

## **Appendix X**

### **Telephone Script (Spanish)**

THIS PAGE  
INTENTIONALLY  
LEFT BLANK

# CAHPS Hospice Survey Telephone Script (Spanish)

## Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to reach the caregiver of the sampled decedent. The script explains the purpose of the survey and confirms necessary information about the caregiver and decedent.

## General Interviewing Conventions and Instructions

- The telephone introduction script must be read verbatim
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud
- Text in UPPERCASE letters must not be read out loud
  - YES and NO response options are only to be read if necessary
    - Any alternative positive or negative response will be accepted

*Note: It is not permissible to **capitalize** underlined content, as text that appears in uppercase letters throughout the CATI script must not be read out loud. Survey vendors are permitted to emphasize underlined content in a different manner if underlining is not a viable option, such as placing quotes (“”) or asterisks (\*\*) around the text to be emphasized or italicizing the emphasized words.*

- All questions and all answer categories must be read exactly as they are worded
  - During the course of the survey, 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
  - During the course of the survey, if the caregiver mentions the decedent by “he or him” or “she or her,” the interviewer may use that pronoun during the interview rather than the required “him or her” or “he or she”
- The script must be read from the interviewer screens (reciting the survey from memory can lead to unnecessary errors and missed updates to the scripts)
- The pace of the CAHPS Hospice Survey interview should be adjusted to be conducive to the needs of the respondent
- No changes are permitted to the order of the question and answer categories for the “Core”, “About Your Family Member” and “About You” CAHPS Hospice Survey questions
  - The first thirty-one “Core” questions must remain together
  - The four “About Your Family Member” questions must remain together
  - The four “About You” questions must remain together
- All transitional statements must be read
- Text that is underlined must be emphasized
- Characters in < > must not be read

- [Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens
- **Only one language (i.e., English or Spanish) can appear on the electronic interviewing system screen**
- MISSING/DON'T KNOW (DK) is a valid response option for each item in the electronic telephone interviewing system scripts. This allows the telephone interviewer to go to the next question if a caregiver is unable to provide a response for a given question (or refuses to provide a response). In the survey file layouts, a value of "MISSING/DK" is coded as "M – Missing/Don't Know."
- Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system
  - Appropriately skipped questions should be coded as "88 – Not Applicable." For example, if a caregiver answers "No" to Question 4 of the CAHPS Hospice Survey, the program should skip Question 5, and go to Question 6. Question 5 must then be coded as "88 – Not Applicable." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
  - When a response to a screener question is not obtained, the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as "M – Missing/Don't Know." For example, if the caregiver does not provide an answer to Question 4 of the CAHPS Hospice Survey and the interviewer selects "MISSING/DK" to Question 4, then the telephone interviewing system should be programmed to skip Question 5, and go to Question 6. Question 5 must then be coded as "M – Missing/Don't Know." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.

## INITIATING CONTACT

**START:** Buenos(as) días(tardes/noches), Soy [INTERVIEWER NAME]. ¿Podría hablar con [SAMPLED CAREGIVER NAME]?

- <1> YES [GO TO INTRO]
- <2> YES, RESPONDENT IS ANOTHER MEMBER OF THE HOUSEHOLD [GO TO CONFIRMATION]
- <3> PROXY IDENTIFIED [COLLECT PROXY INFORMATION THEN RETURN TO INTRO]
- <4> NO, REFUSAL [GO TO REFUSAL]
- <5> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]
- <6> ALREADY RETURNED SURVEY BY MAIL [GO TO MAILED]
- <7> PATIENT DIDN'T RECEIVE CARE AT NAMED HOSPICE [GO TO DISAVOWAL]

IF ASKED WHO IS CALLING:

Soy [INTERVIEWER NAME] de [VENDOR NAME]. Estamos trabajando con [HOSPICE NAME] y con Medicare para realizar un estudio sobre el cuidado de hospicio.

IF NOT A GOOD TIME FOR CALL OR THE SAMPLED CAREGIVER IS NOT AVAILABLE:

¿Puede decirme a qué hora es mejor para volver a llamar?

