

APPENDIX C15.b

**DENIED WIC APPLICANT SURVEY RECRUITMENT TELEPHONE SCRIPT -
SPANISH**

Instructions to reviewers:

Trained recruiters will use this script to recruit denied WIC applicants to participate in the in-person Denied Applicant Survey (called an “interview” in the script). The recruiter will have the name of applicant and the date that the application was submitted (called APP_DATE). For infant or child participants, note that the recruiter will have both the name of the applicant – that is, the parent, guardian or proxy—and the name of the infant or child for whom the adult applied for WIC.

In the text below, ALL CAPS signifies a potential response, skip patterns, or instructions to the FI. Unless noted otherwise, FIs do not read aloud text that appears in ALL CAPS.

- If the sampled WIC applicant was a pregnant, breastfeeding, or postpartum woman:
RESPONDENT = the sampled WIC
- If the sampled WIC applicant was an infant or child: RESPONDENT = the applicant (i.e., parent, guardian, or other person who applied for WIC on infant/child’s behalf)

Screening

SC1. Hola, me llamo [INTERVIEWER] y trabajo para la agencia, Capital Consulting Corporation, una compañía que realiza estudios e investigaciones sobre la salud y los servicios humanos. Estamos realizando un estudio con las familias de esta área para el Departamento de Agricultura de Estados Unidos. El estudio es sobre cómo se puede mejorar el acceso a alimentos saludables y servicios de nutrición. ¿Podría comunicarme con [RESPONDENT]?

- 1 HABLANDO CON EL ENCUESTADO
- 2 NO ES BUEN MOMENTO[SCHEDULE CALLBACK]
- 3 ENCUESTADO NO ESTÁ DISPONIBLE [GO TO SC3]
- 4 NO EXISTE ESA PERSONA[GO TO SC2]
- 5 NO SE ENCUENTRA EL ENCUESTADO, PERO PREGUNTAN LA RAZÓN POR LA Llamada [GO TO SC1a]
- 6 YA NO SE ENCUENTRA EN ESTE NÚMERO TELEFÓNICO [UPDATE ADDRESS OR PHONE NUMBER]
- 8 (VOL) NO SABE [THANK AND END. DISPO AS SOFT REFUSAL]
- 9 (VOL) SE NIEGA [THANK AND END. DISPO AS HARD REFUSAL]

SC1a. SC1a. Por motivos de privacidad, no es permitido hablar de este asunto con otra persona que no sea [RESPONDENT].

[IF SAMPLE FLAGGED AS CELL PHONE]

SC2. ¿Se encuentra en un lugar favorable para hablar ahora?

[IF DRIVING VOLUNTEERED, CODE AS 2]

- 1 SÍ, EN UN LUGAR FAVORABLE PARA HABLAR
- 2 NO, LLAME MÁS TARDE..... [SCHEDULE CALLBACK]
- 3 NO TIENE CELULAR LLAME NUEVAMENTE AL NÚMERO FIJO..... [RECORD NUMBER, SCHEDULE CALLBACK]
- 4 (VOL) AL NÚMERO FIJO..... [SKIP TO SC4]
- 8 (VOL) NO SABE
- 9 (VOL) SE NIEGA

[IF SAMPLE FLAGGED AS CELL PHONE]

SC3. ¿Está conduciendo?

- 1 SÍ, LLAME MÁS TARDE..... [SCHEDULE CALLBACK]
- 2 NO[SKIP TO SC6]
- 8 (VOL) NO SABE
- 9 (VOL) SE NIEGA

De conformidad con la Ley de reducción del papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act), una agencia no debe llevar a cabo ni patrocinar la colección de datos y 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 8 minutos (0.13 horas), 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. Envíe comentarios referentes a la carga estimada o cualquier otro aspecto de esta recopilación de datos, incluyendo sugerencias para reducir esta carga a la siguiente dirección: 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*). No envíe el formulario completo a esta dirección.

SC4a. Es importante que hable directamente con [RESPONDENT]. ¿Sabe cómo puedo comunicarme con ella?

