

Appendix F.4a

WIC participant case study focus group guide (Spanish)

Declaración de carga pública

Esta información se recopila para ayudar al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) a comprender mejor la implementación y el impacto de los esfuerzos de modernización del Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) en las agencias estatales y locales de WIC, los proveedores de WIC y los participantes de WIC. Esta es una recopilación voluntaria y el FNS utilizará la información para monitorear y fortalecer los esfuerzos de modernización del programa WIC. Esta recopilación no solicita ninguna información de identificación personal en virtud de la Ley de Privacidad de 1974. De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, una agencia no puede llevar a cabo ni patrocinar una recolección de información, y una persona no está obligada a responderla, a menos que esta exhiba un número de control válido de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB). El número de control válido de la OMB para esta recolección de información es 0584-[xxxx]. Se estima que completar esta recopilación de información toma en promedio 90 minutos (1.5 horas) por recopilación, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar fuentes de datos existentes, reunir y mantener los datos necesarios, y completar y revisar la recopilación de información. Envíe comentarios sobre el cálculo de este tiempo o sobre cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas sugerencias para reducir este tiempo, a: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Service, Evidence, Analysis, and Regulatory Affairs Office, 1320 Braddock Place, 5th Floor, Alexandria, VA 22306 ATTN: PRA (0584-xxxx). No devuelva el formulario completado a esta dirección.

EVALUACIÓN SOBRE LA MODERNIZACIÓN DE WIC y FMNP

Guía para realizar los grupos de enfoque para los estudios de casos de participantes de WIC

NOTA PARA EL FACILITADOR: Este protocolo es una guía, no un guion. Se ha desarrollado para su uso con participantes de WIC/FMNP que han tenido relación con actividades financiadas por al menos una de las subvenciones de modernización. Los grupos tendrán cierta flexibilidad para centrarse en un área de actividad de modernización, mientras que otros pueden cubrir varias áreas de actividad. Las áreas que cubrirá en el grupo de enfoque se indican con una X en la columna 'Tema para el grupo de enfoque' de abajo.

Los facilitadores de los grupos de enfoque deberán adaptar las preguntas o agregar preguntas de aclaración según las actividades y los servicios que se llevan a cabo en virtud de las subvenciones. Para cada grupo de enfoque que cubra una sola área, el facilitador hará todas las preguntas relevantes para dicha área de actividad. Para los grupos de enfoque que cubran varias áreas, el equipo del estudio seleccionará hasta 20 preguntas de toda la guía para grupos de enfoque en función de las áreas de enfoque.

Antes de comenzar el grupo, complete la siguiente tabla con los detalles relacionados con las actividades seleccionadas para ayudar a personalizar la conversación. Todos los grupos deben comenzar en la Sección A – Introducción, luego ir a las secciones asociadas con las actividades de interés (Secciones B, C, D o E) y todos terminarán con las Secciones F y G – Cierre.

NOMBRE DE LA AGENCIA LOCAL DE WIC: _____

TIPO DE ÁREAS DE ACTIVIDAD	TEMA PARA EL GRUPO DE ENFOQUE	DETALLES SOBRE LOS ESFUERZOS DE MODERNIZACIÓN EN EL ÁREA TEMÁTICA (marque todos los que apliquen al esfuerzo de esta agencia local)
Difusión a los no		___ Mensajes de texto

TIPO DE ÁREAS DE ACTIVIDAD	TEMA PARA EL GRUPO DE ENFOQUE	DETALLES SOBRE LOS ESFUERZOS DE MODERNIZACIÓN EN EL ÁREA TEMÁTICA (marque todos los que apliquen al esfuerzo de esta agencia local)
participantes elegibles y comunicación con los participantes (Sección B)		☐ Vallas publicitarias ☐ Folletos o volantes en la comunidad (p. ej., en el consultorio del médico, en la clínica de salud, en la despensa de alimentos, etc.) ☐ Carteles (p. ej., en edificios, autobuses, etc.) ☐ El sitio web de WIC de su estado ☐ Un proveedor de atención médica ☐ Hablar con un miembro del personal de WIC ☐ Contenido o anuncios en las redes sociales ☐ Anuncios digitales en línea ☐ Anuncios en la radio (p. ej., radio local o streaming) ☐ Anuncios en la televisión ☐ Evento en mi comunidad ☐ Mensajes de recordatorio automatizados ☐ [NOMBRE ESTATAL DE LA APLICACIÓN DE WIC] ☐ Actividades de estrategia de marca de WIC para aumentar el reconocimiento del público ☐ OTROS, DESCRIBA A CONTINUACIÓN: _____
La experiencia de compra (Sección C)		☐ La experiencia general de compra de WIC ☐ Educación para comprar ☐ Pago en la caja ☐ Uso del autopago ☐ Uso de [NOMBRE DE LA APLICACIÓN DE COMPRAS DE WIC] ☐ Disponibilidad de [NOMBRE DE LA APLICACIÓN DE COMPRAS DE WIC] en otro idioma ☐ Compras en línea ☐ Recogida en la acera al comprar en línea ☐ Entrega de comestibles a domicilio al comprar en línea ☐ Alimentos de WIC que satisfacen necesidades culturales, personales o religiosas ☐ OTROS, DESCRIBA A CONTINUACIÓN: _____
Mejoras tecnológicas para los participantes (Sección D)		☐ Solicitudes en línea ☐ Plataforma de citas virtuales ☐ Herramienta de mensajes de texto ☐ IA (p. ej., chatbot) ☐ Portal para participantes ☐ Herramienta de intercambio electrónico de documentos/herramienta de firma electrónica de documentos ☐ Herramienta de programación de citas ☐ Carga de tarjetas EBT de forma remota ☐ Sitio web de WIC (información web en línea) ☐ [NOMBRE ESTATAL DE LA APLICACIÓN DE WIC]

TIPO DE ÁREAS DE ACTIVIDAD	TEMA PARA EL GRUPO DE ENFOQUE	DETALLES SOBRE LOS ESFUERZOS DE MODERNIZACIÓN EN EL ÁREA TEMÁTICA (marque todos los que apliquen al esfuerzo de esta agencia local)
		☐ Materiales en línea (autoguiados) ☐ Seminarios web (en vivo) ☐ OTROS, DESCRIBA A CONTINUACIÓN:
Ampliar el acceso a mercados de agricultores en WIC (Sección E)		☐ Promoción a las participantes de WIC sobre el uso de WIC/FMNP en mercados de agricultores y/o puestos de productos agrícolas al borde de las vías ☐ Uso del Beneficio de Valor en Efectivo (CVB) de WIC en mercados de agricultores o puestos de productos agrícolas al borde de las vías ☐ Uso de soluciones electrónicas de FMNP en mercados de agricultores y/o puestos de productos al borde de las vías ☐ Certificación móvil y/o recopilación de datos antropométricos y documentos en mercados de agricultores ☐ Recetas/clases para cocinar alimentos disponibles en mercados de agricultores y/o puestos al borde de las vías ☐ OTROS, DESCRIBA A CONTINUACIÓN:
Apoyar a la fuerza laboral de WIC (Sección F)	X (preguntado a todos los participantes)	☐ Interacción con los participantes ☐ Entrenamiento en empatía ☐ OTROS, DESCRIBA A CONTINUACIÓN:

A. Introducción [10 minutos]

Hola, mi nombre es [NAME], este(a) es mi colega [NAME] y somos de Mathematica, una empresa de investigación. El programa WIC nos pidió que les ayudáramos a comprender mejor cómo es participar en WIC. Están trabajando para actualizar y modernizar el programa para que sea más fácil de usar para las familias. Hoy esperamos conocer sus opiniones sobre cómo esos cambios están afectando a los participantes de WIC como ustedes.

