

ATTACHMENT K
PARENT FOCUS GROUP PROTOCOL

EVALUATION OF 18 STATES' CHIPRA QUALITY DEMONSTRATION

GRANTS FOCUS GROUP GUIDE

PARENTS OF CHILDREN IN PRIMARY CARE PRACTICES

(ENGLISH VERSION)

1. CHECK-IN PROCEDURES (20-30 min.)

- *Upon arrival, each participant will be...*
 - o *Welcomed and thanked for coming.*
 - o *Identified and checked off an attendance list.*
 - o *Asked to complete the Child version of the PCMH CG-CAHPS patient experience survey, if they have not already done so (based on our records).*
 - o *Given a name badge or table tent (first name only).*
 - o *Reminded that their responses to our focus group questions are confidential.*
 - o *Reminded that we will be making an audio recording of the focus group and taking notes.*
 - o *Advised that thank-you gifts (\$50 gift cards to a local grocery store for parents) will be distributed at the end of the focus group.*
 - o *Asked if they have any questions.*

2. OVERVIEW OF FOCUS GROUP (5-10 min.)

- *Moderator will reiterate information previously conveyed to participants in the screening and scheduling confirmation process...*

o Introduce evaluation staff leading and observing the focus group:

- Hi, I'm [full name], and I'm a researcher that works for [firm name]. I'll be [leading our focus group discussion / taking notes] today.
- We were hired by the Agency for Healthcare Research and Quality, within the federal Department of Health and Human Services. We are studying the impact of a quality improvement project that is going on right now in a few doctor's offices in your state – including your child's doctor's office. We are conducting two focus group discussions in [state] and 22 additional discussions in 11 other states , and also collecting other types of information for our evaluation.

o Identify the goal of this discussion:

- We want to talk with you today about the health care your child receives, the health care providers you get this care from, what you like about their way of caring for your child, what you don't like, and whether you've seen any improvements in care in the last [defined reference period¹].
- We know you are busy parents, and we appreciate that you are spending time with us. Your thoughts will help the federal agencies that hired us understand what's working and not working in your health care.

o Explain the format and expectations for the focus group discussion:

- Before we get going, I want to lay out some ground rules for our discussion.
- First, I want to make sure you know that your participation in this discussion is voluntary and you can

¹ The defined reference period will cover the period beginning when state staff began engaging with practices/SBHCs participating in the CHIPRA quality demonstration in that state, and ending at the time of the focus group (i.e., "in the past 2 years").

choose not to answer any question or to end your participation and leave the group at any time.

- This conversation will be kept confidential. We will not share any of your comments with your health care provider, your insurance company, or anyone else in a way that you can be identified. We will not list your name in any of our written notes or transcripts, and will ensure that collected data is kept and handled in a private and secure way. We will not be using your names in any reports we produce.
- This discussion is designed to be a conversation between all the people in this group. I will ask some questions, and anyone can reply to my question, or to someone else's point.
- There are no right or wrong answers. Everyone's opinions are important, so don't hesitate to speak up – whether you agree with what has been said or have a different opinion. In fact, if you have a different perspective, we *especially* want to hear from you, so we can better understand all views.
- To capture your thoughts accurately, we will be audio recording this discussion and also taking notes. Please speak one at a time, in a voice as loud as mine, so we get a good recording.
- Our discussion will last about an hour and a half.
- At the end of our focus group, we'll be distributing \$50 gift cards as a token of our appreciation.
- I'll be balancing the amount of time we spend on each question, since we have a lot to get through. So, please don't be offended if I ask you or the group to move on to another question.
- We won't be taking an official break, but if you need to go the bathroom or get a drink, please feel free to just

get up and do that. Refreshments are located [location in room], and bathrooms are located [location in building].

