

# Attachment E: ICH CAHPS Telephone Script (English and Spanish)

## TELEPHONE INTERVIEW SCRIPT FOR THE IN-CENTER HEMODIALYSIS CAHPS SURVEY

INTRO1 Hello, may I please speak to [SAMPLED MEMBER'S NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:

This is [INTERVIEWER NAME] calling from (RTI/VENDOR NAME). I'd like to speak to [SAMPLE MEMBER'S NAME] about a study about health care.

YES → [GO TO INTRO 2]

NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW → [SET CALLBACK]

NO [REFUSAL] → [GO TO Q\_REF SCREEN]

MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE → [GO TO Q\_END AND CODE AS MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE]

INTRO2 Hello, this is [INTERVIEWER NAME] calling from (RTI/VENDOR NAME), which is a survey research organization located in (CITY STATE).

*[ICH Facility Name]* is taking part in a national survey from the Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). The goal of the survey is to learn more about the quality of dialysis care patients receive from their in-center hemodialysis facility. Medicare pays for most in-center hemodialysis in this country. You, along with a sample of other people who receive dialysis care, have been selected to take part in this important survey. Results from the survey will be used to help people make more informed decisions when choosing an in-center hemodialysis facility.

**You do not have to participate in this survey. Your help is voluntary, and your decision to participate or not to participate will not affect your health benefits in any way.** Your answers will be held in confidence and are protected by the Privacy Act.

However, we hope you will answer the survey because your knowledge and experiences will help other people with Medicare make more informed choices about their health care.

No dialysis facilities, including your current dialysis facility, will see your individual answers to this survey.

This interview will take about 16 minutes to complete. We can begin the interview now, and if you need to take a break or stop for any reason, I can call back later to finish the interview. You can refuse to answer any question you don't want to answer.

Also, this call may be monitored or recorded for quality improvement purposes. But no one other than authorized research staff will hear or see your answers to this interview.

S1. If now is a good time for you, I'd like to begin the interview now.

- 1 BEGIN INTERVIEW (VERBAL CONSENT) → [GO TO Q1]
- 2 NO, NOT RIGHT NOW → [SET CALLBACK]
- 3 NO [REFUSAL] → [GO TO Q\_REF SCREEN]

REFUSAL SCREEN:

Q\_REF Thank you for your time. Have a good (day/evening).

Q1. Where do you get your dialysis treatments? Would you say...

- 1 At home → [GO TO Q\_INELIG]
- 2 At the dialysis center

M MISSING/DK → [GO TO Q\_INELIG]

Q2. How long have you been getting dialysis at this dialysis center? Would you say...

- 1 Less than 3 months → [GO TO Q\_INELIG]
- 2 At least 3 months but less than 1 year
- 3 At least 1 year but less than 5 years
- 4 5 years or more

M MISSING/DK → [GO TO Q\_INELIG]

Q3\_INTRO For the questions that follow, your kidney doctors means the doctor or doctors most involved in your dialysis care now. This could include kidney doctors that you see inside and outside the center.

Q3. In the last 3 months, how often did your kidney doctors listen carefully to you?  
Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q4. In the last 3 months, how often did your kidney doctors explain things in a way that was easy for you to understand? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q5. In the last 3 months, how often did your kidney doctors show respect for what you had to say? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q6. In the last 3 months, how often did your kidney doctors spend enough time with you? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q7. In the last 3 months, how often did you feel your kidney doctors really cared about you as a person? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q8. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst kidney doctors possible and 10 is the best kidney doctors possible, what number would you use to rate the kidney doctors you have now?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

- 00 0 Worst kidney doctors possible
- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 06 6
- 07 7
- 08 8
- 09 9
- 10 10 Best kidney doctors possible

M MISSING/DK

Q9. Do your kidney doctors seem informed and up-to-date about the health care you receive from other doctors?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q10\_INTRO For the next questions, dialysis center staff does **not** include doctors. Dialysis center staff means nurses, technicians, dietitians and social workers at this dialysis center.

