

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**Propósito:** La Oficina de Salud Materno infantil de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) administra el programa de subsidios del Centro de Información de Salud de Familia a Familia (F2F HIC). El objetivo del programa es promover una salud óptima para niños y jóvenes con necesidades especiales de atención médica (CYSHCN) facilitando su acceso a un sistema eficaz de prestación de servicios de salud y satisfaciendo la información de salud y las necesidades de apoyo de las familias de CYSHCN y los profesionales que las atienden. El 21 de marzo de 2019 HRSA recibió la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB) para que los beneficiarios de la subvención F2F HIC realicen encuestas de opinión con familias y profesionales atendidos individualmente y mediante capacitación [1]. El propósito de las encuestas es obtener datos sobre cuán efectivos son los HIC F2F para proporcionar información, tutoría y capacitación para permitan a las familias de CYSHCN tomar decisiones informadas sobre la atención médica.

Los datos de las encuestas respaldarán las prioridades de participación y desempeño de la Secretaría del HHS y proporcionarán mecanismos para capturar datos consistentes y de desempeño de los beneficiarios de la subvención F2F HIC. La información recopilada ayudará a HRSA a demostrar el alcance del programa HIC F2F y responder a las solicitudes del Congreso relacionadas con el programa HIC F2F y con los datos del programa. Además, los datos también permitirán evaluar la efectividad de sus intervenciones y mejorar los servicios que brinda a las familias y a los profesionales que atienden a CYSHCN.

**Requisito de reporte:** HRSA requiere que todos los beneficiarios de la subvención F2F HIC presenten anualmente los datos de la encuesta de opinión al Centro Nacional de Asociaciones de Familia y Profesionales (NCFPP) financiado por HRSA. El NCFPP limpiará, agregará e informará los datos a HRSA. Debe enviar los datos de su encuesta al NCFPP al final de cada año del proyecto. Si no envía los datos de su encuesta en el plazo requerido, el estado de su subvención pudiera verse afectado negativamente. HRSA, en colaboración con el NCFPP, proporcionará asistencia técnica a los HIC de F2F que soliciten asistencia para completar estas instrucciones, incluido el cálculo del número de encuestas, el informe de datos, etc.

**Instrucciones:** Cada F2F HIC se pondrá en contacto con familias y profesionales seleccionados al azar que hayan recibido un servicio o capacitación individual de su centro y pedirá que respondan a uno de los tres instrumentos de la encuesta. Las tres encuestas separadas (vea el Apéndice A) son para (1) familias que reciben servicio individual, (2) profesionales que reciben servicio individual y (3) personas que asisten a capacitaciones. Las respuestas a la encuesta se pueden recopilar en persona o por teléfono, correo electrónico, mensaje de texto, redes sociales u otra plataforma basada en la tecnología. La información proporcionada en estas instrucciones ayudará a determinar el número requerido de respuestas a la encuesta que usted debe informar cada año así como los procedimientos que utilizará para recopilar y enviar los datos.

Cada HIC F2F debe llevar a cabo los siguientes pasos para recopilar e informar los datos de la encuesta requerida cada año del proyecto:

---

[1] Para fines de esta encuesta, el personal de F2F HIC proporciona talleres y capacitaciones que incluyen una descripción del curso o tema y objetivos de aprendizaje.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**1. Configurar un sistema de recopilación de datos.** La mayoría de los HIC F2F cuentan con un sistema para registrar y rastrear los servicios proporcionados mensualmente. Los esfuerzos de recopilación de datos para la encuesta F2F HIC deben basarse en este sistema preexistente. Le recomendamos encarecidamente que utilice sistemas electrónicos, como Microsoft Access o alguna otra base de datos de contactos, que le permita determinar rápidamente todos los contactos realizados en el tiempo. Si actualmente utiliza un registro en papel para tomar nota de las llamadas de servicio de las familias cada mes, deberá consultar este sistema al determinar qué familias y profesionales deben contactarse para la recopilación de datos de la encuesta.

