



**CONGRESO
NACIONAL**

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
FARMACIA HOSPITALARIA

MÁLAGA 15-17 OCT 25

Sapere Aude

Reflexión ante nuevos retos

¿CONOCEMOS LA CULTURA DE SEGURIDAD DE NUESTROS SERVICIOS DE FARMACIA?

Del SOPS® a la Farmacia Hospitalaria:
cómo adaptamos el cuestionario a
nuestro entorno



José Manuel Caro Teller

FEA. Servicio de Farmacia. Hospital Universitario 12 de Octubre

Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes en las farmacias en su comunidad

Este cuestionario le pregunta sus opiniones acerca de la seguridad de los pacientes en esta farmacia. Toma unos 15 minutos completar este cuestionario. Responda únicamente acerca de la farmacia en donde recibió este cuestionario.

- ▶ **Empleados** significa **TODOS los que trabajan en esta farmacia**, incluyendo farmacéuticos, técnicos farmacéuticos, empleados de la farmacia, etc.
- ▶ **Seguridad de los pacientes** es la prevención del daño a pacientes debido a los procesos de prestación de cuidados de salud. En la farmacia significa que:
 - Cada paciente recibe el medicamento que le corresponde en la dosis correcta y por la vía correcta y
 - El paciente o la persona a cargo de los cuidados entiende la finalidad y el uso adecuado del medicamento.
- ▶ Un **error** es cualquier tipo de equivocación o error en el medicamento, o cualquier incidente relacionado con el medicamento o su calidad, sin importar si el paciente recibió el medicamento o si el medicamento le causó daño al paciente. Los errores se podrían relacionar o incluir en:
 - Recetas, transcripciones, entregas, la administración, el seguimiento (del consumo del medicamento), situaciones o procedimientos inseguros de la farmacia, etc.
- ▶ Si alguna pregunta no corresponde a su situación o si no sabe la respuesta, por favor responda "No aplica o No sabe".

SECCIÓN A: El trabajo en esta farmacia

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

Recuerde que "empleados" significa todos los que trabajan en esta farmacia.

	Muy en desacuerdo ▼	En desacuerdo ▼	Ni de acuerdo ni en desacuerdo ▼	De acuerdo ▼	Muy de acuerdo ▼	No aplica o no sabe ▼
1. Esta farmacia tiene una buena organización	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
2. Los empleados se tratan con respeto	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
3. Los técnicos reciben la capacitación necesaria para realizar su trabajo	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9

5 Secciones. 12 dimensiones (39 items)

1. ESPACIO FÍSICO Y ENTORNO

- Buena organización y ordenada, favoreciendo un buen flujo de trabajo

2. TRABAJO EN EQUIPO

- Trato con respeto. Trabajo colaborativo, eficaz. Comprensión de funciones y responsabilidades

3. CAPACITACIÓN Y HABILIDADES

- Planes de acogida. Formación continuada. Disposición de habilidades para realizar el trabajo

4. COMUNICACIÓN ABIERTA

- Hablar libremente sobre sus preocupaciones. Sentirse cómodo haciendo preguntas. Aprecio sugerencias

5 Secciones. 12 dimensiones (39 items)

5. ASESORAMIENTO A PACIENTES

- Se anima a los pacientes a compartir sus dudas. Tiempo para atención farmacéutica

6. DOTACIÓN DE PERSONAL

- Recursos humanos proporcionales a la carga asistencial. Toma de descansos. Distracciones

7. COMUNICACIÓN ENTRE TURNOS

- Procedimientos de transmisión de la información. Comunicación efectiva.