La conversación de hoy se centrará en los cambios que WIC ha realizado en torno a [INSERT TYPE(S) OF ACTIVITIES FROM FIRST COLUMN]. Durará aproximadamente 90 minutos. Usaremos la información que compartan para elaborar un resumen de lo que hemos aprendido, pero no usaremos sus nombres en ningún informe, por lo que no duden en expresar abiertamente sus opiniones y experiencias. Aunque estaremos grabando nuestra conversación [en audio o video] y tomando notas, no usaremos ningún nombre. Si incluimos en nuestros informes citas de lo que nos digan, no se las atribuiremos a nadie. Valoramos la información que comparten con nosotros y queremos asegurarnos de capturar todo. Solo el equipo del estudio escuchará las grabaciones, y destruiremos las grabaciones y las notas al final del proyecto.

Lo que se comparta durante la conversación de hoy no se debe mencionar fuera de esta reunión. Los investigadores no pueden garantizar la confidencialidad, ya que esta confidencialidad depende de que todas las participantes mantengan esta conversación en privado. La participación en este estudio y en el grupo de enfoque no conlleva riesgos ni beneficios. Podemos dejarles una copia de esta declaración de consentimiento para sus registros. Pueden comunicarse con la directora de la encuesta, Caroline Lauver, en [EMAIL] o al [PHONE] si tienen alguna pregunta.

Como agradecimiento por compartir sus opiniones, cada una de ustedes recibirá una tarjeta de regalo de \$50. La participación es voluntaria y no tienen que contestar ninguna pregunta que no deseen contestar. Los beneficios y servicios que reciben de WIC no se verán afectados de ninguna manera por participar en la conversación de hoy.

¿Están de acuerdo con que comencemos a grabar la conversación? *SI LA RESPUESTA ES 'SÍ', COMIENCE A GRABAR*

[INDICACIÓN PARA EL FACILITADOR: *Una vez que se inicie la grabación, obtenga el consentimiento verbal de cada participante de que acepta participar en el grupo de enfoque.*

Antes de comenzar, voy a ir preguntándole a cada una de ustedes si está de acuerdo en ser parte de la conversación de hoy, así queda registrado en la grabación.

¿Da su consentimiento para participar en este estudio y en este grupo de enfoque?

Notas preliminares para la conversación de hoy

Excelente. Ahora quiero repasar algunos puntos por considerar antes de comenzar:

- Como mencioné anteriormente, la conversación durará aproximadamente 90 minutos. No tendremos pausas formales, pero no duden en estirarse o ir al baño si es necesario.
- No hay respuestas correctas ni incorrectas a las preguntas que haremos. Nos interesa conocer cada una de sus opiniones sinceras. Ustedes son las expertas, y estamos aquí para aprender de ustedes.
- Nos gustaría escuchar a todas hoy, pero les pediremos que hable una sola persona a la vez para que la grabación pueda recoger los comentarios de todas.
- Las circunstancias de cada una son diferentes. Sean respetuosas con las opiniones y experiencias de las demás, incluso si no están de acuerdo con ellas.

Presentación de las participantes

Para comenzar, me gustaría que cada una de ustedes nos dijera su nombre, cuántos hijos tiene y sus edades (o si está en WIC porque está embarazada) y cuánto tiempo ha participado en WIC. Y por último, cuál es su comida favorita de WIC.

[INSTRUCCIONES PARA EL FACILITADOR: Recorra la mesa y tome notas de las respuestas de cada persona como ayuda para enfocar las preguntas más adelante en la conversación.

Pase a la sección correspondiente en función del área temática]

B. Difusión a los participantes [45 minutos]

Bien, me gustaría comenzar nuestra conversación con algunas preguntas sobre cómo se enteraron de WIC, cómo WIC se comunica con ustedes y cómo ustedes se comunican con ellos.

Comencemos con **cómo se enteraron de WIC**. Comencemos con las que son nuevas en WIC.

1. ¿Cómo se enteraron de WIC en general? (COMIENCE CON LAS QUE HACE MENOS TIEMPO QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA). ¿Y qué hay de las que ya hace tiempo que participan? ¿Cómo se enteraron de WIC?
2. Las agencias de WIC llegan al público de diferentes maneras. ¿Alguien ha visto alguna publicidad o comunicación sobre WIC en el área y, de ser así, qué vieron? (Por ejemplo, mensajes de texto, vallas publicitarias, volantes o folletos en la comunidad, carteles, el sitio web de WIC de su estado, información de un proveedor de atención médica, contenido o anuncios en las redes sociales, anuncios digitales en línea, anuncios en la radio, anuncios en la televisión, hablar directamente con un miembro del personal de WIC o eventos comunitarios).
3. PREGUNTE SOBRE LAS COSAS ESPECÍFICAS INCLUIDAS EN LAS ACTIVIDADES DE SUBVENCIÓN DE LA AGENCIA ESTATAL. ¿Alguien vio [INSERT FROM TABLE AT BEGINNING]? ¿Qué pensaron sobre esto? [CONTINÚE CON TODAS LAS FORMAS DE DIFUSIÓN ENUMERADAS]
4. ¿Qué piensan acerca de estas diferentes formas de dar a conocer WIC a las personas?
5. ¿La publicidad o el material de difusión influyó en su decisión de inscribirse en WIC? ¿De qué manera? ¿Qué llamó su atención? ¿Qué cambiarían?
6. ¿Cuáles creen que son las mejores maneras de llegar a las personas que podrían usar WIC?
7. ¿Alguien que no sea el personal de WIC alguna vez habló con ustedes sobre WIC antes de que se inscribieran en el programa? ¿Quién fue esa persona? No quiero saber el nombre de nadie, sino solo la relación con ustedes, como un amigo, un miembro de la familia, un enfermero, un médico o un proveedor de atención médica.