- Please note that we'll be focusing today's discussion on how your health care provider delivers care, not on describing specific medical conditions. If you choose to talk about your child's medical conditions, please don't be offended if I ask you to clarify how this shapes your experience with your doctor's office and the staff who work there, or ask you or the group to move along.

o Remind them who will be discussed:

- In our discussion today, we want you to talk about your experiences with the doctor's office we identified when we called you a few weeks ago. We'll be calling this "your child's doctor's office" in our discussion. We'd like you to talk about your and your child's experiences with anyone who works at this doctor's office, including the health care provider in charge – which is usually a doctor, nurse practitioner, or a physician assistant – plus any other staff that work with them there. We will use the terms "doctor" and "health care provider", but please feel free to tell us about any of the people who deliver health care to your child at the clinic / school based health center.

o Ask if anyone has questions:

- Does anyone have any questions before we get started?

3. OPENING QUESTION (5 min.)

- To help us get to know each other, I'd like us to go around and say our first name, how old your kids are, and an activity you like to do with your child.

4. INTRODUCTORY QUESTION (5 min.)

- Thinking about the doctor's office we identified over the phone with you, how did you end up choosing them to care for your child? (Said another way: What made you choose them?)

5. TRANSITION QUESTION (5-10 min.)

- What are some things you like about your child's doctor's office and how they do things?
- On the flip side, are there any things that you don't like about this health care provider and how they do things?

6. KEY QUESTIONS (60 min.)

Improving Timely Access to Health Care

OK great. Now I'd like to ask you some more specific questions about what it's like getting care from your child's doctor's office.

- How do you normally make an appointment with your child's doctor's office? (Do you give them a phone call? Can you make an appointment online? Can you just walk in at particular hours?)
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to how they schedule appointments?
- About how long do you usually have to wait to get an appointment with your child's doctor's office? Days? Weeks?
 - o Can you get an appointment on the same day you call to schedule it?
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to how long you have to wait to get an appointment? Can you now get in for an appointment on the same day you call to schedule it?

- Are there days or times that your doctor’s office is closed? Can someone share an example of a time the doctor’s office was closed, but you wanted to take your child to see a doctor?
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to what days or times they offer appointments?
- What do you do if you just have a quick question for your child’s doctor’s office, but you don’t have an appointment scheduled – can you [stop by to talk to them about / phone or email them with] those questions?
 - o Will they get back to you with answers by phone or email, or do they always want you to schedule an appointment?
 - o Have you generally been able to reach your health care provider with such questions, or have you had difficulty doing so?
 - o (If providers answer questions outside of appointments:) Do they even answer questions after hours, if you call or email them when they’re not open?
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to whether and how your child’s doctor’s office answers your questions?

Facilitating Effective Children’s Health Care (Using Health Risk Assessment Questionnaires)

Now I’d like to talk with you about how your child’s doctor’s office learns about your child’s health needs.

- Can we have a show of hands for who has been asked to fill out a questionnaire about your child’s physical or mental health at the doctor’s office?
 - o *(If yes:)*
 - What kinds of questions are in these questionnaires?
 - Do these questions seem clear and appropriate in exploring your child’s health and your role as a

parent? Does someone want to share an example of clear and appropriate questions or, alternatively, unclear and inappropriate questions?

- About how much time does your child's doctor's office spend talking with you about the information you provide in the questionnaire, if at all?
 - *(If these conversations occur:)* Do you find such discussions helpful or informative, or not?
- Has your child's doctor's office always asked you to fill out this type of questionnaire, or is this a new thing?

Making Care More Patient-/Family-Centered

Great. My next questions are about the extent to which you feel like your child's doctor's office is listening to you, and engaging with you during your visits.

- I want to talk with you now about the time you spend with your child's doctor's office during a visit. What kinds of things do you usually talk about?
 - o To what extent do they ask you about what your goals are for your child's health?
 - o To what extent do you feel like you're part of the decision-making (or planning) process for your child's health? (Or does it feel like the doctor is calling all the shots?)
 - *(If they feel part of decision-making:)* Have they always asked about your goals for your child's health, or did this start in the [defined reference period]?
- What kind of information does your child's doctor's office give you about a condition, illness, or injury your child may have?
 - o Do they just talk through this information, or do they give you handouts or other written information that you can take with you and refer to later?

