



Análisis de Acceso Lingüístico en Servicios de Cuidado Caritativo en el Estado de Washington

Reporte Final

Sometido por el Centro de Igualdad de Derechos

11 Dupont Circle NW, Suite 450
Washington, DC 20009



Análisis de Acceso Lingüístico en Servicios de Cuidado Caritativo en el Estado de Washington

Reporte Final

Introducción

Bajo la ley del Estado de Washington, se requiere que hospitales ofrezcan cuidado caritativo, un programa de asistencia financiera cual provea cuidado hospitalario gratuito o a un costo reducido a pacientes de bajos ingresos¹. Hay una población significativa de hispanohablantes nativos con Conocimiento Limitado del Inglés (LEP por sus teclas en inglés) en el Estado de Washington, una porción de los cuales son indocumentados y por eso no tienen acceso a seguro médico. Hospitales son requeridos a proveer información tocante al cuidado caritativo a pacientes de bajos ingresos quienes no tienen seguro médico o no tienen suficiente seguro médico, y a proveer servicios de traducción e interpretación gratis a pacientes LEP. Sin embargo, hospitales están proveyendo muy poquito cuidado caritativo como un porcentaje de sus ingresos, e información del programa no se está transmitiendo apropiadamente a pacientes LEP, en particular a los hispanohablantes.

Para investigar más este asunto, el Centro de Igualdad de Derechos (ERC por sus teclas en inglés) se asoció con Servicios Legales Columbia para realizar un proyecto de pruebas telefónicas. Estas pruebas telefónicas examinaron 1) si hospitales en el Estado de Washington están proveyendo información tocante a la asistencia financiera a individuos anglohablantes e hispanohablantes quienes indican que están preguntando de opciones de pago en representación de un familiar enfermo y de bajos ingresos, y 2) si hay tratamiento diferente entre individuos hispanohablantes LEP e individuos nativo anglohablantes cuando preguntando de opciones de pago en representación de su familiar enfermo y de bajos ingresos.

¹ Pacientes con ingresos en o bajo el 100% del Nivel de Pobreza Federal (FPL por sus teclas en inglés) deben recibir cuidado hospitalario sin costo, y pacientes con ingresos entre 100% y 200% del FPL (y a veces hasta el 300% del FPL) deben recibir cuidado a un descuento. Ver más información al <http://nohla.org/index.php/information-analysis/for-washington-residents/free-or-reduced-cost-hospital-care/>

Selección de los Emplazamientos

Las pruebas telefónicas fueron realizadas en veinte (20) hospitales en todo el Estado de Washington, y se hizo la prueba dos veces a cada hospital. Servicios Legales Columbia proporcionó la lista de hospitales para probar, basado en el deseo de conseguir una variedad de hospitales con características diferentes, en una variedad de zonas geográficas, cuales sirven una diversas demográficas. A cada hospital se le hizo la prueba dos veces, con la esperanza de evaluar si probadores recibirían tratamiento consistente de los empleados del hospital tras ambas pruebas.

Investigación de Pagina Web

Se efectuó una investigación de página web para obtener información de cada hospital antes de las pruebas. Se recopilaron datos sobre lo siguiente:

- El número de teléfono principal del hospital y el número para su departamento de facturación o asistencia financiera
- ¿La página web provee información tocante a la asistencia financiera?
- ¿La política de cuidado caritativo del hospital se encuentra en la página web?
- ¿Hay información en la página web tocante a elegibilidad?
- ¿Hay información en la página web tocante a la manera de aplicar por asistencia financiera?
- ¿Hay alguna información tocante a la asistencia financiera en la página web proporcionado en algún idioma además de inglés?
- ¿Se hace mención alguna en la página web de proveer asistencia lingüística (por ejemplo: servicios de interpretación o traducción) a personas quienes no hablan inglés?
- ¿Existe un enlace a la aplicación de cuidado caritativo en la página web?
- ¿La aplicación está disponible en algún idioma además de inglés?

Esta información se usó para ayudar a recopilar información tocante a lo que individuos quienes hablan inglés y los que no hablan inglés pueden aprender de la página web del hospital antes de hacer una llamada para pedir más información sobre asistencia financiera.

Metodología

El ERC utilizó un comparativo por pares, emparejando un probador nativo hispanohablante (“protegido”) con un probador nativo anglohablante (“control”). Probadores fueron detalladamente emparejados por género y otros característicos, y usaron nombres étnicamente identificables como parte de su perfil (ver Apéndice B para el Formulario de Asignación), entonces la única diferencia entre ellos será su percibido origen nacional por teléfono y su habilidad de entender y hablar inglés. Aunque a los probadores protegidos se les dirigió hacer todas las preguntas en español, toda la información de las pruebas fue completada en inglés.

Cada probador hizo llamadas usando un número de Google Voice, cual permite que llamadas sean anónimas, como sólo el número de teléfono aparece en el identificador de llamada.

A todos los probadores se les dio un perfil con un escenario, y se les dirigió a que preguntaran de servicios de salud en representación a un familiar quien es de bajos ingresos y sin seguro médico, y pueda tener dificultad pagando por servicios. (Por ejemplo: *“Mi mama ha tenido un dolor de garganta por varios días y ha estado tosiendo. Le preocupa la factura porque ella no gana mucho dinero. Yo quiero que ella vea un doctor para ver si le pueden ayudar. ¿A mi mamá se le cobrará después por ver a un doctor?”*) Los escenarios fueron cuidadosamente redactados para asegurar que la solicitud no invocara la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Activas en Materia Laboral (EMTALA por sus teclas en inglés), cual requiere que los pacientes sean atendidos y tratados sin importar su habilidad de pagar, cuando entran a la sala de emergencias.² Adicionalmente, los perfiles de los probadores también incluyeron alguna información adicional del familiar cual estaban representando (por ejemplo, la edad del familiar, su historia de enfermedad, si tenían seguro médico, su estatus como veterano, etcétera) y su habilidad de pagar. Esta información adicional sólo se le contaba al hospital si el empleado lo pedía. Este perfil aseguró que la interacción se mantuviera sólo para razones de recibir información, y trató de prevenir que se les hiciera preguntas específicas a los probadores tocantes a la enfermedad de su familiar o una factura por servicios hospitalarios (cual no había sido incurrido todavía). Ver Apéndice A para los escenarios detallados.

Estos escenarios fueron diseñados para provocar información voluntaria del empleado tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo, después de que el probador indicara que su familiar es de bajos ingresos. Si el empleado del hospital no proveyó información de asistencia financiera o cuidado caritativo voluntariamente después de ser provocado, entonces probadores reiteraron que su familiar es de bajos ingresos. Si el empleado de hospital seguía sin ofrecer alguna información tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo, entonces el probador preguntaba directamente si el hospital podía proveer alguna ayuda con la factura.

A los probadores se les dirigió llamar a la recepción principal del hospital durante las horas de negocio y transmitir su escenario a la persona con quien hablaba, si pudieron hablar con una persona en directo. Si los probadores llegaron a un buzón de voz, se les dirigía dejar un mensaje en el tercer intento, y transmitir el escenario adicional a dejar su nombre y número de teléfono para que se les regresara la llamada. Si probadores pudieran conseguir a una persona directa quien le ofreciera transferir a otro departamento, entonces probadores fueron dirigidos a pedir la línea directa (por si se desconectara la llamada), y luego esperar ser transferido. Similarmente, si se le transfirieron a una persona directa, se le transmitiría el escenario a esa persona, o si llegaron a un buzón de voz, dejarían un mensaje en el tercer intento, con el escenario y su nombre y número de teléfono para que se les regresara la llamada.

