Medicare Advantage and Prescription Drug Plan (MA & PDP) CAHPS® Survey

2027 Medicare Advantage Plan Survey CATI Script

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- NEVER DISPLAY "88 [NOT APPLICABLE]" ON INTERVIEWER SCREEN
- NEVER DISPLAY "M [MISSING]" ON INTERVIEWER SCREEN
- NEVER DISPLAY "[GO TO]" INSTRUCTIONS OR ANY OTHER PROGRAM LOGIC ON INTERVIEWER SCREEN]

<INTRO1-OUT IS FOR OUTBOUND CALLS. THE PURPOSE OF THE INTRO1-OUT SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE ENROLLEE. THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE IS SPEAKING WITH THE ENROLLEE. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION WHAT HEALTH PLAN THE ENROLLEE IS A MEMBER OF TO ANYONE OTHER THAN THE ENROLLEE. IN ADDITION, NO MESSAGES ARE TO BE LEFT ON AN ANSWERING MACHINE OR VOICE MAIL.>

[INTRO1-OUT]

Buenos días/tardes/noches. ¿Puedo hablar con [ENROLLEE NAME]?

1 YES ➔ GO TO [INTRO 2-OUT]
2 NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW ➔ [SET CALLBACK]
3 NO [REFUSAL] ➔ [GO TO TERMINATE SCREEN]

<MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE ➔ [GO TO INTRO3]
IF IT BECOMES CLEAR THAT THE ENROLLEE CANNOT COMPLETE THE TELEPHONE INTERVIEW HIMSELF/HERSELF (FOR EXAMPLE, IF HE/SHE IS HARD OF HEARING, HAS A SPEECH IMPEDIMENT, OR IS TOO ILL OR FRAIL TO DO THE INTERVIEW), OR REQUIRES ASSISTANCE IN COMPLETING THE INTERVIEW, ONLY THE ENROLLEE CAN GIVE PERMISSION FOR A PROXY TO COMPLETE THE SURVEY. [GO TO INTRO3]>

<IF ASKED WHO IS CALLING:>

<IF NOT SPEAKING TO THE ENROLLEE>
Soy [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de [SURVEY VENDOR NAME]. Me gustaría hablar con [ENROLLEE NAME] sobre un estudio acerca de la atención médica.

<IF SPEAKING TO THE ENROLLEE [GO TO INTRO2-OUT]>

<INTRO1-IN IS FOR INBOUND CALLS. AS WITH INTRO1-OUT, THE PURPOSE OF THE INTRO1-IN SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE ENROLLEE. THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE IS SPEAKING WITH THE ENROLLEE. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION WHAT HEALTH PLAN THE ENROLLEE IS A MEMBER OF TO ANYONE OTHER THAN THE ENROLLEE.>

[INTRO1-IN]

Buenos días/tardes/noches. ¿Estoy hablando con [ENROLLEE NAME]?

1	YES	→	[GO TO INTRO 2-IN]
2	NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW	→	[SET CALLBACK]
3	NO [REFUSAL]	→	[GO TO TERMINATE SCREEN]

[INTRO2-OUT]

Buenos días/tardes/noches. Soy [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de [HEALTH PLAN NAME] y de Medicare. Esta no es una llamada de venta. Estoy llamando porque [HEALTH PLAN NAME] les está pidiendo a miembros del plan como usted que den sus comentarios sobre la calidad de atención que brindan. La información que usted comparta ayudará a [HEALTH PLAN NAME] y a Medicare a mejorar la atención que brindan. Es posible que haya recibido una carta por correo o por correo electrónico sobre este estudio.

Su participación es voluntaria y completamente confidencial. Realmente apreciamos sus comentarios. Las preguntas tomarán unos 15 minutos [OR VENDOR SPECIFY]. ¿Por qué no intentamos algunas preguntas ahora?

Esta llamada puede ser monitoreada o grabada para propósitos de control de calidad. <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SPECIFIC QUESTIONS.>

[INTRO2-IN]

Soy [INTERVIEWER NAME] y [HEALTH PLAN NAME] les está pidiendo a miembros del plan como usted que den sus comentarios sobre la calidad de atención que brindan. Es posible que haya recibido una carta por correo o por correo electrónico sobre este estudio.

