HCAHPS

Phone Script (Spanish)

Script Conventions and Programming Instructions

Formatting and Programming

- *[Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens*
- *Only one language (i.e., English, Spanish, Chinese, or Russian) must appear on the electronic interviewing system screen*
- *No changes are permitted to the wording or order of the HCAHPS Survey questions (Questions 1-32) or the response categories*
- *All transitional phrases must be read*
- *Text that is underlined must be emphasized*
- *Characters in < > brackets must not be read*
- *All questions are programmed to accept only one response, with the exception of Question 32*
- *Response categories must not be pre-coded or default coded*
- *MISSING/DON'T KNOW (DK) is a valid response option for each item in the electronic telephone interviewing system script; however, this option must not be read out loud to the patient. MISSING/DK response categories allow the phone interviewer to go to the next question if a patient is unable to provide a response for a given question (or refuses to provide a response). In the survey file layouts, a value of MISSING/DK is coded as "M - Missing/Don't know."*
- *Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system*
    - *Appropriately skipped questions should be coded as "8 - Not applicable." For example, if a patient answers "No" to Question 12 of the HCAHPS Survey, the program should skip Question 13, and go to Question 14. Question 13 must then be coded as "8 - 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, the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as "M - Missing/Don't know." For example, if the patient does not provide an answer to Question 12 of the HCAHPS Survey and the interviewer selects "MISSING/DON'T KNOW" to Question 12, then the telephone interviewing system should be programmed to skip Question 13, and go to Question 14. Question 13 must then be coded as "M - Missing/Don't know." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.*

HCAHPS Survey Questions:

- *The phone introduction script and HCAHPS questions must be read verbatim*
- *It is optional to include the day of the week, e.g., Monday, with the discharge date (mm/dd/yyyy)*
- *All text that appears in lowercase letters must be read out loud*
- *Text in UPPERCASE letters must not be read out loud*
    - *However, YES and NO response categories are to be read if necessary*

Supplemental Items:

- *The **[NUMBER]** of minutes to answer the HCAHPS Survey questions 1-32 should equal "8"*
- *If hospital-specific supplemental question(s) are added, the mandatory transition statement must be read immediately before the supplemental question(s)*
- *If hospital-specific supplemental items (limit of 12) are added, the **[NUMBER]** of minutes should be populated as follows:*
    - *If 1 to 5 supplemental items are added, "**[NUMBER]**" should equal "9"*
    - *If 6 to 9 supplemental items are added, "**[NUMBER]**" should equal "10"*
    - *If 10 to 12 supplemental items are added, "**[NUMBER]**" should equal "11"*

  Note: See the Phone Only Survey Administration chapter for all guidelines on the use of supplemental items.

Proxy Respondents:

- *In the event that a sampled patient is unable to begin or complete the interview themselves, the interview may be conducted with a proxy if the following conditions apply:*
    - *The sampled patient proactively requests that a proxy answer the survey*
    - *The interviewer determines the patient is struggling during the interview and asks the patient if they want someone to help them complete the survey*
    - *The interviewer obtains permission from the patient to interview the proxy*
    - *The proxy agrees to complete the HCAHPS Survey on behalf of the patient*
        - *either during the current call attempt*
        - *or at another time as designated by the proxy*
            - *The patient need not be present when the interview with the proxy is conducted*
- *If the interviewer is unable to speak to the patient directly in order to identify a proxy respondent and obtain the patient's permission to do the interview for them, the interviewer must not proceed with the interview*
- *A script is included for identifying a proxy respondent, as well as a reminder for the proxy respondent to answer the survey questions about the patient*

See Appendix W "Interviewing Guidelines" for further phone interviewing techniques and guidance, including refusal avoidance and probing.

INITIATING CONTACT

START Buenos días/Buenas tardes, ¿podría hablar con [SAMPLED PATIENT NAME]?

OPTIONAL START:
Buenos días/Buenas tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME]. ¿Podría hablar con [SAMPLED PATIENT NAME]?

<1> SÍ [GO TO INTRO]
<2> NO [REFUSAL]
<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING:
Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR] de parte de [HOSPITAL NAME]. Estamos llevando a cabo una encuesta sobre la atención médica. ¿Podría hablar con [SAMPLED PATIENT NAME]?

