

Appendix 5: Health Literacy Assessment Facilitator's Guide for Patient Focus Groups

I. Introducción

Hola y gracias por venir hoy. Mi nombre es _____, y soy de la farmacia _____. Yo dirigiré la reunión del grupo de hoy. También está con nosotros mi colega, _____, quien ayudará a tomar notas.

La sesión de grupo de hoy es parte de un estudio para ayudar a personas como usted a comprender mejor los medicamentos que toman y a entender cómo volver a surtir sus recetas. Hoy le pediremos que responda algunas preguntas acerca de la farmacia _____ y lo que piensa y siente al recoger sus medicamentos.

II. Objetivo (no debe leerse en el grupo)

El objetivo de este grupo es identificar los obstáculos que se presentan al recibir servicio en la farmacia y exactamente como lo perciben los pacientes con baja alfabetización.

III. Consentimiento y reglas

[Los sobres con el formulario de consentimiento y los incentivos deben entregarse al comienzo de la sesión de grupo.]

Antes de empezar, quiero explicarles lo que sucederá hoy en esta sesión de 2 horas. Vamos a empezar por llenar un formulario de consentimiento que describe el proyecto y el cual cada uno debe firmar, si desea participar en la conversación. Usted deberá darme la copia firmada y recibirá una copia para sus archivos. También se completará un formulario corto con información para nuestros registros. Una vez terminado esto, iniciaremos nuestra conversación. ¿Tiene alguna pregunta antes de explicar el formulario de consentimiento?

Mientras voy leyendo el formulario, siéntase con libertad de ir avanzando. También pregúnteme si no entiende algo. Si está de acuerdo en participar en la conversación de grupo, favor firme en la parte de abajo de la página y entrégueme el formulario firmado.

(Lea el formulario de consentimiento, y si los participantes están de acuerdo, ellos firmarán y devolverán los formularios.)

En el sobre adjunto, encontrará una copia del formulario y \$20 como muestra de agradecimiento por haber conversado con nosotros hoy. Nuestro número de teléfono está en el formulario de consentimiento; por lo tanto, no dude en contactarnos si tiene alguna pregunta después de la conversación de grupo.

Voy a hacerle algunas preguntas que nos ayudarán a conocer lo fácil o difícil que es para los pacientes de la farmacia_____ ubicarse y familiarizarse con la farmacia. También estamos interesados en escuchar lo que piensa y las experiencias que ha tenido con su farmacéutico.

Su participación en este grupo es voluntaria. Puede optar por participar en la conversación completa o parcialmente, por el tiempo que desee. También es importante que sepa que no hay respuestas correctas o incorrectas a cualquiera de las preguntas que le voy a hacer. Ustedes son los expertos, por lo que quiero que las respuestas sean lo más completas y honestas, posible. Hoy estamos aquí para conocer sus opiniones y lo que piensa acerca de la farmacia _____.

Vamos a grabar la conversación para asegurarnos de que no se pierda nada. Por lo tanto, necesitamos que al hablar, solamente hable una persona a la vez, con voz alta y clara. Además, nos gustaría completar una hoja con información que nos permitirá dar seguimiento con los que han participado en el grupo de hoy. Su nombre no podrá relacionarse con sus respuestas a las preguntas orales o las respuestas escritas. Nosotros mantendremos las cintas y los documentos, pero una vez que registremos toda la información, se destruirán.

Por último, otros comentarios importantes: Los baños están en (indicar la ubicación). Si necesita usar el baño durante la conversación, hágalo. Sólo le pedimos que trate de salir en silencio, ya que todo se está grabando. Esta sesión tomará alrededor de dos horas. Le pedimos que apague su teléfono celular. ¿Tiene alguna pregunta o duda antes de empezar?

IV. Cuestionario demográfico del paciente

(Distribuir un cuestionario demográfico a cada participante.) Esta es una ficha de información corta. Favor conteste todas las preguntas en esta hoja. No escriba su nombre. El objetivo es conocer un poco más acerca los que están hoy en el grupo. Su nombre no se relacionará con cualquiera de sus respuestas. Esto es sólo para nuestra información. Una vez termine de completar el formulario, favor devuelvame!o ¡Buena, vamos a comenzar!

V. Ambiente físico

Esta primera serie de preguntas es para saber qué tan fácil es para los pacientes llegar a la farmacia _____ y saber hacia donde dirigirse cuando llegan.