Cambiamos de tema ahora y hablemos un poco sobre cómo **su clínica de WIC se comunica con ustedes.**

1. ¿Pueden decirme algunas de las formas en que su clínica de WIC se comunica con ustedes? *(SI ES NECESARIO: Algunos ejemplos pueden ser correos electrónicos, llamadas, mensajes de texto, mensajes de aplicaciones u otras formas)*
2. ¿Pueden compartir lo que funciona para ustedes? ¿Y por qué prefieren ese método? ¿WIC les preguntó cómo les gustaría que las contactaran y sobre qué les gustaría que las contactaran?
3. ¿Cuántas de ustedes reciben correos electrónicos de WIC? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)* ¿Con qué frecuencia reciben mensajes de correo electrónico de WIC? ¿Qué tipo de correos electrónicos reciben (por ejemplo, recordatorios de citas, recetas de cocina, educación nutricional)? ¿Qué piensan de los correos electrónicos?
4. ¿Qué información les gustaría recibir de WIC por correo electrónico?
5. ¿Hay algo que WIC comparte con ustedes por correo electrónico que les gustaría que compartiera de alguna otra manera? ¿De qué manera preferirían recibir esta información y por qué?
6. ¿Y qué me dicen de los mensajes de texto? ¿Cuántas de ustedes reciben mensajes de WIC? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)* ¿Son solo mensajes informativos o mensajes que pueden responder? ¿Y los responden? ¿Les gusta recibir mensajes de texto de la clínica de WIC? ¿Qué tipos de información les gusta recibir de WIC por mensaje de texto y por qué? ¿Y con qué frecuencia reciben mensajes de texto de WIC?
7. ¿Qué información les gustaría recibir de WIC a través de mensajes de texto?
8. ¿Hay algo que WIC comparte con ustedes por mensaje de texto que les gustaría que compartiera de alguna otra manera? ¿De qué manera preferirían recibir esta información y por qué?
9. ¿Y qué me dicen de las llamadas telefónicas? ¿Cuántas de ustedes reciben llamadas telefónicas o mensajes de correo de voz de WIC? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)* ¿Les gusta recibir llamadas y mensajes de voz de la clínica de WIC?
10. ¿Qué días y horas del día les gusta recibir llamadas o mensajes de voz de la clínica de WIC? ¿Con qué frecuencia suelen recibir llamadas telefónicas de WIC?
11. ¿Sobre qué tipos de información les gustaría que llamara WIC?

-
12. ¿Hay algo que WIC comparte con ustedes por teléfono que les gustaría que compartiera de alguna otra manera? *¿De qué manera preferirían recibir esta información y por qué?*

SI [STATE WIC APP NAME] ESTÁ MARCADO EN LA TABLA, PREGUNTE:

1. ¿Cuántas de ustedes han oído hablar de [STATE WIC APP NAME] para su teléfono o tableta? ¿Alguna de ustedes la ha descargado en su teléfono o tableta? *(DIGA EL NÚMERO O LA PROPORCIÓN EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)*
 - a. **PARA LAS QUE NO LA USAN:** ¿Por qué decidieron no usar [STATE WIC APP NAME]?
2. Bien, para las que tienen [STATE WIC APP NAME], quiero comenzar preguntándoles cómo WIC se comunica con ustedes a través de la aplicación. ¿WIC les envía mensajes a través de la aplicación? ¿Qué información les comparte a través de estos mensajes? ¿Con qué frecuencia reciben estos mensajes?
3. ¿Qué piensan de los mensajes de WIC a través de [STATE WIC APP NAME]? ¿Pueden responder a estos mensajes a través de la aplicación? ¿Les gusta esta forma de comunicarse con WIC? ¿Por qué sí o por qué no?
4. Además de la comunicación, ¿qué otros tipos de información reciben a través de la aplicación?
5. ¿Les gusta recibir este tipo de información de WIC a través de la aplicación? ¿Por qué sí o por qué no?
6. ¿Qué otra cosa les gustaría que la aplicación les informara, como citas, ubicaciones de tiendas, clases, recetas de cocina e información sobre otros servicios que les puedan interesar (por ejemplo, clínicas de salud de bajo costo, ayuda para dejar de fumar, etc.)?
7. Última pregunta sobre cómo WIC se comunica con ustedes. ¿Reciben la misma información a través de diferentes formas de comunicación? ¿Cómo describirían la cantidad de comunicación de WIC: demasiada, muy poca, la cantidad adecuada? ¿Cuál sería su comunicación ideal de WIC?

Bien, cambiemos de tema y hablemos sobre **cómo se conectan con el personal** de la clínica de WIC de su localidad.

1. ¿Cuál consideran que es la mejor manera de comunicarse con el personal de WIC de su localidad? Por ejemplo, para programar una cita, hacer una pregunta sobre sus beneficios o hacer preguntas sobre un problema de lactancia materna.
2. ¿La forma en que se comunican con ellos cambia según el asunto que deseen tratar? ¿Cómo es eso? Por ejemplo: ¿Qué tipos de información les gusta comunicarles por

teléfono, qué cosas por mensaje de texto, qué cosas por correo electrónico? ¿O por la aplicación?

3. Y, por último, ¿pueden contarme un poco más sobre sus experiencias de comunicarse con el personal de la clínica de WIC de su localidad? ¿Qué cosas hace bien el personal y qué cosas podría hacer para mejorar la experiencia de ustedes con WIC?

FIN DE LA SECCIÓN B. VAYA A LA SECCIÓN F – FUERZA LABORAL, Y LUEGO A LA SECCIÓN G – CIERRE

C. Experiencias de compra [45-60 minutos]

Bien, me gustaría comenzar la conversación con algunas preguntas sobre sus experiencias de compra, tanto en persona como en línea, en lo referente a la obtención de sus beneficios de WIC. Cuando mencionemos la transferencia electrónica de beneficios (o EBT) en la conversación de hoy, estaremos hablando de los beneficios de WIC que ustedes canjean electrónicamente usando una tarjeta al momento de pagar, y solo nos referimos a la EBT de WIC (no la EBT de otro programa, como SNAP).

1. ¿A qué tiendas suelen ir para comprar sus comestibles de WIC; por ejemplo, Walmart o Super Target, [LIST CHAIN STORES LOCAL TO THE AREA], tiendas de conveniencia u otro lugar?
2. Ahora tengo algunas preguntas sobre el proceso de pago [IF THE SITE ALSO HAS SELF-CHECKOUT: En este momento, quiero centrarme en el pago en la caja; vamos a hablar sobre el proceso de autopago en unos minutos].
3. ¿Pueden contarme su experiencia de pagar en la caja cuando usan sus beneficios de WIC?
4. ¿Podrían contarme algún problema que hayan tenido al usar sus beneficios de WIC en la caja?
5. ¿Qué tan servicial es el personal de la tienda (como el empleado que opera la caja registradora) para ayudarlas a resolver los problemas?
6. ¿De qué manera sería más fácil canjear sus beneficios? Por ejemplo, ¿necesitan información sobre los productos antes de pagar que haría más fácil el proceso de pago?

SI **AUTOPAGO** CON EBT DE WIC ESTÁ MARCADO EN LA TABLA, PREGUNTE:

Ahora hablemos del autopago cuando compran en persona.

