

**APPENDIX E. SAMPLE OF INTRODUCTORY SCRIPTS FOR THE  
CAHPS HOME AND COMMUNITY-BASED SERVICES SURVEY**

**(SPANISH)**

## Instructions

The introduction and recruitment script is provided as a basic approach. It is expected that survey sponsors will tailor the introductory script to suit their populations' unique needs, to implement decisions regarding the inclusion of proxies, and to comply with institutional review board (IRB) requirements. Similarly, the sample greeting script for face-to-face interviews is provided as a basic approach and should be tailored by survey sponsors as appropriate.

- **Institutional review board requirements.** An IRB may require changes in the language, for example, from “encuesta” (survey) to “investigación” (research study) at first mention. Such potential changes are indicated in italics and brackets. An IRB may have other requirements that could alter the introductory script. Such IRB requirements have precedence over the sample script.
- **Proxy respondents.** A proxy is someone who answers on behalf of the intended respondent. At the end of the HCBS CAHPS Survey instrument, the interviewer is asked about the type of assistance another person—such as a proxy—provided to the respondent during the survey. Sponsors will need to make decisions about including proxy respondents, and these decisions will affect the script. The sample script assumes that proxies will be allowed. Some prompts are provided for where such decisions should be taken into account in tailoring the script. Because different approaches may be taken, it is envisioned that sponsors will use this sample script as a starting point for developing a script that reflects their decisions regarding proxy respondents. Examples of user considerations related to proxy respondents that affect the script include the following:
  - Whether to allow proxy respondents if a beneficiary is otherwise unable to participate in the survey
  - Whether to require guardian consent for a proxy respondent in the event that consent is not stipulated by an IRB
  - The criterion to apply to who can be a proxy respondent
  - Whether to allow a guardian (any or only certain individuals) to be the beneficiary's proxy respondent
  - Whether to require beneficiary assent in addition to guardian consent in the event that assent is not stipulated by an IRB
  - Whether to require beneficiary assent to have a proxy respondent, and determination of *who* will be the proxy respondent. From a person-centered perspective, users should consider not allowing a proxy to respond if the beneficiary does not agree to it. Likewise, users should consider not allowing a particular person to be the proxy if the beneficiary does not agree to that person.
  - Whether and how to explore the possibility of having a proxy respondent, if the beneficiary or guardian has not requested one
- **Mode.** The survey allows for two modes—telephone and face-to-face. The sponsor will need to make a decision as to which mode to use and how to proceed with the modes. For example, a sponsor may wish to randomly assign respondents to one or the other mode or

may let the beneficiary choose. The script will need to be modified according to which mode(s) the sponsor selects.

## Interviewer and Computer-Assisted Interview Programmer Formatting Conventions

- The following formatting conventions are used only for the purposes of this document. Survey vendors may use their own formatting conventions if they differ from those presented here as long as the intended results are the same (e.g., the same text is read aloud, the same words are emphasized, the same programming instructions are implemented) and the conventions are applied consistently throughout the script.
- Computer-assisted telephone interview (CATI) programmer instructions should be removed from the electronic interviewing system screens. These may appear in <ENGLISH UPPERCASE LETTERS ENCLOSED IN ANGLE BRACKETS>. Many responses include an arrow with a question number to go to, for example “→ GO TO INTRO1.” These are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic interviewing system screens.
- Text in *{italics and in braces}* ideally would be provided by the sponsor’s administrative data or the vendor’s data (e.g., name of survey vendor). Initial information should be programmed by the CATI programmer.
- All text that appears in initial uppercase and lowercase letters should be read aloud. Text that appears in **bold, lowercase letters** should be emphasized.
- Text in UPPERCASE LETTERS should not be read aloud. For example, “DON’T KNOW” and “REFUSED” answer categories appear in uppercase and should not be read to the respondent, but they may be used to code a response.
- The purpose of the introduction and recruitment script is to protect the privacy of the sampled respondent. The interviewer does not provide details about the survey until he or she is speaking with the sampled respondent. Therefore, the interviewer first asks to speak to the beneficiary before stating the nature of the call. For proxies and/or guardians, the interviewer again first asks for a proxy or the guardian before discussing the nature of the interview.

