

**CAHPS<sup>®</sup> Survey for Accountable Care  
Organizations (ACOs)  
Participating in Medicare Initiatives**

**2017 ACO-9 Instructions and CATI Script (Spanish)**

THIS PAGE  
INTENTIONALLY  
LEFT BLANK

# CAHPS<sup>®</sup> Survey for ACOs ACO–9 Instructions and CATI Script

## Instructions for Conducting the Survey via CATI

### Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to administer the CAHPS for ACOs Survey.

### Instructions for Survey Vendors

- The scripts provided in this document use the same questions as those found in the mail version of the CAHPS for ACOs Survey.
- To ensure comparability, neither an ACO nor a survey vendor may change the wording of the survey questions, the response categories, or the order of the questions in any of the surveys.
- The CATI script provided by CMS must be read verbatim.
- The CATI script does not provide scripted language for scheduling a call back, ending an interview at the request of the beneficiary before the survey is completed, etc. Survey vendors may use their internal scripting for such modules.
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud.
- For all questions that use “Never/Sometimes/Usually/Always” response scale, the interviewer should say “Would you say...” before reading the response options to the respondent.
- Text within a question that is in one of the following styles: underlined, or **bolded**, or highlighted, or IN UPPERCASE LETTERING, or *italicized* must be emphasized.  
*Note: Survey vendors are permitted to indicate emphasis of text in a different manner, such as placing quotes (“”) or asterisks (\*\*) around the text to be emphasized, if the CATI system does not permit any of the styles indicated above.*
- Words that appear in < > are instructions or for informational purposes only and must not be read aloud.
- “DON’T KNOW” and “REFUSED” answer categories appear in uppercase and within < > and should not be read to the respondent, but may be used for coding a response.
- Text that appears within parentheses and in both (UPPERCASE LETTERING AND ITALICIZED) indicate instructions for the interviewer regarding optional items. These instructions are not to be read aloud. Example: (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- Text that appears within [SQUARE BRACKETS] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens.
- Only one language must appear on the electronic interviewing system screen.

- Some items can and should be skipped by certain beneficiaries.
  - Dependent questions that are appropriately skipped should be coded as “88-NOT APPLICABLE.”
- Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system. For example, if a beneficiary answers “No” to a screener question, the program should skip and go to the next screener question. The dependent questions between the screener questions must then be coded as “88-NOT APPLICABLE”. Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
- When a response to a screener question is not obtained (“98-DON’T KNOW” or “99-REFUSED” are considered responses), the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as “M-MISSING.” In this case, the telephone interviewing system should be programmed to skip the dependent question(s) and go to the next screener question. Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
- When a respondent suspends an interview and does not resume, the unanswered screener questions should be coded “M – Missing.”
- If after starting the survey the interview is disconnected, or the beneficiary requests a call back at a later date to complete the survey, the survey vendor may resume the call where the beneficiary left off. Please use the script provided for “Call Back to Resume a Survey.”
- Survey vendors may not underline or use bold letters to emphasize words or questions other than what is already included in the final version of the questionnaires provided by CMS.
- Please note that the telephone script contains two questions from the questionnaires that ask about receiving assistance (proxy respondent). The questions “Did someone help you complete this survey?” and “How did that person help you?” are to be completed by the interviewer based on the respondent’s (or proxy’s) role during the interview.
  - These two questions about proxy respondents may be placed after the END screen.
- In the event that a beneficiary is unable to complete the interview himself/herself, a proxy interview may be conducted provided the telephone interviewer is able to identify a suitable proxy respondent (someone who knows the beneficiary well and is able to answer health related questions about the beneficiary accurately). However, the telephone interviewer must obtain the beneficiary’s permission to have a proxy respondent assist them with the interview or complete the interview for them. If the interviewer is unable to speak to the beneficiary directly in order to identify a proxy respondent and obtain his/her permission to do the interview for them, they must not proceed with the interview. The CATI introductory script includes a script for identifying and obtaining consent to complete a proxy interview, as well as a reminder for the proxy respondent to answer the survey questions about the beneficiary.