También necesitará un sistema de datos para rastrear la **respuesta de cada persona**. Esto puede ser tan simple como una hoja de cálculo de Excel (consulte el Apéndice B, por ejemplo). Las respuestas a las preguntas de la encuesta van desde "muy de acuerdo" hasta "muy en desacuerdo" y tienen un valor numérico correspondiente. HRSA puede usar estos datos para varios informes federales, incluidos los informes de medidas de desempeño de la Ley sobre Resultados del Desempeño y Seguimiento del Gobierno. HRSA puede informar sobre los porcentajes de comentarios generales de los HIC F2F o puede elegir informar sobre los puntajes relacionados con preguntas específicas de la encuesta. Cualquier información reportada fuera de HRSA será agregada.

**2. Envíe a HRSA el número de familias y profesionales atendidos individualmente y que han recibido capacitación.** Cada año, los HIC de F2F deben presentar un recuento no duplicado de familias y profesionales atendidos y capacitados por su centro. Esta información es presentada en el manual electrónico de HRSA como medidas de desempeño CSHCN-1 y F2F-1 (Número OMB: 0915-0298).

**3. Obtenga el número requerido de respuestas a la encuesta que necesita HRSA.** Cada año, HRSA determinará y le proporcionará el número de respuestas a la encuesta que debe enviar su HIC F2F. HRSA ha elegido utilizar una muestra de familias y profesionales atendidos o capacitados por todos los HIC de F2F. Este tamaño de muestra se calcula utilizando el número total de familias y profesionales atendidos o capacitados para todos los HIC F2F en el año de informe anterior (totales de los datos que proporcionó en el paso 2). El tamaño de la muestra se calcula con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. A continuación se muestra un ejemplo de cálculo utilizando datos reales de 2016-2017.

Ejemplo de cálculo basado en datos de 2016-2017:			
Tipo de encuesta	Total atendido por Todos los F2F HICs (N)	Muestra total necesario para lograr 95% de confianza (n)	Encuestas requerido para cada F2F HIC
Familias (individual)	100,484	383	6
Profesionales (individual)	35,553	381	6
Participantes en capacitaciones	133,540	383	6
<b>Total de encuestas requeridas: 18</b>			

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**NOTA:** Es probable que tenga que enviar más encuestas de las requeridas porque no todas las personas que reciben una encuesta responderán. Por ejemplo, si necesita recopilar 18 respuestas totales de la encuesta, su evaluador puede que necesite contactar a 36 personas en un año, ya que, en promedio, aproximadamente solo la mitad de las personas que son contactadas responden a la encuesta. Sería una buena idea hacer un seguimiento de cuántas respuestas se reciben para así modificar el enfoque en actividades futuras.

**4. Decida su proceso para llevar a cabo las encuestas.** Complete este paso después de saber la cantidad de respuestas de encuesta que necesita. Si tiene un sistema de evaluación y comentarios, puede incluir estas preguntas en la encuesta. **Como mínimo, debe administrar el 50% de las encuestas a las familias que reciben servicios individuales por teléfono (en comparación con otros métodos como la web o el correo).** Los HIC de F2F son proyectos de apoyo entre pares, y es una buena práctica hablar directamente con algunas familias. Se pueden administrar otras encuestas en forma de textos, correos electrónicos, encuestas en línea o redes sociales.

Le recomendamos que solicite a las familias y profesionales que respondan a la encuesta dentro del mes siguiente a su interacción con el F2F HIC para maximizar lo que recuerdan de la interacción. Los contactos mensuales también pueden reducir la carga de tratar de reunir todas sus respuestas una vez al año.

**5. Determine cómo asignará al azar a las familias y profesionales que contacte.** Se requiere que cada F2F HIC asigne al azar a las personas que solicitan para completar las encuestas. Este proceso ayudará a minimizar la parcialidad. No debe influir en los resultados de la encuesta mediante la recopilación de comentarios de clientes habituales y satisfechos con los que a menudo interactúa. El método debe ser coherente y debe usar el **mismo sistema** todos los años para identificar una muestra aleatoria de individuos para ser encuestados. Escriba el proceso en caso de que se le solicite que proporcione información sobre el método que utiliza.