- A. Piense de nuevo en a la primera vez que fue a la farmacia. ¿Qué tan fácil o difícil fue encontrarla?
- i. ¿Por qué fue fácil / difícil de encontrar?
- B. Si usted trabajara en la farmacia, ¿cómo daría instrucciones por teléfono a un paciente nuevo que está tratando de encontrar la farmacia _____?
- C. ¿Alguna vez ha notado los carteles y señales que se encuentran en las paredes de la clínica para dirigir a los pacientes a diferentes lugares de la clínica (proceda, si)?
- i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Alguna vez ha utilizado esto para ayudarle a encontrar su camino hacia la farmacia?
1. ¿Las señales le han ayudado a comprender lo que tiene que hacer?
- a. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿De qué manera las señales le han ayudado?
- b. Si la respuesta es NO: ¿Por qué las señales no son útiles?
- c. Si la respuesta es NO: ¿Qué se podría hacer para que las señales sean más útiles?
- D. Cuando usted habla con un farmacéutico, hay cosas en la farmacia que hacen que sea difícil, físicamente, hablar con el farmacéutico o escucharle?

SONDEO: (sólo indique si estos participantes no pueden nombrar barreras): Los obstáculos pueden incluir plataformas, ventanas, paredes, el exceso de ruido en la zona.

SONDEO: ¿Qué haría más fácil el hablar o escuchar al farmacéutico? Quiero saber más sobre esto.

VI. Proceso de atención y de trabajo

Esta próxima serie de preguntas es sobre sus experiencias con el personal de la farmacia y el tipo de servicio que recibe en la farmacia.

- A. ¿Qué tan amigable es el personal de la farmacia?
- B. Si necesita ayuda con algo, se siente cómodo pidiendo ayuda a un miembro de la clínica?

SONDEO: Si usted no se siente cómodo haciéndole preguntas al personal, explique por qué.

- C. A veces, los pacientes deben hablar con una persona en privado para hacer preguntas acerca de un medicamento o su salud. ¿Hay un lugar privado en la farmacia donde usted se sienta cómodo y pueda hablar con el personal de la clínica?

SONDEO: En caso afirmativo, ¿lo utilizamos? ¿Por qué o por qué no? Si no, ¿cree usted que debería existir tal lugar? ¿Lo usaría? ¿Por qué o por qué no?

- D. Antes de entregarle su receta, le explica el farmacéutico su receta?

SONDEO: ¿Qué recuerda cuando habla sobre cómo tomar sus medicamentos?

- E. Al recoger su receta, algún farmacéutico le ha hablado de la siguiente información sobre su receta?

- i. El nombre del medicamento
- ii. Qué hace el medicamento
- iii. Cómo tomar el medicamento y por cuánto tiempo
- iv. Las instrucciones especiales acerca de la preparación del medicamento
- v. Las instrucciones especiales sobre cómo tomar el medicamento
- vi. Los efectos secundarios. Es decir, si se puede tomar con otro medicamento, cómo evitar problemas perjudiciales, tales como tomar el medicamento equivocado, o qué hacer si tomó el medicamento equivocado
- vii. ¿Cómo cambiar la dosis de su medicamento, de ser necesario (es decir, el medicamento de diabetes o para el dolor)
- viii. Forma de almacenar el medicamento (por ejemplo: evitar las altas temperaturas o humedad)
- ix. Información sobre cuándo volver a surtir la receta (*refill* en inglés)
- x. Información sobre cómo volver a surtir su receta

xi. Qué hacer si olvida tomar su medicamento

1. ¿Cuánta información, que le dió el farmacéutico cree usted que recuerda?
2. ¿Cuánta información recordaba al llegar a casa? ¿A los pocos días después de haber recibido su receta?
3. ¿El farmacéutico le escribió la información para ayudarle a recordarla? En caso afirmativo, ¿Qué escribió? ¿De qué manera es útil para usted?

F. Los médicos y los farmacéuticos suelen utilizar palabras médicas que los pacientes no pueden comprender. Ejemplos de algunas de estas palabras son *anticoagulantes, hipoglucemiantes orales, o la hipertensión.*

- i. ¿Su farmacéutico usa palabras complicadas?
- ii. En caso afirmativo, ¿el farmacéutico le explicó lo que significan estas palabras en un lenguaje sencillo?
- iii. ¿De qué manera esto podría afectar la comprensión de su condición médica?
- iv. ¿De qué manera esto podría afectar la comprensión de cómo tomar sus medicamentos?

G. ¿Cuánto tiempo le dedica el farmacéutico?

- i. ¿Es suficiente tiempo para que usted haga todas sus preguntas?
- ii. ¿El farmacéutico tiene tiempo suficiente para asegurarse que usted entiende todo lo que él le ha dicho?

H. El farmacéutico le ha preguntado si usted entiende lo que él o ella le ha dicho?

- i. ¿El farmacéutico le ha pedido que repita de nuevo lo que ella o él le ha dicho?
- ii. Si estuviera hablando con un farmacéutico y no entiende lo que él o ella le está diciendo, ¿qué le diría?

I. Cuando le entregan su última receta, le piden que firme un documento en un cuaderno o una pantalla electrónica. ¿Por qué hay que firmar?

- i. ¿Qué le ha informado el personal o el farmacéutico acerca de la firma?