- In the [defined reference period], have you found that they are giving you more information than they used to, less information, or about the same amount of information?
 - o *(If more info:)*
 - Do they give you tips or teach you techniques for managing your child’s health condition on a day-to-day basis?
 - Do you find this information useful and easy to understand?
 - What language do they give you this information in?
- If you want to get information about your child’s health, how do you get that information?
- Overall, do you feel like your child’s doctor’s office understands you and your family? How well do you think they listen to what you have to say about your child?
 - o Do they “speak your language” and take into account your family’s values and preferences when discussing care and recommending treatments?
 - o Have you noticed a change in this over the [defined reference period]?
 - o Can you give an example?

Preventing Medical Errors (Adverse Drug Events)

Okay. Let's now talk about when your child needs to take medicines.

- What happens when your child is taking medicines, including drugs prescribed by other doctors? Does your doctor or anyone in the practice talk with you about them? What do they say?
 - Does your child's doctor's office now ask you more questions than they used to about medicines?

Promoting Evidence-Based Decision-Making by Consumers

- Can anyone share an example of a time your child's doctor took time to explain why a certain medicine or procedure might be a good idea or a bad idea?
 - For example, have you ever requested a certain medicine for your child, and discussed with your doctor why this would or would not be helpful for your child

Decreasing Inappropriate or Duplicative Health Care Services

Sometimes, people go to the Emergency Room instead of their doctor's office.

- Have you ever taken your child to the Emergency Room, and if so what were the circumstances?
- Has your child's doctor's office ever talked to you about when you should or should not go to the Emergency Room? If so, what have they said about this?
 - *(If yes:)* Have they always given advice about when to go to the Emergency Room and when to just make an appointment to come back for a visit, or is this a new thing?

Enhancing Care Coordination

Let's talk about whether the all of your child's health care providers are talking to each other and working together. I'm going to ask a few questions about the different types of providers your child might see, like an allergy specialist, or a doctor at the hospital.

- Is there anything your child’s doctor’s office does to help you manage all of the different appointments, tests, and advice you get from other doctors or specialists who work with your child?
- If your child sees a specialist or a doctor in the hospital for care, to what extent do you feel like your primary care provider is informed about and helps you understand the care your child received from these other providers? (PROBE: Has this always been the case or, or is this a new thing in the [defined reference period]?)
- Once your child has been in the hospital or at another doctor’s office, does your child’s doctor’s office get in touch with you to figure out next steps? Do they schedule follow-up visits with you and your child or give you additional instructions or information?
 - *(If yes:)* Has your child’s doctor’s office always done this, or did this start in the [defined reference period]?

State-Specific Questions

- *Moderator will then ask 3-5 state-specific questions about whether participants have experienced increased delivery of specific services that states’ CHIPRA quality improvement collaboratives are encouraging providers to engage in, such as applying dental varnish in South Carolina. These questions will each be two-part, and will first ask if a particular service is currently being delivered, and then will ask if this is “a new thing” or whether the practice has always delivered this service.*

7. ENDING QUESTIONS (15-30 min.)

Okay, we’re almost finished. But before I get to my last questions, I want to take a moment to summarize what I’ve been hearing from you guys over the last hour or so.

- From what you’ve said, it sounds like *(moderator will provide top-line summary of the discussion, by key issue area)*. Does that sound

about right? Or have I misunderstood or misinterpreted anything you've been telling me?

Great. Okay, so to finish up...

- *(If any changes noticed:)*
 - o In the [defined reference period], what have been the best changes that your child's doctor's office has made to how they do things?
 - o What changes have you not liked, that your child's doctor's office has recently made?
 - o Have there been any other changes to how your child's doctor's office does things in the past [defined reference period] that we haven't talked about yet? If so, what are these?