1. ¿Cuántas de ustedes han utilizado alguna vez el autopago cuando compran alimentos de WIC? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)*

-
2. ¿Pueden decirme cuál ha sido su experiencia al usar sus beneficios de WIC con el autopago?
 3. ¿Cómo se compara la experiencia de usar el autopago para artículos de WIC con pasar por una caja regular para pagar? ¿Cuál prefieren?
 4. ¿De qué manera sería más fácil usar sus beneficios con el autopago?
 5. ¿Qué hacen cuando tienen un problema al usar sus beneficios con el autopago?
 6. ¿Qué tan servicial es el personal de la tienda para resolver esos problemas?
 7. Para las que eligen no usar el autopago, ¿pueden compartir con nosotros por qué prefieren el pago regular en lugar del autopago?

SI **[WIC SHOPPING APP]** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA, PREGUNTE:

1. [IF NOT ALREADY COVERED IN OUTREACH SECTION] ¿Cuántas de ustedes han oído hablar de [WIC SHOPPING APP NAME], la aplicación que se utiliza para ayudar con las compras? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)* ¿Cuántas de ustedes la han usado? *(CUENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LEVANTARON LA MANO Y DIGA EL NÚMERO EN VOZ ALTA PARA LA GRABACIÓN)*
2. ¿Cómo se enteraron de [WIC SHOPPING APP NAME]? ¿Cómo aprendieron a usarla?
3. Para las que han oído hablar de [WIC SHOPPING APP NAME] pero no la están usando, nos gustaría saber por qué no la están usando.
4. Cuéntenme su experiencia con el uso de [WIC SHOPPING APP NAME] cuando están comprando. ¿Cómo es el proceso para ustedes?
5. ¿Con qué frecuencia usan [WIC SHOPPING APP NAME] cuando compran en una tienda?
6. ¿Qué funciones de [WIC SHOPPING APP NAME] usan como ayuda al prepararse para comprar o mientras están comprando? (Pregunte: consultar el saldo de beneficios, encontrar una tienda aprobada por WIC, usar el escáner UPC, verificar la lista de alimentos, informar un problema con una compra a una clínica de WIC, etc.) ¿Qué aspectos son los más útiles al prepararse para comprar y comprar en una tienda?
7. ¿Y qué aspectos de la aplicación podrían mejorar para ayudarlas a comprar? ¿Qué cambios creen que la harían más útil mientras están comprando?
 - a. ¿Alguna vez les ha sucedido que la aplicación dice que un artículo está aprobado por WIC pero el artículo es rechazado al momento del pago? ¿Con qué frecuencia? ¿Cómo las afecta esto cuando sucede?
8. ¿Alguien aquí habla un idioma que no sea inglés? *[SHOW OF HANDS, SAY ALOUD FOR RECORDING]*. ¿Qué idiomas hablan? ¿Está disponible [WIC SHOPPING APP NAME] en esos idiomas? ¿La han utilizado en esos idiomas? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Cuál ha sido su experiencia al usarla?

SI **COMPRAS EN LÍNEA** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA, PREGUNTE:

Veo que las compras en línea están disponibles para los participantes de WIC en su área...

1. ¿Han intentado comprar alimentos de WIC mediante la compra en línea? [SHOW OF HANDS, SAY ALOUD FOR RECORDING]. ¿En qué tiendas han comprado alimentos de WIC en línea? [PROVIDE EXAMPLES IF KNOWN WHICH LOCAL STORES OFFER ONLINE SHOPPING FOR WIC FOODS].
2. Y si es así, ¿cuál ha sido su experiencia? ¿Qué tan cómodas se sienten cuando compran alimentos de WIC en línea?
3. ¿Fue fácil identificar los alimentos aprobados por WIC al comprar en línea? ¿Cómo fue ese proceso? SI LA RESPUESTA ES 'NO': ¿Tienen alguna sugerencia sobre cómo hacer que esto sea más fácil?
4. ¿Alguna vez han tenido que hacer cambios en su pedido de WIC en línea? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Cómo fue ese proceso? ¿Fue fácil o difícil de hacer?
5. ¿Cómo es el proceso de pago al comprar alimentos de WIC en línea? ¿Fue fácil o difícil usar diferentes métodos de pago, si los necesitaron?
6. ¿Alguna vez han tenido problemas para comprar alimentos de WIC en línea (por ejemplo, dificultad para encontrar alimentos de WIC en línea, dificultad para pagar, problemas técnicos con la aplicación, etc.)? ¿Cómo resolvieron estos problemas? ¿Recibieron el apoyo que necesitaban?
7. ¿Con qué frecuencia compran alimentos de WIC en línea?
8. ¿Cómo se compara comprar alimentos de WIC en línea con comprar en persona? ¿Les ahorra tiempo?
9. ¿Obtienen la misma cantidad, más o menos de sus alimentos de WIC cuando compran en línea en comparación con comprar en persona? ¿Por qué?
10. ¿Qué aspecto de la compra de alimentos de WIC en línea les gusta más?
11. ¿Han tenido alguna dificultad para comprar alimentos de WIC en línea? ¿Cuáles fueron las dificultades y con qué frecuencia las tienen al comprar en línea?
12. Si tuvieron dificultades para comprar alimentos de WIC en línea, ¿estaba claro cómo obtener apoyo?
13. ¿Qué podría hacer WIC para mejorar las compras en línea?
14. Para las que no han comprado alimentos de WIC en línea, ¿cuáles son los motivos por los que no lo han probado?
15. ¿Hay cosas que WIC podría hacer para que la compra de alimentos de WIC en línea fuera posible o más cómoda para ustedes?

Ahora me gustaría pedirles su opinión sobre un par de aspectos específicos de la experiencia de compra en línea... [ASK SECTION BASED ON WHAT IS CHECKED IN THE TABLE]

Comencemos con la **recogida en la acera...**

1. ¿Han intentado usar la recogida en la acera? [*SHOW OF HANDS, SAY ALOUD FOR RECORDING*] Si lo hicieron, ¿con qué frecuencia?
2. ¿Qué tan fácil o difícil es usar la recogida en la acera y por qué?
3. En el pasado, ¿les han sustituido algún artículo en sus pedidos? Si es así, ¿han tenido algún problema con los artículos sustituidos?
4. Si pidieron frutas, verduras u otros productos frescos, díganme si estuvieron satisfechas con la calidad. ¿Por qué estuvieron/por qué no estuvieron satisfechas con la calidad?
5. ¿Qué les gusta más de la recogida en la acera?
6. ¿Cuáles son los mayores desafíos de usar este método, y cómo los han resuelto?
7. ¿Qué mejoraría la recogida en la acera?

