

## QUESTION ROUTE \* HIGH UTILIZER STUDY

### PREGUNTA PRINCIPAL 1

**WHAT KINDS OF THINGS MAKE YOU DECIDE TO SEE A DOCTOR?  
¿QUÉ TIPO DE COSAS LE HACEN DECIDIR IR AL MÉDICO?**

**PROMPT 1:**

*What kinds of physical symptoms are most likely to make you decide to go to the doctor?  
¿Qué clase de síntomas físicos es más probable que lo hagan ir al médico?*

**Pain  
Dolor**

**Stomach or intestinal problems (nausea, gas, indigestion)  
Problemas del estómago o intestino (náusea, indigestión)**

**Back pain  
Dolor de espalda**

**Shortness of breath, problems breathing  
Falta de aire, Problemas para respirar.**

**Headache  
Dolor de cabeza**

**Dizziness  
Mareos**

**Palpitations, heart pounding  
Palpitaciones del corazón**

**Numbness or tingling in hands, feet  
Entumecimiento u hormigueo de manos o pies**

**Loss of appetite  
Pérdida de apetito**

**Inability to sleep  
Incapacidad para dormir**

**Tiredness  
Cansancio**

**Sweating  
Sudoración**

**Dry mouth  
Boca seca**

**Constipation, irregularity, loose bowels or diarrhea  
Estreñimiento, irregularidad al evacuar, diarrea**

Menstrual cramps, or problems with your period  
Cólicos menstruales , problemas con la menstruación

Pain or problems during sexual intercourse  
Dolor o problemas al tener relaciones sexuales

Fainting spells  
Desmayos

PROMPT 1A: *How long do the symptoms have to last before you decide to go to a doctor?*  
*¿Cuánto duran los síntomas antes de que decida ir al médico?*

Less than a day  
Menos de un día

One or two days  
Uno o dos días

Three days  
Tres días

A week  
Una semana

Ten days  
Diez días

Two weeks  
Dos semanas

A month  
Un mes

PROMPT 1B: *How severe does the symptom have to be before you decide to go to the doctor?*  
*¿Qué tan serio debe ser el síntoma antes de que decida ir al médico?*

Mild  
Leve

Moderate ( you are uncomfortable, but you can get on with your daily life)  
Moderado ( Ud está incòmoda, pero puede vivir su vida diaria)

Severe (interferes with your everyday life)  
Severo ( interfiere con su vida diaria)

Very severe ( you are not able to function anymore)  
Muy severo ( Ud, no pude funcionar)

**PROMPT 1C: *How do you decide how serious a particular symptom is ?***  
*¿Cómo decide que tan serio es un síntoma particular?*

**How intense the discomfort is**  
**Qué tan fuerte es la incomodidad**

**How long it lasts**  
**Cuánto dura**

**Where it is in your body ( what regions are most serious?)**  
**¿En donde se localiza en su cuerpo? (cuáles partes son más afectadas?)**

**Whether I have ever had this symptom before**  
**Si ha tenido este síntoma antes**

**Whether someone I know has ever had this symptom before**  
**Si alguien que conozco ha tenido este síntoma antes**

**Whether I have knowledge that having this kind of symptom ( eg. unexplained weight loss, blood in stools) can be the sign of something serious**  
**Si sé que este síntoma ( Ejem. Pérdida de peso, sangre en el excremento) puede ser una cosa seria**

**PROMPT 2: *What about other types of (emotional) symptoms that might cause you to decide to go to the doctor?***

*¿Qué otros síntomas (emocionales) lo harían acudir al médico?*

**Crying for no reason**  
**Llorar sin razón**

**Having little interest or pleasure in doing things**  
**El tener poco interés o placer para hacer las cosas**

**Trouble concentrating**  
**Problemas para concentrarse**

**Feeling down or blue**  
**El sentirse deprimida o triste**

**Feeling anxious or nervous**  
**El sentirse ansiosa o nerviosa**

**Feeling so restless it is hard to sit still**  
**El sentirse tan desesperada que sea difícil mantenerse quieta**

**Feeling hopeless about life**  
**El sentirse desilusionada acerca de la vida**

**Becoming easily annoyed or irritable**  
**El enojarse o molestarse fácilmente**

**Feeling out of control of (alcoholic ) drinking**  
**El sentirse sin la habilidad para controlar el tomar (alcohol)**

Being worried all the time  
El estar preocupado todo el tiempo

Not being able to stop a bad habit (smoking, gambling, drug use, drinking)  
El no ser capaz de suspender un mal hábito ( fumar, jugar al azar, uso de drogas, tomar alcohol)

