
CAHPS[®] Hospital Survey (HCAHPS)

Supplemental Items for the Adult Survey

Language: Spanish

Notes

- **Use of these items with the CAHPS Adult Hospital Survey (HCAHPS):** These supplemental items can be added to the Adult version of HCAHPS, which is implemented nationally by the Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS). However, use of these supplemental items is *not* part of the national implementation requirements. Learn more:
 - [HCAHPS and its implementation by CMS](#)
 - The Agency for Healthcare Research and Quality's overview of the [CAHPS Adult Hospital Survey](#)
- **Technical assistance for HCAHPS:** For information and technical assistance in using the HCAHPS Survey, contact the HCAHPS Project Team: hcahps@HCQIS.org or 1-888-884-4007.
- **Technical assistance for these supplemental items:** For technical assistance in using these supplemental items, contact the CAHPS User Network: cahps1@westat.com or 1-800-492-9261.



TABLE OF CONTENTS

Important Instructions	1
Health Literacy.....	2
Interpreter Services	9

Important Instructions

Supplemental items enable users to customize their CAHPS survey to meet their unique needs. Most of the supplemental items available for the Adult Hospital Survey are part of the Health Literacy Item Set, which means that the items were developed and tested together to address this specific topic.

Placing supplemental items in the core questionnaire. Under CMS's rules for national implementation of HCAHPS, all supplemental items must be placed before the "About You" section of the survey. After the last item before the "About You" section, begin a new page and add the following text (bolded):

Ahora nos gustaría recolectar detalles adicionales sobre temas que le hemos preguntado antes.

Depending on which questions you choose to use, you may also need to insert an appropriate subheading. This document indicates whether and where subheadings should be added. The format of any new subheadings should be consistent with that of existing subheadings.

After you copy one or more supplemental items into the core questionnaire:

- **Fix the formatting** of the items as needed to fit into the two-column format.
- **Renumber** the supplemental item and **ALL** subsequent items so that they are consecutive.
- **Revise ALL skip instructions** in the questionnaire to make sure they point the respondent to the correct item number.

For additional guidance, contact the CAHPS User Network at cahps1@westat.com or 1-800-492-9261.

Health Literacy

For detailed information about this item set, refer to [About the Health Literacy Item Set for Hospitals](#) (PDF).

Users of these items may also be interested in adding items about the use of interpreter services, which are available at the end of this document.

Before items H-HL1 – H-HL2, add a new subheading: **“Información Sobre Medicinas.”**

Add a new instruction before H-HL1: **“Si no le dieron medicinas cuando salió del hospital, pase a la pregunta X.”** Replace X with the number used for H-HL3, or the next question in your survey.

H-HL1. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le pidió el personal del hospital que describiera cómo iba a tomar sus medicinas cuando estuviera en su casa?

- 1 Sí
2 No

H-HL2. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dijo el personal del hospital a quién debía llamar si tenía preguntas sobre sus medicinas?

- 1 Sí
2 No

Before items H-HL3 – H-HL9, add a new subheading: **“Conversando con Enfermeras.”**

H-HL3. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia fue difícil entender a las enfermeras debido a la forma en que hablaban su idioma?

- 1 Nunca
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

H-HL4. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras usaron palabras médicas que usted no entendía?

- 1 Nunca
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

H-HL5. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras hablaban demasiado rápido cuando conversaban con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL6. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le interrumpían cuando estaba usted hablando?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL7. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras contestaron todas sus preguntas de manera satisfactoria?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL8. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras usaron un tono o trato condescendiente, sarcástico o grosero con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL9. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia sintió que las enfermeras realmente se preocupaban por usted como persona?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

Before items H-HL10 – H-HL18, add a new subheading: **“Conversando con Doctores.”**

H-HL10. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia se le dificultó entender a los doctores debido a la forma en que hablaban su idioma?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL11. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores usaron palabras médicas que usted no entendía?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL12. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores hablaban demasiado rápido cuando conversaban con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL13. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores usaron fotos, dibujos, modelos o videos para explicarle algo?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL14. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores le interrumpían cuando estaba usted hablando?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL15. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores contestaron todas sus preguntas de manera satisfactoria?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL16. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores se aseguraban de que usted entendiera la información que le estaban dando?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL17. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia los doctores usaron un tono o trato condescendiente, sarcástico o grosero con usted?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL18. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia sintió que los doctores realmente se preocupaban por usted como persona?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

Before items H-HL19 – H-HL23, add a new subheading: **“Conversando sobre los Exámenes.”**

H-HL19. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿tuvo una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?

- 1 Sí
- 2 No → Si contestó No, pase a la pregunta #H-HL24

H-HL20. Durante esta vez que estuvo en el hospital, antes de hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le explicó para qué era?

- 1 Nunca → **Si contestó Nunca, pase a la pregunta #H-HL22**
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

H-HL21. ¿Con qué frecuencia fue fácil de entender la explicación de para qué era la prueba?

- 1 Nunca
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

H-HL22. Durante esta vez que estuvo en el hospital, cuando se hizo una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le explicó los resultados?

- 1 Nunca → **Si contestó Nunca, pase a la pregunta #H-HL24**
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

H-HL23. ¿Con qué frecuencia fueron fáciles de entender los resultados de su prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?