As you may or may not know, efforts to improve the quality of health care often center on ensuring that everyone—including both adults and kids—has a “medical home” or someplace that they know they can go to, to get all of the care they need. The things we've been talking about today and that we asked you about in the survey you answered beforehand are all things a doctor's office can do to improve the quality of the care they deliver and be a “medical home.”

- Given that description, would you say that your child's doctor's office is a “medical home”?
 - o What makes you think that?
- *(If time:)* Can we have a show of hands for anyone who has ever seen information comparing quality among different doctors that provide care for children?
 - o *(If anyone has seen quality information :)* Can you share what you thought about it?
 - o How did you use the information, if at all? (PROBE: How did this affect your decisions about which doctors to go to for your child?)

- o If you did not use the information you saw, why not? (PROBE: Did it not seem relevant? Did you understand the information? Do you have restrictions on which doctors your child can go to?)
- Is there anything else we should know about your child's doctor's office?
- Thank you for participating in our focus group discussion – your comments were very helpful!
- *(Pass out thank-you gifts.)*

**EVALUATION OF 18 STATES' CHIPRA QUALITY DEMONSTRATION
GRANTS FOCUS GROUP GUIDE
PARENTS OF CHILDREN IN PRIMARY CARE PRACTICES
(SPANISH VERSION)**

1. CHECK-IN PROCEDURES (20-30 min.)

- *Upon arrival, each participant will be...*
 - o *Welcomed and thanked for coming.*
 - o *Identified and checked off an attendance list.*
 - o *Asked to complete the Child version of the PCMH CG-CAHPS patient experience survey, if they have not already done so (based on our records).*
 - o *Given a name badge or table tent (first name only).*
 - o *Reminded that their responses to our focus group questions are confidential.*
 - o *Reminded that we will be making an audio recording of the focus group and taking notes.*
 - o *Advised that thank-you gifts (\$50 gift cards to a local grocery store for parents) will be distributed at the end of the focus group.*
 - o *Asked if they have any questions.*

2. OVERVIEW OF FOCUS GROUP (5-10 min.)

- *Moderator will reiterate information previously conveyed to participants in the screening and scheduling confirmation process...*
 - o *Introduce evaluation staff leading and observing the focus group:*
 - *Buenos días./Buenas tardes./Buenas noches. Me llamo [full name]. Soy investigador(a) y trabajo en [firm*

name]. Voy a (dirigir la conversación del grupo muestra/tomar notas) hoy.

- La Organización para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ), que pertenece al Departamento de Salud y Servicios Sociales, nos contrató. Estamos estudiando el impacto que ha tenido un proyecto de mejoramiento de la calidad que se está realizando en este momento en unos pocos consultorios médicos de este estado (entre ellos, el consultorio del médico de su niño). Estamos realizando dos reuniones de grupos muestras en [state] y 22 reuniones adicionales en otros 11 estados. Además, estamos recolectando otros tipos de información para nuestra evaluación.

o Identify the goal of this discussion:

- Queremos hablar con cada uno de ustedes hoy acerca de la atención médica que su niño recibe, los profesionales médicos que prestan esta atención, lo que a ustedes le gusta de la forma en que atienden a su niño, lo que no le gusta y si han visto alguna mejora en la atención en los últimos [defined reference period²].
- Sabemos que ustedes son padres de familia muy ocupados y agradecemos que nos dediquen tiempo. Con sus ideas, las organizaciones federales que nos contrataron podrán enterarse de qué funciona y qué no funciona en la atención médica que ustedes reciben.

o Explain the format and expectations for the focus group discussion:

- Antes de comenzar, quisiera fijar ciertas reglas para la conversación.
- Primero, quiero asegurarme de que sepan que su participación en esta conversación es voluntaria y que

² El período de referencia determinado abarcará desde cuando el personal del estado comenzó a entablar conversaciones con los consultorios o centros de salud escolares que participaban en la demostración de calidad de CHIPRA en ese estado hasta el momento en que se realicen las reuniones de los grupos muestra (es decir, “en los últimos 2 años”).

pueden optar por no responder a alguna de las preguntas o por dejar de participar y retirarse del grupo en cualquier momento.