- To ensure that proxy respondents answer survey questions about the beneficiary, all proxy survey questions must be reworded to reference the selected beneficiary:

Examples:

Q4 In the last 6 months, how many times did [BENEFICIARY NAME] visit this provider to get care for [himself/herself]? Would [he/she] say:

Q37 In the last 6 months, did [BENEFICIARY NAME] try to make any appointments with specialists?

Q48 Intro These next questions are about [BENEFICIARY NAME] and will help us to describe the people who participate in this survey.

Q48 In general, how would [BENEFICIARY NAME] rate [his/her] overall health? Would [he/she] say:

#### Instructions for Telephone Interviewer

- Interviewers must ask the survey questions and record the respondent's responses in a standardized and consistent way, probing as necessary.
- Suggested probes are indicated by (*PROBE "IF NEEDED: TEXT IS IN ALL UPPER CASE LETTERING."*).
- Characters in < > are instructions or for informational purposes only and must not be read aloud.
- Text that appears within parentheses and in both (*UPPERCASE LETTERING AND ITALICIZED*) indicate instructions for the interviewer regarding optional items. These instructions are not to be read aloud. Example: (*READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY*)
- "DON'T KNOW" and "REFUSED" answer categories appear in uppercase and within < > and should not be read to the respondent, but may be used for coding a response.
- Interviewers should read aloud all text that appears in lowercase letters.
- Text within a question that is in one of the following styles: underlined, or **bolded**, or highlighted, or IN UPPER CASE LETTERING, or *italicized* must be emphasized by the interviewer.

*Note: Survey vendors are permitted to indicate emphasis of text in a different manner, such as placing quotes ("") or asterisk (\*\*) around the text to be emphasized, if the CATI system does not permit any of the styles indicated above.*

- In situations when a beneficiary says **Yes** to Q1 (that is, the beneficiary confirms he/she has seen the provider named in Q1), but begins to refer to a different provider later in the survey when answering questions about the named provider, the interviewer should redirect the beneficiary to answer the questions about the provider named in Q1. If the beneficiary insists he/she has not seen the named provider in the past 6 months, the interviewer may go back to Q1 and record a response of **No** to Q1.
- Interviewers must follow basic interviewing conventions such as:
  - Conducting the interview in a neutral and unbiased fashion
  - Probing for complete answers in a neutral and professional manner
    - During the course of the survey, use of **neutral** acknowledgment words such as the following is permitted:
      - Thank you.
      - Okay.
      - I understand.
      - I see.
      - Yes, Ma'am.
      - Yes, Sir.
      - Let me repeat the question/answer choices for you.
  - Reading all questions, transition phrases, and response options exactly as written
    - Reading all response options in lowercase
    - In instances when a beneficiary provides a response before the interviewer completes reading all the response options, the interviewer must continue to read all the responses. The interviewer may inform the beneficiary that all response options must be read by saying "I'm sorry but I have to read you all the answer choices."
  - Maintaining the integrity of the questionnaire content by asking each question consistently and in the correct order, and without skipping any questions inappropriately
  - Recording responses accurately
  - Reading questions at an appropriate speed (at a normal pace, neither too fast, nor too slow)
  - Repeating questions as necessary
- Interviewers should avoid assuming answers ahead of time, interpreting answers provided, or suggesting answers.
- Interviewers should avoid giving their opinion, even when asked; Interviewers should provide positive but neutral feedback to maintain cooperation and to show appreciation for the respondent's contribution of time and effort.

## CATI SCRIPT – NATIONAL IMPLEMENTATION SURVEY

<INTRO1-OUT IS FOR OUTBOUND CALLS. THE PURPOSE OF THE INTRO1 SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE SAMPLED PERSON (SP). THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE/SHE IS SPEAKING WITH THE SAMPLED PERSON. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION A PROVIDER NAME TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER. IN ADDITION, NO MESSAGES ARE TO BE LEFT ON AN ANSWERING MACHINE OR VOICE MAIL.>

### **INTRO1-OUT**

(Buenos días/tardes/noches), ¿puedo hablar con [BENEFICIARY NAME]?