Q10. In the last 3 months, how often did the dialysis center staff listen carefully to you? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q11. In the last 3 months, how often did the dialysis center staff explain things in a way that was easy for you to understand? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q12. In the last 3 months, how often did the dialysis center staff show respect for what you had to say? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q13. In the last 3 months, how often did the dialysis center staff spend enough time with you? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q14. In the last 3 months, how often did you feel the dialysis center staff really cared about you as a person? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q15. In the last 3 months, how often did dialysis center staff make you as comfortable as possible during dialysis? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q16. In the last 3 months, did dialysis center staff keep information about you and your health as private as possible from other patients?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q17. In the last 3 months, did you feel comfortable asking the dialysis center staff everything you wanted about dialysis care?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q18. In the last 3 months, has anyone on the dialysis center staff asked you about how your kidney disease affects other parts of your life?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q19. The dialysis center staff can connect you to the dialysis machine through a graft, fistula, or catheter. Do you know how to take care of your graft, fistula or catheter?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q20. In the last 3 months, which one did they use most often to connect you to the dialysis machine? Would you say...

- 1 Graft,
- 2 Fistula, or
- 3 Catheter → [GO TO Q22]

M MISSING/DK → [GO TO Q22]

Q21. In the last 3 months, how often did dialysis center staff insert your needles with as little pain as possible? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually,
- 4 Always, or
- 5 You insert your own needles?

M MISSING/DK

Q22. In the last 3 months, how often did dialysis center staff check you as closely as you wanted while you were on the dialysis machine? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q23. In the last 3 months, did any problems occur during your dialysis?

- 1 YES
- 2 NO → [GO TO Q25]

M MISSING/DK → [GO TO Q25]

Q24. In the last 3 months, how often was the dialysis center staff able to manage problems during your dialysis? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q25. In the last 3 months, how often did dialysis center staff behave in a professional manner? (Would you say...)

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q26\_INTRO Please remember that for these questions, dialysis center staff does **not** include doctors. Dialysis center staff means nurses, technicians, dietitians and social workers at this dialysis center.

Q26. In the last 3 months, did dialysis center staff talk to you about what you should eat and drink?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q27. In the last 3 months, how often did dialysis center staff explain blood test results in a way that was easy to understand? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK



Q28. As a patient you have certain rights. For example, you have the right to be treated with respect and the right to privacy. Did this dialysis center ever give you any written information about your rights as a patient?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q29. Did dialysis center staff at this center ever review your rights as a patient with you?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q30. Has dialysis center staff ever told you what to do if you experience a health problem at home?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q31. Has any dialysis center staff ever told you how to get off the machine if there is an emergency at the center?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q32. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst dialysis center staff possible and 10 is the best dialysis center staff possible, what number would you use to rate your dialysis center staff?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

00 0 Worst dialysis center staff possible

01 1

02 2

03 3

04 4

05 5

06 6

07 7

08 8

09 9

10 10 Best dialysis center staff possible

M MISSING/DK

Q33. In the last 3 months, when you arrived on time, how often did you get put on the dialysis machine within 15 minutes of your appointment or shift time? Would you say...

1 Never,

2 Sometimes,

3 Usually, or

4 Always?

M MISSING/DK

Q34. In the last 3 months, how often was the dialysis center as clean as it could be? (Would you say...)

1 Never,

2 Sometimes,

3 Usually, or

4 Always?

M MISSING/DK

Q35. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst dialysis center possible and 10 is the best dialysis center possible, what number would you use to rate this dialysis center?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

00 0 Worst dialysis center possible

01 1

02 2

03 3

04 4

05 5

06 6

07 7

08 8

09 9

10 10 Best dialysis center possible

M MISSING/DK

Q36\_INTRO The next few questions ask about your care in the last 12 months.

Q36. You can treat kidney disease with dialysis, kidney transplant or with dialysis at home. In the last 12 months, did your kidney doctors or dialysis center staff talk to you as much as you wanted about which treatment is right for you?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q37. Are you eligible for a kidney transplant?

1 YES → [GO TO Q39]

2 NO

MISSING/DK → [GO TO Q39]

Q38. In the last 12 months, has a doctor or dialysis center staff explained to you why you are not eligible for a kidney transplant?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q39. Peritoneal dialysis is dialysis given through the belly and is usually done at home. In the last 12 months, did either your kidney doctors or dialysis center staff talk to you about peritoneal dialysis?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q40. In the last 12 months, were you as involved as much as you wanted in choosing the treatment that is right for you?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q41. In the last 12 months, were you ever unhappy with the care you received at the dialysis center or from your kidney doctors?

