SOPS® Value and Efficiency Supplemental Items for the SOPS Medical Office Survey

Language: Spanish

- **Purpose:** These supplemental items were designed for use with the core SOPS® Medical Office Survey to help medical offices assess the extent to which their organizations place a priority on and adopt practices to promote efficiency, waste reduction, patient centeredness and high-quality care at a reasonable cost.

- **Placement:** These supplemental items should be added to the end of the SOPS Medical Office Survey, after Section G: Overall Ratings, just before the Background Questions section. Be sure to include the introductory text and subheadings. Add the SOPS Medical Office Background Questions *after* these Value and Efficiency items.

- **Composite Measures:** A composite measure is a grouping of two or more survey items that assess the same area of culture related to value and efficiency. The composite measures assessed in these supplemental items are listed below along with the internal consistency reliability scores (Cronbach's alpha). [1]
    - Empowerment to Improve Efficiency (3 items) *(Cronbach's alpha = .86)*
    - Efficiency and Waste Reduction (3 items) *(Cronbach's alpha = .78)*
    - Patient Centeredness and Efficiency (3 items) *(Cronbach's alpha = .78)*
    - Owner, Managing Partner, Leadership Support for Improving Efficiency and Reducing Waste (4 items) *(Cronbach's alpha = .85)*

- **Additional Measures:**
    - Experience with Activities to Improve Efficiency (8 items)

- **Administration Instructions:** To submit data from these supplemental items to the AHRQ SOPS Medical Office Survey Database, and to enable comparisons to the Database, administer the supplemental items in their entirety without modifications or deletions:
    - No changes to any of the survey item text and response options.
    - No reordering of survey items.

- **Calculating Results:** For more information on preparing and analyzing data and calculating results, please refer to Chapter 5 in the Medical Office Survey User's Guide. Additionally, the Data Entry and Analysis Tool for the Value and Efficiency Supplemental Items for Medical Offices can be used to calculate results. To request this tool, email DatabasesOnSafetyCulture@westat.com.

- For assistance with these supplemental items, please contact the SOPS Help Line at 1-888-324-9749 or SafetyCultureSurveys@westat.com.



Last updated: November 2026

[1] Sorra, J., Zebrak, K., Yount, N., Famolaro, T., Gray, L., Franklin, M., Smith, S., and Streagle, S. (2021). Development and pilot testing of survey items to assess the culture of value and efficiency in hospitals and medical offices. BMJ Quality and Safety. Available at: https://qualitysafety.bmj.com/content/early/2021/08/19/bmjqs-2020-012407.

Calidad y eficiencia en su consultorio médico

Piense acerca de la manera en que se hacen las cosas en su consultorio médico y exprese sus opiniones acerca de la calidad y la eficiencia con la que se da el cuidado médico a los pacientes.

En esta sección, se aplican los siguientes términos:

- **Desperdicio** en el cuidado médico, es todo lo que no agrega calidad o es innecesario para los pacientes, los médicos o el personal, como la pérdida de tiempo; el desperdicio de materiales; los pasos adicionales de un procedimiento; y las pruebas, los procedimientos, tratamientos o servicios innecesarios, etc.
- **Eficiencia** en el cuidado médico se refiere a los sistemas de prestación del cuidado y los procedimientos de trabajo, los cuales se optimizan y simplifican al máximo.
- **Calidad** se refiere a la atención médica excelente a un costo razonable y a las experiencias positivas de los pacientes con el cuidado. La eficiencia y la eliminación del desperdicio son necesarias para lograr la calidad.

Sección A: Facilitar la participación para mejorar la eficiencia

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre su consultorio médico?

	Muy en desacuerdo ▼	En desacuerdo ▼	Ni de acuerdo ni en desacuerdo ▼	De acuerdo ▼	Muy de acuerdo ▼	No aplica o no sabe ▼
1. Se nos anima a aportar ideas sobre maneras más eficientes de hacer nuestro trabajo.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
2. Participamos en la toma de decisiones sobre los cambios en nuestros procedimientos de trabajo.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
3. Se nos da oportunidades de intentar soluciones a los problemas de flujo de trabajo.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9

Sección B: Eficiencia y reducción del desperdicio

¿Con qué frecuencia se aplican las siguientes afirmaciones a su consultorio médico?

	Nunca ▼	Rara vez ▼	Algunas veces ▼	La mayoría del tiempo ▼	Siempre ▼	No aplica o no sabe ▼
1. Intentamos encontrar maneras de reducir los desperdicios (como la pérdida de tiempo, materiales, pasos, etc.) en la manera de hacer nuestro trabajo.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
2. En nuestro consultorio, trabajamos para mejorar el flujo de pacientes.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
3. Nos enfocamos en eliminar las pruebas y los procedimientos innecesarios para los pacientes.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9

Sección C: Enfoque en el paciente y la eficiencia

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre su consultorio médico?

	Muy en desacuer-do ▼	En desacuer-do ▼	Ni de acuerdo ni en-desacuer-do ▼	De acuerdo ▼	Muy de acuerdo -▼	No aplica o no sabe ▼
1. Tomamos medidas para reducir el tiempo de espera de los pacientes.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
2. Solicitamos la opinión de los pacientes o familiares sobre cómo hacer más eficientes las visitas de los pacientes.....	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
3. Las preferencias de los pacientes y familiares han llevado a cambios en nuestro flujo de trabajo	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9

Sección D: Apoyo del propietario/socio director/dirección para mejorar la eficiencia y reducir el desperdicio

¿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 contesto "Sí", pase a la Sección E (Experiencia con actividades para mejorar la eficiencia)***

☐2 No → **Si contestó "No", complete todas las preguntas del cuestionario**

¿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?*

Los propietarios, socios directores, o la dirección de mi consultorio médico…	**Muy en desacuer-do ▼**	**En desacuer-do ▼**	**Ni de acuerdo ni en desacuer-do▼**	**De acuerdo ▼**	**Muy de acuerdo ▼**	**No aplica o no sabe ▼**
1. Nos agradecen por nuestras ideas para mejorar la eficiencia	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
2. Nos dan informes sobre el rendimiento de nuestro consultorio	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
3. Toman medidas para solucionar problemas del flujo de trabajo que se le comunican.....	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9
4. Le dan alta prioridad a trabajar de manera eficiente **sin** afectar la atención al paciente.	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐9

Sección E: Experiencia con actividades para mejorar la eficiencia

En los últimos 12 MESES, ¿ha realizado las siguientes actividades para mejorar la eficiencia, agregar calidad o reducir el desperdicio en su consultorio médico?

	Sí ▼	**No ▼**
1. Recibí capacitación sobre cómo identificar el desperdicio y las ineficiencias en mi trabajo	☐1	☐2
2. Ayudé a elaborar un proceso de flujo de trabajo para identificar el desperdicio de tiempo, de materiales, de pasos en un proceso, etc.	☐1	☐2
3. Seguí de cerca a los pacientes en este consultorio para identificar maneras de mejorar su experiencia de cuidado.	☐1	☐2
4. He observado las pantallas visuales o los gráficos para ver el rendimiento de mi consultorio.	☐1	☐2
5. Hice una sugerencia a la dirección sobre cómo mejorar un proceso de trabajo ineficiente.	☐1	☐2
6. Hice una sugerencia a la dirección sobre cómo mejorar las experiencias de atención a los pacientes.	☐1	☐2
7. Participé en un equipo o comité para que un proceso de trabajo sea más eficiente.	☐1	☐2
8. Revisé los datos para ver cómo funcionaba una actividad para mejorar la eficiencia. ..	☐1	☐2