² Ver <http://www.emtala.com/faq.htm>

Probadores hispanohablantes hacían las llamadas e indicarían el escenario en español. Si fuera necesario, el escenario se podía repetir una vez por si el empleado del hospital no entendiera. Si el empleado del hospital seguía sin entender después de que el probador hispanohablante le haiga repetido el escenario dos veces, entonces el probador diría, “No inglés, español” y esperaría la respuesta del empleado.

Adicionalmente, para capturar si hay diferencias entre la experiencia de los probadores mientras hablaban con empleados del hospital en la recepción principal versus la oficina de asistencia financiera, si al probador no lo transferían a otro departamento para hablar con alguien con más conocimiento de su escenario, entonces se les dirigía a los probadores a que llamaran a la oficina de facturación o de asistencia financiera aparte, después de haber llamado a la recepción principal, y sin importar la información que se les dio (si alguna). A los probadores se les dirigió hacer llamadas adicionales a la oficina de facturación o de asistencia financiera cuando el número de teléfono era fácil de encontrar en la página web del hospital. Si no había un número en particular listado para la oficina de facturación o de asistencia financiera, entonces el probador sólo hacía la llamada a la recepción principal. El mismo protocolo se usó para hacer estas llamadas a la oficina de facturación o de asistencia financiera cuando hablando con una persona directa o con el buzón de voz.

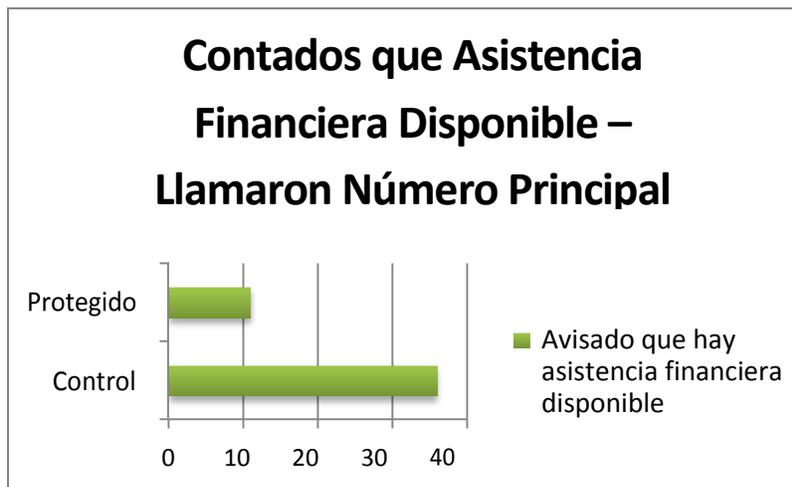
Para todas las llamadas, se les dirigió a los probadores a rellenar un formulario de informe y análisis y un narrativo como documentación de la prueba. Si a los probadores se les decía que había asistencia financiera disponible, pero no ofrecían ningún material o copias de documentos, entonces a los probadores se les dirigían preguntarle al empleado del hospital si el hospital tiene algunos documentos disponibles. A los probadores hispanohablantes, si les decían que sí había documentos de asistencia financiera disponible, se les dirigía preguntar si estos documentos estaban disponibles en español, y si no los estaban, si podían proveer asistencia con traducción o rellenar los documentos. Adicionalmente, a todos los probadores se les dirigió preguntar si su familiar debería llevar algo con ellos al hospital, si esta información no se le ofrecía.

Análisis de Datos y Conclusiones

Los reportes de las pruebas (ver Apéndice C) capturaron varios puntos de información tocante a si probadores pudieron obtener información de asistencia financiera, y si el probador protegido pudo conseguir acceso lingüístico. Se puede hacer una comparación lado a lado entre el reporte de los probadores protegidos y los del control, para evaluar si a los probadores se les proveyó la misma información y recibieron el mismo tratamiento. Como veinte hospitales fueron escogidos para ser probados y a cada hospital se le hizo la prueba dos veces, la primera y la segunda prueba se puede comparar para diferencias en tratamiento. Adicionalmente, como a los probadores se les dirigió no sólo llamar a la recepción principal pero también a la oficina de facturación o de asistencia financiera (si fuera necesario), para que se pudiera hacer una comparación de información provista por la recepción principal y la información provista por la oficina de facturación o de asistencia financiera.

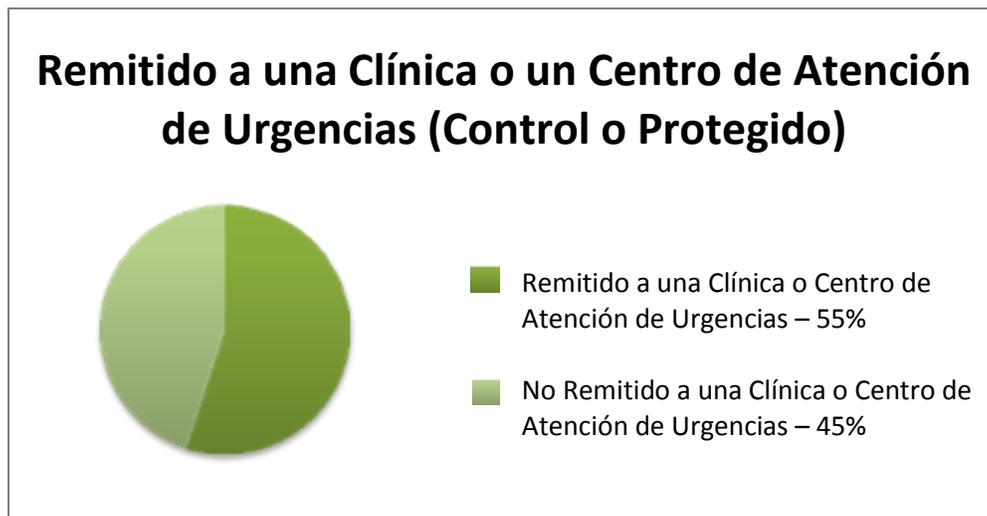
¿Se les Informó a Probadores si Había Asistencia Financiera Disponible?

En el 90% de las pruebas (36 de 40 totales) cuando el número principal del hospital fue llamado, al probador de control se le dijo que asistencia financiera estaba disponible para su familiar. Al probador protegido sólo se le dijo que había asistencia financiera en 28% de las pruebas (11 de 40 totales) cuando el número principal del hospital fue llamado. Al probador de control se le dijo de la disponibilidad de asistencia financiera por lo menos una vez en todos los 20 hospitales (100%) cuando el número principal del hospital fue llamado, mientras al probador protegido se le avisó de la disponibilidad de asistencia financiera por lo menos una vez en sólo 8 de 20 hospitales cuando el número principal del hospital fue llamado (40%). Cuando el probador protegido llamó a la oficina de facturación o de asistencia financiera directamente (cuando no fueron transferidos allí de parte de la recepción principal) cinco hospitales adicionales (13 en total, o el 65%) pudieron avisarle al probador protegido que asistencia financiera está disponible.



