

# Resultados de la Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente 2023

---

Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Seguridad del Paciente



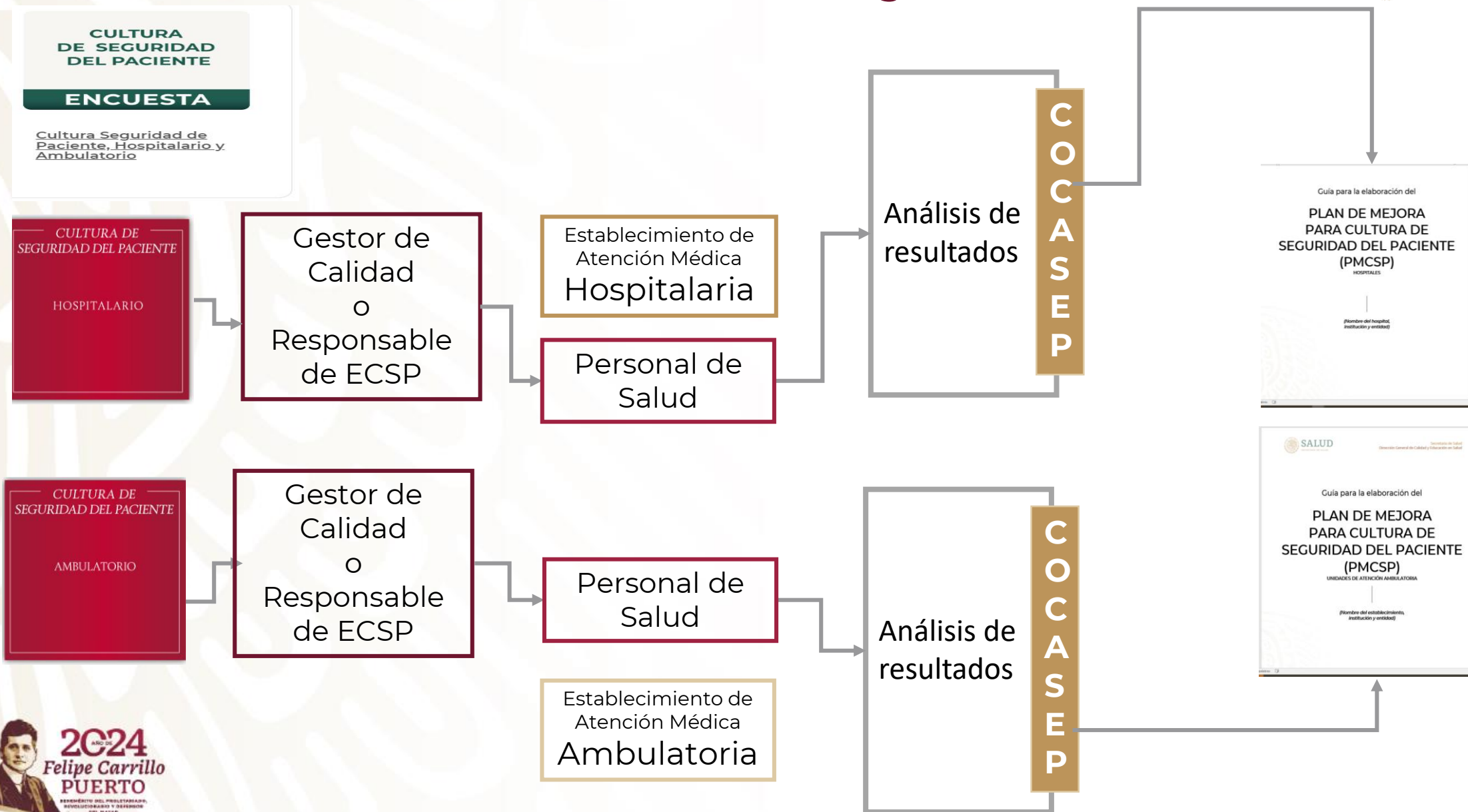
GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

# Plataforma de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| HOSPITALES PARTICIPANTES |             |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |                              |
|--------------------------|-------------|--------|------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| Entidad Federativa       | INSTITUCIÓN |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |                              |
|                          | SSA         | ISSSTE | IMSS | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | Total por Entidad Federativa |
| AGUASCALIENTES           | 7           | 1      | 3    |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | 11                           |
| BAJA CALIFORNIA          | 8           | 3      | 7    | 1              |       |        | 1     |     |     |     | 1   |     |     | 21                           |
| BAJA CALIFORNIA SUR      | 7           |        | 5    |                |       |        | 2     |     |     |     |     |     |     | 14                           |
| CAMPECHE                 | 12          | 2      | 2    | 2              | 1     |        | 3     |     |     |     |     |     |     | 22                           |
| CHIAPAS                  | 44          | 4      | 5    |                |       |        | 1     | 1   |     |     | 1   |     | 1   | 57                           |
| CHIHUAHUA                | 20          | 5      | 9    | 3              |       |        |       |     |     |     |     |     | 2   | 39                           |
| CIUDAD DE MÉXICO         | 55          | 10     | 29   |                | 2     | 1      | 2     | 1   |     |     | 1   |     | 1   | 102                          |
| COAHUILA                 | 8           | 6      | 13   | 1              |       |        |       |     |     | 3   |     |     |     | 31                           |
| COLIMA                   | 6           | 2      | 4    |                |       |        | 1     |     |     |     |     |     |     | 13                           |
| DURANGO                  | 18          | 1      | 4    | 1              |       |        |       |     | 1   |     |     |     |     | 25                           |
| GUANAJUATO               | 43          | 4      | 12   |                | 1     |        |       |     |     |     |     |     |     | 60                           |
| GUERRERO                 | 43          | 3      | 6    | 1              |       |        | 2     |     | 1   |     |     |     |     | 56                           |
| HIDALGO                  | 20          | 2      | 7    | 3              | 1     |        |       |     |     |     |     |     |     | 33                           |
| JALISCO                  | 39          | 3      | 19   |                |       |        | 1     |     | 3   | 1   |     |     | 2   | 68                           |
| MÉXICO                   | 71          | 2      | 20   | 2              |       |        |       | 16  |     |     |     | 1   | 2   | 114                          |
| MICHOACÁN                | 24          | 6      | 10   | 3              |       |        | 1     |     |     |     |     |     |     | 44                           |

Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>



# Resultados 2023

## EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| HOSPITALES PARTICIPANTES |             |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |                              |
|--------------------------|-------------|--------|------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| Entidad Federativa       | INSTITUCIÓN |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |                              |
|                          | SSA         | ISSSTE | IMSS | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | Total por Entidad Federativa |
| MORELOS                  | 12          | 3      | 3    |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | 18                           |
| NAYARIT                  | 9           |        | 6    | 1              |       |        | 1     |     |     |     |     |     |     | 17                           |
| NUEVO LEÓN               | 12          | 2      | 14   |                | 1     |        |       | 1   | 1   | 1   |     |     | 3   | 35                           |
| OAXACA                   | 30          | 5      | 4    | 2              | 1     |        | 2     |     |     |     |     |     |     | 44                           |
| PUEBLA                   | 46          | 4      | 7    | 2              | 1     |        |       | 2   |     | 1   | 1   |     |     | 64                           |
| QUERÉTARO                | 7           | 1      | 3    |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | 11                           |
| QUINTANA ROO             | 11          |        | 6    |                |       |        | 1     |     |     |     |     |     |     | 18                           |
| SAN LUIS POTOSÍ          | 16          | 3      | 7    | 2              | 1     |        |       |     |     |     |     |     |     | 29                           |
| SINALOA                  | 22          | 3      | 7    | 2              |       |        | 2     | 1   |     |     |     |     |     | 37                           |
| SONORA                   | 18          | 5      | 17   |                |       |        | 2     | 4   |     |     |     |     | 1   | 47                           |
| TABASCO                  | 24          | 1      | 3    |                | 4     |        | 1     | 1   |     |     |     |     |     | 34                           |
| TAMAULIPAS               | 27          | 7      | 8    | 3              | 2     |        | 2     |     |     |     |     |     | 2   | 51                           |
| TLAXCALA                 | 13          | 1      | 3    |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 1   | 18                           |
| VERACRUZ                 | 56          | 6      | 16   | 1              | 9     |        | 4     |     |     |     |     |     | 2   | 94                           |
| YUCATÁN                  | 10          | 2      | 6    | 3              |       |        | 1     | 1   |     |     | 1   |     | 2   | 26                           |
| ZACATECAS                | 17          | 2      | 2    |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 1   | 22                           |