No recopile respuestas de la misma familia o profesional más de una vez al año.

Es aceptable administrar encuestas a los participantes de capacitaciones el mismo día de la capacitación, si esta es su práctica habitual. Algunas organizaciones envían encuestas de capacitación después del evento de capacitación, lo cual también es aceptable.

**6. Identifique un "evaluador" objetivo para llevar a cabo cualquier llamada telefónica.** El papel que tiene el evaluador en su F2F HIC depende del tipo de encuesta (por ejemplo, teléfono versus en línea) y la cantidad de respuestas a la encuesta necesarias. Los voluntarios o pasantes pueden administrar encuestas, si es práctico. Algunos HIC F2F tienen evaluadores a tiempo parcial. Depende de su organización seleccionar el enfoque más apropiado.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

La objetividad es esencial; por lo tanto, cualquier miembro del personal que se desempeñe como evaluador no deberá recopilar respuestas de personas a las que haya prestado servicios individuales directamente. Su evaluador asignado puede ser responsable de recopilar todos los datos de la evaluación y de contar las respuestas; esta persona encargada del registro debe ser organizada. Se le recomienda que busque a un evaluador que esté familiarizado con la evaluación y con el trabajo del F2F HIC de su estado. Tenga en cuenta, al seleccionar su evaluador o método de encuesta, si proporciona servicios multilingües.

**7. Proporcione a su evaluador los datos necesarios y tenga claro el sistema para contactar a las personas.** El evaluador debe tener acceso a sus registros en papel o registros electrónicos para identificar la muestra de familias y profesionales a quienes deberá contactar. Los evaluadores deben usar el sistema de muestreo aleatorio que su HIC F2F desarrolló anteriormente en el paso # 4.

**8. Realice las encuestas de opinión.** Se han desarrollado encuestas separadas para cada tipo de encuestado (es decir, familia, profesional o participante de capacitación). La primera pregunta en cada encuesta se considera una pregunta de preselección. Los instrumentos de la encuesta se proporcionan en el Apéndice A de estas instrucciones. Las respuestas de las encuestas de opinión se pueden registrar en una hoja de cálculo o en un formulario similar al Ejemplo de Registro de Datos de la Encuesta F2F HIC que se encuentra en el *Apéndice B*.

Se le recomienda utilizar los medios más rentables y prácticos para contactar a las personas. Para los participantes de capacitaciones, es apropiado agregar preguntas relacionadas con datos a un formulario de evaluación posterior a la capacitación. Al realizar llamadas telefónicas de seguimiento, en particular, el evaluador debe seguir el guión provisto en el "Guión de Encuesta de Opinión HIC F2F" (ver Apéndice C). El evaluador debe leer la pregunta y luego de cada pregunta dar las opciones de respuesta existentes (es decir, 1 si está en muy en desacuerdo, 2 si está en desacuerdo, etc.). Si es necesario, el evaluador puede repetir la pregunta para aclarar a la familia o al profesional. Entonces el evaluador debe tomar nota de la respuesta de la persona y pasar a la siguiente pregunta.

No presiona a ninguna persona a recordar el propósito de contactar al F2F HIC. Si las personas no recuerdan quién es el F2F HIC o por qué se comunicaron con el centro, lo más probable es que no haya información en la que basar sus opiniones. La pregunta de preselección en las encuestas para familias y profesionales incluye una respuesta que dice: "No recuerdo haberle contactado". Anote en el registro de datos el hecho de que la familia o profesional no recordó haber contactado al F2F HIC. Si se elige "no recuerdo", su registro no debe incluir ninguna respuesta adicional para esa familia o profesional.