8. COMUNICACIÓN SOBRE ERRORES

- Reflexión participativa sobre los errores cometidos y posibles estrategias de prevención

5 Secciones. 12 dimensiones (39 items)

9. RESPUESTA A LOS ERRORES

- Análisis de las causas. Actitud no punitiva. Aprendizaje

10. MEJORA CONTINUA

- Revisión y reorganización de los procesos con enfoque preventivo

11. PERCEPCIONES GENERALES

- Seguridad como prioridad o fortaleza

12. DOCUMENTACIÓN DE ERRORES

- Tipo de errores de notificados. Frecuencia

1 sección. Información general (3 items)

ANTIGÜEDAD

☐

☐ < 6 m

☐ 6 m – 1a

☐ 1a – 3a

☐ 3a – 6a

☐ 6a – 12a

HORAS SEMANALES

☐

☐ 1 – 16h

☐ 17 – 31h

☐ 32 – 40h

☐ > 40h

CATEGORÍA PROFESIONAL

☐

☐ Farmacéutico

☐ Técnico

☐ Cajero o vendedor

☐ Estudiante universitario

☐ Otro



Table 2. Example of How To Compute Frequency Percentages

Item A2. Staff Treat Each Other With Respect			
Response	Frequency (Number of Responses)	Response Percentage	Combined Percentages
1 = Strongly Disagree	1	10%	30% Negative
2 = Disagree	2	20%	
3 = Neither	1	10%	10% Neutral
4 = Agree	4	40%	60% Positive
5 = Strongly Agree	2	20%	
Total	10	100%	100%
9 = Does Not Apply/Don't Know and Missing (did not answer)	3	-	-
Total Number of Responses	13	-	-



Table 3. Example of How To Calculate Item and Composite Percent Positive Scores

Four items measuring Response to Mistakes	For <u>positively</u> worded items, # of "Strongly Agree" or "Agree" responses	For <u>negatively</u> worded items, # of "Strongly Disagree" or "Disagree" responses	Total # of responses to the item (excluding NA/DK & missing responses)	Percent positive response to item
Item C1-positively worded: "Staff are treated fairly when they make mistakes"	10	NA	14	10/14=71%
Item C4-positively worded: "This pharmacy helps staff learn from their mistakes rather than punishing them"	9	NA	12	9/12=75%
Item C7-positively worded: "We look at staff actions <u>and</u> the way we do things to understand why mistakes happen in this pharmacy"	7	NA	10	7/10=70%
Item C8-negatively worded: "Staff feel like their mistakes are held against them"	NA	9	14	9/14= 64%
NA = Not applicable		Average percent positive response across the 4 items = 70%		

ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO A LA FARMACIA HOSPITALARIA

2014



Open Access

Research

BMJ Open Safety culture in a pharmacy setting using a pharmacy survey on patient safety culture: a cross-sectional study in China

P L Jia,¹ L H Zhang,¹ M M Zhang,¹ L L Zhang,² C Zhang,² S F Qin,³ X L Li,⁴ K X Liu⁵

Original Article

SAGE Open Medicine

SAGE Open Medicine
Volume 8: 1–11

© The Author(s) 2020

Article reuse guidelines:
sagepub.com/journals-permissions

DOI: 10.1177/2050312120951069

journals.sagepub.com/home/smo



2020



Arabic version of pharmacy survey on patient safety culture: Hospital pharmacy settings

Wael Abdallah¹ , Craig Johnson², Christian Nitzl³
and Mohammed Amin Mohammed² 

Observational Study

Medicine[®]

OPEN

2021



Road towards promoting patient safety practices among hospital pharmacists Hospital-based baseline patient safety culture assessment cross-sectional survey

Khaled Al-Surimi, PhD^{a,b,c}, Ali Mohammed Alwabel, MSc^{a,b}, Amen Bawazir, PhD^{a,b,c},
Naila A. Shaheen, MD^{b,d,*} 

Protocolo

Farmacia Hospitalaria 49 (2025) 308–311

Protocolo para la adaptación y consenso del cuestionario *Community Pharmacy Survey on Patient Safety Culture* a la Farmacia Hospitalaria en España



Juan Manuel Rodríguez-Camacho^{a,*}, José Manuel Caro-Teller^b, Sergio Plata-Paniagua^c,
Juan Alfredo Montero-Delgado^d, Inés Jiménez-Lozano^e y Carmen María Cuadros-Martínez^f



