

## MEDICAL TRANSPORTATION—URBAN AND RURAL / TRANSPORTE MÉDICO—URBANO Y RURAL

**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 lo siguiente?**

|                                                                                                                                  | Yes /<br>Sí              | No /<br>No               | Not Applicable /<br>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 /<br>Sí              | No /<br>No               | Not Applicable /<br>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 calificarías:**

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 capacidad del personal para adaptarse a su idioma preferido.**

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

**11. The amount of privacy staff gave you when discussing your needs. / El grado de privacidad que el personal le dio para discutir su condición o tratamiento.**

- 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 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

**14. 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

**15. 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

**16. How well staff listened to you. / Que bien el personal le escuchó.**

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

**17. 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

**18. What type of medical transportation assistance did you most recently use? / ¿Qué tipo de asistencia de transporte médico usó usted más recientemente?**

- Bus voucher / Vale de autobús
- Lyft
- I have not used medical transportation yet / No he utilizado transporte médico aún

**19. Overall, how would you rate the services you received from staff who helped you with medical transportation? / En general, ¿cómo calificaría los servicios que recibió del personal que lo ayudó con el transporte médico?**

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

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

**20. 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? \_\_\_\_\_