

**CAHPS[®] Survey for Accountable Care
Organizations (ACOs)
Participating in Medicare Initiatives**

**2017 ACO-12 Survey Version
(Portuguese)**

THIS PAGE
INTENTIONALLY
LEFT BLANK

Pesquisa sobre a Experiência com Prestadores de Cuidados de Saúde do Medicare

Instruções da pesquisa

Esta pesquisa é sobre você e os cuidados de saúde que recebeu nos últimos seis meses. Responda a cada pergunta pensando sobre si próprio. Reserve o tempo necessário para responder à pesquisa. Suas respostas são muito importantes para nós. Favor devolver a pesquisa com suas respostas no envelope anexo com postagem paga para a [VENDOR NAME]

Responda a todas as perguntas marcando um "X" no quadrado à esquerda da sua resposta, da seguinte maneira.

Sim

Não deixe de ler todas as alternativas das respostas, antes de escolher a sua opção.

Por vezes, vamos pedir-lhe que não responda a algumas perguntas desta pesquisa. Quando isto acontecer, verá uma seta com uma observação que lhe indica qual pergunta deve responder a seguir, como por exemplo:

[→ Se responder Não, vá para a Pergunta 3]. Veja o exemplo a seguir:

EXEMPLO

1. Você usa um aparelho auditivo atualmente?
 Sim
 Não → Se responder Não, vá para a Pergunta 3

2. Há quanto tempo está usando o aparelho auditivo?
 Menos de um ano
 1 a 3 anos
 Mais de 3 anos
 Não uso um aparelho auditivo

3. Nos últimos 6 meses, você teve dores de cabeça?
 Sim
 Não

Seu Prestador de Cuidados

1. Nossos registros indicam que, nos últimos 6 meses, você se consultou com o prestador de cuidados cujo nome é apresentado abaixo.

Name of provider label goes here

Isto está correto?

- Sim
 Não → **Se responder Não, vá para o n° 44**

As perguntas nesta pesquisa irão se referir ao prestador de cuidados indicado na Pergunta 1 como “este prestador.” Pense nesta pessoa ao responder a pesquisa.

2. É este o provedor com o qual costuma se consultar para ver se precisa de um checkup, se precisa de aconselhamento sobre problemas de saúde, ou se fica doente ou machuca-se?
- Sim
 Não
3. Há quanto tempo você se consulta com este provedor?
- Menos de 6 meses
 Pelo menos 6 meses, mas menos de 1 ano
 Pelo menos 1 ano, mas menos de 3 anos
 Pelo menos 3 anos, mas menos de 5 anos
 5 anos ou mais

Cuidados fornecidos por este provedor nos últimos 6 meses

Estas perguntas são sobre **seus próprios** cuidados de saúde. **Não** incluir os cuidados que tenha recebido quando teve de passar a noite no hospital. **Não** incluir as vezes que compareceu a consultas odontológicas.

4. Nos últimos 6 meses, quantas vezes você se consultou com este provedor para receber cuidados para si próprio?
- Nenhuma → **Se responder Nenhuma, vá para o n° 44**
 1 vez
 2
 3
 4
 5 a 9
 10 ou mais vezes
5. Nos últimos 6 meses, você telefonou para o consultório deste provedor para marcar uma consulta devido a uma doença, um ferimento ou uma condição que **necessitava de cuidados imediatamente**?
- Sim
 Não → **Se responder Não, vá para o n° 7**
6. Nos últimos 6 meses, quando você telefonou para o consultório deste provedor para marcar uma consulta para receber **cuidados que necessitava imediatamente**, com que frequência conseguiu uma consulta logo que precisava?
- Nunca
 Algumas vezes
 Habitualmente
 Sempre

7. Nos últimos 6 meses, você marcou alguma consulta para um **checkup ou para cuidados de rotina** com este provedor?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o nº 9**
8. Nos últimos 6 meses, quando marcou uma consulta para um **checkup ou para cuidados de rotina** com este provedor, com que frequência conseguiu uma consulta logo que precisava?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
9. Nos últimos 6 meses, você telefonou para o consultório deste provedor para fazer uma pergunta médica durante o horário comercial normal?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o nº 11**
10. Nos últimos 6 meses, quando telefonou para o consultório deste provedor durante o horário comercial normal, com que frequência recebeu uma resposta para suas perguntas médicas naquele mesmo dia?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
11. Nos últimos 6 meses, você telefonou para o consultório deste provedor para fazer uma pergunta médica **depois** do horário comercial normal?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o nº 13**
12. Nos últimos 6 meses, quando telefonou para o consultório deste provedor **depois** do horário comercial normal, com que frequência recebeu uma resposta para suas perguntas médicas naquele mesmo dia?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
13. Alguns consultórios enviam lembretes aos pacientes sobre exames, tratamentos ou consultas no período entre suas consultas. Nos últimos 6 meses, você recebeu algum **lembrete** do consultório deste provedor no período entre consultas?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o nº 15**
14. Nos últimos 6 meses, o consultório deste provedor o contactou para lembrá-lo de **marcar uma consulta** para exames ou tratamento?
- Sim
 - Não

