

Matriz de respuestas REALD

“ Preguntamos a cada uno por su raza, grupo étnico, discapacidad, idioma preferido y necesidades de interpretación. Lo hacemos para garantizar que todos reciban una atención de máxima calidad. Por ello, preguntamos por su raza, grupo étnico, idioma y discapacidad. ”

Mensajes recomendados para los centros de salud

Pautas para responder a las preguntas de los participantes:

- Use el sentido común.
- Permita que la gente responda y utilice la mayor cantidad posible de sus propias descripciones.
- Respete sus descripciones (o sus elecciones si proporciona categorías).
- Evite las palabras que puedan considerarse conflictivas.
- Si una persona no quiere responder a estas preguntas, continúe.



Lo que **no** debe decir:

- "Le estoy haciendo estas preguntas porque el gobierno dice que debo hacerlo".
- "Esto nos ayudará a contratar personal para satisfacer mejor sus necesidades".

Lo que **debe** decir:

- "Esto nos ayudará a asegurarnos de que todo el mundo recibe la máxima calidad de atención (o servicios)".



Office of
Equity & Inclusion

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. Póngase en contacto con la Oficina de Equidad e Inclusión llamando al 1-844-882-7889 o enviando un correo electrónico a OHAREALD.Questions@dhs.oha.state.or.us. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión, o puede marcar al 711.

Preguntas generales y respuestas a las preguntas de REALD que se formulan en persona



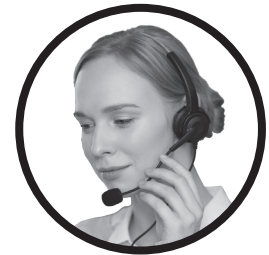
Encuestado: ¿Por qué me está haciendo todas estas preguntas?

Estas preguntas fueron diseñadas para ayudarnos a identificar y abordar las diferencias evitables en los servicios sociales y la salud. Recogemos la misma información de todos. Siempre puede tener la opción de negarse a contestar.



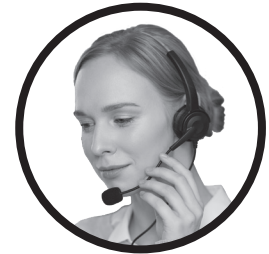
Encuestado: ¿Cómo debo contestar esta pregunta?

No le puedo decir cómo responder a la pregunta. Debe responder como se sienta más cómodo o como se identifique. Si no se siente cómodo respondiendo a la pregunta, puede negarse a contestar. Si no está seguro, puede elegir "Desconocido" o "No lo sé".



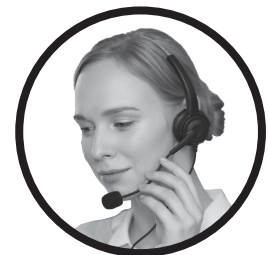
Encuestado: No lo sé.

Está bien no saber. ¿Desea elegir "Desconocido" o "No sé" como respuesta?



Encuestado: No es de su incumbencia

Entiendo que se sienta así. Estoy obligado a hacer cada pregunta individual. Tiene la oportunidad de responder o negarse a hacerlo a cada una de las preguntas. Es importante que tengamos la oportunidad de escucharle.





Encuestado: ¿Afectarán mis respuestas a estas preguntas mi capacidad para obtener servicios?

¡Por supuesto que no! Sus respuestas no influirán negativamente en sus servicios o en su capacidad para recibir beneficios de ninguna manera. Solamente le pueden ayudar.



Preocupaciones activadas

La respuesta indica que la persona se siente afectada por las preguntas (por ejemplo, se torna emotiva).

Reconocer sus sentimientos o experiencias. Luego, vuelva a centrarse en lo que está ocurriendo en el aquí y ahora. Además, puede pasar a las preguntas objetivas o hacer una pausa.

¿Cómo debo responder a esta pregunta?