IF NEEDED: Estoy llamando para hacer seguimiento a una carta de Walter Stone de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (o CMS por sus siglas en inglés).

1	YES	[GO TO INTRO2-OUT]
2	SP NOT AVAILABLE RIGHT NOW	[GO TO CALLBACK MODULE]
3	REFUSAL	[GO TO REFUSAL MODULE]
4	SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
5	SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
6	SP NEEDS KOREAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
7	SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
8	SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
9	SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
10	SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
11	SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE	[GO TO PROXY1]
12	SP IS DECEASED	[GO TO NON-INTERVIEW SCREEN]
13	OTHER NON-INTERVIEW	[GO TO NON-INTERVIEW SCREEN]

<INTRO1-IN IS FOR INBOUND CALLS. AS WITH INTRO1-OUT, THE PURPOSE OF THE INTRO1-IN SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE SAMPLED PERSON (SP). THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE/SHE IS SPEAKING WITH THE SAMPLED PERSON. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION A PROVIDER NAME TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER.>

### **INTRO1-IN**

Hola, ¿hablo con [BENEFICIARY NAME]?

- |    |  |                                 |
|----|--|---------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO INTRO2-IN]               |
| 2  | SP NOT AVAILABLE RIGHT NOW               | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]                  |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]                  |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]                  |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]                  |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]                  |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]                  |
| 12 | SP IS DECEASED                           | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 13 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

### **PROXY1**

Le estoy llamando a [BENEFICIARY NAME] para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus experiencias con la atención médica. (Él/Ella) puede identificar a alguien para completar la entrevista de su parte. Necesitaría hablar brevemente con (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] acerca de eso.

- |   |         |                                 |
|---|---------|---------------------------------|
| 1 | YES     | [GO TO PROXY2]                  |
| 2 | NO      | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 3 | REFUSAL | [GO TO REFUSAL MODULE]          |



## PROXY2

Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Servicios de los Centros de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus visitas con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.

Si necesita ayuda en completar la encuesta, usted puede pedirle a un familiar o amistad cercana que le ayude a contestar las preguntas. Si piensa que es incapaz de completar la entrevista, usted puede pedirle a un familiar o amistad cercana que haga la entrevista por usted. Esta persona debe ser alguien que lo conozca muy bien y pueda contestar correctamente preguntas sobre **sus** visitas a doctores o enfermeras en los últimos 6 meses.

¿Hay alguien que le pueda ayudar a contestar la entrevista, o que pueda hacer la entrevista por usted?

- |   |                          |                                 |
|---|--------------------------|---------------------------------|
| 1 | YES, HELP WITH INTERVIEW | [GO TO PROXY3]                  |
| 2 | YES, DO INTERVIEW FOR SP | [GO TO PROXY4]                  |
| 3 | NO                       | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 4 | REFUSAL                  | [GO TO REFUSAL MODULE]          |

## PROXY3

¿Cuál es el nombre de pila de esa persona que le puede ayudar a contestar la entrevista?

<ENTER NAME>:

¿Se encuentra esa persona allí ahora?

- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY6]  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]<br>[NEED TO INDICATE THIS IS<br>ASSISTED INTERVIEW] |
| 3 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN]   |
| 4 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]  |

#### **PROXY4**

¿Cuál es el nombre de esa persona que va a contestar la entrevista por usted?

<ENTER NAME>:

¿Tengo su permiso para que esta persona haga la entrevista de su parte?

- |   |                       |                                 |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY5]                  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

#### **PROXY5**

¿Está [FILL NAME FROM PROXY4] disponible para hablar conmigo ahora?

- |   |                       |                                 |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY6]                  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

**PROXY6**

(Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) para pedirle que participe en una entrevista sobre las visitas de [BENEFICIARY NAME] con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.)

CMS está llevando a cabo este estudio para obtener información de beneficiarios de Medicare sobre sus experiencias con la atención y servicios que reciben a través de Medicare. (El Sr./La Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] fue seleccionado/a al azar entre los pacientes que han visitado a [PROVIDER NAME]. (Él/Ella) nos ha dado su permiso para que usted conteste la entrevista por (él/ella).