Habían 3 pruebas en las cual se les dijo a probadores explícitamente que asistencia financiera no estaba disponible. En 2 de las 3 pruebas, al probador se le dijo que asistencia financiera no estaba disponible. En un caso, el probador protegido se comunicó con el departamento de facturación, y después de preguntar explícitamente si el hospital proveería alguna asistencia financiera con la factura, se le dijo que tendría que llamar a “Camden Outreach” y ellos proveerán asistencia financiera. En otro caso, al probador protegido se le dijo que fuera a “Harbor View” (una clínica local) para recibir asistencia financiera, y que el hospital no ofrece ese servicio. Para ambas pruebas, al probador de control se le dijo que asistencia financiera sí estaba disponible de parte del hospital. En 1 de las 3 pruebas, al probador de control se le dijo que asistencia financiera no estaba disponible, después de haberle preguntado al empleado directamente si el hospital proveería alguna asistencia financiera con la factura. Para esta prueba, al probador protegido se le dijo que el hospital sí proveería asistencia financiera.

En 2 pruebas (el 5%) en donde el número principal del hospital fue llamado, al probador protegido lo remitieron a una clínica o un centro de atención de urgencias para su cuidado. Al contrario, habían 11 pruebas (el 28%) en donde al probador de control lo remitieron a una clínica o un centro de atención de urgencias para su cuidado, cuando el número principal del hospital fue llamado. Adicionalmente, había 2 pruebas adicionales en donde el probador de control fue remitido a una clínica o un centro de atención de urgencias, cuando se llamó a la oficina de facturación o de asistencia financiera directamente. El 55% de hospitales probados remitieron o el probador de control o el probador protegido a una clínica o un centro de atención de urgencias en, por lo menos, una prueba.



A los probadores se les dirigió permitir que el empleado del hospital ofreciera voluntariamente tanta información como fuera posible, pero se les dirigió hacer ciertas preguntas si el empleado no ofreciera información voluntariamente. Una de las cosas de los cual a los probadores se les dirigió recopilar datos fue de si el empleado ofreció voluntariamente alguna información tocante al proceso de aplicar para asistencia financiera, o les ofreció a probadores una aplicación para asistencia financiera. El probador de control reportó que en el 40% de las pruebas (16 de 40 pruebas total) en donde el número principal del hospital fue llamado, empleados del hospital o explicaron el proceso para aplicar para asistencia financiera u ofrecieron una aplicación para asistencia financiera. El probador protegido reportó que empleados del hospital explicaron el proceso para aplicar para asistencia financiera u ofrecieron una aplicación para asistencia financiera en sólo el 13% de las pruebas (5 de 40 pruebas total). Estas cantidades no eran muy diferentes cuando comparando las pruebas en donde el número principal del hospital fue llamado a las pruebas en donde el departamento de facturación fue llamado directamente. Para el probador de control, información de la aplicación para asistencia financiera fue ofrecida en 15 pruebas en donde el departamento de facturación o de asistencia financiera fue llamado directamente, a comparación a 16 pruebas en donde el número principal del hospital fue llamado. Para el probador protegido, la cantidad de pruebas

en donde al probador se le ofreció información tocante a la asistencia financiera fue igual (5 pruebas) cuando llamando al número principal del hospital y los departamentos de facturación o de asistencia financiera.

Otra información que a los probadores se les dirigió pedir fue que si su familiar debería llevar algo al hospital. Aunque los datos no mostraron ninguna tendencia en particular, como a ambos probadores se les dijo en varias ocasiones que llevaran identificación (foto) y prueba de ingresos (talones de cheque, formularios W-2, declaración de impuestos, etcétera), un caso destacaba más. En Peace Health Island Medical Center, un empleado en el departamento de facturación le avisó (por medio de un intérprete) que el familiar del probador debería llevar algún tipo de identificación, específicamente una Mica o Pasaporte, porque “a veces sus apellidos están un poco al revés.” Cuando el probador llamó antes que esto (tal vez hablando con el mismo empleado por medio de un intérprete), se le dijo que su familiar debería llevar una tarjeta de seguro social.

¿Acceso Lingüístico fue Proporcionado al Probador Hispanohablante?

Uno de los factores principales por los cual al probador protegido se le dijo con menos frecuencia que al probador de control que había asistencia financiera disponible fue por la barrera lingüística. En muchas de las pruebas cuales se llevaron a cabo, el probador protegido tuvo la experiencia que los empleados del hospital quienes no podían hablar ni entender el español le colgaron. Adicionalmente, probadores protegidos encontraron una cantidad limitada de empleados bilingües del hospital quienes pudieron asistir en español y una cantidad limitada de intérpretes. Como resultado, el probador protegido no pudo obtener tanta información de calidad tocante a la asistencia financiera.

Al proveer acceso lingüístico, empleados del hospital reconocieron que el probador requería asistencia lingüística; pudieron identificar el idioma con o sin provocación del probador; pudieron hablar en español y dispuestos a hacer el cambio y continuar con la conversación en español; estuvieron dispuestos a conseguir asistencia de otro empleado bilingüe del hospital; o estaban dispuestos y tenían conocimiento sobre cómo conseguir un intérprete (fuera trabajador del hospital, o por medio de un servicio similar a Language Line Solutions).

Acceso lingüístico fue proporcionado al probador protegido en 38% de las pruebas (15 de 40 totales) cuando el número principal del hospital fue llamado. Acceso lingüístico también fue proporcionado en 17 pruebas cuando el probador protegido llamó directamente a la oficina de facturación o de asistencia financiera, o fue trasferido allí de parte de la recepción principal. Para el 75% de los hospitales probados (15 de 20 total), al probador protegido se le proveyó acceso lingüístico en por lo menos una llamada hecha a la recepción principal o a la oficina de facturación /asistencia financiera.

Acceso Lingüístico Proporcionado cuando Llamando el Número Principal del Hospital



En 58% de las pruebas (23 de 40 total) en donde el número principal del hospital fue llamado, el probador protegido no recibió acceso lingüístico ni asistencia de la recepcionista porque el empleado del hospital colgó el teléfono después de que el probador explicara su escenario en español. En algunos casos, el probador ni si quiera pudo terminar de recitar su escenario antes de que el empleado colgara el teléfono sin explicación. Otras veces, el empleado tal vez dijera que él/ella no entendía, y especificara, "Sólo inglés." Aunque la mayoría de las veces que colgaron ocurrieron cuando el probador protegido llamó al número principal del hospital, algunas veces ocurrió cuando el probador llamó directamente a la oficina de facturación o asistencia financiera, o fue transferido de la recepción principal. En 9 pruebas en donde el probador llamó directamente a la oficina de facturación o asistencia financiera, o fue transferido de la recepción principal, el empleado quien contestó la llamada colgó el teléfono después que el probador explicara el escenario en español, sin proveer ninguna asistencia. En el 80% de hospitales probados (16 de 20 total), la recepcionista principal o la oficina de facturación/asistencia financiera le colgó al probador protegido por lo menos una vez.