Adaptar y consensuar el cuestionario CPSOPSC para su implementación en los servicios de farmacia hospitalaria (SFH) en España



Metodología de consenso entre expertos (Delphi-RAND/UCLA)



Desarrollo de *software* que permita la recolección y el análisis de datos de manera eficiente, organizada y cómoda

FASES DEL PROYECTO

Solicitud permisos

- AHRQ

Revisión literatura

- Identificación investigaciones en SFH.
- Revisión metodología adaptación, participantes y conclusiones

Adaptación cuestionario

- Ajuste sociocultural
- Equipo investigador

Consenso del cuestionario

- Metodología de consenso
- Panel de expertos

Desarrollo aplicativo

- Diseño y pruebas de la aplicación
- Recolección y análisis de datos de manera segura y eficiente

ADAPTACIÓN CUESTIONARIO

“recetas” ➤➤ *“prescripciones”*

“entregas” ➤➤ *“dispensaciones”*

“empleados” ➤➤ *“profesionales”*

“documentar errores” ➤➤ *“notificar errores”*

“toman descansos adecuados” ➤➤ *“tienen un tiempo de descanso adecuado”*

...

PANEL DE EXPERTOS



Farmacéuticos hospitalarios en activo



Formación en seguridad del paciente



> 5 años experiencia en seguridad del paciente



Máxima distribución geográfica

Pilar Alonso Castell

Xarxa Assistencial Universitària de Manresa

Helena Esteban Cartelle

Complejo Hospitalario Santiago Compostela

M^a José Fernandez Megía

Hospital La Fe. Valencia

Andrea Lázaro Cebas

Hospital Santa Lucía de Cartagena

Marta Moro Agud

Hospital Universitario La Paz. Madrid

Juan Francisco Rangel Mayoral

Complejo Hospitalario de Badajoz

Victoria Lerma Gaudé

Complejo Hospitalario de Albacete

María José Otero López

Hospital Universitario de Salamanca

Begoña Tortajada Goitia

Hospital Regional de Málaga

Irene Mangues Befalluy

Hospital Arnau de Vilanova. Lleida

Montserrat Pérez Encinas

Hospital Fundación de Alcorcón.

Montserrat Vilanova Boltò

Hospital Son Llàtzer. Palma



**CONGRESO
NACIONAL**
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
FARMACIA HOSPITALARIA
MÁLAGA 15-17 OCT 25

FASES DEL CONSENSO DEL CUESTIONARIO

GRADO DE ACUERDO:

1-2 ptos > 75% panelistas → ELIMINAR

4-5 ptos > 75% panelistas → INCLUIR

1ª Ronda

- Versión preliminar cuestionario
- Likert 1-5
- Sugerencias

Taller

- Presentar resultados
- Ajuste redacción

2ª ronda

- Preguntas nuevas, modificadas o sin consenso

Taller

- Presentar resultados

3ª ronda

- Solo si no hay consenso

Otra puntuación → VALORAR RONDA SIGUIENTE. Si es en 3ª ronda, ELIMINAR

PRIMERA RONDA Y TALLER

Solapadas, coincidentes o no aplican (20) → eliminar
Nuevas propuestas debatidas en taller (6) → mantener

26 PROPUESTAS

44 ENUNCIADOS

Acuerdo de mantener (32):

Cambios menores.

Redacción final en taller (7)

Cambios mayores.

Paso a 2ª ronda (4)

