

**PROXY TELEPHONE INTERVIEW SCRIPT
FOR THE HOME HEALTH CARE CAHPS SURVEY IN VIETNAMESE**

PROXY ID Có người nào, thí dụ như người thân hay bạn bè, biết về những trải nghiệm của [SAMPLE MEMBER'S NAME] khi được chăm sóc sức khỏe không?

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

- 1 CÓ → [GO TO PROXY_INTRO]
- 2 KHÔNG → [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:

Tôi là [INTERVIEWER NAME], gọi từ [ORGANIZATION]. Xin cho phép gặp người nào biết nhiều về tình trạng sức khỏe và quá trình chăm sóc sức khỏe của [SAMPLE MEMBER NAME] để tham gia một cuộc nghiên cứu do [ORGANIZATION] thực hiện về vấn đề chăm sóc sức khỏe.

PROXY_INTRO [Xin chào. Tôi là {INTERVIEWER NAME}, và gọi trên danh nghĩa {HOME HEALTH AGENCY}]. Cơ quan này đang tham gia một cuộc khảo sát toàn quốc để đánh giá chất lượng chăm sóc bệnh nhân nhận từ các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Kết quả này sẽ giúp các bệnh nhân khác cần chọn cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia.

Việc [SAMPLE MEMBER NAME] tham gia vào cuộc khảo sát này là điều tự nguyện. Cần khoảng 12 phút thì mới phỏng vấn xong và lần gọi này có thể được kiểm tra hay ghi âm cho mục đích cải tiến phẩm chất.

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.

Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [PROXY NAME]?

IF ASKED WHO IS CALLING:

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

- 1 YES, PROXY 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]

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 [SAMPLE MEMBER NAME] 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 [SAMPLE MEMBER NAME] nhận được dịch vụ chăm sóc từ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia [HOME HEALTH AGENCY]. Có đúng như vậy không?

- 1 CÓ → [GO TO Q2_INTRO]
- 2 KHÔNG → [GO TO Q_INELIG]

M MISSING/DK → [GO TO Q_INELIG]

Q2_INTRO Khi quý vị trả lời các câu hỏi trong khảo sát này thì chỉ nên nhớ về những điều [SAMPLE MEMBER NAME] đã trải qua với cơ quan này. Nên cố gắng trả lời câu hỏi sao cho gần đúng nhất với quan điểm của [SAMPLE MEMBER NAME]. Nếu cần thiết, quý vị có thể trả lời câu hỏi theo quan điểm của người trong gia đình hoặc người đang trông nom săn sóc cho [SAMPLE MEMBER NAME].

Q2. Trong lần đầu tiên [SAMPLE MEMBER NAME] được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan cho biết bệnh nhân sẽ nhận những chăm sóc và dịch vụ nào không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M MISSING/DK

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

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M MISSING/DK

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

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M MISSING/DK

Q5. Khi [SAMPLE MEMBER NAME] 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 bệnh nhân đang dùng không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG NHỚ

M MISSING/DK

Q6_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về mọi nhân viên của [HOME HEALTH AGENCY] đã từng chăm sóc [SAMPLE MEMBER NAME] 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 [SAMPLE MEMBER NAME]. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà gia đình hay bạn bè thực hiện cho bệnh nhân.

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

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q7. Trong 2 tháng chăm sóc [SAMPLE MEMBER NAME] 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 MISSING/DK

Q8. Trong 2 tháng chăm sóc [SAMPLE MEMBER NAME] 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 MISSING/DK

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 [SAMPLE MEMBER NAME] tại nhà không? Có thể nói là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường khi,
- 4 Luôn luôn, hoặc
- 5 [TÊN BỆNH NHÂN MẪU] chỉ có một người chăm sóc sức khỏe trong 2 tháng chăm sóc vừa qua?