% de Hospitales – Por lo Menos Un Cuelgue



Para aquellos probadores a los cual acceso lingüístico fue proporcionado, el probador protegido recibió asistencia de un empleado bilingüe o de un intérprete. En 33% de las pruebas (13 de 40 total), el probador protegido fue conectado con un empleado bilingüe o con alguien quien solicitó la asistencia de un empleado bilingüe para proveer acceso lingüístico cuando llamó al

número principal del hospital. Al contrario, el probador protegido fue conectado con un intérprete en el 10% de las pruebas (4 de 40) para proveer acceso lingüístico cuando llamó al número principal del hospital. El probador protegido también alcanzó a un empleado bilingüe o a alguien quien solicitó la asistencia de un empleado bilingüe en 9 pruebas y fue conectado con un intérprete en 8 pruebas, ambas veces cuando el probador protegido directamente llamara a la oficina de facturación o de asistencia financiera, o fue transferido allí de parte de la recepcionista principal. En 50% de los hospitales probados (10 de 20 total), el probador protegido alcanzó a un empleado bilingüe o alguien quien solicitó la asistencia de un empleado bilingüe por lo menos en una llamada a la recepcionista principal o a la oficina de facturación/asistencia financiera. Esto contrasta con el 30% de hospitales probados (6 de 40) en donde el probador protegido fue conectado con un intérprete en por lo menos una llamada a la recepcionista principal o a la oficina de facturación/asistencia financiera.

Cuando acceso lingüístico fue proporcionado, al probador protegido se le dijo que documentos de asistencia financiera estaban disponibles en español en sólo el 8% de las pruebas (3 de 40 total) cuando llamó al número principal del hospital. Sin embargo, en 12 de las pruebas en donde el probador protegido directamente llamó a la oficina de facturación o asistencia financiera, o fue transferido de la recepción principal, al probador se le dijo que había documentos de asistencia financiera disponibles en español. En 55% de los hospitales probados (11 de 40 total), al probador protegido se le dijo que documentos de asistencia financiera estaban disponibles en español. Adicionalmente, al probador protegido sólo se le dijo que había traducción u otra asistencia con rellenar los formularios de asistencia financiera disponible para hispanohablantes en dos de 40 pruebas; una vez cuando llamó al número principal del hospital y una vez cuando llamó a la oficina de facturación o de asistencia financiera, o haber sido transferido de la recepción principal.



Otros Asuntos

En gran mayoría, probadores pudieron alcanzar a un empleado cuando llamaron el número principal del hospital o el número directo de la oficina de facturación o de asistencia financiera. En 14 pruebas, probadores alcanzaron un saludo grabado de buzón de voz. De las 14 grabaciones de buzón de voz, 12 fueron grabados sólo en inglés. Dos grabaciones de buzón de

voz fueron grabados en inglés y en español, y el contenido de las grabaciones se reportó ser igual en ambos idiomas (como reportado por el probador hispanohablante). No fue reportado que probadores se encontraron con grabaciones de buzón de voz que desanimaban a los llamantes de dejar un mensaje o dejar varios mensajes, o les decía a llamantes que llamaran de nuevo en otro tiempo. Ninguna grabación de buzón de voz con que se encontraron los probadores tenía información alguna tocante a asistencia financiera en la grabación.

Frecuentemente los probadores alcanzaron menús automáticos cuando hacían llamadas al número principal del hospital o a la oficina de facturación o de asistencia financiera. Ambos probadores de control y los protegidos juntos reportaron haber alcanzado un menú automático en 54 pruebas con opciones de menú sólo en inglés. En sólo 17 pruebas, fue reportado que había opciones en idioma español en el menú automático. En algunos casos, la opción en idioma español conectaba al hispanohablante directamente con un intérprete.

¿Cómo Comparan Estos Resultados?

Según el reporte de 2010 titulado, “Secretos Mejor Guardados: ¿Hospitales Sin Fines de Lucro Están Informando a los Pacientes del Programa de Cuidado Caritativo?”³ cual examinó 99 hospitales en el Estado de Washington (por medio de revisión de página web o llamada telefónica):

- 85 hospitales mencionaron la disponibilidad de cuidado caritativo.
- Menos que la mitad de estos (42) proveían formularios para aplicar.
- Sólo como un cuarto de los hospitales (26) proveían información tocante a quién calificaba para cuidado caritativo.
- Sólo como un tercio (34) proveían información en algún idioma aparte del inglés.

Parece que hay semejanzas a los resultados del reporte de 2010. Por ejemplo, aproximadamente el 80% de hospitales probados indicaron que había asistencia financiera para el probador de control, como comparado con alrededor de 85% del estudio de 2010. Más aparte, pruebas descubrieron que casi el 40% de hospitales ofrecieron aplicaciones o explicaron el proceso de aplicar al probador de control, como comparado con más o menos el 50% de hospitales que proveyeron formularios de aplicación en el estudio de 2010.⁴

Ya que los probadores estaban pidiendo información de parte de un familiar, no se les dirigió hacer preguntas directas sobre requerimientos de elegibilidad, como presumiblemente no tenían toda la información de su situación financiera del familiar. Por lo tanto, el tema de elegibilidad no surgió tantas veces en los datos de las pruebas. Además, sólo al probador

³ Las viñetas mencionadas son las conclusiones más importantes de este reporte, que puede encontrar en: www.communitycatalyst.org/doc-store/publications/best_kept_secrets_may_2010.pdf

⁴ Para este estudio de pruebas, información tocante al proceso de aplicar y si empleados del hospital ofrecieron una aplicación se agregó con el propósito de análisis.

protegido se le dirigió preguntar por la disponibilidad de formularios y/o documentación en español. Como a tantos probadores les colgaron, sólo sabemos cuántos hospitales proveyeron tal información de los hospitales cuales pudieron proveer acceso lingüístico.

¿Cuál Información Aparece en las Páginas Web de los Hospitales para Individuos con Conocimiento Limitado de Inglés (LEP por sus teclas en inglés)?

Basado en la investigación de la red cual se llevó a cabo antes de que se iniciara este análisis, parece que individuos LEP pueden encontrarse con dificultades en algunos lugares consiguiendo información tocante a asistencia financiera de la página web del hospital. De las 20 páginas web de hospitales examinados, 13 proveían alguna asistencia o aplicación de cuidado caritativo en su página web. Adicionalmente, sólo 5 mencionaban algo sobre proveer asistencia lingüística (por ejemplo, servicios de interpretación o traducción) a personas quienes no hablan inglés, quienes piden información sobre la asistencia financiera. Muchos de los enlaces proporcionados en varios idiomas están escritos en inglés, igual como mucho del texto en la página web, aunque explique asistencia lingüística.

Al pensar en cómo un individuo LEP pueda buscar información en una página web del hospital y comunicarse con el hospital para información de asistencia financiera, es plausible que el individuo LEP pueda acceder el número principal del hospital de su página principal, pero tal vez no pueda navegar entre todo el texto en inglés en la página web para encontrar números de teléfono específicos (cuando disponibles) para la oficina de facturación o asistencia financiera.

Para este proyecto de pruebas, a los probadores se les dirigió llamar a la recepcionista principal de hospital para averiguar si pudieran recibir información de la recepcionista o ser trasferido al departamento apropiado para recibir información detallada tocante a la asistencia financiera. Adicionalmente, a los probadores se les dirigió hacer una llamada distinta a la oficina de facturación o de asistencia financiera si no fuera trasferido allí por la recepcionista principal. La razón por esto era para capturar tanta información como fuera posible tocante a asistencia financiera y para ver cómo la información variaba cuando transmitido por un empleado en la recepción principal versus un empleado en la oficina de asistencia financiera. Sobre todo, probadores pudieron conseguir información más detallada del representante en la oficina de facturación o de asistencia financiera. En varias pruebas, el probador protegido frecuentemente experimento que la recepcionista principal le colgó, pero después recibió información detallada cuando llamó a por separado a la oficina de facturación o de asistencia financiera. Es posible que un individuo LEP no reciba ninguna información detallada si no pueda determinar cuál es el número de facturación o de asistencia financiera en la página web, y entonces no pueda alcanzar esa oficina directamente.

