# Telephone Interview Script for the PRIMARY CARE FIRST PEC Survey—Spanish

*Note: Proxy respondents are permitted in the administration of the survey.*

* People who are in a residential or care assisted living facility are eligible, unless physically or mentally incapable, in which case a proxy can complete the survey. Note that patients identified as living in residential care/assisted facilities are to be excluded from the telephone follow-up.
* People who live in group quarters should complete the survey, unless physically or mentally incapable, in which case a proxy can complete the survey.
* People who are physically or mentally incapable and people who are hearing impaired can have a proxy complete the phone survey. If no proxy available, code as ineligible.
* People who speak a language other than Spanish can have a proxy complete the phone survey. If no proxy available, code as language barrier.
* People who are institutionalized, living out of the country during data collection period, or deceased are ineligible.

## General Interviewing Conventions and Instructions

* The telephone introduction script must be read verbatim.
* All text that appears in Sentence Case must be read aloud.
* Text in UPPERCASE letters must not be read out loud.
	+ However, UPPERCASE response options can be read if necessary
* Text in **bold**, underline, or *italic* font must be emphasized.
* Text in (parentheses) can be read if necessary or skipped if not necessary.
* DON’T KNOW (DK) or REFUSED (REF) are valid response options for each question, however these options must not be read aloud or volunteered.
* All questions and all answer categories must be read exactly as they are worded—read verbatim.
	+ During the course of the survey, use of **neutral** acknowledgment words such as the following is permitted:
		- Thank you
		- Alright
		- Okay
		- I understand, or I see
		- Yes, Ma’am
		- Yes, Sir
	+ During the course of the survey, use of **neutral** probe words such as the following is permitted:
		- Re-reading the question
		- Re-reading the response options
		- What do you mean by that?
* Read the scripts from the interviewer screens (reciting the survey from memory can lead to unnecessary errors and missed updates to the scripts).
* No changes are permitted to the order of the question and answer categories for the questions.
* All transitional statements must be read.

## Programmer Instructions

* [Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens.
* Only one language (English or Spanish) must appear on the electronic interviewing system screen, except for interviewer instructions or coding options which can remain in English or Spanish screens.
* All questions should force a response to be entered before the interviewer can go to the next question.
* DON’T KNOW (DK) or REFUSED (REF) are valid response options for each question and should allow the telephone interviewer to go to the next question.
* Vendors should use their own front-end and back-end programming to properly route and disposition cases.

**LEAD\_IN1**  [Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [PRACTICE]. ¿Puedo hablar con [FIRST\_NAME] [LAST\_NAME]?

**INTRO1** Le estoy llamando el día de hoy para pedirle que tome parte en la Encuesta de Experiencias del Cuidado del Paciente para [PRACTICE]. El consultorio de su proveedor de cuidado de salud, [PRACTICE] se ha unido a un programa junto con aproximadamente 3,000 otros consultorios en todo el país para aprender la manera de mejorar la experiencia y la salud de sus pacientes. Este programa es administrado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en asociación con 22 otras compañías de seguro médico.

Usted fue seleccionado(a) al azar de una muestra de personas que recibieron atención médica en el consultorio de cuidado primario. La encuesta es voluntaria y no afectará la atención médica o los beneficios que reciba. La encuesta tomará aproximadamente 20 minutos.  Sus respuestas serán confidenciales y nunca serán vistas por su proveedor. Combinaremos sus respuestas con las de otras personas para elaborar un informe que resume los resultados para su proveedor. Es posible que esta llamada sea escuchada o grabada con fines de mejorar la calidad.

READ AS NECESSARY:

[PRACTICE NAME AND ADDRESS]

IF RESPONDENT NO LONGER SEES PRACTICE/PROVIDER: Gracias por decirme que usted ya no ve a este proveedor. Sin embargo, si ha visto a este proveedor en algún momento en los últimos 6 meses, nos gustaría que responda esta encuesta.

IF RESPONDENT DOESN’T RECOGNIZE PRACTICE/REPORTS NOT RECEIVING CARE AT PRACTICE: Gracias por explicarme eso. A veces, los consultorios utilizan un nombre oficial que los pacientes no conocen.

¿Qué doctor le atendió? Lo puedo buscar en mi lista de personal médico en este consultorio. (IF R WANTS YOU TO READ THE NAMES, YOU CAN DO THAT INSTEAD)

Los proveedores en este consultorio médico: [PRO\_NAMES1TO4]

IF RESPONDENT STILL REFUSES, SELECT REFUSAL.

