Proxy Telephone Interview Script  
for the Home Health Care CAHPS Survey

PROXY ID Есть ли в доме член семьи или друг, знающий о качестве медицинских услуг, получаемых [SAMPLE MEMBER’S NAME]?

PROBE TO FIND OUT IF PERSON IS AVAILABLE IN HOUSEHOLD TO DO INTERVIEW.

1. ДА Instructions: [GO TO PROXY\_INTRO]
2. НЕТ Instructions: [COLLECT NAME AND TELEPHONE NUMBER OF PROXY AND SET A CALLBACK, OR IF NO PROXY EXISTS, GO TO Q\_END AND CODE AS MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE]

IF ASKED WHO IS CALLING:  
Это [INTERVIEWER NAME] из [ORGANIZATION]. Я бы хотел (-а) поговорить с кем-нибудь, кто располагает информацией о здоровье [SAMPLE MEMBER NAME] и его (ее) медицинском обслуживании, в целях исследования качества услуг здравоохранения, проводимого [ORGANIZATION].

PROXY\_INTRO Здравствуйте! Это {INTERVIEWER FIRST & LAST NAME} из {HOME HEALTH AGENCY}. Агентство [HOME HEALTH AGENCY] хотело бы узнать о качестве домашнего медицинского ухода, недавно полученного [SAMPLE MEMBER NAME].

Ваш отзыв поможет улучшить качество услуг, предоставляемых [HOME HEALTH AGENCY], и поможет программе Medicare улучшить общее качество медицинского обслуживания на дому.

Ваше участие является добровольным и полностью конфиденциальным. Мы будем очень признательны за Ваши отзывы, и мои вопросы займут около 9 минут.

Этот звонок может быть прослушан или записан с целью повышения качества обслуживания.

**NOTE: THE LENGTH OF THE INTERVIEW WILL DEPEND ON WHETHER THE HHA ADDS SUPPLEMENTAL QUESTIONS TO ITS HOME HEALTH CARE CAHPS SURVEY.**

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

Здравствуйте, могу я поговорить с [PROXY NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:  
Это [INTERVIEWER NAME] из [VENDOR]. Я хотел (-а) бы поговорить с [PROXY NAME] об исследовании качества услуг здравоохранения.

1. YES, PROXY IS AVAILABLE AND ON PHONE NOW Instructions: [GO TO INTRO4]
2. NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW Instructions: [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL] Instructions: [GO TO Q\_REF SCREEN]

INTRO4 Здравствуйте, я звоню, чтобы продолжить опрос о медицинском уходе, предоставленном [SAMPLE MEMBER NAME] агентством [AGENCY NAME], который мы начали во время моего предыдущего звонка. Давайте продолжим этот опрос.

1. CONTINUE WITH INTERVIEW AT FIRST UNANSWERED QUESTION
2. NO, NOT RIGHT NOW Instructions: [SET CALLBACK]
3. NO [REFUSAL] Instructions: [GO TO Q\_REF SCREEN]
4. Согласно нашим данным, [SAMPLE MEMBER NAME] получал (-а) услуги домашнего медицинского ухода агентства **[AGENCY NAME]**. Это так?
5. ДА Instructions: [GO TO Q2\_INTRO]
6. НЕТ Instructions: [GO TO Q\_INELIG]

M MISSING/DK Instructions: [GO TO Q\_INELIG]

Q2\_INTRO Следующие вопросы касаются различных сотрудников **[AGENCY NAME]**.

В своих ответах не ссылайтесь на услуги домашнего медицинского ухода, оказанные [SAMPLE MEMBER NAME] сотрудниками других агентств.

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] начал (-а) пользоваться услугами домашнего медицинского ухода этого агентства, проводил ли кто-либо из его сотрудников беседу о том, **как обеспечить безопасность [его/ее] дома**? Например, они могли предложить добавить поручни в душ или устранить опасность споткнуться. Ваш ответ:
2. Да,
3. Нет,
4. Вы не знаете, или
5. [SAMPLE MEMBER NAME] не требовалась помощь по обеспечению безопасности дома?

M MISSING/DK

1. Кто-либо из агентства **спрашивал о рецептурных и безрецептурных лекарственных средствах**, которые принимает [SAMPLE MEMBER NAME]? Например, они могли попросить [его/ее] показать им Ваши лекарства и обсудить с [ним/нею], как и когда их следует принимать. Ваш ответ:
2. Да,
3. Нет,
4. Вы не знаете, или
5. [SAMPLE MEMBER NAME] не принимает никаких лекарств? Instructions: GO TO Q5

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца рассказывали ли [SAMPLE MEMBER NAME] сотрудники этого агентства, оказывающие уход, о каких-либо **побочных эффектах** этих лекарств? Ваш ответ:
2. Да,
3. Нет,
4. Вы не знаете, или
5. [SAMPLE MEMBER NAME] не принимает никаких лекарств?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, информировали[SAMPLE MEMBER NAME] о том, **когда они приедут** к [нему/ней] домой? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, казались **хорошо информированными обо всех видах ухода и лечения**, которые [SAMPLE MEMBER NAME] получает дома? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, **обращались с [SAMPLE MEMBER NAME]** **заботливо** — например, при смене повязки или перемещении? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, **объясняли все** простым и понятным языком? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, **внимательно выслушивали** [SAMPLE MEMBER NAME]? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, обращались с [SAMPLE MEMBER NAME] **вежливо и с уважением**? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца [SAMPLE MEMBER NAME] чувствовал (-а), что сотрудники этого агентства, оказывающие уход, **заботились о [нем/ней] как о личности**? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

1. За последние 2 месяца сотрудники этого агентства, оказывающие уход, **предоставляли родственникам или друзьям** **[SAMPLE MEMBER NAME]** **информацию или инструкции** о [его/ее] лечении в той мере, в какой [он/она] хотел (-а)? Ваш ответ:
2. Да,
3. Нет,
4. Вы не знаете, или
5. [SAMPLE MEMBER NAME] Такого желания или необходимости не было?

