

ATTACHMENT P
ADOLESCENT FOCUS GROUP PROTOCOL

**EVALUATION OF 18 STATES' CHIPRA QUALITY DEMONSTRATION
GRANTS FOCUS GROUP GUIDE
ADOLESCENTS IN SCHOOL-BASED HEALTH CENTERS
(ENGLISH VERSION)**

1. CHECK-IN PROCEDURES (20-30 min.)

- *Upon arrival, each participant will be...*
 - o *Welcomed and thanked for coming.*
 - o *Identified and checked off an attendance list.*
 - o *Asked to complete the Child version of the PCMH CG-CAHPS patient experience survey, if they have not already done so (based on our records).*
 - o *Given a name badge or table tent (first name only).*
 - o *Reminded that their responses to our focus group questions are confidential.*
 - o *Reminded that we will be making an audio recording of the focus group and taking notes.*
 - o *Advised that thank-you gifts (\$25 gift cards to a local department store or clothing store for adolescents) will be distributed at the end of the focus group.*
 - o *Asked if they have any questions.*

2. OVERVIEW OF FOCUS GROUP (5-10 min.)

- *Moderator will reiterate information previously conveyed to participants in the screening and scheduling confirmation process...*
 - o *Introduce evaluation staff leading and observing the focus group:*
 - *Hi, I'm [full name], and I'm a researcher that works for [firm name]. I'll be [leading our focus group discussion / taking notes] today.*

- We were hired by the Agency for Healthcare Research and Quality, within the federal Department of Health and Human Services. We are studying the impact of a quality improvement project that is going on right now in a few school-based health centers in your state - including [your / your child's] school-based health center. We are conducting four focus group discussions in [state] and 16 additional discussions in 4 other states, and also collecting other types of information for our evaluation.

o Identify the goal of this discussion:

- We want to talk with you today about the health care you receive, the health care providers you get this care from, what you like about their way of caring for you, what you don't like, and whether you've seen any changes in care in the last [defined reference period¹].
- We know you are busy teenagers, and we appreciate that you are spending time with us. Your thoughts will help the federal agencies that hired us understand what's working and not working in your health care.

o Explain the format and expectations for the focus group discussion:

- Before we get going, I want to lay out some ground rules for our discussion.
- First, I want to make sure you know that your participation in this discussion is voluntary and you can choose not to answer any question or to end your participation and leave the group at any time.
- This conversation will be kept private. We will not share any of your comments with your health care provider, your insurance company, or anyone else in a way that you can be identified. We will not list your name in anything we write, and will make sure the data we collect is kept safe. We will not be using your names in any reports we produce.
- This discussion is designed to be a conversation between all the people in this group. I will ask some questions, and

¹ The defined reference period will cover the period beginning when state staff began engaging with practices/SBHCs participating in the CHIPRA quality demonstration in that state, and ending at the time of the focus group (i.e., "in the past 2 years").

anyone can reply to my question, or to someone else's point.

- There are no right or wrong answers. Everyone's opinions are important, so don't hesitate to speak up – whether you agree with what has been said or have a different opinion. In fact, if you have a different perspective, we *especially* want to hear from you, so we can better understand all views.
 - To capture your thoughts accurately, we will be audio recording this discussion and also taking notes. Please speak one at a time, in a voice as loud as mine, so we get a good recording.
 - Our discussion will last about an hour and a half.
 - At the end of our focus group, we'll be distributing \$25 gift cards as a token of our appreciation.
 - I'll be balancing the amount of time we spend on each question, since we have a lot to get through. So, please don't be offended if I ask you or the group to move on to another question.
 - We won't be taking an official break, but if you need to go the bathroom or get a drink, please feel free to just get up and do that. Refreshments are located [location in room], and bathrooms are located [location in building].
 - Please note that we'll be focusing today's discussion on how your health care provider delivers care, not on describing specific medical conditions. If you choose to talk about your medical conditions, please don't be offended if I ask you to explain how this shapes your experience with your school-based health center and the staff who work there, or ask you or the group to move along.
- o Remind them who will be discussed:*
- In our discussion today, we want you to talk about your experiences with the school-based health center we identified when we called you a few weeks ago. We'd like you to talk about your experiences with anyone who works at this school-based health center, including the health care provider in charge – which is usually a doctor, nurse practitioner, or a physician assistant – plus any other staff that work with them there. We will use the terms “doctor”

and “health care provider”, but please feel free to tell us about any of the people who deliver health care to you at the school based health center.

o Ask if anyone has questions:

- Does anyone have any questions before we get started?