- 1 YES
- 2 NO → [GO TO Q45]

M MISSING/DK

Q42. In the last 12 months, did you ever talk to someone on the dialysis center staff about this?

- 1 YES
- 2 NO → [GO TO Q45]

M MISSING/DK

Q43. In the last 12 months, how often were you satisfied with the way they handled these problems? Would you say...

- 1 Never,
- 2 Sometimes,
- 3 Usually, or
- 4 Always?

M MISSING/DK

Q44. Medicare and your State have special agencies that check the quality of care at this dialysis center. In the last 12 months, did you make a complaint to any of these agencies?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q45\_INTRO This last set of questions asks for information about you. Please listen to all response choices before making a selection.

Q45. In general, how would you rate your overall health? Would you say that it is...

- 1 Excellent,
- 2 Very good,
- 3 Good,
- 4 Fair, or
- 5 Poor?

M MISSING/DK

Q46. In general, how would you rate your overall mental or emotional health? Would you say that it is...

- 1 Excellent,
- 2 Very good,
- 3 Good,
- 4 Fair, or
- 5 Poor?

M MISSING/DK

Q47. Are you being treated for high blood pressure?

- 1 YES
- 2 NO

M MISSING/DK

Q48. Are you being treated for diabetes or high blood sugar?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q49. Are you being treated for heart disease or heart problems?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q50. Are you deaf or do you have serious difficulty hearing?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q51. Are you blind or do you have serious difficulty seeing, even when wearing glasses?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q52. Because of a physical, mental, or emotional condition, do you have serious difficulty concentrating, remembering, or making decisions?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q53. Do you have serious difficulty walking or climbing stairs?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q54. Do you have difficulty dressing or bathing?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q55. Because of a physical, mental, or emotional condition, do you have difficulty doing errands alone such as visiting a doctor's office or shopping?

1 YES

2 NO

M MISSING/DK

Q56. What is your age?

1 18 TO 24,

2 25 TO 34,

3 35 TO 44,

4 45 TO 54,

5 55 TO 64,

6 65 TO 74, or

7 75 OR OLDER?

M MISSING/DK

Q57. What is your sex?

1 MALE

2 FEMALE

M MISSING/DK

Q58. What is the highest grade or level of school that you have completed? Would you say...

- 1 No formal education,
- 2 5<sup>th</sup> grade or less,
- 3 6<sup>th</sup>, 7<sup>th</sup>, or 8<sup>th</sup> grade,
- 4 Some high school, but did not graduate,
- 5 High school graduate or GED,
- 6 Some college or 2-year degree,
- 7 4-year college graduate, or
- 8 More than 4-year college degree?

M MISSING/DK

Q59. How well do you speak English? Would you say...

- 1 Very well,
- 2 Well,
- 3 Not well, or
- 4 Not at all?

M MISSING/DK

Q60. Do you speak a language other than English at home?

- 1 YES
- 2 NO → [GO TO Q61]

M MISSING/DK

Q60a What is that language?

- 1 Spanish,
- 2 Other Language (please identify) → [GO TO Q60b]

M MISSING/DK

Q60b What is that language? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ALLOW UP TO 50 CHARACTERS}

M MISSING/DK



Q61. Are you Hispanic, Latino/a, or Spanish origin? You may choose one or more of the following. Are you...

- 1 Not of Hispanic, Latino/a, or Spanish origin,
- 2 Mexican, Mexican American, Chicano/a,
- 3 Puerto Rican,
- 4 Cuban, or
- 5 Another Hispanic, Latino, or Spanish Origin

M MISSING/DK

Q62. What is your race? You may choose one or more of the following. Are you...

- 1 White,
- 2 Black or African American,
- 3 American Indian or Alaska Native,
- 4 Asian Indian,
- 5 Chinese,
- 6 Filipino,
- 7 Japanese,
- 8 Korean,
- 9 Vietnamese,
- 10 Other Asian,
- 11 Native Hawaiian,
- 12 Guamanian or Chamorro,
- 13 Samoan, or
- 14 Other Pacific Islander

M MISSING/DK

Q\_END These are all the questions I have for you. Thank you for your time. Have a good (day/evening).