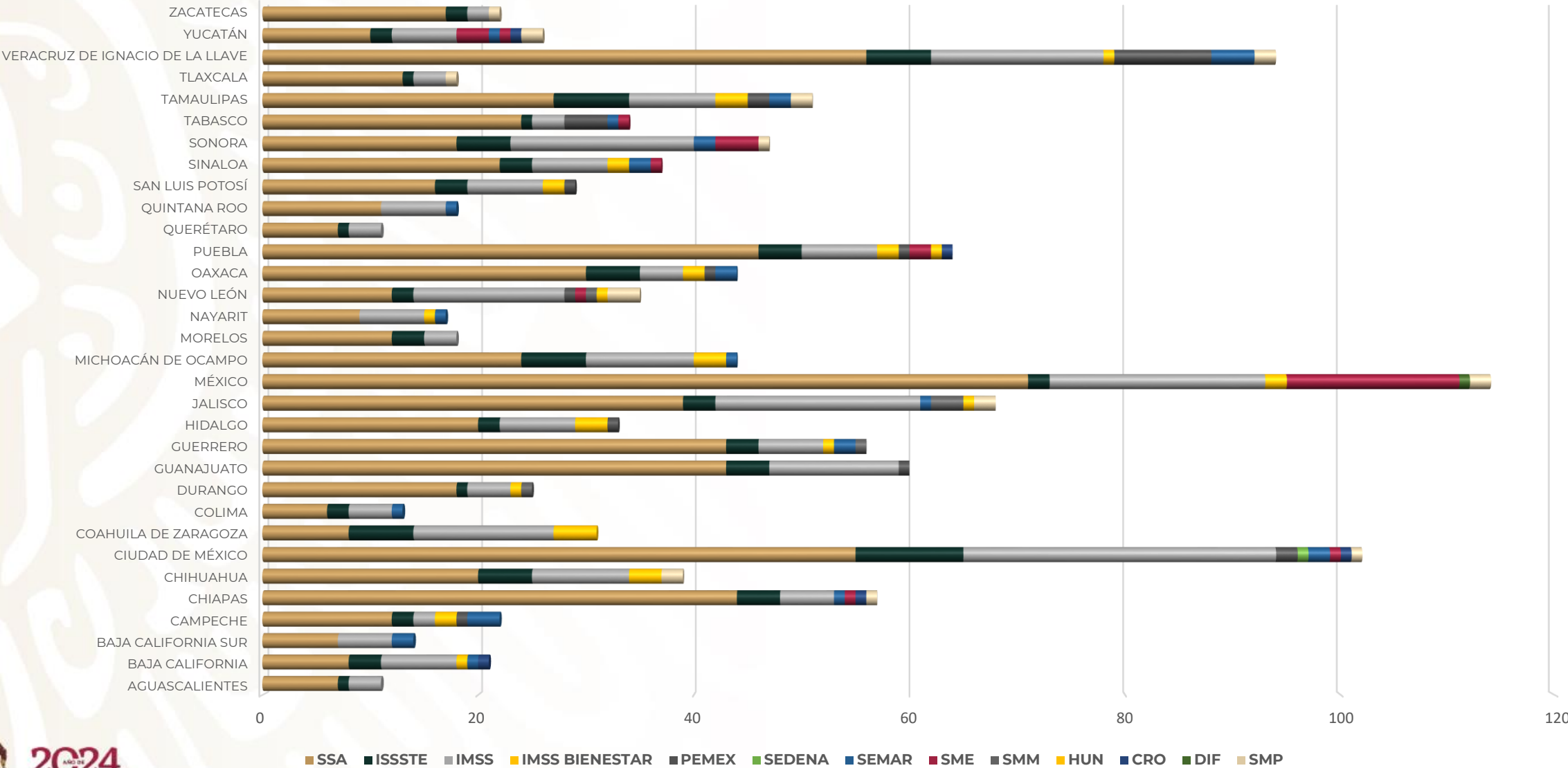
1,275 Hospitales participantes

Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>



# Establecimientos de Atención Médica Hospitalaria Participantes por institución en 2023

N=1,275



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| PERSONAL DE SALUD DE HOSPITALES |             |        |       |                |       |        |       |       |     |     |     |     |     |                              |
|---------------------------------|-------------|--------|-------|----------------|-------|--------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| Entidad Federativa              | INSTITUCIÓN |        |       |                |       |        |       |       |     |     |     |     |     |                              |
|                                 | SSA         | ISSSTE | IMSS  | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME   | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | Total por Entidad Federativa |
| AGUASCALIENTES                  | 395         | 38     | 574   |                |       |        |       |       |     |     |     |     | 1   | 1,007                        |
| BAJA CALIFORNIA                 | 1,237       | 13     | 991   | 1              |       |        | 119   |       |     |     | 1   |     |     | 2,364                        |
| BAJA CALIFORNIA SUR             | 153         |        | 273   |                |       |        | 181   |       |     |     |     |     |     | 607                          |
| CAMPECHE                        | 1,007       | 99     | 598   | 5              | 20    |        | 243   |       |     |     |     |     |     | 1,972                        |
| CHIAPAS                         | 2,904       | 120    | 322   |                |       |        | 45    | 2     |     |     | 1   |     | 1   | 3,395                        |
| CHIHUAHUA                       | 1,637       | 293    | 589   | 58             |       |        |       |       |     |     |     |     | 25  | 2,602                        |
| CIUDAD DE MÉXICO                | 10,029      | 2,205  | 4,461 |                | 736   | 1      | 1,010 | 14    |     |     | 19  |     | 1   | 18,476                       |
| COAHUILA                        | 543         | 223    | 1,144 | 4              |       |        |       |       |     | 16  |     |     |     | 1,930                        |
| COLIMA                          | 471         | 235    | 396   |                |       |        | 286   |       |     |     |     |     |     | 1,388                        |
| DURANGO                         | 491         | 4      | 524   | 3              |       |        |       |       | 1   |     |     |     |     | 1,023                        |
| GUANAJUATO                      | 3,681       | 294    | 665   |                | 128   |        |       |       |     |     |     |     |     | 4,768                        |
| GUERRERO                        | 2,890       | 66     | 119   | 3              |       |        | 421   |       | 26  |     |     |     |     | 3,325                        |
| HIDALGO                         | 2,433       | 69     | 2,368 | 3              | 84    |        |       |       |     |     |     |     |     | 4,957                        |
| JALISCO                         | 2,562       | 158    | 1,993 |                |       |        | 92    |       | 313 | 4   |     |     | 12  | 5,134                        |
| MÉXICO                          | 10,856      | 1,284  | 3,601 | 119            |       |        |       | 1,613 |     |     |     | 83  | 6   | 17,562                       |
| MICHOACÁN                       | 1,404       | 163    | 1,853 | 5              |       |        | 109   |       |     |     |     |     |     | 3,534                        |



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>



EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| Personal de Salud en Hospitales |             |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |                              |
|---------------------------------|-------------|--------|-------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| Entidad Federativa              | INSTITUCIÓN |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | Total por Entidad Federativa |
|                                 | SSA         | ISSSTE | IMSS  | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP |                              |
| MORELOS                         | 1,016       | 4      | 950   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | 1,970                        |
| NAYARIT                         | 430         |        | 453   | 7              |       |        | 40    |     |     |     |     |     |     | 930                          |
| NUEVO LEÓN                      | 1,500       | 12     | 2,720 |                | 112   |        |       | 1   | 3   | 8   |     |     | 4   | 4,360                        |
| OAXACA                          | 1,216       | 222    | 326   | 5              | 67    |        | 157   |     |     |     |     |     |     | 1,993                        |
| PUEBLA                          | 4,479       | 215    | 841   | 3              | 38    |        |       | 80  |     | 1   | 1   |     |     | 5,658                        |
| QUERÉTARO                       | 958         | 212    | 699   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     | 1,869                        |
| QUINTANA ROO                    | 682         |        | 169   |                |       |        | 97    |     |     |     |     |     |     | 948                          |
| SAN LUIS POTOSÍ                 | 930         | 25     | 1,265 | 5              | 34    |        |       |     |     |     |     |     |     | 2,259                        |
| SINALOA                         | 1,268       | 88     | 540   | 4              |       |        | 153   | 10  |     |     |     |     |     | 2,063                        |
| SONORA                          | 1,396       | 457    | 1,158 |                |       |        | 44    | 114 |     |     |     |     | 41  | 3,210                        |
| TABASCO                         | 2,164       | 3      | 42    |                | 254   | 1      |       | 2   |     |     |     |     |     | 2,466                        |
| TAMAULIPAS                      | 1,854       | 290    | 2,501 | 7              | 244   |        | 309   |     |     |     |     |     | 2   | 5,207                        |
| TLAXCALA                        | 1708        | 158    | 283   |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 2   | 2151                         |
| VERACRUZ                        | 5,581       | 587    | 1,144 | 8              | 581   |        | 502   |     |     |     |     |     | 4   | 8,407                        |
| YUCATÁN                         | 878         | 5      | 473   | 17             |       |        | 113   | 65  |     |     | 1   |     | 3   | 1,555                        |
| ZACATECAS                       | 1,412       | 3      | 203   |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 2   | 1,620                        |