- 1 SÍ[RECORD NEW PHONE AND SCHEDULE CALLBACK]
- 2 NO[S/O WRONG NUMBER]
- 8 NO SABE.....[S/O WRONG NUMBER]
- 9 SE NIEGA.....[S/O WRONG NUMBER]

SC5. Es importante que hable directamente con [RESPONDENT]. ¿Sabe cuándo estará en casa?

- 1 SÍ [SCHEDULE CALLBACK]
- 2 NO[GO TO T1. DISPO AS CALLBACK]
- 8 NO SABE.....[GO TO T1. DISPO AS CALLBACK]
- 9 SE NIEGA.....[GO TO T1. DISPO AS CALLBACK]

SC6. [READ TO ALL:] ¿Usted es mayor de 18 años?

- 1 SÍ[GO TO A1]
- 2 NO[GO TO SC7]
- 8 NO SABE.....[GO TO SC7]
- 9 SE NIEGA.....[GO TO SC7]

SC7. [IF < 18 YEARS]: Gracias, buscamos personas mayores de 18 años de edad para participar en la encuesta. Le agradecemos su tiempo, pero no es elegible. Gracias por su colaboración. Adios.

T1. Gracias por su tiempo. Intentaré de llamar nuevamente en otra ocasión. [DISPO AS CALLBACK]

Introduction to Purpose of Call

A1. Gracias. El Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Estados Unidos le ha encargado a la agencia de Capital Consulting de realizar un estudio de investigación sobre el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños, o el programa alimenticio de WIC.

Usted ha sido seleccionado para este estudio porque recientemente usted [OR your child] ha solicitado beneficios del programa de WIC y, al parecer, no era elegible en ese momento. Estamos realizando este estudio con diversas familias que solicitaron beneficios del programa de WIC y fueron rechazadas, con el propósito de ver si la oficina de WIC ha seguido los procedimientos adecuados. El propósito de este estudio es de proveer información para el Departamento de Agricultura de Estados Unidos sobre cómo mejorar el programa de WIC y el proceso de solicitar beneficios.

Permítame asegurarle que:

- La participación en esta encuesta es voluntaria.
- El equipo de investigadores protegerá su privacidad. No se divulgará la información sobre quienes participan en el estudio a la agencia local del programa de alimentos WIC. Las respuestas a las preguntas del estudio se mantendrán totalmente confidenciales y no se asociarán con datos relacionados con su nombre, dirección u otra información personal y combinaremos sus respuestas con las demás respuestas de las familias que están siendo encuestadas a lo largo del país.
- Si participa en este estudio no cambiará la decisión tomada por la oficina de WIC sobre su solicitud. Sin embargo, si usted brinda respuestas a esta encuesta que le hacen pensar que el programa de WIC haya tomado una decisión equivocada, o si sus circunstancias han cambiado, usted siempre tiene la libertad de volver a solicitar beneficios de WIC en su oficina local.

Para este estudio, quisiera programar una entrevista en persona con usted para preguntarle sobre los procedimientos que el programa de WIC usó para calificar su solicitud de beneficios de WIC. La entrevista se demorará alrededor de 40 minutos y se realizará en su casa en un día y a una hora que sea más conveniente para usted.

A1a. Primeramente, voy a confirmar algunos detalles. ¿Usted está recibiendo beneficios del programa de WIC actualmente?

- 1 SÍ[GO TO INELIGIBLE]
- 2 NO[GO TO A1b]

A1b. Ahora, debo confirmar que solicitó beneficios de WIC para usted, su bebé o su hijo y que le informaron que no había calificado. ¿Es correcto?

- 1 SÍ[GO TO A2]
- 2 NO[GO TO WRAP UP 3]

A2. Me gustaría tener la oportunidad de entrevistarle a usted sobre esto. Pero primero, ¿tiene alguna pregunta sobre el estudio?