¿Qué me dicen de la **entrega de comestibles a domicilio?**

1. ¿Han intentado usar la entrega de comestibles a domicilio para sus alimentos de WIC? [*SHOW OF HANDS, SAY ALOUD FOR RECORDING*] Si lo hicieron, ¿con qué frecuencia?
2. ¿Qué tan fácil o difícil es usar la entrega de comestibles a domicilio y por qué?
3. En el pasado, ¿les han sustituido algún artículo en sus pedidos? Si es así, ¿han tenido algún problema con los artículos sustituidos?
4. Si pidieron frutas, verduras u otros productos frescos, ¿estuvieron satisfechas con la calidad?
5. ¿Qué les gusta más de la entrega de comestibles a domicilio?
6. ¿Cuáles son los mayores desafíos de usar este método y cómo los han resuelto?
7. ¿Qué mejoraría el uso de la entrega de comestibles a domicilio?

PREGUNTE A TODAS (EN EL ÁREA TEMÁTICA DE COMPRAS)

Hablemos sobre aprender a comprar alimentos de WIC y luego analicemos los alimentos que obtienen de WIC.

1. ¿Qué tipo de educación sobre compras recibieron durante su primera cita de certificación de WIC? ¿Qué tipo de cosas aprendieron? ¿Fue útil esta educación sobre compras? ¿Por qué sí o por qué no?

-
2. ¿Creen que el programa WIC las ayudó a sentirse preparadas para comprar alimentos aprobados por WIC cuando se unieron al programa por primera vez? ¿Por qué sí o por qué no? ¿Qué se podría hacer de manera diferente para ayudarlas a sentirse mejor preparadas?
 3. ¿Cuántas de ustedes han estado comprando productos aprobados por WIC con bastante regularidad desde hace un tiempo? **PARA LAS QUE LEVANTARON LA MANO:** Ahora que están familiarizadas con la compra de alimentos de WIC, mirando hacia atrás, ¿qué cambiarían de la experiencia de educación sobre compras para que sea más útil para los nuevos participantes de WIC?
 4. ¿Reciben ayuda educativa sobre compras o paquetes de alimentos durante sus citas de recertificación? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿De qué manera es útil esta educación? **SI LA RESPUESTA ES 'NO':** ¿Qué otro tipo de información o educación sería más útil durante estas citas de recertificación para ayudarles a comprar alimentos aprobados por WIC?
 5. ¿Cómo les ayuda el personal de WIC cuando tienen problemas para encontrar productos aprobados por WIC en la tienda o cuando tienen algún otro problema cuando compran en la tienda?
 6. ¿Suelen comprar u obtener todos los alimentos de WIC para los que son elegibles en un mes? **SI LA RESPUESTA ES 'NO':** ¿Cuáles son algunas de las razones por las que no lo hacen?
 7. Hemos escuchado de otros participantes de WIC que generalmente compran los mismos alimentos todos los meses. ¿Cómo se compara esto con su experiencia?
 8. Si compran los mismos alimentos todos los meses, ¿están satisfechas con ellos o preferirían comprar una mayor variedad? ¿Cómo podría WIC ayudarles a cumplir ese objetivo?
 9. ¿Alguna vez *no pueden* canjear todos los beneficios que tienen? Si es así, ¿cuáles son los motivos de eso? ¿Con qué frecuencia sucede esto?
 10. ¿Qué podría hacer el programa WIC para ayudarles a utilizar más o la totalidad de sus beneficios mensuales?
 11. ¿Cómo les ha ayudado el personal de WIC a solucionar problemas en la línea de pago, problemas con su tarjeta EBT u otros problemas que surgen al canjear sus beneficios? ¿Qué más podría hacer el personal de WIC para ayudarles?
 12. ¿Cómo encuentran los productos elegibles para WIC en la tienda? ¿Cómo es ese proceso para ustedes?
 13. ¿Cuáles son algunos de los problemas que tienen cuando identifican los alimentos elegibles para WIC? ¿Qué les ayuda con ese proceso? ¿Cómo les ayuda el personal de WIC?

-
14. ¿Qué tan satisfechas están con la selección de artículos elegibles para WIC? ¿Qué cambiarían de los alimentos que están disponibles en WIC?
 15. ¿Y cuál es su experiencia de encontrar artículos aprobados por WIC para satisfacer sus necesidades culturales, personales o religiosas? ¿La agencia de WIC les ayuda a entender qué alimentos de WIC están disponibles que pueden satisfacer sus necesidades?
 16. Pensando en todos los aspectos del canje de sus beneficios de WIC cuando compran en persona, ¿su experiencia ha cambiado en los últimos [TIMEFRAME]? ¿De qué manera?
 17. ¿Pueden decirme algunas formas en que ha sido un cambio positivo? ¿Qué factores llevaron al cambio positivo?
 18. ¿Y de qué maneras ha sido un cambio negativo? ¿Qué factores llevaron al cambio negativo?
 19. En general, si tienen problemas (con la aplicación, la tarjeta EBT, en el momento de pagar, etc.), ¿cómo trabajan con el personal de WIC para resolverlos? ¿Cómo suele ser ese proceso para ustedes? ¿Quién creen que es responsable de resolver estos problemas?
 20. ¿Las tiendas en las que les gusta/prefieren comprar aceptan sus beneficios de WIC? SI LA RESPUESTA ES 'NO': ¿En qué tiendas les gusta comprar que les gustaría que también aceptaran sus beneficios de WIC?

FIN DE LA SECCIÓN C. VAYA A LA SECCIÓN F - FUERZA LABORAL Y LUEGO A LA SECCIÓN G – CIERRE

D. Mejoras tecnológicas [30-45 minutos]

Bien, me gustaría comenzar nuestra conversación con algunas preguntas sobre algunos cambios tecnológicos que WIC ha realizado en los últimos [or timeframe] meses.

PREGUNTE SI **SOLICITUDES EN LÍNEA** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. Primero, me gustaría preguntarles a las personas que solo han estado en WIC durante un tiempo relativamente corto [NAME TIMEFRAME]. ¿Pueden decirme cómo fue su proceso de solicitud? Pregunte: ¿en línea, virtual o en persona?
2. Ahora esta pregunta es para todas. ¿Cuántas de ustedes saben que ahora pueden solicitar WIC en línea? ¿Cómo se enteraron de esto?
3. ¿Alguien aquí usó una herramienta en línea para verificar su elegibilidad antes de solicitar WIC? Si lo hicieron, ¿cómo fue su experiencia? ¿La herramienta les indicó que es probable que sean elegibles? ¿Les ayudó a determinar los próximos pasos para solicitar WIC?