## Sample Introduction and Recruitment Script for Beneficiaries

1. Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches, ¿puedo hablar con *{beneficiary respondent's name}*?

- YES, BENEFICIARY → GO TO Q2
- YES, REQUEST FOR ASSISTANCE → GO TO Q3
- YES, REQUEST FOR GUARDIAN OR PROXY → GO TO Q4
- NOT AVAILABLE RIGHT NOW → SCHEDULE CALLBACK
- NO/REFUSAL → CODE AS REFUSAL
- [IF PROXIES ARE ALLOWED] PERSON ANSWERING PHONE INDICATES RESPONDENT MENTALLY/PHYSICALLY UNABLE TO RESPOND → GO TO Q6
- [IF PROXIES ARE NOT ALLOWED] MENTALLY/PHYSICALLY UNABLE → END SURVEY

IF ASKED WHO IS CALLING: Estoy llamando para darle seguimiento a una carta de *{name of signatory on letter}*, de *{sponsor name}*.

2. Hola, me llamo *{interviewer name}* y estoy llamándole de *{survey vendor}* en nombre de *{sponsor name}* para hacerle preguntas acerca de las experiencias que ha tenido en los últimos 3 meses con las personas a las que se les paga para que le ayuden en la casa y en la comunidad con las actividades que hace normalmente. Quizá se acuerde de haber recibido una carta sobre *{la encuesta/la investigación}*. Sus respuestas son muy importantes y se usarán para mejorar los servicios que recibe en la casa y en la comunidad. **La decisión de responder a la encuesta depende de usted. Lo que decida no afectará ninguno de los servicios que recibe.** La entrevista durará aproximadamente 30 minutos. Las únicas personas que podrán oír o ver sus respuestas serán las que realizan la encuesta (como yo) y las personas que usted quiera que le oigan. Sus respuestas se agruparán con las de otras personas y se presentarán en un informe sin datos que revelen su identidad. ¿Puedo hacerle unas preguntas sobre los servicios que recibe? Podemos hacerlo ahora o en otro momento que le convenga a usted, ya sea por teléfono o en persona.

- YES, OVER THE PHONE → GO TO PHONE 1
- YES, FACE-TO-FACE → GO TO F2F 1
- YES, AND BENEFICIARY RESPONDENT REQUESTS ASSISTANCE → GO TO Q3
- REFUSE → END SURVEY

3. ¿Qué tipo de ayuda le gustaría tener?

REQUEST FOR GUARDIAN TO RESPOND → “Podemos comunicarnos con el tutor (la tutora) legal y hacerle las preguntas {a él/a ella}. Gracias. Que tenga buen día”. →USE GUARDIAN CONTACT INFORMATION AND GO TO Q7

REQUEST FOR PROXY TO RESPOND →GO TO Q4

REQUEST FOR PROXY OR PROMPTER TO BE NEAR BENEFICIARY WHEN RESPONDING TO HELP HIM OR HER → GO TO Q5

TRANSLATE QUESTIONS OR ANSWERS INTO THE RESPONDENT’S LANGUAGE → STATE THAT YOU WILL CALL THE BENEFICIARY BACK IN THE LANGUAGE PREFERRED. FOLLOW PROTOCOL TO CONDUCT INTERVIEW IN ANOTHER LANGUAGE.

HELP WITH THE USE OF ASSISTIVE OR COMMUNICATION EQUIPMENT SO THAT THE RESPONDENT COULD ANSWER THE QUESTIONS → “¿Qué tipo de ayuda necesita? Quiero aclararle que yo u otra persona le hará las preguntas, así que si necesita ayuda para leer, eso no será necesario”. IDENTIFY RESPONDENT NEEDS AND MAKE ARRANGEMENTS.

OTHER, SPECIFY \_\_\_\_\_

4. Si lo desea, podemos entrevistar a otra persona para que responda en su nombre. Esta persona tiene que ser alguien que le conozca bien a usted. Además, debe ser alguien a quien **no** se le pague para ayudarle a usted. ¿Hay alguien a quien no se le pague para ayudarle y que pueda responder a estas preguntas por usted?