IF ASKED WHETHER PERSON CAN SERVE AS PROXY FOR SAMPLED PATIENT:
Sí, pero necesito hablar con [SAMPLED PATIENT NAME] para obtener su permiso.

IF THE SAMPLED PATIENT IS NOT AVAILABLE:
¿Puede decirme usted un tiempo conveniente para volver a llamar y hablarle?

IF THE SAMPLED PATIENT SAYS THIS IS NOT A GOOD TIME:
¿Si usted no tiene el tiempo ahora, cuándo es un tiempo más conveniente para llamarle?

IF ASKED IF YOU WOULD LIKE TO SPEAK TO "SR." OR "JR.":
Me gustaría hablar con [PATIENT NAME] que es de aproximadamente [AGE RANGE]. ¿Podría hablar con esa persona?

IF SOMEONE OTHER THAN THE SAMPLED PATIENT ANSWERS THE PHONE RECONFIRM THAT YOU ARE SPEAKING WITH THE SAMPLED PATIENT WHEN THEY PICK UP.

SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT

INTRO Buenos días/Buenas tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME], y estoy llamando (OPTIONAL TO STATE de [DATA COLLECTION CONTRACTOR]) de parte de [HOSPITAL NAME]. [HOSPITAL NAME] está participando en una encuesta sobre la atención que reciben las personas en el hospital. Su información ayudará a mejorar la calidad de atención que ofrece el hospital y ayudará a otras personas a tomar decisiones más informadas sobre su atención médica.

Su participación en la encuesta es completamente voluntaria y sus respuestas se mantendrán privadas. La encuesta debe de tomar más o menos [NUMBER] minutos para completar. [SURVEY VENDOR/HOSPITAL TO SPECIFY NUMBER – SEE PROGRAMMING INSTRUCTIONS]

Esta llamada puede ser supervisada (OPTIONAL TO STATE y/o grabada) para propósitos de control de calidad.

OPTIONAL QUESTION TO INCLUDE:
Me gustaría empezar la encuesta ahora. ¿Es un buen momento para continuar?

<1> SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT [GO TO S1]
<2> [REFUSAL]
<3> NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]
<4> PATIENT NEEDS HELP WITH THE SURVEY [GO TO PROXY1]
<5> PATIENT INDICATES PROXY BY NAME OR RELATIONSHIP [GO TO PROXY2]

IF IT BECOMES CLEAR THAT THE PATIENT IS MENTALLY OR PHYSICALLY INCAPACITATED AND CANNOT COMPLETE THE PHONE INTERVIEW THEMSELF OR REQUIRES ASSISTANCE IN COMPLETING THE INTERVIEW, ONLY THE PATIENT CAN GIVE PERMISSION FOR A PROXY TO COMPLETE THE SURVEY. SELECT OPTION 4/GO TO PROXY1.

CONFIRMING USE OF PROXY

PROXY1 Si necesita ayuda para completar esta encuesta, puede pedirle a alguien que le ayude o responda la encuesta por usted. Esta persona debe ser capaz de responder con precisión las preguntas sobre esta estadía en el hospital.

¿Hay alguien que pueda ayudarle a responder la encuesta o responderla por usted?

<1> PATIENT WANTS HELP TO RESPOND OR PROXY TO ANSWER SURVEY ON BEHALF OF PATIENT [GO TO PROXY2]
<2> NO [REFUSAL]

PROXY2 ¿Cómo se llama la persona que puede ayudarle? [COLLECT NAME OF THE PROXY AND PHONE NUMBER, IF NECESSARY]

<ENTER NAME AND PHONE NUMBER, IF APPLICABLE>:

¿Esta persona está disponible para hablar por teléfono ahora?

<1> SÍ [GO TO PROXY_INTRO]
<2> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK TO PROXY]

SPEAKING WITH PROXY

PROXY_INTRO

Buenos días/Buenas tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME], y estoy llamando (OPTIONAL TO STATE de [DATA COLLECTION CONTRACTOR]) de parte de [HOSPITAL NAME]. [HOSPITAL NAME] está participando en una encuesta sobre la atención que reciben las personas en el hospital. [SAMPLED PATIENT NAME] le ha otorgado permiso para que pueda responder esta entrevista en su nombre. Su información ayudará a mejorar la calidad de atención que ofrece el hospital y ayudará a otras personas a tomar decisiones más informadas sobre su atención médica.

