

**LỜI VĂN PHÒNG VẤN QUA ĐIỆN THOẠI
CHO CUỘC KHẢO SÁT CAHPS VỀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA**

INTRO1 Xin chào. Tôi có thể nói chuyện với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] không?

- 1 CÓ → Chuyển sang INTRO 2
- 2 KHÔNG, HIỆN TẠI KHÔNG CÓ MẶT → [HẸN GỌI LẠI]
- 3 KHÔNG [TỪ CHỐI] → Chuyển sang Màn Ảnh CHẤM DỨT,
- 4 TÌNH TRẠNG TINH THẦN/THỂ CHẤT KHÔNG CHO PHÉP →
[CHUYỂN SANG LỜI VĂN PHÒNG VẤN NGƯỜI THAY MẶT]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

NẾU HỎI AI GỌI ĐẾN:

Tôi là [TÊN NGƯỜI PHÒNG VẤN], gọi từ [TỔ CHỨC]. Xin cho phép nói chuyện với [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] về cuộc nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe.

INTRO2 Xin chào. Tôi là [TÊN NGƯỜI PHÒNG VẤN], và gọi trên danh nghĩa [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA]. [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA] đang tham gia vào một cuộc khảo sát về các dịch vụ chăm sóc mà bệnh nhân nhận từ các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Khảo sát này là một phần của chương trình toàn quốc nhằm đo lường phẩm chất chăm sóc từ các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Mọi người sẽ dựa trên kết quả khảo sát này để chọn cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia.

Tham gia vào cuộc khảo sát này là điều hoàn toàn tự nguyện, và sẽ không ảnh hưởng đến vấn đề chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc bất cứ quyền lợi nào của quý vị. Cần khoảng 12 phút thì mới phỏng vấn xong. Lần gọi này có thể được kiểm tra hay ghi âm cho mục đích cải tiến phẩm chất.

LƯU Ý: THỜI GIAN PHỎNG VẤN CÒN TÙY VÀO HHA CÓ THÊM CÂU HỎI BỔ TÚC VÀO BẢN KHẢO SÁT CAHPS VỀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA HAY KHÔNG.

INTRO3 INTRO3 AND INTRO4 USED ONLY IF CALLING SAMPLE MEMBER BACK TO COMPLETE A SURVEY THAT WAS BEGUN IN A PREVIOUS CALL. NOTE THAT THE SAMPLE MEMBER MUST HAVE ANSWERED AT LEAST ONE QUESTION IN THE SURVEY IN A PRECEDING CALL.

Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [SAMPLE MEMBER'S NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:

Tôi là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [VENDOR]. Tôi muốn nói chuyện với [SAMPLE MEMBER'S NAME] về một nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe.

1. YES, SAMPLE MEMBER IS AVAILABLE AND ON PHONE NOW → [GO TO INTRO4]
2. NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW → [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL] → [GO TO Q_REF SCREEN]
4. MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE → [GO TO PROXY SCRIPT]

INTRO4 Xin chào, tôi gọi để tiếp tục cuộc khảo sát mà chúng tôi đã bắt đầu trong một lần gọi trước, liên quan đến sự chăm sóc mà bạn nhận được từ [HOME HEALTH AGENCY]. Tôi muốn tiếp tục cuộc phỏng vấn ngay bây giờ.

- 1 CONTINUE WITH INTERVIEW AT FIRST UNANSWERED QUESTION
- 2 NO, NOT RIGHT NOW → [SET CALLBACK]
- 3 NO [REFUSAL] → [GO TO Q_REF SCREEN]

Q1. Hồ sơ của chúng tôi cho thấy quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA]. Có đúng như vậy không?

- 1 CÓ → [CHUYỂN SANG Q2_INTRO]
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q_INELIG]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q_INELIG]

Q2_INTRO Khi quý vị trả lời các câu hỏi trong khảo sát này thì chỉ nên nhớ về những điều mình đã trải qua với cơ quan này.

Q2. Trong lần đầu tiên quý vị được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan cho biết quý vị sẽ nhận những chăm sóc và dịch vụ nào không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q3. Trong lần đầu tiên quý vị được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan **bàn với quý vị** về cách sắp xếp lại nhà cửa để quý vị có thể đi lại an toàn hay không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q4. Khi quý vị bắt đầu được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan bàn với quý vị về mọi loại **thuốc mua theo toa và mua tự do** mà quý vị đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q5. Khi quý vị bắt đầu được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan yêu cầu cho **xem** mọi loại thuốc theo toa và mua tự do mà quý vị đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q6_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về mọi nhân viên của [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA] đã từng chăm sóc quý vị trong 2 tháng vừa qua. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà nhân viên của cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia khác thực hiện cho quý vị. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà gia đình hay bạn bè thực hiện cho quý vị.

Q6. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là y tá không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q7. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là chuyên viên trị liệu vật lý, trị liệu phục hồi các kỹ năng thường ngày, hoặc trị liệu âm ngữ không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q8. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, có người chăm sóc sức khỏe tại gia nào từ cơ quan này là trợ tá chăm sóc riêng hay chăm sóc sức khỏe tại gia không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q9. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên tỏ vẻ hiểu biết và cập nhật thông tin về mọi hoạt động chăm sóc hay điều trị cho quý vị tại nhà không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi,
- 4 Luôn luôn, hoặc
- 5 Quý vị chỉ có một người chăm sóc sức khỏe trong 2 tháng chăm sóc vừa qua?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q10. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, quý vị và người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn về cơn đau không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q11. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, quý vị có dùng bất cứ loại thuốc mới nào theo toa hoặc thay đổi bất kỳ loại thuốc nào đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q15]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q15]

Q12. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với quý vị về **mục đích** dùng thuốc mới theo toa hoặc thay đổi thuốc theo toa không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q13. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với quý vị về **lúc nào** nên dùng các loại thuốc đó không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q14. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với quý vị về những **phản ứng phụ** của các loại thuốc đó không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q15. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên báo cho quý vị biết về lúc nào họ sẽ đến nhà quý vị không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q16. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên đối xử nhẹ nhàng êm dịu với quý vị không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q17. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên giải thích mọi điều theo cách dễ hiểu không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q18. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên chăm chú lắng nghe quý vị không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q19. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên đối xử nhã nhặn và tôn trọng quý vị không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi, hoặc
- 4 Luôn luôn?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q20_INTRO Chúng tôi muốn biết đánh giá của quý vị về công việc chăm sóc của những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này.