3. OPENING QUESTION (5 min.)

- To help us get to know each other, I’d like us to go around and say our first name, how old you are, and one of your favorite activities.

4. INTRODUCTORY QUESTION (5 min.)

- How did you first find out about the school-based health center?
- Is the school-based health center the main place you go to get health care, or is there another doctor’s office where you sometimes go?

o (If there is another clinic or doctor’s office they go to for care:)

o How did you find out about this office?

5. TRANSITION QUESTION (5-10 min.)

- What are some things you like about your school-based health center and how they do things?
- On the flip side, are there any things that you *don’t* like about the school-based health center and how they do things?

6. KEY QUESTIONS (65 - 70 min.)

OK great. Let’s begin by talking about when you can go to the school based health center and how you make an appointment.

Access to Health Care

- When can you go to the school-based health center? (Can you go during class?) Can someone share an example of a time you wanted to go to the school based health center but could not go?
 - o Is the school-based health center open after school hours? Is it open during summer school?*
 - o In the [defined reference period], have there been any changes to when you can go to the school-based health center?*

- *(If time:)* How do you normally make an appointment with your school-based health center? (Do you give them a phone call? Can you make an appointment online? Can you just walk in at particular hours? Any other ways?)
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to how you can schedule appointments?
- About how long do you usually have to wait to get an appointment with your school based health center? Days? Weeks?
 - o Can you get an appointment on the same day you call to schedule it?
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to how long you have to wait to get an appointment? Can you now get in for an appointment on the same day you call to schedule it? Have you noticed any changes to what days or times they offer appointments (PROBE: weekends, after hours)?
- What do you do if you just have a quick question for your school based health center, but you don't have an appointment scheduled - can you [stop by to talk to them, or phone or email them with] those questions?
 - o Will they get back to you with answers, or do they always want you to schedule an appointment?
 - o *(If providers answer questions outside of appointments:)* Do they even answer questions after hours, if you call or email them when they're not open?
 - o Can anyone tell us about a time they had trouble getting a hold of a provider at the school-based health center?
 - o In the [defined reference period], have you noticed any changes to whether and how your / your child's school-based health center answers your questions?

Uses of SBHCs by Adolescents

Great. Now let's talk about how you use the school-based health center at your school.

- What are some reasons you might go to the school-based health center?
- What other kinds of things do you talk about with the providers at the school-based health center? (PROBE: STDs, sexual identity, birth control, drugs, feeling stressed)
- Do the providers ever talk to you about doing things to keep safe and healthy, like exercising or not smoking? (PROBE: healthy eating, wearing safety belts, drugs and alcohol, drinking and driving, using condoms, what to do when you're feeling down)
- In the [defined reference period], have you noticed a change in the type of things you talk about during appointments? If so, what do you talk with them about now that you didn't before?
- Do you feel like you can talk to the providers in your school-based health center about anything? Are there any topics you would *not* feel comfortable talking about with them? (*For example:* Would you feel comfortable talking to them about sex, condoms, or birth control pills? What about smoking, drugs, and alcohol? What about feeling depressed or stressed out?)
 - Would you be comfortable talking to your family doctor about these things, if you have a family doctor? If so, why would you feel comfortable talking to your family doctor, but not the provider at your school-based health center?
- Would you trust the providers at the school-based health center to keep secret something you didn't want your parents to know?
- Are there any services that the school-based health center *doesn't* offer, that you think they *should* offer?
- Does the school-based health center meet all of your health needs? If not, what would need to change for that to be true?
 - o (*If time:*) Can you think of any reasons why someone might not use the school-based health center?