Apéndice A: Escenario de Guión

Escenario de Guión

Llamar el número principal del hospital.

Al llamar, después de ser conectado con una persona directa, transmitir el siguiente escenario en [el idioma de su prueba]:

1. Mi mamá ha tenido un dolor de garganta por varios días y ha tenido toz. Le preocupa la factura por que ella no tiene mucho dinero. Yo quiero que ella vea un doctor por si acaso le puedan ayudar. ¿A mi mamá le mandaran una factura después por ver al doctor?

Si le preguntan:

- *Ella tiene 54 años de edad.*
- *Ella parecía estar bien antes que esto, que usted sepa.*
- *Ella gana el salario mínimo y no puede pagar.*

2. Mi hermana menor se calló y lastimo su dedo hace un par de días. Ella no quería ir a hospital para que la vieran por que acaba de perder su trabajo y no tiene ahorros. Yo la quiero llevar de todas maneras porque su dedo sigue hinchado. ¿Si la llevo hoy, tendrá que pagar mientras esta aquí o le mandaran la factura después?

Si le preguntan:

- *Ella tiene 24 años de edad.*
- *Todavía le duele el dedo, pero se siente bien por lo demás.*
- *No tiene seguro médico porque lo tenía antes por medio de su trabajo.*

3. Creo que mi tía tiene una infección en el oído. Ella no quiere ir al hospital porque dice que no lo puede pagar. Me preocupa que su condición vaya a empeorar si no va, entonces yo la voy a llevar. ¿Ella tendrá que pagar por adelantado cuando vaya?

Si le preguntan:

- *Ella tiene 43 años de edad.*
- *Dice que se ha sentido así por aproximadamente dos días.*
- *No ha tenido ningún otro problema con su oído por años.*

4. Mi tío sufrió de la gripe hace algunas semanas, pero sigue con una toz fea y esta congestionado. Normalmente el no ira con un doctor para esto porque le sale caro; el no gana mucho dinero. Me preocupa que ira a empeorar, por eso lo quiero llevar al hospital. ¿Él puede pagar después por cualquier tratamiento?

Si le preguntan:

- *Él tiene 59 años de edad.*
- *El no fuma, y no se ha enfermado en mucho tiempo antes que esto.*
- *Sólo trabaja parte del tiempo y no tiene mucho dinero.*

Para todos los escenarios, si le preguntan:

- **Su familiar no tiene seguro médico y/o no puede pagar. Usted no sabe su nivel de ingresos exactos.**
- **Usted no cree que su familiar tiene problemas médicos pre-existentes.**
- **Su familiar no es un Veterano, no se lastimó en el trabajo, y nadie más es responsable por el incidente (por ejemplo, un accidente de automóvil, asalto, etcétera).**

Para todos los escenarios:

- **Si el empleado del hospital no ofrece ninguna información tocante a asistencia financiera después de transmitir el escenario, entonces debe repetir que su familiar tal vez no pueda pagar la factura.**
- **Si el empleado del hospital sigue sin ofrecer información tocante a asistencia financiera, pregúntele directamente si el hospital puede proveer alguna asistencia con la factura.**
- **Si el empleado del hospital le ofrece transferir al departamento de facturación u otro departamento, favor de decir que sí, dele las gracias, y pida el número directo por si se desconecta la llamada. Una vez que lo transfieren, espere en la línea hasta que alguien conteste el teléfono, y entonces repita el escenario. Si lo transfieren a un buzón de voz, no deje mensaje. Espere y trate de llamar al número directo que se le dieron más tarde en el día. Llame hasta tres veces, y en la tercera llamada, si no ha alcanzado a una persona directa, deje un mensaje con su escenario.**
- **Si el empleado del hospital pregunta si su familiar ha aplicado por Seguro Médico del Estado, diga que no lo sabe, y que no está seguro si son elegibles.**

Apéndice B: Formulario de Asignación

Formulario de Asignación (Español)

Número de Prueba:	
Nombre del Probador:	
Nombre del Hospital:	
Número Principal del Hospital para Llamar:	
Número del Departamento de Facturación para Llamar:	
Fecha y Hora para intentar la llamada la primera vez:	
Idioma de Prueba:	Español

Instrucciones:

- Llame al número principal del hospital
- Si es conectado con un empleado del hospital, transmita el siguiente escenario en español:

Mi tío sufrió de la gripe hace algunas semanas, pero sigue con una toz fea y esta congestionado. Normalmente el no ira con un doctor para esto porque le sale caro; el no gana mucho dinero. Me preocupa que ira a empeorar, por eso lo quiero llevar al hospital. ¿Él puede pagar después por cualquier tratamiento?

Si le preguntan, usted puede transmitir la siguiente información tocante a su familiar:

- *Su nombre es Julián*
- *Tiene 59 años de edad*
- *No fuma, y no se ha enfermado en mucho tiempo antes que esto*
- *Sólo trabaja parte del tiempo y no tiene mucho dinero*

Adicionalmente, si le preguntan:

- *Su tío no tiene seguro médico y/o no puede pagar. Usted no sabe su nivel de ingresos exactos*
- *Usted no cree que su tío tiene problemas médicas pre-existentes*
- *Su tío no es un Veterano, no se lastimo en el trabajo, y nadie más es responsable por el incidente (por ejemplo, un accidente de automóvil, asalto, etcétera)*

- *Si el empleado del hospital pregunta si su tío ha aplicado por Seguro Médico del Estado, diga que no lo sabe, y que no está seguro si él es elegible.*
- Si el empleado del hospital no ofrece información tocante a asistencia financiera después de transmitir el escenario, entonces repita que su familiar tal vez no pueda pagar la factura
 - Si el empleado del hospital sigue sin ofrecer información tocante a asistencia financiera, pregúntele directamente si el hospital puede proveer alguna asistencia con la factura.
- Si el empleado del hospital con quien usted hable le ofrece transferir a otro departamento o empleado del hospital para asistencia, favor de decir que sí, dele las gracias, y pida el número directo por si se desconecta la llamada. Una vez que lo transfieren, espere en la línea hasta que alguien conteste el teléfono, y entonces repita el escenario y siga la mismas instrucciones arriba mencionados.
- Si lo conectan con un menú automático al llamar al número principal del hospital, o si lo transfieren a un buzón de voz después de hablar con un empleado de la recepción principal:
 - No deje mensaje en el primer intento
 - Espere por lo menos una hora, y llame de vuelta una segunda vez. Si lo transfirieron y logro obtener el número directo, entonces use ese número de teléfono para hacer su segunda llamada. No deje mensaje en el segundo intento si es conectado de nuevo con el buzón de voz.
 - Si después de dos llamadas usted no pudo alcanzar a un empleado directo, entonces llame de nuevo una tercera vez. Si fue transferido y logro obtener el número directo, entonces use ese número de nuevo para hacer la tercera llamada. Si es conectado de nuevo con el buzón de voz en el tercer intento, de un mensaje:
 - Diga su nombre, su pregunta de escenario, y un número de teléfono en donde lo pueden localizar para que le devuelvan la llamada.
- Si le dan información tocante a la disponibilidad de asistencia financiera, sin importar el nivel de detalles que reciba, pero no lo refieren a la página web del hospital ni ofrecen ningunas copias de algunos documentos (requerimientos de elegibilidad, servicios de salud cubiertos, aplicación, etcétera), favor de preguntar si el hospital tiene algunos documentos disponibles.
 - Si es necesario, usted puede explicar que quiere tener tanta información como sea posible antes de llevar a su familiar al hospital.