INELIGIBLE SCREEN:

Q\_INELIG Thank you for your time. We are only administering this survey to those who have received dialysis treatments at there current dialysis center for at least three months. Have a good (day/evening).

[This page intentionally left blank.]

**TELEPHONE INTERVIEW SCRIPT  
FOR THE IN-CENTER HEMODIALYSIS CAHPS SURVEY - SPANISH**

INTRO1      Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches. ¿Podría hablar con [SAMPLED MEMBER'S NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:

    Mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de (RTI/VENDOR NAME). Me gustaría hablar con [SAMPLE MEMBER'S NAME] acerca de un estudio sobre la atención médica.

    YES → [GO TO INTRO 2]

    NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW → [SET CALLBACK]

    NO [REFUSAL] → [GO TO Q\_REF SCREEN]

    MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE → [GO TO Q\_END AND CODE AS MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE]

INTRO2      Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches. Mi nombre es [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de (RTI/VENDOR NAME), una organización que realiza estudios sobre la salud y que está ubicada en (CITY STATE).

*[ICH Facility Name]* está tomando parte en una encuesta nacional de los Centros de Medicare y Servicios de Medicaid (CMS, por siglas en inglés). El objetivo de la encuesta es saber más acerca de la calidad de la atención de diálisis que reciben los pacientes de sus centros de hemodiálisis. Medicare paga por la mayoría de servicios en los centros de hemodiálisis en este país. Usted, junto con otras personas seleccionadas que reciben atención de diálisis, han sido elegidas para tomar parte en esta encuesta importante. Los resultados de la encuesta se usarán para ayudar a las personas a tomar decisiones más informadas al seleccionar un centro de hemodiálisis.

**Usted no tiene que participar en esta encuesta. Su ayuda es voluntaria y su decisión de participar no afectará sus beneficios de salud de ninguna manera.** Sus respuestas se mantendrán en forma confidencial y están protegidas por la Ley de privacidad.

Sin embargo, esperamos que conteste las preguntas de la encuesta porque su conocimiento y sus experiencias ayudarán a otras personas con Medicare a tomar decisiones más informadas con respecto a las opciones que tienen sobre su atención médica.

Ningún centro de diálisis, incluyendo su centro actual de diálisis, verá sus respuestas individuales a esta encuesta.

Esta entrevista durará como 16 minutos en completarse. Podemos empezar la entrevista en este momento y si usted necesita tomar un descanso o detener la entrevista por cualquier razón, yo puedo llamar después para terminar la entrevista. Usted puede negarse a contestar cualquier pregunta que no quiera contestar.

Asimismo, esta llamada puede ser supervisada o grabada con el propósito de mejorar el control de la calidad. Pero ninguna persona que no sea parte del personal autorizado que realiza el estudio, escuchará o verá sus respuestas a esta entrevista.

S1. Si este momento es conveniente para usted, me gustaría comenzar la entrevista ahora.

- 1 BEGIN INTERVIEW (VERBAL CONSENT) → [GO TO Q1]
- 2 NO, NOT RIGHT NOW → [SET CALLBACK]
- 3 NO [REFUSAL] → [GO TO Q\_REF SCREEN]

REFUSAL SCREEN:

Q\_REF Gracias por su tiempo. Espero que pase (un buen día/una buena tarde/una buena noche).

Q1. ¿En dónde le hacen los tratamientos de diálisis? ¿Diría usted que...

- 1 En la casa → [GO TO Q\_INELIG]
- 2 En un centro de diálisis?

M MISSING/DK → [GO TO Q\_INELIG]

Q2. ¿Cuánto tiempo ha estado recibiendo tratamiento de diálisis en este centro de diálisis? ¿Diría usted que...

- 1 Menos de 3 meses → [GO TO Q\_INELIG]
- 2 Al menos 3 meses pero menos de 1 año
- 3 Al menos 1 año pero menos de 5 años
- 4 5 años o más?

