

# **CAHPS® Hospital Survey**

## **Telephone Script**

**(Spanish)**



# CAHPS® Hospital Survey Telephone Script (Spanish)

## Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to reach the respondent. The script explains the purpose of the survey and confirms necessary information about the respondent. Interviewers do not conduct the survey with a proxy respondent.

## General Interviewing Conventions and Instructions

- All text that appears in lowercase letters should be read.
- Text in UPPERCASE letters should not be read out loud.
- All questions and all answer categories should be read as they are worded.
- Text that is underlined should be emphasized.
- Characters in <> should not be read.
- [Square brackets] are used to show programming instructions that would not actually appear on electronic telephone interviewing system screens.
- MISSING/DON'T KNOW (DK) is a valid response option for each item in the computerized telephone interviewing system scripts. This allows the telephone interviewer to go to the next question if a respondent 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".
- Skip patterns should be programmed into the computerized telephone interviewing system. In these instances appropriately skipped questions should be coded as 8 (*Not Applicable*). For example, if a respondent answers "No" to question 10 of the HCAHPS questionnaire, the program should skip question 11, and go to question 12. Question 11 should then be coded as 8 (*Not Applicable*). Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
- In instances where an interviewer is unable to obtain a response to a screener question, the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as M (*Missing*). For example, if an interviewer selects <MISSING/DK> to question 10 of the HCAHPS questionnaire, then the telephone interviewing system may be programmed to skip to question 11 and automatically code question 11 as M (*Missing*).

INTRO1        Buenos días/tardes, ¿podría hablar con [SAMPLE MEMBER NAME]?  
<1> YES [GO TO INTRO2]  
<2> NO (REFUSAL)  
<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING: Me llamo [INTERVIEWER NAME] y le estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR]. Estamos llevando a cabo una encuesta sobre la atención médica. Estoy llamando para hablar con [SAMPLE MEMBER NAME] sobre su experiencia reciente con los servicios de atención médica.

IF ASKED WHETHER PERSON CAN SERVE AS PROXY FOR SAMPLE MEMBER:  
La encuesta requiere que hablemos directamente con [SAMPLE MEMBER NAME]. ¿Está disponible para hablar conmigo el Sr./la Sra. [SAMPLE MEMBER LAST NAME]?

INTRO2        Buenos días/tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME], y le estoy llamando de [DATA COLLECTION CONTRACTOR] de parte de [HOSPITAL NAME]. “[HOSPITAL NAME] está llevando a cabo una encuesta para obtener información sobre la atención que recibe la gente en los hospitales. Le estoy llamando hoy para hablar con usted sobre la atención que recibió en el hospital [HOSPITAL NAME] durante su estancia en el hospital que terminó el [DISCHARGE DATE].”

Me gustaría contarle un poco sobre esta encuesta antes de continuar. Usted ha sido seleccionado/a como parte de una muestra científica de personas que estuvieron hospitalizadas recientemente. Sus opiniones son muy importantes porque representan las opiniones de otras personas como usted. Los resultados de esta encuesta van a ser utilizados para darle información a las personas que tienen que escoger un hospital. Usted puede decidir si quiere participar en esta encuesta o no. Si decide participar, es posible que se compartan sus respuestas con el hospital para mejorar la calidad de la atención. Su decisión de tomar parte en esta encuesta no va a afectar su atención médica o los beneficios que reciba. Las preguntas Q1-Q22 en esta encuesta, forman parte de una iniciativa nacional para evaluar la calidad de la atención en los hospitales. Las preguntas van a tomar más o menos 7 minutos. *{The number of minutes will depend on whether HCAHPS is integrated with hospital-specific questions.}* ¿Le gustaría participar? Que bien, entonces comencemos.

S1             La información que tenemos indica que usted salió del hospital [HOSPITAL NAME] el [DISCHARGE DATE] o más o menos el [DISCHARGE DATE]. ¿Correcto?

<1> YES  
<2> NO        [GO TO INEL1]  
<3> DK        [GO TO INEL1]  
<4> REF       [GO TO INEL1]

Q1\_INTRO     Por favor conteste las preguntas en esta encuesta sobre la vez que estuvo hospitalizado/a 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.

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

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

<M> MISSING/DK

**BE PREPARED TO PROBE IF THE RESPONDENT ANSWERS OUTSIDE OF THE CATEGORIES PROVIDED. PROBE USING THE ANSWER CATEGORIES ONLY; DO NOT INTERPRET FOR THE RESPONDENT.**

Q2. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia le escuchaban con atención las enfermeras? 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 le explicaban las cosas las enfermeras en una forma que usted pudiera entender? Diría que...

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

<M> MISSING/DK

Q4 Durante esta vez que estuvo en el hospital, después de usar el botón para llamar a la enfermera, ¿con qué frecuencia le atendían tan pronto como usted quería? Diría que...

- <1> Nunca
- <2> A veces
- <3> La mayoría de las veces
- <4> Siempre, o
- <9> Nunca usé el botón

<M> MISSING/DK

Q5\_INTRO Las siguientes preguntas se tratan de la atención que recibió de los doctores durante esta vez que estuvo en el hospital.

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

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

<M> MISSING/DK

Q7 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia le explicaban las cosas los doctores en una forma que usted pudiera entender? Diría que...

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

<M> MISSING/DK

Q8\_INTRO Las siguientes preguntas se tratan sobre el ambiente en el hospital.