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

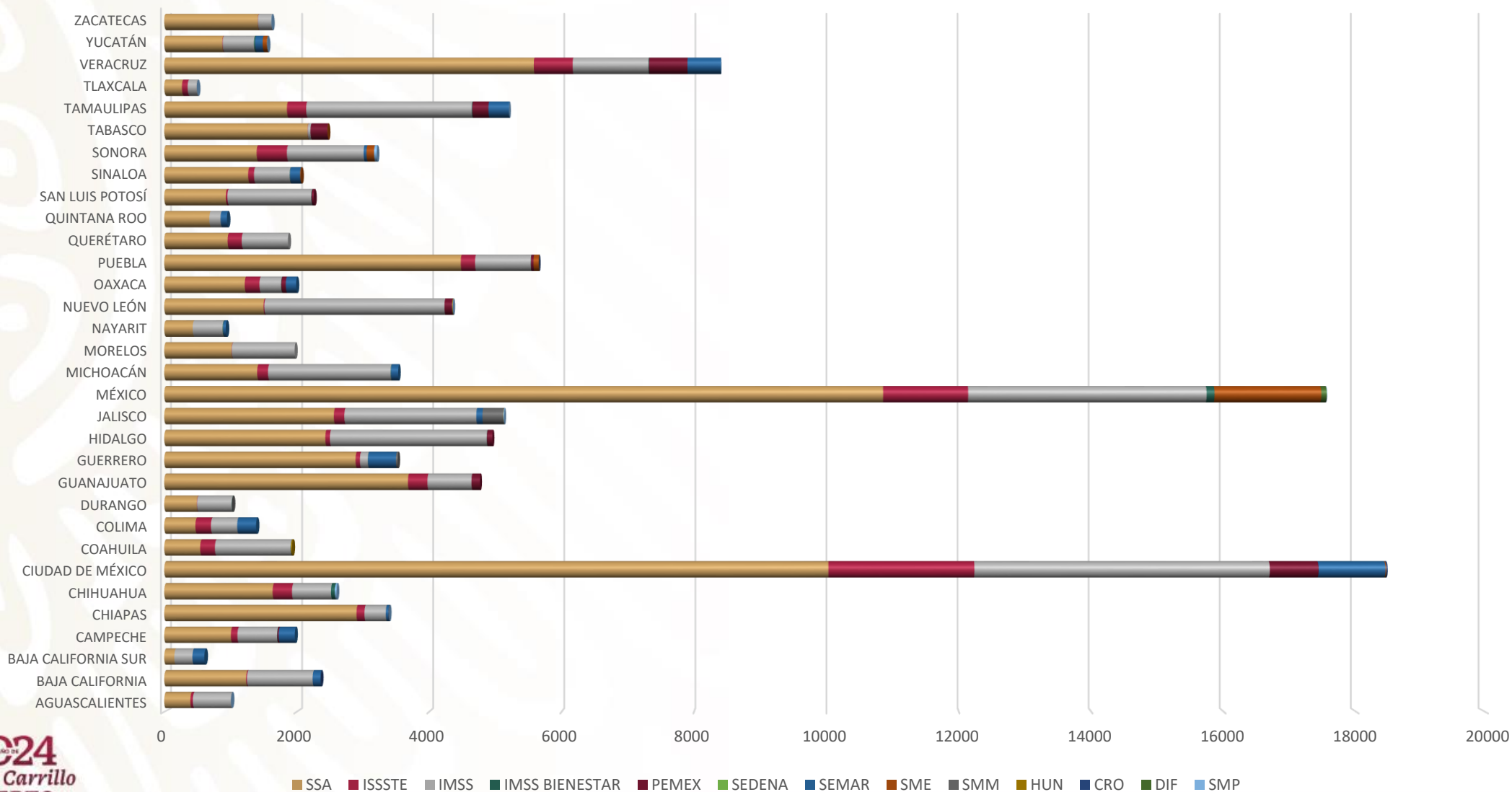
120,910 Trabajadores en Hospitales

# Personal de Salud en Hospitales participantes por institución en 2023

## N=120,910



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>





# Resultados 2023

## EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| Establecimientos de Atención Ambulatoria |             |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  |                              |
|--|-------------|--------|------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|------------------------------|
| Entidad Federativa                       | INSTITUCIÓN |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | Total por Entidad Federativa |
|  | SSA         | ISSSTE | IMSS | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | SCT |  |                              |
| AGUASCALIENTES                           | 64          | 13     | 8    |                |       |        |       |     |     | 1   |     |     |     |     |  | 86                           |
| BAJA CALIFORNIA                          | 79          | 2      | 22   |                |       |        |       |     |     |     | 1   |     |     |     |  | 104                          |
| BAJA CALIFORNIA SUR                      | 51          | 2      | 10   |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 1   |     |  | 64                           |
| CAMPECHE                                 | 89          | 5      | 9    |                | 1     |        |       | 1   |     |     | 1   |     |     |     |  | 106                          |
| CHIAPAS                                  | 330         | 2      | 14   | 1              | 1     |        | 1     |     |     |     |     |     |     | 1   |  | 350                          |
| CHIHUAHUA                                | 151         | 6      | 26   | 99             | 1     |        |       | 1   |     |     |     |     |     |     |  | 284                          |
| CIUDAD DE MÉXICO                         | 229         | 51     | 38   |                | 2     | 1      | 2     | 1   | 1   | 1   |     | 1   | 1   |     |  | 328                          |
| COAHUILA                                 | 60          | 10     | 30   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 100                          |
| COLIMA                                   | 114         | 2      | 10   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 126                          |
| DURANGO                                  | 65          | 7      | 8    |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 80                           |
| GUANAJUATO                               | 518         | 21     | 18   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 557                          |
| GUERRERO                                 | 439         | 3      | 10   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 452                          |
| HIDALGO                                  | 293         | 14     | 11   |                | 1     |        |       | 1   |     |     |     |     |     |     |  | 320                          |
| JALISCO                                  | 415         | 19     | 39   |                | 1     |        |       |     | 6   |     |     |     |     | 1   |  | 481                          |
| MÉXICO                                   | 1124        | 30     | 85   | 8              | 2     | 1      |       | 28  |     | 1   | 14  | 20  | 1   |     |  | 1314                         |
| MICHOACÁN                                | 87          | 2      | 30   | 2              |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 121                          |

Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

# Resultados 2023

## EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| Establecimientos de Atención Ambulatoria |             |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |                              |
|--|-------------|--------|------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| Entidad Federativa                       | INSTITUCIÓN |        |      |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |                              |
|  | SSA         | ISSSTE | IMSS | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | SCT | Total por Entidad Federativa |
| MORELOS                                  | 179         | 5      | 12   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 196                          |
| NAYARIT                                  | 74          | 2      | 21   | 1              |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 98                           |
| NUEVO LEÓN                               | 325         | 2      | 34   |                | 1     |        |       | 1   | 1   |     |     |     |     |     | 364                          |
| OAXACA                                   | 515         | 12     | 21   | 2              | 2     |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 552                          |
| PUEBLA                                   | 606         | 19     | 35   | 1              | 2     |        |       | 2   |     | 1   |     |     |     |     | 666                          |
| QUERÉTARO                                | 253         | 6      | 19   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 278                          |
| QUINTANA ROO                             | 175         | 1      | 7    |                |       |        |       |     | 2   |     |     |     | 1   |     | 186                          |
| SAN LUIS POTOSÍ                          | 200         | 3      | 9    |                |       |        |       |     |     | 1   | 1   |     |     |     | 214                          |
| SINALOA                                  | 117         | 8      | 15   |                | 1     |        |       |     |     |     |     |     |     | 1   | 142                          |
| SONORA                                   | 156         | 15     | 47   |                |       |        |       | 10  |     |     |     |     |     |     | 228                          |
| TABASCO                                  | 394         | 2      | 24   |                | 8     |        |       | 3   |     |     |     |     |     |     | 431                          |
| TAMAULIPAS                               | 205         | 15     | 20   |                | 4     |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 244                          |
| TLAXCALA                                 | 200         | 4      | 13   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 217                          |
| VERACRUZ                                 | 536         | 61     | 33   | 1              | 7     |        | 1     |     |     |     |     |     |     |     | 639                          |
| YUCATÁN                                  | 154         | 6      | 20   |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 1   |     | 181                          |
| ZACATECAS                                | 123         | 17     | 15   | 2              |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     | 157                          |