- Si le ofrecen información tocante a algunos documentos, favor de preguntar si los documentos están disponibles en español.
 - Si le dicen que no hay documentos disponibles en español, favor de preguntar si el hospital puede ayudar con traducción, o si pueden proveer alguna asistencia con llenar los documentos.
- Pregunte si hay algo que su familiar debe llevar al hospital con él/ella cuando usted lo/la lleve, si el empleado del hospital no le da esta información voluntariamente.

Si no lo transfieran a otro departamento para información:

- Llame al número de teléfono del departamento de facturación
- Use las mismas instrucciones listados arriba para llamar el número principal del hospital

Formulario de Asignación (Inglés)

Número de Prueba:	
Nombre del Probador:	
Nombre del Hospital:	
Número Principal del Hospital para Llamar:	
Número del Departamento de Facturación para Llamar:	
Fecha y Hora para intentar la llamada la primera vez:	
Idioma de Prueba:	Inglés

Instrucciones:

- Llame al número principal del hospital
- Si es conectado con un empleado del hospital, transmita el siguiente escenario en inglés:

Hola. Mi mamá ha tenido un dolor de garganta por varios días y ha tenido toz. Le preocupa la factura por que ella no tiene mucho dinero. Yo quiero que ella vea un doctor por si acaso le puedan ayudar. ¿A mi mamá le mandaran una factura después por ver al doctor?

Si le preguntan, usted puede transmitir la siguiente información tocante a su familiar:

- *Se llama Mary.*
- *Ella tiene 54 años de edad.*
- *Ella parecía estar bien antes que esto, que usted sepa.*
- *Ella gana el salario mínimo y no puede pagar.*

Adicionalmente, si le preguntan:

- *Su mamá no tiene seguro médico y/o no puede pagar. Usted no sabe su nivel de ingresos exactos.*
- *Usted no cree que su mamá tiene problemas médicas pre-existentes.*
- *Su mamá no es un Veterano, no se lastimo en el trabajo, y nadie más es responsable por el incidente (por ejemplo, un accidente de automóvil, asalto, etcétera).*
- *Si el empleado del hospital pregunta si su tío ha aplicado por Seguro Médico del Estado, diga que no lo sabe, y que no está seguro si él es elegible.*

- Si el empleado del hospital no ofrece información tocante a asistencia financiera después de transmitir el escenario, entonces repita que su familiar tal vez no pueda pagar la factura
 - Si el empleado del hospital sigue sin ofrecer información tocante a asistencia financiera, pregúntele directamente si el hospital puede proveer alguna asistencia con la factura.

- Si el empleado del hospital con quien usted hable le ofrece transferir a otro departamento o empleado del hospital para asistencia, favor de decir que si, dele las gracias, y pida el número directo por si se desconecta la llamada. Una vez que lo transfieren, espere en la línea hasta que alguien conteste el teléfono, y entonces repita el escenario y siga la mismas instrucciones arriba mencionados.

- Si lo conectan con un menú automático al llamar al número principal del hospital, o si lo transfieren a un buzón de voz después de hablar con un empleado de la recepción principal:
 - No deje mensaje en el primer intento
 - Espere por lo menos una hora, y llame de vuelta una segunda vez. Si lo transfirieron y logro obtener el número directo, entonces use ese número de teléfono para hacer su segunda llamada. No deje mensaje en el segundo intento si es conectado de nuevo con el buzón de voz.
 - Si después de dos llamadas usted no pudo alcanzar a un empleado directo, entonces llame de nuevo una tercera vez. Si fue transferido y logro obtener el número directo, entonces use ese número de nuevo para hacer la tercera llamada. Si es conectado de nuevo con el buzón de voz en el tercer intento, de un mensaje:
 - Diga su nombre, su pregunta de escenario, y un número de teléfono en donde lo pueden localizar para que le devuelvan la llamada.

- Si le dan información tocante a la disponibilidad de asistencia financiera, sin importar el nivel de detalles que reciba, pero no lo refieren a la página web del hospital ni ofrecen ningunas copias de algunos documentos (requerimientos de elegibilidad, servicios de salud cubiertos, aplicación, etcétera), favor de preguntar si el hospital tiene algunos documentos disponibles.
 - Si es necesario, usted puede explicar que quiere tener tanta información como sea posible antes de llevar a su familiar al hospital.
 - Si le ofrecen información tocante a algunos documentos, favor de preguntar si los documentos están disponibles en español.

- Si le dicen que no hay documentos disponibles en español, favor de preguntar si el hospital puede ayudar con traducción, o si pueden proveer alguna asistencia con llenar los documentos.
- Pregunte si hay algo que su familiar debe llevar al hospital con él/ella cuando usted lo/la lleve, si el empleado del hospital no le da esta información voluntariamente.

Si no lo transfieran a otro departamento para información:

- Llame al número de teléfono del departamento de facturación
- Use las mismas instrucciones listados arriba para llamar el número principal del hospital

Apéndice C: Formulario de Reporte de Prueba

Formulario de Reporte de Prueba – Prueba del Acceso Lingüístico de Cuidado Caritativo

Número de Prueba:	2016-SI-SHS-
Nombre del probador:	
Nombre del Hospital:	
Fecha:	
Número de teléfono llamado:	
Hora de primer intento:	
Hora de segundo intento (si necesario):	
Hora de tercer intento (si necesario):	
Segundo número de teléfono llamado (si aplicable):	
Hora de primer intento:	
Hora de segundo intento (si necesario):	
Hora de tercer intento (si necesario):	

Sección 1: Llamando la Recepción Principal del Hospital

1. ¿Cuándo marco el número de teléfono asignado, esto lo conecto con la recepcionista principal del hospital? Sí No
 - a. ¿Si la respuesta es no, con cual departamento se encontró usando este número?

 - b. ¿Si la respuesta es sí, se encontró con: Un menú automático
 Una recepcionista
 Buzón de voz

Sección 1A: Si usted se encontró con un menú automático:

2. ¿Las opciones del menú fueron en inglés? Sí No
3. ¿Ofrecieron opciones para idiomas además del inglés en el menú automático?
 Sí No
 - a. ¿Si la respuesta es sí, cuales idiomas fueron ofrecidos? _____

Sección 1B: Si usted se encontró con un saludo grabado en buzón de voz en algún intento:

4. ¿Si se encontró con un buzón de voz, el mensaje grabado fue en inglés?
[] Sí [] No
5. ¿Había algún mensaje de buzón de voz grabado o parte de un mensaje de buzón de voz grabado en algún idioma además del inglés? [] Sí [] No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuales otros idiomas pudo identificar en el mensaje de buzón de voz grabado?
[] Español
[] Otro _____
[] No sé

Si usted alcanzó un mensaje de buzón de voz grabado en inglés o en español:

6. ¿El mensaje de buzón de voz pidió que dejara un mensaje para que le devolvieran la llamada?
[] Sí [] No
- a. ¿Si la respuesta es sí, el mensaje indicaba cuanto tiempo duraría para que le devolvieran la llamada?
[] Sí [] No
- i. Si la respuesta es sí, especifique. _____
7. ¿El sistema de buzón de voz lo permitió dejar un mensaje?
[] Sí [] No
8. ¿El mensaje de buzón de voz indicaba que debía llamar de nuevo a otro tiempo?
[] Sí [] No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuando le indico que debería llamar de vuelta?

