

COGNITIVE DRAFT - PROBES

March 13, 2012

GENERAL/OVERALL

Possible probes:

- ¿Hubo preguntas en particular que le resultaron confusas?
- ¿Hubo palabras o frases que usted no había oído antes o que no entendía?

SECTION A:

[INTERVIEWER WILL GO BACK AND RE-READ SPECIFIC QUESTIONS AS NEEDED]

COGNITIVE GOALS – SECTION A

- Is insured/uninsured status correctly determined (does R correctly make it through section)
 - (A5) How does R understand health coverage in relation to Connector insurance? (What happened that R got to A5)?
- En la pregunta A2, yo le pregunté sobre el “tipo de plan médico o cobertura de salud” -- ¿en qué tipo de cosas pensó? (¿Qué incluyó en “plan médico o cobertura de salud”?)
- (IF A5=YES) Usted dijo que tiene Commonwealth Care/Choice. Sin embargo, cuando le pregunté primero si tenía algún tipo de plan médico o cobertura de salud, me dijo que no. ¿Puede explicarme un poco mejor qué quiere decir para usted “plan médico o cobertura de salud”?
- IF R HAS NO INSURANCE – ¿Ha tenido seguro de salud en el pasado? (IF YES: Cuénteme un poco sobre eso. – FIND OUT WHEN, WHAT TYPE, WHEN GOT OFF, WAS IT CONNECTOR)

Section B: Plan Type (Current Loop)

B1. Para comprender mejor las necesidades de atención médica de las personas, quisiéramos saber más sobre cómo usted obtiene esa cobertura. ¿La obtiene a través de un trabajo, del gobierno, del estado o de alguna otra manera?

COG GOALS B1:

- Does R make the distinction between “government” and “state”? (Does R understand “government” to be federal?)

(IF NOT JOB) - ¿Cómo decidió qué respuesta escoger?

Por lo que usted sabe, ¿qué tipos de cobertura proporciona el gobierno? ¿Y el estado? [IF NEEDED – Si alguien tuviera Medicare, ¿cómo tendría que contestar esta pregunta?]

B2. ¿Cómo obtiene esa cobertura? ¿A través de uno de sus padres o de su esposo o esposa, la compra usted mismo(a), o la obtiene de alguna otra manera?

COG GOAL B2:

- How does R understand “buy it yourself”?
- Does R have difficulty deciding on answer?

¿Cómo decidió qué respuesta escoger?

¿Tuvo problemas o dificultades para contestar esta pregunta? (IF YES – ¿Me puede explicar un poco?)

¿Qué quiere decir cuando uno mismo compra el seguro? (¿Qué tipo de seguro ¿De dónde lo obtienen?)

B9. ¿A nombre de quién está la póliza del seguro?

COG GOAL B9:

Does R understand “policyholder”? (especially if 2 people in HH and both individually on CommCare)

¿Qué quiere decir que la póliza está a nombre de alguien?

B11. ¿Cómo lo llama usted a ese programa?

COG GOALS B14:

Does R correctly use Commonwealth Care/Choice?

Does R name PROGRAM – not insurance plan?

B12. ¿Es éste un plan a través del Health Connector, tal como Commonwealth Care o Commonwealth Choice?

B13. ¿Qué plan es – Commonwealth Care, Commonwealth Choice, o Commonwealth Bridge?

COG GOALS B11 & 12

- Has R heard of the Health Connector?

- Are the plans in B12 exhaustive?

- Does R know what specific program they have?

- IF R HAS MASSHEALTH: Are these questions confusing?

- IF R has been on and off CommCare/MassHealth – Can R attend only their current situation?

- How does R understand “through the Health Connector” (are they only thinking about the website?)

¿Ha oído hablar del Health Connector? (IF YES: Cuénteme un poco qué sabe sobre el Health Connector?)

(IF B11=YES) – Me dijo que tiene Commonwealth Care/Choice. ¿Oyó hablar de [FILL OTHER ONE]? (IF YES: Cuénteme un poco qué sabe sobre eso. ¿Aplicó para esa cobertura?)

