

Spanish Translation of AHRQ's *Medical Office Survey on Patient Safety* December 2011

This document explains the process that was used to develop a Spanish translation of the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) *Medical Office Survey on Patient Safety*. In addition, the Spanish survey items are grouped according to the patient safety culture dimensions they are intended to measure. The Spanish translation of the formatted survey that should be administered is provided in a separate file.

NOTE: *This document (pages D1 to D5) is NOT part of the survey and SHOULD NOT BE DISTRIBUTED TO SURVEY RESPONDENTS.*

Goals and Translation Process

Westat, a private research organization under contract with AHRQ to perform this work, formed a translation team that included three experienced bilingual survey translators (one of whom served as a reviewer of the draft translations) and two patient safety team members who understood the intent and purpose of the survey (one of whom served as the team coordinator). The team's goals were to:

- Ensure that the translation would be conceptually, linguistically, and culturally equivalent to the English version of the survey; and
- Pretest the translation with medical office staff in the United States who are originally from different Spanish-speaking countries to ensure that the Spanish translation would be easy for them to understand and answer.

Team activities included the following steps:

1) Development of the Pretest Translation

The team coordinator developed a form for documenting the full translation process and decisions. The team met to discuss the translation goals and the intent of the overall survey and each of the survey items. The two bilingual survey translators independently translated the survey. The bilingual reviewer conducted an editorial and language review of the translations. This review was the first check on ensuring that the translation was not only accurate in its meaning, grammar, punctuation, and spelling, but also culturally equivalent. The reviewer documented her recommendations in the translation form and the reasons for suggested changes. The full five-member team discussed the reviewer's recommendations and decided on final wording for the pretest version of the translation. The team also identified and documented translation issues to explore in the pretest.

2) Pretest of the Translation, Analysis of Findings, and Recommended Changes

The two bilingual translators conducted five cognitive interviews to pretest the translation with medical office staff whose native language was Spanish. A mix of staff with different Spanish-speaking nationalities (Mexico, Colombia, Puerto Rico, and Honduras) and job positions (doctor, nurse, medical assistant, and referral manager) who worked in diverse geographic locations across the United States were interviewed.

3) Final Review and Decisions

The Westat translation team analyzed the cognitive interview results and made various changes to the pretest translation to clarify question intent and to ensure that key words and concepts in the translation were familiar to, and interpreted accurately and similarly by, Spanish speakers from different countries. The translation file posted on the AHRQ Web site is the final product of the translation development, review, pretest, and decision activities. The attached file contains the translated survey items, organized by dimension.

For questions about this translation, please email SafetyCultureSurveys@ahrq.hhs.gov

Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes en el consultorio médico: preguntas y dimensiones

En este documento las preguntas del Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes en el consultorio médico se agrupan de acuerdo con las dimensiones de seguridad que buscan medir. La ubicación de la pregunta en la encuesta se muestra a la izquierda de cada pregunta. También se indican las preguntas que se han redactado en negación. Para las dimensiones se indica el parámetro de fiabilidad (Alfa de Cronbach) basado en los datos de una prueba piloto de 202 consultorios médicos y más de 4.200 empleados.

1. Lista de cuestiones que afectan la seguridad de los pacientes y la calidad

(Diariamente, Semanalmente, Mensualmente, Varias veces en los últimos 12 meses, Una o dos veces en los últimos 12 meses, No sucedió en los últimos 12 meses, No aplica o no sabe)

Los siguientes puntos describen cosas que pueden suceder en los consultorios médicos, que afectan la seguridad de los pacientes y la calidad del cuidado médico.

Según su mejor cálculo, ¿con qué frecuencia sucedieron las siguientes cosas en su consultorio médico EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

Acceso al cuidado médico

A1. Un paciente no pudo conseguir una cita en un plazo de 48 horas para un problema grave o serio.

Identificación del paciente

A2. Se utilizó la historia clínica equivocada para un paciente.

Historias clínicas

A3. No estaba disponible la historia clínica de un paciente cuando se necesitaba.

A4. Se archivó, escaneó o ingresó la información médica en la historia clínica que no correspondía al paciente.

Equipo médico

A5. El equipo médico no funcionaba adecuadamente o necesitaba reparación o reemplazo.