Su participación es voluntaria y completamente confidencial. Realmente apreciamos sus comentarios. Mis preguntas tomarán unos 15 minutos [OR VENDOR SPECIFY]. ¿Por qué no intentamos algunas preguntas ahora? Esta llamada puede ser monitoreada o grabada para propósitos de control de calidad. <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SPECIFIC QUESTIONS.>

<AFTER INTRO2-OUT and INTRO2-IN

[GO TO Q1] OR

(READ OPTIONAL QUESTION) OR

IF SPEAKING TO THE ENROLLEE AND IT APPEARS THE ENROLLEE MAY NEED HELP [GO TO INTRO3 – Request for Proxy]>

(OPTIONAL QUESTION)
¿Tiene algunas preguntas sobre este estudio que pueda responder en este momento?

1 YES ➔ <REFER TO FAQs>
2 NO ➔ [GO TO Q1]
3 NO, DOESN'T WANT TO PARTICIPATE [REFUSAL]
➔ [GO TO TERMINATE SCREEN]

[INTRO3 - Request for Proxy]
Si necesita ayuda para completar la entrevista o si piensa que no puede completar la entrevista por sí mismo/a, usted puede tener a un miembro de la familia o una amistad cercana ayudarle o puede esa persona hacer la entrevista por usted. Esta persona tiene que ser alguien que le conoce bien y que pueda contestar con precisión preguntas relacionadas a su salud
<THE INTERVIEWER MUST OBTAIN THE ENROLLEE'S PERMISSION TO HAVE A PROXY RESPONDENT ASSIST HIM/HER IN THE CATI INTERVIEW. IF THE INTERVIEWER IS UNABLE TO SPEAK TO THE ENROLLEE DIRECTLY IN ORDER TO OBTAIN PERMISSION AND IDENTIFY A PROXY RESPONDENT, DO NOT PROCEED WITH THE INTERVIEW.> [GO TO INTRO3 Q1]

[INTRO3 Q1]
¿Hay alguien que le pueda ayudar a completar la encuesta o que podría hacer la entrevista por usted?

1 YES ➔[GO TO INTRO3 Q2]
2 NO ➔<THANK THE ENROLLEE AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q2]
¿Nos puede dar su permiso para hacer la entrevista de teléfono con esta persona?

1 YES ➔[GO TO INTRO3 Q3] OR [GO TO PROXY_INTRO 1]
2 NO ➔<THANK THE ENROLLEE AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q3] ¿Está esta persona disponible para hablar con nosotros ahora?

1 YES ➔ [GO TO PROXY_INTRO 1]
2 NO ➔ <COLLECT NAME AND TELEPHONE NUMBER OF PROXY AND SET A CALLBACK, OR IF NO PROXY EXISTS, [GO TO Q_END]. IF ENROLLEE RESIDES IN AN INSTITUTION CODE AS INSTITUTIONALIZED; OTHERWISE CODE AS MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE>

[PROXY_INTRO 1]

Buenos días/tardes/noches. Soy [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de [HEALTH PLAN NAME] y de Medicare. Esta no es una llamada de venta. Estoy llamando porque [ENROLLEE NAME] fue seleccionado(a) para dar sus comentarios sobre la calidad de atención que brinda [HEALTH PLAN NAME]. [ENROLLEE NAME] nos dio su permiso para que usted complete la entrevista por él/ella.

La participación de [ENROLLEE NAME] en esta entrevista es voluntaria y completamente confidencial. La entrevista tomará unos 15 minutos [OR VENDOR SPECIFY] para completar. Esta llamada puede ser monitoreada o grabada para propósitos de control de calidad. <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SURVEY SPECIFIC QUESTIONS.>

[PROXY_INTRO 2]

Al contestar las preguntas del estudio, recuerde que está contestando por [él/ella] y que todas las preguntas se refieren a las experiencias de [él/ella] con el plan de salud y medicinas recetadas de [él/ella]. Por favor no conteste basándose en su propia atención.

INTERVIEWER: ➔ [GO TO Q1]

CALL BACK TO RESUME A SURVEY

RESUME1

Buenos días/tardes/noches. ¿Puedo hablar con [ENROLLEE NAME]?

(IF NEEDED:) Estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid para terminar una entrevista con [ENROLLEE NAME].

1	YES	[GO TO RESUME2]
2	NO, CALL BACK	[SET CALLBACK]
3	REFUSAL	[GO TO TERMINATE SCREEN]

RESUME2

Soy [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de [HEALTH PLAN NAME] y de Medicare. ¿Me gustaría confirmar que estoy hablando con [ENROLLEE NAME]?

