

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

PROXY ID Chỉ 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 CĨ → [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 FIRST & LAST NAME} gọi từ {HOME HEALTH AGENCY}]. [HOME HEALTH AGENCY] muốn tìm hiểu về những trải nghiệm gần đây của người này về việc chăm sóc sức khỏe tại gia cho [SAMPLE MEMBER NAME].

Phản hồi của quý vị sẽ giúp cải thiện chất lượng chăm sóc mà [HOME HEALTH AGENCY] cung cấp và giúp Medicare cải thiện chất lượng tổng thể về chăm sóc sức khỏe tại gia.

Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và tuyệt đối bảo mật. Chúng tôi thực sự đánh giá cao phản hồi của quý vị, và các câu hỏi của tôi sẽ mất khoảng 9 phút để trả lời.

Cuộc gọi này có thể được theo dõi hoặc ghi âm cho mục đích cải thiện chất lượng.

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 dịch vụ chăm sóc mà [SAMPLE MEMBER NAME] nhận được từ [AGENCY NAME]. 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 [AGENCY NAME]. Có đúng như vậy không?
- 1 CŨ → [GO TO Q2_INTRO]
 - 2 KHÔNG → [GO TO Q_INELIG]
- M MISSING/DK → [GO TO Q_INELIG]

Q2_INTRO Kể tiếp 1 câu hỏi về mọi nhân viên của [AGENCY NAME].

Đừng gộp chung phần chăm sóc nhân viên của cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia thực hiện 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 nói về những **cách giúp đỡ cho người nhàn hạ hơn** chưa? Ví dụ, họ có thể đề nghị lắp thêm các thanh bám trong phòng tắm hoặc loại bỏ các nguy cơ vấp ngã. Có thể nói 1...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 [SAMPLE MEMBER NAME] không cần giúp đỡ về vấn đề an toàn nhà cửa?

M MISSING/DK

Q3. Có người nào trong cơ quan **xem các loại thuốc kê toa và không kê toa** mà [SAMPLE MEMBER NAME] đang dùng chưa? Ví dụ, họ có thể yêu cầu xem các loại thuốc và nói chuyện với [SAMPLE MEMBER NAME] về cách thức và thời điểm dùng từng loại. Có thể nói 1...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 [SAMPLE MEMBER NAME] không dùng bất kỳ loại thuốc nào? → GO TO Q5

M MISSING/DK

Q4. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có nói với [SAMPLE MEMBER NAME] về những **phản ứng phụ** của các loại thuốc đang dùng không? Có thể nói 1...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 [SAMPLE MEMBER NAME] không dùng bất kỳ loại thuốc nào?

M MISSING/DK

Q5. 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 **lúc nào họ sẽ đến nhà** không? Có thể nói 1...

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

M MISSING/DK

Q6. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có thường xuyên **nhắc được tất cả các dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị mà** [SAMPLE MEMBER NAME] đang nhận tại nhà không? Có thể nói 1...

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

M MISSING/DK

Q7. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này có **thường xuyên chăm sóc** [SAMPLE MEMBER NAME] **cẩn thận** không - ví dụ: khi di chuyển hoặc thay băng? Có thể nói 1...

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

M MISSING/DK

Q8. 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 1...

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

M MISSING/DK

Q9. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này cũ thường xuýt **chăm chể lểng nghe** [SAMPLE MEMBER NAME] không? Cũ thể nũ ỉ...

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

M MISSING/DK

Q10. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này cũ thường xuýt đỏi xử **nũ nhậ về tơn trọng** [SAMPLE MEMBER NAME] không? Cũ thể nũ ỉ...

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

M MISSING/DK

Q11. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, [SAMPLE MEMBER NAME] cũ thường xuýt cảm thấy rằng người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này **quan tĩ như ỉ một người** không? Cũ thể nũ ỉ...

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

M MISSING/DK

Q12. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này cũ cung cấp cho **gia đĩnh hoặc bạn b của** [SAMPLE MEMBER NAME] **thong tĩn hoặc hướng dẫn** về dịch vụ chăm sóc nhiều như mong muốn không? Cũ thể nũ ỉ...