**PROXY\_INTRO** IF NEEDED: ([Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es <INTERVIEWER NAME> y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [PRACTICE]. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y [PRACTICE] están realizando una encuesta sobre las experiencias de los pacientes en consultorios de cuidado primario. Los resultados se utilizarán para ayudar al Departamento de Salud y Servicios Humanos a comprender las experiencias de los pacientes y ayudar a mejorar las experiencias de los pacientes y sus familiares.)

¿Hay alguien mayor de 18 años de edad, tal como un miembro de la familia o amistad que esté familiarizado con las recientes experiencias de atención médica de [FIRST\_NAME] [LAST\_NAME] que sienta confianza de poder responder preguntas sobre esa atención?

1 YES, PROXY IS AVAILABLE

2 PROXY IS UNAVAILABLE, SET CB

3 NO, NO PROXY AVAILABLE

4 RESPONDENT ON PHONE, NO PROXY

**Q1.** Un proveedor de cuidado de salud puede brindar atención médica a pacientes en persona, por teléfono o por video. Según nuestros registros, en los últimos 6 meses, [usted/el paciente] recibió atención médica de un proveedor de cuidado primario que trabaja en [PRACTICE] (quizás conoce a este consultorio por otro nombre).

¿Es correcta esta información?

[INTERVIEWER INSTRUCTION: USE THE PRACTICE INFORMATION LISTED BELOW IF NEEDED:

[DISPLAY PRACTICE NAME

PRACTICE\_ADDRESS
PRACTICE\_CITY, PRACTICE\_STATE, PRACTICE\_ZIP]]

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q56 intro]

**Q2.** Si sabe, por favor dígame el nombre del proveedor de cuidado primario que [usted/el paciente] ha visto con más frecuencia en este consultorio en los últimos 6 meses.

1 Nombre del proveedor de cuidado primario

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [ALPHANUMERIC CHARACTER ENTRY FIELD]

DK

REF

[CONTINUE]

**Q2A.** Las preguntas de esta encuesta se van a referir al proveedor cuyo nombre aparece en la pregunta 2 como “este proveedor”. Al contestar estas preguntas, por favor, piense en las consultas que [usted/el paciente] tuvo en persona, por teléfono o por video con esa persona en los últimos 6 meses.

Estas preguntas son sobre la atención médica que [**usted/el paciente]** ha recibido. **No** incluya la atención que recibió [usted/el paciente] cuando pasó la noche hospitalizado(a). **No** incluya las consultas con el dentista.

[CONTINUE]

**Q3.** En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces fue [usted/el paciente] a ver a este proveedor para obtener atención médica para [usted mismo/él mismo/ella misma]? Diría que….

0 Ninguna, → [SKIP TO Q56 intro]

1 Una vez,

2 Dos veces,

3 Tres veces,

4 Cuatro veces,

5 Cinco a nueve veces, o

6 Diez veces o más

DK

REF

**Q4.** En los últimos 6 meses, ¿se comunicó [usted/el paciente] con el consultorio de este proveedor para pedir una cita debido a una enfermedad, lesión o problema de salud que **necesitaba atención inmediata?**

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q6]

DK → [SKIP TO Q6]

REF → [SKIP TO Q6]

**Q5.** En los últimos 6 meses, cuando [usted/el paciente] se comunicó con el consultorio de este proveedor para pedir una cita para recibir **atención necesaria e inmediata**, ¿con qué frecuencia [usted/el paciente] consiguió la cita tan pronto como la necesitaba? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q6.** En los últimos 6 meses, ¿hizo [usted/el paciente] alguna cita para un **chequeo o una consulta regular** con este proveedor?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q8 intro]

DK → [SKIP TO Q8 intro]

REF → [SKIP TO Q8 intro]

**Q7.** En los últimos 6 meses, cuando [usted/el paciente] hizo una cita para un **chequeo o una consulta regular** con este proveedor, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q8intro.** La siguiente serie de preguntas se refiere a las comunicaciones [de usted/del paciente] con este proveedor en los últimos 6 meses.

