

CAHPS® Health Plan Health Literacy Survey

**DRAFT
JANUARY 2011**

Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 25 minutes per response, the estimated time required to complete the survey. An agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to, a collection of information unless it displays a currently valid OMB control number. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, to: AHRQ Reports Clearance Officer Attention: PRA, Paperwork Reduction Project (0935-XXXX) AHRQ, 540 Gaither Road, Room # 5036, Rockville, MD 20850.

Instrucciones para la encuesta

- Solo debe contestar esta encuesta si usted es la persona cuyo nombre aparece en la carta que vino con la encuesta. No llene la encuesta si no es esa persona.
- Responda cada pregunta marcando la casilla a la izquierda de su respuesta.
- A veces le decimos que se saltee algunas preguntas en esta encuesta. Cuando suceda verá una flecha con una nota que dirá la siguiente pregunta que deberá responder luego, como por ejemplo:

Sí → **Si la respuesta es Sí, vaya al #1 en la página 1**

No

Hay un número en la portada de esta encuesta. Este número SOLO se utiliza para registrar su encuesta cuando la devuelva para que no le mandemos recordatorios.

Su doctor personal

1. El doctor personal es aquel a quien usted va si necesita un chequeo, quiere pedir consejos sobre un problema de salud, o está enfermo o lastimado.

¿Tiene usted un doctor personal?

- ¹ Sí
² No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 28**

2. En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces fue a su doctor personal para recibir atención médica usted mismo?

Ninguna → **Si la respuesta es “Ninguna”, vaya a la pregunta 28**

- 1
 2
 3
 4
 5 a 9
 10 o más

3. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le explicó las cosas de una manera fácil de entender?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

4. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue difícil de entender alguna de las explicaciones de su doctor personal debido al acento o a la forma en que hablaba inglés el doctor?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

5. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal usó palabras médicas que usted no entendía?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

6. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal hablaba demasiado rápido cuando conversaba con usted?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

7. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal usó fotos, dibujos o modelos para explicarle algo?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

8. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia no hizo caso su ~~doctor personal~~ a lo que usted le dijo?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

9. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le interrumpió cuando estaba usted hablando?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

10. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le escuchó con atención?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

11. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal demostró respeto por lo que usted tenía que decir?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

12. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal pasó suficiente tiempo con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

13. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia mostró su doctor personal interés en sus preguntas e inquietudes?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

14. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal contestó todas sus preguntas de manera satisfactoria?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

15. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio toda la información que usted quería sobre su salud?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

16. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le animó su doctor personal a hablar sobre todos sus problemas o inquietudes?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

17. En los últimos 12 meses, ¿usó su doctor personal un tono o trato condescendiente, sarcástico o grosero con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

18. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia sintió que su doctor personal realmente se preocupaba por usted como persona?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

19. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor doctor personal posible y 10 es el mejor doctor personal posible, ¿qué número usaría para clasificar a su doctor personal?

- 0 Peor doctor personal posible
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Mejor doctor personal posible

20. En los últimos 12 meses, ¿fue a ver a su doctor personal por una enfermedad en particular o por cualquier problema de salud?

- 1 Sí
- 2 No Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 28

21. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio instrucciones fáciles de entender sobre lo que debía hacer para controlar esta enfermedad o problema de salud?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

22. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le pidió que describiera como iba a seguir estas instrucciones?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

23. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia alguien más en el consultorio de su doctor personal le pidió que describiera cómo iba a seguir estas instrucciones?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

24. A veces los doctores dan instrucciones que son difíciles de seguir. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le preguntó si usted iba a tener algún problema para hacer lo que tiene que hacer para controlar esta enfermedad o problema de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

25. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le explicó qué hacer si esta enfermedad o problema de salud empeoraba o volvía a aparecer?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

Comunicación con la línea para consultar con la enfermera

Algunos planes de salud le dan un número al que puede llamar para hablar con la enfermera. Las próximas preguntas son sobre las llamadas que puede haber hecho a la línea para consultar con la enfermera de su plan de salud.

26. En los últimos 12 meses, ¿llamó a la línea para consultar con la enfermera de su plan de salud para obtener información o ayuda sobre un problema de salud o inquietud?

- ¹ Sí
² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 32**

27. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue fácil de entender la información que recibió cuando llamó a la línea para consultar con la enfermera?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

28. En los últimos 12 meses, cuando llamó a la línea para consultar con la enfermera, ¿con qué frecuencia le dieron toda la información que deseaba?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

29. En los últimos 12 meses, cuándo llamó a la línea para consultar con la enfermera, ¿le dieron instrucciones para atender el problema de salud o inquietud?