**9. Póngase en contacto con las familias y profesionales atendidos o capacitados, preferiblemente dentro del lapso del mes siguiente a su interacción con ellos.** Le recomendamos que se comunique con las familias y los profesionales dentro del mes siguiente a la fecha del servicio. Ampliando el ejemplo anterior: si un F2F HIC debe enviar 25 respuestas de encuesta, esta recopilación de datos se puede distribuir en el transcurso de un año para disminuir la carga. Esto resultaría en aproximadamente dos (2) respuestas de encuesta por mes (suponiendo un 100%

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

de tasa de respuesta). En algunos meses, se pueden recopilar algunas encuestas menos o algunas más; esto es aceptable siempre que la recopilación de datos se extienda a lo largo del año y se alcance el número requerido de encuestas. Una vez que se alcance el número anual requerido, se puede concluir la recopilación de datos de la encuesta para el año.

HRSA entiende que el cronograma de la encuesta puede variar según el F2F HIC. Recomendamos un intervalo de un mes para incrementar las posibilidades de que la familia o profesional recuerde haber contactado a su centro y para evitar que usted tenga que completar un año de encuestas en muy poco tiempo.

Por supuesto, habrá personas que asistan a una capacitación y vengan a un HIC F2F para recibir asistencia personalizada. Se incluye una pregunta de preselección en la encuesta de capacitación en un esfuerzo por evitar la duplicación. En la medida de lo posible, trate de no duplicar aquellas familias y profesionales que también participan en capacitaciones. El evaluador debe guiar a la familia o al profesional para responder las preguntas teniendo en mente solo un caso de asistencia o capacitación. Se entiende que las respuestas a veces corresponderán más a la experiencia de una persona con el F2F HIC en general; y esto es aceptable.

**10. Para encuestas de capacitación:** En un esfuerzo por minimizar las respuestas duplicadas en la encuesta de las familias y los profesionales que reciben servicios individuales y que también participan en la capacitación, hay una pregunta de preselección al comienzo de la encuesta de capacitación. Dentro de su conteo final de la encuesta, no cuente las respuestas de quienes respondan "Sí", sino que continúe informando la respuesta en el registro de datos de su encuesta que se envía al NCFPP.

**11. Envíe los registros de respuestas de su encuesta al NCFPP financiado por HRSA.** Después de compilar todas las respuestas o datos de la encuesta, prepare los datos para enviarlos al NCFPP. Sus datos deben enviarse antes de la fecha de vencimiento designada, generalmente al final de cada año del proyecto.

En conclusión, las preguntas y respuestas generales sobre este proceso están disponibles en el Apéndice D de estas instrucciones. Si tiene preguntas adicionales sobre estas instrucciones o su informe de recopilación de datos, no dude en ponerse en contacto con su Oficial de Proyecto HRSA asignado.

***Gracias por sus esfuerzos de recopilación de datos y gracias por apoyar a las familias de CYSHCN y a los profesionales de todo el país.***

# Centros de información de salud de familia a familia

## Instrucciones e instrumentos de la encuesta de opinión

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

### APÉNDICE A: Instrumentos de la encuesta

#### ENCUESTA DE FAMILIA (Servicio individual)

¿Qué tipo de información o servicios recibió de [nombre del F2F]? Seleccione todas las que correspondan.

- Respuestas a preguntas sobre la condición de salud de mi hijo, que es \_\_\_\_\_
- Ayuda para encontrar otras familias con un niño con necesidades especiales como las del mío
- Ayuda para encontrar servicios para mi hijo en mi comunidad
- Ayuda para encontrar un médico o profesional de salud
- Ayuda con el seguro
- Otro (por favor enumere): \_\_\_\_\_
- No recuerdo haberle contactado.** Agradezca al miembro de la familia por su tiempo y finalice la encuesta o la llamada