**Q8.** En los últimos 6 meses, ¿se comunicó [usted/el paciente] con el consultorio de este proveedor para hacer una pregunta médica durante las horas normales de oficina?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q10]

DK → [SKIP TO Q10]

REF → [SKIP TO Q10]

**Q9.** En los últimos 6 meses, cuando [usted/el paciente] se comunicó con el consultorio de este proveedor durante las horas normales de oficina, ¿con qué frecuencia contestaron [su/la] pregunta médica el mismo día? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q10.** En los últimos 6 meses, ¿se comunicó [usted/el paciente] con el consultorio de este proveedor para hacer una pregunta médica **después de** las horas normales de oficina?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q12]

DK → [SKIP TO Q12]

REF → [SKIP TO Q12]

**Q11.** En los últimos 6 meses, cuando [usted/el paciente] se comunicó con el consultorio de este proveedor **después** de las horas normales de oficina, ¿con qué frecuencia contestaron [su/la] pregunta médica tan pronto como lo necesitaba? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q12.** ¿El consultorio de este proveedor le dio información sobre qué hacer en caso de que [usted/el paciente] necesitara atención médica por la noche, los fines de semana o los días feriados?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q13.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este proveedor le explicó las cosas de una manera fácil de entender? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q14.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este proveedor [le escuchó/escuchó al paciente] con atención? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q15.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este proveedor parecía saber la información importante de [sus antecedentes médicos/los antecedentes médicos del paciente]?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q16.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este proveedor demostró respeto a lo que [usted/el paciente] tenía que decir?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q17.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia este proveedor le dedicó suficiente tiempo [a usted/al paciente]?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q18.** En los últimos 6 meses, ¿le hizo [usted/el paciente] una pregunta médica al consultorio de este proveedor mediante un mensaje de correo electrónico, un portal para pacientes o un sitio web?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q20]

DK → [SKIP TO Q20]

REF → [SKIP TO Q20]

**Q19.** En los últimos 6 meses, cuando [usted/el paciente] le hizo una pregunta al consultorio de este proveedor mediante un mensaje de correo electrónico, un portal para pacientes o un sitio web, ¿con qué frecuencia respondieron todas las preguntas [de su mensaje/del mensaje del paciente]?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q20.** En los últimos 6 meses, ¿este proveedor solicitó que le hicieran una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba [a usted/al paciente]?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q22]

DK → [SKIP TO Q22]

REF → [SKIP TO Q22]

**Q21.** En los últimos 6 meses, cuando este proveedor solicitó que le hicieran una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba [a usted/al paciente], ¿con qué frecuencia alguien del consultorio de este proveedor se comunicó con [usted/el paciente] para darle los resultados?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q22.** En los últimos 6 meses, ¿tomó [usted/el paciente] algún medicamento recetado?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q24]

DK→ [SKIP TO Q24]

REF→ [SKIP TO Q24]

**Q23.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia habló [usted/el paciente] con alguien del consultorio de este proveedor sobre todos los medicamentos recetados que estaba tomando?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que….)

1 NUNCA

2 A VECES

3 LA MAYORÍA DE LAS VECES

4 SIEMPRE

DK

REF

**Q24.** En los últimos 6 meses, ¿[usted/el paciente] y este proveedor hablaron de iniciar o suspender un medicamento recetado?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q28]

DK→ [SKIP TO Q28]

REF→ [SKIP TO Q28]

**Q25.** Cuando hablaron de iniciar o suspender un medicamento recetado, ¿este proveedor habló de las razones por las que tal vez [usted/el paciente] quisiera tomar el medicamento?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q26.** Cuando hablaron de iniciar o suspender un medicamento recetado, ¿este proveedor habló de las razones por las que tal vez [usted/el paciente] **no** quisiera tomar el medicamento?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q27.** Cuando hablaron de iniciar o suspender un medicamento recetado, ¿este proveedor solicitó [su opinión/la opinión del paciente] de lo que sería mejor para [usted/el paciente]?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q28.** Usando un número de 0 a 10, en el cual 0 es el peor proveedor posible y 10 es el mejor proveedor posible, ¿qué número usaría [usted/el paciente] para calificar a este proveedor?

0 0– Peor proveedor posible

1 1

2 2

3 3

4 4

5 5

6 6

7 7

8 8

9 9

10 10– Mejor proveedor posible

DK

REF

**Q29.** Los especialistas son doctores tales como cirujanos, doctores que tratan el corazón, las alergias, la piel y otros doctores que se especializan en un área de cuidado de salud. En los últimos 6 meses, ¿fue [usted/el paciente] a un especialista por algún problema de salud en particular?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q33]

DK → [SKIP TO Q33]

REF → [SKIP TO Q33]

**Q30.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia [IF Q2 = DK OR REF, FILL TEXT: “el proveedor que [usted/el paciente] ha visto con más frecuencia en los últimos 6 meses”, ELSE FILL RESPONSE TO Q2] parecía estar informado y al tanto de la atención que [usted/el paciente] recibió de los especialistas? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q31.** En los últimos 6 meses, ¿necesitó [usted/el paciente] ayuda de alguien en el consultorio de este proveedor para coordinar [su atención médica/la atención médica del paciente] entre diferentes proveedores y servicios?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q33]