Cuando preguntan si el plan es “a través del Health Connector”, ¿qué cree que quieren decir con eso? (IF NEEDED – ¿Pensó solamente en el sitio de internet?)

(IF R HAS BEEN ON & OFF PLANS) – En el último par de años ha tenido distintas clases de seguro. ¿Cómo le resultó contestar estas preguntas solamente sobre el plan que tiene actualmente?

B14. ¿Alguien de un hospital, de una clínica de salud o de una agencia de servicios sociales le ayudó (a usted/POLICYHOLDER) a obtener cobertura?

COG GOAL B14:

How does R understand “help get the coverage”?

How does R understand “social service agency”?

(IF YES) ¿Cómo lo/la ayudaron a obtener cobertura? (¿Quién/la ayudó?)

(IF NO) ¿Recibió cualquier tipo de ayuda cuando estaba tratando de conseguir cobertura? (¿Quién? ¿Fue un grupo o una organización? ¿Qué tipo de ayuda recibió?)

B16. Las pequeñas empresas pueden ofrecer cobertura de salud a sus empleados a través del Health Connector. ¿Obtuvo [policyholder] su cobertura a través de la sección para empleados del Health Connector?

COG GOAL B16

- Does R understand “employee section of the Health Connector”?
- Does R understand this is talking about the website?
- Does R have insurance through the Connector, even if not having gone to website?
- How does R know their coverage is through the exchange?

(IF YES) Explíqueme un poco cómo obtuvo (usted/él/ella) la cobertura? (¿Fue en internet? ¿Fue fácil?)

(IF NO) ¿Ha oído hablar del Health Connector? (IF YES: Cuénteme un poco qué sabe sobre el Health Connector? ¿Alguna vez visitó el sitio en Internet?)

(IF DIDN'T GO ON WEBSITE) ¿Qué información obtuvo de su empleador que le hizo pensar que su cobertura era a través del Connector?

B17. ¿Paga una cuota mensual – una cantidad de dinero fija cada mes para tener cobertura de salud?

B18-1. Algunas personas que obtienen su cobertura a través del Health Connector pagan una cuota mensual reducida o con descuento. ¿Es su cuota mensual reducida o con descuento?

B18-2. Algunas personas que obtienen su cobertura a través de [fill plan selected in GOVPLAN] pagan una cuota mensual reducida o con descuento. ¿Es su cuota mensual reducida o con descuento?

COG GOALS B17/18:

- Does R know what a premium is?
- Does R know if premium is reduced? (How does R know)?
- What does R think the reduction is compared to? (Comparing to others on the same program? Self-purchase?)

¿Puede decirme con sus propias palabras qué es una cuota?

(IF B17-YES) ¿De cuánto es su cuota mensual?

B18 – ¿Cómo decidió que respuesta escoger? (¿Cómo sabe que es/no es a precio reducido o con descuento? ¿Con qué lo está comparando?)

(IF COMMCARE & B18=NO & NOT ANSWERED ALREADY) ¿Cómo describiría su seguro? ¿Diría que el estado lo/la está asistiendo de alguna manera? PROBE FURTHER IF NECESSARY: ¿Diría que recibe “asistencia del estado”? O seguro a bajo costo del estado? ¿O alguna otra cosa?

Section C: Months of Coverage (Current Loop)

COG GOALS – SECTION C

- How does R handle months covered?
- Was there any time since Jan 2011 that R was not covered? (Did R correctly answer about it)?
- Does the phrase “that coverage” work (especially for people who may have changed plans)?
- How does R handle going between government plans (or government and Exchange plans)
- How does R understand “spell” of coverage?
- How do the FILLS for PLANTYPE work for R? Would a different fill have worked better?