Pensando en los servicios que recibió de [nombre F2F], díganos en cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados:*	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1. La información o los servicios que recibí cubrieron mis necesidades.	<input type="checkbox"/>				
2. La información o los servicios que recibí me ayudarán a trabajar con los que atienden a mi hijo (por ejemplo, proveedores de atención médica, proveedores de servicios y otros profesionales).	<input type="checkbox"/>				
3. Usaré lo que aprendí para ayudar a mi hijo o a mi familia.	<input type="checkbox"/>				
4. Recomendaría [nombre del F2F] a otras familias.	<input type="checkbox"/>				

Comparta cualquier otro comentario o inquietud con nosotros:

---

\* Nota del evaluador: si realiza esta encuesta por teléfono, repita la escala de calificación después de cada pregunta.

Declaración de carga pública: una agencia no puede realizar ni patrocinar, y una persona no está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control OMB actualmente válido. El número de control de OMB para este proyecto es 0906-0040. La carga de informes públicos para esta recopilación de información se estima en un promedio de 4 horas por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes y completar y revisar la recopilación de información. Envíe comentarios con respecto a esta estimación de carga o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir esta carga, al Oficial de autorización de informes de HRSA, 5600 Fishers Lane, Sala 14N136B, Rockville, Maryland, 20857.

# Centros de información de salud de familia a familia

## Instrucciones e instrumentos de la encuesta de opinión

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

### APÉNDICE A: Instrumentos de la encuesta

#### ENCUESTA DE PROFESIONAL (Servicio individual)

**¿Qué tipo de información o servicios recibió de [nombre del F2F]? Seleccione todas las que correspondan.**

- Ayuda para hablar con la familia de un niño sobre el estado de salud del niño
- Ayuda para conectar a la familia con otras familias con un niño con discapacidad o necesidades especiales de atención médica
- Ayuda para encontrar servicios comunitarios para un niño
- Ayuda para encontrar un médico o proveedor de atención médica
- Ayuda con el seguro para la familia de un niño
- Otro (por favor enumere): \_\_\_\_\_
- No recuerdo haberle contactado.** Agradezca por su tiempo y finalice la encuesta o la llamada

Pensando en los servicios que recibió de [nombre del F2F], díganos cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados después de recibir información o servicios: *	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1. La información o los servicios que recibí cubrieron mis necesidades.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
2. La información o los servicios que recibí me ayudarán a trabajar mejor con familias de niños y jóvenes con discapacidades o necesidades especiales de atención médica.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
3. La información o los servicios que recibí me ayudarán a trabajar mejor con otros profesionales de servicios de salud (por ejemplo, proveedores de atención médica, proveedores de servicios, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
4. Recomendaría [nombre del F2F] a familias y otros profesionales.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				

**Comparta cualquier otro comentario o inquietud con nosotros:**

\_\_\_\_\_

\* Nota del evaluador: si realiza esta encuesta por teléfono, repita la escala de calificación después de cada pregunta.

Declaración de carga pública: una agencia no puede realizar ni patrocinar, y una persona no está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control OMB actualmente válido. El número de control de OMB para este proyecto es 0906-0040. La carga de informes públicos para esta recopilación de información se estima en un promedio de 4 horas por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes y completar y revisar la recopilación de información. Envíe comentarios con respecto a esta estimación de carga o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir esta carga, al Oficial de autorización de informes de HRSA, 5600 Fishers Lane, Sala 14N136B, Rockville, Maryland, 20857.

# Centros de información de salud de familia a familia

## Instrucciones e instrumentos de la encuesta de opinión

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

### APÉNDICE A: Instrumentos de la encuesta

#### ENCUESTA DE CAPACITACIÓN [Insertar nombre o tema de la capacitación]

¿Respondió una encuesta sobre otras capacitaciones, servicios o asistencia recibida de [nombre del F2F] este año?

- Si es así, PARE AQUÍ. No queremos agobiarlo solicitando sus comentarios más de una vez al año, por lo que no necesitamos más información en este momento. Gracias por su tiempo.
- En caso negativo, responda la siguiente serie de preguntas para contarnos sobre su experiencia de capacitación con [nombre del F2F].