Q20. Tính theo thang điểm từ 0 tới 10, trong đó 0 là chăm sóc sức khỏe tại gia tệ nhất và 10 là chăm sóc sức khỏe tại gia tốt nhất, quý vị sẽ dùng số mấy để đánh giá công việc chăm sóc của người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này?

CHỈ ĐỌC CÁC LỰA CHỌN TRẢ LỜI KHI CẦN THIẾT

- 00 0 Chăm sóc sức khỏe tại gia tệ nhất
- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 06 6
- 07 7
- 08 8
- 09 9
- 10 10 Chăm sóc sức khỏe tại gia tốt nhất

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q21_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về văn phòng của [CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI GIA].

Q21. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, quý vị đã liên lạc với **văn phòng** của cơ quan này để được giúp đỡ hoặc khuyên bảo không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q24]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q24]

Q22. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, khi liên lạc với văn phòng của cơ quan này, quý vị có được giúp đỡ hoặc khuyên bảo đúng như mình cần không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [CHUYỂN SANG Q24]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q24]

Q23. Khi liên lạc với văn phòng của cơ quan này quý vị phải chờ bao lâu mới có người giúp đỡ hoặc khuyên bảo những điều quý vị cần? Có thể nói là...

- 1 Trong cùng ngày,
- 2 1 đến 5 ngày,
- 3 6 đến 14 ngày, hoặc
- 4 Nhiều hơn 14 ngày?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q24. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, quý vị có bất cứ vấn đề rắc rối nào với sự chăm sóc nhận được qua cơ quan này không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q25. Nếu gia đình hay bạn bè cần chăm sóc sức khỏe tại gia thì quý vị có khuyên họ sử dụng dịch vụ của cơ quan này không? Có thể nói là...

- 1 Chắc chắn là không,
- 2 Có lẽ là không,
- 3 Có lẽ là có, hoặc
- 4 Chắc chắn là có?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q26_INTRO Cuối cùng là loạt câu hỏi thu thập thông tin về quý vị. Xin hãy nghe hết mọi câu trả lời rồi mới cho biết lựa chọn.

Q26. Nói chung quý vị đánh giá tình hình sức khỏe tổng thể của mình ra sao? Có thể nói là...

- 1 Tuyệt vời,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Tạm được, hoặc
- 5 Rất tệ?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q27. Nói chung quý vị đánh giá tình hình sức khỏe tinh thần hoặc tâm trạng tổng thể của mình ra sao? Có thể nói là...

- 1 Tuyệt vời,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Tạm được, hoặc
- 5 Rất tệ?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q28. Có phải quý vị sống riêng một mình không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q29. Quý vị đã học hết cấp bậc hay năm học cao nhất nào tại trường? Có thể nói là...

- 1 Lớp 8 trở xuống,
- 2 Học vài năm trung học, nhưng chưa tốt nghiệp,
- 3 Tốt nghiệp trung học hoặc có GED (Chứng Chỉ Tương Đương),
- 4 Học vài năm đại học hoặc có bằng cấp 2 năm,
- 5 Tốt nghiệp đại học 4 năm, hoặc
- 6 Cao hơn trình độ đại học 4 năm?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q30. Có phải quý vị có nguồn gốc Tây Bồ Nha hoặc La Tinh?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q31. Quý vị thuộc sắc tộc nào? Có thể chọn một hoặc nhiều câu sau đây. Có phải quý vị là...

- 1 Da Trắng,
- 2 Da Đen hay Mỹ gốc Phi Châu,
- 3 Á Châu,
- 4 Thổ Dân Hạ Uy Di hay Hải Đảo Thái Bình Dương khác, hoặc
- 5 Mỹ Da Đỏ hay Dân Bản Xứ Alaska?

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q32. Quý vị thường nói thứ tiếng nào khi ở nhà? Có thể nói là...

- 1 Tiếng Anh → [CHUYỂN SANG Q_END]
- 2 Tiếng Tây Ban Nha, hoặc → [CHUYỂN SANG Q_END]
- 3 Ngôn ngữ khác? → [CHUYỂN SANG 32A]

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT → [CHUYỂN SANG Q_END]

Q32A Quý vị cũng thường nói thứ tiếng nào nữa khi ở nhà? (GHI CÂU TRẢ LỜI BÊN DƯỚI).

{CHO PHÉP DÙNG TỐI ĐA 50 KÝ TỰ}

M CHƯA TRẢ LỜI/KHÔNG BIẾT

Q_END Đó là tất cả những câu hỏi của chúng tôi. Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!

MÀN ẢNH KHÔNG ĐỦ TIÊU CHUẨN:

Q_INELIG Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!

MÀN ẢNH TỪ CHỐI:

Q_REF Xin cảm ơn quý vị đã dành chút thì giờ để tham gia cuộc khảo sát này. Xin chào quý vị!