

**CAHPS<sup>TM</sup> 2.0**

**Adult Core  
Questionnaire**

**SPANISH VERSION**

**October, 1998**



## INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA

- Conteste todas las preguntas marcando la caja a la izquierda de su respuesta.
- A veces, tiene que saltarse algunas preguntas en la encuesta. Cuando ésto pase, va a ver una flecha con una nota que le dice a qué pregunta se tiene que saltar. Por ejemplo:

<sup>1</sup>☐ Sí → ***Pase a la Pregunta 1***

<sup>2</sup>☐ No

{Esta caja debe estar en la portada}

***Toda información que permitiría que alguien lo/la identifique a usted o a su familia se mantendrá privada. {NOMBRE DE PATROCINADOR} no compartirá su información personal con nadie sin su permiso. Usted puede elegir si quiere contestar esta encuesta o no. Si decide no contestarla, no afectará los beneficios que recibe.***

***Se puede fijar en un número que aparece en la portada de la encuesta. Ese número es SOLO para saber que usted ya nos regresó la encuesta y que no tenemos que enviarle un recordatorio.***

***Si quiere saber más sobre este estudio, favor llamar al XXX.***



1. Según nuestros registros, usted está ahora con {nombre del seguro de salud}. ¿Es cierto?

<sup>1</sup> ☐ Sí → Pase a la Pregunta 3

<sup>2</sup> ☐ No

2. ¿Cuál es el nombre de su seguro de salud? (por favor use letras de molde)
- 

3. ¿Este es el seguro de salud que usted usa para todo o la mayoría de su cuidado de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No

4. ¿Cuántos meses o años seguidos ha estado en este plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Menos de 12 meses

<sup>2</sup> ☐ 12 hasta 24 meses

<sup>3</sup> ☐ 2 hasta 5 años

<sup>4</sup> ☐ 5 hasta 10 años

<sup>5</sup> ☐ 10 o más años

## SU DOCTOR O ENFERMERA PERSONAL

---

Las siguientes preguntas son sobre su propio cuidado de salud. No incluya el cuidado que recibió cuando estuvo internado en un hospital. No incluya las veces que recibió cuidado dental.

5. Un doctor o enfermera personal es el profesional de salud que mejor lo/la conoce. Puede ser un médico general, un médico especialista, una enfermera practicante o un asistente médico.

Cuando se inscribió en su seguro de salud o en cualquier momento desde aquel entonces, ¿consiguió un doctor o enfermera personal nuevo?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 7 en la Pagina 2

6. Tomando en cuenta las opciones que le dió su plan de salud, ¿tuvo algún problema en conseguir un doctor o enfermera personal con el/la que está contento/a?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 7 en la Pagina 2

☐ No conseguí un doctor o enfermera personal nuevo.

- 6a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No conseguí un doctor o enfermera personal nuevo.



7. Tiene a una persona que considera su doctor o enfermera personal?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 9

8. Queremos saber cómo califica a su doctor o enfermera personal.

Use cualquier número del 0 al 10 donde 0 es el peor doctor o enfermera personal posible, y 10 es el mejor doctor o enfermera personal posible. ¿Cómo califica a su doctor o enfermera personal ahora?

☐ 0 Peor doctor o enfermera personal posible

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10 Mejor doctor o enfermera personal posible

☐ No tengo un doctor o enfermera personal.

## OBTENER ATENCION MEDICA DE UN ESPECIALISTA

---

Quando conteste las siguientes preguntas, no incluya visitas al dentista.

9. Los Especialistas son doctores como los cirujanos, los doctores del corazón, los doctores para las alergias, los dermatólogos (doctores de la piel), y otros doctores que se especializan en un área del cuidado de la salud.

En los últimos 12 meses, ¿ha pensado usted o su doctor que necesitaba ver a un especialista?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 11

10. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema en conseguir una referencia ("referral") para ver al especialista que necesitaba ver?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 11

☐ No tuve que ver a un especialista en los últimos 12 meses.

- 10a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No tuve que ver a un especialista en los últimos 12 meses.