**CONFIRMATION:**

¿Estoy hablando con [SAMPLED CAREGIVER]?

<1> YES[GO TO INTRO]

<2> NO [GO TO START]

\*\*\*\*\*

**INITIATING CONTACT WITH A PROXY RESPONDENT -**

**START:** Buenos(as) días (tardes/noches), ¿podría hablar con [PROXY CAREGIVER NAME]?

<1> YES [GO TO INTRO]

<2> NO [GO TO REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING:

Soy [INTERVIEWER NAME] de [VENDOR NAME]. Estamos trabajando con [HOSPICE NAME] y con Medicare para realizar un estudio sobre el cuidado de hospicio.

IF NOT A GOOD TIME FOR CALL OR THE PROXY CAREGIVER IS NOT AVAILABLE:

¿Puede decirme a qué hora es mejor para volver a llamar?

IF SOMEONE OTHER THAN THE PROXY CAREGIVER ANSWERS THE PHONE, RECONFIRM THAT YOU ARE SPEAKING WITH THE PROXY CAREGIVER WHEN HE OR SHE PICKS UP.

\*\*\*\*\*

## CALL BACK TO COMPLETE A PREVIOUSLY STARTED SURVEY

**START:** Buenos(as) días(tardes/noches), ¿podría hablar con [SAMPLED CAREGIVER NAME/PROXY CAREGIVER NAME]?

<1> YES [GO TO CONFIRM RESPONDENT]

<2> NO [REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF NEEDED TO CONFIRM SPEAKING TO RESPONDENT:

Soy [INTERVIEWER NAME], y llamo de [SURVEY VENDOR]. Le estoy llamando para completar una encuesta que usted comenzó con nosotros. Antes de continuar con la encuesta, me gustaría asegurarme que estoy hablando con [CAREGIVER NAME].

CONTINUE SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF.

\*\*\*\*\*

### SPEAKING WITH CAREGIVER

**INTRO:** Buenos(as) días(tardes/noches); soy [INTERVIEWER NAME], y llamo de [VENDOR NAME]. Le estamos llamado sobre una encuesta importante sobre el cuidado que pacientes recibió de [HOSPICE NAME]. Usted está recibiendo esta llamada porque ayudó con el cuidado de [DECEDENT NAME].

Sabemos que este puede ser un momento difícil para usted y lamentamos su reciente pérdida. Esperamos que se tome unos minutos para contarnos cómo [HOSPICE NAME] cuidó a [DECEDENT NAME]. Medicare utiliza sus respuestas a esta encuesta para mejorar el cuidado de hospicio y ayudar a otros a elegir un hospicio.

Su participación es voluntaria y la entrevista durará [FILL: aproximadamente 9 minutos/SURVEY VENDOR SPECIFY]. Es posible que sus respuestas se compartan con el hospicio a fin de que éste emprenda tareas de mejoramiento de calidad.

**IF ASKED WHETHER SOMEONE ELSE CAN SERVE AS PROXY FOR SAMPLED CAREGIVER:**

Para esta encuesta, tenemos que hablar con la persona de su hogar que esté más enterada sobre el cuidado de hospicio recibido por [DECEDENT NAME]. ¿Esa persona sería usted u otra persona del hogar?

IF OTHER HOUSEHOLD MEMBER: ¿Me podría decir el nombre de esa persona?

AFTER RECORDING NAME: ¿Puedo hablar con esa persona?

**IF NEEDED AND SPEAKING WITH THE SAMPLED CAREGIVER:**

Nos dieron su nombre en el [HOSPICE NAME] porque usted aparecía en sus registros como la persona encargada del cuidado de [DECEDENT NAME].

**IF NEEDED AND SPEAKING WITH PROXY FOR SAMPLED**

**CAREGIVER:** Nos dió su nombre [SAMPLED CAREGIVER] porque nos dijo que usted está al tanto del cuidado de hospicio que recibió [DECEDENT NAME].