- Esta conversación se mantendrá en confidencialidad. No transmitiremos ninguno de sus comentarios a su profesional médico, a su compañía de seguros ni a ninguna otra persona en una forma que revele su identidad. No pondremos su nombre en ninguna de las notas escritas que tomemos ni de las transcripciones que hagamos, y nos cercioraremos de que los datos que se recolecten se conserven y manejen de una manera confidencial y segura. No usaremos su nombre en ninguno de los informes que preparemos.
- Se ha previsto que esta sea una conversación entre todas las personas del grupo. Haré algunas preguntas y cualquiera de ustedes puede responder a lo que yo pregunte o a lo que otra persona diga.
- Ninguna respuesta está bien ni mal. Las opiniones de todos son importantes; por eso, no duden en expresarlas en voz alta, ya sea que estén de acuerdo con lo que se ha dicho o que tengan una opinión diferente. Es más, si tienen una perspectiva diferente, *con mayor razón* queremos oírla, para poder entender mejor todos los puntos de vista.
- A fin de captar las ideas de todos con exactitud, vamos a grabar la conversación y a tomar notas. Hablen uno por uno, en un tono de voz tan alto como el mío, para que logremos una buena grabación.
- La conversación durará aproximadamente una hora y media.
- Al final de la reunión del grupo muestra repartiremos tarjetas de regalo por valor de \$50 en señal de agradecimiento.
- Voy a controlar la cantidad de tiempo que gastamos en cada pregunta, ya que tenemos mucho tema por cubrir.

Les ruego que no se ofendan si le pido a alguno de ustedes o al grupo que pase a otra pregunta.

- No vamos a tener un rato oficial de descanso, pero si necesitan ir al baño o tomar algo, pueden levantarse con toda tranquilidad para hacerlo. Los refrigerios se encuentran en [location in room] y los baños quedan en [location in building].
- Tengan en cuenta que la conversación de hoy se centrará en cómo atiende su profesional médico y no en describir enfermedades específicas. Si deciden hablar sobre las enfermedades de sus niños, no se ofendan si les pido que aclaren la forma en que esto afecta la experiencia que han tenido con el consultorio del médico y con el personal que trabaja allí, o si les pido a ustedes o al grupo que avancen.

o Remind them who will be discussed:

- En nuestra conversación de hoy queremos hablar sobre las experiencias que han tenido en el consultorio del médico al cual nos referimos cuando les llamamos hace unas semanas. En la conversación nos referiremos a este consultorio como el “consultorio del doctor de su niño”. Nos gustaría hablar de las experiencias que cada uno de ustedes y su niño han tenido con toda persona que trabaje en el consultorio, incluso el profesional médico a cargo del mismo (que por lo general es un doctor, una enfermera especialista o un asistente médico), además del resto del personal que trabaja allí. Usaremos los términos “doctor” y “profesional médico”, pero siéntanse en toda libertad de hablarnos de cualquiera de las personas encargadas de prestar atención médica a su niño en el consultorio o el centro de salud escolar.

o Ask if anyone has questions:

- ¿Alguien tiene alguna pregunta antes de que empecemos?

3. OPENING QUESTION (5 min.)

- Para que nos conozcamos unos a otros, quisiera que cada persona nos cuente su nombre de pila, cuántos años tienen sus hijos y una actividad que le guste realizar con su niño.

4. INTRODUCTORY QUESTION (5 min.)

- Pensando en el consultorio médico al que nos referimos cuando hablamos con ustedes por teléfono, ¿cómo decidieron escogerlo para que su hijo recibiera atención allí? (En otras palabras, ¿qué les impulsó a escogerlo?)

