

HCAHPS

Active Interactive Voice Response Script (Spanish)

Overview

This active interactive voice response (IVR) interview script is provided to assist operators while attempting to reach the patient. The script explains the purpose of the survey and confirms necessary information about the patient before the patient is connected to the IVR system. Operators must not conduct the survey with a proxy.

Note: No proxy respondents are permitted in the administration of the HCAHPS Survey. However, an individual may assist the patient by repeating questions or with translation of the survey -- but only the patient may provide answers to the survey.

General Interviewing Conventions and Instructions

- The IVR introduction script and HCAHPS questions must be read verbatim
- Practice pronouncing the patient's name before initiating the call
- It is optional to include the day of the week, e.g., Monday, with the discharge date (mm/dd/yyyy)
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud
- Text in UPPERCASE letters must not be read out loud
- All questions and all answer categories must be read exactly as they are worded
 - During the course of the survey, the use of **neutral** acknowledgment words such as the following is permitted:
 - Thank you
 - Alright
 - Okay
 - I understand, or I see
 - Yes, Ma'am
 - Yes, Sir
- Read the scripts from the interviewer screens (reciting the survey from memory can lead to unnecessary errors and missed updates to the scripts)
- Adjust the pace of the HCAHPS Survey interview to be conducive to the needs of the respondent
- No changes are permitted to the order of the HCAHPS Survey (Questions 1-29)
- No changes are permitted to the order of the answer categories for HCAHPS questions
- All transitional phrases must be read
- Text that is underlined must be emphasized
- Characters in < > brackets must not be read
- [Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on IVR screens
- Only one language (i.e., English or Spanish) must appear on the electronic interviewing system screen

SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT

INTRO Buenos días/Buenas tardes, me llamo [INTERVIEWER NAME], y le estoy llamando (OPTIONAL TO STATE: de [DATA COLLECTION CONTRACTOR]) de parte de [HOSPITAL NAME]. [HOSPITAL NAME] está participando en una encuesta para obtener información sobre la atención que recibe la gente en los hospitales. Su información ayudará a mejorar la atención que ofrecen los hospitales y ayudará a otras personas a elegir un hospital.

Su participación en la encuesta es completamente voluntaria y sus respuestas se mantendrán privadas. La encuesta debe de tomar más o menos 7 minutos [OR HOSPITAL/SURVEY VENDOR SPECIFY] para completar.

Esta llamada puede ser supervisada [OPTIONAL TO STATE y/o grabada] para propósitos de control de calidad.

OPTIONAL QUESTION TO INCLUDE:

Me gustaría empezar la encuesta ahora. ¿es éste un tiempo bueno para continuar?

[NOTE: THE STATED NUMBER OF MINUTES TO COMPLETE THE SURVEY MUST BE AT LEAST 7 MINUTES. IF SUPPLEMENTAL ITEMS ARE ADDED TO THE SURVEY, THIS NUMBER SHOULD BE INCREASED ACCORDINGLY.]

S1 Nuestros registros muestran que usted salió del hospital [HOSPITAL NAME] el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)] o más o menos el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)]. ¿Es esto correcto?

READ *SÍ/NO* RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

<1> SÍ [GO TO S2]
<2> NO [GO TO INEL1]
<3> NO SÉ [GO TO INEL1]
<4> REFUSAL [GO TO INEL1]

S2 Gracias. Ahora va a quedar usted conectado/a a un sistema automatizado de entrevistas; si en algún momento usted quiere hablar en vivo con un operador, sólo tiene que pulsar la tecla [VENDOR SPECIFY] para quedar conectado/a con una persona.

CONFIRMING INELIGIBLE PATIENTS

INEL1 ¿Estuvo usted alguna vez en este hospital?
<1> SÍ [GO TO INEL2]
<2> NO [GO TO INEL_END]

INEL2 ¿Fue usted paciente de este hospital en el último año?
<1> SÍ [GO TO INEL3]
<2> NO [GO TO INEL_END]

INEL3 ¿Cuándo?

IF ANY DATE WAS WITHIN TWO WEEKS OF [DISCHARGE DATE
(mm/dd/yyyy)], GO TO S2; OTHERWISE, GO TO INEL_END.

INEL_END Gracias por su tiempo. Parece que hemos cometido un error. Que tenga un buen
día/una buena noche.