- 1 SÍ[ANSWER QUESTIONS]
- 2 NO[GO TO A3]

A3. Muy bien, programemos una cita de acuerdo a su disponibilidad para yo entrevistarle. Para la conveniencia de los participantes, hemos estado programando las entrevistas en las casas de ellos. ¿Le parece bien si realizamos la entrevista en su casa?

- 1 SÍ[GO TO A4]
- 2 NO[PREGUNTE SI PUEDEN OFRECER OTRO LUGAR]
- 3 PREGUNTAN EL MOTIVO [EXPLAIN: Para que sea más conveniente para usted y no tenga que interrumpir su horario podemos encontrarnos con usted. Para la mayoría de las personas es lo más fácil.]
- 1 SE NIEGAN.....THANK-DISPO AS HARD REFUSAL WRAP-UP 2]

A4. Sería bueno programar una cita en esta semana si usted tiene disponibilidad para hablar. Si ahora es un buen momento, podemos realizar la entrevista ahora mismo. Hay citas disponibles entre los días de la semana y también días de fin de semana y podría ser por la mañana, la tarde o la noche. ¿Le conviene un día entre semana o de fin de semana y de acuerdo a su horario. ¿Cuándo es más conveniente para usted?

- 1 **BELOW. USE TIMES BEST FOR PARTICIPANT/APPLICANT TO PROPOSE APPOINTMENT DATE AND TIME AND GO TO A5]**

	Weekday					Weekend	
	M	T	W	Th	Fr	Sat	Sun
Mornings (7am to 12pm)							
Afternoon 12 to 4pm							
Evenings (4 to 8pm)							

A5. ¿Le parece el día [DATE] a las [TIME] conveniente para usted?

- 1 MUY BIEN.....[GO TO A6]
- 2 NO ES CONVENIENTE.....[REPEAT]

A5a. ¿Será más conveniente para usted programar la cita en otra fecha? ¿Se puede programar dentro de 3 – 4 semanas si le parece más conveniente?

- 1 SÍ.....[GO TO A5]
- 2 NO TIENE INTERÉS EN LA ENTREVISTA.....[THANK-DISPO AS HARD REFUSAL WRAP-UP 2]
- 3 NO SE TODAVÍA NO TIENE INTERÉS EN LA ENTREVISTA.....[SUGGEST CALL BACK]

A6. ¿Me puede confirmar la dirección de su casa para la entrevista en persona?

- 1 CONFIRMADO..... [ASK ABOUT: restricciones de estacionamiento...alguna razón que será difícil encontrar su dirección...GO TO A7]

- 2 NO..... [ASK ABOUT: la dirección correcta para la entrevista, restricciones del área, alguna razón que sea difícil de encontrar la dirección mencionada... ..GO TO A7]

A7. Muy bien, en la primera parte de la entrevista, le pediré que presente ciertos tipos de documentos. Es importante que prepare los documentos antes de que llegue la persona que le va a entrevistar. Es posible que usted haya presentado los mismos tipos de documentos en su cita reciente para solicitar beneficios de WIC. La persona que va a entrevistarle a usted le pedirá que presente:

- Un tipo de identificación [si es el bebé/hijo: para usted o su hijo] por ejemplo, una licencia de conducir, un acta de nacimiento [si es el bebé/hijo: la pulsera del hospital del bebé];
- Algún tipo de documento donde aparece su dirección de casa durante la fecha de [MONTH OF APP_DATE], cuando solicitó los beneficios de WIC, así como una factura de servicios, un recibo de pago de la renta/arriendo o una carta dirigida a usted que haya recibido recientemente;
- Tipos de documentos que comprueban los ingresos de usted y otros miembros de la familia que hayan recibido durante la fecha de [MONTH OF APP_DATE], cuando solicitó los beneficios de WIC. Incluyendo:
 - o Talones de cheque actuales de usted o miembros de su familia
 - o Si alguien en su familia presta servicio militar deberían traer una declaración de ingresos o una declaración de permiso remunerado (“Leave and Earnings Statement;”) durante el mes de [MONTH OF APP_DATE]
 - o Documentos, declaraciones u órdenes judiciales donde indica que usted recibe pagos de manutención o pensión alimenticia y donde aparece la cantidad;
 - o Documentos o cartas de elegibilidad donde muestra la cantidad de los beneficios para personas en su hogar que son beneficiarios de programas federales, como la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o Seguro Social por Incapacidad
 - o Si alguien estaba recibiendo beneficios de desempleo durante el mes de [MONTH OF APP_DATE], un talón de cheque o la declaración de beneficios.
 - o Si alguien en su familia recibe ingresos del auto empleo o es dueño de un negocio, quisiéramos ver la declaración de impuestos más reciente o un formulario de W-2.
- En caso dado que usted no tenga uno de estos documentos, **por favor presente copias recientes del estado de cuenta bancaria** válidas durante la fecha de [MONTH OF APP_DATE] para las personas de la familia que tengan una cuenta de ahorro o corriente.