Feeling very lonely  
El sentirse muy solo

Worrying about being sick or having a terrible disease  
El preocuparse por estar enfermo o tener una enfermedad terrible

**PROMPT 2 A:** *How long do the symptoms have to last before you decide to go to a doctor?*  
*¿ Cuánto duran los síntomas antes de que decida ir al médico?*

One or two days  
Uno o dos días

A few days  
Pocos días

A week  
Una semana

Two weeks  
Dos semanas

A month  
Un mes

Two or three months  
Dos o tres meses

More than three months  
Más de tres meses

**PROMPT 2B:** *How severe does the symptom have to be before you decide to go to the doctor?*  
*¿ Qué tan serio debe ser el síntoma antes de que decida ir al médico?*

Mild  
Leve

Moderate ( you are uncomfortable, but you can get on with your daily life)  
Moderado ( Ud está incómoda, pero puede vivir su vida diaria)

Severe (interferes with your everyday life)  
Severo ( interfiere con su vida diaria)

Very severe ( you are not able to function anymore)  
Muy severo ( Ud. no puede funcionar)

**PROMPT 2C: How do you decide how serious this type of symptoms is ?**  
*¿Cómo decide que tan serio es este tipo de síntoma ?*

How intense the discomfort is  
 Qué tan fuerte es la incomodidad

How long it lasts  
 Cuánto dura

Whether I have ever had this symptom before  
 Si ha tenido este síntoma antes

Whether someone I know has ever had this symptom before  
 Si alguien que conozco ha tenido este síntoma antes

Whether I have knowledge that having this kind of symptom ( eg. crying for no reason, feeling like you want to die) can be the sign of something serious  
 Si sé que este síntoma ( Ejem. llorar sin razón, el sentir como que se quiere morir ) puede ser una cosa seria

**PROMPT 3: What about other types of (social) problems that might cause you to go to the doctor?**  
*¿Qué otros tipos de problemas (sociales) lo harían acudir al médico?*

Having problems with your children ( school, drugs, gangs)  
 El tener problemas con sus hijos ( en la escuela, con drogas, pandillas)

Having problems with your spouse (drinking, violence, quarreling)  
 El tener problemas con su esposo ( tomar alcohol, violencia, peleas)

Having problems at work  
 El tener problemas en el trabajo

Having financial difficulties  
 El tener problemas económicos

Having problems with neighbors or relatives  
 El tener problemas con sus vecinas o parientes

Just feeling you have too many problems to deal with  
 El sentir que tiene demasiados problemas

Not feeling safe in your neighborhood  
 El no sentirse seguro en su vecindario

Having no one to turn to when you have a problem  
 El no tener a alguien a quien recurrir cuando tiene un problema

Thinking about something terrible that happened to you in the past ( like accident, being beaten or assaulted, being forced to commit an unwanted sexual act, your house burning down)

El pensar en algo terrible que sucedió en el pasado ( como un accidente, haber sido golpeada, violada o que se haya incendiado su casa)

Having something terrible happening in your life right now  
 Que al esté sucediendo algo terrible en su vida actualmente

Feeling the doctor did not understand your problem at your last visit

El sentir que el médico no entendió su problema en la última visita

PROMPT 3 A: *How long does a problem like this have to last before you decide to go to a doctor?*  
*¿Cuánto debe durar un problema como este antes de que decida ir al médico?*

One or two days  
 Uno o dos días

A few days  
 Pocos días

A week  
 Una semana

Two weeks  
 Dos semanas

A month  
 Un mes

Two or three months  
 Dos o tres meses

More than three months  
 Más de tres meses

PROMPT 3B: *How severe does a problem like this have to be before you decide to go to the doctor?*  
*¿Qué tan serio debe ser el problema antes de que decida ir al médico?*