No le puedo decir cómo responder a la pregunta. Conteste como se sienta más cómodo para responder, o como se sienta identificado. Si no se siente cómodo respondiendo a la pregunta, puede negarse a contestar. Si no sabe, puede elegir "Desconocido" o "No lo sé".

Emociones activadas

Las respuestas del participante indican que la persona se siente afectada por las preguntas (por ejemplo, se torna emotiva). Reconozca sus sentimientos o experiencias, y luego vuelva a centrarse en lo que está sucediendo en el aquí y ahora. Además, puede pasar a las preguntas objetivas o hacer una pausa. Ejemplo de frases que puede decir:

Reflexiones: *“No está muy conforme de que le hagamos estas preguntas”.*

O: “No tiene sentido para usted que hagamos este tipo de preguntas”.

Preguntas de transición: *Creo que he hecho una pregunta con la que no se siente cómodo. Es su elección responder o no; a todos les hacemos las mismas preguntas.*

Consentimiento: *El participante está de acuerdo en continuar.*

¿Necesita material escrito en un formato alternativo (Braille, grabaciones de audio, etc.)?



Encuestado: No lo sé.

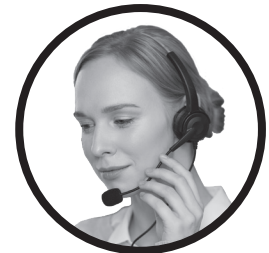
*Indague: averigüe dónde está la confusión.
Reformúlelo para ver si eso ayuda.*

Ejemplo: *Le proporcionamos información importante por escrito. ¿Qué funciona mejor para usted? ¿Necesita un formato accesible, como letra grande, archivos de audio, presentación oral, Braille u otros no mencionados? Si los necesita, se le proporcionarán sin costo alguno.*



Encuestado: No quiero responder a eso.

¿Tiene alguna preocupación? ¿Puedo ayudarle con eso? Hemos comprobado que responder a esta pregunta nos ayuda a asegurarnos de que reciba el material escrito en otros formatos si lo necesita.



Raza e identidad étnica

¿Cómo identifica usted su raza, grupo étnico, origen tribal, país de origen o ascendencia? (¿De dónde es usted?)

Sugerencia de introducción a esta pregunta: *Vamos a hacerle algunas preguntas sobre raza y grupo étnico. Antes de entrar en categorías específicas, hacemos a todos una pregunta general. Esta pregunta se refiere a cómo se identifica usted mismo, así que puede responder con sus propias palabras.*



Encuestado: ¿Cómo debo contestar esta pregunta?

No le puedo decir cómo responder a la pregunta. Conteste como se sienta más cómodo para responder, o como se sienta identificado. Si no se siente cómodo respondiendo a la pregunta, puede negarse a contestar. Si no sabe, puede elegir "Desconocido" o "No lo sé".



Formato para hacer estas preguntas en persona

Si hace estas preguntas en persona: NO lea cada una de las 34 categorías de identidad racial o étnica.

Diga: Vamos a hacerle algunas preguntas sobre raza y grupo étnico, pero antes de pasar a las categorías específicas, les hacemos a todos una pregunta general primero:

"¿Cuál o más de las siguientes opciones consideraría usted que es su raza o la de sus ascendientes?"

Lea cada una de las 7 categorías siguientes.

Encuestado: Indígena americano o nativo de Alaska

Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo

Encuestado: Indígenas mexicanos, centroamericanos o sudamericanos

Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo

Encuestado: Raza negra o afroamericano

Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo

Encuestado: Hispano o latino/a/x

Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo

Encuestado: De oriente medio o del norte de África

Si esta opción fue seleccionada, averigüe cual (o si es ambos)

Encuestado: Nativo de Hawaii o isleño del Pacífico

Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo

Encuestado: Caucásico

*Si esta opción fue seleccionada, lea las subcategorías asociadas con este grupo
(no incluya Oriente Medio o África del Norte)*

Encuestado: "Otra" raza o identidad étnica

Indague y averigüe cuál es la "otra"

Preocupaciones activadas



Encuestado: ¿Está tratando de averiguar si soy un ciudadano de los EE.UU.?

