

OMB No. ####-####

# **Casa de Salud**

# **Cuestionario**

**Patrocinado por**

**El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**

**CAHPS<sup>®</sup>**

Consumer Assessment

of Healthcare Providers and Systems

De acuerdo a la Ley de Reducción de Trabajo Administrativo de 1995 (Paperwork Reduction Act of 1995), ninguna persona tiene la obligación de responder a un cuestionario que solicite información, a menos que lleve un número de control de OMB (Oficina de Administración y Presupuesto) válido. El número de control OMB válido para este cuestionario es **0938-XXXX**. Se estima que el tiempo promedio necesario para completar este cuestionario es de 20 minutos por respuesta, incluyendo el tiempo para revisar las instrucciones, buscar en las fuentes de datos existentes, recopilar los datos necesarios, completar y revisar la información recopilada. Si tiene algún comentario sobre la exactitud del tiempo estimado o sugerencias para mejorar este formulario, por favor escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

---

## Instrucciones para el cuestionario

---

Conteste cada pregunta marcando el cuadrado que aparece a la izquierda de la respuesta que usted elija.

A veces hay que saltarse alguna pregunta del cuestionario. Cuando esto ocurra, verá una flecha con una nota que le indicará cuál es la siguiente pregunta a la que tiene que pasar. Por ejemplo:

Sí → **Si contestó “Sí”, pase a la pregunta 1.**

No

---

## Su profesional médico

---

1. Según nuestros registros, usted recibió atención médica en los últimos 12 meses del profesional médico cuyo nombre aparece a continuación.

Name of provider label goes here

¿Es correcta esta información?

<sup>1</sup>  Sí

<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 44.**

Las preguntas de este cuestionario se van a referir al profesional médico cuyo nombre aparece en la pregunta 1 como “este profesional médico.” Por favor piense en ese profesional médico al contestar las preguntas de la encuesta.

2. ¿Es este el profesional médico al que usted va generalmente si necesita un chequeo, si quiere consejos sobre un problema de salud o si se enferma o lastima?

<sup>1</sup>  Sí

<sup>2</sup>  No

3. ¿Cuánto tiempo hace que ha estado yendo a este profesional médico?

<sup>1</sup>  Menos de 6 meses

<sup>2</sup>  Al menos 6 meses pero menos de 1 año

<sup>3</sup>  Al menos 1 año pero menos de 3 años

<sup>4</sup>  Al menos 3 años pero menos de 5 años

<sup>5</sup>  5 años o más

---

## La atención que recibió de este profesional médico en los últimos 12 meses

---

Estas preguntas son acerca la atención médica que **usted** ha recibido. **No** incluya la atención que recibió cuando pasó la noche hospitalizado. **No** incluya las consultas al dentista.

4. En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces fue a ver a este profesional médico para recibir atención médica para usted mismo?

Ninguna → **Si contestó “Ninguna”, pase a la pregunta 44.**

1 vez

2

3

4

5 a 9

10 veces o más

5. En los últimos 12 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para pedir una cita debido a una enfermedad, lesión o problema de salud para el cual **necesitaba atención inmediata**?

<sup>1</sup>  Sí

<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 8.**

6. En los últimos 12 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para pedir una cita para **recibir atención inmediata**, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

7. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días tuvo que esperar normalmente para una cita cuando **necesitaba atención inmediata**?

- <sup>1</sup>  El mismo día  
<sup>2</sup>  1 día  
<sup>3</sup>  De 2 a 3 días  
<sup>4</sup>  De 4 a 7 días  
<sup>5</sup>  Más de 7 días

8. En los últimos 12 meses, ¿hizo alguna cita para un **chequeo o una consulta regular** con este profesional médico?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 10.**

9. En los últimos 12 meses, cuando hizo una cita para un **chequeo o una consulta regular** con este profesional médico, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

10. ¿Le dio el consultorio de este profesional médico información sobre qué hacer en caso de necesitar atención médica durante la noche, los fines de semana o los días feriados?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

11. En los últimos 12 meses, ¿necesitó atención médica en las noches, los fines de semana o los días feriados?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 13.**

12. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia pudo usted conseguir la atención médica que necesitaba del consultorio de este profesional médico en las noches, los fines de semana o los días feriados?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

13. En los últimos 12 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para hacer una pregunta médica durante las horas normales de oficina?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 15.**

14. En los últimos 12 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico durante las horas normales de oficina ¿con qué frecuencia le contestaron su pregunta médica ese mismo día?

