

# PRESENTACIÓN DE LA TRADUCCIÓN, ADAPTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL CLIENT-CENTRED REHABILITATION QUESTIONNAIRE - VERSIÓN ESPAÑOLA (CCRQ-E).

## PRESENTATION OF THE TRANSLATION, ADAPTATION AND VALIDATION OF THE CLIENT-CENTRED REHABILITATION QUESTIONNAIRE - SPANISH VERSION (CCRQ-E).



### Elisabet Capdevila

BSc OT. Adjunct Research Professor in Occupational Therapy Degree. PhD Candidate. Escola Universitària d'Infermeria i Teràpia Ocupacional de Terrassa (EUIT). Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Member of Research Group and Innovation in Designs (GRID). Technology and multimedia and digital application to observational designs. Universitat de Barcelona. España. Orcid: 0000-0001-5783-2957



### María Rodríguez-Bailón\*

PhD, BSc OT. Research Professor, Occupational Therapy Degree. Department of Physiotherapy (Occupational Therapy). Facultad Ciencias de la Salud. Universidad de Málaga (UMA). España. Orcid: 0000-0001-6658-7658

### Correo electrónico:

[mariarbaiilon@uma.es](mailto:mariarbaiilon@uma.es)

\*autora para la correspondencia



### Mariona Portell

PhD. Associate Professor. Department of Psychobiology and Methodology of Health Sciences. Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) Campus de Bellaterra, Cerdanyola del Vallès, España. Researcher ID: L-5295-2014. Orcid: 0000-0002-5939-6842



### Ana Clara Szot

MSc, BSc OT. Adjunct Research Professor in Occupational Therapy Degree. PhD Candidate. Escola Universitària d'Infermeria i Teràpia Ocupacional de Terrassa (EUIT). Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). España.



### Pablo Gálvez-Ruiz

PhD. Adjunct Professor Faculty of Law and Social Sciences. Valencian International University (VIU). España. Researcher ID: T-1752-2017 Orcid: 0000-0002-7659-1113

**DeCS** Rehabilitación; Estudio de Validación; Autoevaluación; Encuestas y Cuestionarios **MeSH** Rehabilitation; Validation Study; Self-Assessment; Surveys and Questionnaires

El creciente interés de aplicar una práctica centrada en la persona en los servicios de terapia ocupacional y rehabilitación, implican disponer de herramientas para que la persona del servicio pueda evaluar las diferentes dimensiones que engloba el concepto. Después de un proceso de traducción, adaptación cultural y validación el Client-Centred Rehabilitation Questionnaire o Cuestionario de Rehabilitación Centrado en el Cliente versión española (CCRQ-e) es una medida de autoevaluación diseñada para evaluar la experiencia centrada en la persona en los servicios de rehabilitación. Engloba tanto aspectos relacionados con el confort, decisión o participación del cliente, como aspectos relacionados con la provisión de servicio o el entorno. El instrumento consta de 29 ítems específicamente desarrollados para representar las características de rehabilitación en 7 subescalas: Toma de decisiones, educación, evaluación de resultados, implicación de la familia, soporte emocional, confort físico y continuidad/coordinación. Las 7 subescalas muestran una buena consistencia interna. Asimismo, la validez de constructo del instrumento mostró una buena capacidad discriminante entre programas y centros, en las diferentes subescalas, resultando un instrumento adecuado para evaluar la atención centrada en la persona en los servicios de rehabilitación.

The growing interest in applying a person-centered practice in occupational therapy and rehabilitation services, implies having tools so that the person in the service can evaluate the different dimensions that the concept encompasses. After a process of translation, cultural adaptation and validation, the Client-Centred Rehabilitation Questionnaire or Cuestionario de Rehabilitación Centrado en el Cliente in its Spanish version (CCRQ-e), is a self-assessment measure designed to assess the person-centered experience in rehabilitation services. It encompasses both aspects related to customer comfort, decision or participation, as well as aspects related to the provision of service or the environment. The instrument consists of 29 items, specifically developed to represent rehabilitation characteristics, in 7 subscales: decision making, education, outcome evaluation, family involvement, emotional support, physical comfort, and continuity/coordination. The 7 subscales show good internal consistency. Likewise, the construct validity of the instrument showed a good discriminating capacity between programs and centers, in the different subscales, resulting in an adequate instrument to evaluate person-centered care in rehabilitation services.