DK → [SKIP TO Q33]

REF → [SKIP TO Q33]

**Q32.** En los últimos 6 meses, ¿obtuvo [usted/el paciente] la ayuda que necesitaba del consultorio de este proveedor para coordinar [su atención médica/ la atención médica del paciente] entre diferentes proveedores y servicios?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q33.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor habló con [usted/el paciente] sobre metas específicas para [su salud/la salud del paciente]?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q34.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le preguntó [a usted/al paciente] si hay ciertas cosas que le dificultan cuidar de su salud?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q35 intro.** Estas siguientes preguntas se refieren a los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este proveedor.

**INTERVIEWER INSTRUCTION:** REFER TO THE PROVIDER NAME CAPTURED AT THE BEGINNING OF THE INTERVIEW AND RECORDED IN THE HEADER.

**Q35.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este proveedor le dieron toda la ayuda que [usted/el paciente] creía que era necesaria? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q36.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este proveedor le trataron [a usted/al paciente] con cortesía y respeto? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q37 intro.** La siguiente serie de preguntas se refiere al horario de atención de este proveedor en los últimos 6 meses.

**Q37.** ¿Ofrece el consultorio de este proveedor un horario extendido, tal como temprano en las mañanas, noches, fines de semana o feriados?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q40 intro]

DK → [SKIP TO Q40 intro]

REF → [SKIP TO Q40 intro]

**Q38.** En los últimos 6 meses, ¿necesitó [usted/el paciente] atención en el consultorio de este proveedor durante el horario extendido, tal como temprano en las mañanas, noches, fines de semana o feriados?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q40 intro]

DK → [SKIP TO Q40 intro]

REF → [SKIP TO Q40 intro]

**Q39.** En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia pudo obtener [usted/el paciente] la atención que necesitaba del consultorio de este proveedor durante el horario extendido, tal como temprano en las mañanas, noches, fines de semana o feriados? Diría que….

1 Nunca

2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

DK

REF

**Q40 intro.** Estas siguientes preguntas se refieren al cuidado que [usted/el paciente] recibió de un hospital en los últimos 6 meses.

**Q40.** En los últimos 6 meses, ¿ha sido [usted/él/ella] paciente en un hospital por una noche o más?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q42]

DK→ [SKIP TO Q42]

REF→ [SKIP TO Q42]

**Q41.** Después de [su estancia/la estancia del paciente] más reciente en un hospital, dentro de los primeros 3 días, ¿se comunicó alguien del consultorio de este proveedor con [usted/el paciente], para darle seguimiento a esa estancia en el hospital?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q42.** En los últimos 6 meses, ¿ha ido [usted/el paciente] a una sala de emergencias o un departamento de emergencia para recibir atención médica?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q44 intro]

DK→ [SKIP TO Q44 intro]

REF→ [SKIP TO Q44 intro]

**Q43.** Después de [su visita/la visita del paciente] más reciente a una sala de emergencias o un departamento de emergencia, dentro de la primera semana, ¿se comunicó alguien del consultorio de este proveedor con [usted/el paciente], para darle seguimiento a esa visita?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q44intro.** La siguiente serie de preguntas se refiere a [su salud conductual/la salud conductual del paciente] en los últimos 6 meses.

**Q44.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le preguntó [a usted/al paciente] si hubo un periodo de tiempo en el cual se sintió triste, vacío(a) o deprimido(a)?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q45.** En los últimos 6 meses, ¿hubo un periodo de tiempo en el cual [usted/el paciente] se sintió triste, vacío(a) o deprimido(a)?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q47]

DK→ [SKIP TO Q47]

REF→ [SKIP TO Q47]

**Q46.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le ayudó cuando [usted/el paciente] se sintió triste, vacío(a) o deprimido(a)?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q47.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor habló con [usted/el paciente] sobre cosas en su vida que le preocupen u ocasionen estrés?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q48.** En los últimos 6 meses, ¿hubo un periodo de tiempo cuando las cosas en [su vida/la vida del paciente] le preocupaban o le ocasionaban estrés?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q50]

DK→ [SKIP TO Q50]

REF→ [SKIP TO Q50]

**Q49.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le ayudó durante un periodo de tiempo cuando las cosas en [su vida/la vida del paciente] le preocupaban o le ocasionaban estrés?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q50.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le preguntó [a usted/al paciente] sobre su consumo de alcohol o drogas?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q51.** En los últimos 6 meses, ¿hubo un periodo de tiempo en el cual [usted/el paciente] tuvo un problema con el consumo de alcohol o drogas?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q53]