Pensando en los servicios que recibió de [nombre F2F], díganos en cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados.*	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1. La información proporcionada cumplió con las necesidades de mi capacitación	<input type="radio"/>				
2. La información que recibí me ayudará a trabajar mejor (individualmente o en grupos de trabajo) con otras personas que atienden a niños y jóvenes con discapacidades o necesidades especiales de atención médica (por ejemplo, proveedores de atención médica, proveedores de servicios, etc.).	<input type="radio"/>				
3. Utilizaré lo que aprendí en la capacitación para apoyar mejor a mi hijo (hijos) y a las familias a las que sirvo.	<input type="radio"/>				
4. Recomendaría [nombre del F2F] a otras familias o profesionales.	<input type="radio"/>				

Comparta cualquier otro comentario o inquietud con nosotros:

---

\* Nota del evaluador: si realiza esta encuesta por teléfono, repita la escala de calificación después de cada pregunta.

Declaración de carga pública: una agencia no puede realizar ni patrocinar, y una persona no está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control OMB actualmente válido. El número de control de OMB para este proyecto es 0906-0040. La carga de informes públicos para esta recopilación de información se estima en un promedio de 4 horas por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes y completar y revisar la recopilación de información. Envíe comentarios con respecto a esta estimación de carga o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir esta carga, al Oficial de autorización de informes de HRSA, 5600 Fishers Lane, Sala 14N136B, Rockville, Maryland, 20857.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**APÉNDICE B: Ejemplo de registro de datos de encuestas F2F HIC**

S = preguntas de preselección incluidas al comienzo de cada encuesta.

Q = corresponde a la pregunta de la encuesta de opinión.

**Excel Tab 1: Familias**

Identificador del encuestado	Tipo de respuesta	Fecha de respuesta	S1	S1.1	S2	S3	S4	S5	S6	S6.1	S7	Q1	Q2	Q3	Q4	* Puntaje promedio de las respuestas
SMI245	Familia	2/2/17	1	CP	1	0	0	0	0	N/A	0	4	4	4	1	3.25
MUR010	Familia	2/7/17	0	N/A	1	0	0	1	1	N/A	0	4	3	3	4	3.5
<b>Total</b>			1		2	0	0	1	1		0	8	7	7	5	

**Excel Tab 2: Profesionales**

Identificador del encuestado	Tipo de respuesta	Fecha de respuesta	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S6.1	S7	Q1	Q2	Q3	Q4	* Puntaje promedio de las respuestas
DIA007	Profesional	2/6/17	0	1	0	1	0	1	IEP	0	3	3	3	2	2.75
KRA874	Profesional	2/10/17	1	1	1	1	1	0	N/A	0	4	4	4	4	4
<b>Total</b>			1	2	1	2	1	1		0	7	7	7	6	

**Excel Tab 3: Participantes de capacitaciones**

Identificador del encuestado	Tipo de respuesta	Fecha de respuesta	S1	S2	Q1	Q2	Q3	Q4	* Puntaje promedio de las respuestas
ABC321	Participante	2/10/17	0	1	2	1	4	3	2.5
LPS041	Participante	2/10/17	1	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
<b>Total</b>			1	1	2	1	4	3	

\* Puntaje promedio de las respuestas para cada encuesta = puntaje total de todas las preguntas de la encuesta de comentarios (Q) / cuatro (4) preguntas.

HRSA puede optar por informar sobre una pregunta específica. Por ejemplo, el 90% de las familias que respondieron a la encuesta de comentarios del F2F HIC informaron que recomendarían el F2F a otras familias o profesionales.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**APÉNDICE C: Secuencia de comandos de la encuesta de opinión del F2F HIC****Presentando la encuesta**

A continuación se muestra el lenguaje que puede usar para presentarse y el motivo de la encuesta a las personas a quienes contacta para completar la encuesta.