Estoy llamando para terminar la entrevista sobre la atención y los servicios médicos que recibe. [RESUME SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF].

MONITOR

Antes de comenzar, tengo que decirle que esta llamada puede ser monitoreada o grabada para propósitos de control de calidad.

<START INTERVIEW>

Q1 Nuestros registros muestran que en el 2026 sus servicios médicos estaban cubiertos por [HEALTH PLAN NAME].
¿Es esto correcto?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1	SÍ	[GO TO Q3]
2	NO	[GO TO Q2]
98	<DON'T KNOW>	[GO TO Q2]
99	<REFUSED>	[GO TO Q2]
M	[MISSING]	

Q2 ¿Cuál es el nombre del plan de salud que tenía en el 2026? Por favor conteste las preguntas del resto de la encuesta basándose en las experiencias con ese plan de salud.
<ENTER PLAN NAME> _____

88	[NOT APPLICABLE]
98	<DON'T KNOW>
99	<REFUSED>
M	[MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- IF Q2 IS ASSIGNED ANSWER "98 – DON'T KNOW" OR "99 – REFUSED" THE INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ:
  Ahora voy a hacerle unas preguntas sobre su atención médica en los últimos 6 meses. Por favor piense en el plan en el que estaba inscrito/a en el 2026 al contestar las preguntas, y las veces que usted recibió atención médica en una clínica, una sala de emergencia o en un consultorio médico. Por favor incluya atención médica que recibió en persona, por teléfono, o por videollamada.
- FOR ALL OTHERS, INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ:
  Ahora voy a hacerle unas preguntas sobre su atención médica en los últimos 6 meses, y las veces que usted recibió atención médica en una clínica, una sala de emergencia o en un consultorio médico. Por favor incluya atención médica que recibió en persona, por teléfono, o por videollamada.

Q3 En los últimos 6 meses, ¿tuvo usted una enfermedad, lesión, o problema de salud para el cual necesitó atención inmediata?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1	SÍ	
2	NO	[GO TO Q5]
98	<DON'T KNOW>	[GO TO Q5]
99	<REFUSED>	[GO TO Q5]
M	[MISSING]	

Q4 En los últimos 6 meses, cuando usted necesitó atención inmediata, ¿con qué frecuencia le atendieron tan pronto como lo necesitaba? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q5 En los últimos 6 meses, ¿hizo usted alguna cita para una consulta en persona, por teléfono o por videollamada para un chequeo o una consulta regular?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q7]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q7]
99 <REFUSED> [GO TO Q7]
M [MISSING]

Q6 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia consiguió una cita para un chequeo o una consulta regular tan pronto como la necesitaba? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q7 En los últimos 6 meses, sin contar las veces en que fue a una sala de emergencia, ¿cuántas veces recibió atención médica para usted mismo/a en persona, por teléfono o por videollamada? ¿Diría que…

0 Ninguna
1 1 vez
2 2
3 3
4 4
5 5 a 9
6 10 veces o más

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q8 Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo la peor atención médica posible y el 10 la mejor atención médica posible, ¿qué número usaría para calificar toda la atención médica que ha recibido en los últimos 6 meses?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
0 – LA PEOR ATENCIÓN MÉDICA POSIBLE
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 – LA MEJOR ATENCIÓN MÉDICA POSIBLE

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q9 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia le fue fácil conseguir la atención médica, las pruebas o el tratamiento que usted necesitaba? ¿Diría que…

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

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre su doctor personal.

Q10 Un doctor personal es con quien usted hablaría si necesita un chequeo, quiere un consejo sobre algún problema de salud, o si se enferma o lastima. ¿Tiene usted un doctor personal?

(PROBE IF NEEDED: "¿HAY UN DOCTOR A QUIEN USTED CONTACTA NORMALMENTE SI SE ENFERMA, LASTIMA, NECESITA UN CHEQUEO, O SI QUIERE CONSEJOS?")