11. En los últimos 12 meses, ¿vió a un especialista?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 14 en la Pagina 3





12. Queremos saber cómo califica al especialista que vio más seguido en los últimos 12 meses, incluyendo a un doctor personal si es que éste es un especialista.

Use cualquier número del 0 al 10 donde 0 es el peor especialista posible, y 10 es el mejor especialista posible. ¿Cómo califica al especialista?

- ☐ 0 Peor especialista posible  
☐ 1  
☐ 2  
☐ 3  
☐ 4  
☐ 5  
☐ 6  
☐ 7  
☐ 8  
☐ 9  
☐ 10 Mejor especialista posible  
☐ No vi a un especialista en los últimos 12 meses.

13. En los últimos 12 meses, ¿el especialista que más vio era el mismo doctor que su doctor personal?

- <sup>1</sup> ☐ Sí  
<sup>2</sup> ☐ No  
☐ No tengo un doctor personal o no vi a un especialista en los últimos 12 meses.

## LLAMADAS A LOS CONSULTORIOS MEDICOS

---

14. En los últimos 12 meses, ¿llamó a un consultorio médico o a una clínica durante horas normales de oficina para recibir ayuda o consejos para usted?

- <sup>1</sup> ☐ Sí  
<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 16 en la Pagina 4

15. En los últimos 12 meses, cuando llamó durante horas normales de oficina, ¿qué tan seguido recibió la ayuda o los consejos que necesitaba?

- <sup>1</sup> ☐ Nunca  
<sup>2</sup> ☐ A veces  
<sup>3</sup> ☐ Normalmente  
<sup>4</sup> ☐ Siempre  
☐ No llamé por ayuda o consejos durante horas normales de oficina en los últimos 12 meses.



## SU CUIDADO DE SALUD EN LOS ULTIMOS 12 MESES

16. Un profesional de salud puede ser un médico general, un médico especialista, una enfermera, un asistente médico, o cualquier otra persona que usted consultaría para recibir atención médica.

En los últimos 12 meses, ¿hizo alguna cita con un doctor o con otro profesional de salud para recibir atención médica normal o de rutina?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 18

17. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido consiguió una cita tan pronto como quiso, para recibir atención médica normal o de rutina?

<sup>1</sup> ☐ Nunca

<sup>2</sup> ☐ A veces

<sup>3</sup> ☐ Normalmente

<sup>4</sup> ☐ Siempre

☐ No necesité una cita para cuidado normal o de rutina en los últimos 12 meses.

18. En los últimos 12 meses, ¿tuvo una enfermedad o estaba lastimado/a y necesitó atención inmediata de un consultorio médico, de una clínica, o de una sala de urgencias o de emergencia?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 20

19. En los últimos 12 meses, cuando necesitaba atención inmediata para una enfermedad o porque estaba lastimado/a, ¿qué tan seguido recibió atención tan pronto como quería?

<sup>1</sup> ☐ Nunca

<sup>2</sup> ☐ A veces

<sup>3</sup> ☐ Normalmente

<sup>4</sup> ☐ Siempre

☐ No necesité atención inmediata para una enfermedad o herida en los últimos 12 meses.

20. En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces fue a una sala de urgencias o de emergencia para recibir atención médica para usted?

☐ Ninguna vez

\_\_\_\_\_ Número de veces (Escriba.)

21. En los últimos 12 meses, (sin contar las veces que fue a una sala de urgencias o de emergencia), ¿cuántas veces fue a un consultorio médico o clínica para recibir atención para usted?

☐ Ninguna vez → Pase a la Pregunta 32 en la Pagina 7

<sup>1</sup> ☐ 1

<sup>2</sup> ☐ 2

<sup>3</sup> ☐ 3

<sup>4</sup> ☐ 4

<sup>5</sup> ☐ 5 a 9 veces

<sup>6</sup> ☐ 10 veces o más



22. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema en conseguir la atención que usted o su doctor creían que era necesaria?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 23

22a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

23. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema con demoras o tardanzas en recibir atención médica mientras esperaba recibir una autorización de su plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 24

23a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No tuve problemas con demoras en recibir atención médica en los últimos 12 meses.

24. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido esperó en el consultorio médico o clínica por más de 15 minutos después de la hora de su cita para ver a la persona que fue a ver?

<sup>1</sup> ☐ Nunca

<sup>2</sup> ☐ A veces

<sup>3</sup> ☐ Normalmente

<sup>4</sup> ☐ Siempre

☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

25. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido lo/la trató con cortesía y respeto el personal de oficina de un consultorio médico o de una clínica?

<sup>1</sup> ☐ Nunca

<sup>2</sup> ☐ A veces

<sup>3</sup> ☐ Normalmente

<sup>4</sup> ☐ Siempre

☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

26. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido estuvieron tan dispuestos o interesados en ayudarle como usted pensaba que debían estarlo, el personal de oficina de un consultorio médico o de una clínica?

<sup>1</sup> ☐ Nunca

<sup>2</sup> ☐ A veces

<sup>3</sup> ☐ Normalmente

<sup>4</sup> ☐ Siempre

☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.



27. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido lo/la escucharon con atención a usted los doctores u otros profesionales de salud?

- <sup>1</sup> ☐ Nunca  
<sup>2</sup> ☐ A veces  
<sup>3</sup> ☐ Normalmente  
<sup>4</sup> ☐ Siempre  
☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

28. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido le explicaron las cosas los doctores o los otros profesionales de salud de manera que usted pudiera entender?

- <sup>1</sup> ☐ Nunca  
<sup>2</sup> ☐ A veces  
<sup>3</sup> ☐ Normalmente  
<sup>4</sup> ☐ Siempre  
☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

29. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido mostraron respeto por lo que usted tenía que decir los doctores o los otros profesionales de salud?

- <sup>1</sup> ☐ Nunca  
<sup>2</sup> ☐ A veces  
<sup>3</sup> ☐ Normalmente  
<sup>4</sup> ☐ Siempre  
☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

30. En los últimos 12 meses, ¿qué tan seguido pasaron suficiente tiempo con usted los doctores o los otros profesionales de salud?

- <sup>1</sup> ☐ Nunca  
<sup>2</sup> ☐ A veces  
<sup>3</sup> ☐ Normalmente  
<sup>4</sup> ☐ Siempre  
☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.

31. Queremos saber cómo califica el cuidado de salud que recibió en los últimos 12 meses de todos los doctores y otros profesionales de salud.

Use cualquier número del 0 al 10 donde 0 es el peor cuidado de salud posible, y 10 es el mejor cuidado de salud posible. ¿Cómo califica todo su cuidado de salud?

- ☐ 0      Peor cuidado de salud posible  
☐ 1  
☐ 2  
☐ 3  
☐ 4  
☐ 5  
☐ 6  
☐ 7  
☐ 8  
☐ 9  
☐ 10      Mejor cuidado de salud posible  
☐ No tuve consultas médicas en los últimos 12 meses.





## SU PLAN DE SALUD

Las siguientes preguntas son sobre sus experiencias con su plan de salud.

32. En los últimos 12 meses, ¿buscó cualquier información en los folletos o materiales de su plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 34

33. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema en encontrar o comprender la información en los folletos o materiales de su plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 34

☐ No busqué información de mi plan de salud en los últimos 12 meses.

- 33a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No busqué información de mi plan de salud en los últimos 12 meses.

34. En los últimos 12 meses, ¿llamó al servicio al cliente de su plan de salud para conseguir información o ayuda?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 36

35. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema en conseguir información o ayuda cuando llamó al servicio al cliente de su plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 36

☐ No llamé al servicio al cliente de mi plan de salud en los últimos 12 meses.

- 35a. ¿Qué tanto problema tuvo?

<sup>1</sup> ☐ Mucho problema

<sup>2</sup> ☐ Poco problema

☐ No llamé al servicio al consumidor de mi plan de salud en los últimos 12 meses.

36. Por papeleo queremos decir hacer cosas como conseguir su tarjeta de identidad, pedir que le cambien la información en sus registros, procesar formas, u otro papeleo relacionado a recibir atención médica.