Mild  
 Leve

Moderate ( you are uncomfortable, but you can get on with your daily life)  
 Moderado ( Ud. está incómoda, pero puede vivir su vida diaria)

Severe (interferes with your everyday life)  
 Severo ( interfiere con su vida diaria)

Very severe ( you are not able to function anymore)  
 Muy severo ( Ud. no puede funcionar)

PROMPT 3C: *How do you decide how serious this type of problem is ?*  
*¿Cómo decide que tan serio es este tipo de problema ?*

How much it bothers me  
Que tanto me molesta el problema

How long the problem lasts  
Cuánto dura el problema

Whether I have ever had this problem before  
Si ha tenido este problema antes

Whether someone I know has ever had this problem before  
Si alguien que conozco ha tenido este problema antes

Whether I have knowledge that having this kind of problema ( kids truant from school, husband doing a lot of drinking) can be the sign of something even more serious down the road  
Si sé que el tener este problema ( Ejem. niños que no acudan a la escuela, esposo que tome mucho ) puede ser algo serio

**PREGUNTA PRINCIPAL 2:**

**WHAT KINDS OF THINGS PREVENT YOU FROM GOING TO TH DOCTOR WHEN YOU DO HAVE SYMPTOMS?**

**¿QUÉ TIPO DE COSAS LE IMPIDEN IR AL MÉDICO CUANDO TIENE SÍNTOMAS?**

**PROMPT1: What about reassurance that your symptoms are not too serious?**

*¿Qué acerca de recibir confianza de que sus síntomas no son muy serios ?*

From husband  
Del esposo

From trusted friend or relative  
De una amiga (o) o un familiar

Previous reassurance from doctor regarding similar symptom  
Confianza previa de un médico respecto a un síntoma similar

**PROMPT2: What about something good happening that makes you feel better?**

*¿Qué acerca de algo bueno que le suceda que la haga sentir mejor ?*

You get a bonus at work  
Recibe ud. un estímulo económico a su trabajo

Your kid bring home a good report card  
Su hijo trae a casa buenas calificaciones

You get a nice telephone call  
Recibe una llamada agradable por teléfono

**PROMPT3: What about taking care of yourself?**

*¿Que acerca de cuidarse ud. misma?*

Getting extra sleep  
Dormir más

Taking time off from work  
Tomar tiempo libre del trabajo

Eating more healthily  
Comer más saludable

Relaxing and taking it easy  
Relajarse y tomar las cosas tranquila

PROMPT 4: *What about informal remedies ?*  
*¿Qué acerca de los remedios caseros?*

Over the counter medications  
Medicamentos de la farmacia

Consulting a knowledgeable friend or relative  
Consultar a un amigo (o) o familiar informado

Consulting some sort of healer ( curandero, chiropractor etc.)  
Consultar a algún sanador (curandero o quiropráctico etc.)

Homeopathic, herbal , and alternative remedies  
Remedios alternativos, homeopatía o hierbas

PROMPT 5: *What about problems that might prevent you from going to the doctor?*  
*¿Qué acerca de los problemas que te impiden el acudir con el médico?*

Transportation difficulties  
Problemas de transporte

Money/ insurance difficulties  
Problemas con el dinero/ con la aseguranza

Childcare difficulties  
Problemas con el cuidado de los hijos

Difficult to take time off from work  
Problemas para salir del trabajo

Do not like waiting to see the doctor  
No le gusta esperar para ver al médico

Do not feel comfortable with doctor  
No se siente a gusto con el médico

Can not communicate easily with doctor because of language differences  
No se puede comunicar fácilmente debido a problemas con el idioma

Do not have a regular place of care  
No tiene un lugar establecido para recibir atención médica

**PREGUNTA PRINCIPAL 3: WHEN YOU DO GO TO THE DOCTOR , WHAT ARE SOME OF THE THINGS THAT MAKE YOU FEEL IT WAS A WORTHWHILE VISIT?**

**¿CUÁNDO UD. VISITA AL DOCTOR CUÁLES COSAS LE HACEN SENTIR QUE LA VISITA VALIÓ LA PENA?**



**PROMPT1: *What about when the doctor has good communication skills?***  
*¿Qué acerca de cuando el médico tiene habilidad para comunicarse?*