-
4. ¿Quiénes han utilizado el proceso de solicitud en línea para inscribirse en WIC? ¿Cómo fue su experiencia? ¿Pudieron cargar sus documentos o tuvieron que proporcionar documentos/terminar su solicitud de otra manera (por ejemplo, por correo electrónico, llevarlos a la clínica)? ¿Tuvieron que ir en persona a completar su solicitud o pudieron obtener la certificación sin tener que ir?
 5. ¿Qué funcionó bien cuando usaron la aplicación en línea?
 6. ¿Qué fue difícil cuando usaron la aplicación en línea?
 7. Una vez que enviaron su solicitud en línea, ¿cómo supieron con certeza que WIC la había recibido (por ejemplo, recibieron un mensaje de texto o un correo electrónico de confirmación)?
 8. ¿Cuánto tiempo después de enviar su solicitud en línea el personal de WIC se comunicó con ustedes para programar su primera cita? ¿El tiempo de espera les pareció demasiado corto o demasiado largo? ¿La primera cita fue virtual o en persona? ¿Pudieron elegir?
 9. ¿Alguien ha intentado usar la aplicación en línea, pero se ha dado por vencida? ¿Pueden contarme un poco su experiencia? (Pregunte: ¿usaron un dispositivo móvil o una computadora para solicitar el programa? ¿Por qué se rindieron?)
 10. Y para las que probaron o usaron la solicitud en línea, ¿alguna de ustedes necesitó ayuda del personal de WIC para completarla? ¿Qué tipo de ayuda necesitaron? ¿Pudieron obtenerla fácilmente?
 11. ¿Desearían haber recibido algún tipo de apoyo pero no lo tuvieron? ¿Pueden describir esto?
 12. ¿Qué creen que puede hacer WIC para que la aplicación en línea sea más fácil de usar?

PREGUNTE SI **CITAS VIRTUALES** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Alguna de ustedes ha oído hablar de las citas virtuales de WIC? Estas citas podrían ser para inscribirse en WIC o actualizar su inscripción (llamada certificación), o para recibir educación nutricional, y podrían ser una videollamada o una cita telefónica. ¿Qué han oído sobre esto?
2. ¿Saben qué tipos de citas ofrece su clínica? Por ejemplo, ¿en persona, por video, por teléfono?
3. ¿Qué tipos de actividades/temas cubren las citas virtuales (por ejemplo, certificación, recertificación, educación nutricional)? ¿Todavía están obligadas a asistir a una cita en persona para cubrir las actividades/los temas restantes?
4. ¿Alguna de ustedes ha hecho una cita virtual? ¿Fue para certificación, educación nutricional u otra cosa? ¿Les ofrecieron una cita virtual o tuvieron que pedirla a la clínica? ¿Usaron teléfono, video o algún otro método?

-
5. **SI TUVIERON UNA CITA VIRTUAL:** ¿Tuvieron que enviar algún documento? Si es así, ¿cómo envían los documentos (ejemplos, por correo electrónico, mensaje de texto, portal en línea, etc.)?
 6. **SI TUVIERON UNA CITA VIRTUAL:** ¿Qué les gustó de las citas virtuales?
 7. **SI TUVIERON UNA CITA VIRTUAL:** ¿Qué no les gustó de las citas virtuales? ¿Tienen alguna sugerencia para mejorar?
 8. ¿Alguien ha hecho citas en persona y virtuales? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Pueden comparar sus experiencias con los dos tipos diferentes de citas? Por ejemplo, ¿qué les gustó más de las citas en persona y qué les gustó más de las citas virtuales cuando comparan las dos?
 9. ¿Cuál prefieren, virtual o en persona, y por qué? ¿Hay algún tipo de tema o actividad que prefieran que se traten en persona o en forma virtual? ¿Qué funcionó mejor en persona y qué funcionó mejor en forma virtual?
 10. **PREGUNTE A TODAS:** ¿Tienen alguna sugerencia sobre cómo mejorar las citas virtuales o hacerlas más útiles para participantes como ustedes?

Ahora me gustaría conversar sobre algunas otras características tecnológicas que ha implementado la clínica de WIC de su localidad.

SI HERRAMIENTA DE PROGRAMACIÓN DE CITAS ESTÁ MARCADO EN LA TABLA:

1. ¿Saben que ahora pueden programar sus citas en línea? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Cómo se enteraron de esto?
2. ¿Han intentado programar una cita utilizando la herramienta de programación de citas? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': Si lo hicieron, ¿con qué frecuencia?
3. ¿Pueden reprogramar o cancelar citas utilizando la herramienta de programación de citas? ¿Cómo fue esa experiencia?
4. ¿Qué tan fácil o difícil es usar la herramienta de programación de citas y por qué?
5. ¿Qué les gusta más de la herramienta de programación de citas?
6. ¿Cuáles son los mayores desafíos de usar este método y cómo los han resuelto?
7. ¿Qué haría que el uso de la herramienta de programación de citas fuera mejor?

SI EMISIÓN DE BENEFICIOS/CARGA DE TARJETAS EBT EN FORMA REMOTA ESTÁ MARCADO EN LA TABLA:

1. ¿Saben que ahora pueden cargar su tarjeta EBT de forma remota para no tener que ir a la clínica a cargarla? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Cómo se enteraron de esto?

-
2. ¿Han intentado cargar su tarjeta EBT de forma remota? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': Si lo hicieron, ¿con qué frecuencia?
 3. ¿Qué tan fácil o difícil es cargar su tarjeta EBT de forma remota y por qué?
 4. ¿Qué les gusta más de cargar las tarjetas EBT de forma remota en comparación con ir a la clínica?
 5. ¿Cuáles son los mayores desafíos de cargar sus beneficios de WIC de forma remota y cómo los han resuelto?
 6. ¿Qué haría que cargar su tarjeta EBT de forma remota fuera más fácil o mejor?
 7. ¿Hay algo que WIC pueda hacer para mejorar el uso del sistema remoto para cargar tarjetas EBT?

SI HERRAMIENTA DE MENSAJES DE TEXTO ESTÁ MARCADO EN LA TABLA:

1. ¿Saben si pueden recibir mensajes de texto de WIC? Estos mensajes podrían ser recordatorios o compartir información sobre cosas como nutrición. SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Cómo se enteraron de esto?
2. ¿Han recibido algún mensaje de texto de WIC? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': Si lo hicieron, ¿aproximadamente con qué frecuencia? ¿Sobre qué tipo de cosas les envían mensajes de texto?
3. ¿Los mensajes de texto son automáticos/unidireccionales y les informan sobre algo, o pueden tener una conversación bidireccional con alguien en la oficina de WIC por mensaje de texto? Si pueden tener una conversación, ¿de qué tipo de cosas pueden hablar? (Ejemplos: programación de citas, consejos sobre nutrición, ayuda para comprar, preguntas sobre lactancia materna)
4. ¿Pueden recibir mensajes de texto en su idioma preferido? SI LA RESPUESTA ES 'NO': ¿les resultaría útil recibir mensajes de texto en su idioma preferido?
5. ¿Qué les gusta más de los mensajes de texto de WIC?
6. ¿Cuáles son los mayores desafíos de los mensajes de texto de WIC y cómo los han resuelto?
7. ¿Qué podría hacer WIC para que los mensajes de texto fueran más útiles o mejores?
8. ¿Su aplicación móvil permite recibir notificaciones de WIC? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Prefieren recibir mensajes unidireccionales a través de mensajes de texto o de su aplicación móvil, o ambos?

PREGUNTE SI **IA (p. ej., CHATBOT)** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre el chatbot que pueden usar para comunicarse con el programa WIC? Este chatbot utiliza inteligencia artificial, o IA. **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué han escuchado sobre esto?
2. ¿Alguna vez han usado el chatbot de IA? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia utilizan el chatbot de IA?
3. ¿Qué les gusta del chatbot de IA?
4. ¿Qué cosas podría hacer WIC para mejorar el chatbot de IA?