Q8

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

- 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 se tratan sobre su experiencia en este hospital.
- Q10 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*)?
- <1> Sí
  - <2> No [GO TO Q12]
  
  - <M> MISSING/DK [GO TO Q12]
- Q11 ¿ 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
- Q12 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿tuvo que pedir medicamentos para el dolor?
- <1> Sí
  - <2> No [GO TO Q15]
  
  - <M> MISSING/DK [GO TO Q15]
- Q13 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia le controlaban bien el dolor? Diría que...
- <1> Nunca
  - <2> A veces
  - <3> La mayoría de las veces, o
  - <4> Siempre?
  
  - <8> NOT APPLICABLE
  - <M> MISSING/DK

- Q14 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia hacía el personal del hospital todo lo que podía para aliviar su dolor? Diría que...
- <1> Nunca
  - <2> A veces
  - <3> La mayoría de las veces, o
  - <4> Siempre?
  
  - <8> NOT APPLICABLE
  - <M> MISSING/DK
- Q15 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dieron algún medicamento que no hubiera tomado antes?
- <1> Sí
  - <2> No [GO TO Q18\_INTRO]
  
  - <M> MISSING/DK [GO TO Q18\_INTRO]
- Q16 Antes de darle algún medicamento nuevo, ¿con qué frecuencia le dijo el personal del hospital para qué era el medicamento? Diría que...
- <1> Nunca
  - <2> A veces
  - <3> La mayoría de las veces, o
  - <4> Siempre?
  
  - <8> NOT APPLICABLE
  - <M> MISSING/DK
- Q17 Antes de darle algún medicamento nuevo, ¿con qué frecuencia le describió el personal del hospital los efectos secundarios posibles en una forma 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
- Q18\_INTRO Las siguientes preguntas se tratan de cuando salió del hospital.

- Q18 Después de salir del hospital, ¿se fue directamente a su propia casa, a la casa de otra persona, o a otra institución de salud?
- <1> A mi casa
  - <2> A la casa de otra persona
  - <3> A otra institución de salud → [GO TO Q21]
  
  - <M> MISSING/DK [GO TO Q21]
- Q19 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿hablaron los doctores, enfermeras u otro personal del hospital con usted sobre si tendría la ayuda que necesitaba cuando se fuera del hospital?
- <1> Sí
  - <2> No
  
  - <8> NOT APPLICABLE
  - <M> MISSING/DK
- Q20 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 se fuera del hospital?
- <1> Sí
  - <2> No
  
  - <8> NOT APPLICABLE
  - <M> MISSING/DK
- Q21 Queremos saber la calificación en general que le daría a su estancia en el hospital [HOSPITAL NAME]. Esta es la estancia que terminó más o menos el [DISCHARGE DATE]. 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?
- <00>
  - <01>
  - <02>
  - <03>
  - <04>
  - <05>
  - <06>
  - <07>
  - <08>
  - <09>
  - <10>
  
  - <M> MISSING/DK

Q22 ¿Le recomendaría éste hospital a sus amigos y familiares? Diría que...

- <1> Definitivamente no
- <2> Probablemente no
- <3> Probablemente sí, o
- <4> Definitivamente sí?

<M> MISSING/DK

Q23\_INTRO Las últimas preguntas son sobre usted.

Q23 En general, ¿cómo calificaría toda su salud? Diría que...

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

<M> MISSING/DK

Q24 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado? Completó...

- <1> 8 años de escuela o menos,
- <2> 9-12 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 (por ejemplo: AA, AS),
- <5> Título universitario de 4 años (por ejemplo: BA, AB, BS), 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 BACHELORS DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE RESPONDENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF S/HE HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q25 ¿Es usted de origen o ascendencia hispana o latina? Diría que...

- <1> No, ni hispano ni latino
- <2> Sí, Puertorriqueño
- <3> Sí, Mexicano, Mexicano-Americano, Chicano
- <4> Sí, Cubano, o
- <5> Sí, otro hispano/latino?

<M> MISSING/DK

- Q26            ¿A qué raza pertenece? Le voy a leer una lista. Puede escoger más de una respuesta. Diría que pertenece a la raza...[CODE ALL THAT APPLY]
- <1>    Blanca
  - <2>    Negra o Afro Americana
  - <3>    Asiática
  - <4>    Nativa de Hawai o de otras Islas del Pacífico, o
  - <5>    Indígena Americana o Nativa de Alaska?
- <M>    MISSING/DK

**NOTE: IN THE SURVEY FILE LAYOUT, THIS QUESTION IS BROKEN INTO FIVE SEPARATE FIELDS TO ALLOW CODING OF MULTIPLE RESPONSES TO THIS QUESTION. FOR VALID VALUES, REFER TO APPENDIX O – CAHPS HOSPITAL SURVEY DATA FILE STRUCTURE.**

- Q27            ¿Principalmente qué idioma habla en casa? Diría que habla principalmente...
- <1>    Inglés
  - <2>    Español, o
  - <3>    Algún otro idioma [GO TO Q27A]

- Q27a           ¿Qué otro idioma habla principalmente en casa?
- <M>    MISSING/DK

END1:           Estas son todas las preguntas que le tengo. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga muy buen día/muy buenas tardes/noches.

#### **POSSIBLE INELIGIBLE RESPONDENTS**

- INEL 1:           ¿Estuvo usted alguna vez en este hospital?
- <1>    YES    [GO TO INEL2]
  - <2>    NO     GO TO END2]

- INEL2:           ¿Fue usted paciente de este hospital en el último año?
- <1>    YES    [GO TO INEL3]
  - <2>    NO     [GO TO END2]

INEL3:           ¿Cuándo?

IF ANY PERIOD WAS WITHIN TWO WEEKS OF [DISCHARGE DATE], GO TO Q1; OTHERWISE, GO TO END2

END2:           Gracias por su tiempo. Parece que hemos cometido un error. Disculpe. Que tenga buen (día/ noche).