Su participación en la encuesta es completamente voluntaria y sus respuestas se mantendrán privadas. La encuesta debe de tomar más o menos [NUMBER] minutos para completar. [SURVEY VENDOR/HOSPITAL TO SPECIFY NUMBER – SEE PROGRAMMING INSTRUCTIONS]

Esta llamada puede ser supervisada (OPTIONAL TO STATE y/o grabada) para propósitos de control de calidad.

OPTIONAL QUESTION TO INCLUDE:
Me gustaría empezar la encuesta ahora. ¿Es un buen momento para continuar?

<1> SPEAKING WITH PROXY [GO TO S1]
<2> [REFUSAL]
<3> NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK TO PROXY]

CALL BACK TO COMPLETE A SURVEY PREVIOUSLY STARTED WITH THE SAMPLED PATIENT/PROXY

RESUME Buenos días/Buenas tardes, ¿podría hablar con [SAMPLED PATIENT/PROXY NAME]?

OPTIONAL START:
Buenos días/Buenas tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME]. ¿Podría hablar con [SAMPLED PATIENT/PROXY NAME]?

<1> SÍ [GO TO CONFIRM PATIENT/GO TO CONFIRM PROXY]
<2> NO [REFUSAL]
<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING:
Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR] de parte de [HOSPITAL NAME]. ¿Está disponible [SAMPLED PATIENT/PROXY NAME] para completar una encuesta que comenzó anteriormente?

CONFIRM PATIENT/PROXY FOR A PREVIOUSLY STARTED SURVEY: Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR] de parte de [HOSPITAL NAME]. Quisiera confirmar que estoy hablando con [SAMPLED PATIENT/PROXY NAME]. Estoy llamando para continuar la encuesta que comenzó anteriormente. CONTINUE SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF.

CONFIRM PATIENT/PROXY FOR A CALL BACK:
Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR] de parte de [HOSPITAL NAME]. Quisiera confirmar que estoy hablando con [SAMPLED PATIENT/PROXY NAME]. Le estoy llamando de nuevo a la hora que solicitó para completar la encuesta.

CONFIRMING DISCHARGE DATE

S1 IF SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT:
Nuestros registros muestran que usted salió del hospital [HOSPITAL NAME] el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)] o en una fecha aproximada. ¿Es correcto?

IF SPEAKING WITH PROXY:
Nuestros registros muestran que [SAMPLED PATIENT NAME] salió del hospital [HOSPITAL NAME] el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)] o en una fecha aproximada. ¿Es correcto?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<1> SÍ [GO TO Q1_INTRO]
<2> NO [GO TO INEL1]
<3> DON'T KNOW [GO TO INEL1]
<4> REFUSAL [GO TO INEL1]

CONFIRMING INELIGIBLE PATIENTS

INEL1 IF SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT:
¿Estuvo usted alguna vez en este hospital?

IF SPEAKING WITH PROXY:
¿Estuvo [SAMPLED PATIENT NAME] alguna vez en este hospital?

<1> SÍ [GO TO INEL2]
<2> NO [GO TO INEL_END]

INEL2 IF SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT:
¿Fue usted paciente de este hospital en el último año?

IF SPEAKING WITH PROXY:
¿Fue [SAMPLED PATIENT NAME] paciente de este hospital en el último año?

<1> SÍ [GO TO INEL3]
<2> NO [GO TO INEL_END]

INEL3 ¿Cuándo?

IF ANY DATE WAS WITHIN TWO WEEKS OF [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)], GO TO Q1_INTRO; OTHERWISE, GO TO INEL_END.

INEL_END Gracias por su tiempo. Parece que hemos cometido un error. Que tenga un buen día/una buena noche.

BEGIN HCAHPS QUESTIONS

Q1_INTRO IF SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT:
Por favor conteste las preguntas en esta encuesta sobre la vez que estuvo en el hospital [HOSPITAL NAME]. Al pensar en sus respuestas, no incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital. Las primeras preguntas son sobre la atención que recibió de las enfermeras durante esta vez que estuvo en el hospital.