SI **SITIO WEB DE WIC (INFORMACIÓN WEB EN LÍNEA)** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA:

1. ¿Han escuchado algo sobre un sitio web de WIC donde pueden obtener información sobre WIC en general, así como información sobre la clínica de WIC de su localidad? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo se enteraron del sitio web?
2. ¿Han visitado alguna vez el sitio web de WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** Si lo hicieron, ¿aproximadamente con qué frecuencia? ¿Qué tipos de información buscaban?
3. ¿Qué tan fácil o difícil fue encontrar lo que buscaban?
4. **SI LA FUNCIÓN DE CHAT ESTÁ DISPONIBLE:** ¿Usaron la función de chat en el sitio web para hablar con alguien en forma virtual? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Pueden contarme su experiencia de chatear a través del sitio web?
5. **SI NO USARON LA FUNCIÓN DE CHAT:** Para las que no usaron la función de chat, ¿sabían que el sitio web tenía una función de chat? Si es así, ¿por qué no lo usaron?
6. ¿Utilizan el sitio web de WIC para otras funciones, como localizar una clínica cercana, verificar los requisitos de elegibilidad, presentar solicitudes en línea, descargar la aplicación, encontrar la lista de alimentos aprobados por WIC o alguna otra cosa?
7. ¿Qué podría hacer WIC para que el sitio web fuera más útil o mejor?
Y específicamente sobre la función de chat, ¿qué podría hacer WIC para mejorar la parte de chat del sitio web de WIC?

PREGUNTE SI **[NOMBRE DE LA APLICACIÓN DE WIC DEL ESTADO]** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre [STATE WIC APP NAME]? Esta aplicación podría usarse para cosas como verificar el saldo de alimentos de su familia, hacer un seguimiento de sus próximas citas de WIC y encontrar tiendas que acepten WIC. **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué escucharon sobre esta aplicación?

-
2. ¿Han usado [STATE WIC APP NAME]? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia utilizan [STATE WIC APP NAME]? ¿Qué funciones usan con más frecuencia?
 3. ¿Qué les gusta de [STATE WIC APP NAME]? ¿De qué manera ha sido útil para ustedes como participantes de WIC?
 4. ¿Qué cosas podría hacer WIC para mejorar [STATE WIC APP NAME]?
 5. ¿Recomendarían [STATE WIC APP NAME] a otros participantes de WIC? ¿Por qué sí o por qué no?

PREGUNTE SI **PORTAL PARA PARTICIPANTES** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre un portal para participantes de WIC donde pueden iniciar sesión y administrar cosas como sus citas o cargar documentos a WIC para elegibilidad, recetas de medicamentos o formularios de solicitud de alimentos y leche de fórmula? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué han escuchado sobre esto?
2. ¿Alguna vez usaron el portal para participantes de WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia utilizan el portal para participantes de WIC? ¿Qué funciones usan con más frecuencia?
3. ¿Qué les gusta del portal para participantes de WIC?
4. ¿Qué cosas podría hacer WIC para mejorar el portal para participantes?
5. ¿Alguna vez han tenido que solucionar problemas técnicos al utilizar el portal para participantes de WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo les fue con eso? ¿El personal de WIC pudo ayudarlas?

PREGUNTE SI **HERRAMIENTA DE INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS/HERRAMIENTA DE FIRMA ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre cómo los solicitantes y participantes de WIC ahora pueden cargar documentos en WIC (en lugar de tener que proporcionarlos en persona) o firmar documentos en forma electrónica? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué han escuchado sobre esto?
2. ¿Alguna vez han cargado documentos o firmado documentos en forma electrónica? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia lo han hecho?
3. ¿Qué les gusta de poder cargar o firmar documentos en forma electrónica?
4. ¿Qué cosas podría hacer WIC para mejorar la forma en que los solicitantes y participantes de WIC cargan o firman documentos en forma electrónica?

-
5. ¿Alguna vez han tenido que solucionar problemas técnicos al cargar o firmar documentos en forma electrónica? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo les fue con eso? ¿El personal de WIC pudo ayudarlas?

PREGUNTE SI **MATERIALES EN LÍNEA (AUTOGUIADOS)** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre los materiales de educación nutricional autoguiados en línea del programa WIC que se pueden usar para aprender más sobre las formas de ayudarlas a ustedes y a sus familias a comer de manera saludable? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué han escuchado sobre esto?
2. ¿Alguna vez han usado los materiales de educación nutricional autoguiados en línea del programa WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia utilizan los materiales autoguiados en línea? ¿Hay temas que buscan específicamente?
3. ¿Qué les gusta de los materiales autoguiados en línea? ¿Fueron útiles o fáciles de usar?
4. ¿Qué cosas podría hacer WIC para mejorar los materiales autoguiados en línea?

PREGUNTE SI **SEMINARIOS WEB** ESTÁ MARCADO EN LA TABLA

1. ¿Han escuchado algo sobre los seminarios web en vivo del programa WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Qué han escuchado sobre esto?
2. ¿Alguna vez asistieron a un seminario web en vivo a través del programa WIC? **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Con qué frecuencia asisten a seminarios web en vivo de WIC? ¿Qué temas les interesan al elegir un seminario web de WIC en vivo?
3. ¿Qué les gusta de los seminarios web en vivo de WIC?
4. ¿Qué podría hacer WIC para mejorar los seminarios web en vivo de WIC?

FIN DE LA SECCIÓN D. VAYA A LA SECCIÓN F - FUERZA LABORAL Y LUEGO A LA SECCIÓN G – CIERRE

E. Mercados de agricultores [20-30 minutos]

Bien, me gustaría comenzar nuestra conversación con algunas preguntas sobre cómo conseguir frutas y verduras frescas.

1. ¿Dónde compran habitualmente frutas y verduras frescas? ¿Por qué compran ahí?
2. ¿Alguna vez han comprado frutas y verduras en un mercado de agricultores o en un puesto de productos agrícolas ubicado al borde de las vías?
3. **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** Además de los alimentos disponibles para la compra, ¿había algún otro tipo de actividad o información disponible en el mercado de agricultores o en el puesto de productos agrícolas al borde de las vías? ¿Cuáles eran? *(SI ES*

NECESARIO: Podrían ser cosas como demostraciones de cómo preparar ciertas verduras o recetas de cocina que se entregan).