12 ENUNCIADOS

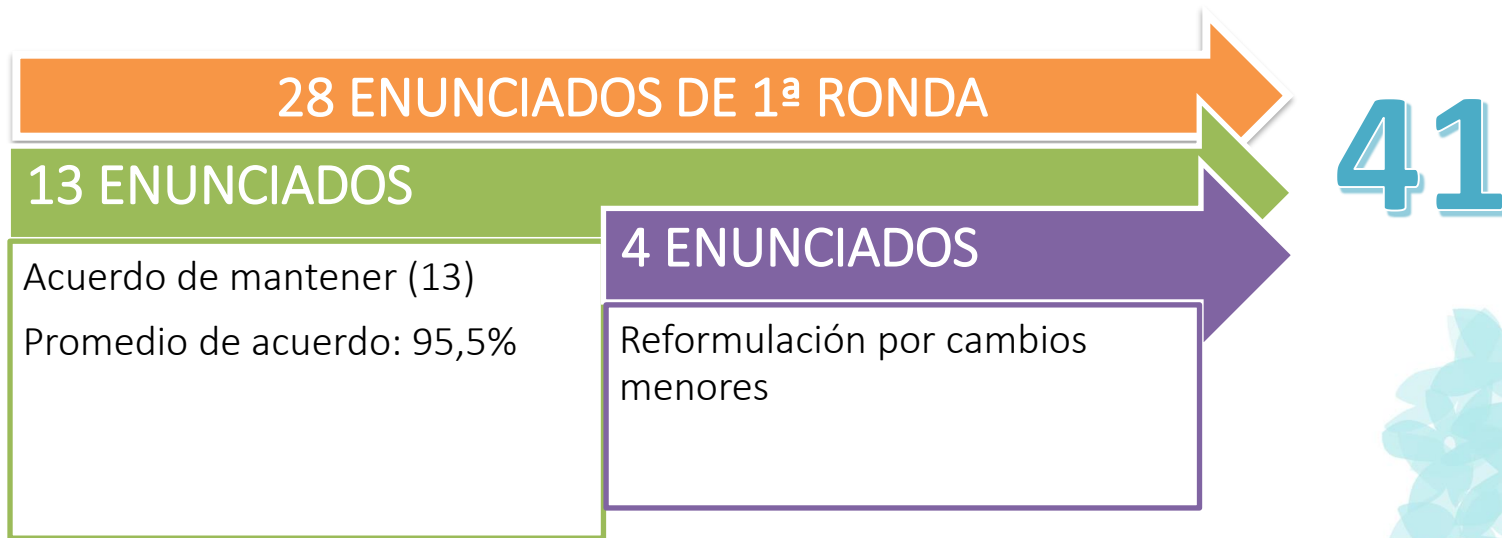
Sin acuerdo (3):

Discusión en taller,
reformulación y paso a 2ª ronda

Acuerdo de eliminar (9)

13

SEGUNDA RONDA Y TALLER



CUESTIONARIO FINAL



SECCIÓN A: TRABAJO EN EL SFH (9)

El Servicio de Farmacia donde trabaja está bien organizado

La distribución de los espacios y el diseño arquitectónico en este Servicio de Farmacia facilitan el desarrollo eficiente del trabajo

Las diferentes áreas del Servicio de Farmacia están despejadas y limpias, permitiendo desarrollar el trabajo de forma fluida y correcta

Los profesionales tienen la capacitación necesaria para realizar su trabajo

Los profesionales de este Servicio de Farmacia comprenden claramente sus funciones y responsabilidades

Los profesionales reciben periódicamente la formación necesaria para realizar su trabajo

A los nuevos profesionales se les proporciona un plan de acogida adecuado, con formación específica de las áreas en las que va a trabajar

Los profesionales trabajan en equipo

Los profesionales se tratan con respeto



SECCIÓN B: COMUNICACIÓN Y RITMO DE TRABAJO (10)

Las ideas y sugerencias de los profesionales son valoradas en este servicio de Farmacia

Los profesionales se sienten cómodos a la hora de plantear dudas cuando surgen preguntas

Se anima a que los pacientes consulten con los farmacéuticos acerca de sus medicamentos

Los profesionales tienen un tiempo de descanso adecuado durante sus turnos

Los profesionales efectúan un adecuado traspaso de información relevante en los cambios de turnos o en los pases de guardia

Las interrupciones/distracciones en este Servicio de Farmacia dificultan trabajar con precisión

Se dispone de procedimientos estandarizados para comunicar al siguiente turno la información relevante

Los farmacéuticos disponen de tiempo suficiente para hablar con los pacientes acerca de cómo usar o tomar sus medicamentos