9. ¿El mensaje de buzón de voz lo desanimó de dejar mensajes múltiples?
[] Sí [] No
10. ¿El mensaje de buzón de voz le pidió que llamara a otro número de teléfono para asistencia?
[] Sí [] No
11. ¿El mensaje de buzón de voz menciona algo tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo?
[] Sí [] No
- a. ¿Si la respuesta es sí, que fue lo que menciona? _____
12. Favor de documentar el mensaje grabado de buzón de voz que usted escucho cuando llamó (*Documente a su mejor capacidad. Se acepta parafraseando.*):

Sección 1C: Si logro hablar con un empleado del hospital:

13. ¿Con quién hablo (si proveyeron esta información)?

- a. Nombre: _____
- b. Posición: _____
- c. Percibido raza y/u origen étnico: Blanco/Caucásico
 Negro/Afro Americano
 Hispano/Latino
 Asiático/Isleños del Pacífico
 Otro
 No Sabe
- d. Percibido género: Hombre
 Mujer
- e. Percibido edad: 18-30
 31-45
 46-65
 65+

14. ¿Usted revelo su pregunta de escenario al empezar la llamada?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es no, porque no? _____

b. ¿Si la respuesta es sí, revelo su pregunta escenario en inglés o en español?

Inglés Español

15. ¿En algún momento durante su llamada, el empleado del hospital le colgó antes de darle asistencia?

Sí No

a. Si la respuesta es sí, por favor describa: _____

Sección 1D: Si usted hablo en español al empleado del hospital con quien se comunicó:

16. ¿El empleado del hospital reconoció que usted necesitaba asistencia lingüística?

Sí No

17. ¿El empleado del hospital pudo identificar que usted estaba hablando en español una vez que empezó a hablar?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es sí, el empleado empezó a hablar español para acomodar su necesidad (por ejemplo, era bilingüe)? Sí No

b. ¿Si la respuesta es no, usted identifico su idioma de prueba al empleado del hospital con quien se comunicó? Si No

i. ¿Si la respuesta es no, porque? _____

18. ¿El empleado del hospital solicito ayuda de otro empleado bilingüe para asistirle con su pregunta? Sí No

19. ¿El empleado del hospital solicitó ayuda de un intérprete o servicio de intérprete como Language Line Solutions para asistir con su pregunta?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es sí, el empleado sabía como acceder servicios?

Sí No

b. ¿Si la respuesta es no, el empleado recibió asistencia de otro empleado del hospital para acceder servicios de interpretación?

Sí No

20. ¿En algún momento mientras esperaba recibir asistencia, lo pusieron en espera?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es sí, aproximadamente cuanto tiempo estuvo en espera?

21. ¿Logró recibir asistencia lingüística del empleado del hospital?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es que no, porque no?

22. ¿En algún momento durante su llamada, el empleado del hospital le colgó antes de proveerle asistencia?

Sí No

a. Si la respuesta es sí, favor de describir:

Sección 2: Si Usted Fue Transferido a Otro Empleado o Departamento del Hospital, o si Usted Llamó a Otro Empleado del Hospital o Departamento Directamente

Sección 2A: Si usted habla en inglés o en español a un empleado del hospital en la recepción principal y fue transferido a otro departamento o empleado del hospital, o se le dio el número directo de otro departamento o empleado del hospital para ayuda contestando preguntas (en cualquier intento de llamar):

23. ¿Si un empleado del hospital ofreció transferirlo a un departamento o persona diferente, consiguió el número directo del departamento o persona?

Sí No

24. ¿Después de haber sido transferido o de llamar al otro departamento o persona, usted transmitió su pregunta escenario al comenzar la llamada?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es no, porque?

b. ¿Si la respuesta es sí, usted transmitió su pregunta escenario en inglés o en español?

Inglés Español

Sección 2B: Si usted fue transferido a un menú automático o llamó a otro número de teléfono cual fue contestado por un menú automático:

25. ¿Las opciones del menú fueron en inglés? Sí No
26. ¿Ofrecieron opciones para idiomas además del inglés en el menú automático?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuales idiomas fueron ofrecidos? _____

Sección 2C: Si usted fue transferido a un saludo grabado de buzón de voz o llamó a otro número de teléfono cual fue contestado por saludo grabado de buzón de voz:

27. ¿Si se encontró con un buzón de voz, el mensaje grabado fue en inglés?
 Sí No
28. ¿Había algún mensaje de buzón de voz grabado o parte de un mensaje de buzón de voz grabado en algún idioma además del inglés? Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuales otros idiomas pudo identificar en el mensaje de buzón de voz grabado?
 Español
 Otro _____
 No sé

Si usted alcanzó un mensaje de buzón de voz grabado en inglés o en español:

29. ¿El mensaje de buzón de voz pidió que dejara un mensaje para que le devolvieran la llamada?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, el mensaje indicaba cuanto tiempo duraría para que le devolvieran la llamada?
 Sí No
- i. Si la respuesta es sí, especifique. _____
30. ¿El sistema de buzón de voz lo permitió dejar un mensaje?
 Sí No
31. ¿El mensaje de buzón de voz indicaba que debía llamar de nuevo a otro tiempo?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuando le indico que debería llamar de vuelta?

32. ¿El mensaje de buzón de voz lo desanimó de dejar mensajes múltiples?
 Sí No
33. ¿El mensaje de buzón de voz le pidió que llamara a otro número de teléfono para asistencia?
 Sí No
34. ¿El mensaje de buzón de voz menciona algo tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, que fue lo que menciona? _____

39. ¿El empleado del hospital reconoció que usted necesitaba asistencia lingüística?
 Sí No
40. ¿El empleado del hospital pudo identificar que usted estaba hablando en español una vez que empezó a hablar?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, el empleado empezó a hablar español para acomodar su necesidad (por ejemplo, era bilingüe)? Sí No
- b. ¿Si la respuesta es no, usted identifico su idioma de prueba al empleado del hospital con quien se comunicó?
 Si No
- i. ¿Si la respuesta es no, porque?
41. ¿El empleado del hospital solicito ayuda de otro empleado bilingüe para asistirle con su pregunta?
 Sí No
42. ¿El empleado del hospital solicito ayuda de un intérprete o servicio de intérprete como Language Line Solutions para asistir con su pregunta?
 Si No
- a. ¿Si la respuesta es sí, el empleado sabia como acceder servicios?
 Si No
- b. ¿Si la respuesta es no, el empleado recibió asistencia de otro empleado del hospital para acceder servicios de interpretación?
 Si No
43. ¿En algún momento mientras esperaba recibir asistencia, lo pusieron en espera?
 Si No
- a. ¿Si la respuesta es sí, aproximadamente cuanto tiempo estuvo en espera?
44. ¿Logro recibir asistencia lingüística del empleado del hospital?
 Si No
- a. ¿Si la respuesta es que no, porque no?
45. ¿En algún momento durante su llamada, el empleado del hospital le colgó antes de proveerle asistencia?
 Si No
- a. Si la respuesta es sí, favor de describir: _____

Sección 3: Información tocante a la asistencia financiera

Sección 3A: Si usted logro hablar con un empleado del hospital quien le proveyó con información tocante a la asistencia financiera:

46. ¿El empleado del hospital con quien usted hablo voluntariamente le dio información tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es no, usted pregunto directamente de ayuda con la factura?
 Sí No
- i. ¿Si no, porque no? _____

47. ¿Si el empleado del hospital con quien usted hablo dio información voluntariamente tocante a la asistencia financiera o cuidado caritativo, o si usted pregunto directamente de ayuda con la factura, que se le dijo?