IF SPEAKING WITH PROXY:
Al contestar las preguntas de esta entrevista, recuerde que está respondiendo las preguntas de [SAMPLED PATIENT NAME] y su estadía en [HOSPITAL NAME]. Al pensar en sus respuestas, no incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital. Las primeras preguntas son sobre la atención recibida de las enfermeras durante esta estadía en el hospital.

BE PREPARED TO PROBE IF THE PATIENT OR PROXY ANSWERS OUTSIDE OF THE ANSWER CATEGORIES PROVIDED. PROBE BY REPEATING THE ANSWER CATEGORIES ONLY; DO NOT INTERPRET FOR THE PATIENT OR PROXY.

Q1 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le trataban con cortesía y respeto? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q2 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le escuchaban con atención? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q3 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q4_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de la atención que usted recibió de los doctores durante esta vez que estuvo en el hospital.

Q4 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le trataban con cortesía y respeto? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q5 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le escuchaban con atención? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q6 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q7_INTRO Las siguientes preguntas son acerca del ambiente en el hospital.

Q7 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia mantenían su cuarto y su baño limpios? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q8 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia pudo descansar lo necesario? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q9 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia estaba silenciosa el área alrededor de su habitación por la noche? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q10_INTRO Las siguientes preguntas son sobre la atención que recibió en este hospital.

Q10 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores, las enfermeras y otro personal del hospital estaban informados y actualizados sobre su atención? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q11 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores, las enfermeras y otro personal del hospital trabajaron bien juntos para darle atención? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q12 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿necesitó que las enfermeras u otro personal del hospital le ayudaran a llegar al baño o a usar un orinal (*bedpan*)?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<1> SÍ
<2> NO [GO TO Q14]

<M> MISSING/DK [GO TO Q14]

Q13 ¿Con qué frecuencia le ayudaron a llegar al baño o a usar un orinal (*bedpan*) tan pronto como quería? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q12 = "2 - NO" THEN Q13 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q12 = "M - MISSING/DK" THEN Q13 = "MISSING/DK"]

Q14 Durante esta vez que estuvo en el hospital, cuando solicitó ayuda inmediata, ¿con qué frecuencia recibió la ayuda inmediata que necesitaba? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces,
<4> Siempre, o
<9> Nunca solicité ayuda inmediata?

<M> MISSING/DK

Q15 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dieron alguna medicina que no hubiera tomado antes?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<1> SÍ
<2> NO [GO TO Q18]

<M> MISSING/DK [GO TO Q18]

Q16 Antes de darle alguna medicina nueva, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le dijo a usted para qué era la medicina? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q15 = "2 - NO" THEN Q16 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q15 = "M - MISSING/DK" THEN Q16 = "M - MISSING/DK"]

Q17 Antes de darle alguna medicina nueva, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le describió a usted los efectos secundarios posibles de una manera que pudiera entender? ¿Diría que...

<1> Nunca,
<2> A veces,
<3> La mayoría de las veces, o
<4> Siempre?

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK
[NOTE: IF Q15 = "2 - NO" THEN Q17 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q15 = "M - MISSING/DK" THEN Q17 = "M - MISSING/DK"]

Q18 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿los doctores, las enfermeras y otro personal del hospital le ayudaron a descansar y recuperarse? ¿Diría que...

<1> Sí, definitivamente,
<2> Sí, hasta cierto punto, o
<3> No?

<M> MISSING/DK

Q19_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de cuando salió del hospital.

Q19 ¿Los doctores, enfermeras u otro personal del hospital trabajaron con usted y su familia o la persona encargada de sus cuidados en la planificación de su atención después de haber salido del hospital? ¿Diría que...

<1> Sí, definitivamente,
<2> Sí, hasta cierto punto, o
<3> No?

<M> MISSING/DK

Q20 ¿Los doctores, enfermeras u otro personal del hospital le dieron a su familia o la persona encargada de sus cuidados suficiente información acerca de los síntomas o problemas de salud a los que deberían estar atentos después de su salida del hospital? ¿Diría que...