No. ¡Definitivamente no! Además, debe saber que la confidencialidad de lo que dice está protegida por la ley. No compartimos esta información con nadie.



Encuestado: Nací en X (por ejemplo, Nigeria), pero en realidad he vivido aquí toda mi vida. ¿Qué debo decir?

Eso depende de usted. Usted puede usar el término que quiera. Está bien decir que usted es X (por ejemplo, nigeriano).



Encuestado: Soy estadounidense.

¿Quiere utilizar un término adicional o prefiere que sólo ponga estadounidense?



Encuestado: ¿No pueden saberlo con sólo mirarme?

Creemos que es mejor dejar que la gente nos lo diga. No queremos asumir nada sobre cómo se identifican las personas o cómo quieren describirse a sí mismas. Si no se identifica con ninguna de las opciones, puede elegir "Otro" o "Me niego a contestar".



Encuestado: ¿Por qué le interesa? Todos somos seres humanos.

Gracias, entiendo que se sienta así. Hay muchas pruebas de que las personas son tratadas de forma diferente en función de su raza o grupo étnico. Sus respuestas nos ayudarán a garantizar un trato justo para todos. (Haga una pausa para permitir que el individuo responda).



Encuestado: Soy humano.

Sí, puedo entender sus sentimientos. ¿Desea elegir una de las categorías existentes, contestar algo como "Otros" o "Me niego a contestar"? Le recordamos que también puede elegir varias categorías.





Encuestado: ¿Por qué le importa?

Sus respuestas nos ayudarán a garantizar un trato justo para todos. Por ello, utilizamos esta información para comprobar y asegurarnos de que todos reciben la mejor atención posible. Si encontramos un problema, lo arreglamos.



Encuestado: Todos somos seres humanos.

Si continúan diciendo "soy humano" o algo similar, conteste: "¿Es su forma de decir que no quiere responder a la pregunta? Si es así, puede poner que no quiere responder".



Encuestado: ¿Quién ve esta información?

Esta información se utilizará únicamente con fines informativos y de investigación. Su nombre, fecha de nacimiento u otros datos personales no se utilizan para la elaboración de informes e investigaciones. No afectará de ninguna manera a sus servicios ni a su capacidad para recibir beneficios.



Encuestado: ¿Me impedirá esto obtener cobertura de salud si en el futuro desaparecen las protecciones para las personas con condiciones preexistentes?

No. Por la protección de la privacidad. Además, las condiciones preexistentes nunca han afectado a la elegibilidad para Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (Children's Health Insurance Program (CHIP, por sus siglas en inglés)).



Identidad racial o étnica primaria



Encuestado: Realmente no puedo elegir.

Está bien tener más de una identidad racial o étnica. ¿Hay alguno con el que se sienta más identificado? Si no, puede elegir decir "Multirracial" o "Desconocido".



Encuestado: ¿Por qué me está haciendo elegir?

Hacemos esta pregunta para que, si tiene una identidad primaria, podamos indicarla; de lo contrario, utilizaremos la categoría "Multirracial".



Idioma

Idioma hablado/escrito preferido



Encuestado: ¿Por qué me pregunta por el idioma que prefiero?

Queremos proporcionarle información en el idioma que mejor se adapte a sus necesidades. Es esencial para que los servicios sean justos y la ley exige que se ofrezca asistencia lingüística a todas las personas.



Necesidades de intérprete (a partir de los 5 años de edad, a menos que necesite comunicarse con el menor directamente) (pregunte SÓLO si el idioma preferido NO es el inglés y o si la persona también utiliza la lengua de señas)



Encuestado: No lo sé.

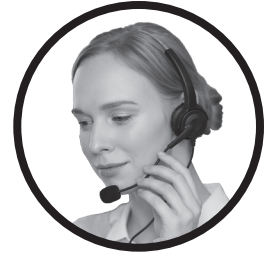
*Indague: averigüe dónde está la confusión.
Reformúlelo para ver si eso ayuda.*

Compruebe la comprensión (tal vez utilicen la palabra "traductor" en su lugar).