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q26]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]
99 <REFUSED> [GO TO Q26]
M [MISSING]

Q11 En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces tuvo una consulta en persona, por teléfono o por videollamada con su doctor personal sobre su salud? ¿Diría que…

0 Ninguna [GO TO Q26]
1 1 vez
2 2
3 3
4 4
5 5 a 9
6 10 veces o más

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]
99 <REFUSED> [GO TO Q26]
M [MISSING]

Q12 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le explicó las cosas de una manera fácil de entender? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q13 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le escuchó con atención? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q14 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal demostró respeto por lo que usted tenía que decir? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q15 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal pasó suficiente tiempo con usted? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q16 Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor doctor personal posible y el 10 el mejor doctor personal posible, ¿qué número usaría para calificar a su doctor personal?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
0 – EL PEOR DOCTOR PERSONAL POSIBLE
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 – EL MEJOR DOCTOR PERSONAL POSIBLE

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q17 En los últimos 6 meses, cuando habló con su doctor personal durante una cita programada, ¿con qué frecuencia tenía él o ella su historial médico u otra información sobre su atención médica? ¿Diría que…
1 Nunca,
2 A veces,
3 La mayoría de las veces, o
4 Siempre?

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q18 En los últimos 6 meses, ¿le mandó su doctor personal a hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO [GO TO Q21]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q21]
99 <REFUSED> [GO TO Q21]
M [MISSING]

Q19 En los últimos 6 meses, cuando su doctor personal le mandó a hacerse una prueba de sangre, rayos X, o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia alguien del consultorio de su doctor personal se comunicó con usted para darle los resultados? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q20 En los últimos 6 meses, cuando su doctor personal le mandó a hacerse una prueba de sangre, rayos X, o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia recibió los resultados tan pronto como los necesitaba? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q21 En los últimos 6 meses, ¿tomó alguna medicina recetada?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q23]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q23]
99 <REFUSED> [GO TO Q23]
M [MISSING]

Q22 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia hablaron usted y su doctor personal sobre todas las medicinas recetadas que estaba tomando? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q23 En los últimos 6 meses, ¿recibió atención médica de más de un tipo de profesional médico o usó más de un tipo de servicio médico?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q26]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]
99 <REFUSED> [GO TO Q26]
M [MISSING]

Q24 En los últimos 6 meses, ¿necesitó usted ayuda de alguien del consultorio de su doctor personal para coordinar la atención médica entre estos diferentes profesionales y servicios médicos?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q26]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]
99 <REFUSED> [GO TO Q26]
M [MISSING]

Q25 En los últimos 6 meses, ¿<u>recibió usted la ayuda que necesitaba</u> de alguien del consultorio de su doctor personal para coordinar la atención médica que recibió de estos diferentes profesionales y servicios médicos? ¿Diría que…

1 Sí, definitivamente,
2 Sí, hasta cierto punto, o
3 No?

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre la atención médica que recibió de especialistas. Por favor, incluya la atención que recibió en persona, por teléfono o por videollamada.

Q26 Los especialistas son doctores que se especializan en un área de la medicina. Pueden ser cirujanos, doctores especialistas en el corazón, las alergias, la piel y otras áreas. ¿Su doctor personal es un especialista?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:
- IF THE RESPONSE TO Q26 IS "1 – SÍ" THE FOLLOWING TEXT SHOULD BE DISPLAYED BEFORE Q27: Por favor, incluya a su doctor personal al contestar estas preguntas sobre los especialistas.]

Q27 En los últimos 6 meses, ¿hizo alguna cita con un especialista?
(PROBE IF NEEDED: "LOS ESPECIALISTAS SON DOCTORES QUE SE ESPECIALIZAN EN UN ÁREA DE LA MEDICINA. ¿CONSIDERA A ESE DOCTOR COMO UN ESPECIALISTA?")

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO [GO TO Q32]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q32]
99 <REFUSED> [GO TO Q32]
M [MISSING]

Q28 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia consiguió una cita con un especialista tan pronto como usted la necesitaba? ¿Diría que…
1 Nunca,
2 A veces,
3 La mayoría de las veces, o
4 Siempre?