Este estudio es voluntario, y su decisión de participar o no participar no afectará de ninguna manera los beneficios de Medicare de (el Sr./la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME]. La entrevista tomará unos 20 minutos para completar, dependiendo de las experiencias.

[VENDOR NAME] no compartirá información con nadie aparte de personas autorizadas del CMS, excepto cuando sea requerido por ley. Las respuestas individuales que usted nos dé no las verá el doctor u otra persona involucrada en la atención médica (del Sr./ de la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME].

¿Es buen tiempo para contestar unas cuantas preguntas?

<USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY>

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 1 | YES     | [GO TO REMIND]          |
| 2 | NO      | [GO TO CALLBACK MODULE] |
| 3 | REFUSAL | [GO TO REFUSAL MODULE]  |

**REMIND**

Al contestar las preguntas en esta entrevista, recuerde que está contestando las preguntas de parte de (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME]. Por favor conteste las preguntas basándose en las experiencias de [él/ ella) con las visitas con sus doctores y enfermeras.

[GO TO MONITOR]

## INTRO2-OUT

(Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) para pedirle que participe en una entrevista sobre las visitas de usted con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.)

CMS está llevando a cabo este estudio para obtener información de beneficiarios de Medicare sobre sus experiencias con la atención y servicios que reciben a través de Medicare. Su nombre fue seleccionado al azar entre los pacientes que han visitado a [PROVIDER NAME].

Este estudio es voluntario, y su decisión de participar o no participar no afectará sus beneficios de Medicare de ninguna manera. La entrevista tomará aproximadamente 20 minutos [OR VENDOR SPECIFY] dependiendo de sus experiencias.

[VENDOR NAME] no compartirá información con nadie aparte de personas autorizadas del CMS, excepto como sea requerido por ley. Sus respuestas individuales no las verá el doctor u otra persona involucrada en su atención médica.

¿Es buen tiempo para contestar unas cuantas preguntas?

<USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY>

- |    |  |                              |
|----|--|------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO MONITOR]              |
| 2  | NO, CALL BACK                            | [GO TO CALLBACK MODULE]      |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]       |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]               |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]               |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]               |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]               |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]               |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]               |
| 12 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW SCREEN] |

## **INTRO2-IN**

Mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y CMS está realizando un estudio para obtener comentarios directamente de los beneficiarios de Medicare sobre su experiencia con la atención y los servicios que reciben a través de Medicare. Su nombre fue seleccionado al azar entre las personas que han visitado a [PROVIDER NAME].

Este estudio es voluntario, y su decisión de participar o no participar no afectará sus beneficios de Medicare de ninguna manera. La entrevista tomará aproximadamente 20 minutos [OR VENDOR SPECIFY] dependiendo de sus experiencias.

[VENDOR NAME] sólo compartirá su información con las personas autorizadas de CMS, excepto cuando sea requerido por la ley. Sus respuestas individuales no serán vistas por su médico o cualquier otra persona involucrada con su atención.

¿Es este un momento conveniente para responder algunas preguntas?

<USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY>

- |    |  |                                 |
|----|--|---------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO MONITOR]                 |
| 2  | NO, CALL BACK                            | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]                  |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]                  |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]                  |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]                  |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]                  |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]                  |
| 12 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

## **MONITOR**

Antes de comenzar, debo decirle que esta llamada puede ser monitoreada para propósitos de control de calidad.

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF VENDOR RECORDS INTERVIEWS THEN INTERVIEWER MUST READ THIS VERSION OF MONITOR -

“Antes de comenzar, debo decirle que esta llamada puede ser monitoreada y/o grabada para propósitos de control de calidad.”]

<START INTERVIEW >

## CALL BACK TO RESUME A SURVEY

### RESUME1

Hola, ¿puedo hablar con [BENEFICIARY NAME]?

(IF NEEDED:) Estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) para terminar una entrevista con [BENEFICIARY NAME].