15. Os tempos de espera incluem os tempos gastos na sala de espera e na sala de exame. Nos últimos 6 meses, com que frequência você foi atendido por este provedor **dentro de 15 minutos** do horário de sua consulta?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

16. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor explicou as coisas de uma maneira que foi fácil de entender?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

17. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor prestava atenção no que você dizia?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

18. Nos últimos 6 meses, você conversou com este provedor sobre alguma preocupação ou questão de saúde?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o n° 20**

19. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor deu a você informações fáceis de entender sobre tais preocupações ou questões de saúde?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

20. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor parecia conhecer as informações importantes contidas nos seus antecedentes médicos?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

21. Quando você se consultou com este provedor nos últimos 6 meses, com que frequência ele ou ela tinha consigo seus prontuários médicos?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

22. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor demonstrou respeito pelas coisas que você tinha a dizer?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

23. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor usou tempo suficiente para a sua consulta?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

24. Nos últimos 6 meses, este provedor pediu um exame de sangue, raios x ou outros exames para você?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o n° 26**

25. Nos últimos 6 meses, quando este provedor pediu um exame de sangue, raios x ou outros exames para você, com que frequência alguém do consultório do provedor fez o acompanhamento para passar os resultados dos testes para você?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

26. Nos últimos 6 meses, você e este provedor conversaram sobre iniciar ou interromper um medicamento vendido sob receita médica?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o n° 35**

27. Você e este provedor conversaram sobre as razões pelas quais poderia desejar tomar um medicamento?

- Sim
- Não

28. Você e este provedor conversaram sobre as razões pelas quais poderia **não** desejar tomar um medicamento?

- Sim
- Não

29. Você e este provedor conversaram sobre iniciar ou interromper um medicamento vendido sob prescrição médica, este provedor perguntou o que achava que era melhor para você?

- Sim
- Não

30. Depois de você e este provedor conversarem sobre iniciar ou interromper um medicamento vendido sob prescrição médica, você **começou** a tomar um medicamento vendido sob prescrição médica?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o n° 35**

31. Nos últimos 6 meses, com que frequência este provedor deu a você instruções fáceis de entender sobre como tomar seus medicamentos?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
32. Nos últimos 6 meses, não incluindo a receita médica, este provedor deu a você informações escritas, ou escreveu informações para você, sobre como tomar seus medicamentos?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o n° 34**
33. As informações escritas que este provedor deu a você eram fáceis de entender?
- Sim
 - Não
34. Nos últimos 6 meses, este provedor sugeriu maneiras de ajudar você a tomar seus medicamentos?
- Sim
 - Não
35. Nos últimos 6 meses, você e este provedor conversaram sobre uma cirurgia ou qualquer outro tipo de procedimento?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o n° 39**
36. Você e este provedor conversaram sobre as razões pelas quais poderia desejar fazer a cirurgia ou procedimento?
- Sim
 - Não
37. Você e este provedor conversaram sobre as razões pelas quais poderia **não** desejar fazer a cirurgia ou procedimento?
- Sim
 - Não
38. Quando você e este provedor conversaram sobre fazer uma cirurgia ou procedimento, este provedor perguntou o que você achava que era melhor para você?
- Sim
 - Não
39. Nos últimos 6 meses, você e este provedor conversaram sobre quantas de suas informações pessoais de saúde você queria compartilhar com sua família ou seus amigos?
- Sim
 - Não
40. Nos últimos 6 meses, você e este provedor respeitaram os seus desejos sobre quantas de suas informações pessoais de saúde deveriam ser compartilhadas com sua família ou seus amigos?
- Sim
 - Não

41. Usando um número de 0 a 10, onde 0 significa o pior provedor possível e 10 significa o melhor provedor possível, que número usaria para classificar este provedor?