M MISSING/DK

1. Как часто за последние 2 месяца услуги, которые [SAMPLE MEMBER NAME] получал (-а) от этого агентства, **помогали [SAMPLE MEMBER NAME]** заботиться о [его/ее] здоровье? Ваш ответ:
2. Никогда,
3. Иногда,
4. Обычно или
5. Всегда?

M MISSING/DK

Q14\_INTRO Мы бы хотели узнать, как [SAMPLE MEMBER NAME] оценил (-а) бы услуги по домашнему медицинскому уходу, предоставляемые [ему/ей] сотрудниками этого агентства.

1. По шкале от 0 до 10, где 0 — наихудшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу, а 10 — наилучшее качество услуг, как [SAMPLE MEMBER NAME] **оценил (-а) бы качество обслуживания** со стороны сотрудников этого агентства?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

00 0 Наихудшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу

01 1

02 2

03 3

04 4

05 5

06 6

07 7

08 8

09 9

10 10 Наилучшее качество услуг по домашнему медицинскому уходу

M MISSING/DK

Q15\_INTRO Следующие вопросы касаются офиса **[AGENCY NAME]**.

1. Приходилось ли [SAMPLE MEMBER NAME] обращаться в **офис** этого агентства за помощью или консультацией?
2. ДА
3. НЕТ Instructions: [GO TO Q17]

M MISSING/DK Instructions: [GO TO Q17]

1. Когда [SAMPLE MEMBER NAME] обращался (-ась) в офис агентства, удавалось ли [SAMPLE MEMBER NAME] получить необходимую [ему/ей] помощь или консультацию?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. [SAMPLE MEMBER NAME] порекомендовал (-а) бы это агентство членам своей семьи или друзьям, если бы они нуждались в домашнем медицинском уходе? Ваш ответ:
2. Определенно нет,
3. Скорее всего нет,
4. Возможно да,
5. Определенно да?

M MISSING/DK

Q18\_INTRO Осталось всего несколько вопросов. **Если Вы отвечаете от имени члена семьи или друга, который получал домашний медицинский уход:** эти вопросы касаются этого человека, а не Вас.

1. В целом, как бы [SAMPLE MEMBER NAME] оценил (-а) бы состояние своего здоровья? Можно ли его описать как...
2. Отличное,
3. Очень хорошее,
4. Хорошее,
5. Удовлетворительное или
6. Плохое?

M MISSING/DK

1. В целом, как бы [SAMPLE MEMBER NAME] оценил (-а) бы свое психическое или эмоциональное здоровье? Можно ли его описать как...
2. Отличное,
3. Очень хорошее,
4. Хорошее,
5. Удовлетворительное или
6. Плохое?

M MISSING/DK

1. Живет ли [SAMPLE MEMBER NAME] один (одна)?
2. ДА
3. НЕТ

M MISSING/DK

1. Каков уровень образования у [SAMPLE MEMBER NAME] ? Ваш ответ:
2. 8 классов или меньше,
3. Незаконченное среднее образование,
4. Выпускник средней школы или диплом об общем среднем образовании (GED),
5. Незаконченное высшее или диплом 2-летнего колледжа,
6. Диплом о высшем образовании или
7. Магистратура или выше?

M MISSING/DK

1. К какой расе или этнической принадлежит [SAMPLE MEMBER NAME]? Вы можете выбрать один или несколько из следующих вариантов. Он/она...
2. Американские индейцы или коренные народы Аляски,
3. Азиаты,
4. Чернокожие или афроамериканцы,
5. Латиноамериканцы,
6. Коренные народы Ближнего Востока или Северной Африки,
7. Коренные народы Гавайских островов или островов Тихого океана,
8. Белые?

M MISSING/DK

1. На каком языке [SAMPLE MEMBER NAME] обычно разговаривает дома? Ваш ответ:
2. На английском, Instructions: [GO TO Q\_END]
3. На испанском или Instructions: [GO TO Q\_END]
4. На другом языке? Instructions: [GO TO Q23A]

M MISSING/DK [GO TO Q\_END]

Q23A На каком еще языке [SAMPLE MEMBER NAME] разговаривает дома? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ALLOW UP TO 50 CHARACTERS}

M MISSING/DK

Q\_END У меня больше нет к Вам вопросов. Спасибо Вам за уделенное время. Хорошего Вам (дня/вечера)!

INELIGIBLE SCREEN:

Q\_INELIG Спасибо Вам за уделенное время. Хорошего Вам (дня/вечера)!

REFUSAL SCREEN:

Q\_REF Спасибо Вам за уделенное время. Хорошего Вам (дня/вечера)!