ESO ES TODO. VAMOS MUY BIEN. ESTO NOS ES MUY ÚTIL Y NOS AYUDA A CONOCER SU OPINIÓN.

VII.Documentación y comunicación escrita

Las siguientes preguntas son acerca de la lectura y la comprensión de material impreso de la farmacia e incluye las botellas que vienen en sus medicamentos y el documento que se adjunta con sus medicamentos. Tengo algunas muestras de estos materiales y se los voy a mostrar. Después voy a hacerles algunas preguntas para saber que piensa y si son fáciles de entender estos materiales. Por favor, al responder las preguntas, sea lo más claro y honesto posible

A. Por favor, dígame que tan fácil o difícil es para usted leer y entender los siguientes materiales *SONDEO (sólo indique si los participantes no pueden nombrar barreras)*: Las cosas que pueden hacer que los materiales impresos sean difíciles de leer y entender puede incluir el tamaño de la impresión, o la forma en que la impresión se ve

- i. Etiquetas de las botellas de prescripción.
- ii. Información adjunta a la prescripción.

SONDEO (rango de dificultad de los materiales): ¿Qué hace que las etiquetas de la botella y los documentos adjuntos sean difíciles de leer o entender?

B.

- i. ¿Qué es lo que normalmente necesita saber cuándo está tratando de encontrar información en los materiales impresos?
- ii. ¿Deben los materiales impresos contener información acerca de sus medicamentos o condiciones de salud?
- iii. ¿Los materiales impresos están organizados en una forma que le facilita encontrar la información que necesita?
- iv. ¿Si no puede encontrar fácilmente la información que necesita, que es lo que hace que sea difícil de encontrar?

C. ¿Alguna vez ha tenido que llenar formularios en la farmacia? (*Última en la lista, eliminar si el tiempo se acaba.*)

- i. ¿Qué tan fácil o difícil, de entender y completar, son los formularios que se utilizan en la farmacia?
- ii. ¿Hay personal disponible para ayudarle a completar los formularios?
- iii. ¿Alguien le ha ofrecido ayuda para completar los formularios?

BUENO, CASI HAN TERMINADO. ¡SÓLO UNA SERIE DE PREGUNTAS MÁS!

VIII. Cultura

En este último grupo de preguntas, me gustaría saber si los pacientes reciben ayuda en la farmacia y si la ayuda es buena o útil.

A. ¿Cuál es el trato que se le da a los pacientes?

SONDEO: ¿Cómo se sienten los pacientes con el trato que se les da? ¿Son tratados con respeto y dignidad?

SONDEO: ¿Se sienten tratados como si fueran una carga? Por ejemplo, ¿cómo podrían tratarse los pacientes con diferentes situaciones? (es decir, las personas con seguro médico, comparado con las personas que no tienen casa)

B. Algunos pacientes traen a otras personas a las visitas médicas y a recoger medicamentos a la farmacia. ¿Es esta su experiencia? ¿Le parece útil traer a alguien más con usted?

i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué hace la farmacia sobre esto? Si alguien está con usted, ¿el farmacéutico habla directamente con usted o con las personas que están con usted?

C. Muchos pacientes tienen varios problemas médicos. Ellos pueden tener problemas para ver u oír. ¿Alguno de ustedes tiene este tipo de problemas?

i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Cómo pueden los farmacéuticos adaptarse a sus necesidades?

1. *SONDEO:* ¿hablar más fuerte o más lento? Mostrarle sus píldoras para que sepa cómo deben verse?

2. ¿Cómo hacen que se sienta?

ii. ¿Se siente cómodo con el servicio que le ofrecen los farmacéuticos?

1. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Por qué?

2. Si la respuesta es NO: ¿Por qué no?

D. ¿Alguna vez le han preguntado lo que piensa acerca de la farmacia y los servicios que presta?

i. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué ha dicho?

ii. Si la respuesta es NO: ¿Le gustaría dar a la farmacia algunos comentarios?

1. Si la respuesta es AFIRMATIVA: ¿Qué les diría?

E. SÓLO PREGUNTE SI HIZO LA PREGUNTA ANTERIOR Y LA GENTE TIENE QUE RECIBIR AYUDA CON LOS FORMULARIOS Y SI HAY TIEMPO SUFICIENTE.

Si se ofrece ayuda para llenar formularios, dígame cómo se ofrece y cómo hace que se sienta? (Si la ayuda no se ofrece a la persona, entonces él / ella no puede tener una opinión al respecto.)

SONDEO: ¿Se ofrecen en una manera que hace que los pacientes se sientan avergonzados?

SONDEO: ¿Se ofrecen en una manera que hace que los pacientes se sientan cómodos?

IX. Gracias

Esas son todas las preguntas que tenemos para ustedes el día de hoy. Muchas gracias por su tiempo y sus comentarios. Esta información será muy útil para entender y buscar una mejor forma de satisfacer las necesidades de los pacientes.