- 0 O pior provedor possível
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 O melhor provedor possível

Funcionários e recepcionistas no consultório deste provedor

42. Nos últimos 6 meses, com que frequência os funcionários e recepcionistas do consultório deste provedor estavam dispostos a ajudar da maneira que você acha que deveriam?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
43. Nos últimos 6 meses, com que frequência os funcionários e recepcionistas do consultório deste provedor o trataram com cortesia e respeito?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre

Cuidados fornecidos por especialistas nos últimos 6 meses

44. Especialista são médicos como cirurgiões, cardiologistas, alergistas, dermatologistas e outros médicos que se especializam em determinada área da medicina. O **provedor indicado na Pergunta 1** desta pesquisa é um especialista?
- Sim → **Se responder Sim, vá para o nº 48**
 - Não
45. Nos últimos 6 meses, você tentou marcar uma consulta com algum especialista?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o nº 48**
46. Nos últimos 6 meses, com que frequência foi fácil marcar uma consulta com um especialista?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre
47. Nos últimos 6 meses, com que frequência o **especialista com quem você se consultou** parecia conhecer as informações importantes contidas nos seus antecedentes médicos?
- Nunca
 - Algumas vezes
 - Habitualmente
 - Sempre

Todos os seus cuidados nos últimos 6 meses

Estas perguntas são sobre **todos os seus** cuidados de saúde. Incluir todos os provedores com quem você se consultou para obter cuidados de saúde nos últimos 6 meses. **Não** incluir as vezes que compareceu a consultas odontológicas.

48. Sua equipe de cuidados de saúde inclui todos os médicos, enfermeiros e outras pessoas que o atenderam por motivos relacionados a cuidados de saúde. Nos últimos 6 meses, você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre coisas específicas que você poderia fazer para evitar doenças?

- Sim
- Não

49. Nos últimos 6 meses, você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre uma dieta saudável e hábitos alimentares saudáveis?

- Sim
- Não

50. Nos últimos 6 meses, você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre exercícios e atividade física que você pratique?

- Sim
- Não

51. Nos últimos 6 meses, alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversou com você sobre metas específicas para a sua saúde?

- Sim
- Não

52. Nos últimos 6 meses, você **tomou algum** medicamento vendido sob prescrição médica?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o n° 55**

53. Nos últimos 6 meses, com que frequência você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre todos os medicamentos vendidos sob prescrição médica que você estava tomando?

- Nunca
- Algumas vezes
- Habitualmente
- Sempre

54. Nos últimos 6 meses, você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre o custo dos medicamentos vendidos sob prescrição médica?

- Sim
- Não

55. Nos últimos 6 meses, alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde lhe perguntou se havia momentos em que você se sentiu triste, vazio ou deprimido?

- Sim
- Não

56. Nos últimos 6 meses, você e alguma pessoa da sua equipe de cuidados de saúde conversaram sobre coisas em sua vida que o preocupam ou lhe causam estresse?

- Sim
- Não

A seu respeito

57. Em geral, como classificaria a sua saúde como um todo?

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Péssima

58. Em geral, como classificaria a sua saúde **mental ou emocional** como um todo?

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Péssima

59. Nos **últimos 12 meses**, você se consultou com um médico ou outro provedor de cuidados de saúde 3 vezes ou mais para tratar a mesma condição ou o mesmo problema?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o nº 61**

60. É uma condição ou problema que tenha perdurado por 3 meses, pelo menos?

- Sim
- Não

61. Agora, você precisa de tomar ou toma um medicamento receitado por um médico?

- Sim
- Não → **Se responder Não, vá para o nº 63**

62. Este medicamento é para tratar uma condição que tenha perdurado por 3 meses, pelo menos?

- Sim
- Não

63. Nas últimas 4 semanas, com que frequência sua saúde física interferiu em suas atividades sociais (como visitar os amigos, parentes, etc.)?