- <1> YES [GO TO CONTINUE]
- <2> PROXY IDENTIFIED [COLLECT PROXY INFORMATION, THEN RETURN TO PROXY INTRO]
- <3> NO, WILL RETURN COMPLETED MAILED SURVEY [GO TO CALLBACK]
- <4> NO, CALL BACK [GO TO CALLBACK]
- <5> NO, OR UNAVAILABLE DURING FIELD PERIOD [GO TO ITEM TO CODE INELIGIBLE, ETC.,]
- <6> REFUSE [GO TO REFUSAL]
- <7> ALREADY RETURNED SURVEY BY MAIL [GO TO MAILED]
- <8> NOT INVOLVED IN CARE AND NO PROXY IDENTIFIED [GO TO INELIGIBLE]
- <9> PATIENT DIDN'T RECEIVE CARE AT NAMED HOSPICE [GO TO DISAVOWAL]

\*\*\*\*\*

**CONTINUE**

Esta llamada puede ser monitoreada [OPTIONAL: y/o grabada] con fines de control de calidad. ¿Podemos empezar?

- <1> YES [BEGIN SURVEY]
- <2> NO, CALL BACK [GO TO CALLBACK]
- <3> REFUSE [GO TO REFUSAL]

\*\*\*\*\*

## **MAILED - MIXED MODE**

Muchas gracias por contestar la encuesta por correo. Quizá no la hayamos recibido todavía, pero voy a revisar nuestros registros de nuevo. Es posible que tengamos que comunicarnos de nuevo con usted en caso de que aún no la hayamos recibido.  
[END CALL]

\*\*\*\*\*

## **MAILED – TELEPHONE ONLY MODE**

Lo siento, para este proyecto sólo estamos haciendo la encuesta por teléfono. Este es un estudio muy importante para [HOSPICE NAME] y podrían usar su ayuda.

\*\*\*\*\*

## **INELIGIBLE**

Lo siento, para este proyecto, sólo hablamos con los familiares o amigos que participaron o supervisaron en el cuidado de hospicio de su familiar. Gracias por su tiempo. Que tenga (un buen día/ una buena tarde/ unas buenas noches). [END CALL]

\*\*\*\*\*

## **REFUSAL**

Gracias por su tiempo. Que tenga (un buen día/ una buena tarde/ unas buenas noches). [END CALL]

\*\*\*\*\*

## **DISAVOWAL**

Debe de haber un error en nuestros registros. Gracias por su tiempo. Que tenga (un buen día/ una buena tarde/ unas buenas noches). [END CALL]

\*\*\*\*\*

## **BEGIN CAHPS HOSPICE SURVEY QUESTIONS**

Q1\_INTRO Responda a todas las preguntas de esta encuesta sobre la atención recibida por el paciente en [HOSPICE NAME]. Cuando piense en sus respuestas, no incluya ninguna estancia en ningún otro hospicio.

BE PREPARED TO PROBE IF THE CAREGIVER ANSWERS OUTSIDE OF THE ANSWER CATEGORIES PROVIDED. PROBE BY REPEATING THE ANSWER CATEGORIES ONLY; DO NOT INTERPRET FOR THE CAREGIVER.



Q1 ¿Cuál es su relación con [DECEDENT NAME]?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> MI ESPOSO/A O PAREJA [GO TO Q2]
- <2> MI PADRE O MADRE [GO TO Q2]
- <3> MI SUEGRO O SUEGRA [GO TO Q2]
- <4> MI ABUELO O ABUELA [GO TO Q2]
- <5> MI TÍO O TÍA [GO TO Q2]
- <6> MI HERMANO O HERMANA [GO TO Q2]
- <7> MI HIJO O HIJA [GO TO Q2]
- <8> AMIGO O AMIGA [GO TO Q2]
- <9> OTRO (POR FAVOR, ESPECIFIQUE) [GO TO Q1A]
  
- <M> MISSING/DK [GO TO Q2]

Q1A ¿Cuál es su relación con [DECEDENT NAME]?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE RELATIONSHIP AND MAINTAIN IN YOUR INTERNAL RECORDS.