Making Care More Patient-/Family-Centered

Great. My next questions are about how much you feel like your school-based health center is listening to you, and engaging with you during your visits.

- o How much do you feel like your provider at the school-based health center asks you about your goals for your health?

- o How much do you feel like you're part of the decision-making (or planning) process for your health? (Or does it feel like the provider is calling all the shots?)

(If they feel part of decision-making:) Have they always asked about your goals for your health, or did this start in the [defined reference period]?

- o How much do you feel like the staff at the school-based health center have a “big picture” understanding of your health? Or you do feel like they just know a little piece?
 - Can you give an example?
- o If you are sick or injured, what kind of information does the staff at the school based health center give you?
 - Do they just talk through this information, or do they give you handouts or other written information that you can take with you and look at later?
 - Do you find this information useful and easy to understand?
 - What language do they give you this information in?
- o How much do you feel like the staff at the school-based health center respect your personal values and preferences when discussing care and recommending treatments?
 - Have you noticed a change in this over the [defined reference period]?
 - Can you give an example?
- How interested would you say you are in your health?
 - o Over the past [defined reference period], do you feel like you've become more interested in your own health, less interested, or do you have about the same level of interest? Do you think the school-based health clinic had anything to do with that change?
 - o *(If more interested:)* What has caused you to become more interested in your health?

Facilitating Effective Children's Health Care (Using Health Risk Assessment Questionnaires)

Now I'd like to talk with you about how your school based health center learns about your health needs.

- Can we have a show of hands for who has been asked to fill out a questionnaire about your physical or mental health at the school based health center?
 - o *(If yes:)*
 - What kinds of questions are in these questionnaires?
 - About how much time does the provider at your school based health center spend talking with you about the information you provide on the questionnaire, if at all?
 - *(If these conversations occur:)* Do you find these conversations helpful?
 - Has your school-based health center always asked you to fill out this type of questionnaire, or is this a new thing?

Enhancing Care Coordination

- Do you ever go somewhere other than your school-based health center to get health care services? If so, where and why? Does the school-based health center know about the care you get at this other place?
- After you have been in the hospital or at another doctor's office, does your school-based health center get in touch with you to figure out next steps? Like do they schedule follow-up visits with you or give you additional instructions or information?
 - o *(If yes:)* Has your school-based health center always done this, or did this start in the [defined reference period]?

8. ENDING QUESTIONS (15-30 min.)

Okay, we're almost finished. But before I get to my last questions, I want to take a moment to summarize what I've been hearing from you guys over the last hour or so.

- From what you've said, it sounds like *(moderator will provide top-line summary of the discussion, by key issue area)*. Does that sound about right? Or have I misunderstood or misinterpreted anything you've been telling me?

Great. Okay, so to finish up...

- *(If any changes noticed:)*
 - o In the [defined reference period], what have been the best changes that your school-based health center has made to how they do things?
 - o What changes have you not liked, that your school-based health center has recently made?
 - o Have there been any other changes to how your school-based health center does things in the past [defined reference period] that we haven't talked about yet? If so, what are these?

As you may or may not know, efforts to improve the quality of health care often center on ensuring that everyone—including both adults and kids—has a “medical home” or someplace that they know they can go to, to get all of the care they need. The things we've been talking about today are all things a school-based health center can do to improve the quality of the care they deliver and be a “medical home.”

- Given that description, would you say that your school-based health center is a “medical home”?
- What makes you think that?

Is there anything else we should know about your school-based health center?

- Thank you for participating in our focus group discussion - your comments were very helpful!
- *(Pass out thank-you gifts.)*

**EVALUATION OF 18 STATES' CHIPRA QUALITY DEMONSTRATION
GRANTS FOCUS GROUP GUIDE
ADOLESCENTS IN SCHOOL-BASED HEALTH CENTERS
(SPANISH VERSION)**