Texto recibido: 24/11/2022

Texto aceptado: 30/11/2022

Texto publicado: 30/11/2022

Derechos de autor



**COTOGA**  
COLEGIO OFICIAL  
DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES  
DE GALICIA

## Terminología y concepto (APC-PCC)

El término práctica centrada en el cliente proviene del psicólogo Carl Rogers (1979), quien defendía un enfoque basado en el asesoramiento centrado en las preocupaciones que los propios clientes identificaban, respetando los valores y bajo la creencia de que son ellos mismos los que mejor conocen sus experiencias y necesidades <sup>(1)</sup>. En la literatura podemos encontrar diferentes terminologías análogas que varían en función del contexto o área profesional (centrado en el cliente, centrada en la persona o centrado en el paciente). En rehabilitación los términos más utilizados son rehabilitación centrada en el cliente o práctica centrada en el cliente (*client-centred rehabilitation /client-centred practices*), pero encontramos que estos términos son utilizados con diferentes matices por las diferentes profesiones que conforman los equipos de rehabilitación. Por ejemplo, en terapia ocupacional es más común utilizar el término Práctica Centrada en el Cliente (PCC) por su influencia anglosajona. Sin embargo, en el contexto español y más concretamente en el ámbito de la geriatría y gerontología, el término más utilizado es Atención Centrada en la Persona (ACP). Por otra parte, en el campo de la medicina es habitual utilizar el término patient-centredness, acuñado con varias definiciones como puede ser medicina centrada en el paciente o atención centrada en el paciente <sup>(2-5)</sup>.

En cualquier caso, hablamos del enfoque centrado en la persona propuesto por Carl Rogers y respaldado por las directrices del *Rehabilitation Competency Framework* propuesto por la Organización Mundial de la Salud <sup>(1,6)</sup>. Cuando hablamos de person-centredness o centrado en la persona, nos referimos a organizar y proporcionar atención sociosanitaria en base a las necesidades, valores o preferencias de la persona, optimizando la intervención <sup>(5)</sup>.

El enfoque centrado en la persona es un concepto multidimensional, y comprende dimensiones como la educación o formación recibida durante el proceso de rehabilitación, el respeto a los valores, preferencias y necesidades expresadas por las personas usuarias de los servicios en conjunto con sus familias/cuidadores/amigos en aquellos casos que se disponga; así como la coordinación entre los equipos y servicios con el fin de asegurar el confort físico y el soporte emocional durante todo el proceso de intervención <sup>(2,4,7,8)</sup>.

## La importancia de integrar ACP en los servicios

*Person-centredness* o enfoque centrado en la persona, es un concepto en la actualidad omnipresente en todas las políticas dirigidas a los servicios de salud. Esto ha significado un cambio de paradigma que ha llevado a rediseñar los servicios sanitarios según los principios centrados en la persona <sup>(9)</sup>. Requiere organizar unos servicios que tengan en cuenta a la persona y a sus familias como participantes y beneficiarios de los sistemas de salud, y que respondan a sus necesidades de forma holística y humana. Contemplando, asimismo que las personas reciban la información, educación y soporte suficiente para poder tomar decisiones respecto a su salud. Y, en cualquier caso, unos servicios que requieren estar organizados en torno a las necesidades y expectativas de salud de las personas en vez de estar centrados en la enfermedad. Un reto que va en contraposición de los modelos más biomédicos, burocráticos, despersonalizados y con unos planteamientos uniformes, con procedimientos más analíticos y directivos <sup>(2,3,10)</sup>.

Es por este motivo, y para poder garantizar una atención centrada en la persona en los diferentes servicios de rehabilitación, es necesario contar con instrumentos que permitan evaluar todas las dimensiones contempladas desde este enfoque. Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio, se necesitan herramientas fáciles de utilizar y confiables que permitan recoger información en relación a la calidad de las experiencias de atención a las personas de los servicios de rehabilitación <sup>(7)</sup>.

