

Client Satisfaction Survey 2025

English | Spanish | Haitian Creole

1. When did this interaction occur? (date of call, appointment, etc.)
 - a. ¿Cuándo se produjo esta interacción? (fecha de la llamada, cita, etc.)
 - b. Kilè operasyon sa a te fèt? (dat apèl, randevou, elatriye)
2. What service did you receive from Miracle of Love?
 - a. ¿Qué servicio(s) recibió de Miracle of Love?
 - b. Ki sèvis ou te resevwa nan Miracle of Love?
 - i. Ryan White (Medical Case Management)
 1. Gestión de casos médicos
 2. Jesyon Dosye Medikal
 - ii. EHE
 1. EHE
 2. EHE
 - iii. Housing Services
 1. Gestión de casos de vivienda
 2. Jesyon Dosye Lojman
 - iv. TOPWA Pregnancy Services
 1. Gestión de casos de la Ley de Alcance Específico para Mujeres Embarazadas
 2. Jesyon Dosye TOPWA
 - v. HIV/STI Testing
 1. Prueba de VIH/ETS
 2. Tès VIH/MST
 - vi. Administration
 1. Administración
 2. Administrasyon
 - vii. No services received
 1. No servicio(s)
 2. Pa gen sèvis
3. My interaction with Miracle of Love staff was:
 - a. Mi interacción con el personal de Miracle of Love fue:
 - b. Entèraksyon mwen ak Miracle nan anplwaye renmen te:
 - i. in the office.
 1. En la oficina
 2. nan biwo a
 - ii. over the telephone.
 1. por teléfono
 2. nan telefòn
 - iii. through video conferencing.
 1. a través de videoconferencia
 2. nan konfèrans videyo
 - iv. in home.

1. en el hogar
 2. nan kay
- v. outreach event.
 1. Alcance
 2. Kominikasyon
4. Did you have an appointment?
 - a. ¿Tenía una cita?
 - b. Èske ou te genyen yon randevou?
 - i. Yes
 1. Sí
 2. Wi
 - ii. No
 1. No
 2. Non
5. How long after your appointment time were you seen?
 - a. ¿Cuánto tiempo después de su cita fue atendido?
 - b. Konbyen tan apre lè randevou ou a yo te wè ou?
 - i. No wait or seen early.
 1. Sin espera o atendido antes de tiempo.
 2. Pa tann oswa wè bonè.
 - ii. Within 15 minutes.
 1. Dentro de 15 minutos.
 2. Nan 15 minit.
 - iii. Within 30 minutes.
 1. Dentro de 30 minutos.
 2. Nan 30 minit.
 - iv. Within 45 minutes.
 1. Dentro de 45 minutos.
 2. Nan 45 minit.
 - v. More than 45 minutes.
 1. Más de 45 minutos.
 2. Plis pase 45 minit.
6. My wait time for testing was:
 - a. Mi tiempo de espera para la prueba fue:
 - b. Tan mwen tann pou tès la se te:
 - i. Less than 15 minutes.
 1. Menos de 15 minutos.
 2. Mwens pase 15 minit.
 - ii. Between 15 and 29 minutes.
 1. Entre 15 y 29 minutos.
 2. Ant 15 ak 29 minit.
 - iii. Between 30 and 60 minutes.
 1. Entre 30 y 60 minutos.
 2. Ant 30 ak 60 minit.

- iv. More than 60 minutes.
 - 1. Más de 60 minutos.
 - 2. Plis pase 60 minit.
- 7. As a walk-in, I was:
 - a. Como paciente sin cita previa:
 - b. Antanke yon moun ki pat gen randevou, yo te:
 - i. Offered an appointment to return.
 - 1. Se me ofreció una cita para regresar.
 - 2. Propoze yon randevou pou retounen.
 - ii. Seen by the case manager between 15 and 45 minutes.
 - 1. Fui atendido por el gestor de casos en entre 15 y 45 minutos.
 - 2. Wè avèk responsab ka a ant 15 ak 45 minit.
 - iii. Seen by the case manager after more than 45 minutes.
 - 1. Fui atendido por el gestor de casos después de más de 45 minutos.
 - 2. Wè avèk responsab ka a aprè plis pase 45 minit.
 - iv. Seen by the case manager's supervisor or another employee.
 - 1. Fui atendido por el supervisor del gestor de casos o por otro empleado.
 - 2. Wè avèk sipèvizè responsab ka a oswa yon lòt anplwaye.
 - v. None of the above.
 - 1. Ninguna de las anteriores.
 - 2. Okenn nan sa ki pi wo a.
- 8. Were you provided updates on your wait time or given other options for testing?
 - a. ¿Le proporcionaron actualizaciones sobre su tiempo de espera o le ofrecieron otras opciones para realizarse la prueba?
 - b. Eske w te resevwa enfomasyon sou tan ou te tann nan oswa yo te ba w lòt opsyon pou fè tèst?
 - i. Yes
 - 1. Sí
 - 2. Wi
 - ii. No
 - 1. No
 - 2. Non
- 9. If you were given follow-up instructions, did you understand them?
 - a. Si le dieron instrucciones de seguimiento, ¿las entendió?
 - b. Si yo te ba ou enfòmasyon pou suivi, èske ou te konprann yo?
 - i. Yes
 - 1. Sí
 - 2. Wi
 - ii. No
 - 1. No
 - 2. Non
 - iii. Not Applicable
 - 1. Not Applicable
 - 2. Pa aplikab

LIKERT SCALE CHOICES

Strongly Disagree.| Totalmente en desacuerdo.| Pa Dakò Ditou.

Disagree.| En desacuerdo.| Pa Dakò.

Neither Agree or Disagree.| Ni de acuerdo ni en desacuerdo.| Ni Dakò ni Pa Dakò.