<1> Sí, definitivamente,
<2> Sí, hasta cierto punto,
<3> No, o
<9> No tenía familiares o un cuidador pendiente de mis síntomas o problemas de salud?

<M> MISSING/DK

Q21 Cuando salió del hospital, ¿se fue directamente a su propia casa, a la casa de otra persona o a otra institución de salud?

READ RESPONSE CHOICES 1, 2 AND 3 ONLY ***IF NECESSARY***

<1> A SU PROPIA CASA
<2> A LA CASA DE OTRA PERSONA
<3> A OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD [GO TO Q24]

<M> MISSING/DK [GO TO Q24]

Q22 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿los doctores, enfermeras u otro personal del hospital hablaron con usted sobre si tendría la ayuda que necesitaría después de salir del hospital?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<1> SÍ
<2> NO

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q21 = "3 - ANOTHER HEALTH FACILITY" THEN Q22 = "8 - NOT APPLICABLE" IF Q21 = "M - MISSING/DK" THEN Q22 = "M - MISSING/DK"]

Q23 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dieron información por escrito sobre los síntomas o problemas de salud a los que debía poner atención cuando saliera del hospital?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<1> SÍ
<2> NO

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q21 = "3 - ANOTHER HEALTH FACILITY" THEN Q23 = "8 - NOT APPLICABLE" IF Q21 = "M - MISSING/DK" THEN Q23 = "M - MISSING/DK"]

Q24 Queremos saber la calificación en general que le daría a [HOSPITAL NAME] durante esta vez que estuvo allí. Esta sería la vez que estuvo allí, más o menos el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)]. No incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital.

Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor hospital posible y el 10 el mejor hospital posible, ¿qué número usaría para calificar este hospital durante esta vez que estuvo en el hospital?

IF THE PATIENT DOES NOT PROVIDE AN APPROPRIATE RESPONSE, PROBE BY REPEATING:
Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor hospital posible y el 10 el mejor hospital posible, ¿qué número usaría para calificar este hospital durante esta vez que estuvo en el hospital?

<0> 0
<1> 1
<2> 2
<3> 3
<4> 4
<5> 5
<6> 6
<7> 7
<8> 8
<9> 9
<10> 10

<M> MISSING/DK

Q25 ¿Les recomendaría este hospital a sus amigos y familiares? ¿Diría que...

<1> Definitivamente no,
<2> Hasta cierto punto no,
<3> Hasta cierto punto sí, o
<4> Definitivamente sí?

<M> MISSING/DK

Q26_INTRO Las siguientes preguntas son sobre usted. (IF SPEAKING WITH PROXY: Recuerde que está respondiendo las preguntas en nombre del/de la paciente.)

Q26 ¿Se planificó por adelantado esta vez que estuvo en el hospital? ¿Diría que...

<1> Sí, definitivamente,
<2> Sí, hasta cierto punto, o
<3> No?

<M> MISSING/DK

Q27 En general, ¿cómo calificaría toda su salud? ¿Diría que es...

<1> Excelente,
<2> Muy buena,
<3> Buena,
<4> Regular, o
<5> Mala?

<M> MISSING/DK

Q28 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? ¿Diría que es...

<1> Excelente,
<2> Muy buena,
<3> Buena,
<4> Regular, o
<5> Mala?

<M> MISSING/DK

Q29 ¿Principalmente qué idioma habla en casa?

READ RESPONSE CHOICES IF NECESSARY AND STOP WHEN PATIENT PROVIDES A RESPONSE: ¿Diría que habla principalmente...

<1> Inglés,
<2> Español,
<3> Chino, o
<20> Algún otro idioma?

<M> MISSING/DK

IF THE PATIENT REPLIES WITH MULTIPLE LANGUAGES, PROBE: ¿Diría que habla principalmente [LANGUAGE A] o [LANGUAGE B]?

IF THE PATIENT REPLIES THAT THEY SPEAK AMERICAN CODE AS 1 – ENGLISH.

Q30 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado? Por favor, escuche todas las seis respuestas completas antes de contestar la siguiente pregunta. Completó...