[NOTE: FOR TELEPHONE INTERVIEWING, Q2 IS BROKEN INTO PARTS A – G.]

Q2 Para esta encuesta, las palabras “su familiar” se refieren a [DECEDENT NAME]. Por favor, responda sí o no para cada una de las categorías. Estoy obligado a leer las seis categorías. ¿En qué lugar o lugares recibió su familiar cuidados de [HOSPICE NAME]?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

Q2A ¿En su casa o en casa de otra persona?

- <1> SÍ
- <0> NO
  
- <M> MISSING/DK

Q2B ¿En un hogar de asistencia parcial (*Assisted living facility*)?

- <1> SÍ
- <0> NO
  
- <M> MISSING/DK

Q2C ¿En una casa de ancianos y convalecencia (*Nursing home*) ?

<1> SÍ  
<0> NO

<M> MISSING/DK

Q2D ¿En un hospital?

<1> SÍ  
<0> NO

<M> MISSING/DK

Q2E ¿En un centro u hogar de hospicio?

<1> SÍ  
<0> NO

<M> MISSING/DK

Q2F ¿En algún otro lugar?

<1> SÍ [GO TO Q2G]  
<0> NO [GO TO Q3]

<M> MISSING/DK [GO TO Q3]

Q2G ¿Dónde recibió cuidados su familiar?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE OTHER PLACE AND MAINTAIN IN YOUR INTERNAL RECORDS.

Q3 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿con qué frecuencia participó o supervisó usted en sus cuidados? ¿Diría usted que...

<1> Nunca, [GO TO Q32\_INTRO]  
<2> A veces,  
<3> La mayoría de las veces, o  
<4> Siempre?

<M> MISSING/DK

Q4\_INTRO Durante el resto de las preguntas de esta encuesta, por favor piense sólo en la experiencia de su familiar con [HOSPICE NAME].

Q4 En esta encuesta, el equipo del hospicio significa todas las enfermeras, doctores, trabajadores sociales, religiosos y cualquier otro personal que dieron cuidados de hospicio a su familiar.

Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿tuvo usted que ponerse en contacto con algún miembro del equipo del hospicio durante la noche, los fines de semana o los días festivos porque tenía alguna duda o necesitaba ayuda?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> SÍ

<2> NO

[GO TO Q6]

[<88> NOT APLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q6]

Q5 ¿Con qué frecuencia obtuvo la ayuda que necesitaba del equipo del hospicio durante la noche, los fines de semana o los días festivos? ¿Diría usted que...

<1> Nunca,

<2> A veces,

<3> La mayoría de las veces, o

<4> Siempre?

[<88> NOT APLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q6 ¿Con qué frecuencia le avisó el equipo del hospicio cuando iban a llegar para cuidar a su familiar? ¿Diría usted que...

<1> Nunca,

<2> A veces,

<3> La mayoría de las veces, o

<4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q7 Cuando usted o su familiar pidieron ayuda al equipo del hospicio, ¿con qué frecuencia recibieron la ayuda tan pronto como la necesitaban? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q8 ¿Con qué frecuencia el equipo del hospicio le explicaba las cosas de una manera fácil de entender? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q9 ¿Con qué frecuencia el equipo del hospicio le mantuvo informado acerca del estado de su familiar? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q10 ¿Con qué frecuencia el equipo del hospicio trataba a su familiar con dignidad y respeto? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q11 ¿Con qué frecuencia sintió que al equipo del hospicio realmente le importaba su familiar? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q12 ¿El equipo del hospicio dio cuidado que respetaban los deseos de su familiar? ¿Diría usted que...

- <1> Sí, definitivamente
- <2> Sí, más o menos
- <3> No?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q13 ¿El equipo del hospicio hizo un esfuerzo para escuchar las cosas que eran más importantes para usted o su familiar? ¿Diría usted que...

- <1> Sí, definitivamente
- <2> Sí, más o menos
- <3> No?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q14 ¿Habló con el equipo del hospicio acerca de algún problema con el cuidado de su familiar?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

NOTE: IF THE RESPONDENT REPLIES, "I DIDN'T HAVE ANY PROBLEMS," CODE RESPONSE AS "NO."

