

**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 are institutionalized, living out of the country during data collection period, and 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.

LEAD_IN1 [Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME]. ¿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 [P_NAME]. El consultorio de su proveedor de cuidado de salud, [P_NAME] se ha unido a un programa 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 15 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]

- 1 CONTINUE → [GO TO Q1]
- 2 LIVES HERE BUT NOT AVAILABLE NOW → [SKIP TO INT06]
- 3 PHYSICALLY/MENTALLY INCAPABLE/HEARING IMPAIRED → [GO TO HI_PMI_CHECK]
- 4 LANGUAGE BARRIER → [SKIP TO LANGBARRIER]
- 5 REFUSED → [GO TO WHO_REF]
- 6 HUNG UP/HUNG UP DURING INTRODUCTION
- 7 DECEASED → [GO TO DECEASED]
- 8 ANSWERING MACHINE → [SKIP TO ANSMACH_MSG]

LANGBARRIER (INTERVIEWER NOTE: IF YOU CAN DISCERN THE NECESSARY LANGUAGE IS SPANISH AND IWER IS BILINGUAL CODE AS “1 – SPANISH CONTINUE” AND CONTINUE WITH THE SURVEY AFTER CHANGING THE LANGUAGE. IF YOU CAN DISCERN THE NECESSARY LANGUAGE IS SPANISH BUT IWER IS NOT BILINGUAL CODE AS “2 – SPANISH CALLBACK.” OTHERWISE ASK...)

¿Hablas español? (¿Qué idioma habla usted?)

- 1 SPANISH – CONTINUE → [SKIP TO Q1]
- 2 SPANISH – CALLBACK → [SKIP TO SPANISH_CBTY]
- 3 LANGUAGE OTHER THAN SPANISH, → [SKIP TO PROXY_INTRO]

SPANISH_CBTY Gracias por hacernos saber, alguien le devolverá la llamada pronto.

- 1 Continue → [SKIP TO INT06]

INT06 ¿Cuándo sería más conveniente volverlo(a) a llamar?

IF RESPONDENT INDICATES THAT THEY ARE WILLING TO TALK NOW BUT THEY ARE DRIVING, SAY: Lo siento, pero por su seguridad no podemos continuar mientras esté conduciendo (o haciendo otra cosa que requiera su atención). IS THIS CALLBACK SET BY THE RESPONDENT OR SOMEONE ELSE?

(INTERVIEWER NOTES: Callback should only be set if the respondent requested or agreed to be called back. Callback definition: Callback by Subject: The respondent selected to complete the interview provided a specific time and date for the appointment. Callback by other: Someone other than the selected respondent asked for us to callback, or the selected respondent did not provide a specific date and time to be called back.)

- 1 CALLBACK BY SUBJECT – SUBJECT PROVIDED A SPECIFIC TIME AND DATE
- 2 CALLBACK BY OTHER – SOMEONE OTHER THAN RESPONDENT; SUBJECT DID NOT PROVIDE A SPECIFIC TIME AND DATE

LEAD_IN2

IF NECESSARY, TO CONTINUE FROM A PREVIOUS
BREAKOFF: ¿Puedo hablar con [FIRST_NAME LAST_NAME]?

[Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME].

Anteriormente hablamos con usted sobre un estudio para el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y nos gustaría continuar con la encuesta en este momento.

(THIS INTERVIEW HAS ALREADY BEEN STARTED. YOU WILL BE TAKEN TO THE BEGINNING OF THE SECTION THAT WAS LEFT OFF IN. ENTER AHEAD TO GET TO THE LAST QUESTION ASKED.)

- 1 CONTINUE→ [INTRO2]
- 2 PROXY RESPONDENT SELECTED à [SKIP TO PROXY_RETURN]
- 3 LIVES HERE BUT NOT AVAILABLE NOW→ [SKIP TO INT06]
- 4 PHYSICALLY/MENTALLY INCAPABLE/HEARING IMPAIRED → [SKIP TO HI_PMI_CHECK]
- 5 LANGUAGE BARRIER → [SKIP TO LANGBARRIER]
- 6 REFUSED → [GO TO WHO_REF]
- 7 HUNG UP/HUNG UP DURING INTRODUCTION
- 8 DECEASED → [GO TO DECEASED]
- 9 ANSWERING MACHINE → [SKIP TO ANSMACH_MSG]

INTRO2

La participación en esta encuesta es completamente voluntaria y no afectará la atención médica o beneficios que usted recibe. Toda la información que proporcione es confidencial y está protegida por la Ley de Privacidad. La entrevista se puede completar en aproximadamente 20 minutos. Es posible que esta llamada sea escuchada o grabada con fines de mejorar la calidad.