M MISSING/DK → [GO TO Q\_INELIG]

Q3\_INTRO Para las siguientes preguntas, cuando decimos doctores de los riñones, nos referimos al doctor o a los doctores que más participan en su tratamiento de diálisis ahora. Esto puede incluir a los doctores de los riñones que usted ve dentro o fuera del centro.

Q3. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le escuchaban con atención sus doctores de los riñones? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q4. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sus doctores de los riñones le explicaban las cosas en una forma fácil de entender? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q5. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sus doctores de los riñones mostraban respeto por lo que usted decía? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q6. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia pasaron suficiente tiempo con usted sus doctores de los riñones? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q7. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sintió que sus doctores de los riñones realmente le apreciaban a usted como persona? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q8. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es los peores doctores de los riñones posibles y 10 es los mejores doctores de los riñones posibles, ¿qué número usaría para calificar a los doctores de los riñones que tiene ahora?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

- 00 0 Los peores doctores de los riñones posibles
- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 06 6
- 07 7
- 08 8
- 09 9
- 10 10 Los mejores doctores de los riñones posibles

M MISSING/DK

Q9. ¿Sus doctores de los riñones parecen estar informados y al tanto de la atención médica que usted recibe de otros doctores?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q10\_INTRO Para las siguientes preguntas, el personal del centro de diálisis **no** incluye a los doctores. El personal del centro de diálisis se refiere a las enfermeras, técnicos, nutricionistas y trabajadores sociales en este centro de diálisis.

Q10. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le escuchaba con atención el personal del centro de diálisis? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q11. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le explicaba las cosas a usted el personal del centro de diálisis en una forma fácil de entender? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q12. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis mostró respeto por lo que usted decía? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q13. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia pasó suficiente tiempo con usted el personal del centro de diálisis? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q14. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sintió que el personal del centro de diálisis realmente le apreciaba a usted como persona? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q15. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le hizo sentirse lo más cómodo posible durante la diálisis? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q16. En los últimos 3 meses, ¿el personal del centro de diálisis mantuvo la información sobre usted y sobre su salud de la manera más privada posible para que otros pacientes no la pudieran ver o escuchar?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q17. En los últimos 3 meses, ¿se sintió lo suficientemente cómodo como para preguntarle al personal del centro de diálisis todo lo que quería saber acerca del tratamiento de diálisis?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q18. En los últimos 3 meses, ¿alguien del personal del centro de diálisis le preguntó cómo su enfermedad de los riñones afecta otros aspectos de su vida?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK



Q19. El personal del centro de diálisis puede conectarle a la máquina de diálisis a través de un injerto, una fístula o un catéter o sonda. ¿Sabe como cuidar su injerto, fístula o catéter o sonda?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q20. En los últimos 3 meses, ¿qué fue lo que usaron con más frecuencia para conectarle a la máquina de diálisis? ¿Diría usted que...

- 1 Un injerto,
- 2 Una fístula, o
- 3 Un catéter o sonda? → [GO TO Q22]

M MISSING/DK → [GO TO Q22]

Q21. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le insertó las agujas de manera que le causara el menor dolor posible? ¿Diría usted que...

- 1 Nunca,
- 2 A veces,
- 3 La mayoría de las veces,
- 4 Siempre, o
- 5 Usted se coloca sus propias agujas?

M MISSING/DK

Q22. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le chequeó tan de cerca como usted quería mientras estaba en la máquina de diálisis? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q23. En los últimos 3 meses, ¿ocurrió algún problema durante su diálisis?

- 1 SÍ
- 2 NO → [GO TO Q25]

M MISSING/DK → [GO TO Q25]

Q24. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis pudo manejar los problemas que se presentaron durante su diálisis? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q25. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis se comportó de manera profesional? (¿Diría usted que...)

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

M MISSING/DK

Q26\_INTRO Recuerde que para estas preguntas, el personal del centro de diálisis **no** incluye a los doctores. El personal del centro de diálisis se refiere a las enfermeras, técnicos, nutricionistas y trabajadores sociales en este centro de diálisis.