**Para encuestas escritas o en línea:**

Estimado [Insertar etiqueta o título],

En [especificar el mes del servicio], usted contactó al [nombre del F2F] con una pregunta o solicitud de asistencia, o participó en un taller o capacitación. Estamos interesados en recibir comentarios sobre su experiencia. Complete esta encuesta para contribuir con nuestra evaluación y para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Completar la encuesta le tomará unos 5-10 minutos. La encuesta solo se envía a un pequeño número de familias y profesionales que recibieron información, capacitación o apoyo de [nombre del F2F], por lo que es importante que obtengamos respuestas a todas las encuestas que enviamos.

Sus respuestas son confidenciales y se mantendrán privadas en la medida de lo permitido por la ley. Sus respuestas pueden usarse en informes de datos solo después de que se combinen con las respuestas de otras familias o profesionales. Usted no estará vinculado a ninguna información provista en los informes. Su participación es completamente voluntaria. Si elige no participar, de ninguna manera se verá afectada su capacidad de utilizar [nombre del F2F] en el futuro.

Por favor complete la encuesta antes del mes/día/año. Gracias de antemano por su colaboración y su tiempo.

Atentamente,

XXXX

Director de [nombre del F2F]

**Para encuestas telefónicas o en persona:**

Hola,

Mi nombre es [nombre de la persona que establece contacto con el padre o profesional] de parte de [nombre del F2F]. Estamos interesados en recibir comentarios sobre su experiencia con nosotros. ¿Tendrían unos 5-10 minutos para responder [insertar # preguntas dependiendo de la encuesta utilizada] preguntas sobre su experiencia con [nombre del F2F] en el mes de [mes de servicio]? Esto nos ayudará a mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y se mantendrán privadas en la medida de lo permitido por la ley. Sus respuestas pueden usarse en informes de datos solo después de que se combinen con las respuestas de otras familias y profesionales. Usted no estará vinculado a ninguna información provista en los informes. Su participación es completamente voluntaria.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

Si elige no participar, de ninguna manera se verá afectada su capacidad de utilizar [nombre del F2F] en el futuro.  
Agradecemos su aporte para ayudarnos a continuar mejorando nuestros programas y servicios en [F2F]. Gracias por su  
ayuda y por su tiempo.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

**APÉNDICE D: Preguntas frecuentes*****¿Cómo llegará mi F2F HIC a todas estas personas para la recopilación de datos de encuestas?***

Al mantener actualizada la información de contacto de las personas atendidas y capacitadas, debería poder acceder a sus archivos, ya sean en papel o electrónicos. Recopilar información de contacto de las familias y profesionales atendidos debe ser una rutina. Como bien sabe, a menudo se necesita contactar a las familias para recabar más información, y usted debe tener un método para comunicarse con ellas; ese mismo método también se puede utilizar para realizar sus encuestas. Cuando recopile información de contacto de familias y profesionales, pudiera ser útil (1) preguntar si están de acuerdo en ser contactados más adelante para pedir información adicional o para recopilar comentarios, y (2) preguntar si tienen una preferencia de información de contacto.

***Con la excepción del 50% de entrevistas telefónicas para las encuestas a familias de forma individual, ¿puede el evaluador hacer circular las encuestas electrónicamente?***

Sí. Muchos HIC F2F tienen la capacidad de desarrollar una encuesta en línea (es decir, Survey Monkey, mensajes de texto, etc.) y la capacidad de rastrear las respuestas. Le recomendamos encarecidamente que aproveche esta experiencia y utilice la tecnología para recopilar comentarios a través de encuestas electrónicas, correo electrónico, mensajes de texto o plataformas de redes sociales.

***¿Qué tan precisos serán los datos de la encuesta?***

Si todos los beneficiarios de la subvención siguen el protocolo y la metodología, se adherirán al tamaño de muestra indicado en el paso # 3. Los tamaños de muestra correspondientes reflejan un 95% de certeza dentro de un margen de error del 5%. Los tamaños de muestra se determinaron usando las calculadoras que se encuentran en <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> y <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

***¿Con qué frecuencia debo encuestar a una persona?***

No solicite una respuesta de ninguna persona más de una vez en un año del proyecto.

