

## Attachment H.1.a: Protocolo de Entrevista de Participante de la Tercera Edad o Anciano - Español

*Este protocolo se personalizará para cada una de las tres subpoblaciones de interés: Participantes SNAP, solicitantes SNAP, y no participantes SNAP.*

### Introducción

Gracias por tomarse el tiempo para conversar conmigo en el día de hoy. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para una compañía llamada Social Policy Research Associates. No trabajo para SNAP – el Programa de Asistencia Nutricional Complementario – que se conocía anteriormente con el nombre de programa de vales de comida que también puede conocer como [indicar el nombre del programa], pero nuestra discusión forma parte de un estudio de investigación patrocinado por el Servicio de Nutrición y Alimentos del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, que administra ese programa. Estamos hablando sobre SNAP con más de 150 personas como usted, que tienen sesenta o más. La información que comparte hoy con nosotros se volcará en un informe que enviaremos al Servicio de Nutrición y Alimentos y luego será transmitido al público. Si bien tengo algunas preguntas específicas, me gustaría que esto se una conversación más informal.

Tomaré algunas notas mientras habla, pero también me gustaría preguntar si está bien que grabemos nuestra conversación, a fin de poder focalizarme principalmente en escucharlo. La grabación solo se usará por mí y mi equipo de investigación para asegurarme que hemos capturado sus comentarios de forma correcta. Nunca usaremos su nombre ni lo identificaremos en un informe público. Valoramos realmente escuchar sobre su experiencia con SNAP porque esperamos que ayudará a facilitar a las personas el uso del programa y a obtener comida suficiente cuando la necesiten.

Antes de comenzar, ¿tiene alguna pregunta para hacerme?

### Antecedentes

1. Para comenzar, me gustaría saber un poco sobre sus antecedentes.

- ¿Cuánto tiempo ha estado viviendo en esta área?
- ¿Tiene otros familiares o amigos cercanos que vivan en los alrededores?
  - o ¿Con cuánta frecuencia los ve?
  - o Si necesitara algo, como que lo lleven al médico o comida adicional a fin de mes, ¿podrá pedir a alguna de estas personas que lo ayuden?

De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de datos a menos que muestre un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB en inglés). El número de control válido para esta recopilación de datos es 0584-xxxx. Se calcula que el tiempo necesario para completar esta recopilación de datos es un promedio de 60 minutos, incluyendo el tiempo requerido para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, recolectar y mantener los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de datos. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, to: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Services, Office of Policy Support, 3101 Park Center Drive, Room 1014, Alexandria, VA 22302 ATTN: PRA (0584-xxxx\*). Do not return the completed form to this address.

- ¿Con cuánta frecuencia pueden salir de la casa o el apartamento? ¿Hay algo que le impida salir todo lo que quisiera?
  - o Falta de transporte
  - o Problemas de salud o discapacidad
  - o Larga distancia del centro (aislamiento)
- ¿Cómo obtiene sus alimentos normalmente?
  - o ¿Camina, maneja, la llevan de paseo, toma el autobús u otro transporte público? ¿O se le entrega la comida?
  - o ¿Cocina para usted u otra persona le cocina o le lleva sus comidas?
  - o ¿Hace sus propias compras de alimentos? ¿Hay momentos en que alguien más hace las compras por usted? Si es así, ¿con cuánta frecuencia en el último año?
- ¿Está trabajando?
  - o [Si responde sí:] ¿Cuántas horas trabaja por semana?
- ¿Tiene acceso a Internet? Si es así, ¿en su casa o fuera de su casa? [Observe que nos gustaría hacerle preguntas demográficas adicionales sobre su edad, cubeta de ingresos relativa a FPL, navidad e idioma preferido del teléfono antes de la entrevista].
  - o [Si responde sí:] ¿Con cuánta frecuencia está en línea?
  - o [Si responde sí:] ¿Las computadoras e Internet son fáciles o difíciles de usar?
  - o [Si la respuesta es afirmativa, pero no tiene acceso en su hogar:] ¿Adónde va para usar Internet? ¿Cuánto tiempo tarda en viajar allí?