Medicamentos

A6. Una farmacia se comunicó con nuestro consultorio para clarificar o corregir una receta.

A7. La lista de medicamentos del paciente no se actualizó durante su visita.

Diagnósticos y pruebas

A8. Los resultados de pruebas del laboratorio o de imágenes no estaban disponibles cuando se necesitaban.

A9. No se le dio seguimiento a un resultado crítico anormal de una prueba del laboratorio o de imágenes en un plazo de 1 día hábil.

2. Intercambio de información

(Problemas diariamente, Problemas semanalmente, Problemas mensualmente, Problemas varias veces en los últimos 12 meses, Problemas una o dos veces en los últimos 12 meses, No hubo problemas en los últimos 12 meses, No aplica o no sabe)

En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su consultorio médico ha tenido problemas para intercambiar información precisa, completa y oportuna con:

- B1. Laboratorios o centros de imágenes externos?
- B2. Otros consultorios médicos o médicos externos?
- B3. Farmacias?
- B4. Hospitales?
- B5. Otro? (especifique): _____

3. Trabajo en equipo

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- C1. Cuando alguien en este consultorio está muy ocupado, este recibe ayuda de otros.
- C2. En este consultorio hay una buena relación de trabajo entre los proveedores de atención médica y los demás empleados.
- C5. En este consultorio nos tratamos con respeto.
- C13. Este consultorio le pone énfasis al trabajo en equipo para atender a los pacientes.

4. Presión y ritmo de trabajo

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- C3. En este consultorio, a menudo nos sentimos apresurados cuando estamos atendiendo a los pacientes. (redactado en negación)
- C6. Tenemos demasiados pacientes para la cantidad de proveedores de atención médica en este consultorio. (redactado en negación)
- C11. Tenemos suficientes empleados para atender a la cantidad de pacientes que tenemos.
- C14. Este consultorio tiene demasiados pacientes para poder manejar todo de manera eficiente. (redactado en negación)

5. Entrenamiento de los empleados

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- C4. Este consultorio entrena a los empleados cuando se establecen procedimientos nuevos.
- C7. Este consultorio se asegura de darles a los empleados el entrenamiento que necesitan para su trabajo.
- C10. A los empleados de este consultorio se les pide que hagan tareas para las cuales no han sido entrenados. (redactado en negación)

Nota: Las preguntas redactadas en negación deben ser codificadas al revés al calcular el porcentaje de respuestas positivas, así como los promedios y compuestos

6. Estandarización y procedimientos del consultorio

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- C8. Este consultorio es más desorganizado de lo que debe ser. (redactado en negación)
- C9. Tenemos buenos procedimientos para verificar que se hizo correctamente el trabajo hecho en este consultorio.
- C12. En este consultorio tenemos problemas con el flujo de trabajo. (redactado en negación)
- C15. Los empleados de este consultorio siguen procedimientos estandarizados al hacer el trabajo.

7. Comunicación y receptividad

(Nunca, Rara vez, Algunas veces, La mayoría de las veces, Siempre, No aplica o no sabe)

¿Con qué frecuencia suceden las siguientes cosas en su consultorio médico?

- D1. Los proveedores de atención médica escuchan las ideas de los demás empleados para mejorar los procedimientos del consultorio.
- D2. Se anima a los empleados a expresar otros puntos de vista en este consultorio.
- D4. Los empleados temen hacer preguntas cuando algo parece estar mal. (redactado en negación)
- D10. Es difícil expresar desacuerdo en este consultorio. (redactado en negación)

8. Seguimiento del cuidado del paciente

(Nunca, Rara vez, Algunas veces, La mayoría de las veces, Siempre, No aplica o no sabe)

¿Con qué frecuencia suceden las siguientes cosas en su consultorio médico?

- D3. Este consultorio les recuerda a los pacientes cuando necesitan hacer citas para cuidado preventivo o de rutina
- D5. Este consultorio documenta qué tan bien nuestros pacientes con enfermedades crónicas siguen su plan de tratamiento.
- D6. Nuestro consultorio hace seguimiento cuando no recibimos un informe que esperamos de un proveedor externo de atención médica.
- D9. Este consultorio hace seguimiento con los pacientes que se necesitan monitorear.