"¿Necesita un traductor cuando habla con nosotros?"

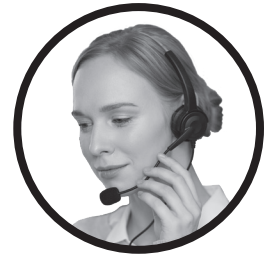
*Puede ser necesario aclarar más, por ejemplo:
"Si visitara nuestra oficina, ¿querría que consiguiéramos un intérprete para que nuestra comunicación fuera clara?"*

Si la respuesta es sí, pregunte qué tipo de intérprete (hablado o de señas).



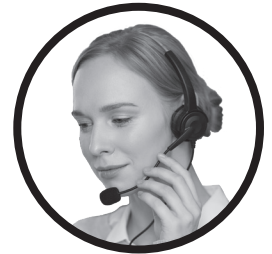
Encuestado: No necesito un intérprete, pero me gustaría tener uno.

Perfecto, no hay problema, podemos conseguirlo para usted. Queremos que se sienta completamente cómodo con el proceso.



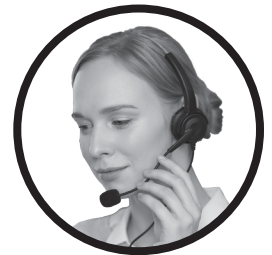
Encuestado: No quiero causarle molestias (o)
¿Cuánto me costará?

Es importante para todos nosotros que le ofrezcamos un buen servicio. El intérprete no tiene costo alguno para usted.



Encuestado: He decidido que no necesito de un intérprete.

Está bien que cambie de opinión. ¿Desea elegir "No quiero responder" como respuesta?



Dominio del inglés (a partir de 5 años)



Encuestado: ¿Por qué me pregunta qué tan bien hablo el inglés?

Hacemos esta pregunta para asegurarnos de que todos reciben el mejor nivel de servicio. Estas preguntas nos ayudan a identificar y abordar las incoherencias en los servicios sociales. También nos ayuda a abordar las incoherencias en los servicios médicos y los resultados. Está bien elegir no contestar.



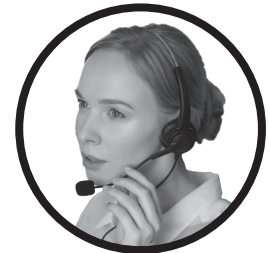
Encuestado: ¿Está tratando de averiguar si soy un ciudadano de los EE.UU.?

No. ¡Definitivamente no! Además, debe saber que la confidencialidad de lo que dice está protegida por la ley.



Encuestado: La persona dijo que no a la necesidad de un intérprete, pero dijo "No muy bien" o "No en lo absoluto" al dominio del inglés:

Indague: reitere que podemos proporcionar un intérprete de forma gratuita al hablar con nosotros. "¿Desea un intérprete?"



Limitaciones funcionales (no utilice la palabra "discapacidad" a menos que la otra persona lo mencione primero)

Idioma hablado/escrito preferido



Encuestado: ¿Por qué me pregunta sobre discapacidad? No solicito servicios de discapacidad.

Hacemos a todos las mismas preguntas para evaluar si alguien tiene o no una discapacidad. Esta información nos ayuda a identificar y abordar las diferencias evitables en el acceso y los servicios.





Encuestado: ¿Por qué me pregunta otra vez por la discapacidad?

Estas preguntas se diseñaron para determinar quién tiene una discapacidad como dato demográfico. Estas preguntas son generales. No se utilizan para efectos de elegibilidad.



Encuestado: ¿Afectarán mis respuestas a estas preguntas a mi capacidad para seguir recibiendo beneficios por incapacidad?

No. Sus respuestas no tendrán ningún efecto sobre su capacidad, o la de cualquier otra persona, para tener derecho a los beneficios por incapacidad.