- 1 Cũ,
- 2 Không,
- 3 Quĩ vị không biết, hoặc
- 4 [SAMPLE MEMBER NAME] Không muốn hoặc không cần điều này?

M MISSING/DK

Q13. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, các dịch vụ [SAMPLE MEMBER NAME] nhận được từ cơ quan này có thường xuyên **gặp** [SAMPLE MEMBER NAME] **chăm sóc sức khỏe của mình** không? Có thể nói 1...

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

M MISSING/DK

Q14_INTRO Chẳng tôi muốn biết định giá của [SAMPLE MEMBER NAME] về công việc chăm sóc nhận được từ những người chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này.

Q14. 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 định số mấy để **định 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

Q15_INTRO Kế tiếp là các câu hỏi về văn phòng của [AGENCY NAME].

Q15. [SAMPLE MEMBER NAME] có liên lạc với **văn phòng** của cơ quan này để được giúp đỡ hoặc khuyến bảo không?

- 1 Có
- 2 KHÔNG → [GO TO Q17]

M MISSING/DK → [GO TO Q17]

Q16. Khi [SAMPLE MEMBER NAME] liên lạc với văn phòng của cơ quan này, [SAMPLE MEMBER NAME] có được giúp đỡ hoặc khuyến bảo đảm như cần không?

- 1 Có
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q17. Nếu gia đình hoặc bạn bè cần chăm sóc sức khỏe tại gia thì [SAMPLE MEMBER NAME] có khuyến 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

Q18_INTRO Chỉ cần một vài câu hỏi nữa. **Nếu một thành viên gia đình hoặc bạn bè của quý vị đã được chăm sóc sức khỏe tại gia thì quý vị đang trả lời thay mặt cho người đi:** những câu hỏi này là về người đi, không phải về bản thân quý vị.

Q18. 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

Q19. 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

Q20. Cĩ phải [SAMPLE MEMBER NAME] sống rĩng một mình không?

- 1 CĨ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q21. [SAMPLE MEMBER NAME] ã học hết cấp bậc hay năm học cao nhất ão tại trường? Cĩ thể ãĩ ã...

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

M MISSING/DK

Q22. [SAMPLE MEMBER NAME] thuộc sắc chủng tộc hoặc tộc ão? Nĩ chọn một hoặc nhiều ãu. Cĩ phải ã...

- 1 Người Mỹ bản xứ hoặc người bản xứ Alaska ,
- 2 Người ãĩ ãĩ,
- 3 Người da ãen hoặc người Mỹ gốc Phi Chũ,
- 4 Người gốc Ty Ban Nha hoặc Mỹ La Tinh,
- 5 Người Trung ãĩ hoặc Bắc Phi,
- 6 Người bản xứ Hạ Uy Di hoặc người thuộc ấc Quần ãảo Thổ Bình Dương, hoặc
- 7 Người da trắng?

M MISSING/DK

Q23. [SAMPLE MEMBER NAME] thường ãĩ thứ tiếng ão khi ở ãĩ? Cĩ thể ãĩ ã...

- 1 Tiếng Anh, → [GO TO Q_END]
- 2 Tiếng Ty Ban Nha, hoặc → [GO TO Q_END]
- 3 Ngôn ngữ kĩĩ? → [GO TO Q23A]

M MISSING/DK [GO TO Q_END]

Q23A [SAMPLE MEMBER NAME] thường nĩ thứ tiếng ão kĩa khi ở ãh? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ ALLOW UP TO 50 CHARACTERS }

M MISSING/DK

Q_END Tôi ã hĩi xong ĩt cả ẽc ẽu hĩi ãnh cho quĩ vị hĩm nay. Xin cảm ơn quĩ vị ã ãnh thời gian ãể trả lời. ẽc quĩ vị một (ngũy/buĩi tối) tốt ãnh.

INELIGIBLE SCREEN:

Q_INELIG Xin cảm ơn quĩ vị ã ãnh thời gian ãể trả lời. ẽc quĩ vị một (ngũy/buĩi tối) tốt ãnh.

REFUSAL SCREEN:

Q_REF Xin cảm ơn quĩ vị ã ãnh thời gian ãể trả lời. ẽc quĩ vị một (ngũy/buĩi tối) tốt ãnh.