- ¹ Sí
 ² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 34**

30. ¿Le pidieron que describiera cómo iba a seguir estas instrucciones?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

31. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia pudo hablar con alguien en español cuando llamó a la línea para consultar con la enfermera de su plan de salud?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

Sus medicinas

Las próximas preguntas le piden información que recibió sobre los medicamentos recetados que está usando.

32. En los últimos 12 meses, ¿su doctor personal le recetó alguna medicina nueva o le cambió la cantidad de medicina que debía tomar?

- ¹ Sí
 ² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 36**

33. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio instrucciones fáciles de entender sobre cómo tomar sus medicinas?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

34. En los últimos 12 meses, ¿le explicó su doctor personal los posibles efectos secundarios de sus medicinas?

- ¹ Sí
² No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 36**

35. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le explicó su doctor personal de una manera fácil de entender los posibles efectos secundarios de sus medicinas?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

Análisis de sangre, radiografías y otras pruebas

Las próximas preguntas son sobre su experiencia con las pruebas de sangre, Rayos X o alguna otra prueba.

36. En los últimos 12 meses, ¿su doctor personal le mandó hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?

- ¹ Sí
² No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 39**

37. En los últimos 12 meses, cuando su doctor personal le mandó hacerse una prueba de sangre, rayos-X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia alguien del consultorio de este doctor se comunicó con usted para darle los resultados?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

38. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fueron fáciles de entender los resultados de la prueba de sangre, Rayos-x o alguna otra prueba?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

Información del plan de salud en Internet

Las próximas preguntas son sobre la información del plan de salud disponible a través de Internet.

39. En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Sí
² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 44**

40. ¿Con qué frecuencia fue fácil encontrar información en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

41. ¿Con qué frecuencia fue fácil de entender la información en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

42. En los últimos 12 meses, ¿usó el sitio web de su plan de salud para hacer transacciones con su plan de salud, tales como pagar una cuenta, ordenar una tarjeta de identificación nueva o informar sobre un cambio de dirección?

- ¹ Sí
² No → Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 44

43. ¿Con qué frecuencia fue fácil hacer las transacciones que deseaba en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

Información sobre su cobertura y beneficios de salud

44. En los últimos 12 meses, ¿buscó información sobre la cobertura de su plan de salud y beneficios en los materiales escritos o en el sitio web de su plan del salud?

- ¹ Sí
² No → Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 50

45. ¿Encontró la información que necesitaba sobre la cobertura y beneficios de su plan de salud?

- ¹ Sí
² No

46. ¿Pudo obtener toda la información que necesitaba cuando buscó información sobre la cobertura y beneficios de su plan en los materiales escritos o en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

47. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fueron fáciles de entender los materiales escritos o la información en el sitio web de su plan de salud sobre la cobertura y beneficios del plan?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre → Si la es “Siempre”, vaya a la pregunta 49

48. ¿Por qué no fue fácil de entender la información sobre la cobertura y beneficios de su plan de salud? (Marque todas las que corresponden)

- ¹ La información era demasiado complicada
 ² Había demasiada información
 ³ Usaba lenguaje confuso
 ⁴ No entendí lo que tenía que hacer
 ⁵ No aplicaba a mi la información
 ⁶ Había demasiados números
 ⁷ La letra era demasiado pequeña

49. ¿Estaba disponible en español la información sobre la cobertura y beneficios de su plan de salud?

- ¹ Sí
 ² No

Quejas y apelaciones

Los miembros del plan de salud tienen derecho a presentar una queja ante su plan de salud cuando no están satisfechos con la atención o servicios que recibieron del plan de salud o con las decisiones del plan relacionados a un pago o tratamiento. A esto proceso se le llama el Proceso de Quejas y Apelaciones.

50. ¿Sabía que podía presentar una queja sobre la atención médica o servicios que recibió o las decisiones que tomó su plan de salud?

- ¹ Sí
 ² No

51. En los últimos 12 meses, ¿buscó cualquier información sobre cómo presentar una queja ante su plan de salud en los materiales escritos o en el sitio web de su plan de salud?

- ¹ Sí
 ² No Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 54

52. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue fácil encontrar la información que necesitaba sobre como presentar una queja ante su plan de salud?