- |   |               |                         |
|---|---------------|-------------------------|
| 1 | YES           | [GO TO RESUME2]         |
| 2 | REFUSAL       | [GO TO REFUSAL MODULE]  |
| 3 | NO, CALL BACK | [GO TO CALLBACK MODULE] |

### RESUME2

Le habla [INTERVIEWER NAME] llamando de [VENDOR NAME] de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Me gustaría confirmar que estoy hablando con [BENEFICIARY NAME].

Estoy llamando para terminar la entrevista sobre sus visitas a los médicos y enfermeras en los últimos 6 meses.

- |    |  |                              |
|----|--|------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO RESUME3]              |
| 2  | NO, CALL BACK                            | [GO TO CALLBACK MODULE]      |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]       |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]               |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]               |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]               |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]               |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]               |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]               |
| 12 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW SCREEN] |

### RESUME3

Antes de comenzar, debo decirle que esta llamada puede ser monitoreada para propósitos de control de calidad.

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF VENDOR RECORDS INTERVIEWS THEN INTERVIEWER MUST READ THIS VERSION OF RESUME3 -

“Antes de comenzar, debo decirle que esta llamada puede ser monitoreada y/o grabada para propósitos de control de calidad.”]

<RESUME INTERVIEW >

**Q1**

Según nuestros registros, usted visitó al profesional médico nombrado [PROVIDER NAME] en los últimos 6 meses.

¿Es correcto?

- |    |              |                   |
|----|--------------|-------------------|
| 1  | SÍ           |                   |
| 2  | NO           | [GO TO Q36 Intro] |
| 98 | <DON'T KNOW> | [GO TO Q36 Intro] |
| 99 | <REFUSED>    | [GO TO Q36 Intro] |
| M  | [MISSING]    |                   |

**Q2 Intro.** Las preguntas de esta entrevista se van a referir a [PROVIDER NAME] como “este profesional médico.” Por favor piense en esa persona al contestar las preguntas de la encuesta.

**Q2**

¿Es este el profesional médico al que usted va generalmente si necesita un chequeo, si quiere consejos sobre un problema de salud o si se enferma o lastima? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- |    |                  |
|----|------------------|
| 1  | SÍ               |
| 2  | NO               |
| 88 | [NOT APPLICABLE] |
| 98 | <DON'T KNOW>     |
| 99 | <REFUSED>        |
| M  | [MISSING]        |

**Q3**

¿Cuánto tiempo hace que ha estado yendo a este profesional médico? Diría...

- |    |   |
|----|---|
| 1  | Menos de 6 meses,                       |
| 2  | Al menos 6 meses pero menos de 1 año,   |
| 3  | Al menos 1 año pero menos de 3 años,    |
| 4  | Al menos 3 años pero menos de 5 años, o |
| 5  | 5 años o más                            |
| 88 | [NOT APPLICABLE]                        |
| 98 | <DON'T KNOW>                            |
| 99 | <REFUSED>                               |
| M  | [MISSING]                               |

**Q4 Intro.** Estas preguntas son acerca de la atención médica que usted ha recibido. No incluya la atención que recibió cuando pasó la noche hospitalizado. No incluya las consultas al dentista.

**Q4**

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces fue a ver a este profesional médico para recibir atención médica para usted mismo/a? Diría...

- 0 Ninguna [GO TO Q36 Intro]
- 1 1 vez,
- 2 2,
- 3 3,
- 4 4,
- 5 5 a 9, o
- 6 10 veces o más
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q5**

En los últimos 6 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para pedir una cita debido a una enfermedad, lesión o problema de salud para el cual necesitaba atención inmediata? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 Sí
- 2 NO [GO TO Q7]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q7]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q7]
- M [MISSING]

**Q6**

En los últimos 6 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para pedir una cita para recibir atención inmediata, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]



**Q7**

En los últimos 6 meses, ¿hizo alguna cita para un chequeo o una consulta regular con este profesional médico? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 Sí
- 2 NO [GO TO Q9]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q9]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q9]
- M [MISSING]

**Q8**

En los últimos 6 meses, cuando hizo una cita para un chequeo o una consulta regular con este profesional médico, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q9**