- Sempre
- Geralmente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

64. Qual é a sua idade?
- 18 a 24 anos
 - 25 a 34 anos
 - 35 a 44 anos
 - 45 a 54 anos
 - 55 a 64 anos
 - 65 a 69 anos
 - 70 a 74 anos
 - 75 a 79 anos
 - 80 a 84 anos
 - 85 anos ou mais
65. Qual é o seu sexo?
- Masculino
 - Feminino
66. Qual é o nível mais alto de educação que você concluiu?
- 8 anos de escolaridade ou menos
 - Frequência do ensino secundário, sem receber o diploma
 - Diploma do ensino secundário ou equivalente (GED);
 - Frequência universitária ou curso universitário de 2 anos
 - Curso universitário de 4 anos
 - Curso universitário com duração superior a 4 anos
67. Como você fala inglês?
- Muito bem
 - Bem
 - Não muito bem
 - Nem um pouco
68. Você fala outro idioma, sem ser inglês, em casa?
- Sim
 - Não → **Se responder Não, vá para o n° 70**
69. Qual idioma você fala em casa?
- Espanhol
 - Chinês
 - Coreano
 - Russo
 - Vietnamita
 - Outro idioma
- ↓
Escreva em letra de forma: _____
70. Você é surdo ou tem dificuldades sérias de audição?
- Sim
 - Não
71. Você é cego ou tem dificuldades sérias de visão, mesmo quando está usando óculos?
- Sim
 - Não
72. Você tem problemas sérios para concentrar, lembrar ou tomar decisões devido a uma condição física, mental ou emocional?
- Sim
 - Não
73. Você tem dificuldades sérias para caminhar ou subir escadas?
- Sim
 - Não

74. Você tem dificuldades sérias para vestir-se ou banhar-se?

- Sim
- Não

75. Você tem dificuldade para realizar afazeres sozinho(a), como ir a um consultório médico ou às compras, devido a uma condição física, mental ou emocional?

- Sim
- Não

76. Você é de descendência hispânica, latina ou espanhola?

- Sim, é hispânica, latina ou espanhola
- Não, não é hispânica, latina ou espanhola → **Se responder Não, vá para o n° 78**

77. Qual grupo melhor o descreve?

- Mexicano, americano mexicano, chicano → **Ir para o n° 78**
- Porto-riquenho → **Ir para o n° 78**
- Cubano → **Ir para o n° 78**
- Outra origem hispânica, latina ou espanhola → **Ir para o n° 78**

78. Qual é a sua etnia? Marque uma ou mais opções.

- Branco
- Negro ou afroamericano
- Índio Americano/Nativo do Alasca
- Indiano Asiático
- Chinês
- Filipino
- Japoneses
- Coreano
- Vietnamita
- Outro asiático:
- Nativo do Havai
- Guamês ou Chamorro
- Samoano
- Nativo de outras ilhas do Pacífico

79. Alguém o ajudou a preencher esta pesquisa?

- Sim
- Não → **Obrigado.**

Favor devolver a pesquisa preenchida no envelope com porte pré-pago.

80. Como essa pessoa o ajudou? Marque uma ou mais opções.

- Leu as perguntas para mim
- Escreveu as respostas que eu dei
- Respondeu as perguntas para mim
- Traduziu as perguntas para meu idioma
- Ajudou de alguma outra maneira



*Escreva em letra de
forma:* _____

Obrigado!

Favor devolver a pesquisa preenchida no envelope com porte pré-pago.

[VENDOR NAME AND ADDRESS HERE]

NOTE: Alternative survey instructions for use with Portuguese translation of a scannable form that uses bubbles rather than boxes for answer choices.

[The note above should not be printed on surveys mailed to beneficiaries.]

Pesquisa sobre a Experiência com Prestadores de Cuidados de Saúde do Medicare

Instruções da pesquisa

Esta pesquisa é sobre você e os cuidados de saúde que recebeu nos últimos seis meses. Responda a cada pergunta pensando sobre si próprio. Reserve o tempo necessário para responder à pesquisa. Suas respostas são muito importantes para nós. Favor devolver a pesquisa com suas respostas no envelope anexo com postagem paga para a [VENDOR NAME]

Responda a todas as perguntas preenchendo completamente o círculo à esquerda de sua resposta, da seguinte maneira:

Sim

Não deixe de ler todas as alternativas das respostas, antes de escolher a sua opção.

Por vezes, vamos pedir-lhe que não responda a algumas perguntas desta pesquisa. Quando isto acontecer, verá uma seta com uma observação que lhe indica qual pergunta deve responder a seguir, como por exemplo:

[→ Se responder Não, vá para a Pergunta 3]. Veja o exemplo a seguir:

EXEMPLO

1. Você usa um aparelho auditivo atualmente?

Sim

Não → Se responder Não, vá para a Pergunta 3

2. Há quanto tempo está usando o aparelho auditivo?

Menos de um ano

1 a 3 anos

Mais de 3 anos

Não uso um aparelho auditivo

3. Nos últimos 6 meses, você teve dores de cabeça?

Sim

Não