48. ¿Se le dijo que asistencia financiera o cuidado caritativo estaba disponible?

Sí No

a. ¿Si la respuesta es sí, el empleado del hospital explico requerimientos de elegibilidad (límite de ingresos, requerimientos de seguro médico, procedimientos cubiertos, etcétera)? Sí No

i. ¿Si la respuesta es sí, que se le dijo?

b. ¿Si la respuesta es sí, el empleado del hospital ofreció enviarle algunos documentos cuales explican requerimientos de elegibilidad (límite de ingresos, requerimientos de seguro médico, procedimientos cubiertos, etcétera)?

Sí No

i. ¿Si la respuesta es no, usted pregunto si el hospital tenía estos documentos disponibles? Sí No

1. ¿Si la respuesta es sí, que se le dijo?

c. ¿Si la respuesta es sí, el empleado del hospital le explico el proceso para aplicar?

Sí No

d. ¿Si la respuesta es sí, el empleado del hospital ofreció enviarle una aplicación, o le aviso que buscara la aplicación en la página web del hospital?

Sí No

i. ¿Si la respuesta es no, usted pregunto si el hospital tiene este documento disponible? Sí No

1. ¿Si la respuesta es sí, que se le dijo?

49. ¿Se le pregunto si su familiar tiene seguro médico? Sí No

50. ¿Se le pregunto del nivel de ingresos de su familiar? Sí No

51. ¿Se le pregunto si su familiar ha aplicado por Seguro Médico del Estado?

Sí No

52. ¿Se le dijo que su familiar debía llevar algunos documentos o identificación al hospital?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cuales documentos o identificación se le dijo que su familiar debía llevar al hospital? _____
- b. ¿Si la respuesta es no, usted pregunto si su familiar tenía que llevar algo al hospital?
 Sí No
- i. ¿Si la respuesta es sí, cuales documentos o identificación se le dijo que su familiar debería llevar al hospital?

53. ¿Se le dijo que visitara la página web para conseguir más información?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, cual es el nombre de la página web y/o URL?

54. ¿Se le dijo que información tocante a la asistencia financiera se le entregaría al llegar a su visita hospitalaria?
 Sí No
55. ¿Se le dio recursos de programas alternativas de asistencia para pagos (aparte de cuidado caritativo), seguro médico, o cualquier otro programa mientras estaba en el teléfono?
 Sí No
- a. Si la respuesta es sí, favor de especificar cuáles recursos se le dio:

56. ¿En algún momento durante la llamada, se le dijo que el hospital no proveía asistencia financiera?
 Sí No
- a. Si la respuesta es sí, favor de describir lo que se le dijo:

57. ¿En algún momento durante la llamada, se le dijo que no fuera al hospital con su familiar, o se le dijo que no iban a ver a su familiar si no pudiera pagar?
 Sí No
- a. Favor de describir lo que se le dijo:

58. ¿Lo refirieron a otro hospital of clínica para el cuidado?
 Sí No
- a. ¿Si la respuesta es sí, a cual hospital o clínica lo refirieron?

- b. ¿Se le dio alguna razón por la cual lo estaban refiriendo a otro hospital para el cuidado?
 Sí No

- i. ¿Si la respuesta es sí, cual fue la razón que le dieron?

Sección 3B: Para Hispanohablantes quienes pudieron recibir asistencia lingüística y pudieron conseguir información tocante a la asistencia financiera:

59. ¿Si usted pregunto sobre o se le ofreció algún documento tocante al programa de asistencia financiera como requerimientos de elegibilidad, servicios cubiertos, o una aplicación, el empleado del hospital indico si el documento es disponible en inglés o español? Sí No

- a. ¿Si la respuesta es no, usted pregunto si los documentos están disponibles en español? Sí No

- i. ¿Si la respuesta es sí, que se le dijo?

- b. ¿Si a usted se le dijo que documentos no están disponibles en español, usted pregunto sobre servicios de traducción u obtener asistencia lingüística con llenar la aplicación? Sí No

- i. ¿Si la respuesta es sí, que se le dijo?

Parte 4: Narrativa

Favor de completar una narrativa detallada para documentar su experiencia de la prueba.

Apéndice D: Cuadros de Datos

Asistencia Financiera:

¿Se le dijo de asistencia financiera?	# de Pruebas	% de Pruebas
Probador protegido, recepción principal	11	28%
Probador protegido, facturación (u otro)	8	-
Probador de control, recepción principal	36	90%
Probador de control, facturación (u otro)	22	-
Por lo menos una prueba en un determinado hospital, principal o facturación, de control o protegido	-	100%

¿Se le explico el proceso para aplicar u ofrecieron una aplicación?	# de Pruebas	% de Pruebas
Probador protegido, recepción principal	5	13%
Probador protegido, facturación (u otro)	5	-
Probador de control, recepción principal	16	40%
Probador de control, facturación (u otro)	15	-
Por lo menos una prueba en un determinado hospital, principal o facturación, de control o protegido	-	95%

¿Referido a otra clínica?	# de Pruebas	% de Pruebas
Probador protegido, recepción principal	2	5%
Probador protegido, facturación (u otro)	0	-
Probador de control, recepción principal	11	28%
Probador de control, facturación (u otro)	2	-
Por lo menos una prueba en un determinado hospital, principal o facturación, de control o protegido	-	55%

Acceso Lingüístico:

¿Proveyó Asistencia Lingüística?	# de Pruebas	% de Pruebas
Recepción principal	15	38%
Facturación	17	-
Cualquier de los dos	15	75%

¿Cuelgues?	# de Pruebas	% de Pruebas
Recepción principal	23	58%

Facturación	9	-
Cualquier de los dos	16	80%

¿Encontró empleado bilingüe?	# de Pruebas	% de Pruebas
Recepción principal	13	33%
Facturación	9	-
Cualquier de los dos	10	50%

¿Encontró intérprete?	# de Pruebas	% de Pruebas
Recepción principal	4	10%
Facturación	8	-
Cualquier de los dos	6	30%

¿Documentos disponibles en español?	# de Pruebas	% de Pruebas
Recepción principal	3	8%
Facturación	12	-
Cualquier de los dos	11	55%

Otro:

¿Alcanzó Buzón de Voz?	# de Pruebas	% de Pruebas
Sólo en inglés	12	-
En inglés y en español	2	-
Cualquier de los dos	14	-

¿Alcanzó Menú Automático?	# de Pruebas	% de Pruebas
Opciones sólo en inglés	37	-
Opciones en inglés y en español	17	-
Cualquier de los dos	54	-