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q29 ¿Con cuántos especialistas habló en los últimos 6 meses?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0	NINGUNO	[GO TO Q32]
1	1 ESPECIALISTA	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5 ESPECIALISTAS O MÁS	
88	[NOT APPLICABLE]	
98	<DON'T KNOW>	[GO TO Q32]
99	<REFUSED>	[GO TO Q32]
M	[MISSING]	

Q30 Queremos saber cómo califica al especialista con quien habló <u>con más frecuencia</u> en los últimos 6 meses. Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor especialista posible y el 10 el mejor especialista posible, ¿qué número usaría para calificar a ese especialista?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0	EL PEOR ESPECIALISTA POSIBLE
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	EL MEJOR ESPECIALISTA POSIBLE
88	[NOT APPLICABLE]
98	<DON'T KNOW>
99	<REFUSED>
M	[MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- IF Q10 IS ASSIGNED ANSWER "2 - NO" Q31 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q32. CODE Q31 AS "88 - NOT APPLICABLE"
- IF Q11 IS ASSIGNED ANSWER "0 - Ninguna" Q31 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q32. CODE Q31 AS "88 - NOT APPLICABLE"]

Q31 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal parecía estar informado y al tanto de la atención que recibió usted de los especialistas? ¿Diría que…

1 Nunca,
2 A veces,
3 La mayoría de las veces,
4 Siempre, o
7 Mi doctor personal es especialista? [FILE SPECIFICATION CODE 7]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre su plan de salud.

Q32 En los últimos 6 meses, ¿recibió información o ayuda de parte del servicio al cliente de su plan de salud?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q35]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q35]
99 <REFUSED> [GO TO Q35]
M [MISSING]

Q33 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia el servicio al cliente de su plan de salud le dio la información o ayuda que usted necesitaba? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q34 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia el personal del servicio al cliente de su plan de salud le trató con cortesía y respeto? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q35 En los últimos 6 meses, ¿le dio su plan de salud algún formulario para llenar? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO [GO TO Q37]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q37]
99 <REFUSED> [GO TO Q37]
M [MISSING]

Q36 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia fueron fáciles de llenar los formularios de su plan de salud? ¿Diría que…

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

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q37 Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor plan de salud posible y el 10 el mejor plan de salud posible, ¿qué número usaría para calificar su plan de salud? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 – EL PEOR PLAN DE SALUD POSIBLE
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 – EL MEJOR PLAN DE SALUD POSIBLE

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Ahora le voy a hacer unas preguntas acerca de usted.

Q38 En general, ¿cómo calificaría toda su salud? ¿Diría que es…
1 Excelente,
2 Muy buena,
3 Buena,
4 Regular, o
5 Mala?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q39 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? ¿Diría que es…
1 Excelente,
2 Muy buena,
3 Buena,
4 Regular, o
5 Mala?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q40 ¿Qué idioma habla principalmente en casa? ¿Diría que es…
1 Inglés,
2 Español,
3 Chino,
4 Coreano,
5 Tagalo,
6 Vietnamita, u
7 Otro idioma? [PROGRAMMING SPECIFICATION: IF Q40 IS ASSIGNED ANSWER "7 – OTRO IDIOMA" INTERVIEWER MUST ENTER NAME OF OTHER LANGUAGE]

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q41 En los últimos 6 meses, ¿pasó una noche o más en el hospital?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q42 En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia le fue fácil conseguir las medicinas que su doctor le recetó? ¿Diría que…

1 Nunca,
2 A veces,
3 La mayoría de las veces,
4 Siempre, o
5 Mi doctor no me recetó ninguna medicina en los últimos 6 meses?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q43 ¿Tiene seguro que pague parte o todo el costo de sus medicinas recetadas? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO
3 NO SÉ

99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q44 En los últimos 6 meses, ¿tuvo que demorarse o no pudo conseguir una medicina recetada porque creía que no le alcanzaba el dinero? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO
3 MI DOCTOR NO ME RECETÓ NINGUNA MEDICINA EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q45 ¿Alguna vez le ha dicho un doctor que tenía alguna de las siguientes enfermedades?

Q45a. ¿Un ataque al corazón?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: ¿ALGUNA VEZ LE HA DICHO UN DOCTOR QUE TENÍA ...)

Q45b. ¿Angina o enfermedad de las arterias del corazón?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: ¿ALGUNA VEZ LE HA DICHO UN DOCTOR QUE TENÍA …)

Q45c. ¿Presión arterial alta o la hipertensión?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: ¿ALGUNA VEZ LE HA DICHO UN DOCTOR QUE TENÍA …)

Q45d. ¿Cáncer, aparte de cáncer de la piel?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: ¿ALGUNA VEZ LE HA DICHO UN DOCTOR QUE TENÍA…)

Q45e. ¿Enfisema, asma, o EPOC (READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY:) también conocido como enfermedad pulmonar obstructiva crónica, una enfermedad crónica de los pulmones?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: ¿ALGUNA VEZ LE HA DICHO UN DOCTOR QUE TENÍA …)