2. En el último año, ¿fue fácil o difícil encontrar comida que pueda pagar?

- [Si fue fácil:] ¿Puede decirme dónde la obtuvo y qué hizo que sea fácil?
- [Si fue difícil:] ¿Qué hizo que sea difícil? ¿Esto está mejorando o empeorando con el tiempo?

3. Si necesita más comida o si no le alcanzaba el dinero para la comida, ¿a quién puede llamar o comunicarse para pedir ayuda?

- ¿Los ha contactado para pedir ayuda en el último año? <Si la respuesta es afirmativa>, ¿puede decirnos cómo ocurrió y lo que hicieron para ayudarlo?
- ¿Dónde más puede ir la gente en esta comunidad si no tiene suficiente comida o tiene una dificultad para pagar por la comida?
  - o Sonda: bancos de alimentos, iglesias, comidas a domicilio, otras organizaciones de la comunidad
  - o ¿Qué pasa con las personas mayores específicamente? ¿Hay un centro para personas mayores que puede brindar ayuda u otro lugar de la ciudad donde pueden ir las personas mayores?
  - o ¿Alguna vez ha ido a cualquiera de estos centros o recursos de la comunidad? <Si la respuesta es afirmativa>, ¿Puede explicarme cómo y por qué decidió ir al lugar que eligió?
- ¿Le parece que hay suficientes lugares para que las personas en esta comunidad puedan concurrir si están teniendo problemas para poder pagar los alimentos?

4. Ahora me gustaría conocer un poco acerca de lo que sabe de SNAP, que también es

conocido como el Programa de Cupones de Alimentos, o [nombre local apropiado]. ¿Puede hablar un poco acerca de lo que sabe sobre el programa?

- ¿Puede decirme lo que piensa de SNAP?
- ¿Dónde o de quién ha aprendido de SNAP?
  - o ¿Aviso en la radio o televisión?
  - o ¿Amigos o familia?
  - o ¿Iglesia u organización de la comunidad?
  - o ¿Médico?
  - o ¿Otros?
- ¿Cómo y dónde se pueden utilizar para conseguir comida?
  - o ¿Sabía que los beneficios vienen cargados en una tarjeta, como una tarjeta de débito?
- ¿Quién está capacitado para utilizar SNAP? ¿Cuál es su comprensión de cómo se califica para el programa?
- ¿Qué sabe acerca de cómo solicitar SNAP y dónde se puede hacer eso?
  - o [Si CBO local ayuda con el proceso de solicitud]: ¿Sabía que [nombre de la organización] puede ayudar a las personas a solicitar SNAP?
- ¿Dónde ir para obtener información acerca de programas como SNAP? ¿A quién puede pedir más información?
- ¿Cree que son algo bueno?
  - o ¿Cuáles son las cosas buenas sobre el programa?
  - o ¿Cuáles son las cosas malas?
- ¿Alguna vez ha utilizado SNAP o ha considerado usarlo? ¿Por qué o por qué no?
  - o [Si responde sí:] ¿Podría contarme acerca de su experiencia general? ¿Positivo y negativo? ¿Cómo fue su última experiencia más reciente?
  - o [Si responde sí:] ¿Está utilizando actualmente SNAP o lo has utilizado en el último mes?
  - o [En caso negativo:] ¿Por qué no?
- ¿Hay otros programas de los que recibe beneficios?
  - o [Indique nombre para TANF]
  - o Seguro Social
  - o Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI)
  - o Discapacidad
  - o Indemnización por desempleo
  - o Comida sobre Ruedas
  - o Medicare o Medicaid
  - o ¿Vivienda de asistencia / Sección 8?
  - o Beneficios de Veteranos
- ¿Cómo cree que estos otros programas se comparan con SNAP? ¿Son algunos mejor que otros en términos de lo fácil que es aplicar, recibir beneficios, resolver problemas, etc.?
- Ahora tengo algunas preguntas acerca de la gente en esta comunidad y lo que son las opiniones generales sobre SNAP.
  - o ¿Cree que la gente de la comunidad usa mucho SNAP? ¿Qué pasa con los amigos de tu edad? ¿Es común?