Encuestado: El encuestado menciona la palabra "discapacidad" dentro de la descripción de su condición.

Ejemplo: Mi hija y yo tenemos un problema de aprendizaje.

Marque como "Sí" (en este ejemplo, para "dificultad seria para concentrarse, recordar o tomar decisiones." (si tiene 5 años o más))



Encuestado: El encuestado no está seguro de si debe decir "Sí" a una pregunta que contiene las palabras "dificultad seria".

Pregunte si la condición causa una dificultad seria. Ejemplo:

Entrevistador: Debido a una condición física, mental o emocional, ¿alguien tiene serias dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones?

Encuestado: Bueno, mi hijo tiene Trastorno por Déficit de Atención (TDA).

Entrevistador: ¿Le causa serias dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones?



Encuestado: La respuesta no es clara.

Ejemplo: Bueno, mi hermano nunca se baña.

Pregunte: "¿Es una condición física, mental o emocional lo que le causa a su hermano dificultades para bañarse?" (Refiérase a la pregunta concreta en la que surgió la confusión).

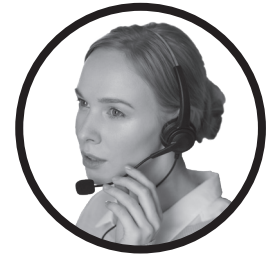




Encuestado: Otras características del encuestado se asocia a la limitación.

Ejemplo: Mi madre es mayor y a veces se olvida de tomar su medicina (este ejemplo se basa en esta pregunta: "Debido a una condición física, mental o emocional, ¿alguien tiene serias dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones?")

Refiérase a la pregunta en cuestión (por ejemplo, "¿Diría usted que su madre tiene serias dificultades para recordar?")



¿Es usted sordo o tiene dificultades serias para oír? (todas las edades)



Encuestado: Sí, cuando no presto atención...

Tengo una pérdida de audición, pero no es un problema con mis audífonos.

Compruebe si los audífonos corrigen las dificultades serias de audición. Por ejemplo:

"Incluso con el audífono, ¿tiene dificultades serias para oír, en reuniones grandes o en un entorno ruidoso?" O

"¿Con los audífonos puede oír bien cuando hay mucho ruido de fondo o cuando alguien habla en voz baja?"



Encuestado: A veces no puedo oír cuando hay ruido...

Compruebe si esto es específico de ciertos entornos, como los conciertos de rock (donde todos tendrían la misma dificultad para oír).



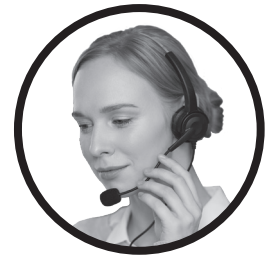
¿Es usted ciego o tiene dificultades serias para ver, incluso cuando usa lentes? (todas las edades)



Encuestado: Puedo ver lo suficientemente bien como para hacer X (por ejemplo, conducir un carro, leer un periódico, un libro o una revista de tamaño normal).

Con mis lentes o lentes de contacto no tengo problemas para ver.

Marque como "No" si indican que pueden ver bien con lentes o lentes de contacto.



Debido a un problema físico, mental o emocional, ¿tiene dificultades serias para recordar, concentrarse o tomar decisiones? (más de 5 años)



Encuestado: Sí, cuando estoy bajo mucho estrés (o alta carga de trabajo, o debido al abuso actual de sustancias).

(mencionan la palabra discapacidad como respuesta) Mi hija y yo tenemos una discapacidad de aprendizaje.

Mi madre es mayor y a veces se olvida de tomar su medicina (o de alguna otra persona de la familia, etc.)

Refiérase a la pregunta en cuestión (por ejemplo, ¿diría usted que su madre tiene serias dificultades para recordar?)

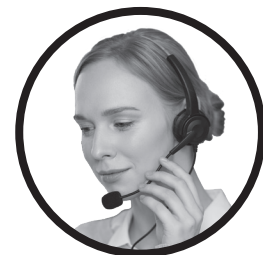


¿Tiene serias dificultades para caminar o subir escaleras? (más de 5 años)



Encuestado: Me muevo bien con mi silla de ruedas (o con mis muletas, u otros dispositivos de movilidad).