En los últimos 6 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para hacer una pregunta médica durante las horas normales de oficina? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 Sí
- 2 NO [GO TO Q11]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q11]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q11]
- M [MISSING]

**Q10**

En los últimos 6 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico durante las horas normales de oficina, ¿con qué frecuencia le contestaron su pregunta médica ese mismo día? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q11**

En los últimos 6 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para hacer una pregunta médica después de las horas normales de oficina? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q13]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q13]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q13]
- M [MISSING]

**Q12**

En los últimos 6 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico después de las horas normales de oficina, ¿con qué frecuencia le contestaron su pregunta médica tan pronto como lo necesitaba? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q13**

El tiempo de espera incluye el tiempo en la sala de espera y en el cuarto de consulta. En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia esperó 15 minutos o menos de la hora de su cita para que su profesional médico le atendiera? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q14**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le explicó las cosas de una manera fácil de entender? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q15**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le escuchó con atención? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q16**

En los últimos 6 meses, ¿habló con este profesional médico sobre alguna pregunta o inquietud médica? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 Sí
- 2 NO [GO TO Q18]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q18]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q18]
- M [MISSING]

**Q17**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le dio información fácil de entender sobre esas preguntas o inquietudes médicas? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q18**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico parecía saber la información importante sobre sus antecedentes médicos? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q19**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico demostró respeto por lo que usted tenía que decir? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q20**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico pasó suficiente tiempo con usted? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q21**

En los últimos 6 meses, ¿le mandó este profesional médico hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 Sí
- 2 NO [GO TO Q23]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q23]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q23]
- M [MISSING]

**Q22**

En los últimos 6 meses, cuando este profesional médico le mandó hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia alguien del consultorio de este profesional médico se comunicó con usted para darle los resultados? Diría...

(IF NEEDED: IF RESPONDENT SAYS "I GOT MY RESULTS ONLINE" OR "I GOT MY RESULTS BY EMAIL" SAY: "¿Diría que Nunca, A veces, La mayoría de las veces o Siempre?" IF RESPONDENT IS UNABLE TO CHOOSE ONE OF THOSE OPTIONS, THEN CODE AS DON'T KNOW)

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q23**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y este profesional médico sobre comenzar o suspender una medicina recetada? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q27]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q27]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q27]
- M [MISSING]

**Q24**

¿Hablaron usted y este profesional médico sobre las razones por las que tal vez quiera tomar una medicina? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q25**

¿Hablaron usted y este profesional médico sobre las razones por las que tal vez no quiera tomar una medicina? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q26**

Cuando hablaron usted y este profesional médico sobre comenzar o suspender una medicina recetada, ¿le preguntó este profesional médico sobre lo que usted creía que sería lo mejor para usted? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q27**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y este profesional médico sobre tener una cirugía o algún otro tipo de procedimiento? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q31]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q31]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q31]
- M [MISSING]

**Q28**

¿Hablaron usted y este profesional médico sobre las razones por las que tal vez quiera tener la cirugía o el procedimiento? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q29**

¿Hablaron usted y este profesional médico sobre las razones por las que tal vez **no** quiera tener la cirugía o el procedimiento? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q30**

Cuando hablaron usted y este profesional médico sobre tener una cirugía o un procedimiento, ¿le preguntó este profesional médico sobre lo que usted creía que sería lo mejor para usted? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q31**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y este profesional médico sobre cuánto de la información personal sobre su salud quería que se compartiera con su familia o sus amigos? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q32**

En los últimos 6 meses, ¿este profesional médico respetó sus deseos sobre cuánto de la información personal sobre su salud quería que se compartiera con su familia o sus amigos? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q33**

Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor profesional médico posible y el 10 el mejor profesional médico posible, ¿qué número usaría para calificar a este profesional médico?

ENTER NUMBER:

[0-10 VALID RANGE]

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

**Q34 Intro.** Estas preguntas son acerca de los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico.

**Q34**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico le dieron toda la ayuda que usted creía que debían darle? Diría...