YES. GET CONTACT INFORMATION AND GO TO Q7

NAME: \_\_\_\_\_

ADDRESS: \_\_\_\_\_

PHONE NUMBER: \_\_\_\_\_

5. Si lo desea, podemos comunicarnos con {él/ella} para programar una entrevista conjunta en persona. Esta persona tiene que ser alguien que le conozca bien a usted. Además, debe ser alguien a quien **no** se le pague para ayudarle a usted. ¿Hay alguien a quien **no** se le pague para ayudarle y que pueda ayudarle a responder a estas preguntas?

YES. GET CONTACT INFORMATION AND GO TO Q9

NAME: \_\_\_\_\_

ADDRESS: \_\_\_\_\_

PHONE NUMBER: \_\_\_\_\_

6. Gracias por decírmelo. Nos gustaría entrevistar a otra persona para que responda en nombre de *{beneficiary's name}*. Esta persona tiene que ser alguien que le conozca bien. Además, debe ser alguien a quien **no** se le pague para ayudarlo a *{él/ella}*. ¿Hay alguien a quien no se le pague para ayudarlo a *{beneficiary's name}* y que pueda responder a estas preguntas por *{él/ella}*?

- YES. PERSON ON PHONE CAN → GO TO Q8
- YES, ANOTHER PERSON. GET CONTACT INFORMATION AND GO TO Q7
- NAME: \_\_\_\_\_
- ADDRESS: \_\_\_\_\_
- PHONE NUMBER: \_\_\_\_\_
- REFUSE → END SURVEY

7. <FOR PROXY ALONE INTERVIEWS> Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches, ¿puedo hablar con *{guardian/proxy respondent's name}*?

- YES, GUARDIAN/PROXY → GO TO Q8
- NOT AVAILABLE RIGHT NOW → SCHEDULE CALLBACK
- NO/REFUSAL → CODE AS REFUSAL

IF ASKED WHO IS CALLING: Estoy llamando para darle seguimiento a una carta de *{name of signatory on letter}*, de *{sponsor name}*.

8. <FOR PROXY ALONE INTERVIEWS> Hola, me llamo *{interviewer name}* y estoy llamándole de *{survey vendor}* en nombre de *{sponsor name}*. Hace poco tiempo le enviamos una carta a *{beneficiary's name}* acerca de una encuesta que el patrocinador está realizando. Nos gustaría recibir comentarios sobre las experiencias que *{beneficiary's name}* ha tenido con las personas a las que se les paga para que le ayuden en la casa y en la comunidad con las actividades que hace normalmente. *{Name of beneficiary}* solicitó que usted respondiera en nombre de *{él/ella}*.

Sus respuestas son muy importantes y se usarán para mejorar los servicios que se reciben en la casa y en la comunidad. **La decisión de responder a la encuesta depende de usted. Lo que decida no afectará ninguno de los servicios que *{beneficiary's name}* recibe.** Las únicas personas que podrán oír o ver sus respuestas serán las que realizan la encuesta (como yo). Sus respuestas se agruparán con las de otras personas y se presentarán en un informe sin datos que revelen su identidad. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos.

Al responder a las preguntas de la encuesta, recuerde que las responde en nombre de *{name of beneficiary}* y que todas las preguntas de la encuesta se refieren a las experiencias que *{él/ella}* ha tenido con el *{HCBS program name}*. En las respuestas que

dé no debe tener en cuenta sus propias experiencias ni la información que usted posee. ¿Puedo hacerle unas preguntas sobre los servicios que recibe *{beneficiary's name}*? Podemos hacerlo ahora o en otro momento que le convenga a usted, ya sea por teléfono o en persona.

- YES, OVER THE PHONE, NOW → GO TO Q11
- YES, OVER THE PHONE, LATER → GO TO Q11 THEN GO TO PHONE1
- YES, FACE-TO-FACE → GO TO Q11 THEN GO TO F2F 1
- REFUSE → END SURVEY

9. <FOR JOINT INTERVIEWS> Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches, ¿puedo hablar con *{guardian/proxy respondent's name}*?

- YES, GUARDIAN/PROXY → GO TO Q10
- NOT AVAILABLE RIGHT NOW → SCHEDULE CALLBACK
- NO/REFUSAL → CODE AS REFUSAL

IF ASKED WHO IS CALLING: Estoy llamando para darle seguimiento a una carta de *{name of signatory on letter}*, de *{sponsor name}*.