Finalmente, si algún miembro de la familia recibía beneficios de SNAP – Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (estampillas de comida) [STATE NAME OF MEDICAID PROGRAM(S)], o beneficios de TANF (Asistencia temporal para familias necesitadas o asistencia pública) durante el mes de [MONTH OF APP_DATE] quisiéramos ver el “Aviso de elegibilidad” o la carta que explica “Sobre sus beneficios” con las fechas de elegibilidad durante el periodo que solicitó beneficios de WIC. [IF RESPONDENT MENTIONS A PROGRAM CARD OR EBT CARD: Estos tipos de tarjetas suelen no tener las fechas de elegibilidad. Si es todo que puede presentar, por favor intente de traer un estado de cuenta bancaria reciente o un recibo reciente de la tarjeta de EBT de beneficios electrónicos.]

Nuevamente, repito y le aseguro que:

- La información que usted brinde no afectará la decisión tomada sobre sus beneficios ni su elegibilidad para el programa de alimentos WIC. Sin embargo, siempre puede volver a solicitar beneficios en su oficina local de WIC.
- Mantendremos su información confidencial. Ninguna información personal suya va a aparecer en el informe del estudio.

¿Tiene alguna pregunta sobre la entrevista?

- 1 SÍ [LISTEN TO respondent's questions/concerns. ADDRESS: any issues respondent brings up with FAQ]
- 2 NO [RECORD APPOINTMENT DATE AND TIME. GO TO A8]

A8. Muchas gracias por su colaboración y nos veremos el día [APPOINTMENT DATE]. Quisiera llamarle o mandarle un texto uno o dos días antes de la entrevista para recordarle que llegaré. ¿Prefiere que le llame o que le mande un texto?

- 1 TELÉFONO..... [THANK AND CONFIRM PHONE NUMBER]
- 2 MENSAJES DE TEXTO..... [THANK, CONFIRM PHONE NUMBER, AND TELL THEM: "Muy bien, – es mi obligación avisarle que se aplican tarifas estándares de mensajería de acuerdo a su plan celular."]

INELIGIBLE

Muchas gracias, buscamos a personas para participar en este estudio que no están recibiendo beneficios de WIC actualmente. Le agradezco su tiempo, pero usted no es elegible. Muchas gracias por su colaboración. Adios.

WRAP-UP 1

Nuevamente, muchas gracias. Le agradecemos su participación en este estudio.

WRAP-UP 2

Entiendo que usted no desea participar en el estudio ni programar una cita en su casa para la entrevista. Muchas gracias por su tiempo y por hablar conmigo hoy.

WRAP-UP 3

Disculpe, debe haber un error en mis registros. Muchas gracias por su tiempo. Adios.

SPECIAL CIRCUMSTANCES

[IF ANY ADVERSE EVENTS COME UP DURING PHONE CALL, FIS WILL BE TRAINED TO SKIP TO THIS TEXT IMMEDIATELY.]

EMERGENCY

Lamento haber llamado en un mal momento. Intentaré llamar en otra ocasión. Gracias. [END PHONE CALL. INTERVIEWER: FILL OUT ADVERSE EVENT FORM.]