1. CHECK-IN PROCEDURES (20-30 min.)

- *Upon arrival, each participant will be...*
 - o *Welcomed and thanked for coming.*
 - o *Identified and checked off an attendance list.*
 - o *Asked to complete the Child version of the PCMH CG-CAHPS patient experience survey, if they have not already done so (based on our records).*
 - o *Given a name badge or table tent (first name only).*
 - o *Reminded that their responses to our focus group questions are confidential.*
 - o *Reminded that we will be making an audio recording of the focus group and taking notes.*
 - o *Advised that thank-you gifts (\$25 gift cards to a local department store or clothing store for adolescents) will be distributed at the end of the focus group.*
 - o *Asked if they have any questions.*

2. OVERVIEW OF FOCUS GROUP (5-10 min.)

- *Moderator will reiterate information previously conveyed to participants in the screening and scheduling confirmation process...*
 - o *Introduce evaluation staff leading and observing the focus group:*
 - *Buenos días./Buenas tardes./Buenas noches. Me llamo [full name]. Soy investigador(a) y trabajo en [firm name]. Voy a (dirigir la conversación del grupo muestra/tomar notas) hoy.*

- La Organización para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ), que pertenece al Departamento de Salud y Servicios Sociales, nos contrató. Estamos estudiando el impacto que ha tenido un proyecto de mejoramiento de la calidad que se está realizando en este momento en unos pocos centros médicos escolares de este estado, entre ellos, (el centro médico de tu escuela/el centro médico escolar de su niño). Estamos realizando cuatro reuniones de grupos muestra en [state] y 16 reuniones adicionales en otros 4 estados. Además, estamos recolectando otros tipos de información para nuestra evaluación.

o Identify the goal of this discussion:

- Queremos hablar con ustedes hoy acerca de la atención médica que reciben, los profesionales médicos que les prestan esta atención, lo que a ustedes les gusta de la forma en que los atienden, lo que no les gusta y si han visto algún cambio en los últimos [defined reference period²].
- Sabemos que ustedes son adolescentes muy ocupados y agradecemos que nos dediquen tiempo. Con sus ideas, las organizaciones federales que nos contrataron podrán enterarse de qué funciona y qué no funciona en la atención médica que ustedes reciben.

o Explain the format and expectations for the focus group discussion:

- Antes de comenzar, quisiera fijar ciertas reglas para la conversación.
- Primero, quiero asegurarme de que sepan que su participación en esta conversación es voluntaria y que pueden optar por no responder a alguna de las preguntas o por dejar de participar y retirarse del grupo en cualquier momento.
- Esta conversación se mantendrá en confidencialidad. No transmitiremos ninguno de sus comentarios a su profesional médico, a su compañía de seguros ni a ninguna otra persona en una forma que revele su identidad. No

² El período de referencia determinado abarcará desde cuando el personal del estado comenzó a entablar conversaciones con los consultorios o centros de salud escolares que participaban en la demostración de calidad de CHIPRA en este estado hasta el momento en que se realicen las reuniones de los grupos muestra (es decir, "en los últimos 2 años").

pondremos su nombre en nada de lo que escribamos y nos aseguraremos de que los datos que recolectemos se conserven en un lugar seguro. No usaremos su nombre en ninguno de los informes que preparemos.

- Se ha previsto que esta sea una conversación entre todas las personas del grupo. Haré algunas preguntas y cualquiera de ustedes puede responder a lo que yo pregunte o a lo que otra persona diga.
- Ninguna respuesta está bien ni mal. Las opiniones de todos son importantes; por eso, no duden en expresarlas en voz alta, ya sea que estén de acuerdo con lo que se ha dicho o que tengan una opinión diferente. Es más, si tienen una perspectiva diferente, *con mayor razón* queremos oírla, para poder entender mejor todos los puntos de vista.
- A fin de captar las ideas de todos con exactitud, vamos a grabar la conversación y a tomar notas. Hablen uno por uno, en un tono de voz tan alto como el mío, para que logremos una buena grabación.
- La conversación durará aproximadamente una hora y media.
- Al final de la reunión del grupo muestra repartiremos tarjetas de regalo por valor de \$25 en señal de agradecimiento.
- Voy a controlar la cantidad de tiempo que gastamos en cada pregunta, ya que tenemos mucho tema por cubrir. Les ruego que no se ofendan si le pido a alguno de ustedes o al grupo que pase a otra pregunta.
- No vamos a tener un rato oficial de descanso, pero si necesitan ir al baño o tomar algo, pueden levantarse con toda tranquilidad para hacerlo. Los refrigerios se encuentran en [location in room] y los baños quedan en [location in building].
- Tengan en cuenta que la conversación de hoy se centrará en cómo atiende su profesional médico y no en describir enfermedades específicas. Si deciden hablar sobre su enfermedad, no se ofendan si les pido que expliquen en qué afecta esto la experiencia que han tenido con el centro de salud escolar y con el personal que trabaja allí, o si les pido a ustedes o al grupo que avancen.