BEGIN HCAHPS QUESTIONS

MESSAGE 1 Usted ha quedado conectado/a al sistema automatizado de entrevistas. Ahora
comenzará la encuesta. Usted puede pulsar la tecla [VENDOR SPECIFY] en
cualquier momento para volver a hablar con la operadora telefónica. Si no puede
elegir una de las opciones de respuesta después de una pregunta en particular, por
favor espere más instrucciones.

Q1_INTRO Por favor conteste las preguntas en esta encuesta sobre la vez que estuvo en el
hospital [HOSPITAL NAME]. Al pensar en sus respuestas, no incluya
información sobre otras veces que estuvo en un hospital. Las primeras preguntas
son sobre la atención que recibió de las enfermeras durante esta vez que estuvo en
el hospital.

Q1 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le
trataban con cortesía y respeto? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de
las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q2 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le
escuchaban con atención? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las
veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q3 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q4 Durante esta vez que estuvo en el hospital, después de usar el botón para llamar a la enfermera, ¿con qué frecuencia le atendían tan pronto como usted quería? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, Siempre, o I Nunca usé el botón?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’
Para “Nunca usé el botón”, pulse el ‘9’

<M> MISSING/DK

Q5_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de la atención que recibió de los doctores durante esta vez que estuvo en el hospital.

Q5 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le trataban con cortesía y respeto? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q6 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le escuchaban con atención? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q7 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q8_INTRO La siguiente serie de preguntas son acerca del ambiente en el hospital.

Q8 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia mantenían su cuarto y su baño limpios? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q9 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia estaba silenciosa el área alrededor de su habitación por la noche? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’
Para “A veces”, pulse el ‘2’
Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’
Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q10_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de sus experiencias en este hospital.

Q10 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿necesitó que las enfermeras u otro personal del hospital le ayudaran a llegar al baño o a usar un orinal (*bedpan*)?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’ [GO TO Q12]

<M> MISSING/DK [GO TO Q12]

Q11 ¿Con qué frecuencia le ayudaron a llegar al baño o a usar un orinal (*bedpan*) tan pronto como quería? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para "Nunca", pulse el ‘1’

Para “A veces”, pulse el ‘2’

Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’

Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<8> NOT APPLICABLE

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q10 = “2 - NO” THEN Q11 = “8 - NOT APPLICABLE” OR IF Q10 = “M - MISSING/DK” THEN Q11 = “M - MISSING/DK”]

Q12 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dieron alguna medicina que no hubiera tomado antes?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’ [GO TO Q15_INTRO]

<M> MISSING/DK [GO TO Q15_INTRO]

Q13 Antes de darle alguna medicina nueva, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le dijo a usted para qué era la medicina? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’

Para “A veces”, pulse el ‘2’

Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’

Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<8> NOT APPLICABLE

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q12 = “2 - NO” THEN Q13 = “8 - NOT APPLICABLE” OR IF Q12 = “M - MISSING/DK” THEN Q13 = “M - MISSING/DK”]

Q14 Antes de darle alguna medicina nueva, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le describió a usted los efectos secundarios posibles de una manera que pudiera entender? ¿Diría usted que Nunca, A veces, La mayoría de las veces, o Siempre?

Para “Nunca”, pulse el ‘1’

Para “A veces”, pulse el ‘2’

Para “La mayoría de las veces”, pulse el ‘3’

Para “Siempre”, pulse el ‘4’

<8> NOT APPLICABLE

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q12 = “2 - NO” THEN Q14 = “8 - NOT APPLICABLE” OR IF Q12 = “M - MISSING/DK” THEN Q14 = “M - MISSING/DK”]

Q15_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de cuando salió del hospital.

Q15 Después de salir del hospital, ¿se fue directamente a su propia casa, a la casa de otra persona, o a otra institución de salud?

Para “A mi casa”, pulse el ‘1’

Para “A la casa de otra persona”, pulse el ‘2’

Para “A otra institución de salud”, pulse el ‘3’ [GO TO Q18]

<M> MISSING/DK [GO TO Q18]

Q16 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿los doctores, enfermeras u otro personal del hospital hablaron con usted sobre si tendría la ayuda que necesitaría cuando saliera del hospital?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<8> NOT APPLICABLE

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q15 = “3 - A OTRA INSTITUCION DE SALUD” THEN Q16 = “8 - NOT APPLICABLE” IF Q15 = “M - MISSING/DK” THEN Q16 = “M - MISSING/DK”]

Q17 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dieron información por escrito sobre los síntomas o problemas de salud a los que debía poner atención cuando saliera del hospital?

