

HEALTH INSURANCE ASSISTANCE / ASISTENCIA DE SEGURO DE SALUD

1. Think about the last time you called this agency. Did any of these things occur? Piense sobre la última vez que usted llamó a esta agencia. ¿Ocurrió algo de los siguientes?

	Yes / Sí	No / No	Not Applicable / No aplica
My call was answered quickly / Mi llamada fue respondida rápidamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The person who answered the phone was friendly / La persona que respondió la llamada fue amable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I was quickly connected to the right person / Se me conectó rápidamente con la persona correcta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I left a message, and someone called me back right away / Dejé un mensaje, y alguien me devolvió la llamada enseguida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I was able to make an appointment soon enough for my needs / Pude hacer una cita lo suficientemente pronto para mis necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I got the help I needed / Recibí la ayuda que necesitaba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Think about the last time you visited this agency in person. Did any of these things occur? / Piense en la última vez que visitó esta agencia en persona. ¿Ocurrió alguna de estas cosas?

	Yes / Sí	No / No	Not Applicable / No aplica
The office hours were convenient for me / El horario de oficina me resultó conveniente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
My appointment time was convenient for me / La hora de mi cita me resultó conveniente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff at the front desk were friendly / El personal en la recepción fue amable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I was quickly checked in / me registraron rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I felt welcomed / Me sentí bienvenido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I felt valued / Me sentí valorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I felt safe / Me sentí seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
People who work at the agency "look like me" / Las personas que trabajan en la agencia "se parecen a mí"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. How much time passed between the time of your appointment, and the actual time you received services? / ¿Cuánto tiempo pasó entre la hora de su cita y la hora real en que recibió los servicios?

- 10 minutes or less / 10 minutos o menos
- 11 to 30 minutes / 11 a 30 minutos
- More than 30 minutes / Más de 30 minutos

4. **If you waited longer than 10 minutes, did staff let you know there would be a delay? / Si esperó más de 10 minutos, ¿le informó el personal que habría una demora?**
- Yes / Sí
 - No / No
 - Not applicable / No aplicable

Think about your interaction with this agency's staff. How would you rate: / Piense en su interacción con el personal de esta agencia. Cómo calificaría:

5. **The friendliness of the staff./ La amabilidad del personal es.**
- Poor / Mala
 - Fair / Regular
 - Good / Buena
 - Very Good / Muy buena
 - Excellent / Excelente
6. **The staff's understanding and respect of your cultural and ethnic background. / La comprensión y el respeto del personal por su origen cultural y étnico.**
- Poor / Mala
 - Fair / Regular
 - Good / Buena
 - Very Good / Muy buena
 - Excellent / Excelente
7. **The staff's understanding and respect of your gender identity and personal pronouns. / La comprensión y el respeto del personal hacia su identidad de género y pronombres personales.**
- Poor / Mala
 - Fair / Regular
 - Good / Buena
 - Very Good / Muy buena
 - Excellent / Excelente
8. **The staff's understanding and respect of your sexual orientation. / La comprensión y el respeto del personal por su orientación sexual.**
- Poor / Mala
 - Fair / Regular
 - Good / Buena
 - Very Good / Muy buena
 - Excellent / Excelente
9. **How well staff treated you with dignity and respect. / Qué tan bien lo trató el personal con dignidad y respeto.**
- Poor / Mala
 - Fair / Regular
 - Good / Buena
 - Very Good / Muy buena
 - Excellent / Excelente

10. The staff's ability to accommodate your preferred language. / La habilidad del personal para acomodarse a su idioma de preferencia.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

11. The amount of privacy staff gave you when discussing your needs. / La cantidad de privacidad que el personal le dio al discutir sus necesidades.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

12. The effort staff made to keep your personal information confidential. / El esfuerzo que hizo el personal para mantener la confidencialidad de su información personal.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

13. How well staff made things easy to understand. / Lo bien que el personal hizo que las cosas fueran fáciles de entender.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

14. The amount of time your staff spent with you. / La cantidad de tiempo que su personal pasó con usted.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

15. How well staff listened to you. / ¿Qué tan bien le escuchó el personal?

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

16. How well staff answered your questions. / Qué tan bien respondió el personal a sus preguntas.

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

17. Were you asked about what was important to you in managing your condition, illness, or other needs? / ¿Le preguntaron qué era importante para usted en el manejo de su condición, enfermedad u otras necesidades?

- Yes / Sí
- No / No

18. Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care, treatment, or other needs? / ¿Participó tanto como deseaba en las decisiones sobre su atención, tratamiento u otras necesidades?

- Yes / Sí
- No / No

19. How would you rate the staff's knowledge of community services and their ability to connect you with those services? / ¿Cómo calificaría el conocimiento del personal sobre los servicios comunitarios y su capacidad para conectarlo con esos servicios?

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

20. How satisfied were you with how quickly your copays and/or deductibles were paid after your request? / ¿Qué tan satisfecho estuvo con la rapidez con que se pagaron sus copagos y/o deducibles después de su solicitud?

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? _____

21. Were any of your health insurance benefits stopped because it took too long for payment, or because payment wasn't made? / ¿Se detuvo alguno de sus beneficios de seguro de salud porque tomó demasiado tiempo para el pago o porque no se realizó el pago?

- Yes / Sí
- No / No
- I don't remember / no recuerdo

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? _____

22. Overall, how would you rate the services you received from staff who helped you with health insurance assistance? / En general, ¿cómo calificaría los servicios que recibió del personal que lo ayudó con la asistencia del seguro médico?

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? _____

23. Overall, how would you rate the services you received from this agency? / En general, ¿cómo calificaría los servicios que recibió de esta agencia?

- Poor / Mala
- Fair / Regular
- Good / Buena
- Very Good / Muy buena
- Excellent / Excelente

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? _____