En la pregunta C1 le pregunté “¿Esa cobertura comenzó antes o después del 1º de enero de 2011?” ¿En qué ‘cobertura’ estaba pensando? (IF R HAD MULTIPLE PLANS – ¿Pensó solamente en XX o en XX+YY)

(IF NO GAPS) A veces las personas pierden su cobertura de salud por algunos meses, hay problemas con el papeleo, o les faltó llenar un formulario, o algo por el estilo. Que usted sepa, ¿hubo ALGÚN momento desde enero de 2011 en que usted estuvo sin cobertura o en el cual su cobertura se interrumpió por un tiempo? (IF YES – Cuénteme un poco sobre eso).

(IF GAPS) ¿Cómo le resultó tener que tratar de acordarse exactamente en qué meses tuvo cobertura?

La pregunta C5 es sobre “este último periodo de cobertura”. ¿Qué quiere decir eso para usted? (¿Alguna vez oyó esa frase?)

(IF OBVIOUS ERROR – PROBE TO FIGURE OUT HOW & WHY IT HAPPENED)

En las preguntas C7a-C8 le pregunté sobre [FILL WITH PLANTYPE FOR R]. ¿Esa manera para referirnos a su cobertura le pareció bien, o hubiera preferido que la llamáramos de otra manera?

Section D: Additional Household Members Covered by Plan/Plan type (Current Loop)

COG GOALS – SECTION D

- Can R proxy report insurance coverage for other household members? (Does R know the answer?)
- How does R handle whether others are “also covered by” (Does R realize doesn’t mean same policy?)

En la Sección D, le pregunté sobre otros miembros del hogar. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted contestar sobre otras personas en su hogar?

(IF NEEDED) ¿Sabe qué tipo de seguro de salud tenían todas las personas en su hogar?

(IF OBVIOUS ERROR – PROBE TO FIGURE OUT HOW & WHY IT HAPPENED)

Section E: Additional Current and Past Plans

COG GOAL: E SECTION

- Did R correctly answer about these additional/overlapping plans

(IF E1 OR E2 OR E3= YES) Cuénteme sobre los otros planes que tiene/tuvo.

(IF ALL NO) ¿En algún momento en los últimos 15 meses tuvo más de un plan médico al válido al mismo tiempo? (¿Me lo puede explicar? FIGURE OUT WHY NOT ANSWERED IN E1-3)

(IF OBVIOUS ERROR – PROBE TO FIGURE OUT HOW & WHY IT HAPPENED)

EXTRA QUESTIONS (to be asked after probing Sections A-E)

COG GOAL: X SECTION

To understand R's interpretation of the language questions & the basis for self-reported proficiency.

ENGLISH PROFICIENCY

En la pregunta X1 se pregunta, ¿En su hogar, ¿habla usted un idioma que no sea inglés? Cuénteme en qué estaba pensando cuando contestó.

¿Qué quiere decir 'un idioma que no sea inglés? ¿Qué idioma podría ser?
(IF NEEDED: ¿Le pareció que la pregunta incluía el español?)

FOR SPANISH SPEAKERS, MAKE SURE THEY DID NOT EXCLUDE SPANISH FROM THEIR ANSWER.

¿Qué cree que quieren decir aquí con 'en su hogar?

X2. Cuando le pregunté, ¿Qué idioma es?, usted me dijo _____. ¿Se habla algún otro idioma en su hogar? IF YES: ¿Cómo decidió cuál idioma mencionarme? . [ASK ONLY IF HAVE ENOUGH TIME – OTHERWISE, SKIP THIS QUESTION]

X3. Yo le pregunté ¿Cuán bien habla usted el inglés? ¿Qué pensó que quería decir esa pregunta? ¿Qué pensó que quería decir "hablar inglés? ¿Incluía saber leer y escribir?

Usted me dijo que habla inglés [FILL WITH SELF RATING]. Cuénteme porqué escogió esa respuesta. IF NOT ELICITED, PROBE FURTHER TO ESTABLISH WHY THEY RATE THEMSELVES AS THEY DO.

- Muy bien
- Bien
- No bien
- No lee inglés

FOR RESPONSE OPTIONS NOT CHOSEN, ASK: ¿Qué tan bien habla inglés alguien que lo habla <RESP OPTION>? ¿Qué cosas puede y qué cosas no puede hacer en inglés alguien así? REPEAT FOR THE TWO OTHER RESPONSE CHOICES.

