**Supplemental Items for the CAHPS® Health Plan Survey 5.0**

**Topic: Health Literacy**

**Population Version: Adult**

**Language: Spanish**

Users of the CAHPS® Health Plan Survey are free to incorporate supplemental items in order to meet the needs of their organizations, local markets, and/or audiences. Some items cover events that occur with low frequency in the general population. You should include them only if your sample design is likely to yield a sufficient number of responses to those questions for statistical analysis and reporting.

Learn more about [CAHPS supplemental items](https://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/item-sets/index.html).

| **Questions** | **Placement and Other Instructions** |
| --- | --- |
| **P-HL1.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le preguntó si usted tenía preguntas sobre su salud?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After core question 11 |
| **P-HL2.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal usó palabras médicas que usted no entendía?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After core question 16 |
| **P-HL3.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal hablaba demasiado rápido cuando conversaba con usted?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL2 |
| **P-HL4.** En los últimos 12 meses, ¿habló con su doctor personal sobre alguna pregunta o inquietud médica?  1 Sí  2 No**→  Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL8** | After P-HL3 |
| **P-HL5.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia mostró su doctor personal interés en sus preguntas o inquietudes?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL4  Must use P-HL4 if using this item |
| **P-HL6**. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio información fácil de entender sobre esas preguntas o inquietudes médicas?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL5  Must use P-HL4 if using this item |
| **P-HL7.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal contestó todas sus preguntas?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL6  Must use P-HL4 if using this item |
| **P-HL8.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio toda la información que usted quería sobre su salud?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL7 |
| **P-HL9.** En los últimos 12 meses, ¿fue a ver a su doctor personal por una enfermedad en particular o por cualquier problema de salud?  1 Sí  2 No**→  Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL13** | After P-HL8 |
| **P-HL10.** En los últimos 12 meses, ¿le dio su doctor personal instrucciones sobre lo que debía hacer para controlar esta enfermedad o problema de salud?  1 Sí  2 No**→  Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL13** | After P-HL9  Must use P-HL9 if using this item |
| **P-HL11.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fueron estas instrucciones fáciles de entender?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL10  Must use P-HL9 and P-HL10 if using this item |
| **P-HL12**. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le pidió que describiera cómo iba a seguir estas instrucciones?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL11  Must use P-HL9 and P-HL10 if using this item |
| **P-HL13.** En los últimos 12 meses, ¿comenzó alguna medicina recetada?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL16** | After P-HL12 |
| **P-HL14.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia su doctor personal le dio instrucciones fáciles de entender sobre cómo tomar sus medicinas?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL13  Must use P-HL13 if using this item |
| **P-HL15.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le explicó su doctor personal de una manera fácil de entender los posibles efectos secundarios de sus medicinas?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL14  Must use P-HL13 if using this item |
| **P-HL16.** En los últimos 12 meses, ¿le mandó su doctor personal a hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la [core question] pregunta 17** | After P-HL15 |
| **P-HL17.** En los últimos 12 meses, antes de hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia su doctor personal le explicó para qué era?  1 Nunca **→  Si contestó "Nunca", pase a la pregunta P-HL19**  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL16 |
| **P-HL18.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue fácil de entender la explicación de para qué era la prueba?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL17 |
| **P-HL19.** En los últimos 12 meses, cuando su doctor personal le mandó a hacerse una prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba, ¿con qué frecuencia alguien del consultorio de su doctor personal se comunicó con usted para darle los resultados de esas pruebas?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL18  Must use with P-HL16 if using this item |
| **P-HL20.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fueron fáciles de entender los resultados de su prueba de sangre, rayos X o alguna otra prueba?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After P-HL19 |
| **P-HL21.** En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia fue fácil de entender la información que recibió del servicio al cliente de su plan de salud?  1 Nunca  2 A veces  3 La mayoría de las veces  4 Siempre | After core question 22 |
| **P-HL22.** En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información sobre cómo funciona su plan de salud?  1 Sí  2 No**→  Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL32** | After core question 26  Do not use if using P-HL27 or P-HL53 |
| **P-HL23.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre cómo funciona su plan de salud?  1 Sí  2 No**→  Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL32** | After P-HL22  Must use P-HL22 if using this item |
| **P-HL24.** ¿Era fácil de entender la información sobre cómo funciona su plan de salud?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL32**  2 No | After P-HL23  Must use P-HL22 and P-HL23 if using this item |
| **P-HL25.** ¿Había demasiada información sobre cómo funciona su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL24  Must use P-HL22, P-HL23, and P-HL24 if using this item |
| **P-HL26.** ¿Era confusa la información sobre cómo funciona su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL25  Must use P-HL22, P-HL23, and P-HL24 if using this item |