10. <FOR JOINT INTERVIEWS> Hola, me llamo *{interviewer name}* y estoy llamándole de *{survey vendor}* en nombre de *{sponsor name}*. Hace poco tiempo le enviamos una carta a *{beneficiary's name}* acerca de una encuesta que el patrocinador está realizando. Nos gustaría hacerles una entrevista a usted y a *{él/ella}* acerca de las experiencias que *{beneficiary's name}* ha tenido con las personas a las que se les paga para que le ayuden en la casa y en la comunidad con las actividades que hace normalmente. *{Name of beneficiary}* me dio sus datos de contacto y solicitó que usted le ayudara a responder a la encuesta.

Las respuestas de *{beneficiary's name}* son muy importantes y se usarán para mejorar los servicios que se reciben en la casa y en la comunidad. **La decisión de responder a la encuesta depende de usted. Lo que decida no afectará ninguno de los servicios que *{beneficiary's name}* recibe.** Las únicas personas que podrán oír o ver las respuestas de usted y de *{beneficiary's name}* serán las que realizan la encuesta (como yo). Sus respuestas se agruparán con las de otras personas y se presentarán en un informe sin datos que revelen su identidad. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos.

A medida que le ayuda a *{name of beneficiary}* a responder a las preguntas de la encuesta, recuerde que todas las preguntas se refieren a las experiencias que *{él/ella}* ha tenido con el *{HCBS program name}*. Cuando le esté ayudando, no debe tener en cuenta sus propias experiencias ni la información que usted posee. ¿Puedo hacerles a ambos unas preguntas sobre los servicios que *{beneficiary's name}* recibe? Podemos hacerlo

ahora o en otro momento que les convenga a ustedes dos, ya sea por teléfono o en persona.

- YES, OVER THE PHONE, NOW → GO TO Q11
- YES, OVER THE PHONE, LATER → GO TO Q11 THEN GO TO PHONE3
- YES, FACE-TO-FACE → GO TO Q11 THEN GO TO F2F 1
- REFUSE → END SURVEY

11. ¿Qué relación tiene con {*beneficiary's name*}? ¿Es usted...? MARK ALL THAT APPLY.

- ¿Alguien a quien le pagan para proporcionarle servicios al beneficiario en la casa o en la comunidad? →END SURVEY
- ¿Un(a) pariente del beneficiario (a quien no le pagan para proporcionarle servicios al beneficiario en la casa o en la comunidad)?
- ¿Alguien que vive con el beneficiario (a quien no le pagan para proporcionarle servicios al beneficiario en la casa o en la comunidad)?
- ¿El tutor (La tutora) legal del beneficiario?
- OTHER RELATIONSHIP: SPECIFY \_\_\_\_\_

FOR SCHEDULING:

PROXY/GUARDIAN APPOINTMENTS → GO TO PHONE1

JOINT PHONE APPOINTMENTS WITH A PROXY →GO TO PHONE3

FOR FACE TO FACE INTERVIEWS → GO TO F2F1.

## Script for Continuing or Setting Up Phone Interview

PHONE 1 <FOR TELEPHONE INTERVIEWS ONLY> ¿Este es un buen momento para que responda a unas pocas preguntas?

- YES, CONTINUE → GO TO Q1 OF HCBS SURVEY

ANSWER ANY QUESTIONS, THEN GO TO QUESTION 1 IN THE HCBS CAHPS SURVEY.

IF RESPONDENT AND/OR PROXY DOES NOT HAVE TIME TO PARTICIPATE IN INTERVIEW NOW, GO TO PHONE 2.

PHONE 2 ¿Cuál sería un momento conveniente para volver a llamar?

- RECORD CALLBACK TIME ON CALL RECORD.



PHONE 3 <FOR JOINT TELEPHONE INTERVIEWS ONLY> ¿Este es un buen momento para que ustedes dos respondan a unas pocas preguntas?

YES, CONTINUE → CONFIRM BOTH THE PROXY AND BENEFICIARY ARE ON THE PHONE AND GO TO Q1 OF HCBS SURVEY

ANSWER ANY QUESTIONS, THEN GO TO QUESTION 1 IN THE HCBS CAHPS SURVEY.