- ¹ Muy fácil
 ² Fácil
 ³ Nada fácil
 ⁴ No pude encontrar la información **→ Vaya a la pregunta 54**

53. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia la información sobre como presentar una queja ante su plan fue fácil de entender?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre **→ Vaya a la pregunta 55**

54. ¿Por qué la información de su plan de salud sobre cómo presentar una queja no fue fácil de entender? (Marque todas las que corresponden)

- ¹ La información era demasiado complicada
 ² Había demasiada información
 ³ Usaba lenguaje confuso
 ⁴ No entendí lo que tenía que hacer
 ⁵ No aplicaba a mi la información
 ⁶ Había demasiados números
 ⁷ La letra era demasiado pequeña

Información sobre cómo mantenerse sano

Los planes de salud con frecuencia proveen información sobre como mantenerse sano como información sobre como comer en forma saludable, ejercicios, o la vacuna contra la gripe. Pueden mandar la información por correo o está disponible a través del sitio Web de su plan de salud.

55. En los últimos 12 meses, ¿leyó información de su plan de salud sobre cómo mantenerse sano?

- ¹ Sí
 ² No **→ Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 60**

56. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia la información de su plan de salud sobre cómo mantenerse saludable le dio información que necesitaba?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

57. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia la información de su plan de salud sobre cómo mantenerse saludable fue fácil de entender?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre **→ Si la es "Siempre", vaya a la pregunta 59**

58. ¿Por qué la información de su plan de salud sobre cómo ~~mantenerse~~ mantenerse saludable no fue fácil de entender? (Marque todas las que corresponden)

- 1 La información era demasiado complicada
- 2 Había demasiada información
- 3 Usaba lenguaje confuso
- 4 No entendí lo que tenía que hacer
- 5 No aplicaba a mi la información
- 6 Había demasiados números
- 7 La letra era demasiado pequeña

59. ¿Estaba disponible en español la información de su plan de salud sobre como mantenerse sano?

- 1 Sí
- 2 No

Servicio al cliente del plan de salud

60. En los últimos 12 meses, ¿trató de obtener información o ayuda del servicio al cliente de su plan de salud?

- 1 Sí
- 2 No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 66**

61. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia el servicio al cliente de su plan de salud le dio la información o la ayuda que necesitaba?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

62. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue fácil de entender la información del servicio al cliente de su plan de salud?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre → **Si la respuesta es Siempre, vaya a la pregunta 64**

63. Cualquiera de las siguientes razones fue una razón por la que ~~no~~ recibió la información o ayuda que necesitaba del servicio al cliente de su plan de salud? (Marque todas las que apliquen)

- 1 No me pude comunicar con una persona por teléfono
- 2 No me pude comunicar con una persona que hablara mi idioma
- 3 La persona que me atendió no pudo contestar mis preguntas o ayudarme
- 4 Las respuestas o instrucciones que me dieron eran difíciles o confusas
- 5 La persona que me atendió era difícil de oír
- 6 La persona que me atendió hablaba demasiado rápido
- 7 La persona que me atendió era difícil de entender

64. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia el servicio al cliente de su plan de salud lo trató con cortesía y respeto?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

65. En los últimos 12 meses, cuando trató de obtener información o ayuda del servicio al cliente de su plan de salud, ¿con qué frecuencia pudo hablar con alguien en Español?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

66. En los últimos 12 meses, ¿le pidió información o ayuda a su plan de salud por correo electrónico o a través del sitio Web de su plan de salud?

- 1 Sí
- 2 No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 69**

67. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su plan de salud le mandó por correo la información o ayuda que necesitaba?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

68. ¿Por qué no recibió la información o ayuda que necesitaba?

- 1 No recibí una respuesta
- 2 La respuesta estaba en un idioma que no hablo
- 3 La respuesta no era lo que yo había pedido
- 4 No entendí la respuesta
- 5 Otro

Formularios

69. En los últimos 12 meses, ¿su plan de salud le dio algún formulario que debía llenar?

- 1 Sí
- 2 No **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 70**

70. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fueron los formularios de su plan de salud fáciles de llenar?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

71. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia alguien del plan de salud le explicó el propósito de un formulario antes de que lo llenara?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

72. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia alguien de su plan de salud le ofreció ayuda para llenar un formulario?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

73. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia estaban en español los formularios de su plan de salud que usted debía completar?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

Tramitación de reclamos

74. Los reclamos son enviados a un plan de salud para pago. Usted mismo puede enviar los reclamos, o los doctores, hospitales u otros pueden hacerlo en su nombre. En los últimos 12 meses, ¿recibió información de su plan de salud sobre cómo enviar un reclamo al plan de salud para pago?