o Remind them who will be discussed:

- En nuestra conversación de hoy queremos hablar sobre las experiencias que ustedes han tenido en el centro de salud escolar al cual nos referimos cuando les llamamos hace unas semanas. Nos gustaría hablar de las experiencias que cada uno de ustedes ha tenido con toda persona que trabaje en el centro de salud escolar, incluso con el profesional médico a cargo del mismo (que por lo general es un doctor, una enfermera especialista o un asistente médico), además del resto del personal que trabaja allí. Usaremos los términos “doctor” y “profesional médico”, pero siéntanse en toda libertad de hablarnos de cualquiera de las personas encargadas de prestarles atención médica en el centro de salud escolar.

o Ask if anyone has questions:

- ¿Alguien tiene alguna pregunta antes de que empecemos?

3. OPENING QUESTION (5 min.)

- Para que nos conozcamos unos a otros, quisiera que cada persona nos cuente su nombre de pila, cuántos años tiene y cuál es una de sus actividades favoritas.

4. INTRODUCTORY QUESTION (5 min.)

- ¿Cómo se enteraron por primera vez de la existencia del centro de salud escolar?
- ¿El centro de salud escolar es el principal lugar al que van a recibir atención médica o hay otro consultorio médico al que van a veces?

o (If there is another clinic or doctor’s office they go to for care:)

o ¿Cómo averiguaron acerca de este consultorio?

5. TRANSITION QUESTION (5-10 min.)

- ¿Qué cosas les gustan de su centro de salud escolar y de la forma en que hace las cosas?
- Por otra parte, ¿hay algo que *no* les guste acerca del centro de salud escolar y de la forma en que hace las cosas?

6. KEY QUESTIONS (65 - 70 min.)

Muy bien. Comencemos por hablar sobre cuándo pueden ir al centro de salud escolar y cómo piden una cita.

Access to Health Care

- ¿Cuándo pueden ir al centro de salud escolar? (¿Pueden ir en las horas de clase?) ¿Puede alguien darnos un ejemplo de una ocasión en la que quería ir al centro de salud escolar pero no pudo?
 - o ¿Está abierto el centro de salud escolar después de las horas de clase? ¿Está abierto durante las clases de verano?
 - o En [defined reference period], ¿ha habido algún cambio respecto a cuándo pueden ir al centro de salud escolar?
- (If time:) ¿Cómo piden normalmente una cita en el centro de salud escolar? (¿Llaman por teléfono? ¿Pueden pedir una cita por Internet? ¿Pueden simplemente ir directamente a que los atiendan a ciertas horas? ¿Hay alguna otra forma?)
 - o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en la forma en que ustedes pueden programar las citas?
- ¿Aproximadamente cuánto tiempo tienen que esperar normalmente para que les den una cita en el centro de salud escolar? ¿Varios días? ¿Varias semanas?
 - o ¿Pueden conseguir una cita el mismo día en que llaman a pedirla?
 - o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en la cantidad de tiempo que tienen que esperar para conseguir una cita? ¿Pueden conseguir ahora una cita el mismo día en que llaman a pedirla? ¿Han notado cambios en cuanto a los días o las horas en que se ofrecen las citas (PROBE: fines de semana, después del horario corriente de atención)?
- ¿Qué hacen ustedes si tienen apenas una pregunta rápida que hacer en el centro de salud escolar pero no tienen una cita programada? ¿Pueden (pasar por allí/llamar por teléfono o enviar un mensaje de correo electrónico) para hacer esa pregunta?
 - o ¿Se comunicarán con ustedes para responder a la pregunta o les dirán siempre que tienen que pedir una cita?
 - o (If providers answer questions outside of appointments:) ¿Responde el centro de salud escolar a preguntas después

del horario normal de consulta si ustedes llaman o envían un mensaje de correo electrónico cuando el centro está cerrado?