[ADDRESS ANY QUESTIONS]

HI_PMI_CHECK IS THE RESPONDENT HEARING IMPAIRED, OR
PHYSICALLY/MENTALLY INCAPABLE OF TAKING THE SURVEY?

- 1 R HEARING IMPAIRED→ [SKIP TO PROXY_INTRO]
- 2 PHYSICALLY/MENTALLY INCAPABLE → [SKIP TO PROXY_INTRO]

PROXY_INTRO IF NEEDED: ([Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es <INTERVIEWER NAME> y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME]. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y [P_NAME] 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 → [SKIP TO PROXYNAME]
- 3 NO, NO PROXY AVAILABLE → [SKIP TO THANKYOU]
- 4 RESPONDENT ON PHONE, NO PROXY → [SKIP TO LEAD_IN1]

PROXY_INTRO2 [IF NOT PREVIOUSLY STATED, READ]: ([Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es <INTERVIEWER NAME> y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME]. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y [P_NAME] 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.)

La participación en esta encuesta es completamente voluntaria y no afectará la atención médica o beneficios que [FIRST_NAME] [LAST_NAME] recibe. Toda la información que proporcione es confidencial y está protegida por la Ley de Privacidad. La entrevista se puede completar en aproximadamente 20 minutos. Es posible que esta llamada sea escuchada o grabada con fines de mejorar la calidad.

Al responder las preguntas, por favor conteste basándose solo en las experiencias de [FIRST_NAME] [LAST_NAME]. Durante la encuesta, me voy a referir a [FIRST_NAME] [LAST_NAME] como “el paciente.”

ADDRESS ANY QUESTIONS/CONCERNS THEN CONTINUE.

READ AS NECESSARY:

[PRACTICE NAME AND ADDRESS]

IF RESPONDENT NO LONGER SEES PRACTICE/PROVIDER: Gracias por decirme que el paciente 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 explicar eso. A veces los consultorios usan un nombre oficial que no es familiar para los pacientes. ¿Qué doctor vio el paciente? 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]

- 1 CONTINUE → [GO TO PROXYNAME2]
- 2 HUNG-UP
- 3 REFUSED

PROXYNAME ¿Me puede dar el nombre de la persona que está familiarizada con las experiencias recientes de atención médica de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] , para que podamos comunicarnos con él/ella directamente la próxima vez que llamemos?

(IF REFUSED ASK: ¿Me puede dar por lo menos sus iniciales o su relación con [FIRST_NAME] [LAST_NAME] , tal como soy la madre de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] ? Esto es solo para que podamos dirigirnos a usted directamente en la siguiente llamada.)

- 1 RECORD PROXY NAME OR RELATIONSHIP
_____ [ALPHANUMERIC CHARACTER ENTRY FIELD]

[CONTINUE TO INT06]

PROXY_CB PROXY SELECTED BUT SURVEY NOT STARTED. IF NEEDED:

([Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es <INTERVIEWER NAME> y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME]. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y [P_NAME] 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.)

Recientemente hablamos con alguien que dijo que [PROXYNAME or PROXYNAME2] sería el más familiarizado con las recientes experiencias de atención médica de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] , ¿es cierto? ¿O hay alguien mayor de 18 años de edad, tal como un miembro de la familia o amistad que este familiarizado con las recientes experiencias de atención médica de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] en <P_NAME> y que sienta confianza de poder responder preguntas sobre esa atención?

- 1 YES, PROXY IS AVAILABLE
- 2 PROXY IS UNAVAILABLE, SET CB → [PROXYNAME]
- 3 NO, NO PROXY AVAILABLE → [SKIP TO THANKYOU]
- 4 RESPONDENT ON PHONE, NO PROXY → [SKIP TO LEAD_IN1]

PROXY_RETURN PROXY SELECTED AND SURVEY STARTED, IF NECESSARY, TO CONTINUE FROM A PREVIOUS BREAKOFF: ¿Puedo hablar con [PROXYNAME or PROXYNAME2]?

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es <INTERVIEWER NAME> y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME].

Anteriormente hablamos con usted sobre el estudio que realiza el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y nos gustaría continuar la encuesta en este momento. Esta encuesta es sobre las experiencias recientes de atención médica de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] .

(THIS INTERVIEW HAS ALREADY BEEN STARTED. YOU WILL BE TAKEN TO THE BEGINNING OF THE SECTION THAT WAS LEFT OFF IN. ENTER AHEAD TO GET TO THE LAST QUESTION ASKED.)

- 1 YES → [GO TO LAST ANSWERED QUESTION]
- 2 NOT AVAILABLE → [GO TO INT06]
- 3 ANOTHER PERSON BETTER SUITED → [GO TO PROXY_INTRO]
- 4 NO SUCH PERSON / PERSON MOVED OUT → [SKIP TO THANKYOU]
- 5 REFUSAL → [SKIP TO WHO_REF]
- 6 DISCONNECTED NUMBER

PROXYNAME2 En caso de que se desconecte la llamada, ¿me puede dar su nombre para que pueda contactarle directamente cuando le volvamos a llamar?