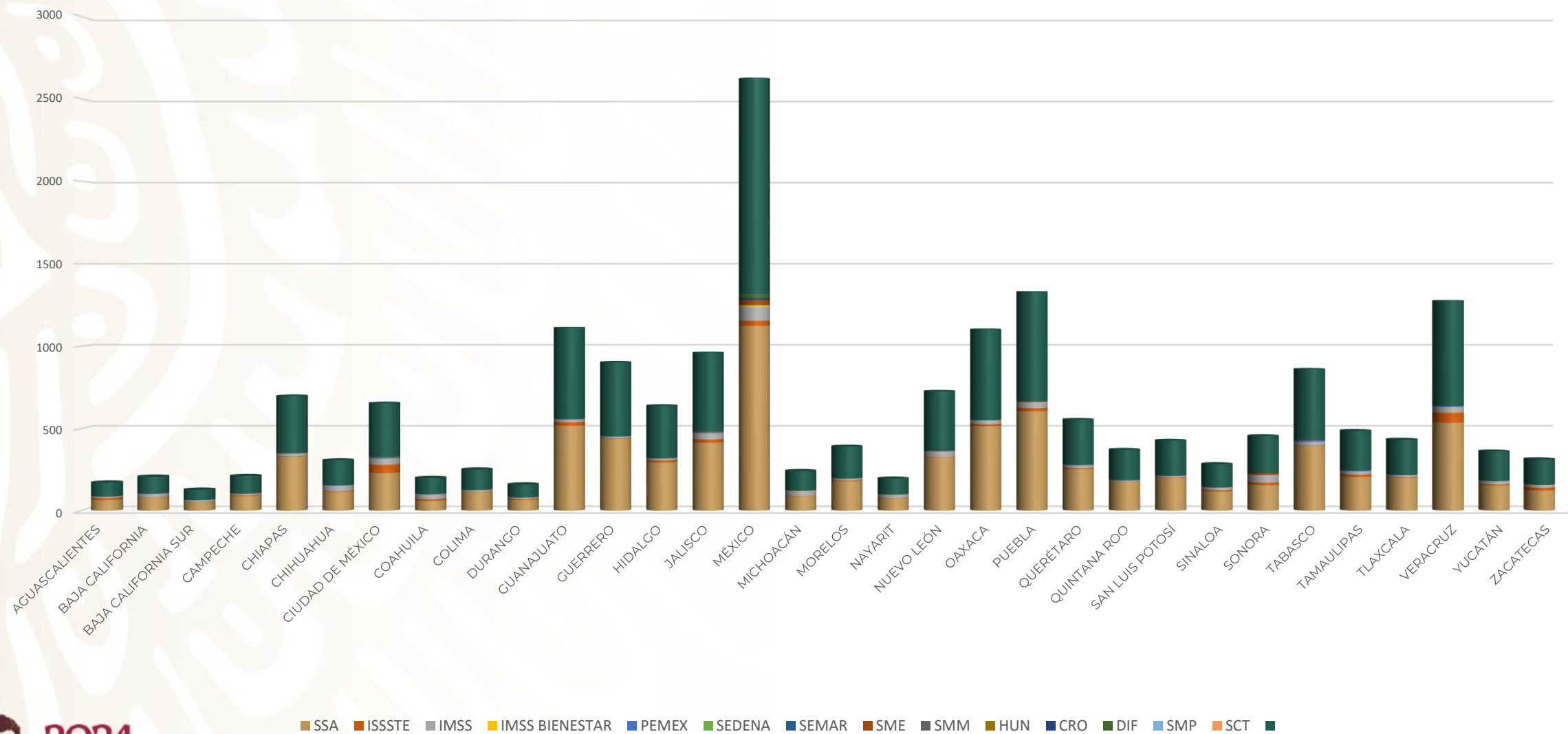


Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

9, 666 Establecimientos de  
Atención Ambulatoria

# Establecimientos de Atención Médica Ambulatoria Participantes por institución en 2023

N=9,666



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

# Resultados 2023

## EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| Personal de Salud en Unidades de Atención Ambulatoria |             |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  |                              |
|---|-------------|--------|-------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|------------------------------|
| Entidad Federativa                                    | INSTITUCIÓN |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | Total por Entidad Federativa |
|   | SSA         | ISSSTE | IMSS  | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | SCT |  |                              |
| AGUASCALIENTES  | 734         | 22     | 435   |                |       |        |       |     |     | 4   |     |     |     |     |  | 1,195                        |
| BAJA CALIFORNIA                                       | 646         | 2      | 245   |                |       |        |       |     |     |     | 1   |     |     |     |  | 894                          |
| BAJA CALIFORNIA SUR                                   | 298         | 2      | 74    |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 11  |     |  | 385                          |
| CAMPECHE  | 585         | 13     | 193   |                | 44    |        |       | 23  |     |     | 1   |     |     |     |  | 859                          |
| CHIAPAS   | 2,093       | 3      | 150   | 1              | 18    |        | 28    |     |     |     |     |     |     | 2   |  | 2,295                        |
| CHIHUAHUA   | 1050        | 105    | 464   | 169            | 7     |        |       | 2   |     |     |     |     |     |     |  | 1,797                        |
| CIUDAD DE MÉXICO                                      | 4,568       | 1,595  | 1,021 |                | 92    | 2      | 137   | 2   | 1   | 1   |     | 7   | 1   |     |  | 7,427                        |
| COAHUILA  | 264         | 23     | 566   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 853                          |
| COLIMA  | 352         | 9      | 223   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 584                          |
| DURANGO   | 166         | 82     | 139   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 387                          |
| GUANAJUATO  | 4,014       | 87     | 152   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 4,253                        |
| GUERRERO  | 1,979       | 4      | 112   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 2,095                        |
| HIDALGO   | 1,798       | 23     | 107   |                | 39    |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,968                        |
| JALISCO   | 1,989       | 109    | 823   |                | 50    |        |       |     | 146 |     |     |     | 1   |     |  | 3,118                        |
| MÉXICO  | 11,020      | 324    | 3,545 | 10             | 47    | 1      |       | 418 |     | 6   | 205 | 176 | 10  |     |  | 15,762                       |
| MICHOACÁN   | 636         | 120    | 391   | 3              |       |        | 70    |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,150                        |

Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| Personal de Salud en Unidades de Atención Ambulatoria |             |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  |                              |
|---|-------------|--------|-------|----------------|-------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|------------------------------|
| Entidad Federativa                                    | INSTITUCIÓN |        |       |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | Total por Entidad Federativa |
|   | SSA         | ISSSTE | IMSS  | IMSS BIENESTAR | PEMEX | SEDENA | SEMAR | SME | SMM | HUN | CRO | DIF | SMP | SCT |  |                              |
| MORELOS   | 694         | 175    | 170   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,039                        |
| NAYARIT   | 201         | 3      | 387   | 1              |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 592                          |
| NUEVO LEÓN  | 1,340       | 3      | 1,274 |                | 21    |        |       | 1   | 1   |     |     |     |     |     |  | 2,640                        |
| OAXACA  | 1,532       | 91     | 330   | 2              | 40    |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,995                        |
| PUEBLA  | 4,806       | 263    | 366   | 2              | 41    |        |       | 2   |     | 1   |     |     |     |     |  | 5,481                        |
| QUERÉTARO   | 1,664       | 19     | 266   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,949                        |
| QUINTANA ROO  | 803         | 1      | 63    |                |       |        |       |     | 5   |     |     |     | 8   |     |  | 880                          |
| SAN LUIS POTOSÍ                                       | 792         | 53     | 30    |                |       |        |       |     |     | 4   | 1   |     |     |     |  | 880                          |
| SINALOA   | 791         | 22     | 156   |                | 11    |        |       |     |     |     |     |     |     | 1   |  | 981                          |
| SONORA  | 976         | 150    | 576   |                |       |        |       | 102 |     |     |     |     |     |     |  | 1,804                        |
| TABASCO   | 1,243       | 2      | 109   |                | 143   |        |       | 3   |     |     |     |     |     |     |  | 1,500                        |
| TAMAULIPAS  | 1,317       | 72     | 381   |                | 149   |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,919                        |
| TLAXCALA  | 1,676       | 54     | 255   |                |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 1,985                        |
| VERACRUZ  | 3,168       | 417    | 310   | 1              | 181   |        | 18    |     |     |     |     |     |     |     |  | 4,095                        |
| YUCATÁN   | 828         | 90     | 462   |                |       |        |       |     |     |     |     |     | 10  |     |  | 1,390                        |
| ZACATECAS   | 588         | 131    | 273   | 2              |       |        |       |     |     |     |     |     |     |     |  | 994                          |

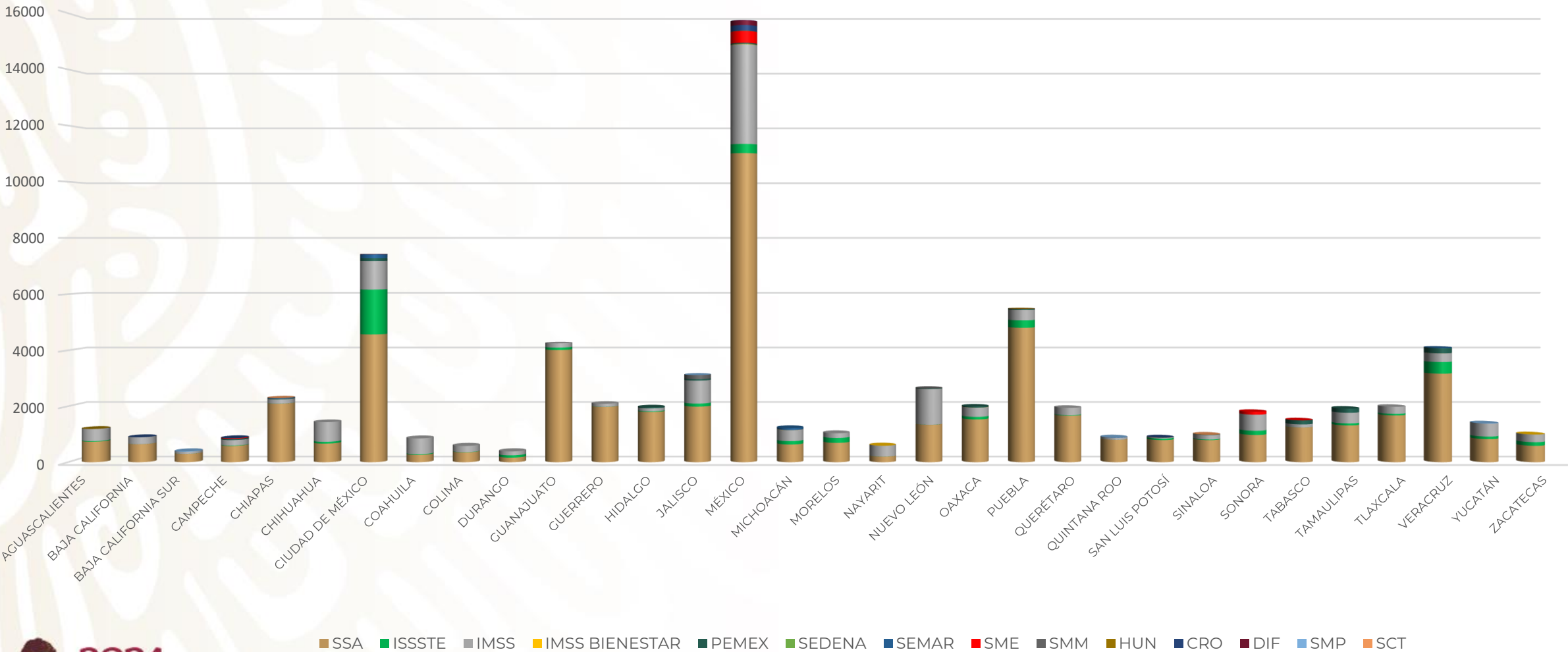


Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

75, 146 Trabajadores en establecimientos de Atención Ambulatoria

# 75 146 Personal de Salud en unidades de Atención Médica Ambulatoria

## Participantes por institución en 2023



Fuente: <http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturas/resultados.php>





# Cultura de Seguridad del Paciente para la Mejora de la Calidad de la Atención

Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Seguridad del Paciente



CULTURA DE SEGURIDAD DEL  
PACIENTE PARA LA MEJORA DE LA  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

Septiembre 2024

# OBJETIVOS

- Capacitar a los responsables estatales e institucionales de calidad para la coordinación y asesoría de la ECSP en su entidad o institución
- Capacitar a los responsables de calidad de hospitales y unidades de atención ambulatoria para la coordinación y asesoría de la ECSP en su unidad
- Capacitar a los responsables de calidad de hospitales y unidades de atención ambulatoria para la identificación de dimensiones negativas identificadas y proponer acciones de mejora integradas a un plan integral de mejora de calidad y seguridad



Fuente: DGCES, 2023.