<1> 8 años de escuela o menos,
<2> 9-12 años de escuela, pero sin graduarse,
<3> Graduado de la escuela secundaria, Diploma de escuela secundaria *(high school)*, 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, o
<6> Título universitario de más de 4 años?

<M> MISSING/DK

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELOR'S DEGREE SHOULD BE CODED AS **4**. IF THE PATIENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF THEY HAVE A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE **2** OR **3**, AS APPROPRIATE.

Q31 ¿Es usted de origen español, hispano o latino?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

<X> SÍ
<1> NO

<M> MISSING/DK

IF YES: ¿Diría usted que es…? (READ ALL RESPONSE CHOICES)

<2> Cubano/a,
<3> Mexicano/a, mexicano/a americano/a, chicano/a,
<4> Puertorriqueño/a, o
<5> Otro/a español/a/ hispano/a /latino/a?

<M> MISSING/DK

[FOR PHONE INTERVIEWING, QUESTION 32 IS BROKEN INTO PARTS A-E]

READ ALL RACE CATEGORIES, PAUSING AT EACH RACE CATEGORY TO ALLOW PATIENT TO REPLY TO EACH RACE CATEGORY.

IF THE PATIENT REPLIES, "WHY ARE YOU ASKING MY RACE?":

Preguntamos por su raza para propósitos demográficos. Queremos estar seguros de que las personas que responden a esta encuesta representan con precisión la diversidad racial de este país.

IF THE PATIENT REPLIES, "I ALREADY TOLD YOU MY RACE":

Comprendo, sin embargo la encuesta requiere que yo pregunte sobre todas las razas para que los resultados puedan incluir a personas que son multirraciales. Si la raza no le corresponde a usted por favor conteste "No." Gracias por su paciencia.

Q32 Cuándo le lea lo siguiente, por favor dígame si la categoría describe su raza. Se requiere que le lea todas las cinco categorías. Responda "Sí" o "No" a cada una de las categorías.

Q32A ¿Es usted indígena americano/a o nativo/a de Alaska?

<1> SÍ/INDÍGENA AMERICANO/A O NATIVO/A DE ALASKA
<0> NO/NO ES INDÍGENA AMERICANO/A NI NATIVO/A DE ALASKA

<M> MISSING/DK

Q32B ¿Es usted asiático/a?

<1> SÍ/ASIÁTICO/A
<0> NO/NO ES ASIÁTICO/A

<M> MISSING/DK

Q32C ¿Es usted negro/a o afroamericano/a?

<1> SÍ/NEGRO/A O AFROAMERICANO/A
<0> NO/NO ES NEGRO/A NI AFROAMERICANO/A

<M> MISSING/DK

Q32D ¿Es usted nativo/a de Hawái o de otras Islas del Pacífico?

<1> SÍ/NATIVO/A DE HAWAÍ O DE OTRAS ISLAS DEL PACÍFICO
<0> NO/NO ES NATIVO/A DE HAWAÍ NI DE OTRAS ISLAS DEL PACÍFICO

<M> MISSING/DK

Q32E ¿Es usted blanco/a?

<1> SÍ/BLANCO/A
<0> NO/NO ES BLANCO/A

<M> MISSING/DK [GO TO END]

IF THE PATIENT REPLIES THAT THEY ARE CAUCASIAN CODE AS WHITE.

[NOTE: IF HOSPITAL-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTION(S) ARE ADDED, LIMIT OF 12, THE MANDATORY TRANSITION STATEMENT MUST BE READ IMMEDIATELY BEFORE THE SUPPLEMENTAL QUESTION(S).]

Las preguntas 1-32 de esta encuesta son del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos y se usan para medir la calidad. Cualquier pregunta adicional es de **[NAME OF HOSPITAL]** para recopilar más comentarios sobre la vez que estuvo en el hospital y no se compartirá con el HHS.

END Esas son todas las preguntas que tengo. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un buen día/una buena noche.

<THIS ITEM IS NOT TO BE PROGRAMMED. THE NOTE BELOW MUST APPEAR ON ALL PUBLISHED MATERIALS CONTAINING THIS CATI SCRIPT.>

<NOTE: Questions 1-32 in this survey are works of the U.S. Government and are in the public domain and therefore are NOT subject to U.S. copyright laws.>