DK→ [SKIP TO Q53]

REF→ [SKIP TO Q53]

**Q52.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le ayudó con [su consumo de alcohol o drogas/el consumo de alcohol o drogas del paciente]?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q53.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le preguntó sobre [sus necesidades no médicas/las necesidades no médicas del paciente], tales como comida, vivienda o transporte?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q54.** En los últimos 6 meses, ¿hubo un periodo de tiempo en el cual [usted tuvo necesidades no médicas/el paciente tuvo necesidades no médicas], tales como comida, vivienda o transporte?

1 YES

2 NO → [SKIP TO Q56 intro]

DK→ [SKIP TO Q56 intro]

REF→ [SKIP TO Q56 intro]

**Q55.** En los últimos 6 meses, ¿alguien del consultorio de este proveedor le ayudó a [usted/al paciente] a obtener necesidades no médicas, tales como comida, vivienda o transporte?

1 YES

2 NO

DK

REF

**Q56 intro.** Las siguientes son algunas preguntas generales sobre [usted/el paciente].

**Q56**. ¿Cómo calificaría [su salud /la salud del paciente] en general? Diría que…

1 Excelente

2 Muy Buena

3 Buena

4 Regular

5 Mala

DK

REF

**Q57.** ¿Cómo calificaría [su salud **mental o emocional**/la salud **mental o emocional** del paciente] en general?

(REPEAT AS NECESSARY: Diría que…)

1 EXCELENTE

2 MUY BUENA

3 BUENA

4 REGULAR

5 MALA

DK

REF

**Q58.** ¿Qué edad tiene [usted/el paciente]?

**INTERVIEWER:** PAUSE TO ALLOW RESPONDENT TO ANSWER. READ AGE RANGES IF NECESSARY.

1 18 A 24

2 25 A 34

3 35 A 44

4 45 A 54

5 55 A 64

6 65 A 74

7 75 A 84

8 85 O MÁS

DK

REF

**Q59.** ¿Es [usted/el paciente] hombre o mujer?

**INTERVIEWER INSTRUCTION:** IF R PROVIDES AN ANSWER OTHER THAN MALE OR FEMALE, PLEASE CHOOSE “DON’T KNOW/OTHER”

1 HOMBRE

2 MUJER

DON’T KNOW/OTHER

REF

**Q60.** ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que [usted/el paciente] completó? ¿Diría que…

**INTERVIEWER INSTRUCTION:** READ ALL RESPONSE OPTIONS EVEN IF THE RESPONDENT OFFERS AN ANSWER. PROBE AS NECESSARY TO ENSURE YOU CAPTURE THE ANSWER CORRECTLY.

1 8 años de escuela o menos,

2 9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse,

3 Graduado(a) de secundaria/ preparatoria *(high school)* o GED,

4 Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años,

5 Título universitario de 4 años, o

6 Título universitario de más de 4 años?

DK

REF

**Q61.** ¿Es [usted/el paciente] de origen o descendencia hispana o latina?

1 SÍ, HISPANO O LATINO

2 NO, NI HISPANO NI LATINO

DK

REF

**Q62.** ¿A qué raza pertenece [usted/el paciente]? Le voy a leer una lista de opciones. Puede elegir una o más.

1 Blanca

2 Negra o afroamericana

3 Asiática

4 Nativa de Hawái o de otras islas del Pacífico

5 Indígena americana o nativa de Alaska

6 Otra

DK

REF

[PROGRAMMER: ALLOW MORE THAN ONE RESPONSE TO BE ENTERED, EXCLUDING DK/REF]

[SUGGESTED ANSWERING MACHINE LANGUAGE]

**ANSMACH\_MSG** [Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [PRACTICE]. Estoy tratando de comunicarme con [FNAME LNAME] sobre la Encuesta de Experiencias del Cuidado del Paciente. Esta encuesta le pide sus comentarios sobre su experiencia con la atención médica de su proveedor de cuidado primario y nos gustaría saber de usted. El Departamento de Salud y Servicios Humanos y [PRACTICE] están realizando la encuesta y es posible que recuerde haberla recibido por correo. No hemos sabido de usted y nos gustaría completar la encuesta por teléfono con usted cuando le sea conveniente. Por favor, llámenos al número gratuito [INSERT CORRECT PHONE NUMBER]. Nuevamente, el número es [INSERT CORRECT PHONE NUMBER]. Muchas gracias.