# IMPACTO

**Evaluar** la cultura de seguridad del paciente en hospitales y servicios de atención ambulatoria permite identificar el grado de conciencia del personal sobre el tema para **encontrar áreas de oportunidad** que favorezcan su mejora.

Además de favorecer:

- El **cumplimiento** de las Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.
- La evaluación del impacto cultural de las iniciativas e intervenciones de seguridad de los pacientes.
- El análisis de las tendencias del **cambio** en la Cultura de Seguridad del Paciente a través de la percepción del grado de seguridad y las acciones de mejora elaboradas a partir de las principales dimensiones negativas acumuladas identificadas en la evaluación que se realice cada año.
- Realizar comparaciones dentro y entre organizaciones

# IMPACTO

La DGCES inició la evaluación de la Cultura de Seguridad del Paciente en el mes de julio del 2013 en hospitales de la SSA, desde 2018 se aplica en unidades de atención ambulatoria, actualmente se cuenta con la participación de todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

De los últimos tres años destacan los siguientes resultados:

| Año  | Grado de Seguridad | Principales dimensiones negativas acumuladas  |
|------|--------------------|---|
| 2021 | 8.04               | Cambios de Turno y Transiciones en el Hospital<br>Asignación del Personal<br>Acciones del Jefe para Promover la Seguridad |
| 2022 | 7.91               | Cambios de Turno y Transiciones en el Hospital<br>Asignación del Personal<br>Acciones del Jefe para Promover la Seguridad |
| 2023 | 7.91               | Cambios de Turno y Transiciones en el Hospital<br>Asignación del Personal<br>Acciones del Jefe para Promover la Seguridad |



Fuente: <https://www.freepik.es/>





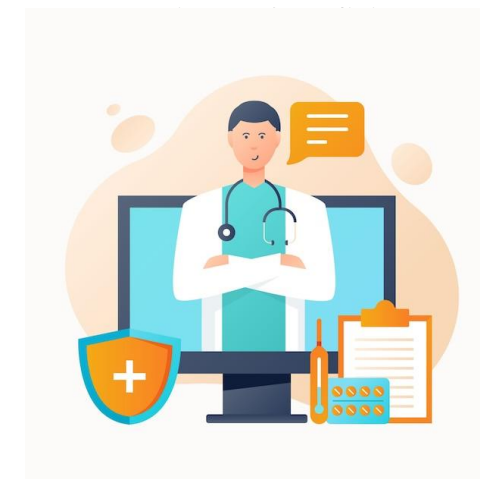
# DEFINICIONES

## Seguridad del Paciente

Conjunto de acciones interrelacionadas que tiene como objetivo reducir y prevenir los eventos adversos, que implican un daño al paciente como resultado de la atención médica que recibe.

La seguridad del paciente se define como la reducción del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable, el cual se refiere a las nociones colectivas de los conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en el que se prestaba la atención, ponderadas frente al riesgo de no dispensar tratamiento o de dispensar otro.

World Health Organization. Patient Safety



Fuente: [www.freepik.es](http://www.freepik.es)

Atención libre de lesión accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad del error y se maximice la probabilidad de su impedimento.

DOF (2023). ACUERDO que modifica el anexo único del diverso por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del sistema nacional de salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, publicado el 8 de septiembre de 2017.

# DEFINICIONES

## Cultura de Seguridad del Paciente

Es el producto de los valores, las actitudes, las percepciones, las competencias y los patrones de comportamiento individuales y colectivos que determinan el compromiso con la gestión de la salud y la seguridad en la organización, estilo y la competencia de dicha gestión. Patrón integrado de comportamiento individual y de la organización, basado en creencias y valores compartidos, que busca continuamente reducir al mínimo el daño que podría sufrir el paciente como consecuencia de los procesos de prestación de atención.

DOF (2023). ACUERDO que modifica el anexo único del diverso por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del sistema nacional de salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, publicado el 8 de septiembre de 2017.



Fuente: <https://prezi.com/pr19u2dhoswix/seguridad-del-paciente/>.



**PATOLOGICO:** La seguridad se ve como problema. Prevalece la culpabilidad



**REACTIVO:** Se considera importante, pero solo se actúa si hay daños graves o severos



**CALCULADOR:** Se enfatiza lo normativo. Los incidentes, se resuelven empíricamente



**PROACTIVO:** La organización hace prevención. Se involucra a todos los interesados



**GENERADOR:** La organización busca activamente información para determinar grado de seguridad

## NIVELES DE MADURACIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD

# Beneficios de evaluar la Cultura de Seguridad del Paciente

- Integrar un diagnóstico situacional de la cultura de seguridad en la unidad e Institución.
- Mejorar el grado de conciencia del personal sobre la seguridad del paciente.
- Formular e implementar acciones de seguridad del paciente.
- Evaluar los cambios en la Cultura de Seguridad a través del tiempo en la unidad e institución.
- Evaluar el impacto cultural de las iniciativas e intervenciones de seguridad de los pacientes.
- Realizar comparaciones dentro y entre organizaciones.
- identificar las fortalezas y oportunidades de mejora.

# Antecedentes

Con el objeto de salvar vidas y reducir el riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzó en mayo del 2007 las **"Nueve soluciones para la seguridad del paciente"** que posteriormente se convierten en las seis **"Metas Internacionales de Seguridad del Paciente"** que definen acciones específicas que previenen los riesgos y, por lo tanto, la probabilidad de que ocurran eventos adversos.

El Consejo de Salubridad General y la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de manera conjunta integraron y publicaron en el Diario Oficial de la Federación del 8 de septiembre de 2017 el *ACUERDO por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.*

- La Dirección General de Calidad y Educación en Salud, a través de la Dirección de Seguridad del Paciente, lleva a cabo la difusión y seguimiento de implementación de las acciones de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.

## Acción Esencial 8

### CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

## Objetivo General

Medir la cultura de seguridad del paciente, con el propósito de favorecer la toma de decisiones para establecer acciones de mejora continua del clima de seguridad en los EAM del Sistema Nacional de Salud.



CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

(1) DOF (2023). ACUERDO que modifica el anexo único del diverso por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del sistema nacional de salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, publicado el 8 de septiembre de 2017.

## **Acción Esencial 8**

### **CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

#### **Acción Esencial 8A**

##### **Acciones para medir la cultura de seguridad del paciente:**

- Realizar anualmente, la medición de la cultura de seguridad del paciente
- La participación del EAM en la medición de la cultura de seguridad del paciente, tiene que ser aprobada por el COCASEP o equivalente.
- Para el proceso de medición se utiliza el cuestionario que la DGCES adaptó a partir del desarrollado por la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), para lo que se utiliza la plataforma elaborada para tal fin
- Participa de manera anónima el personal de todos los turnos del EAM.
- Los resultados de la medición se presentarán en el COCASEP o su equivalente, para identificar patrones y tendencias y para el diseño e implementación de acciones de mejora.
- Los resultados de la medición, del análisis y las acciones de mejora implementadas, se presentarán al cuerpo directivo y al personal del EAM.



## **Acción Esencial 8**

### **CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

#### **Acción Esencial 8A**

**Acciones para medir la cultura de seguridad del paciente:**

#### **BARRERAS DE SEGURIDAD**

- a) Participación en un sistema de medición de la cultura de seguridad del paciente avalado por el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) o su equivalente.
- b) Medición anual de la cultura de seguridad del paciente.
- c) Presentación del Informe del análisis de la medición de la cultura de la seguridad del paciente en el COCASEP o su equivalente.
- d) Plan de acciones de mejora, monitoreo, evaluación y análisis de resultados por el COCASEP.
- e) Difusión del informe del análisis de la medición de la cultura de seguridad del paciente y el plan de acciones de mejora a los directivos, responsables de áreas y a todo el personal del EAM.