Q26. En los últimos 3 meses, ¿el personal del centro de diálisis habló con usted acerca de lo que debería comer y beber?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q27. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le explicó los resultados de las pruebas de sangre de una manera fácil de entender? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q28. Como paciente, usted tiene ciertos derechos. Por ejemplo, usted tiene derecho a ser tratado con respeto y tiene derecho a tener privacidad. ¿Alguna vez le dieron en este centro de diálisis información por escrito acerca de sus derechos como paciente?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q29. ¿Alguna vez el personal de este centro de diálisis repasó con usted sus derechos como paciente?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q30. ¿Alguna vez el personal del centro de diálisis le dijo qué debe hacer si tiene un problema de salud cuando está en casa?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q31. ¿Alguna vez un miembro del centro de diálisis le dijo cómo desconectarse de la máquina si hay una emergencia en el centro?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q32. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor personal del centro de diálisis posible y 10 es el mejor personal del centro de diálisis posible, ¿qué número usaría para calificar al personal de su centro de diálisis?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

00 0 El peor personal posible del centro de diálisis

01 1

02 2

03 3

04 4

05 5

06 6

07 7

08 8

09 9

10 10 El mejor personal posible del centro de diálisis

M MISSING/DK

Q33. En los últimos 3 meses, cuando usted llegó a tiempo, ¿con qué frecuencia le conectaron a la máquina de diálisis a los 15 minutos o antes de su cita o turno? ¿Diría usted que...

1 Nunca,

2 A veces,

3 La mayoría de las veces, o

4 Siempre?

M MISSING/DK

Q34. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia estaba el centro de diálisis tan limpio como podía estarlo? (¿Diría usted que...)

1 Nunca,

2 A veces,

3 La mayoría de las veces, o

4 Siempre?

M MISSING/DK

Q35. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor centro de diálisis posible y 10 es el mejor centro de diálisis posible, ¿qué número usaría para calificar a este centro de diálisis?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

- 00 0 El peor centro de diálisis posible
- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 06 6
- 07 7
- 08 8
- 09 9
- 10 10 El mejor centro de diálisis posible

M MISSING/DK

Q36\_INTRO Las siguientes preguntas son sobre el cuidado que recibió en los últimos 12 meses.

Q36. La enfermedad de los riñones puede ser tratada con diálisis, trasplantes de riñón, o con diálisis que se hace en casa. En los últimos 12 meses, ¿sus doctores de los riñones o el personal del centro de diálisis hablaron con usted tanto como lo deseaba sobre cuál era el tratamiento más adecuado para usted?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q37. ¿Es usted elegible para recibir un trasplante de riñón?

- 1 SÍ → [GO TO Q39]
- 2 NO

M MISSING/DK → [GO TO Q39]

- Q38. En los últimos 12 meses, ¿le ha explicado un doctor o el personal del centro de diálisis por qué usted no es elegible para un transplante de riñón?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q39. La diálisis peritoneal es la que se hace a través de la barriga y la mayoría de las veces se hace en casa. En los últimos 12 meses, ¿alguno de sus doctores de los riñones o alguien del personal del centro de diálisis le habló acerca de la diálisis peritoneal?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q40. En los últimos 12 meses, ¿estuvo usted tan involucrado como quería en escoger el tratamiento para la enfermedad de los riñones más adecuado para usted?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q41. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez estuvo descontento con la atención que recibió en el centro de diálisis o de sus doctores de los riñones?
- 1 SÍ
  - 2 NO → [GO TO Q45]
- M MISSING/DK
- Q42. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez habló con alguien del personal del centro de diálisis sobre esto?
- 1 SÍ
  - 2 NO → [GO TO Q45]
- M MISSING/DK

Q43. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia estuvo satisfecho con la manera en la que trataron esos problemas? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q44. Medicare y el estado donde vive tienen agencias especiales que verifican la calidad de atención médica en este centro de diálisis. En los últimos 12 meses, ¿presentó alguna queja a cualquiera de estas agencias?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q45\_INTRO Esta última serie de preguntas le pide información acerca de usted. Por favor, escuche todas las opciones de respuesta antes de hacer su selección.

Q45. En general, ¿cómo calificaría su estado de salud? ¿Diría usted que es...

- 1 Excelente,
- 2 Muy bueno,
- 3 Bueno,
- 4 Regular, o
- 5 Malo?