¿Cuán bien lee en inglés?

- Muy bien
- Bien
- No bien
- No lee inglés

¿Me puede explicar un poco más sobre su respuesta? ¿En qué tipo de lecturas estaba pensando? ¿Puede darme algunos ejemplos? PROBE TO SEE IF DIFFERENT RATING FOR READING BOOKS, SIGNS, LETTERS FROM SCHOOL, INTERNET PAGES, etc) PROBE AS NEEDED IF INCONSISTENCIES IN RATING WITH SPEAKING.

¿Habla suficiente inglés como para mantener una conversación?
Cuénteme qué piensa que quiere decir esa pregunta. ¿En qué tipo de conversación pensó?

COG GOAL X4:

- How does R understand “Where did you apply”?
- How do people who are on Comm Choice/Care handle this, since they have to apply through MassHealth?

GETTING INFORMATION ABOUT HEALTH COVERAGE

(IF NOT ALREADY TALKED ABOUT) – Explíqueme cómo solicitó su seguro. ¿Dónde aplicó? (¿Lo hizo por su cuenta? ¿Alguien lo/la ayudó?)

En el último año, ¿buscó algún tipo de información sobre su cobertura de salud? (IF YES – ¿Qué clase de información anduvo buscando?) ¿Buscó la información en español?

¿Tuvo alguna dificultad en conseguir la información que necesitaba? (IF YES- ¿por qué? IF NOT ALREADY TALKED ABOUT- ¿fue un problema relacionado con el idioma? IF YES- ¿Qué pasó)

X4. Usted dijo que solicitó su seguro de salud actual [FILL WITH ANSWER]. Cuénteme un poco más.
IF MORE THAN ONE – PROBE FOR FURTHER EXPLANATION
PROBE TO SEE WHAT STEP OF APPLICATION R IS THINKING ABOUT.

X5. IF YES, OTHERWISE SKIP PROBE: Usted dijo que alguien le ayudó con la solicitud. ¿Puede explicarme cómo? PROBE TO SEE IF R WAS EXPOSED AT ALL TO ONLINE PROCESS OR ACCESS OF CONNECTOR WEBSITE.

X6. Piense dónde obtuvo información sobre su cobertura de salud o plan médico. En el último año, ¿qué tanta información obtuvo sobre su cobertura de salud o plan médico de las siguientes fuentes {READ A} - obtuvo mucho, algo, un poco o nada?

- a. La página de internet del Health Connector?
- b. El número de teléfono de ayuda del Health Connector?
- c. Asesores financieros en un hospital o clínica?
- d. Una organización de la comunidad – como *Healthcare for All*?
- e. En algún otro lugar → ¿Dónde?

En esta pregunta usted contestó que obtuvo [AMOUNT] información de (a through e). PROBE FOR ALL ANSWERS OTHER THAN NONE.

PROBE FOR EXAMPLES OF TYPES OF INFORMATION AND PARTS OF THE PROCESS THAT WERE INFORMED BY EACH SOURCE.

IF R SAYS INFORMATION WAS MAINLY IN ENGLISH, ASK: ¿Trató de conseguir información en español? ¿De qué tipo? ¿Cómo intentó conseguir información en español? ¿Dónde buscó? ¿Qué encontró/no encontró? ¿Esto le impidió o fue un obstáculo para conseguir cobertura o entender qué cobertura podía conseguir? IF SOME IN SPANISH: ¿Fue información impresa, o en internet, o de qué tipo?

COG GOAL X7:

- Is there general difficulty getting the information or is it just difficult getting it in Spanish?

-

X7. ¿Qué tanta dificultad tuvo para encontrar información en español sobre...

1. La cobertura de su seguro de salud? Poca o nada / Algo / Mucha
2. Cómo solicitar el seguro?
3. Cómo renovar o re-aplicar para su seguro de salud?

Cuénteme sobre las dificultades que tuvo. (¿Estaba buscando información por escrito? ¿O buscaba a alguien con quien hablar sobre eso?)