- o ¿Podría contarnos alguien de alguna ocasión en la que tuvo dificultades para comunicarse con un profesional médico del centro de salud escolar?
- o En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en cuanto a si el centro de salud escolar responde a sus preguntas y en cómo lo hace?

Uses of SBHCs by Adolescents

Excelente. Ahora hablemos de cómo hacen uso ustedes del centro de salud de su escuela.

- ¿Por qué razones irían al centro de salud escolar?
- ¿De qué otro tipo de cosas hablan con los profesionales médicos del centro de salud escolar? (PROBE: enfermedades de transmisión sexual, identidad sexual, anticonceptivos, drogas, estrés)
- ¿Les hablan alguna vez los profesionales médicos sobre cosas importantes para su salud y seguridad, como hacer ejercicio o no fumar? (PROBE: alimentación saludable, uso del cinturón de seguridad, consumo de drogas y alcohol, consumo de alcohol cuando van a conducir, uso del preservativo o condón, qué hacer cuando se sienten deprimidos)
- En [defined reference period], ¿han notado algún cambio en el tipo de cosas de las que hablan durante las citas? Si es así, ¿de qué hablan ahora con ellos que no comentaban antes?
- ¿Les parece que pueden hablar con los profesionales médicos del centro de salud escolar sobre cualquier cosa? ¿Hay algún tema sobre el que ustedes *no* sentirían confianza de hablar con ellos? Por ejemplo: ¿Sienten confianza de hablar con ellos sobre sexo, condones o píldoras anticonceptivas? ¿Y sobre cigarrillo, drogas y alcohol? ¿Y sobre cuando se sienten deprimidos o estresados?)
 - ¿Sentirían confianza de hablar con su médico de familia sobre estas cosas, si tienen médico de familia? Si es así, ¿por qué sentirían confianza de hablar con su médico de familia pero no con el profesional médico de su centro de salud escolar?
- ¿Confiarían en que los profesionales médicos del centro de salud escolar mantengan en secreto algo que ustedes no quieren que sus padres sepan?

- ¿Hay algún servicio que el centro de salud escolar *no* ofrezca y que ustedes crean que *debe* ofrecer?
- ¿Atiende el centro de salud escolar todas sus necesidades en materia de salud? Si no, ¿qué tendría que cambiar para que las atendiera?
 - o *(If time:)* ¿Se les ocurren razones por las que alguien podría no hacer uso del centro de salud escolar?

Making Care More Patient-/Family-Centered

Excelente. Las siguientes preguntas que voy a hacerles se refieren a qué tanto les parece que les escuchan en el centro de salud escolar y qué tanto interactúan los profesionales del centro con ustedes durante las consultas.

- o ¿Qué tanto les pregunta el profesional médico del centro de salud escolar sobre cuáles son sus objetivos respecto a su salud?
- o ¿Qué tanto sienten ustedes que participan en el proceso de toma de decisiones o en la planificación en lo relacionado con su salud? (¿O sienten que el profesional médico toma todas las decisiones?)

(If they feel part of decision-making:) ¿Les han preguntado siempre acerca de sus objetivos respecto a su salud o comenzaron a hacerlo en [defined reference period]?

- o ¿Qué tanto sienten que el personal del centro de salud escolar tiene conocimiento de su salud desde una perspectiva global? ¿O sienten que apenas conocen una pequeña parte?
 - ¿Pueden darme un ejemplo?
- o Si están enfermos o lastimados, ¿qué tipo de información les da el personal del centro de salud escolar?
 - ¿Les hablan simplemente de esta información o les dan folletos o información escrita que ustedes pueden llevarse y que pueden consultar más adelante?
 - ¿Les parece que esta información es útil y fácil de entender?
 - ¿En qué idioma les dan esta información?
- o ¿Qué tanto sienten que el personal del centro de salud escolar respeta sus valores y preferencias individuales cuando les hablan de su atención y les recomiendan tratamientos?