Marque como "Sí" (Cualquier persona que tenga una prótesis corporal o necesite utilizar un dispositivo de ayuda como una silla de ruedas o un andador debe responder "Sí" a esta pregunta. Esto es independientemente de cuánto se reduzcan sus dificultades con los dispositivos de ayuda).



¿Tiene dificultades para bañarse o vestirse? (mayores de 5 años) (Pregunta de autocuidado, lavarse y vestirse representan tareas que se realizan cada día)



Encuestado: La respuesta no es clara.

Ejemplo: Bueno, mi hermano nunca se baña.

Pregunte: "¿Es una condición física, mental o emocional lo que le causa a su hermano dificultades para bañarse?" (Refiérase a la pregunta en la que surgió la confusión).



Encuestado: "¿Por qué pregunta sobre la dificultad para vestirse o bañarse?"

Esta pregunta ayuda a identificar a cualquier persona que padezca una condición de largo plazo que le provoque serias dificultades para realizar las actividades ordinarias de autocuidado por sí misma. La dificultad para el autocuidado puede incluir actividades como comer o desplazarse dentro de casa.





Encuestado: Tengo a alguien que me ayuda a bañarme (o a vestirme, a cepillarme los dientes o a realizar cualquier otra actividad de autocuidado).

Marque como "Sí".

Encuestado: Me quebré una pierna (en respuesta a la pregunta sobre la dificultad seria para caminar o subir escaleras).

Estas preguntas no incluyen las discapacidades que pueden ser temporales o durar sólo unos meses.



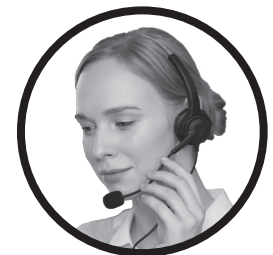
Debido a un problema físico, mental o emocional, ¿tiene dificultades para hacer mandados por sí solo, como visitar un consultorio médico o hacer las compras? (mayores de 15 años)

Para los adolescentes de más de 15 años, se puede sustituir por una redacción diferente, como por ejemplo: "Debido a un problema físico, mental o emocional, ¿tiene dificultades para ir al centro comercial?" Hay que tener en cuenta los mandados que una persona suele hacer (en lugar de las actividades indicadas de ir de compras o visitar un consultorio médico).



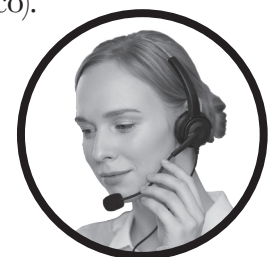
Encuestado: "¿Por qué pregunta por los mandados o las compras?"

Esta pregunta ayuda a determinar si existe una condición de largo plazo que provoca serias dificultades para realizar las tareas necesarias fuera del hogar por sí mismo. El tipo de mandados puede ser diferente, como ir al centro comercial o ir a cortarse el pelo.



Encuestado: Tengo dificultades para hacer los mandados (o las compras) porque no tengo carro (ni acceso al transporte público).

Esta pregunta no es para identificar a las personas que tienen dificultades de transporte, como la falta de un carro o el acceso al transporte público. Repita la pregunta. Enfatice que no se trata del transporte.



¿A qué edad comenzó esta condición?



Encuestado: ¿Por qué me pregunta por la edad?

Estas preguntas se diseñaron para ayudarnos a identificar y abordar las incoherencias en los servicios sociales y médicos, en este caso, las diferencias que pueden deberse al momento en que comenzó la condición.



Encuestado: No sé con exactitud.

Su mejor suposición está bien.



Encuestado: Nací con esta condición.

Marque como "0" (cero) para indicar que condición fue adquirida al nacer.



Encuestado: El año pasado.

¿Qué edad tenía el año pasado?