9. Comunicación acerca de errores

(Nunca, Rara vez, Algunas veces, La mayoría de las veces, Siempre, No aplica o no sabe)

¿Con qué frecuencia suceden las siguientes cosas en su consultorio médico?

- D7. Los empleados creen que sus errores son considerados en su contra. (redactado en negación)
- D8. Los proveedores de atención médica y los demás empleados hablan abiertamente sobre problemas del funcionamiento del consultorio.
- D11. En este consultorio hablamos sobre maneras de prevenir que los errores se cometan de nuevo.
- D12. Los empleados están dispuestos a informar de errores que observan en este consultorio.

Nota: Las preguntas redactadas en negación deben ser codificadas al revés al calcular el porcentaje de respuestas positivas, así como los promedios y compuestos

10. Apoyo del Propietario/Socio director/Dirección para la seguridad del paciente

- EA. ¿Es usted propietario, socio director o tiene un puesto directivo, y tiene la responsabilidad de tomar las decisiones económicas para el consultorio médico?
- 1 Sí → Si contestó "Sí", pase a la Sección F
2 No → Si contestó "No", complete todas las preguntas del cuestionario

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre los propietarios, socios directores o la dirección de su consultorio médico?

- E1. No invierten suficientes recursos para mejorar la calidad del cuidado en este consultorio. (redactado en negación)
- E2. Dejan pasar por alto los errores en el cuidado de los pacientes que se cometen una y otra vez. (redactado en negación)
- E3. Le dan alta prioridad a mejorar los procedimientos de cuidado del paciente.
- E4. Con demasiada frecuencia sus decisiones se basan en lo que es mejor para el consultorio y no en lo que es mejor para los pacientes. (redactado en negación)

11. Aprendizaje organizativo

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- F1. Cuando hay un problema en nuestro consultorio vemos si es necesario cambiar la manera en que hacemos las cosas.
- F5. Este consultorio es bueno para cambiar los procedimientos para asegurar que los mismos errores no vuelvan a ocurrir.
- F7. Después de que en este consultorio se hacen cambios para mejorar los procedimientos de cuidado del paciente, comprobamos si los cambios funcionaron.

12. Percepciones generales de la seguridad de los pacientes y la calidad del cuidado

(Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, No aplica o no sabe)

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

- F2. Los procedimientos de nuestro consultorio son buenos para prevenir errores que puedan afectar a los pacientes.
- F3. Los errores se cometen más de lo debido en este consultorio. (redactado en negación)
- F4. Es sólo por casualidad que no cometemos más errores que podrían afectar a nuestros pacientes. (redactado en negación)
- F6. En este consultorio la cantidad de trabajo es más importante que la calidad del cuidado. (redactado en negación)

Nota: Las preguntas redactadas en negación deben ser codificadas al revés al calcular el porcentaje de respuestas positivas, así como los promedios y compuestos.

13. Calificaciones generales de la seguridad de los pacientes y de la calidad del cuidado

(Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno, Excelente)

G1. En general, ¿cómo calificaría a su consultorio médico en cada una de las siguientes áreas de calidad del cuidado de salud?

- | | |
|------------------------------|--|
| G1A. Centrado en el paciente | Responde a las preferencias, necesidades y valores de cada paciente. |
| G1B. Eficaz | Se basa en la ciencia. |
| G1C. Oportuno | Minimiza las esperas y retrasos potencialmente dañinos. |
| G1D. Eficiente | Asegura una atención rentable (evita desperdicio, abuso y uso incorrecto de servicios) |
| G1E. Equitativo | Brinda la misma calidad de atención a todas las personas sin importar el sexo, la raza, el origen étnico, nivel socioeconómico, idioma, etc. |

(Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno, Excelente)

G2. En general, ¿cómo calificaría los sistemas y procedimientos clínicos que su consultorio médico tiene establecidos para prevenir, detectar y corregir problemas que tienen el potencial de afectar a los pacientes?

PARA ASISTENCIA TÉCNICA O PREGUNTAS SOBRE EL CUESTIONARIO SOBRE LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL CONSULTORIO MÉDICO, ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A ["SAFETYCULTURESURVEYS@AHRQ.HHS.GOV"](mailto:SAFETYCULTURESURVEYS@AHRQ.HHS.GOV)