(IF REFUSED ASK: ¿Me puede dar por lo menos sus iniciales o su relación con [FIRST_NAME] [LAST_NAME] , tal como soy la madre de [FIRST_NAME] [LAST_NAME] ? Esto es solo para que podamos dirigirnos a usted directamente en la siguiente llamada.)

1 RECORD PROXY NAME OR RELATIONSHIP
_____ [ALPHANUMERIC CHARACTER ENTRY FIELD]

[CONTINUE TO PROXY_RELATION]

PROXY_RELATION ¿Cuál es su relación con [FIRST_NAME] [LAST_NAME] ?

- 01 ESPOSO(A) O PAREJA
- 02 HIJO(A) DEL PACIENTE
- 03 HERMANO(A)
- 04 PADRE O MADRE DEL PACIENTE
- 05 OTRO MIEMBRO DE LA FAMILIA
- 06 AMISTAD
- 07 CUIDADOR(A) DEL PACIENTE U
- 08 OTRA PERSONA
- DON'T KNOW
- REFUSED

Q1. Según nuestros registros, en los últimos 6 meses, [usted/el paciente] recibió atención médica de un proveedor de cuidado primario que trabaja en [P_NAME] (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. Por favor piense en [IF Q2 = DK OR REF, FILL TEXT: “el proveedor que usted ha visto con más frecuencia en los últimos 6 meses”, ELSE FILL RESPONSE TO Q2] al contestar las preguntas de la encuesta que se refieren a “este proveedor”.

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....

- 00 Ninguna, → [SKIP TO Q56 intro]
- 01 Una vez,
- 02 Dos veces,
- 03 Tres veces,
- 04 Cuatro veces,
- 05 Cinco a nueve veces, o
- 06 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**?

- 01 YES
- 02 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 consiguió la cita tan pronto como [usted/el paciente] la necesitaba? Diría que....

- 01 Nunca
- 02 A veces
- 03 La mayoría de las veces
- 04 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?

- 01 YES
- 02 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....

- 01 Nunca
- 02 A veces
- 03 La mayoría de las veces
- 04 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 – Peor proveedor posible

1

2

3

4

5

6

7

8

9

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

Q37intro. 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]
- DK → [SKIP TO Q40]
- REF → [SKIP TO Q40]

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 à THANK
REF à THANK

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

[CONTINUE TO THANK]

THANK Esas son todas las preguntas que tenemos para usted. Gracias por completar la encuesta.

[CONTINUE TO CLOSE CASE]

THANKYOU Esas son todas las preguntas que tenemos para usted.

[CONTINUE TO CLOSE CASE]

ANSMACH_MSG [Buenos días/Buenas tardes], mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [VENDOR NAME] en nombre de [P_NAME]. 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 [P_NAME] 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.

- 1 LEFT MESSAGE → [SKIP TO NOTES SCREEN]
- 2 UNABLE TO LEAVE MESSAGE → [SKIP TO NOTES SCREEN]
- 3 SOMEONE PICKED UP → [SKIP TO INTRO1]

WHO_REF Gracias y espero que tenga [un buen día/una buena tarde/una buena noche].

INTERVIEWER: WAS THE PERSON WHO REFUSED THE LISTED SUBJECT, THEIR PROXY, A GATEKEEPER, OR IS IT UNKNOWN?

- 1 LISTED SUBJECT à LVL_REF
- 2 PROXY FOR LISTED SUBJECT à LVL_REF
- 3 GATEKEEPER/UNKNOWN à LVL_REF

LVL_REF INTERVIEWER: HOW HARD WAS THE REFUSAL? (SOFT: RESPONDENT MAY HAVE SAID “NO THANK YOU” AND HUNG UP, OR DISENGAGED BEFORE YOU COULD REBUT OR PROVIDE ADDITIONAL INFORMATION. MAY HAVE JUST BEEN RUSHED AND NOT AVAILABLE AT THE MOMENT. HARD: RESPONDENT CLEARLY STATED THEY DON’T WANT TO PARTICIPATE, ASKED TO BE REMOVED FROM FUTURE STUDIES, OR SAID THEY DON’T DO SURVEYS IN GENERAL. HOSTILE: RESPONDENT WAS CLEARLY UPSET, ANGRY, AND POSSIBLY GOT LOUD WHEN ASKED TO PARTICIPATE OR UPON ANSWERING THE CALL.)

- 1 SOFT
- 2 HARD
- 3 HOSTILE

DECEASED Nuestro más sentido pésame. Tomaremos nota y no nos comunicaremos con usted otra vez. Gracias.

[CODE CASE AS DECEASED.]