- 1 Nunca
2 A veces
3 La mayoría de las veces
4 Siempre

Before items H-HL24 – H-HL31, add a new subheading: **“Comunicación sobre los Formularios.”**

H-HL24. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿tuvo que firmar algún formulario?

- 1 Sí
2 No → **Si contestó No, pase a la pregunta #H-HL32**

H-HL25. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le explicó el propósito de un formulario antes de que usted lo firmara?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL26. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿tuvo que llenar algún formulario?

- 1 Sí
- 2 No → **Si contestó No, pase a la pregunta #H-HL32**

H-HL27. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le ofreció ayuda para llenar un formulario?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL28. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia el personal del hospital le ofreció ayuda para llenar un formulario?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL29. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia le dieron suficiente tiempo para llenar los formularios?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-HL30. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿alguna vez necesitó formularios en otro idioma aparte de inglés?

- 1 Sí
- 2 No → **Si contestó No, pase a la pregunta #H-HL32**

H-HL31. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia estaban disponibles en su idioma los formularios que tenía que llenar o firmar?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

Before items H-HL32 – H-HL39, add a new subheading: **“Información sobre cómo Cuidarse.”**

H-HL32 repeats question 18 in the Adult HCAHPS Survey in order to set up the subsequent questions. Add the following instruction before H-HL32: **“Necesitamos que conteste las siguientes preguntas otra vez aunque ya las contestó en la primera parte de la encuesta.”**

H-HL32. Después de salir del hospital, ¿se fue directamente a su propia casa, a la casa de otra persona, o a otra institución de salud?

- 1 Propia casa
- 2 Casa de otra persona
- 2 Otra institución de salud → **Si Otro, pase a la pregunta <core question> #26**

H-HL33. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dio el personal del hospital un número de teléfono al que podía llamar si tenía problemas después de su salida del hospital?

- 1 Sí
- 2 No

H-HL34. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dijo el personal del hospital cómo cuidarse en casa?

- 1 Sí
- 2 No → **Si contestó No, pase a la pregunta #H-HL36**

H-HL35. ¿Fue fácil de entender esta información sobre cómo cuidarse en casa?

- 1 Sí
- 2 No

H-HL36. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿recibió instrucciones por escrito sobre cómo cuidarse en casa?

- 1 Sí
- 2 No → **Si contestó No, pase a la pregunta <core question> #26**

H-HL37. ¿Fueron fáciles de entender las instrucciones que le dieron por escrito sobre cómo cuidarse en casa?

- 1 Sí
2 No

H-HL38. ¿Necesitó usted instrucciones por escrito sobre cómo cuidarse en casa en otro idioma aparte del inglés?

- 1 Sí
2 No → Si contestó No, pase a la pregunta <core question> #26

H-HL39. ¿Estaban disponibles en su idioma las instrucciones que le dieron por escrito sobre cómo cuidarse en casa?

- 1 Sí
2 No

Interpreter Services

Add a new subheading: “**Servicios de Intérprete.**”

For a shorter set of questions on this topic, use H-IN1 – H-IN6. Questions H-IN8 – H-IN10 are available to provide additional information if desired.

Why are friends and family members included as interpreters? Testing has shown that respondents often include friends and family members as interpreters even when they are given a definition of “interpreters” that specifically excludes them. In order to collect uniform data from all respondents, question H-IN2 includes friends and family members in the definition of interpreters. Question H-IN5 or questions H-IN8 – H-IN10 can be used to identify the type of interpreter, which provides information you can use to analyze the questions about interpreter services.

H-IN1. ¿En qué idioma prefiere hablar?

- 1 Inglés → Si Inglés, pase a la pregunta <core question> #26
2 Español
3 [INSERTAR IDIOMA]
4 [INSERTAR IDIOMA]
5 Otro idioma

H-IN2. Un intérprete es alguien que le ayuda a hablar con otros que no hablan su idioma. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿necesitó un intérprete para hablar con alguien en este hospital?

- ¹ Sí
 ² No

H-IN3. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿le dijo alguien del personal del hospital que tenía derecho a los servicios de intérprete sin costo alguno?

- ¹ Sí
 ² No

H-IN4. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia tuvo un intérprete cuando necesitaba uno?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

H-IN5. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia usó como intérpretes a un amigo o pariente cuando hablaba con el personal del hospital?

- ¹ Nunca
 ² A veces
 ³ La mayoría de las veces
 ⁴ Siempre

H-IN6. Usando un número del 0 al 10 el 0 siendo el peor intérprete posible y el 10 el mejor intérprete posible, ¿qué número usaría para calificar a este intérprete?

- 0 Peor intérprete posible
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 Mejor intérprete posible

H-IN7. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia tuvo que esperar 15 minutos o más para que un intérprete del hospital viniera a ayudarlo?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

If you include H-IN8-10, do not use H-IN5.

H-IN8. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia tuvo que esperar 15 minutos o más para que un intérprete del hospital viniera a ayudarlo

- 1 Nunca → **Si contestó Nunca, pase a la pregunta <core question> #26**
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

H-IN9. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿usó a un niño menor de 18 años para ayudarlo a hablar con el personal del hospital?

- 1 Sí
- 2 No

H-IN10. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿usó a sus amigos o parientes como intérpretes porque usted lo prefería así?

- 1 Sí
- 2 No