## Herramientas de evaluación en Atención Centrada en Persona (ACP) en español

Aunque existen más de 200 instrumentos validados que evalúan la práctica centrada en el cliente, la mayoría no incluyen una evaluación multidimensional o lo hacen centrándose mayoritariamente en la opinión de los profesionales <sup>(4,7)</sup>. Además, realmente pocos se han traducido y validado en el contexto español.

En español y hasta el momento, se han validado algunas herramientas de evaluación para asegurar la implementación de una práctica centrada en la persona, sobre todo para ser usadas en el ámbito de la gerontología, como la *Person-centered Care Assessment Tool* (P-CAT) <sup>(11)</sup>, el *Staff Assessment Person-directed Care Questionnaire* (PDC) <sup>(12)</sup>, el *Person-centered Care in Gerontology Services* (PCC-G-Staff) para ser evaluado

por los profesionales de la salud <sup>(13)</sup>, y el *Person-Centred Care Gerontology Users Questionnaire* (PCCG-U), el *Person-Centred Care Gerontology Relatives Questionnaire* (PCCG-R) dirigido a usuarios y familiares. También encontramos instrumentos observacionales dirigidos a población con demencia como *The List of Wellbeing Indicators* (LIBE) <sup>(14)</sup> y el *Dementia Care Mapping* (DCM) <sup>(15)</sup>. Sin embargo, hasta la fecha, no se cuenta con ninguna herramienta en español destinada a conocer la perspectiva de las personas usuarias del servicio en rehabilitación.

## Proceso validación de la Client-Centred Rehabilitation Questionnaire (CCRQ)

El *Client-Centred Rehabilitation Questionnaire* (CCRQ) es una medida de autoevaluación diseñada originalmente por Cott et al. (2006) cuyo fin es evaluar la experiencia centrada en la persona en los servicios de rehabilitación. Por el momento, dentro del campo de la rehabilitación, el *Client-Centred Rehabilitation Questionnaire* (CCRQ) es el instrumento que más dimensiones contempla en torno al concepto <sup>(7,16)</sup>.

El proceso de traducción, adaptación y validación del *Client-Centred Rehabilitation Questionnaire* (CCRQ) en el contexto español se realizó en dos fases secuenciales. La primera fase consistió en un proceso de traducción y retrotraducción del cuestionario por un panel de expertos y un estudio piloto. En la segunda fase se administró la CCRQ-e (versión española) a 305 usuarios que habían sido ingresados en centros de rehabilitación para recoger evidencias sobre la fiabilidad y validez del instrumento. Un posterior análisis exploratorio y confirmatorio reveló 7 dimensiones al igual que la CCRQ original, eliminando 4 ítems de la escala. La CCRQ-e presenta una buena consistencia interna. La validez de constructo discriminante distinguió diferencias significativas en función de la edad, nivel de estudios y gravedad del diagnóstico. La validez de criterio de la CCRQ-e con el cuestionario de calidad de vida relacionada con la salud (EQ-5D), mostró correlaciones significativas entre la percepción de atención centrada en el cliente y la percepción general de salud EQ-VAS, y negativas en EQ dolor y EQ ansiedad en algunas dimensiones.

En el artículo publicado *Cross-cultural adaptation and validation of the Spanish version of the Client-Centred Rehabilitation Questionnaire* (CCRQ), se aportan evidencias a favor del uso de la versión adaptada al español de la CCRQ (CCRQ-e), resultando un instrumento adecuado para evaluar la rehabilitación centrada en la persona desde la perspectiva de la persona <sup>(17)</sup>.

## Descripción de la Client-Centred Rehabilitation Questionnaire- versión española (CCRQ-e) o Cuestionario de Rehabilitación Centrado en el Cliente

El cuestionario consta de 29 ítems específicamente desarrollados para representar las características de rehabilitación, en 7 subescalas que evalúan las diferentes dimensiones que contempla la rehabilitación centrada en el cliente:

- 1) Toma de Decisiones (6 ítems). La percepción del cliente en relación a la participación en la toma de decisiones y establecimiento de objetivos.
- 2) Educación (5 ítems). La percepción del cliente en relación a la educación recibida respecto a su situación de salud y tratamiento de rehabilitación.
- 3) Evaluación de resultados (4 ítems). La evaluación de resultados conseguidos durante el proceso de rehabilitación desde la perspectiva del cliente.
- 4) Implicación de la familia (5 ítems). Implicación y participación de la familia o amigos durante el proceso de rehabilitación (se contemplaría "no aplicable" en el caso de no contar con familia o amigos que apoyen el proceso).
- 5) Soporte emocional (4 ítems). El apoyo o soporte emocional recibido durante el proceso de rehabilitación.
- 6) Confort físico (4 ítems). El confort físico implica la comodidad, el descanso y el control del dolor en caso de que sea necesario.
- 7) Continuidad/coordinación (3 ítems). La coordinación con y entre el personal del programa de rehabilitación, incluyendo la continuidad con los profesionales de referencia después del alta.

Las 7 subescalas muestran una fuerte fiabilidad interna. Asimismo, la validez de constructo del instrumento mostró una buena capacidad discriminante entre programas y centros, en las diferentes subescalas.

El CCRQ-e es un cuestionario que se autoadministra la propia persona (con ayuda si lo requiere), al finalizar la intervención o en el momento de la reevaluación, ya sea en formato papel u *online*. Las respuestas a los ítems son contestadas en una escala Likert de 5 puntos que van desde 1= muy de acuerdo hasta 5= muy desacuerdo. También se incluye la opción "no aplicable" para aquellos ítems que corresponda. Para el cálculo



de resultados se puede obtener tanto la puntuación total, como la correspondiente a cada dimensión.

Para obtener el CCRQ-e o para más información relacionada con el CCRQ-e, se ha elaborado un manual de instrucciones que se puede descargar en el apartado de investigación de [www.euit.fdsll.cat](http://www.euit.fdsll.cat) o en el siguiente enlace <https://euit.fdsll.cat/es/ccrq-e/>.

La atención centrada en la persona es un enfoque clave y crucial dentro de la terapia ocupacional, por lo cual hay que asegurar su implementación de forma rigurosa. Herramientas de evaluación como la CCRQ-e pueden ayudar a esta importante y difícil labor que tenemos los profesionales de terapia ocupacional específicamente, y los profesionales relacionados con la salud en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rogers CR. Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory. Houghton Mifflin; 1951.
2. Wilberforce M, Challis D, Davies L, Kelly MP, Roberts C, Clarkson P. Person-centredness in the community care of older people: A literature-based concept synthesis. *Int J Soc Welf.* 2017;26(1):86-98.
3. Martínez Rodríguez T. La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos: modelos de atención e instrumentos de evaluación. Universidad de Oviedo; 2015.
4. Silva D. Helping measure person centred care: a review of evidence about commonly used approaches and tools used to help measure person-centred care: evidence review. London: Health Foundation; 2014.
5. Jesus TS, Bright F, Kayes N, Cott CA. Person-centred rehabilitation : what exactly does it mean ? Protocol for a scoping review with thematic analysis towards framing the concept and practice of person-centred rehabilitation. *BMJ Open.* 2016;6(7):e011959.
6. WHO. Rehabilitation competency framework. Geneva: World Health Organization; 2020. 52 p.
7. McMurray J, McNeil H, Lafortune C, Black S, Prorok J, Stolee P. Measuring patients' experience of rehabilitation services across the care continuum. Part II: Key dimensions. *Arch Phys Med Rehabil.* 2016;97(1):121-30.
8. Sumsion T, Law M. A review of evidence on the conceptual elements. *Canadian Journal of Occupational Therapy.* 2006;73(3):153-62.
9. WHO. WHO Global strategy on people-centred and integrated health services: interim report. Service Delivery and Safety. 2015;1-50.
10. Hammell KR. Client-centred occupational therapy: The importance of critical perspectives. *Scand J Occup Ther.* 2015;22(4):237-43.
11. Martínez T, Suárez-Álvarez J, Yanguas J, Muñiz J. Spanish validation of the Person-centered Care Assessment Tool (P-CAT). *Aging Ment Health.* 2015;20(5):550-8.
12. Martínez T, Suárez-Álvarez J, Yanguas J, Muñiz J. The Person Centered approach in Gerontology: New validity evidence of the Staff Assessment Person-directed Care Questionnaire. *International Journal of Clinical and Health Psychology.* 2015;16(2):175-85.

Derechos de autor

