

## CASE MANAGEMENT / ADMINISTRACIÓN DE CASOS

**1. What is your case manager's name? / ¿Cómo se llama su administrador de casos?**

- I don't remember / No recuerdo
- I prefer not to say / Prefiero no decir

Nombre: \_\_\_\_\_

**2. 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 aplicable
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 contestó el teléfono fue amable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I was quickly connected to the right person / Me conectaron rápidamente con la persona adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I left a message, and someone called me back right away / Deje 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"/>

**3. How did you most recently meet with your case manager? / ¿Cómo se reunió más recientemente con su administrador de casos?**

- At an agency **SKIP TO Q4** / En la agencia **SALTAR A P4**
- At my home **SKIP TO Q20** / En mi casa **SALTAR A P20**
- At another location **SKIP TO Q20** / En otra locación **SALTAR A P20**
- Over the phone **SKIP TO Q20** / Por teléfono **SALTAR A P20**

**4. 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 aplicable
The office hours were convenient for me / Las horas de oficina fueron convenientes para mí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
My appointment time was convenient for me / La hora de mi cita fue conveniente para mí	<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"/>

**5. 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

**6. 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 calificarías:**

**7. The friendliness of the staff. / La amabilidad del personal es.**

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

- 8. 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
- 9. 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
- 10. 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
- 11. 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
- 12. The staff's ability to accommodate your preferred language. / La capacidad del personal para adaptarse a su idioma preferido.**
- Poor / Mala
  - Fair / Regular
  - Good / Buena
  - Very Good / Muy buena
  - Excellent / Excelente
- 13. The amount of privacy staff gave you when discussing your condition or treatment. / La cantidad de privacidad que el personal le dio al hablar sobre su condición o tratamiento.**
- Poor / Mala
  - Fair / Regular
  - Good / Buena
  - Very Good / Muy buena
  - Excellent / Excelente

**14. 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

**15. How well staff helped you with other problems or needs you have. / Qué tan bien lo ayudó el personal con otros problemas o necesidades que tenga.**

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

**16. 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

**17. 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

**18. How well staff listened to you. / Que bien el personal te escuchó.**

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

**19. 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

**Now, think about your interaction with your case manager. How would you rate: / Ahora, piense en su interacción con su administrador de casos. Cómo calificaría:**

**20. How friendly your case manager was. / Qué tan amable fue su administrador de casos.**

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

**21. Your case manager's understanding and respect of your cultural and ethnic background. / La comprensión y el respeto de su administrador de casos por su origen cultural y étnico.**

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

**22. Your case manager's understanding and respect of your gender identity and personal pronouns. / La comprensión y el respeto de su administrador de casos por su identidad de género y pronombres personales.**

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

**23. Your case manager's understanding and respect of your sexual orientation. / La comprensión y el respeto de su administrador de casos por su orientación sexual.**

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

**24. How well your case manager treated you with dignity and respect. / En lo que se refiere a su dignidad y respeto, ¿Qué tan bien le trató su administrador de casos?**

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

**25. The amount of time your case manager spent with you. / La cantidad de tiempo que su administrador de casos pasó con usted.**

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

**26. How well your case manager listened to you. / Qué tan bien te escuchó tu administrador de casos.**

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

**27. How well your case manager answered your questions. / Qué tan bien su administrador de casos respondió a sus preguntas.**

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

**28. How well your case manager made things easy to understand. / Qué tan bien su administrador de casos hizo que las cosas fueran fáciles de entender.**

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

**29. How well your case manager helped you deal with other health issues or quality of life concerns. / Qué tan bien lo ayudó su administrador de casos a lidiar con otros problemas de salud o inquietudes sobre la calidad de vida.**

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

**30. The amount of privacy your case manager gave you when discussing your condition or treatment. / La cantidad de privacidad que le brindó su administrador de casos al hablar sobre su condición o tratamiento.**

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

**31. The effort your case manager made to keep your personal information confidential. / El esfuerzo que hizo su administrador de casos para mantener la confidencialidad de su información personal.**

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

**32. Did your case manager ask you what was important to you in managing your condition, illness, or other needs? / ¿Su administrador de casos le preguntó qué era importante para usted en el manejo de su condición, enfermedad u otras necesidades?**

- Yes / Sí
- No / No

**33. 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

**34. How would you rate your case manager's knowledge of community services and their ability to connect you with those services? / ¿Cómo calificaría el conocimiento de su administrador de casos sobre los servicios comunitarios y su capacidad para conectarlo con esos servicios?**

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

**35. Was your meeting with your case manager at a location that was convenient for you? / ¿Su reunión con su administrador de casos fue en un lugar conveniente para usted?**

- Yes / Sí
- No / No

**36. During your most recent visit with a case manager, did you get any referrals for services? / Durante su visita más reciente con un administrador de casos, ¿obtuvo referencias para servicios?**

- Yes, my case manager called and made an appointment for me/ Sí, mi administrador de casos llamó e hizo una cita para mí.
- Yes, I was given the referral and I called to make an appointment / Sí, me dieron un referido y llamé para hacer una cita.
- No / No
- I don't remember / No recuerdo

**37. Did you go to your appointment? / ¿Fue usted a la cita?**

- Yes / Sí
- No / No
- I don't remember / No recuerdo
- Not applicable / No aplicable

**38. If you didn't go to your appointment, why? / Si no fue a su cita, ¿por qué no fue?**

- Not applicable / No aplicable
- Reason: / Motivo: \_\_\_\_\_

**39. Overall, how would you rate the services you received from your case manager? / En general, ¿cómo calificaría los servicios que recibió de su administrador de casos?**

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

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? \_\_\_\_\_

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

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

Optional—Any comments? / Opcional—¿Algún comentario? \_\_\_\_\_