IF RESPONDENT AND/OR PROXY DOES NOT HAVE TIME TO PARTICIPATE IN INTERVIEW NOW, GO TO PHONE 4.

PHONE 4 ¿Cuál sería un momento conveniente para llamar de nuevo a {*proxy name and beneficiary name*}/para llamarle de nuevo a usted?

RECORD CALLBACK TIME ON CALL RECORD.

IF NECESSARY, IDENTIFY MULTIPLE DATES AND TIMES AND CONTACT PROXY OR BENEFICIARY TO DETERMINE FINAL DATE AND TIME.

## Script for Setting Up In-Person Interview

F2F 1 <FOR F2F INTERVIEWS ONLY>. Me gustaría hacer una cita para entrevistarle personalmente. ¿Qué fecha y hora sería conveniente para entrevistarle?

RECORD DATE AND TIME TO INTERVIEW BENEFICIARY OR PROXY IF BENEFICIARY WOULD LIKE PROXY WITH HIM, OR IDENTIFY MULTIPLE DATES AND TIMES AND CONTACT PROXY TO DETERMINE FINAL DATE AND TIME.

F2F 2 <FOR F2F INTERVIEWS ONLY>. Y me gustaría confirmar la dirección y la forma de llegar allá. Tenemos la siguiente dirección: {*address, city, state*}. ¿Es correcta esta información? ¿Hay algo que deba saber acerca de cómo llegar en auto a ese lugar?

RECORD DIFFERENT ADDRESS IF NECESSARY. RECORD INFORMATION ABOUT HOW TO GET TO THE LOCATION

END SURVEY <FOR ENDING A SURVEY> Esas son todas las preguntas que quería hacerle. Muchas gracias por el tiempo que me dedicó.

## Sample Greeting Script for Face-To-Face Beneficiary Interview

F2F 3 <TO BE USED AT IN-PERSON INTERVIEWS ONLY> Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches, ¿puedo hablar con *{beneficiary 's name}*?

F2F 4 ONCE INTERVIEWER IS WITH BENEFICIARY. Me llamo *{interviewer name}*, de *{survey vendor}* y vengo en nombre de *{name of sponsor}*. He venido a hacerle preguntas sobre sus experiencias con las personas a las que se les paga para que le ayuden en la casa y en la comunidad con las actividades que hace normalmente. ¿Se acuerda? Muy bien.

IF REMINDER NEEDED: Quizá se acuerde de haber recibido una carta sobre *{la encuesta/la investigación}*. Una persona de *{survey vendor}* le llamó en nombre de *{sponsor name}* para fijar una cita con el fin de hacerle preguntas acerca de las experiencias que ha tenido en los últimos 3 meses con las personas a las que se les paga para que le ayuden en la casa y en la comunidad con las actividades que hace normalmente.

ALLOW TIME FOR THE TWO OF YOU TO SIT DOWN.

IF THERE ARE PAID PROVIDERS PRESENT: Esta es una oportunidad para que hablemos de los servicios que recibe. ¿Sería posible que el personal que le atiende salga de la habitación mientras hablamos de los servicios que recibe?

IF NECESSARY: ¿Le parece bien que el personal que le atiende salga de la habitación mientras hablamos?

F2F 5 Quizá se acuerde de haber recibido una carta sobre *{la encuesta/la investigación}*. Sus respuestas son muy importantes y se usarán para mejorar los servicios que recibe en la casa y en la comunidad. *{If required by sponsor, discuss the consent form.}* **La decisión de responder a la encuesta depende de usted. Lo que decida no afectará ninguno de los servicios que recibe.** La entrevista durará aproximadamente 30 minutos. Las únicas personas que podrán oír o ver sus respuestas serán las que realizan la encuesta (como yo) y las personas que usted quiera que le oigan. Sus respuestas se agruparán con las de otras personas y se presentarán en un informe sin datos que revelen su identidad.

IF REQUIRED BY SPONSOR, PROVIDE WRITTEN CONSENT FORM AND REQUEST THAT THEY REVIEW AND SIGN IT.

¿Comenzamos? <GO TO Q1 OF THE HCBS CAHPS SURVEY>