Doctor listens carefully to your concerns  
 El médico escucha con cuidado sus preocupaciones

Doctor explains his or her assessment of your problem  
 El médico explica el diagnóstico del problema de él / ella

Doctor acknowledges your point of view  
 El médico reconoce su punto de vista

Doctor recommends a specific course of treatment  
 El médico recomienda un tratamiento específico

Doctor is willing to negotiate with you to find an acceptable treatment plan  
 El médico está dispuesto a negociar con ud. un plan de tratamiento aceptable

**PROMPT12: *What about when the doctor gives you a prescription?***  
*¿Qué acerca de cuando el médico le receta?*

How important is to receive a prescription each time you visit the doctor  
 ¿Qué tan importante es recibir una receta cada vez que va la médico?

**PROMPT3: *What about when you are given a return appointment?***  
*¿Qué acerca de cuando ud. recibe una cita para ver al médico otra vez ?*

How important is ti to be scheduled for a return visit?  
 ¿Qué tan importante es que le pongan otra cita con el médico?

**PROMPT14: *What about receiving a referral if you feel you need one?***  
*¿Qué acerca de recibir una cita con el especialista cuando ud. piensa que la necesita?*

**PROMPT5: *What about how the clinic is run?***  
*¿Qué acerca de cómo se administra la clínica?*

Being seen on time  
 Que lo atiendan a tiempo

Being treated courteously by the clerical staff  
 Que el personal no médico lo trate amablemente

Being registred efficiently  
 Que lo registren con eficiencia

Being treated respectfully by the nursing staff  
 Que las enfermeras lo traten con respeto

**PROMPT6: *What about being able to see your regular physician?***  
*¿Qué acerca de ver al médico que siempre lo atiende ?*

**PREGUNTA PRINCIPAL 4: WHAT THING MAKE YOU FEEL THAT YOUR VISIT WITH THE DOCTOR WAS A WASTE OF TIME?**

**¿QUÉ COSAS LE HACEN PENSAR QUE LA VISITA CON SU DOCTOR ES UNA PÉRDIDA DE TIEMPO?**

**PROMPT1: *What about when you have communication problems with the doctor ?***  
*¿Qué acerca de cuando tiene problemas de comunicación con su médico?*

Doctor does not treat you respectfully  
 El médico no lo trata con respeto

Doctor does not seem to know who you are  
 El médico no lo reconoce

Doctor seems rushed and impatient  
 El médico parece tener prisa y estar impaciente

You and the doctor speak different languages  
 Ud. y el médico hablan idiomas diferentes

You can not understand the doctor's explanations  
 Ud. no entiende las explicaciones del médico

The doctor does not seem to understand your problems  
 El médico no parece entender los problemas de usted

The doctor does not seem to appreciate the seriousness of your symptoms  
 El médico no parece reconocer la seriedad de los síntomas de usted

There does not seem to be a clear plan of treatment for your problems  
 No parece que tenga un plan definido de tratamiento para sus problemas

**PROMPT2: *What about when you do not receive a prescription?***  
*¿Qué acerca de cuando no le dan receta?*

How important is to receive a prescription each time you visit the doctor  
 ¿Qué tan importante es recibir una receta cada vez que va la médico?

**PROMPT3: *What about when you are not given a return appointment?***  
*¿Qué acerca de cuando ud. no recibe una cita para ver al médico otra vez ?*

How important is it to be scheduled for a return visit?  
 ¿Qué tan importante es que le pongan otra cita con el médico?

**PROMPT4: *What about you do not receive a referral if you feel you need one?***  
*¿Qué acerca de no recibir una cita con especialista cuando ud. piensa que la necesita?*

PROMPT 15: *What about how the clinic is run?*

*¿Que acerca de cómo se administra la clínica?*

Being seen on time

Que lo atiendan a tiempo

Being treated courteously by the clerical staff

Que el personal no médico lo trate amablemente

Being registered efficiently

Que lo registren con eficiencia

Being treated respectfully by the nursing staff

Que las enfermeras lo traten con respeto