- ¿Cree la gente en este campo que los beneficios de SNAP son útiles para que la gente tenga la comida que necesita?
- ¿El programa tiene una mala reputación o una buena reputación aquí? ¿Por qué?
- ¿Qué piensa la gente aquí sobre la cantidad de los beneficios? ¿Son los beneficios lo suficientemente altos para ayudar?
- ¿Cree que la gente tendría vergüenza o sería juzgada negativamente en esta comunidad si los demás se enteraran de que estaban usando SNAP?
- El uso de SNAP es mucho más bajo entre los estadounidenses mayores elegibles que entre los estadounidenses y las familias más jóvenes. ¿Por qué piensa que es así?

5. Si tuviera un amigo que está atravesando tiempos difíciles, ¿le diría que debe tratar de conseguir SNAP? ¿Por qué o por qué no?

6. ¿Qué otras recomendaciones tendría para un amigo frente a los tiempos difíciles?

- ¿En qué personas o agencias confían las personas mayores en esta comunidad para pedir ayuda?
  - Familia y amigos
  - Líderes religiosos
  - Los bancos de alimentos u otras organizaciones benéficas
  - Los centros comunitarios / centros para personas mayores
  - Los trabajadores sociales u otras agencias gubernamentales
  - ¿Alguien más?
- ¿Hay suficiente apoyo aquí para las personas mayores que tienen problemas financieros?
  - ¿Cómo podría mejorarse?
  - ¿Cuáles son las barreras más grandes que enfrentan las personas de edad avanzada para mantenerse aquí? (Por ejemplo, el transporte, la falta de atención médica / alojamiento, la falta de empleo, la falta de apoyos comunitarios)

## Proceso de aplicación [si corresponde]

1. Ahora quiero saber de su experiencia más reciente al solicitar el programa de cupones para alimentos. ¿Me puede explicar la forma en que completó la solicitud?

- ¿Cuándo fue?
- ¿Por teléfono?
- ¿En línea?
- ¿Por correo?
- ¿En persona con un miembro del personal o un voluntario?
- ¿De otra manera?

2. ¿Me puede decir dónde estaba cuando completó la solicitud?

- ¿En su casa?
- ¿En una organización de la comunidad?
- ¿En una oficina local de servicios sociales?

- ¿En algún otro lugar?
3. ¿Alguien más lo ayudó a completar la solicitud? ¿Quién fue?
    - ¿Lo están ayudando en persona o por teléfono?
    - ¿Puede describir cómo lo ayudaron?
    - ¿Se ofrecieron para ayudarlo en otro idioma si lo necesitaba?
    - ¿Qué tan útil fue la ayuda que se obtuvo? ¿Qué otra cosa podría haber hecho para facilitar el proceso?
  4. ¿Recuerda cuánto tiempo necesitó para terminar la solicitud?
    - ¿Ha tenido que hacer más de una llamada telefónica o una visita? [*Si hay más de uno*], ¿puede describir para qué era cada llamada?
    - ¿Tardó más de lo esperado? ¿Ha tenido que pasar mucho tiempo esperando?
  5. Como parte de su solicitud original, ¿ha tenido que hacer una entrevista?
    - ¿Cómo se sintió al hacer la entrevista?
    - ¿Fue por teléfono o en persona? <Si es en persona>: ¿dónde fue?
    - ¿Cuánto tiempo le tomó?
    - ¿Aprendió algo nuevo durante la entrevista? ¿Qué información recibió?
    - ¿Ha tenido la oportunidad de formular preguntas?
    - ¿Qué tan útil fue la persona que lo entrevistó? ¿Hay algo que él o ella podría haber hecho mejor para ayudarlo?
    - ¿Fue útil la entrevista útil o útil de alguna forma, o se siente que no era necesario?