- <sup>1</sup>  Nunca
- <sup>2</sup>  A veces
- <sup>3</sup>  La mayoría de las veces
- <sup>4</sup>  Siempre

15. En los últimos 12 meses, ¿llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico para hacer una pregunta médica **después** de las horas normales de oficina?

- <sup>1</sup>  Sí
- <sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 17.**

16. En los últimos 12 meses, cuando llamó por teléfono al consultorio de este profesional médico **después** de las horas normales de oficina, ¿con qué frecuencia le contestaron su pregunta médica tan pronto como lo necesitaba?

- <sup>1</sup>  Nunca
- <sup>2</sup>  A veces
- <sup>3</sup>  La mayoría de las veces
- <sup>4</sup>  Siempre

17. Algunos consultorios les recuerdan a los pacientes de exámenes, tratamientos o citas antes de su siguiente visita. En los últimos 12 meses, ¿recibió algún recordatorio entre una cita y otra del consultorio de este profesional médico?

- <sup>1</sup>  Sí
- <sup>2</sup>  No

18. El tiempo de espera incluye el tiempo en la sala de espera y en el cuarto de consulta. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia empezaron las consultas con este profesional médico **antes de que pasaran 15 minutos** de la hora de su cita?

- <sup>1</sup>  Nunca
- <sup>2</sup>  A veces
- <sup>3</sup>  La mayoría de las veces
- <sup>4</sup>  Siempre

19. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le explicó las cosas de una manera fácil de entender?

- <sup>1</sup>  Nunca
- <sup>2</sup>  A veces
- <sup>3</sup>  La mayoría de las veces
- <sup>4</sup>  Siempre

20. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le escuchó con atención?

- <sup>1</sup>  Nunca
- <sup>2</sup>  A veces
- <sup>3</sup>  La mayoría de las veces
- <sup>4</sup>  Siempre

21. En los últimos 12 meses, ¿habló con este profesional médico sobre alguna pregunta o inquietud médica?

- <sup>1</sup>  Sí
- <sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 23.**

22. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico le dio información fácil de entender sobre esas preguntas o inquietudes médicas?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

23. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico parecía saber la información importante sobre sus antecedentes médicos?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

24. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico demostró respeto por lo que usted tenía que decir?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

25. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia este profesional médico pasó suficiente tiempo con usted?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

26. En los últimos 12 meses, ¿le mandó este profesional médico hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 28.**

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

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

28. En los últimos 12 meses, ¿hablaron usted y este profesional médico sobre comenzar o suspender una medicina recetada?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 32.**

29. Cuando hablaron de comenzar o suspender una medicina recetada, ¿qué tanto habló este profesional médico sobre las razones por las que quería tomar una medicina?

- <sup>1</sup>  Para nada  
<sup>2</sup>  Un poco  
<sup>3</sup>  Algo  
<sup>4</sup>  Mucho

30. Cuando hablaron de comenzar o suspender una medicina recetada, ¿qué tanto habló este profesional médico sobre las razones por las que tal vez **no** quiera tomar una medicina?

- <sup>1</sup>  Para nada  
<sup>2</sup>  Un poco  
<sup>3</sup>  Algo  
<sup>4</sup>  Mucho

31. Cuando hablaron de comenzar o suspender una medicina recetada, ¿le preguntó este profesional médico sobre lo que usted creía que sería lo mejor para usted?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

32. Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor profesional médico posible y el 10 el mejor profesional médico posible, ¿qué número usaría para calificar a este profesional médico?

- 0 El peor profesional médico posible  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10 El mejor profesional médico posible

33. Los especialistas son doctores que se especializan en un área de la medicina. Pueden ser cirujanos, doctores especialistas en el corazón, las alergias, la piel, y otras áreas. En los últimos 12 meses, ¿fue a un especialista por un problema de salud en particular?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 35.**

34. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia el profesional médico que se mencionó en la pregunta 1 parecía estar informado y al tanto de la atención que recibió usted de los especialistas?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

Por favor conteste estas preguntas sobre el profesional médico que se mencionó en la pregunta 1 en este cuestionario.