Los profesionales de este Servicio de Farmacia hablan acerca de los errores que se producen en un clima de confianza y con una cultura de aprendizaje y prevención

A los profesionales les resulta fácil hablar con su supervisor/jefe acerca de sus inquietudes sobre la seguridad de los pacientes en este Servicio de Farmacia

SECCIÓN C: SEGURIDAD PACIENTES Y RESPUESTA A ERRORES (13)

Este Servicio de Farmacia implementa estrategias proactivas en la prevención de errores

Cuando ocurre un error, se analizan sus causas en los procesos que dieron lugar al error

Cuando un error se repite frecuentemente, se implantan acciones de mejora para evitar que vuelva a suceder

Cuando sucede un error, se revisan tanto las acciones de los profesionales como la manera en que se trabaja para comprender las causas de los errores

Este Servicio de Farmacia promueve una cultura de seguridad no punitiva

Los profesionales consideran que los errores en los que están involucrados, cuando se analizan, no pueden tener consecuencias negativas para ellos

Los profesionales que se ven involucrados en un error, son escuchados y tratados con comprensión.

Los profesionales conocen la existencia de un protocolo de "segundas víctimas" en su Servicio de Farmacia o centro y saben cómo y cuándo aplicarlo

Los errores han llevado a cambios positivos en este Servicio de Farmacia

Para este Servicio de Farmacia, la seguridad de los pacientes es uno de sus objetivos prioritarios, permitiendo que los profesionales se impliquen en ella

Este Servicio de Farmacia participa activamente en el desarrollo y mantenimiento de un programa de gestión de riesgos aplicado a la prevención de errores en el Hospital

Este Servicio de Farmacia fomenta que los profesionales participen activamente en estrategias de seguridad del paciente

Los profesionales conocen quién es el referente en seguridad del paciente en su Servicio de Farmacia

CUESTIONARIO FINAL

SECCIÓN D: NOTIFICACIÓN DE ERRORES (4)

Cuando un error de medicación alcanza al paciente pero no le produce daño, ¿con qué frecuencia se notifica?

Cuando un error de medicación alcanza al paciente produciéndole daño, ¿con qué frecuencia se notifica?

Cuando un error de medicación NO alcanza al paciente pero podría haberle alcanzado, ¿con qué frecuencia se notifica?

Los profesionales de este Servicio de Farmacia conocen las vías disponibles para notificar errores

SECCIÓN E: CALIFICACIÓN GENERAL (1)

¿Qué calificación le daría a este Servicio de Farmacia en el objetivo de garantizar la seguridad de los pacientes?

CUESTIONARIO FINAL

SECCIÓN F: INFORMACIÓN GENERAL (3)

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este Servicio de Farmacia? a. Menos de 6 meses b. Entre 6 meses y menos de 1 año c. Entre 1 año y menos de 3 años d. Entre 3 años y menos de 6 años e. Entre 6 años y menos de 12 años. 12 años o más

Habitualmente, ¿cuántas horas a la semana trabaja en este Servicio de Farmacia? a. De 1 a 16 horas a la semana b. De 17 a 31 horas a la semana c. De 32 a 40 horas a la semana d. Más de 40 horas a la semana

¿Cuál es su cargo en este Servicio de Farmacia? Marque UNA categoría que describa mejor su trabajo. a. Farmacéutico (incluyendo jefe de Servicio, de Sección y adjuntos b. Residentes Farmacia, c. Técnico en farmacia, d. Enfermera, e. TCAE, f. Celador, g. Administrativos, h. Otros (escriba su posición o cargo)

SECCIÓN G: SUS COMENTARIOS (1)

Anote sus propuestas para mejorar la seguridad de los pacientes desde el Servicio de Farmacia

Sapere Aude

Reflexión ante nuevos retos



**CONGRESO
NACIONAL**

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
FARMACIA HOSPITALARIA

MÁLAGA 15-17 OCT 25



Gracias

josemanuel.caro@salud.madrid.org