

Spanish Translation of AHRQ's *Community Pharmacy Survey on Patient Safety Culture* April 2014

This document explains the process that was used to develop a Spanish translation of the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) *Community Pharmacy Survey on Patient Safety Culture (SOPS)*. In addition, the Spanish survey items are grouped according to the patient safety culture composites 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 D4) 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 pharmacy staff in the United States who reported Spanish as their native language 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 used a form to document the full translation process and decisions. First, the team reviewed the Spanish translation of the *Medical Office Survey on Patient Safety* for the purpose of making the two survey translations identical whenever appropriate. Next, the team also discussed 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

Westat bilingual cognitive interviewers pretested the translation with three pharmacy staff members whose native language was Spanish. The participants' countries of origin were Colombia, Puerto Rico, and El Salvador. Two were technicians, and one was a pharmacist. They worked in chain, independent, or supermarket drugstores in Maryland and Washington, D.C. After each interview, the interviewers documented their findings.

3) Final Review and Decisions

The Westat translation team analyzed the cognitive interview results and made several changes to the 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, pretest, and decision activities. The attached file contains the translated survey items, organized by dimension.

For questions about this translation, please email SafetyCultureSurveys@westat.com.

Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes en las farmacias en su comunidad: preguntas y dimensiones

En este documento las preguntas del Cuestionario sobre la seguridad de los pacientes en las farmacias en su comunidad 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.

1. Espacio físico y entorno

(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?

A1. Esta farmacia tiene una buena organización.

A5. Esta farmacia está despejada y ordenada.

A7. La distribución del espacio en esta farmacia facilita el progreso del trabajo.

2. 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?

A2. Los empleados se tratan con respeto.

A4. Los empleados de esta farmacia comprenden claramente sus funciones y responsabilidades.

A9. Los empleados trabajan en equipo de manera eficiente.

3. Capacitación de los empleados y conocimientos

(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?

A3. Los técnicos reciben la capacitación necesaria para realizar su trabajo.

A6. Los empleados de esta farmacia tienen los conocimientos necesarios para realizar bien su trabajo.

A8. A los nuevos empleados de esta farmacia se les brinda una orientación adecuada.

A10. A los empleados se les da suficiente capacitación en esta farmacia.

4. Comunicación y receptividad

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

¿Con qué frecuencia aplican las siguientes afirmaciones a esta farmacia?

B1. Las ideas y sugerencias de los empleados se valoran en esta farmacia.

B5. Los empleados se sienten cómodos haciendo preguntas cuando tienen dudas.

B10. A los empleados les resulta fácil hablar con su supervisor/director acerca de sus inquietudes sobre la seguridad de los pacientes en esta farmacia.

5. Orientación a los pacientes

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

¿Con qué frecuencia aplican las siguientes afirmaciones a esta farmacia?

- B2. Animamos a que los pacientes hablen con los farmacéuticos acerca de sus medicamentos.
- B7. Nuestros farmacéuticos se toman el tiempo suficiente para hablar con los pacientes acerca de cómo usar o tomar sus medicamentos.
- B11. Nuestros farmacéuticos comunican a los pacientes la información importante de sus nuevas recetas.

6. Dotación de personal, presión y ritmo de trabajo

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

¿Con qué frecuencia aplican las siguientes afirmaciones a esta farmacia?

- B3. Los empleados toman descansos adecuados durante sus turnos.
- B9. Nos sentimos apresurados cuando estamos procesando las recetas. (redactado en negación)
- B12. Tenemos suficientes empleados para hacer todo el trabajo.
- B16. Las interrupciones/distracciones en esta farmacia (de llamadas, faxes, clientes, etc.) dificultan trabajar con precisión. (redactado en negación)

7. Comunicación entre turnos acerca de las recetas

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

¿Con qué frecuencia aplican las siguientes afirmaciones a esta farmacia?

- B4. Entendemos que tenemos que intercambiar información importante sobre recetas al siguiente turno.
- B6. Tenemos procedimientos estandarizados para comunicarle al siguiente turno la información sobre recetas.
- B14. Se le comunica adecuadamente al siguiente turno información sobre las recetas problemáticas.

8. Comunicación acerca de errores

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

¿Con qué frecuencia aplican las siguientes afirmaciones a esta farmacia?

- B8. Los empleados de esta farmacia hablan acerca de los errores.
- B13. Los empleados hablan sobre los problemas de seguridad de los pacientes cuando ocurren en esta farmacia.
- B15. En esta farmacia, hablamos de las maneras en que podemos prevenir que vuelvan a ocurrir errores pasados.

9. Respuesta a los errores

(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. Los empleados son tratados justamente cuando cometen errores.
- C4. Esta farmacia ayuda a que los empleados aprendan de sus errores en lugar de aplicar sanciones.
- C7. Revisamos tanto las acciones de los empleados como la manera en que se trabaja para comprender el motivo de los errores en esta farmacia.
- C8. Los empleados creen que sus errores son considerados en su contra. (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.

10. Aprendizaje organizativo—mejoras continuas

(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?

C2. Cuando ocurre un error, tratamos de averiguar los problemas en los procesos que dieron lugar al error.

C5. Cuando un error sigue ocurriendo, cambiamos la manera en que se trabaja.

C10. Los errores han llevado a cambios positivos en esta farmacia.

11. Percepciones generales de la seguridad del paciente

(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. Esta farmacia se enfoca más en las ventas que en la seguridad de los pacientes. (redactado en negación)

C6. Esta farmacia es buena en la prevención de errores.

C9. La manera en que trabajamos en esta farmacia refleja un fuerte enfoque en la seguridad de los pacientes

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

Los puntajes de las preguntas no se calculan para la Documentación de errores y las Calificaciones generales.

Documentación de errores

(Nunca se documentan, Rara vez se documentan, Algunas veces se documentan, La mayoría del tiempo se documentan, Siempre se documentan, No aplica o no sabe)

En esta farmacia, ¿con qué frecuencia se documentan los siguientes tipos de errores (por escrito O electrónicamente)?

D1. Cuando el paciente recibe un medicamento con algún error que podría causarle daño al paciente pero no lo hace, ¿con qué frecuencia se documenta?

D2. Cuando el paciente recibe un medicamento con algún error que no tiene la posibilidad de causar daño, ¿con qué frecuencia se documenta?

D3. Cuando un error que podría haber causado daño al paciente se corrige ANTES de que el medicamento salga de la farmacia, ¿con qué frecuencia se documenta?

Calificación general de la seguridad de los pacientes

Vuelva a pensar en los temas del cuestionario y en la definición de seguridad de los pacientes—la correcta entrega al paciente del medicamento correspondiente y asegurarse de que los pacientes comprendan sus medicamentos y sepan cómo usarlos o tomarlos.

(Malo, Regular, Buena, Muy Buena, Excelente)

E1. ¿Qué calificación le daría a esta farmacia en la seguridad de los pacientes?

PARA ASISTENCIA TÉCNICA O PREGUNTAS SOBRE EL CUESTIONARIO SOBRE LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN LAS FARMACIAS EN SU COMUNIDAD, ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A SAFETYCULTURESURVEYS@WESTAT.COM