?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
5. ¿Los profesionales de la salud se dirigen a usted por su nombre?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
6. ¿En el servicio de urgencias y observación, lo han identificado mediante una pegatina/pulsera/tablero en la que ponen su nombre y apellidos?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
7. ¿Cuándo usted ha sido remitido a un especialista, éste conocía su historia clínica?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
8. ¿Usted observa que hay elementos arquitectónicos para prevenir caídas (barandillas, agarraderas, pisos y rampas antideslizantes etc.)?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca

SECCIÓN B: Laboratorio seguro y manejo de medicamentos

9. ¿Los médicos y enfermeros le han preguntado si es alérgico a algún medicamento?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
10. ¿Cuándo usted ha estado en el servicio de urgencia y observación, el auxiliar de enfermería, comprueba que la medicación sea la que le correspondía?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
11. ¿Cuándo usted se encuentra en el servicio de urgencia y/o consulta externa, los profesionales de la salud le verifican en su historia clínica la(s) prueba(s) de laboratorio realizada(s) y le explican su resultado?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca
12. ¿Durante la toma de muestras de laboratorio, el profesional de salud le explica claramente el procedimiento, y verifica que se cuente con todos los insumos necesarios y estén en buen estado al momento de la toma?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca

SECCIÓN C: Maternidad segura

Esta sección es exclusiva para usuarias en estado de gestación o que recientemente pasaron por este proceso. Si no es su caso responder "no aplica".

13. ¿La ESE HSR cuenta con un servicio y/o escenario adecuado para realizar su atención integral en caso de estar en estado de gestación o de haber tenido su bebé recientemente?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca e. no aplica
14. ¿La ESE HSR cuenta con el equipo médico adecuado, donde se monitorea el estado del feto y se puede escuchar el corazón del bebé?
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca e. no aplica.
15. En caso de haber acudido al servicio de urgencias, por complicaciones materno-perinatales, su médico tratante le da a conocer los signos de alarma y recomendaciones de cuidado para evitar el reingreso al servicio.
- a. Siempre b. casi siempre c. a veces d. nunca e. no aplica.