5. TRANSITION QUESTION (5-10 min.)

- ¿Qué cosas les gustan acerca del consultorio del doctor de su niño y de la forma en que hacen las cosas allí?
- Por otra parte, ¿hay algo que no les guste acerca de este profesional médico y de la forma en que hace las cosas?

6. KEY QUESTIONS (60 min.)

Improving Timely Access to Health Care

Muy bien. Ahora me gustaría hacerles unas preguntas más específicas sobre cómo es la atención médica en el consultorio del doctor de su niño.

- ¿Cómo piden normalmente una cita en el consultorio del doctor de su niño? (¿Llaman por teléfono? ¿Pueden pedir una cita por Internet? ¿Pueden simplemente ir directamente a que los atiendan a ciertas horas?)
 - o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en la forma en que el consultorio programa las citas?

- ¿Aproximadamente cuánto tiempo tienen que esperar normalmente para que les den una cita en el consultorio del doctor de su niño? ¿Varios días? ¿Varias semanas?
 - o ¿Pueden conseguir una cita el mismo día en que llaman a pedirla?
 - o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en la cantidad de tiempo que tienen que esperar para conseguir una cita? ¿Pueden conseguir ahora una cita el mismo día en que llaman a pedirla?
- ¿Hay días u horas en las que el consultorio de ese doctor está cerrado? ¿Puede alguien darnos un ejemplo de una ocasión en la que el consultorio del doctor estaba cerrado pero usted quería llevar a su niño al doctor?
 - o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en la forma en cuanto a los días o las horas en que ellos ofrecen citas?
- ¿Qué hacen ustedes si tienen apenas una pregunta rápida que hacerle al consultorio del doctor de su niño pero no tienen una cita programada? ¿Pueden (pasar por allí/llamar por teléfono o enviar un mensaje de correo electrónico) para hacer esa pregunta?
 - o ¿Les responderán la pregunta por teléfono o correo electrónico o les dirán siempre que tienen que pedir una cita?
 - o ¿Normalmente han podido comunicarse con su profesional médico para hacerle ese tipo de preguntas o han tenido dificultades para hacerlo?
 - o (*If providers answer questions outside of appointments:*) ¿Responde el consultorio preguntas después del horario normal de consulta si ustedes llaman o envían un mensaje de correo electrónico cuando el consultorio está cerrado?

- o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en cuanto a si el consultorio del doctor de su niño responde a sus preguntas y en cómo lo hace?

Facilitating Effective Children’s Health Care (Using Health Risk Assessment Questionnaires)

Ahora me gustaría hablar con ustedes sobre cómo se entera el consultorio del doctor de su niño de las necesidades de su niño en cuestiones de salud.

- ¿Podrían levantar la mano las personas a quienes les hayan pedido que respondan a un cuestionario sobre la salud física o mental de su niño en el consultorio del doctor?

o *(If yes:)*

- ¿Qué tipo de preguntas hay en estos cuestionarios?
- ¿Les parece que estas preguntas son claras y adecuadas para averiguar sobre la salud de su niño y su papel como padre de familia? ¿Alguien quiere darnos un ejemplo de una pregunta clara y adecuada o de una pregunta poco clara e inadecuada?
- ¿Cuánto tiempo dedican las personas del consultorio del doctor de su niño a hablar con ustedes sobre la información que proporcionan en el cuestionario?
 - *(If these conversations occur:)* ¿Les parece a ustedes que estas conversaciones son útiles o informativas o no creen que lo sean?
- ¿El consultorio del doctor de su niño siempre les ha pedido que llenen este tipo de cuestionario o esto es algo nuevo?

Making Care More Patient-/Family-Centered

Excelente. Las siguientes preguntas que voy a hacerles se refieren al grado al que ustedes creen que les están escuchando en el consultorio del doctor de su niño y que están interactuando con ustedes durante las consultas.