M MISSING/DK

Q10. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [SAMPLE MEMBER NAME] và người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn về cơn đau không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q11. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [SAMPLE MEMBER NAME] 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 → [GO TO Q15]

M MISSING/DK → [GO TO Q15]

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

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

- Q13. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với [SAMPLE MEMBER NAME] về **lúc nào** nên dùng các loại thuốc đó không?
- 1 CÓ
 - 2 KHÔNG
- M MISSING/DK
- Q14. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có bàn với [SAMPLE MEMBER NAME] về những **phản ứng phụ** của các loại thuốc đó không?
- 1 CÓ
 - 2 KHÔNG
- M MISSING/DK
- Q15. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên báo cho [SAMPLE MEMBER NAME] biết về lúc nào họ sẽ đến nhà không? Có thể nói là...
- 1 Chưa bao giờ,
 - 2 Thỉnh thoảng,
 - 3 Thường khi, hoặc
 - 4 Luôn luôn?
- M MISSING/DK
- 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 [SAMPLE MEMBER NAME] không? Có thể nói là...
- 1 Chưa bao giờ,
 - 2 Thỉnh thoảng,
 - 3 Thường khi, hoặc
 - 4 Luôn luôn?
- M MISSING/DK

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 đối với không? Có thể nói là...

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

M MISSING/DK

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 [SAMPLE MEMBER NAME] không? Có thể nói là...

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

M MISSING/DK

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 [SAMPLE MEMBER NAME] không? Có thể nói là...

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

M MISSING/DK

Q20_INTRO Chúng tôi muốn biết đánh giá của [SAMPLE MEMBER NAME] về công việc chăm sóc của những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này. Nên cố gắng trả lời câu hỏi sao cho gần đúng nhất với quan điểm của [SAMPLE MEMBER NAME]. Nếu cần thiết, quý vị có thể trả lời câu hỏi theo quan điểm của người trong gia đình hoặc người đang trông nom săn sóc cho [SAMPLE MEMBER NAME].

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, [SAMPLE MEMBER NAME] sẽ dùng số mấy để đánh giá công việc chăm sóc của người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này?

READ RESPONSE CHOICES ONLY IF NECESSARY

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 MISSING/DK

Q21_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về văn phòng của [HOME HEALTH AGENCY].

Q21. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [SAMPLE MEMBER NAME] có liên lạc với **văn phòng** của cơ quan này để được giúp đỡ hoặc khuyên bảo không?

1 CÓ

2 KHÔNG → [GO TO Q24]

M MISSING/DK → [GO TO Q24]

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

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG → [GO TO Q24]

M MISSING/DK → [GO TO Q24]

Q23. Khi [SAMPLE MEMBER NAME] liên lạc với văn phòng của cơ quan này thì phải chờ bao lâu mới có được người giúp đỡ hoặc khuyên bảo những điều họ 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 MISSING/DK

Q24. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [SAMPLE MEMBER NAME] có bất cứ vấn đề rắc rối nào với sự chăm sóc nhận được qua cơ quan này không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q25. Nếu gia đình hay bạn bè cần chăm sóc sức khỏe tại gia thì [SAMPLE MEMBER NAME] 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 MISSING/DK

Q26_INTRO Cuối cùng là loạt câu hỏi thu thập thông tin về [SAMPLE MEMBER NAME]. Xin hãy nghe hết mọi câu trả lời rồi mới cho biết lựa chọn.

Q26. Nói chung [SAMPLE MEMBER NAME] đánh giá tình hình sức khỏe tổng quát của mình ra sao? Có thể nói là...

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

M MISSING/DK

Q27. Nói chung [SAMPLE MEMBER NAME] đánh giá tình hình sức khỏe tinh thần hoặc tâm trạng tổng quát của mình ra sao? Có thể nói là...

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

M MISSING/DK

Q28. Có phải [SAMPLE MEMBER NAME] sống riêng một mình không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q29. [SAMPLE MEMBER NAME] 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 MISSING/DK

Q30. Có phải [SAMPLE MEMBER NAME] có nguồn gốc Tây Bồ Nha hoặc La Tinh?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q31. [SAMPLE MEMBER NAME] thuộc sắc tộc nào? Có thể chọn một hoặc nhiều câu sau đây. Có phải người đó là....

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

M MISSING/DK

Q32. [SAMPLE MEMBER NAME] thường nói thứ tiếng nào khi ở nhà?

- 1 Tiếng Anh, → [GO TO Q_END]
- 2 Tiếng Tây Ban Nha, hoặc → [GO TO Q_END]
- 3 Ngôn ngữ khác? → [GO TO Q32A]

M MISSING/DK → [GO TO Q_END]

Q32A [SAMPLE MEMBER NAME] cũng thường nói thứ tiếng nào nữa khi ở nhà?
(ENTER RESPONSE BELOW).

{ ALLOW UP TO 50 CHARACTERS }

M MISSING/DK

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!

INELIGIBLE SCREEN:

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

REFUSAL SCREEN:

Q_REF

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