35. En los últimos 12 meses, ¿habló con usted alguien del consultorio de este profesional médico sobre metas específicas para su salud?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

36. En los últimos 12 meses, ¿le preguntó alguien del consultorio de este profesional médico si hay cosas que le dificultan el cuidado de su salud?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

37. En los últimos 12 meses, ¿tomó alguna medicina recetada?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → **Si contestó “No”, pase a la pregunta 39.**

38. En los últimos 12 meses, ¿hablaron usted y alguien del consultorio de este profesional médico sobre todas las medicinas recetadas que usted estaba tomando?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

39. En los últimos 12 meses, ¿le preguntó alguien del consultorio de este profesional médico si hubo un periodo de tiempo durante el cual usted se sintió triste, vacío o deprimido?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

40. En los últimos 12 meses, ¿hablaron usted y alguien del consultorio de este profesional médico sobre las cosas de su vida que le preocupan o le causan estrés?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

41. En los últimos 12 meses, ¿hablaron usted y alguien del consultorio de este profesional médico sobre problemas personales, un problema familiar, uso de alcohol, uso de drogas o una enfermedad mental o emocional?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

---

### Los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico

---

42. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico le dieron toda la ayuda que usted creía que debían darle?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

43. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico le trataron con cortesía y respeto?

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

---

### Sobre usted

---

44. En general, ¿cómo calificaría toda su salud?

- <sup>1</sup>  Excelente  
<sup>2</sup>  Muy buena  
<sup>3</sup>  Buena  
<sup>4</sup>  Regular  
<sup>5</sup>  Mala

45. En general, ¿cómo calificaría toda su salud **mental o emocional**?

- <sup>1</sup>  Excelente  
<sup>2</sup>  Muy buena  
<sup>3</sup>  Buena  
<sup>4</sup>  Regular  
<sup>5</sup>  Mala

46. ¿Qué edad tiene?

- <sup>1</sup>  18 a 24  
<sup>2</sup>  25 a 34  
<sup>3</sup>  35 a 44  
<sup>4</sup>  45 a 54  
<sup>5</sup>  55 a 64  
<sup>6</sup>  65 a 74  
<sup>7</sup>  75 o más

47. ¿Es usted hombre o mujer?

- <sup>1</sup>  Hombre  
<sup>2</sup>  Mujer

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

- <sup>1</sup>  8 años de escuela o menos
- <sup>2</sup>  9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse
- <sup>3</sup>  Graduado de la escuela secundaria (*high school*), Diploma de escuela secundaria, preparatoria, o su equivalente (o GED)
- <sup>4</sup>  Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años
- <sup>5</sup>  Título universitario de 4 años
- <sup>6</sup>  Título universitario de más de 4 años

49. ¿Es usted de origen o ascendencia hispana o latina?

- <sup>1</sup>  Sí, hispano o latino
- <sup>2</sup>  No, ni hispano ni latino

50. ¿A qué raza pertenece? Marque una o más.

- <sup>1</sup>  Blanca
- <sup>2</sup>  Negra o afroamericana
- <sup>3</sup>  Asiática
- <sup>4</sup>  Nativa de Hawái o de otras islas del Pacífico
- <sup>5</sup>  Indígena americana o nativa de Alaska
- <sup>6</sup>  Otra

51. ¿Le ayudó alguien a contestar esta encuesta?

- <sup>1</sup>  Sí
- <sup>2</sup>  No → **Gracias. Por favor, devuelva esta encuesta en el sobre con el porte o franqueo pagado.**

52. ¿Cómo le ayudó a usted esta persona? Marque una o más.

- <sup>1</sup>  Me leyó las preguntas.
- <sup>2</sup>  Anotó las respuestas que le di.
- <sup>3</sup>  Contestó las preguntas por mí.
- <sup>4</sup>  Tradujo las preguntas a mi idioma.
- <sup>5</sup>  Me ayudó de otra forma.

Por favor escriba en letra de molde:

---

---

---

Gracias.

**Por favor cuando haya completado el cuestionario, devuélvalo en el sobre con porte o franqueo pagado.**