1 Nunca,

2 A veces,

3 La mayoría de las veces, o

4 Siempre

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

**Q35**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico le trataron con cortesía y respeto? Diría...

1 Nunca,

2 A veces,

3 La mayoría de las veces, o

4 Siempre

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

**Q36 Intro.** Estas preguntas son acerca de la atención que usted ha recibido de especialistas en los últimos 6 meses. Los especialistas son doctores que se especializan en un área de la medicina. Pueden ser cirujanos, doctores especialistas en el corazón, las alergias, la piel y otras áreas.



**Q36**

[PROVIDER NAME] es especialista? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ [GO TO Q40 Intro]
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q37**

En los últimos 6 meses, ¿trató de hacer alguna cita con especialistas? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q40 Intro]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q40 Intro]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q40 Intro]
- M [MISSING]

**Q38**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia le fue fácil conseguir citas con especialistas? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q39**

En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia el especialista al que vio más parecía saber la información importante sobre sus antecedentes médicos? Diría...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces, o
- 4 Siempre
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q40 Intro.** Estas preguntas son acerca de toda la atención médica que usted ha recibido. Incluya todos los profesionales médicos que usted vio para atención médica en los últimos 6 meses. No incluya las consultas al dentista.

**Q40**

Su equipo de atención médica incluye a todos los doctores, las enfermeras y otras personas que ve para atención médica. En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre lo que usted puede hacer para prevenir las enfermedades? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q41**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre la alimentación saludable y los hábitos de alimentación saludables? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q42**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre el ejercicio que usted hace o las actividades físicas que realiza? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q43**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre metas específicas para su salud? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q44**

En los últimos 6 meses, ¿**tomó alguna** medicina recetada? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q46]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q46]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q46]
- M [MISSING]

**Q45**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre cuánto cuestan las medicinas recetadas? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q46**

En los últimos 6 meses, ¿algún miembro de su equipo de atención médica le preguntó si hubo un periodo de tiempo durante el cual usted se sintió triste, vacío o deprimido? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q47**

En los últimos 6 meses, ¿hablaron usted y algún miembro de su equipo de atención médica sobre las cosas de su vida que le preocupan o le causan estrés? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q48 Intro.** Estas preguntas son sobre usted y nos ayudará a describir a las personas que participan en esta encuesta.

**Q48**

En general, ¿cómo calificaría toda su salud? Diría...

- 1 Excelente,
- 2 Muy buena,
- 3 Buena,
- 4 Regular, o
- 5 Mala
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q49**

En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...

- 1 Excelente,
- 2 Muy buena,
- 3 Buena,
- 4 Regular, o
- 5 Mala
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q50**

En los últimos 12 meses, ¿ha ido a ver a un doctor o a otro profesional médico 3 veces o más por la misma enfermedad o problema? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q52]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q52]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q52]
- M [MISSING]

**Q51**

¿Se trata de una enfermedad o problema que ha durado al menos 3 meses? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q52**

¿Necesita o toma ahora alguna medicina recetada por un doctor? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q54]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q54]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q54]
- M [MISSING]

**Q53**

¿Esta medicina es para tratar una enfermedad o problema que ha durado al menos 3 meses? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q54**

En las últimas 4 semanas, ¿por cuánto tiempo le ha causado problemas su salud física en sus actividades sociales (como visitar a sus amistades, familiares, etc.)? Diría...

- 1 Todo el tiempo,
- 2 Casi todo el tiempo,
- 3 Algunas veces,
- 4 Muy pocas veces, o
- 5 Nunca
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q55**

¿Qué edad tiene? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 18 a 24
- 2 25 a 34
- 3 35 a 44
- 4 45 a 54
- 5 55 a 64
- 6 65 a 69
- 7 70 a 74
- 8 75 a 79
- 9 80 a 84
- 10 85 o más
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q56**

(INTERVIEWER: ASK ONLY IF NEEDED: ¿Es usted hombre o mujer?)

- 1 HOMBRE
- 2 MUJER
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q57**

¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que usted ha completado? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 8 años de escuela o menos
- 2 9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse
- 3 Graduado de la escuela secundaria (*high school*), Diploma de escuela secundaria, preparatoria, o su equivalente (o GED)
- 4 Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años
- 5 Título universitario de 4 años
- 6 Título universitario de más de 4 años
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q58**

¿Qué tan bien habla inglés? Diría...