<1> SÍ

<2> NO

[GO TO Q16]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q16]

Q15 ¿Con qué frecuencia el equipo del hospicio le escuchó atentamente cuando usted le habló acerca de los problemas con el cuidado de su familiar? ¿Diría usted que...

<1> Nunca,

<2> A veces,

<3> La mayoría de las veces, o

<4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q16 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿tuvo algún tipo de dolor?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> SÍ

<2> NO

[GO TO Q18]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[GO TO Q18]

Q17 ¿Recibió su familiar toda la ayuda que necesitaba contra el dolor? ¿Diría usted que...

- <1> Sí, definitivamente,
- <2> Sí, más o menos, o
- <3> No?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q18 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿alguna vez tuvo su familiar dificultad para respirar o recibió tratamiento para su dificultad para respirar?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> SÍ
- <2> NO [GO TO Q20]

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK [GO TO Q20]

Q19 ¿Con qué frecuencia recibió su familiar la ayuda que necesitaba para su dificultad para respirar? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q20 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿tuvo alguna vez problemas de estreñimiento?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> SÍ

<2> NO [GO TO Q22]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK [GO TO Q22]

Q21 ¿Con qué frecuencia recibió su familiar la ayuda que necesitaba para sus problemas de estreñimiento? ¿Diría usted que...

<1> Nunca,

<2> A veces,

<3> La mayoría de las veces, o

<4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q22 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿alguna vez mostró su familiar ansiedad o tristeza?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> SÍ

<2> NO [GO TO Q24]

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK [GO TO Q24]

Q23 ¿Con qué frecuencia recibió su familiar la ayuda que necesitaba del equipo del hospicio para su ansiedad o tristeza? ¿Diría usted que...

<1> Nunca

<2> A veces,

<3> La mayoría de las veces, o

<4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK



Q24\_INTRO El siguiente grupo de preguntas son acerca de su propia experiencia con el hospicio.

Q24 Los equipos del hospicio pueden enseñarle cómo cuidar a familiares que necesitan medicinas para el dolor, tienen dificultades para respirar, están inquietos o agitados, o tienen otras necesidades de cuidado. ¿El equipo del hospicio le enseñó cómo atender a su familiar? ¿Diría usted que...

- <1> Sí, definitivamente,
- <2> Sí, más o menos,
- <3> No, o
- <4> No necesité esta enseñanza?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q25 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿con qué frecuencia el equipo del hospicio le escuchó atentamente a usted? ¿Diría usted que...

- <1> Nunca,
- <2> A veces,
- <3> La mayoría de las veces, o
- <4> Siempre?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q26 ¿El equipo del hospicio le dio toda la información que usted quería acerca de qué esperar mientras su familiar estuviera muriéndose? ¿Diría usted que...

- <1> Sí, definitivamente,
- <2> Sí, más o menos, o
- <3> No?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q27 El apoyo para las creencias religiosas, espirituales o culturales pueden incluir hablar, rezar, tiempo en silencio o respetar tradiciones.

Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿cuánto apoyo recibió del equipo del hospicio para sus creencias religiosas, espirituales o culturales? ¿Diría usted que...

- <1> Muy poco,
- <2> Justo el necesario, o
- <3> Demasiado?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q28 Mientras su familiar estaba bajo el cuidado del hospicio, ¿cuánto apoyo emocional recibió del equipo del hospicio? ¿Diría usted que...

- <1> Muy poco,
- <2> Justo el necesario, o
- <3> Demasiado?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q29 En las semanas después de la muerte de su familiar, ¿cuánto apoyo emocional recibió del equipo del hospicio? ¿Diría usted que...

- <1> Muy poco,
- <2> Justo el necesario, o
- <3> Demasiado?

[<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q30

Por favor, responda las siguientes preguntas acerca de [HOSPICE NAME]. No incluya cuidados de otros hospicios en sus respuestas.

Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor cuidado de hospicio posible y 10 el mejor cuidado de hospicio posible, ¿qué número usaría para calificar el cuidado que recibió su familiar de este hospicio?

IF THE RESPONDENT DOES NOT PROVIDE AN APPROPRIATE RESPONSE, PROBE BY REPEATING: Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor cuidado de hospicio posible y 10 el mejor cuidado de hospicio posible, ¿qué número usaría para calificar el cuidado de hospicio que recibió su familiar?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <0> 0
- <1> 1
- <2> 2
- <3> 3
- <4> 4
- <5> 5
- <6> 6
- <7> 7
- <8> 8
- <9> 9
- <10> 10

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q31 ¿Recomendaría este hospicio a sus amistades y familiares? ¿Diría usted que...

- <1> Definitivamente no,
- <2> Probablemente no,
- <3> Probablemente sí, o
- <4> Definitivamente sí?

[<88> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

Q32\_INTRO Tenemos algunas preguntas más para hacerle. Las siguientes preguntas son acerca de su familiar.

Q32 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que completó su familiar?

[OPTIONAL: ¿Él(ella)...]

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Completó 8 años de escuela o menos,
- <2> Completó 9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse,
- <3> Se graduó de la escuela secundaria (*high school*), diploma de escuela secundaria o preparatoria, o su equivalente (o GED),
- <4> Completó algunos cursos universitarios o título universitario de un programa de 2 años,
- <5> Obtuvo un título universitario de 4 años, o
- <6> Obtuvo un título universitario de más de 4 años
- <7> READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<M> MISSING/DK

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELOR'S DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE RESPONDENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF THE FAMILY MEMBER HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q33            ¿Su familiar era de ascendencia u origen hispano, latino o español?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<X> SÍ  
<1> NO

<M> MISSING/DK

IF YES: ¿Diría usted que su familiar era... (READ ALL RESPONSE CHOICES)

<2> Cubano(a),  
<3> Mexicano(a), mexicano-americano(a) o chicano(a),  
<4> Puertorriqueño(a), o  
<5> De otro origen, hispano, latino, o español?

<M> MISSING/DK

[NOTE: FOR TELEPHONE INTERVIEWING, QUESTION 34 IS BROKEN INTO PARTS  
A – E.]

Q34            Cuando le lea lo siguiente, por favor, dígame si la categoría describe la raza de su familiar. Estoy obligado a leer las cinco categorías. Por favor, responda sí o no a cada una de las categorías.

READ ALL RACE CATEGORIES PAUSING AT EACH RACE CATEGORY  
TO ALLOW CAREGIVER TO REPLY TO EACH RACE CATEGORY.

IF THE RESPONDENT REPLIES, “WHY ARE YOU ASKING ABOUT MY  
FAMILY MEMBER’S RACE?:” Le preguntamos la raza de su familiar para fines  
demográficos. Queremos estar seguros de que las personas a las que incluimos en  
el estudio representan efectivamente la diversidad racial de este país.

IF THE RESPONDENT REPLIES, “I ALREADY TOLD YOU ABOUT MY  
FAMILY MEMBER’S RACE.:.” Sí, entiendo; sin embargo, el estudio me obliga a  
preguntar sobre todas las razas para que en los resultados se pueda incluir a  
personas que son multirraciales. Si la raza que yo mencione no corresponde al  
miembro de su familia por favor conteste no. Gracias por su paciencia.