En los últimos 12 meses, ¿tuvo alguna experiencia con papeleo para su plan de salud?

<sup>1</sup> ☐ Sí

<sup>2</sup> ☐ No → Pase a la Pregunta 38 en la Pagina 8



37. En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema con papeleo para su plan de salud?

- <sup>1</sup> ☐ Sí
- <sup>2</sup> ☐ No → **Pase a la Pregunta 38**
- ☐ No tuve ninguna experiencia con papeleo para mi plan de salud en los últimos 12 meses.

37a. ¿Qué tanto problema tuvo?

- <sup>1</sup> ☐ Mucho problema
- <sup>2</sup> ☐ Poco problema
- ☐ No tuve ninguna experiencia con papeleo para mi plan de salud en los últimos 12 meses.

38. Queremos saber cómo califica toda su experiencia con su plan de salud.

Use cualquier número del 0 al 10 donde 0 es el peor plan de salud posible, y 10 es el mejor plan de salud posible. ¿Cómo califica su plan de salud ahora?

- ☐ 0      Peor plan de salud posible
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10      Mejor plan de salud posible

## **SOBRE USTED**

39. En general, ¿cómo califica su salud ahora?

- <sup>1</sup> ☐ Excelente
- <sup>2</sup> ☐ Muy buena
- <sup>3</sup> ☐ Buena
- <sup>4</sup> ☐ Regular
- <sup>5</sup> ☐ Mala

40. ¿Cuántos años tiene ahora?

- <sup>1</sup> ☐ 18 a 24
- <sup>2</sup> ☐ 25 a 34
- <sup>3</sup> ☐ 35 a 44
- <sup>4</sup> ☐ 45 a 54
- <sup>5</sup> ☐ 55 a 64
- <sup>6</sup> ☐ 65 a 74
- <sup>7</sup> ☐ 75 o más

41. ¿Es usted hombre o mujer?

- <sup>1</sup> ☐ Hombre
- <sup>2</sup> ☐ Mujer

42. ¿Cuál es el nivel escolar más alto que usted ha completado?

- <sup>1</sup> ☐ 8 años de escuela primaria o menos
- <sup>2</sup> ☐ Algo de secundaria, pero no se graduó
- <sup>3</sup> ☐ Graduado de la escuela secundaria o equivalente (GED)
- <sup>4</sup> ☐ Un poco de "college" o un título de 2 años
- <sup>5</sup> ☐ Graduado/a de una universidad de 4 años
- <sup>6</sup> ☐ Estudios superiores a la universidad de 4 años



**43. ¿Es usted de ascendencia Hispana o Latina?**

- <sup>1</sup> ☐ Hispano/a o Latino/a  
<sup>2</sup> ☐ No Hispano/a ni Latino/a

**44. ¿De qué raza es? Por favor marque una o mas.**

- <sup>1</sup> ☐ Blanco/a  
<sup>2</sup> ☐ Negro/a o Afro-Americano/a  
<sup>3</sup> ☐ Asiático  
<sup>4</sup> ☐ Nativo/a Hawaiano/a o de otras islas del Pacífico  
<sup>5</sup> ☐ Indígena Americano/a o nativo/a de Alaska

**45. ¿Alguien le ayudó a completar esta encuesta?**

- <sup>1</sup> ☐ Sí → **Pase a la Pregunta 46**  
<sup>2</sup> ☐ No → **Por favor envíenos la encuesta en el sobre con el porte pagado.**

**46. ¿Cómo le ayudó esa persona? Marque todas las respuestas que apliquen.**

- <sup>1</sup> ☐ Me leyó las preguntas.  
<sup>2</sup> ☐ Escribió las respuestas que di.  
<sup>3</sup> ☐ Contestó las respuestas por mí.  
<sup>4</sup> ☐ Tradujo las preguntas a mi idioma.  
<sup>5</sup> ☐ Ayudó de otra forma.  
*(por favor use letras de molde)*
- \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**Por favor envíenos la encuesta en el sobre con el porte pagado.**