Q45f. ¿Cualquier tipo de diabetes o azúcar alta en la sangre?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q46 ¿Tiene muchas dificultades para caminar o subir escaleras?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q47 ¿Tiene dificultades para vestirse o bañarse?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q48 Debido a una condición física, mental o emocional, ¿tiene dificultades para hacer los recados solo/a, como ir al doctor o ir de compras?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q49 ¿Se ha vacunado contra la gripe o influenza (*flu*) desde el 1ro de julio, 2026?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO
3 NO SÉ

99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q50 ¿Alguna vez le han puesto una o más vacunas contra la neumonía? (READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY) Por lo general se dan dos vacunas durante la vida de una persona y son diferentes a la vacuna contra la gripe o influenza (flu). También se llama la vacuna neumocócica.
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO
3 NO SÉ

99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q51 ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado? ¿Diría que…
1 8 años de escuela o menos,
2 9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse,
3 Graduado de la escuela secundaria (*high school*), diploma de escuela secundaria, preparatoria, o su equivalente (o GED),
4 Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años,
5 Título universitario de 4 años, o
6 Título universitario de más de 4 años?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52 Voy a leer una lista de categorías raciales o étnicas. Para cada categoría, indique sí o no si describe su raza o etnicidad. Debo preguntarle acerca de todas las categorías en caso de que aplique más de una.

(IF RESPONDENT WANTS TO KNOW WHY YOU ARE ASKING WHAT RACE THEY ARE, SAY: "Le preguntamos sobre su raza o etnicidad solo con fines informativos.")

(IF RESPONDENT SAYS, "I ALREADY TOLD YOU MY RACE," SAY: "Comprendo. Debo leer todas las categorías para que nuestros resultados sean precisos. Si una categoría no se aplica a usted, por favor conteste "No." Gracias por su paciencia.")

<PLEASE NOTE THAT RESPONDENTS MAY CHOOSE MORE THAN ONE RACE>

Q52a. ¿Es usted indígena americano/a o nativo/a de Alaska? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52b. ¿Es usted asiático/a? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52c. ¿Es usted negro/a o afroamericano/a? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52d. ¿(Es usted) hispano/a o latino/a? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52e. ¿(Es usted) de medio oriente o África del norte? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52f. ¿(Es usted) nativo/a de Hawái o Islas del Pacífico? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q52g. ¿(Es usted) blanco/a? (READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q53 ¿Cuántas personas viven en su hogar actualmente, incluyendo a usted? ¿Diría que…
1 1 persona,
2 2 a 3 personas, o
3 4 personas o más?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q54 ¿Alguna vez usa usted el internet en su hogar?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 SÍ
2 NO

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q55 ¿Puede el Programa de Medicare ponerse en contacto con usted de nuevo para aprender más sobre su atención médica, o para invitarlo/a a una discusión en grupo o a una entrevista sobre temas relacionados con la atención médica? ¿Diría que…

1 Sí, o
2 No?

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

<THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER>

Q56 <DID SOMEONE HELP THE ENROLLEE COMPLETE THE SURVEY?>
1 YES
2 NO [GO TO END]

98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

Q57. <THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER. PLEASE MARK ONE OR MORE.> [PROGRAMMING SPECIFICATIONS: THE CATI SYSTEM SHOULD BE PROGRAMMED TO ALLOW THE INTERVIEWER TO SELECT MULTIPLE RESPONSES.]

Q57a. <HOW DID THAT PERSON HELP THE ENROLLEE COMPLETE THE SURVEY?>
<READ THE QUESTIONS TO THE ENROLLEE>
1 YES
2 NO

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

Q57b. <RELAYED THE ANSWERS THE ENROLLEE GAVE TO THE INTERVIEWER>
1 YES
2 NO

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

Q57c. <ANSWERED THE QUESTIONS FOR THE ENROLLEE>
1 YES
2 NO

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

Q57d. <TRANSLATED THE QUESTIONS INTO THE ENROLLEE'S LANGUAGE>
1 YES
2 NO

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

Q57e. <HELPED IN SOME OTHER WAY>

1 YES
2 NO

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
M [MISSING]

[END] Estas son todas las preguntas que tengo. Gracias por tomar parte en esta entrevista importante.