Para “Sí”, pulse el ‘1’
Para “No”, pulse el ‘2’

<8> NOT APPLICABLE
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q15 = “3 - A OTRA INSTITUCION DE SALUD” THEN Q17 = “8 - NOT APPLICABLE” IF Q15 = “M - MISSING/DK” THEN Q17 = “M - MISSING/DK”]

Q18 Queremos saber la calificación en general que le daría a [FACILITY NAME] durante esta vez que estuvo allí. Esta sería la vez que estuvo allí, más o menos el [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)]. No incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital.

Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor hospital posible y el 10 el mejor hospital posible, ¿qué número usaría para calificar este hospital durante esta vez que estuvo en el hospital?

[VENDOR SPECIFIES HOW TO ENTER BOTH “0” AND “10” INTO THEIR SYSTEM.] Por favor pulse este número ahora.

Q19 ¿Les recomendaría este hospital a sus amigos y familiares? ¿Diría usted que definitivamente no, hasta cierto punto no, hasta cierto punto sí, o definitivamente sí?

Para “Definitivamente no”, pulse el ‘1’
Para “Hasta cierto punto no”, pulse el ‘2’
Para “Hasta cierto punto sí”, pulse el ‘3’
Para “Definitivamente sí”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q20_INTRO Tenemos unas preguntas adicionales acerca de esta vez que estuvo en el hospital

Q20 Durante esta vez que estuve en el hospital, el personal tuvo en cuenta mis preferencias y las de mi familia o las de mi cuidador al decidir qué atención médica necesitaría cuando saliera del hospital. ¿Diría que usted está muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, o muy de acuerdo?

Para “Muy en desacuerdo”, pulse el ‘1’

Para “En desacuerdo”, pulse el ‘2’

Para “De acuerdo”, pulse el ‘3’

Para “Muy de acuerdo”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q21 Cuando salí del hospital, entendía bien qué cosas del control de mi salud eran responsabilidad mía. ¿Diría que usted está muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, o muy de acuerdo?

Para “Muy en desacuerdo”, pulse el ‘1’

Para “En desacuerdo”, pulse el ‘2’

Para “De acuerdo”, pulse el ‘3’

Para “Muy de acuerdo”, pulse el ‘4’

<M> MISSING/DK

Q22 Cuando salí del hospital, entendía claramente la razón por la que tomaba cada una de mis medicinas. ¿Diría que usted está muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo, o no le dieron ninguna medicina cuando salió del hospital?

Para “Muy en desacuerdo”, pulse el ‘1’

Para “En desacuerdo”, pulse el ‘2’

Para “De acuerdo”, pulse el ‘3’

Para “Muy de acuerdo”, pulse el ‘4’

Para “No me dieron ninguna medicina cuando salí del hospital”, pulse el ‘5’

<M> MISSING/DK

Q23_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de usted.

Q23 Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿lo admitieron al hospital a través de la sala de emergencias?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

Q24 En general, ¿cómo calificaría toda su salud? ¿Diría usted que es excelente, muy buena, buena, regular, o mala?

Para “Excelente”, pulse el ‘1’
Para “Muy buena”, pulse el ‘2’
Para “Buena”, pulse el ‘3’
Para “Regular”, pulse el ‘4’
Para “Mala”, pulse el ‘5’

<M> MISSING/DK

Q25 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? ¿Diría usted que es excelente, muy buena, buena, regular, o mala?

Para “Excelente”, pulse el ‘1’
Para “Muy buena”, pulse el ‘2’
Para “Buena”, pulse el ‘3’
Para “Regular”, pulse el ‘4’
Para “Mala”, pulse el ‘5’

<M> MISSING/DK

Q26 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado? Por favor, escuche todas las seis respuestas completas antes de contestar la siguiente pregunta. Completo...¿8 años de escuela o menos; 9-12 años de escuela pero sin graduarse; Graduado de la escuela secundaria, Diploma de escuela secundaria (*high school*), preparatoria, o su equivalente (o GED); algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años; título universitario de 4 años, título universitario de más de 4 años?