- 1 Sí
- 2 No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 76**

75. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia la información de su plan de salud sobre cómo enviar un reclamo fue fácil de entender?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

76. En los últimos 12 meses, ¿usted o alguien más envió un reclamo por la atención médica que recibió a su plan de salud?

- ¹ Sí
² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 78**
³ No sabe → **Si “No sabe”, vaya a la pregunta 78**

77. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia el plan de salud manejó sus reclamos correctamente?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre
⁵ No sabe

Cobertura para medicinas recetadas

Las próximas preguntas son sobre la cobertura que recibe a través de su plan de salud para medicinas recetadas.

78. En los últimos 12 meses, ¿buscó información de su plan de salud sobre cuánto tendría que pagar por alguna medicina recetada en particular?

- ¹ Sí
² No → **Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 77**

79. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia la información que recibió de su plan de salud sobre cuánto tendría que pagar por medicinas recetadas fue fácil de entender?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

Servicios de interpretación

80. ¿Cuál es su idioma de preferencia?

- ¹ Inglés → **Si la respuesta es Inglés, gracias por completar la encuesta**
² Español
³ Algún otro idioma

81. ¿Qué tan bien habla inglés?

- 1 Muy bien
 2 Bien
 3 No muy bien
 4 Para nada

82. ¿Qué tan bien entiende inglés?

- 1 Muy bien
 2 Bien
 3 No muy bien
 4 Para nada

83. En los últimos 12 meses, ¿llamó o habló con alguien de su plan de salud por algún motivo?

- 1 Sí
 2 No → **Si contestó No, gracias por completar la encuesta**

84. Un intérprete es alguien que lo ayuda a hablar con otros que no hablan su idioma. Los intérpretes pueden incluir personal del plan de salud o intérpretes por teléfono. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez necesitó un intérprete para hablar con el personal del plan de salud.

- 1 Sí
 2 No → **Si contestó No, gracias por completar la encuesta.**

85. En los últimos 12 meses, ¿hubo alguna vez que necesitó un intérprete para hablar con alguien de su plan de salud pero no tuvo uno?

- 1 Sí
 2 No

86. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez usó un intérprete de su plan de salud para hablar con alguien del plan de salud?

- 1 Sí
 2 No → **Si contestó No, gracias por completar la encuesta**

87. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia usó un intérprete del plan de su plan de salud para hablar con alguien del plan de salud?

- 1 Nunca → **Si contestó Nunca, gracias por completar la encuesta**
 2 A veces
 3 La mayoría de las veces
 4 Siempre

88. En los últimos 12 meses, ¿cuándo usó un intérprete del su plan de salud, ¿quién fue el intérprete que usó con más frecuencia?

- ¹ Personal del plan de salud que hablaba su idioma
- ² Intérpretes profesionales
- ³ Intérpretes por teléfono
- ⁴ Otro

89. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le trató con cortesía y respeto este intérprete de su plan de salud?

- ¹ Nunca
- ² A veces
- ³ La mayoría de las veces
- ⁴ Siempre

90. Queremos saber cómo calificaría al intérprete del plan de salud que tuvo con más frecuencia en los últimos 12 meses. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor intérprete posible y 10 es el mejor intérprete posible, ¿qué número usaría para calificar al intérprete del plan de salud que tuvo con más frecuencia en los últimos 12 meses?

- 0 Peor intérprete posible
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Mejor intérprete posible

91. En los últimos 12 meses, ¿con que frecuencia usó a un amigo o pariente como intérprete cuando habló con alguien de su plan de salud?

- ¹ Nunca
² A veces
³ La mayoría de las veces
⁴ Siempre

92. Cuando usó a un amigo o pariente en los últimos 12 meses, ¿había un intérprete del plan de salud que no fuera un amigo o pariente disponible?

- ¹ Sí
² No

93. En los últimos 12 meses, ¿usó amigos o parientes como intérpretes porque así lo prefería?

- ¹ Sí
² No

¡GRACIAS POR COMPLETAR LA ENCUESTA!

Por favor envíe su encuesta completada en el sobre con el porte pagado.

Envíe la encuesta a:

**DataStat
3975 Research Park Drive
Ann Arbor, MI 48108**