- Quiero que hablemos del tiempo que pasan con las personas del consultorio del doctor de su niño durante una consulta. ¿De qué tipo de cosas hablan con ellas normalmente?
 - o ¿Qué tanto les preguntan a ustedes estas personas sobre cuáles son sus objetivos respecto a la salud de su niño?
 - o ¿Qué tanto sienten ustedes que participan en el proceso de toma de decisiones o en la planificación en lo relacionado con la salud de su niño? (¿O sienten que el doctor toma todas las decisiones?)
 - *(If they feel part of decision-making:)* ¿Les han preguntado siempre acerca de sus objetivos respecto a la salud de su niño o comenzaron a hacerlo en [defined reference period]?
- ¿Qué tipo de información les da el consultorio del doctor de su niño acerca de un problema de salud, una enfermedad o una lesión que tenga su niño?
 - o ¿Les hablan de esta información o les dan folletos o información escrita que ustedes pueden llevarse y que pueden consultar más adelante?
- En [defined reference period], ¿les parece que les han dado más información de la que solían darles, menos información o aproximadamente la misma cantidad de información?
 - o *(If more info:)*
 - ¿Les dan consejos o les enseñan técnicas para controlar la enfermedad de su niño día a día?
 - ¿Les parece que esta información es útil y fácil de entender?
 - ¿En qué idioma les dan esta información?
- Si quieren información sobre la salud de su niño, ¿cómo la obtienen?

- En general, ¿sienten que en el consultorio del doctor de su niño los entienden a ustedes y a su familia? ¿Qué tan bien creen ustedes que estas personas escuchan lo que usted dice acerca de su niño?
 - o ¿Están ellos “en la misma sintonía” en que están ustedes y tienen en cuenta los valores y preferencias de su familia al hablarles de la atención médica y al recomendarles tratamientos?
 - o ¿Han notado algún cambio en este aspecto en [defined reference period]?
 - o ¿Pueden darme un ejemplo?

Preventing Medical Errors (Adverse Drug Events)

Bueno. Hablemos ahora de cuando su niño necesita tomar medicinas.

- ¿Qué pasa cuando su niño está tomando medicinas, incluso las que otros doctores le recetan? ¿Su doctor o alguna otra persona del consultorio habla con ustedes acerca de ellas? ¿Qué dicen?
 - o ¿El consultorio del doctor de su niño les hace ahora más preguntas de las que solía hacer acerca de las medicinas?

Promoting Evidence-Based Decision-Making by Consumers

- ¿Podría alguno de ustedes darnos un ejemplo de una ocasión en la que el doctor de su niño dedicó tiempo a explicarle la razón por la que tomar una determinada medicina o someterse a cierta técnica podría ser conveniente o poco conveniente?
 - o Por ejemplo, ¿alguna vez han solicitado una medicina determinada para su niño y han hablado con el doctor de por qué sería o no sería beneficiosa para su niño?

Decreasing Inappropriate or Duplicative Health Care Services

A veces la gente va a la sala de urgencias en vez de ir a consultorio de su doctor.

- ¿Han llevado alguna vez a su niño a la sala de urgencias? Si lo han hecho, ¿cuáles eran las circunstancias?

- ¿Les ha hablado alguna vez el consultorio del doctor de su niño sobre cuándo deberían ir o no deberían ir a la sala de urgencias? Si es así, ¿qué les dijeron acerca de este tema?
 - o *(If yes:)* ¿Siempre les han dado consejo sobre cuándo ir a la sala de urgencias y cuándo pedir simplemente una cita para regresar a una consulta, o esto es algo nuevo?

Enhancing Care Coordination

Hablemos de si todos los profesionales médicos de su hijo se están comunicando unos con otros y trabajando en equipo. Voy a hacerles unas preguntas sobre los distintos tipos de profesionales a los que podría ir su niño, por ejemplo, un especialista en alergias o un doctor del hospital.