## Determinación de Elegibilidad [si corresponde]

1. Cuando solicitó SNAP, ¿ha tenido que proporcionar alguna información sobre sus gastos médicos?
 

[*Si responde sí:*]

  - ¿Qué información se le pidió que proporcione?
  - ¿Cómo se sintió respecto a esa provisión de información?
  - ¿Ha sido fácil encontrar toda la información que necesitaba?
2. ¿Qué otra información tuvo que proporcionar sobre sus ingresos y otros recursos?
  - ¿Cómo se sintió respecto a esa provisión de información?
  - ¿Ha sido fácil encontrar toda la información que necesitaba?
3. En general, ¿cuáles fueron las cosas positivas que ha experimentado cuando solicitó?
  - ¿La calidad de la asistencia del personal?
  - ¿El tiempo para completar el proceso?
  - ¿La claridad de las normas y medidas?
  - [*Estudiantes de inglés:*] ¿Disponibilidad de materiales en el idioma que se sienta más cómodo?
4. ¿Cuáles fueron las cosas negativas?
  - ¿La calidad de la asistencia del personal?
  - ¿El tiempo para completar el proceso?
  - ¿La claridad de las normas y medidas?
  - [*Estudiantes de inglés:*] ¿Disponibilidad de materiales en el idioma que se sienta más cómodo?
5. Ahora, quiero preguntar acerca de lo que sucedió después de presentar la solicitud. ¿Cómo se ha enterado de si fue aprobado o no para los beneficios?

- ¿Por carta?
  - ¿Llamada telefónica?
  - ¿Otros?
6. ¿Se aprobó la solicitud la primera vez?
- [Si la solicitud NO se aprobó:]
    - o ¿Le contaron por qué no?
    - o ¿Estaba claro qué información adicional, en su caso, hubiera sido necesaria para que pueda ser aprobado?
    - o En ese punto, ¿trató de volver a enviar su solicitud? ¿Por qué o por qué no?
  - [Si la solicitud SÍ se aprobó:]
    - o ¿Qué información le dieron sobre lo que se debía hacer a continuación?
    - o ¿Se le dijo cuánto tiempo fue aprobados para los beneficios?
    - o ¿Se le dijo cuándo necesita proporcionar información actualizada sobre su situación financiera y médica, y qué hacer si su situación financiera y médica cambian?
7. Pensando en su experiencia en la solicitud, ¿qué habría hecho para facilitar el proceso?
8. ¿Qué le diría a un vecino o amigo sobre cómo prepararse para el proceso?

## Los beneficios que recibe [si corresponde]

Ahora quiero preguntar acerca de su experiencia de recibir cupones de alimentos, y en especial, la información que necesita para mantener sus beneficios.

1. ¿Le importa compartir cuánto recibe en beneficios cada mes?
- ¿Cómo se compara esta cantidad con lo que se necesita para la comida para el mes?
2. ¿Dónde acudir si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios?
- ¿Hay un número al que puede llamar o una organización que lo ayudará?
  - ¿Cuánto tiempo se tarda y cuán fácil es en su caso poder obtener respuestas a sus preguntas?
3. En el último año, ¿ha proporcionado las actualizaciones sobre su situación financiera y los gastos médicos?
- [Si responde sí:]
    - o ¿Cómo y cuándo las proporcionó?
    - o ¿Recibió una carta o una llamada telefónica?
    - o ¿Es fácil de leer / entender la información que recibe sobre la provisión de actualizaciones en sus finanzas y gastos médicos?
    - o ¿Hay algo que facilitaría recordar la provisión de esta información?
4. ¿Qué facilitaría para obtener la información que necesita sobre sus beneficios?
5. ¿Qué le diría a un vecino o amigo sobre cómo asegurarse de mantener sus beneficios?

## Conclusión

1. ¿Cómo cree que SNAP puede mejorarse?

- ¿Qué opina sería la mejor manera de ayudar a otras personas mayores acerca de SNAP para que puedan obtener ayuda para pagar sus compras cada mes?
- ¿Qué haría más fácil el proceso de solicitud?

¿Qué más le gustaría que sepa acerca de cómo SNAP puede mejorar la ayuda a personas en su situación?