M MISSING/DK

Q46. Q46. En general, ¿cómo calificaría su estado de salud mental o emocional? ¿Diría usted que es...

- 1 Excelente,
- 2 Muy bueno,
- 3 Bueno,
- 4 Regular, o
- 5 Malo?

M MISSING/DK

- Q47. ¿Está en tratamiento por tener la presión alta?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q48. ¿Está en tratamiento por tener diabetes o nivel alto de azúcar en la sangre?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q49. ¿Está en tratamiento por tener una enfermedad cardiaca o problemas del corazón?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q50. ¿Es usted sordo o tiene mucha dificultad para oír?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q51. ¿Es usted ciego o tiene mucha dificultad para ver, aunque use lentes/anteojos?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK
- Q52. Debido a una condición física, mental o emocional, ¿tiene mucha dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones?
- 1 SÍ
  - 2 NO
- M MISSING/DK



Q53. ¿Tiene mucha dificultad para caminar o subir escaleras?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q54. ¿Tiene dificultad para vestirse o bañarse?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q55. Debido a una condición física, mental o emocional, ¿tiene dificultad para hacer mandados por sí mismo, como ir al consultorio de un doctor o ir de compras?

- 1 SÍ
- 2 NO

M MISSING/DK

Q56. ¿Qué edad tiene?

- 1 18 a 24,
- 2 25 a 34,
- 3 35 a 44,
- 4 45 a 54,
- 5 55 a 64,
- 6 65 a 74, o
- 7 75 años o más?

M MISSING/DK

Q57. ¿Es usted hombre o mujer?

- 1 HOMBRE
- 2 MUJER

M MISSING/DK

Q58. ¿Cuál es el grado o nivel escolar más avanzado que ha completado? ¿Diría usted...

- 1 Sin educación formal,
- 2 5° grado o menos,
- 3 6°, 7° u 8° grado,
- 4 Algo de preparatoria o 'high school' pero sin graduarse,
- 5 Graduado de la escuela preparatoria o 'high school' o GED,
- 6 Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años,
- 7 Título universitario de 4 años, o
- 8 Título universitario de más de 4 años?

M MISSING/DK

Q59. ¿Qué tan bien habla inglés? ¿Diría usted que...

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

M MISSING/DK

Q60. ¿Habla usted algún otro idioma además del inglés en su hogar?

- 1 SÍ
- 2 NO → [GO TO Q61]

M MISSING/DK

Q60a ¿Cuál es ese idioma?

- 1 Español,
- 2 Otro idioma? (Favor de indicar): → [GO TO Q60b]

M MISSING/DK

Q60b ¿Cuál es ese idioma? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ALLOW UP TO 50 CHARACTERS}

M MISSING/DK

Q61. ¿Es usted de origen hispano, latino o español? (Puede seleccionar una o más categorías). ¿Diría usted que...

- 1 No es de origen hispano, latino o español,
- 2 Es mexicano, mexicano americano, chicano,
- 3 Es puertorriqueño,
- 4 Es cubano, o
- 5 Es de otro origen hispano, latino o español?

M MISSING/DK

Q62. ¿Cuál es su raza? (Puede seleccionar una o más categorías.) ¿Diría usted que...

- 1 Blanca,
- 2 Negra o africana americana,
- 3 India americana o nativa de Alaska,
- 4 India asiática,
- 5 China,
- 6 Filipina,
- 7 Japonesa,
- 8 Coreana,
- 9 Vietnamita,
- 10 Otra raza asiática,
- 11 Nativa de Hawái,
- 12 Guameña o Chamorro,
- 13 Samoana, u
- 14 Otra de las islas del Pacífico?

M MISSING/DK

Q\_END Estas son todas las preguntas que tengo para usted. Gracias por su tiempo. Espero que pase (un buen día/una buena tarde/una buena noche).

INELIGIBLE SCREEN:

Q\_INELIG Gracias por su tiempo. Solamente estamos administrando esta encuesta a aquellas personas que han recibido tratamientos de diálisis en sus centros de diálisis actuales por lo menos tres meses. Espero que pase (un buen día/una buena tarde/una buena noche).