#### **ÁREAS DE VERIFICACIÓN**

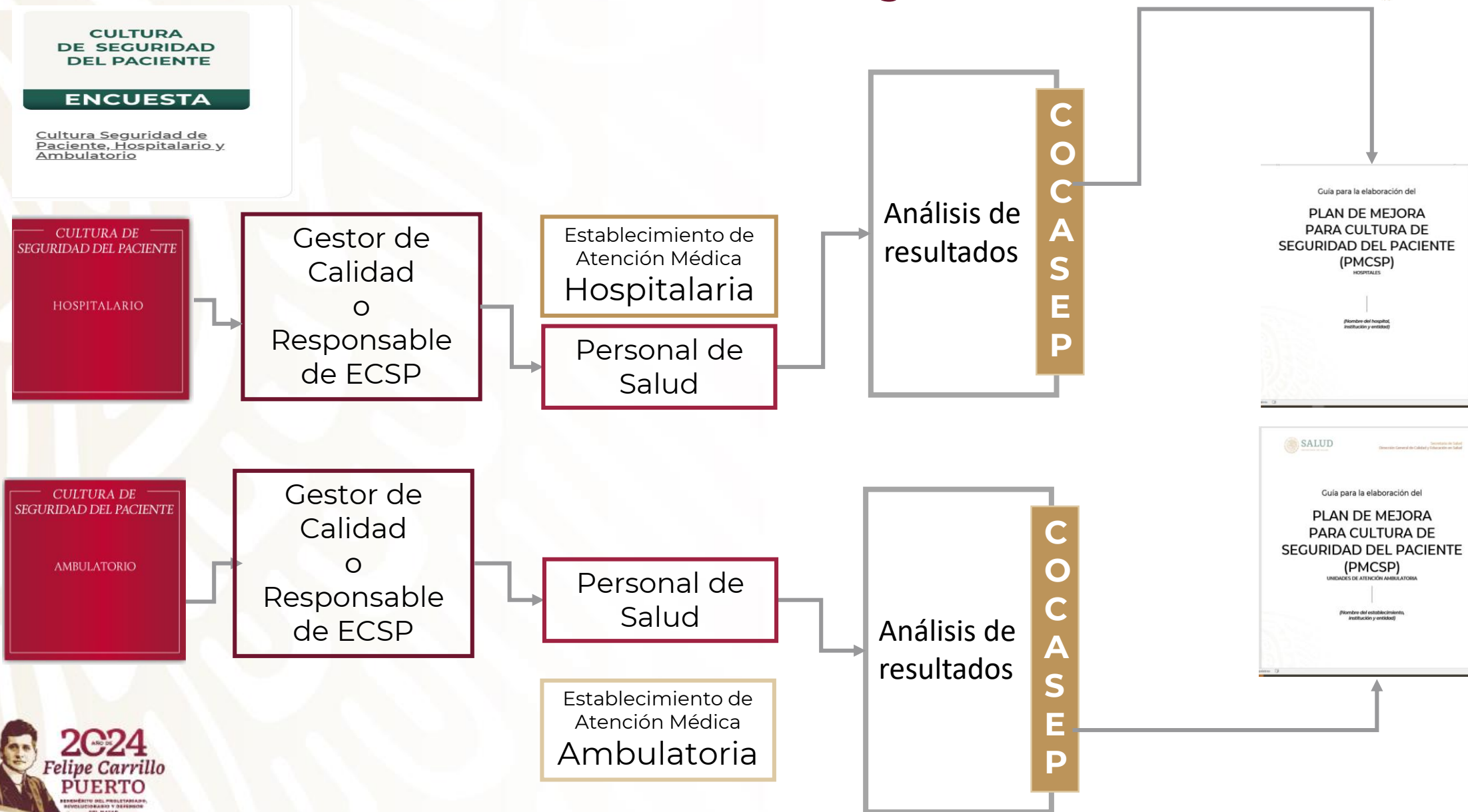
Evaluación a nivel administrativo y gerencial.



# Plataforma de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



# **Instrumentos de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente para la Mejora de la Calidad de la Atención**

## **Plataforma de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente**

**Es el instrumento informático a través del cual se tiene acceso a las herramientas utilizadas con el objeto de medir la Cultura de Seguridad del Paciente y la consulta de resultados, mediante cuadros y gráficas que proporcionan información sobre el grado de seguridad del paciente y las dimensiones evaluadas, para utilizarlas como base para la elaboración de acciones de mejora.**

# Instrumentos de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente para la Mejora de la Calidad de la Atención

## CÁLCULO DE MUESTRA PARA LA EVALUACIÓN DE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

| DATOS GENERALES  |    |
|--|----|
| No. total de personal operativo médico y de enfermería de la unidad                    | 30 |
| No. total de personal operativo médico de la unidad                                    | 30 |
| No. total de personal operativo médico del turno matutino de la unidad                 | 10 |
| No. total de personal operativo médico del turno vespertino de la unidad               | 20 |
| No. total de personal operativo médico de los turnos nocturnos de la unidad            | 0  |
| No. total de personal operativo médico del turno jornada acumulada de la unidad        | 0  |
| No. total de personal operativo de enfermería de la unidad                             | 0  |
| No. total de personal operativo de enfermería del turno matutino de la unidad          | 0  |
| No. total de personal operativo de enfermería del turno vespertino de la unidad        | 0  |
| No. total de personal operativo de enfermería de los turnos nocturnos de la unidad     | 0  |
| No. total de personal operativo de enfermería del turno jornada acumulada de la unidad | 0  |

**NOTA:** Las cifras en color **ROJO** no son modificables.  
Insertar valores en los campos marcados con asterisco.

| TABLA 2                                    |    |  |    |
|--|----|--|----|
| TOTAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS DEL HOSPITAL | 30 | TAMAÑO DE LA MUESTRA GENERAL                   | 23 |
| DESGLASE DE PERSONAL POR TURNO             |    |  |    |
| TOTAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS T.M.         | 10 | TAMAÑO DE LA MUESTRA MÉDICOS Y ENFERMERAS T.M. | 8  |
| TOTAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS T.V.         | 20 | TAMAÑO DE LA MUESTRA MÉDICOS Y ENFERMERAS T.V. | 15 |
| TOTAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS T.N.         | 0  | TAMAÑO DE LA MUESTRA MÉDICOS Y ENFERMERAS T.N. | 0  |
| TOTAL DE MÉDICOS Y ENFERMERAS J.A.         | 0  | TAMAÑO DE LA MUESTRA MÉDICOS Y ENFERMERAS J.A. | 0  |

| TABLA 3                                    |    |                                       |    |
|--|----|---------------------------------------|----|
| TOTAL DE MÉDICOS EN LA UNIDAD              | 30 | TAMAÑO DE LA MUESTRA TOTAL DE MÉDICOS | 23 |
| DESGLASE DE PERSONAL POR TURNO Y PROFESIÓN |    |                                       |    |
| TOTAL DE MÉDICOS T.M.                      | 10 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MÉDICOS T.M.  | 8  |
| TOTAL DE MÉDICOS T.V.                      | 20 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MÉDICOS T.V.  | 15 |
| TOTAL DE MÉDICOS T.N.                      | 0  | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MÉDICOS T.N.  | 0  |
| TOTAL DE MÉDICOS J.A.                      | 0  | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE MÉDICOS J.A.  | 0  |

| TABLA 4                                    |   |  |   |
|--|---|--|---|
| TOTAL DE ENFERMERAS EN LA UNIDAD           | 0 | TAMAÑO DE LA MUESTRA TOTAL DE ENFERMERAS | 0 |
| DESGLASE DE PERSONAL POR TURNO Y PROFESIÓN |   |  |   |
| TOTAL DE ENFERMERAS T.M.                   | 0 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ENFERMERAS T.M.  | 0 |
| TOTAL DE ENFERMERAS T.V.                   | 0 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ENFERMERAS T.V.  | 0 |
| TOTAL DE ENFERMERAS T.N.                   | 0 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ENFERMERAS T.N.  | 0 |
| TOTAL DE ENFERMERAS J.A.                   | 0 | TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ENFERMERAS J.A.  | 0 |

| Comprobación |
|--------------|
| 23           |

|              |
|--------------|
| 7.666666667  |
| 15.333333333 |
| 0            |
| 0            |

| Comprobación |
|--------------|
| 23           |

|              |
|--------------|
| 7.666666667  |
| 15.333333333 |
| 0            |
| 0            |

| Comprobación |
|--------------|
| 0            |

|   |
|---|
| 0 |
| 0 |
| 0 |
| 0 |

**Muestreo:**  
Definir el tamaño de la muestra de acuerdo al número de trabajadores

# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México



Para llevar a cabo la medición de la cultura de seguridad en el ámbito hospitalario, la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), desarrolló en el 2004 un cuestionario denominado **Hospital survey on patient safety culture.**

En México, la CONAMED y posteriormente la DGCES realizaron la adecuación del cuestionario, además de validarlo mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

El cuestionario se aplicó por primera vez en el 2009 como estudio piloto y posteriormente en 12 hospitales del Sistema Nacional de Salud.

## Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México

### Indicaciones:

Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. Le agradecemos su valiosa participación y si prefiere no contestar alguna pregunta, o si la pregunta no tiene que ver con la realidad en su trabajo, puede usted dejarla en blanco.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradeceremos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

- Un **"incidente"** es definido como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente o desviación, falta de consideración, no importando si el resultado daña al paciente o no
- Un **"evento adverso"** es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.
- "Seguridad del paciente"** atención libre de lesión accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad del error y se maximice la probabilidad de su impedimento.
- "Cultura de Seguridad del Paciente"** se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas

### SECCION A- Su área de trabajo

A continuación se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la seguridad de los pacientes en su departamento o servicio. Seleccione y rellene SOLO EL CÍRCULO QUE REFLEJE SU GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO en relación a lo que se vive EN EL ÁREA DONDE USTED TRABAJA EN EL HOSPITAL. Observe que en algunos casos, la respuesta que refleja su condición actual es la que dice totalmente de acuerdo y en otras por el contrario, la que dice totalmente en desacuerdo.

| PIENSE EN SU ÁREA DE TRABAJO   | Totalmente en desacuerdo | Un desacuerdo | Ninguna | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1. En mi área o servicio las personas se apoyan mutuamente   | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 2. Tenemos suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo  | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 3. Cuando tenemos mucho trabajo, colocamos a todos como equipo para terminarlo                             | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 4. En mi área o servicio nos tratamos todos con respeto  | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 5. El personal de esta área trabaja más horas de lo que sería mejor para atender al paciente               | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 6. Estamos haciendo activamente cosas para mejorar la seguridad de los pacientes                           | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 7. Utilizamos más personal temporal o eventual, de lo que es mejor para atender al paciente                | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 8. El personal siente que sus errores son utilizados en su contra  | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 9. Los errores nos ayudan a crecer, positivos en mi área de trabajo  | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 10. En mi área o servicio solo por casualidad no ocurren errores de mayor gravedad                         | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 11. Cuando en mi área o servicio alguien está sobrecargado de trabajo, es común que otros le ayuden        | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 12. Cuando se informa de un incidente, se siente como que se está reportando a la persona y no al problema | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
| 13. Después de que hacemos cambios para mejorar la seguridad del paciente, evaluamos su efectividad        | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |



# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México

El cuestionario está integrado por 52 reactivos divididos en 9 secciones.

- A) Su área de trabajo
- B) Su supervisor/jefe
- C) Comunicación
- D) Frecuencia de eventos reportados
- E) Grado de Seguridad del Paciente
- F) Su hospital
- G) Número de eventos reportados
- H) Información complementaria
- I) Sus comentarios

Incluye dos preguntas adicionales:  
Grado general sobre la seguridad del paciente  
Número de incidentes/eventos reportados

# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México

| 12 Dimensiones   | Aspectos que exploran las dimensiones   | Número de sección y pregunta de la encuesta |
|--|---|---|
| 1. Trabajo en equipo dentro del área o servicio.                               | Apoyo, respeto y solidaridad del personal, para trabajar en situación normal y de sobredemanda.                   | A1 A3 A4 A11                                |
| 2. Acciones del supervisor o jefe para promover la seguridad de los pacientes. | Retroinformación, capacidad de escucha y grado de interés del jefe o supervisor por la seguridad del paciente .   | B1 B2 B3-R B4-R                             |
| 3. Aprendizaje organizacional para la mejora continua en la seguridad.         | Aprendizaje a partir de los errores , realización de acciones para mejorar la seguridad y evaluación del impacto. | A6 A9 A13                                   |
| 4. Apoyo de la dirección en la seguridad del paciente.                         | Interés de la Dirección para priorizar y crear un ambiente laboral de seguridad y su actitud reactiva.            | F1 F8 F9-R                                  |
| 5. Percepción general sobre la seguridad del paciente.                         | Prioridad para la seguridad del paciente y la efectividad de los procedimientos .                                 | A10-R A15 A17-R A18                         |
| 6. Comunicación e información al personal sobre los errores en la unidad.      | Informes de la Dirección sobre errores ocurridos, cambios efectuados y forma de prevenirlos.                      | C1 C3 C5                                    |



# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Hospitales de México

| 12 Dimensiones   | Aspectos que exploran las dimensiones  | Número de sección y pregunta de la encuesta |
|--|--|---|
| 7. Grado de apertura de la comunicación.                           | Libertad para hablar de riesgos para pacientes, cuestionar decisiones y preguntar sobre lo que no parece estar bien.     | C2 C4 C6-R                                  |
| 8. Frecuencia del reporte de incidentes de seguridad.              | Reporte de errores con o sin potencial para dañar al paciente.   | D1 D2 D3                                    |
| 9. Trabajo en equipo entre las áreas o servicios.                  | Cooperación y agrado para trabajar y coordinar entre áreas o servicios para mejorar el cuidado de pacientes.             | F2-R F4 F6-R F10                            |
| 10. Personal: Suficiencia, disponibilidad y gestión.               | Disponibilidad de personal y la forma como se organiza para cuidar a los pacientes.                                      | F3-R F5-R F7-R F11R                         |
| 11. Problemas en la transferencia de pacientes o cambios de turno. | Pérdida de información y problemas durante los cambios de turno o transferencia de pacientes entre servicios o unidades. | C2 C4 C6R                                   |
| 12. Respuesta no punitiva a los errores, percepción del personal.  | Utilización negativa de la información sobre errores y temor a represalias laborales.                                    | A8-R A12-R A16R                             |

# Instrumentos de Evaluación de la Cultura de Seguridad del Paciente

Plataforma de Evaluación de Cultura de Seguridad del Paciente. Es el instrumento informático a través del cual se tiene acceso a las herramientas utilizadas con el objetivo de medir la Cultura de Seguridad del Paciente en la primera etapa y a la consulta de resultados en la segunda etapa mediante cuadros y gráficas que proporcionan información sobre el grado de seguridad del paciente y las dimensiones evaluadas, que son la base para la elaboración de acciones de mejora.

<http://www.calidad.salud.gob.mx/>

# CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

## ENCUESTA



WhatsApp cultura de seguridad del paciente DGCEs - Salud | Gobierno | gob Seguridad del Paciente - Encue

← → ↻ dges.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/index1.php

PECDPS Nuevo en el pensa... 1966\_Donabedian\_E... Diagramas de flujos... (11) WhatsApp WhatsApp Nueva pestaña Capítulo 10. Sistem... obtener línea de ca...

 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**ENCUESTA**

**CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

**CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
HOSPITALARIO

**CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
AMBULATORIO

Descargar Tabla para cálculo de muestras

 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD  
Marina Nacional 60, piso 8, Col. Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410

<https://dges.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/index1.php>



**CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD DE LOS PACIENTES  
EN HOSPITALES DE MÉXICO**

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Institución: SECRETARÍA DE SALUD  
Entidad: -- Seleccione una opción --  
CLUES: CRUZ ROJA MEXICANA  
¿Cuál es su profesión?: HOSPITALES UNIVERSITARIOS  
Turno en el que labora: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO  
Género: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
Grado Académico: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
¿Tiene usted contacto directo con el paciente?: PETRÓLEOS MEXICANOS  
¿Su establecimiento reporta los eventos adversos en el Sistema de Registro de Eventos Adversos de la DGCEST?: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
Tipo de contratación: SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL  
SECRETARÍA DE MARINA  
SECRETARÍA DE SALUD  
SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES  
SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES  
SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS  
SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA  
-- Seleccione una opción --

**Indicaciones:**

Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. De antemano, le agradecemos su valiosa participación.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradecemos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

- Un "incidente" se define como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente, desviación a la norma o falta de consideración en la atención del paciente, no importando si el resultado daña al paciente o no.
- Un "evento adverso" es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.
- "Seguridad del paciente" se define como el conjunto de acciones que tienen como finalidad evitar y prevenir lesiones en los pacientes o incidentes adversos como resultado de los procesos de los cuidados de salud que se le otorgan.
- La cultura de seguridad de una organización se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas.

## Al seleccionar la entidad, se muestra la opción para elegir la clave CLUES

**CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD DE LOS PACIENTES  
EN HOSPITALES DE MÉXICO**

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Institución: SECRETARÍA DE SALUD  
Entidad: AGUA CALIENTES  
CLUES: -- Seleccione una opción --  
¿Cuál es su profesión?: -- Seleccione una opción --  
Turno en el que labora: -- Seleccione una opción --  
Género: -- Seleccione una opción --  
Grado Académico: -- Seleccione una opción --  
¿Tiene usted contacto directo con el paciente?: -- Seleccione una opción --  
¿Su establecimiento reporta los eventos adversos en el Sistema de Registro de Eventos Adversos de la DGCEST?: -- Seleccione una opción --  
Tipo de contratación: -- Seleccione una opción --

**Indicaciones:**

Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. De antemano, le agradecemos su valiosa participación.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradecemos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

- Un "incidente" se define como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente, desviación a la norma o falta de consideración en la atención del paciente, no importando si el resultado daña al paciente o no.
- Un "evento adverso" es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.
- "Seguridad del paciente" se define como el conjunto de acciones que tienen como finalidad evitar y prevenir lesiones en los pacientes o incidentes adversos como resultado de los procesos de los cuidados de salud que se le otorgan.
- La cultura de seguridad de una organización se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas.



**CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD DE LOS PACIENTES  
EN HOSPITALES DE MÉXICO**

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Institución: SECRETARÍA DE SALUD  
Entidad: AGUA CALIENTES  
CLUES: ASSSA001131 - CENTENARIO HOSPITAL MIGUEL HIDALGO  
¿Cuál es su profesión?: -- Seleccione una opción --  
Turno en el que labora: -- Seleccione una opción --  
Género: -- Seleccione una opción --  
Grado Académico: -- Seleccione una opción --  
¿Tiene usted contacto directo con el paciente?: -- Seleccione una opción --  
¿Su establecimiento reporta los eventos adversos en el Sistema de Registro de Eventos Adversos de la DGCEST?: -- Seleccione una opción --  
Tipo de contratación: -- Seleccione una opción --

**Indicaciones:**

Este cuestionario solicita su opinión acerca de temas relacionados con la seguridad de los pacientes, errores médicos, incidentes y eventos adversos que se reportan en su hospital. El cuestionario es anónimo y su propósito es obtener información que ayude a definir acciones para mejorar la cultura hacia la seguridad de los pacientes en su hospital.

