

## PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

### ENCUESTA DE CAHPS SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD EN CASA

#### **¿Quién patrocina esta encuesta?**

[Agency Name] le ha pedido a nuestra compañía que realice esta encuesta para ayudar a evaluar los servicios que los proveedores de salud le dan en su casa. La encuesta es parte de un estudio nacional que ayudará a que los consumidores estén mejor informados antes de tomar decisiones sobre los proveedores de cuidado de salud en su casa. Los resultados de este estudio se harán públicos en el Internet en ‘Home Health Compare’ en <http://www.medicare.gov/>.

#### **¿Quién realiza esta encuesta?**

Soy un(a) entrevistador(a) de [SURVEY VENDOR NAME], que es una organización independiente de estudios de encuestas. [Agency Name] le ha pedido a nuestra organización que realice la encuesta para ayudar a obtener las opiniones de sus pacientes.

#### **¿Cuál es el objetivo de esta encuesta?**

El objetivo de esta encuesta es conocer sus experiencias al obtener cuidado de salud en casa. La encuesta ayudará a que los consumidores estén mejor informados al tomar decisiones cuando elijan un proveedor de cuidado de salud en casa.

#### **¿Qué preguntas se van a hacer?**

Las preguntas de la encuesta son sobre sus experiencias con los servicios de cuidado de salud en casa y sobre cómo califica los servicios que recibe usted.

#### **¿Cómo puedo saber si es confidencial?**

Le puedo asegurar que toda la información que usted proporcione se mantendrá en forma confidencial y será protegida por la Ley de privacidad federal de 1974. Todos los miembros del personal del proyecto han firmado declaraciones de confidencialidad y se les prohíbe por ley usar la información de esta encuesta para nada que no esté relacionado con este estudio.

#### **¿Por qué desea tener toda esta información personal mía si esta encuesta trata sobre mis experiencias con los servicios de cuidado de salud en casa?**

Estas preguntas sobre salud e información demográfica están diseñadas para darles más información a las personas a cargo del estudio sobre las personas que han respondido a nuestra encuesta. Estas preguntas permiten que los responsables del estudio analicen la información, asignando a los participantes a grupos determinados.

## **Yo estoy en el registro ‘no llamar’. ¿Por qué me están llamando?**

Los listados de ‘no llamar’ detienen las llamadas de vendedores o promotores. Nosotros estamos realizando estudios de encuestas a nombre de su agencia de servicios de cuidado de la salud en casa. No estamos llamando para vender o promocionar un producto o servicio.

## **¡No voy a contestar muchas preguntas por teléfono!**

Su cooperación es muy importante para nosotros. Sus experiencias ayudarán a su agencia de servicios de cuidado de salud en casa y a otras agencias a entender que programas son los que más lo/la ayudan a usted y a otras personas como usted. Todas las respuestas que usted proporcione en esta encuesta serán completamente confidenciales y serán protegidas por la Ley de privacidad de 1974. Permítame comenzar para que usted vea cómo son las preguntas.

## **¿Por qué y cómo fui seleccionado para este estudio?**

Nosotros usamos procedimientos científicos de muestreo para seleccionar un grupo de personas que han recibido servicios de cuidado de salud en casa. Sus opiniones son importantes porque representan las opiniones de otras personas como usted.

## **¡No me agrada mi agencia de servicios de cuidado de salud en casa!**

Lo/La entiendo. Sus opiniones son muy importantes y ayudarán a que su agencia de servicios de cuidado de salud mejore su programa. Comencemos ahora. [NOTE: DO NOT ARGUE BACK. MAKE SHORT, NEUTRAL COMMENTS TO LET THEM KNOW THAT YOU ARE LISTENING AND IMMEDIATELY ASK THE FIRST QUESTION.]

## **¿Cómo puedo saber si esta encuesta es auténtica o legítima? ¿Cómo sé si usted es realmente es un entrevistador de la encuesta?**

Usted puede comunicarse con [SURVEY VENDOR NAME] llamando al [TELEPHONE NUMBER] para recibir información sobre la encuesta.

## **¿Cuánto tiempo tomará?**

En promedio la encuesta se puede completar como en 12 minutos. Yo le haré las preguntas tan rápido como pueda.

NOTE THAT SURVEY COMPLETION TIME WILL DEPEND ON WHETHER OTHER NON-CAHPS SURVEY ITEMS ARE ADDED TO THE QUESTIONNAIRE.