Para “8 años de escuela o menos”, pulse el ‘1’
Para “9-12 años de escuela, pero sin graduó”, pulse el ‘2’
Para “Graduado de la escuela secundaria, Diploma de escuela secundaria (*high school*), preparatoria, o su equivalente (o GED)”, pulse el ‘3’
Para “algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años”, pulse el ‘4’
Para “título universitario de 4 años”, pulse el ‘5’
Para “título universitario de más de 4 años”, pulse el ‘6’

<M> MISSING/DK

Q27 ¿Es usted de ascendencia u origen español, hispano o latino? ¿Diría usted que no, que ni de ascendencia española, ni hispana, ni latina; o que sí, de ascendencia puertorriqueña; mexicana, mexicanoamericana, chicana; cubana; o de otra ascendencia española, hispana o latina?

Para “No, ni española, ni hispana, ni latina”, pulse el ‘1’

Para “Sí, puertorriqueña”, pulse el ‘2’

Para “Sí, mexicana, mexicanoamericana, chicana”, pulse el ‘3’

Para “Sí, cubana”, pulse el ‘4’

Para “Sí, otra española/hispana/latina”, pulse el ‘5’

<M> MISSING/DK

[FOR IVR, QUESTION 28 IS BROKEN INTO PARTS A-E]

Q28 Cuándo lea lo siguiente, por favor dígame si la categoría describe su raza. Por favor conteste “Sí” o “No” para cada una de las categorías.

Q28A ¿Es usted blanco/a?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

Q28B ¿Es usted negro/a o afroamericano/a?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

Q28C ¿Es usted asiático/a?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

Q28D ¿Es usted nativo/a de Hawái o de otras islas del Pacífico?

Para “Sí”, pulse el ‘1’

Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

Q28E ¿Es usted indígena americano/a o nativo/a de Alaska?

Para “Sí”, pulse el ‘1’
Para “No”, pulse el ‘2’

<M> MISSING/DK

NOTE: “1” and “2” SHOULD BE CONVERTED TO “1” AND “0”, RESPECTIVELY IN THE DATA FILE. FOR VALID VALUES, REFER TO APPENDIX S - DATA FILE STRUCTURE.

Q29 ¿Principalmente qué idioma habla en casa? ¿Diría que habla principalmente en inglés, español, chino, ruso, vietnamita, portugués, alemán, tagalo, árabe, o en algún otro idioma?

Para “inglés”, pulse el ‘1’
Para “español”, pulse el ‘2’
Para “chino”, pulse el ‘3’
Para “ruso”, pulse el ‘4’
Para “vietnamita”, pulse el ‘5’
Para “portugués”, pulse el ‘6’
Para “alemán”, pulse el ‘7’
Para “tagalo”, pulse el ‘8’
Para “árabe”, pulse el ‘9’
Para “otro idioma”, pulse el ‘20’

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF HOSPITAL-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTION(S) ARE ADDED, ONE OF THE FOLLOWING STATEMENTS MUST BE PLACED IMMEDIATELY BEFORE THE SUPPLEMENTAL QUESTION(S).]

SUPPL_INTRO FOR A SINGLE SUPPLEMENTAL QUESTION

Las preguntas 1-29 de esta encuesta son del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos y se usan para medir la calidad. La siguiente pregunta es de [NAME OF HOSPITAL] para recopilar comentarios adicionales sobre la vez que estuvo en el hospital y no se compartirán con el HHS.

SUPPL_INTRO FOR MORE THAN ONE SUPPLEMENTAL QUESTION

Las preguntas 1-29 de esta encuesta son del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos y se usan para medir la calidad. Las siguientes preguntas son de [NAME OF HOSPITAL] para recopilar comentarios adicionales sobre la vez que estuvo en el hospital y no se compartirán con el HHS.

END Éstas son todas las preguntas que tengo. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga muy buen día/muy buenas (tardes/noches).

<THIS ITEM IS NOT TO BE PROGRAMMED. THE NOTE BELOW MUST APPEAR ON ALL PUBLISHED MATERIALS CONTAINING THIS IVR SCRIPT.>

<NOTE: Questions 1-19 and 23-29 are part of the HCAHPS Survey and are works of the U.S. Government. These HCAHPS questions are in the public domain and therefore are NOT subject to U.S. copyright laws. The three Care Transitions Measure® questions (Questions 20-22) are copyright of Eric A. Coleman, MD, MPH, all rights reserved.>