***¿Cómo determina un Centro de Familia a Familia el número de personas a encuestar en un año?***

HRSA determinará la cantidad de respuestas requeridas a la encuesta, tal como se describe en el paso #3 de estas instrucciones.

***¿Se supone que el "evaluador" debe comunicarse con la cantidad requerida de personas determinada por HRSA o necesita comunicarse con más personas?***

Es muy probable que el "evaluador" necesite contactar a más personas que el número determinado de respuestas requerido. Por ejemplo, si necesita recopilar un total de 25 respuestas de encuesta, su evaluador puede necesitar contactar a 50 personas en un año, ya que, en promedio, aproximadamente solo la mitad de las personas contactadas responde.

OMB No: 0906-0040

Fecha de vencimiento: 31/marzo/2022

Si el tiempo y los recursos lo permiten, pueden ser necesarios varios intentos para poder contactar a una familia. Se recomienda que se establezca un marco de tiempo claro para las devoluciones de llamadas o llamadas de seguimiento, para así evitar retrasos. Tres intentos durante un período de dos semanas es el estándar para la mayoría de los HIC F2F. Si una familia no ha respondido después de tres intentos, cuente esto como “no respondido”.

***¿Qué sucede si el evaluador de mi F2F HIC llama a una familia en junio (haciendo referencia a los servicios telefónicos recibidos en abril), pero el miembro de la familia hace referencia a los servicios recibidos seis meses antes?***

No hay problema. Es cierto que muchos miembros de familias tienen múltiples contactos con un F2F HIC y no necesariamente se puede establecer un plazo para sus solicitudes de ayuda. Deje que el miembro de la familia responda las preguntas pensando en el impacto de su centro en general. ¡El punto es que se necesitan comentarios!

***¿Cuál es el beneficio de incluir totales para cada pregunta en el registro de recopilación de datos de la encuesta?***

Comparar puntajes totales o promedios para cada pregunta puede ayudarlo a identificar áreas en las que puede enfocar sus esfuerzos de mejora.

***¿Está disponible la asistencia técnica?***

Sí, por supuesto. Los HIC F2F varían en número de años de existencia, tamaño, alcance y sofisticación tecnológica. Se ofrecerán seminarios web de asistencia técnica a través de HRSA y el NCFPP. Sin embargo, si tiene preguntas específicas, comuníquese con el equipo de datos de NCFPP. Nota: HRSA financia al NCFPP a través de un acuerdo de cooperación para proporcionar asistencia técnica y capacitación a los HIC F2F, entre otras actividades.

***¿Qué hago con los datos de comentarios que recopiló durante el año?***

Dirija a su evaluador para mantenerlo actualizado en cuanto a un sistema seguro de recopilación de datos. Su oficial de proyectos de HRSA puede solicitar esta información en cualquier momento. Sin embargo, en la mayoría de los casos, los datos de la encuesta de comentarios deben enviarse anualmente al NCFPP. Tener estos datos también puede ser útil al enviar su informe anual de continuación (progreso).

***¿Esta recopilación de datos de encuestas de comentarios reemplaza otra evaluación o actividades de mejora de calidad que nuestro Centro ya está haciendo?***

No. Deben continuar otras actividades de mejora de la calidad que actualmente realice su organización. Este requisito de recopilación y presentación de datos de comentarios de ninguna manera reemplaza otros esfuerzos que se puedan tener para vigilar y mejorar la información y el apoyo brindado a los HIC de F2F que prestan servicios a CYSHCN, sus familias y profesionales de la salud.

***¿Cuándo vence el registro de recopilación de datos de la encuesta?***

Los datos de la encuesta se envían al NCFPP cada año en el momento especificado (generalmente después del 31 de mayo de la fecha de finalización del período del proyecto).