| **P-HL27.** En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información sobre la cobertura y los beneficios de su plan de salud?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL32** | After core question 26  Do not use if using P-HL22 or P-HL53 |
| **P-HL28.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre la cobertura y los beneficios de su plan de salud?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL32** | After P-HL27  Must use P-HL27 if using this item |
| **P-HL29.** ¿Era fácil de entender la información sobre la cobertura y los beneficios de su plan de salud?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL32**  2 No | After P-HL28  Must use P-HL27 and P-HL28 if using this item |
| **P-HL30.** ¿Había demasiada información sobre la cobertura y los beneficios de su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL29  Must use P-HL27, P-HL28, and P-HL29 if using this item |
| **P-HL31.** ¿Era confusa la información sobre la cobertura y los beneficios de su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL30  Must use P-HL27, P-HL28, and P-HL29 if using this item |
| **P-HL32.** En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información de su plan de salud sobre cuánto tendría usted que pagar por medicinas recetadas específicas?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL37** | After P-HL26 or P-HL31 |
| **HL33.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre cuánto tendría usted que pagar por medicinas recetadas?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL37** | After P-HL32  Must use P-HL32 if using this item |
| **P-HL34.** ¿Era fácil de entender la información sobre cuánto tendría usted que pagar por medicinas recetadas?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL37**  2 No | After P-HL33  Must use P-HL32 and P-HL33 if using this item |
| **P-HL35.** ¿Había demasiada información sobre cuánto tendría usted que pagar por medicinas recetadas?  1 Sí  2 No | After P-HL34  Must use P-HL32, P-HL33, and P-HL34 if using this item |
| **P-HL36.** ¿Era confusa la información sobre cuánto tendría usted que pagar por medicinas recetadas?  1 Sí  2 No | After P-HL35  Must use P-HL32, P-HL33, and P-HL34 if using this item |
| **P-HL37.** ¿Sabía usted que puede presentar una queja a su plan de salud sobre la atención o servicios que recibió o de las decisiones que su plan tomó?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL43** | After P-HL36  This item only recommended for use if the referenced health plan includes prescription drug coverage |
| **P-HL38.** En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información sobre cómo presentar una queja a su plan de salud?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL43** | After P-HL37  Must use P-HL37 if using this item |
| **P-HL39.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre cómo presentar una queja a su plan de salud?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL43** | After P-HL38  Must use P-HL37 and P-HL38 if using this item |
| **P-HL40.** ¿Era fácil de entender la información sobre cómo presentar una queja a su plan de salud?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL43**  2 No | After P-HL39  Must use P-HL37, P-HL38, and P-HL39 if using this item |
| **P-HL41.** ¿Había demasiada información sobre cómo presentar una queja?  1 Sí  2 No | After P-HL40  Must use P-HL37, P-HL38, P-HL39, and P-HL40 if using this item |
| **P-HL42.** ¿Era confusa la información sobre cómo presentar una queja?  1 Sí  2 No | After P-HL41  Must use P-HL37, P-HL38, P-HL39, and P-HL40 if using this item |
| **P-HL43.** A veces las personas necesitan servicios especiales o equipo especial, tales como atención de un especialista, terapia física, un audífono u oxígeno. En los últimos 12 meses, ¿buscó alguna información de su plan de salud sobre cuánto tendría usted que pagar por servicios especiales o equipo especial?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL48** | After P-HL42 |
| **P-HL44.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre cuánto tendría usted que pagar por servicios especiales o equipo especial?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL48** | After P-HL43  Must use P-HL43 if using this item |
| **P-HL45.** ¿Era fácil de entender la información sobre cuánto tendría usted que pagar por servicios especiales o equipo especial?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL48**  2 No | After P-HL44  Must use P-HL43 and P-HL44 if using this item |
| **P-HL46.** ¿Había demasiada información sobre cuánto tendría usted que pagar por servicios especiales o equipo especial?  1 Sí  2 No | After P-HL45  Must use P-HL43, P-HL44, and P-HL45 if using this item |
| **P-HL47.** ¿Era confusa la información sobre cuánto tendría usted que pagar por servicios especiales o equipo especial?  1 Sí  2 No | After P-HL46  Must use P-HL43, P-HL44, and P-HL45 if using this item |
| **P-HL48.** En los últimos 12 meses, ¿buscó información en su plan de salud sobre cómo mantenerse saludable? No incluya información que le hayan dado en un consultorio medico.  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL53** | After P-HL47 |
| **P-HL49.** ¿Encontró la información que necesitaba sobre cómo mantenerse saludable?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la pregunta P-HL53** | After P-HL48  Must use P-HL48 if using this item |
| **P-HL50.** ¿Era fácil de entender la información sobre cómo mantenerse saludable?  1 Sí **→** **Si contestó "Sí", pase a la pregunta P-HL53**  2 No | After P-HL49  Must use P-HL48 and P-HL49 if using this item |
| **P-HL51.** ¿Había demasiada información sobre cómo mantenerse saludable?  1 Sí  2 No | After P-HL50  Must use P-HL48, P-HL49, and P-HL50 if using this item |
| **P-HL52.** ¿Era confusa la información sobre cómo mantenerse saludable?  1 Sí  2 No | After P-HL51  Must use P-HL48, P-HL49, and P-HL50 if using this item |
| **P-HL53.** En los últimos 12 meses, ¿fue a la página web de su plan de salud para buscar información?  1 Sí  2 No**→** **Si contestó "No", pase a la [core question] pregunta 27** | After P-HL52  Do not use if using P-HL22 or P-HL27 |
| **P-HL54.** ¿Era fácil de entender la información en la página web de su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL53  Must use P-HL53 if using this item |
| **P-HL55.** En los últimos 12 meses, ¿fue fácil encontrar la información que necesitaba en la página web de su plan de salud?  1 Sí  2 No | After P-HL54  Must use P-HL53 if using this item |