- ¿Han notado algún cambio en este aspecto en [defined reference period]?
 - ¿Pueden darme un ejemplo?
- ¿Qué tan interesados dirían que están en su propia salud?
 - o Durante los últimos [defined reference period], ¿sienten que se han vuelto más interesados en su propia salud, menos interesados o que tienen el mismo grado de interés? ¿Creen que el centro de salud escolar tenga algo que ver con ese cambio?
 - o *(If more interested:)* ¿Qué les ha hecho volverse más interesados en su salud?

Facilitating Effective Children's Health Care (Using Health Risk Assessment Questionnaires)

Ahora me gustaría hablar con ustedes sobre cómo se entera el centro de salud escolar de sus necesidades en materia de salud.

- ¿Podrían levantar la mano las personas a quienes les hayan pedido que respondan a un cuestionario sobre su salud física o mental en el centro de salud escolar?
 - o *(If yes:)*
 - ¿Qué tipo de preguntas hay en estos cuestionarios?
 - ¿Cuánto tiempo dedica el profesional médico del centro de salud escolar a hablar con ustedes sobre la información que proporcionan en el cuestionario?
 - *(If these conversations occur:)* ¿Les parecen útiles estas conversaciones?
 - ¿El centro de salud escolar siempre les ha pedido que llenen este tipo de cuestionario o esto es algo nuevo?

Enhancing Care Coordination

- ¿Alguna vez van a recibir servicios de atención médica a un lugar distinto del centro de salud escolar? Si es así, ¿dónde van y por qué? ¿Está enterado el centro de salud escolar de la atención que ustedes reciben en este otro lugar?
- Después de que han estado en el hospital o en el consultorio de otro doctor, ¿se comunica con ustedes el centro de salud escolar para

tratar de determinar qué hay que hacer enseguida? ¿Les programan una cita de control o les dan información o instrucciones adicionales?

- o *(If yes:)* ¿Ha hecho siempre esto el centro de salud escolar o comenzó a hacerlo en [defined reference period]?

8. ENDING QUESTIONS (15-30 min.)

Bueno, ya casi terminamos. Antes de pasar a mis últimas preguntas quiero dedicar un momento a resumir lo que han dicho durante la última hora.

- Según lo que ustedes han dicho, parece ser que *(moderator will provide top-line summary of the discussion, by key issue area)*. ¿Les parece que es así? ¿Creen que entendí mal o que interpreté mal alguna de las cosas que me contaron?

Excelente. Entonces, para terminar...

- *(If any changes noticed:)*
 - o En [defined reference period], ¿cuáles han sido los mejores cambios que el centro de salud escolar ha hecho en cuanto a la forma en que hace las cosas?
 - o ¿Cuáles de los cambios que el centro de salud escolar ha hecho recientemente no les han gustado?
 - o ¿Ha habido otros cambios en la forma en que el centro de salud escolar hace las cosas en los últimos [defined reference period] de los cuales no hemos hablado aún? Si es así, ¿cuáles son?

Quizá ustedes sepan que las iniciativas de mejorar la calidad de la atención médica se centran a menudo en garantizar que toda persona —tanto los adultos como los niños— tenga un sitio que considere su hogar en cuestiones médicas: un lugar al que sabe que puede ir para recibir la atención que necesita. Las cosas de las que hemos hablado hoy son todas las cosas que un centro de salud escolar puede hacer para mejorar la calidad de la atención que proporciona y para convertirse en el “hogar” de los estudiantes en cuestiones de salud.

- De acuerdo con esa descripción, ¿les parece que el centro de salud escolar es como un hogar para ustedes en cuestiones de salud?
- ¿Por qué creen que es así?

¿Hay alguna otra cosa que debamos saber sobre el centro de salud escolar?

- Gracias por participar en la reunión del grupo muestra. Sus comentarios nos sirvieron mucho.
- (*Pass out thank-you gifts.*)