- 1 Muy bien,
- 2 Bien,
- 3 No mucho, o
- 4 Nada, en lo absoluto
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q59**

¿Habla un idioma que no sea inglés en casa? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q61]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q61]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q61]
- M [MISSING]

**Q60**

¿En qué idioma habla en casa? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 ESPAÑOL
- 2 CHINO
- 3 COREANO
- 4 RUSO
- 5 VIETNAMITA
- 6 OTRO IDIOMA [SPECIFY]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q61**

¿Es usted sordo, o tiene mucha dificultad para oír? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q62**

¿Es usted ciego, o tiene mucha dificultad para ver, incluso cuando usa lentes? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q63**

Debido a una condición física, mental o emocional, ¿tiene muchas dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q64**

¿Tiene muchas dificultades para caminar o subir escaleras? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q65**

¿Tiene dificultades para vestirse o bañarse? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q66**

Debido a una condición física, mental o emocional, ¿tiene dificultades para hacer los recados sólo, como ir al doctor o ir de compras? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q67**

¿Es usted de origen hispano, latino o español? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 SÍ, HISPANO, LATINO O ESPAÑOL
- 2 NO, NO HISPANO, LATINO O ESPAÑOL [GO TO Q69 Intro]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q69 Intro]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q69 Intro]
- M [MISSING]



**Q68**

¿Cuál de los siguientes le describe mejor? Diría...

- 1 Mexicano, mexicano americano, o chicano
- 2 Puertorriqueño,
- 3 Cubano, o
- 4 De origen hispano, latino, o español: otro
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69 Intro**

Voy a leer una lista de categorías de raza. Para cada categoría, por favor dígame si describe su raza o no. Debo preguntarle todas las categorías en caso de que más de una le corresponda a usted.

*(IF THE RESPONDENT WANTS TO KNOW WHY YOU ARE ASKING WHAT RACE THEY ARE, SAY: "Preguntamos sobre su raza para propósitos demográficos.")*

**Q69a**

¿Es usted blanco/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69b**

(¿Es usted) negro/a o afroamericano/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69c**

(¿Es usted) indígena americano/a o nativo/a de Alaska? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d**

(¿Es usted) asiático/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q69e]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q69e]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q69e]
- M [MISSING]

**Q69d1**

(¿Es usted) indio/a de Asia? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d2**

(¿Es usted) chino/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d3**

(¿Es usted) filipino/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d4**

(¿Es usted) japonés/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d5**

(¿Es usted) coreano/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d6**

(¿Es usted) vietnamita? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69d7**

(¿Es usted) de otra raza asiática? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69e**

(¿Es usted) nativo/a de Hawái o de otras islas del Pacífico? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO Q70]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q70]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q70]
- M [MISSING]

**Q69e1**

(¿Es usted) nativo/a de Hawái? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69e2**

(¿Es usted) guamés/a o chamorro/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69e3**

(¿Es usted) samoano/a? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q69e4**

(¿Es usted) de otra isla del Pacífico? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 SÍ
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q70**

<INTERVIEWER CODE: DID SOMEONE HELP THE SAMPLED PERSON TO COMPLETE THE INTERVIEW?>

- 1 SÍ
- 2 NO [GO TO END]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO END]
- 99 <REFUSED> [GO TO END]
- M [MISSING]

**Q71a**

<HOW DID THAT PERSON HELP? MARK ONE OR MORE.>

<READ THE QUESTIONS TO SAMPLED PERSON>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q71b**

<REPEATED THE ANSWERS SAMPLED PERSON GAVE>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q71c**

<ANSWERED THE QUESTIONS FOR SAMPLED PERSON>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q71d**

<TRANSLATED THE QUESTIONS INTO SAMPLED PERSON'S LANGUAGE>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q71e**

<HELPED IN SOME OTHER WAY>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

**END.** Esas son todas las preguntas que tengo para usted. Gracias por su tiempo.