- ¿Hace algo el consultorio del doctor de su niño para ayudarles a ustedes a coordinar las diferentes citas, los exámenes y los consejos que reciben de otros doctores o especialistas que atienden a su niño?
- Si su niño va a que lo atienda un especialista o a un doctor del hospital, ¿hasta qué punto les parece que el profesional médico principal está informado de la atención que su niño recibió de estos profesionales y les ayuda a ustedes a entenderla? (PROBE: ¿Siempre han sido así las cosas o esto es algo nuevo que ha sucedido en [defined reference period]?)
- En cuanto su niño ha estado en el hospital o en el consultorio de otro doctor, ¿se comunica con ustedes el consultorio del doctor de su niño para tratar de determinar qué hay que hacer enseguida? ¿Programan una cita de control para que vayan con su niño o les dan información o instrucciones adicionales?
 - o *(If yes:)* ¿Ha hecho siempre esto el consultorio del doctor de su niño o comenzó a hacerlo en [defined reference period]?

State-Specific Questions

- *Moderator will then ask 3-5 state-specific questions about whether participants have experienced increased delivery of specific services that states' CHIPRA quality improvement collaboratives are encouraging providers to engage in, such as applying dental*

varnish in South Carolina. These questions will each be two-part, and will first ask if a particular service is currently being delivered, and then will ask if this is “a new thing” or whether the practice has always delivered this service.

7. ENDING QUESTIONS (15-30 min.)

Bueno, ya casi terminamos. Antes de pasar a mis últimas preguntas quiero dedicar un momento a resumir lo que han dicho durante la última hora.

- Según lo que ustedes han dicho, parece ser que (*moderator will provide top-line summary of the discussion, by key issue area*). ¿Les parece que es así? ¿Creen que entendí mal o que interpreté mal alguna de las cosas que me contaron?

Excelente. Entonces, para terminar...

- (*If any changes noticed:*)
 - o En [defined reference period], ¿cuáles han sido los mejores cambios que el consultorio del doctor de su niño ha hecho en cuanto a la forma en que hace las cosas?
 - o ¿Cuáles de los cambios que el consultorio del doctor de su niño ha hecho recientemente no les han gustado?
 - o ¿Ha habido otros cambios en la forma en que el consultorio del doctor de su niño hace las cosas en los últimos [defined reference period] de los cuales no hemos hablado aún? Si es así, ¿cuáles son?

Quizá ustedes sepan que las iniciativas de mejorar la calidad de la atención médica se centran a menudo en garantizar que toda persona —tanto los adultos como los niños— tenga un sitio que considere su hogar en cuestiones de salud: un lugar al que sabe que puede ir para recibir la atención que necesita. Las cosas de las que hemos hablado hoy y que les hemos preguntado en el cuestionario que respondieron de antemano son cosas que el consultorio de un doctor puede hacer para mejorar la calidad de la atención que presta y ser como un hogar en cuestiones de salud.

- De acuerdo con esa descripción, ¿les parece que el consultorio del doctor de su niño es como un hogar para ustedes en cuestiones de salud?
 - o ¿Por qué creen que es así?
- *(If time:)* ¿Podrían levantar la mano las personas que hayan visto alguna vez información en la que se compara la calidad de diferentes doctores que proporcionan atención médica a niños?
 - o *(If anyone has seen quality information :)* ¿Pueden contarnos qué pensaron de esa información?
 - o ¿Cómo la usaron? (PROBE: ¿Cómo influyó en sus decisiones sobre los doctores a quienes llevarían a su niño?)
 - o Si no usaron la información que vieron, ¿por qué no lo hicieron? (PROBE: ¿No les pareció pertinente? ¿Entendieron la información? ¿Había restricciones en cuanto a los doctores a quienes podían llevar a su niño?)
- ¿Hay alguna otra cosa que debamos saber sobre el consultorio del doctor de su niño?
- Gracias por participar en la reunión del grupo muestra. Sus comentarios nos sirvieron mucho.
- *(Pass out thank-you gifts.)*