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- Q34A ¿Su familiar era Indígena(a) americano(a) o nativo(a) de Alaska?
- <1> SÍ/ ERA INDIO(A) AMERICANO(A)/NATIVO(A) DE ALASKA  
<0> NO/NO ERA INDIO(A) AMERICANO(A) NI NATIVO(A) DE ALASKA
- <M> MISSING/DK
- Q34B ¿Su familiar era asiático(a)?
- <1> SÍ/ ERA ASIÁTICO(A)  
<0> NO/NO ERA ASIÁTICO(A)
- <M> MISSING/DK
- Q34C ¿Su familiar era negro(a) o afroamericano(a)?
- <1> SÍ/ ERA NEGRO(A)/AFROAMERICANO(A)  
<0> NO/NO ERA NEGRO(A) NI AFROAMERICANO(A)
- <M> MISSING/DK
- Q34D ¿Su familiar era nativo(a) de Hawái o de otra isla del Pacífico?
- <1> SÍ/ ERA NATIVO(A) DE HAWAI/DE OTRA ISLA DEL PACÍFICO  
<0> NO/NO ERA NATIVO(A) DE HAWAI NI DE OTRA ISLA DEL PACÍFICO
- <M> MISSING/DK
- Q34E ¿Su familiar era blanco(a)?
- <1> SÍ/ ERA BLANCO(A)  
<0> NO/NO ERA BLANCO(A)
- <M> MISSING/DK
- Q35 ¿Con qué frecuencia recibió su familiar un trato injusto por parte del equipo del hospicio debido a su raza u origen étnico? ¿Diría usted que...
- <1> Nunca,  
<2> A veces,  
<3> La mayoría de las veces, o  
<4> Siempre?
- [<88> NOT APPLICABLE]  
<M> MISSING/DK

Q36\_INTRO Las siguientes preguntas son acerca de usted.

Q36 ¿Qué edad tiene usted?

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> 18 a 24 años
- <2> 25 a 34 años
- <3> 35 a 44 años
- <4> 45 a 54 años
- <5> 55 a 64 años
- <6> 65 a 74 años
- <7> 75 a 84 años
- <8> 85 años o más

<M> MISSING/DK

Q37 INTERVIEWER ASK ONLY *IF NEEDED*: ¿Es usted hombre o mujer?

- <1> HOMBRE
- <2> MUJER

<M> MISSING/DK

Q38 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado? [OPTIONAL: ¿Usted...]

READ ANSWER CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Completó 8 años de escuela o menos,
- <2> Completó 9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse,
- <3> Se graduó de la escuela secundaria (*high school*), diploma de la escuela secundaria o preparatorio su equivalente (o GED),
- <4> Completó algunos cursos universitarios o título universitario de un programa de 2 años,
- <5> Obtuvo un título universitario de 4 años, o
- <6> Obtuvo un título universitario de más de 4 años

<M> MISSING/DK

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELOR'S DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE RESPONDENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF SHE/HE HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q39 ¿Qué idioma habla principalmente en su casa? Por favor, escuche todas las opciones antes de contestar. ¿Diría usted que principalmente habla...

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| <1> Inglés,            | [GO TO END]  |
| <2> Español,           | [GO TO END]  |
| <3> Chino,             | [GO TO END]  |
| <4> Ruso,              | [GO TO END]  |
| <5> Portugués,         | [GO TO END]  |
| <6> Vietnamita,        | [GO TO END]  |
| <7> Polaco,            | [GO TO END]  |
| <8> Coreano, o         | [GO TO END]  |
| <9> Algún otro idioma? | [GO TO Q39A] |
| <M> MISSING/DK         | [GO TO END]  |

IF THE CAREGIVER REPLIES WITH MULTIPLE LANGUAGES, PROBE:  
¿Diría usted que habla principalmente (IDIOMA A) o (IDIOMA B)?

NOTE: IF THE CAREGIVER REPLIES THAT THEY SPEAK AMERICAN,  
PLEASE CODE AS 1 – ENGLISH.

Q39A ¿Qué otro idioma habla usted principalmente en su casa?

NOTE: PLEASE DOCUMENT THE OTHER LANGUAGE AND MAINTAIN IN  
YOUR INTERNAL RECORDS

END Esas son todas las preguntas que tengo. [OPCIONAL: Si quiere ayuda para  
sobrellevar su duelo puedo darle ahora el número de apoyo en el [HOSPICE  
NAME].]

INTERVIEWER: PROVIDE CONTACT INFORMATION AS NEEDED.

Lo siento mucho por su pérdida. Gracias por su tiempo.

READ ONLY *IF APPROPRIATE*

Que tenga un buen día (una buena tarde/ unas buenas noches). [END CALL]