4. ¿Aproximadamente qué tan cerca de donde viven se encuentra el mercado de agricultores o el puesto de productos agrícolas al borde de las vías más cercano?
5. Si quisieran ir, ¿cómo llegarían allí? ¿Qué tan fácil o difícil es, o sería, llegar allí? ¿Por qué?
6. ¿Qué les gusta más de comprar en un mercado de agricultores o en un puesto de productos agrícolas al borde de las vías?
7. ¿Y qué es lo que menos les gusta de comprar allí?
8. ¿Han visto alguna campaña de marketing o publicidad sobre mercados de agricultores o puestos de productos agrícolas al borde de las vías cercanos a ustedes? ¿Qué vieron?
9. ¿Saben si el mercado de agricultores o los puestos de productos agrícolas al borde de las vías cercanos a ustedes aceptan los beneficios de frutas y verduras de WIC?
¿Conocen algún mercado de agricultores o puesto de productos agrícolas al borde de las vías que lo haga? ¿Cómo comunicaron que aceptan WIC?
10. ¿Saben si el mercado de agricultores o el puesto de productos agrícolas al borde de las vías cercano a ustedes acepta los beneficios estacionales del Programa de Nutrición del Mercado de Agricultores (FMNP) de WIC? ¿Cómo comunicaron que aceptan FMNP?
11. ¿Alguien aquí hoy ha comprado alimentos en un mercado de agricultores o un puesto de productos agrícolas al borde de las vías utilizando sus beneficios de frutas y verduras (CVB) de WIC y/o sus beneficios estacionales del programa FMNP de WIC? SI LA RESPUESTA ES 'SÍ': ¿Puede contarme su experiencia con esto? [ASK ABOUT OTHERS' EXPERIENCES.]
12. **SI LA RESPUESTA ES 'SÍ':** En general, ¿qué tan satisfechas están con canjear sus beneficios en un mercado de agricultores o un puesto de productos agrícolas al borde de las vías? ¿Por qué sienten eso?
13. ¿Y su experiencia o satisfacción con el canje de sus beneficios en los mercados de agricultores o en puestos de productos agrícolas al borde de las vías ha cambiado en los últimos [TIME FRAME]? Y si es así, ¿de qué maneras? (SI ES NECESARIO: ¿Qué factores llevaron a este cambio en su experiencia o satisfacción?)
14. ¿Cómo compran frutas y verduras en los mercados de agricultores/puestos de productos agrícolas al borde de las vías utilizando su CVB de WIC? ¿Cómo fue su experiencia? (SI ES NECESARIO: Por ejemplo, pueden usar su tarjeta EBT de WIC, pago móvil o un código QR impreso o digital).
15. ¿Cómo compran frutas y verduras en el mercado de agricultores o en puestos de productos agrícolas al borde de las vías utilizando sus beneficios estacionales de

FMNP? ¿Cómo fue su experiencia? *(SI ES NECESARIO: Por ejemplo, pueden usar cupones impresos, un código QR impreso o digital, o una tarjeta EBT).*

16. ¿Qué tan fácil o difícil les resultó completar la compra?
17. ¿Con qué tipo de desafíos se encontraron? ¿Y cómo lidiaron con ellos?
18. ¿Qué podría hacer WIC/FMNP para que las compras en un mercado de agricultores o en puestos de productos agrícolas al borde de las vías sean más fáciles para ustedes y otras participantes como ustedes?
19. Tengo solo algunas preguntas más relacionadas con WIC en los mercados de agricultores. ¿Alguna de ustedes participó en alguna de las siguientes actividades en un mercado de agricultores: certificación móvil, el personal de WIC recopiló información su estatura/peso o la estatura/peso de su hijo(a), o presentó documentos al personal de WIC?
20. **SI LA RESPUESTA ES SÍ:** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Qué les gustó de esto? ¿Hay algún cambio que podría hacer que esta experiencia sea mejor o más útil/conveniente para ustedes?
21. ¿Alguna de ustedes participó o recibió alguna receta o clase de cocina de WIC en el mercado de agricultores local? **SI LA RESPUESTA ES SÍ:** ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Qué les gustó de esto y cómo podría mejorarse?

FIN DE LA SECCIÓN E. CONTINÚE CON LA SECCIÓN F - FUERZA LABORAL Y LUEGO PASE A LA SECCIÓN G – CIERRE

F. Temas relacionados con la fuerza laboral [10-15 minutos]

Bien, me gustaría cubrir un último tema hoy, y es sobre el personal de WIC en la clínica de su localidad. Al responder estas preguntas, piensen en las interacciones tanto en persona como virtuales que hayan tenido con el personal de WIC.

1. Antes de pasar a las preguntas específicas, quiero que cada una de ustedes me dé una palabra que describa cómo las hace sentir el personal de WIC. [GO AROUND THE ROOM]
2. WIC quiere que los participantes se sientan respetados, bienvenidos y valorados; pero sabemos que cada clínica y cada miembro del personal es diferente. Díganme cómo las hace sentir el personal de WIC.
3. ¿De qué maneras el personal de WIC las hace sentir bienvenidas? ¿Qué más podrían hacer o cómo podrían mejorar?
4. ¿Y de qué maneras las hacen sentirse valoradas y respetadas? ¿Qué más pueden hacer o cómo podrían mejorar?

-
5. ¿Con qué frecuencia interactúan con el personal de WIC, incluidas las interacciones en persona y virtuales? ¿Estos les parece demasiado frecuente, no lo suficientemente frecuente o es la frecuencia adecuada?
 6. ¿Y cuáles son las diferentes formas en que interactúan: en persona, por teléfono, por correo electrónico, por mensajes de texto, etc.? ¿Qué formas les gustan más y por qué? ¿Tienen alguna sugerencia de mejora?
 7. Cuando interactúan con el personal, ¿sienten que tienen toda su atención? ¿Tienen alguna sugerencia sobre cómo se podrían mejorar estas interacciones con el personal de WIC?
 8. ¿Se sienten cómodas al interactuar con ellos y al acercarse al personal de WIC con preguntas?
 9. ¿Pueden comunicarse fácilmente con el personal en su idioma preferido? ¿Tienen alguna sugerencia sobre cómo se podría mejorar esta comunicación?
 10. ¿Cómo demuestra el personal de WIC que respeta y entiende su cultura cuando interactúan con ellos?
 11. ¿De qué manera el personal trata de entender sus necesidades? ¿De qué maneras lo hacen bien y de qué maneras podrían hacerlo mejor?
 12. ¿De qué manera las recomendaciones del personal sobre educación nutricional y lactancia materna se adaptan a su estilo de vida y preferencias culturales? Si no lo hacen, ¿de qué manera el personal debería cambiar las recomendaciones para que se ajusten mejor?

G. Cierre [5 minutos]

Instrucciones para el facilitador: Concluya el grupo de enfoque agradeciendo a las participantes por su tiempo y haciéndoles saber que les daremos una tarjeta de regalo antes de que salgan del grupo de enfoque para agradecerles por su tiempo y participación en el grupo de enfoque.

Muchas gracias a todas por compartir sus ideas y opiniones hoy. ¡Sus opiniones son de gran valor y estamos muy agradecidos de que se hayan tomado el tiempo para ayudarnos a mejorar el Programa WIC! No tengo más preguntas. ¿Les gustaría compartir algo más? Si no, que disfruten del resto del día. Y gracias de nuevo.