El contestarlo le tomará sólo entre 10 y 15 minutos. De antemano, le agradecemos su valiosa participación.

Para ayudarlo a comprender algunas preguntas, le agradecemos leer con cuidado los siguientes conceptos y si tiene dudas, consulte al gestor de calidad de su establecimiento de salud.

- Un "incidente" se define como cualquier tipo de error, equivocación, evento, accidente, desviación a la norma o falta de consideración en la atención del paciente, no importando si el resultado daña al paciente o no.
- Un "evento adverso" es el daño que sufre un paciente, como consecuencia de errores, incidentes, accidentes o desviaciones durante su atención médica.
- "Seguridad del paciente" se define como el conjunto de acciones que tienen como finalidad evitar y prevenir lesiones en los pacientes o incidentes adversos como resultado de los procesos de los cuidados de salud que se le otorgan.
- La cultura de seguridad de una organización se define como el producto de valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso y el estilo y la competencia de la gestión de la salud y la seguridad de una organización. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por comunicaciones basadas en la confianza mutua, por la percepción compartida de la importancia de la seguridad y por la confianza en la eficacia de las medidas preventivas.

# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Establecimientos de Salud Hospitalarios



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECCIÓN A: Aspectos que afectan la Seguridad del Paciente y la Calidad de la Atención

Los siguientes puntos describen situaciones que pueden suceder en el establecimiento de salud que afecten la seguridad del paciente y la calidad de la atención médica.

Según su **percepción**:

En los últimos 12 meses: ¿Con qué frecuencia **se presentaron** las siguientes situaciones en su consultorio médico?

## SECCIÓN B: Intercambio de información

Con qué frecuencia el establecimiento de salud ha tenido problemas para intercambiar información precisa, completa y oportuna con:

En los últimos 12 meses

## SECCIÓN C: El trabajo en el establecimiento de salud

Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones respecto a su área de trabajo:

## Sección D: Comunicación y Seguimiento

¿Con qué frecuencia se presentan las siguientes situaciones en su área de trabajo?



# Cuestionario sobre Cultura de Seguridad del Paciente en Establecimientos de Salud Hospitalarios



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

## **Sección E:** Apoyo del propietario/socio y/o director/dirección

¿Usted tiene un puesto directivo y tiene la responsabilidad de toma de decisiones en el Establecimiento de Salud?

**Sí:** Pase a la **SECCIÓN F**

**No:** Complete todas las preguntas del cuestionario

**¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la Dirección del Establecimiento Médico?**

## **Sección F:** Su área de trabajo

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?**

## **Sección G:** Calificaciones generales

### **Calificaciones Generales de Calidad**

**¿Cómo calificaría al establecimiento de salud en cada una de las siguientes dimensiones de calidad en la atención de salud?**

<http://www.calidad.salud.gob.mx/>

## CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

### ENCUESTA



#### CUESTIONARIO SOBRE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD AMBULATORIOS

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Institución:  | -- Seleccione una opción -- |
| Entidad:  | -- Seleccione una opción -- |
| ¿Cuál es su profesión?:   | -- Seleccione una opción -- |
| Turno en el que labora:   | -- Seleccione una opción -- |
| Género:   | -- Seleccione una opción -- |
| Grado Académico:  | -- Seleccione una opción -- |
| ¿Tiene usted contacto directo con el paciente?:   | -- Seleccione una opción -- |
| ¿Su establecimiento reporta los eventos adversos en el Sistema de Registro de Eventos Adversos de la DGCE?: | -- Seleccione una opción -- |
| Tipo de contratación:   | -- Seleccione una opción -- |

# Instrumentos de Evaluación de la Cultura de Seguridad del Paciente

- Consulta de resultados

Liga de acceso para la consulta de resultados:

<http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php>

contraseña: segpac2024



The screenshot shows a web browser window with the URL [dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php](http://dgces.salud.gob.mx/encuesta/culturasp/resultados.php). The page features the **SALUD SECRETARÍA DE SALUD** logo and the title **ENCUESTA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**. Below the header, there is a prompt: "Para acceder a las consultas ingrese la contraseña asignada:" followed by a password input field containing asterisks. An "Enviar" button is located below the input field. At the bottom of the page, there is a footer with the **SALUD SECRETARÍA DE SALUD** logo and contact information: "Módulo Nacional 80, plus 5, col. Tercero, Anillo Miguel Alemán, Ciudad de México, C.P. 06100 - Tel. 2000 3400 SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2018 - POLÍTICA DE PRIVACIDAD".



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

ENCUESTA



**CULTURA DE  
SEGURIDAD DEL PACIENTE**  
Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

CULTURA DE  
SEGURIDAD DEL PACIENTE

HOSPITALARIO

CULTURA DE  
SEGURIDAD DEL PACIENTE

AMBULATORIO

DESCARGAR EN EXCEL HOSPITALARIO  
DATOS\_SPHOSP\_20240731\_0716.csv

DESCARGAR EN EXCEL AMBULATORIO  
DATOS\_SPEA\_20240731\_1306.csv

2024 ▾ ACTUALIZAR / EXPORTAR EN EXCEL HOSPITALARIO

2024 ▾ ACTUALIZAR / EXPORTAR EN EXCEL AMBULATORIO

GRÁFICAS DE RESULTADOS



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Marina Nacional 60, piso 8, Col. Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN HOSPITALES DE MÉXICO

## GRÁFICAS HOSPITALARIO

|                   |                               |   |
|-------------------|-------------------------------|---|
| AÑO:              | -- Seleccione una opción -- ▾ |   |
| ENTIDAD:          | -- Seleccione una opción -- ▾ | ▾ |
| INSTITUCIÓN:      | 2022<br>2021<br>2020<br>2019  |   |
| CLUES:            | -- Seleccione una opción -- ▾ |   |
| TIPO DE PERSONAL: | -- Seleccione una opción -- ▾ |   |
| Gráfica           | Selecciona ▾                  |   |

### GRÁFICAS HOSPITALARIO

AÑO: 2022

ENTIDAD: -- Seleccione una opción --

INSTITUCIÓN: -- Seleccione una opción --

CLUES: -- NIVEL NACIONAL --  
AGUASCALIENTES  
BAJA CALIFORNIA  
BAJA CALIFORNIA SUR  
CAMPECHE  
CHAPAS  
CHIHUAHUA  
CIUDAD DE MÉXICO  
COAHUILA DE ZARAGOZA  
COLIMA  
DURANGO  
GUANAJUATO  
GUERRERO  
HIDALGO  
JALISCO  
MÉXICO  
MICHOACÁN DE OCAMPO  
MORELOS  
NAYARIT

TIPO DE PERSONAL:

Gráfica

### GRÁFICAS HOSPITALARIO

AÑO: 2022

ENTIDAD: AGUASCALIENTES

INSTITUCIÓN: IMSS

CLUES: ASIMS000161 - HOSPITAL GENERAL DE ZONA NO. 3

TIPO DE PERSONAL: Personal médico

Gráfica: Selecciona  
% de respuestas Positivas y Negativas  
Pareto por Dimensión  
Turnos  
Profesión  
Contacto con el paciente  
Incidentes Adversos  
Tiempo de trabajo en el Hospital  
Tiempo en el departamento actual  
Horas x Semana en Hospital  
Puesto Desempeñado en Hospital  
Grado de Seguridad del Paciente

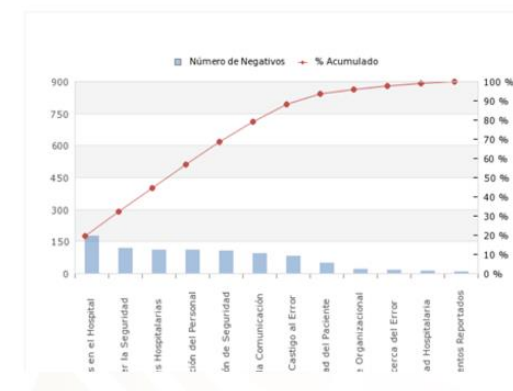
Entidad: AGUASCALIENTES

Institución: SSA

CLUES: ASSSA000042 - HOSPITAL DE LA MUJER

Gráfica: Pareto por Dimensión

Gráfica de Pareto para Respuestas Negativas por Dimensión (E1)





## Guía para la elaboración del

# PLAN DE MEJORA PARA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE (PMCSP) HOSPITALES

2024

*(Nombre del hospital,  
institución y entidad)*

Fecha de envío a la  
DGCES: Noviembre y  
diciembre 2023

Guía para la elaboración del

**PLAN DE MEJORA  
PARA CULTURA DE SEGURIDAD DEL  
PACIENTE  
(PMCSP)  
Unidades de Atención Ambulatoria**

**2024**

Fecha de envío a la  
DGCES: Noviembre y  
diciembre 2023

*(Nombre del hospital,  
institución y entidad)*

# Dirección de Seguridad del Paciente

## Contacto

### **Mtro. Omar Aguilar Sánchez**

Director de Seguridad del Paciente

[omar.aguilar@salud.gob.mx](mailto:omar.aguilar@salud.gob.mx)

552000 3400Ext. 53452

### **Lic. Joséfina Dolores Arellano González**

Subdirectora de Área

[josefina.arellano@salud.gob.mx](mailto:josefina.arellano@salud.gob.mx)

55 2000 3400 Ext. 53435

### **Dr. Daniel Ortiz Chon**

Responsable Operativo de ECSP

[roberto.ortiz@salud.gob.mx](mailto:roberto.ortiz@salud.gob.mx)

55 2000 3400 Ext. 59181