Agree.| De acuerdo.| Dakò.

Strongly Agree.| Totalmente de acuerdo.| Dakò Nèt.

10. I was treated with dignity and respect by the Miracle of Love staff.

- a. Fui tratado con dignidad y respeto por el personal de Miracle of Love.
- b. Anplwaye Miracle of Love yo te trete m avèk diyite epi respè.

11. The Miracle of Love staff took steps to ensure my privacy/confidentiality was maintained.

- a. El personal de Miracle of Love tomó medidas para garantizar que se mantuviera mi privacidad/confidencialidad.
- b. Anplwaye Miracle of Love yo te pran mezi pou yo asire ke yo te kenbe vi prive/konfidansyalite mwen.

12. I was provided services in a way that I was able to understand and given the opportunity to ask questions when I did not.

- a. Me brindaron servicios de una manera que pude comprender y se me dio la oportunidad de hacer preguntas cuando no entendía algo.
- b. Mwen te resevwa sèvis yon jan ke mwen te kapab konprann epi yo te ban m opòtinite pou m poze kesyon lè mwen pat kapab.

13. I was given referrals and other resources that I needed.

- a. Se me proporcionaron referencias y otros recursos que necesitaba.
- b. Yo te ban m referans ak lòt resous ke m te bezwen.

14. Which employee did you see/interact with? (RW Medical)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

15. Which employee did you see/interact with? (EHE)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

16. Which employee did you see/interact with? (Housing)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

17. Which employee did you see/interact with? (TOPWA)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

18. Which employee did you see/interact with? (Prevention)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

19. Which employee did you see/interact with? (Administration)

- a. ¿Qué empleado lo atendió durante la visita?
- b. Ki anplwaye ou te wè pandan vizit la?

My needs were assessed and I was given appropriate guidance

20. Do you have any additional comments that you would like to provide about your experience during your interaction with Miracle of Love?
- ¿Tiene algún comentario adicional que le gustaría compartir acerca de su experiencia durante la visita a Miracle of Love?
 - Èske ou gen lòt kòmantè ou ta renmen fè sou esperyans ou pandan vizit ou nan Miracle of Love?
21. Can we contact you about your responses?
- ¿Podemos comunicarnos con usted para hablar de sus respuestas?
 - Èske nou ka kontakte w sou repons ou yo?
 - Yes
 - Sí
 - Wi
 - No
 - No
 - Non
22. Name
- Nombre
 - Prenon
23. Phone
- Teléfono
 - Telefòn
24. Email
- Correo electrónico
 - Adrès imel
25. What is your age?
- ¿Qué edad tiene?
 - Ki laj ou?
 - 13 – 25
 - 25 – 44
 - 45 – 64
 - 65+
26. What race(s) do you identify as? Select all that apply.
- ¿Con qué raza se identifica?
 - Nan ki ras ou soti?
 - Alaskan Native
 - Nativo de Alaska
 - Natif Alaska
 - American Indian
 - Indígena americano
 - Endyen Ameriken
 - Asian
 - Asiático
 - Azyatik
 - Black/African American

1. Negro o afroamericano
2. Nwa oswa Afriken Ameriken
- v. Native Hawaiian
 1. Nativo de Hawái
 2. Natif natal Awayi
- vi. Pacific Islander
 1. Isleño del Pacífico
 2. Moun Zile Pasifik
- vii. White
 1. Blanco
 2. Blan
- viii. Other
 1. Otro
 2. Lòt

27. Please Specify

- a. Especifique
- b. Tanpri presize

28. Do you identify as...?

- a. ¿Se identifica cómo...?
- b. Ou idantifye w kòm...?
 - i. Not Hispanic or Haitian
 1. Ni hispano ni haitiano
 2. Pa ispanik, pa ayisyen
 - ii. Hispanic
 1. Hispano
 2. Ispanik
 - iii. Haitian
 1. Haitiano
 2. Ayisyen

29. What gender do you identify as?

- a. ¿Con qué género se identifica?
- b. Èske ou se fi oswa gason?
 - i. Female
 1. Femenino
 2. Fi
 - ii. Male
 1. Masculino
 2. Gason
 - iii. Transgender Female to Male
 1. Transgénero femenino a masculino
 2. Chanje sèks fi vin gason
 - iv. Transgender Male to Female
 1. Transgénero masculino a femenino
 2. Chanje sèks gason vin fi

- v. Transgender Non-Binary
 - 1. Transgénero no binario
 - 2. Chanjman sèks ki pa binè
- vi. Other
 - 1. Otro
 - 2. Lòt

30. Please specify

- a. Especifique
- b. Tanpri presize

31. What is your sexuality?

- a. ¿Cuál es su sexualidad?
- b. Ki oryantasyon seksyèl ou?
 - i. Bisexual
 - 1. Bisexual
 - 2. Biseksyèl
 - ii. Heterosexual
 - 1. Heterosexual
 - 2. Etewoseksyèl
 - iii. Homosexual
 - 1. Homosexual
 - 2. Omoseksyèl
 - iv. Other
 - 1. Otro
 - 2. Lòt

32. Please specify

- a. Especifique
- b. Tanpri presize

33. Would you be interested in volunteering to serve on the MOL Clinical Quality Management Committee?

- a. ¿Estaría interesado en ofrecerse como voluntario para formar parte del Comité de Gestión de la Calidad Clínica de MOL?
- b. Èske w ta enterese nan benevola pou sèvi nan Komite Jesyon Kontwol Kalite MOL la?
 - i. Yes
 - 1. Sí
 - 2. Wi
 - ii. No
 - 1. No
 - 2. Non
 - iii. I would like to learn more
 - 1. Me gustaría obtener más información
 - 2. Mwen ta renmen aprann plis