

TELEPHONE INTERVIEW SCRIPT
FOR THE HOME HEALTH CARE CAHPS SURVEY

INTRO1 Xin chào, tôi có thể nói chuyện với [SAMPLE MEMBER'S NAME] không?

- 1 CĨ → [GO TO INTRO2]
- 2 KHÔNG, HIỆN TẠI KHÔNG CĨ MẶT → [SET CALLBACK]
- 3 KHÔNG [REFUSAL] → [GO TO TERMINATE SCREEN]
- 4 TÌNH TRẠNG TÌNH THẦN/THỂ CHẤT KHÔNG CHO PHÉP → [GO TO PROXY SCRIPT]

M MISSING/DK

IF ASKED WHO IS CALLING:

Tôi là [INTERVIEWER NAME], gọi từ [ORGANIZATION]. Xin cho phép tôi nói chuyện với [SAMPLE MEMBER'S NAME] về cuộc nghiên cứu về chăm sóc sức khỏe.

IF PERSON ON PHONE VOLUNTEERS THEY ARE SAMPLE MEMBER'S PARTNER, CHILD, PARENT, SIBLING, GRANDCHILD, OR POWER OF ATTORNEY AND THEY ASK WHY WE ARE CALLING:

Xin cho phép tôi nói chuyện với [SAMPLE MEMBER'S NAME] về trải nghiệm của họ với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia mà họ nhận được từ [AGENCY NAME].

INTRO2 Xin chào, [SAMPLE MEMBER'S NAME], tôi là [INTERVIEWER FIRST & LAST NAME] gọi từ [ORGANIZATION]. [HOME HEALTH AGENCY] muốn tìm hiểu về trải nghiệm gần đây của quý vị với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia nhằm để yêu cầu tôi liên hệ với quý vị.

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 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 [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 quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia [AGENCY NAME]. 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 Kế tiếp là các câu hỏi về mọi nhân viên của [AGENCY NAME]. Đừng gộp chung phần chăm sóc mà nhân viên của cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia thực hiện cho quý vị.

Q2. Trong lần đầu tiên quý vị được cơ quan này chăm sóc sức khỏe tại gia, có người nào trong cơ quan nói về những **cách giúp làm cho ngôi nhà của quý vị an toàn hơn** chưa? Ví dụ, họ có thể đề nghị lắp thêm các thanh chắn trong phòng tắm hoặc loại bỏ các nguy cơ vấp ngã. Có thể nói là...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 Quý vị 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 quý vị đang dùng chưa? Ví dụ, họ có thể yêu cầu quý vị cho họ xem các loại thuốc của quý vị và nói chuyện với quý vị về cách thức và thời điểm dùng từng loại. Có thể nói là...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 Quý vị 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 liên lạc với quý vị về những **phản ứng phụ** của các loại thuốc quý vị đang không? Có thể nói...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 Quý vị không đang bắt 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 quý vị biết **lúc nào họ sẽ đến** nhà quý vị không? Có thể nói...

- 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 quý vị đang nhận tại nhà không? Có thể nói...

- 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 quý vị cẩn thận** không - ví dụ: khi di chuyển quý vị hoặc thay băng? Có thể nói...

- 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
cĩ thường xuyn **giải thích mọi điều** theo ếch để hiểu không? Cĩ thể nĩ ỉ...

- 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
cĩ thường xuyn **chăm chỉ lắng nghe** quĩ vị không? Cĩ thể nĩ 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
cĩ thường xuyn đối xử **nhĩ nhận về tôn trọng** quĩ vị không? Cĩ thể nĩ 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, quĩ vị cĩ thường xuyn cảm thấy rằng người
chăm sóc sức khỏe tại gia từ cơ quan này **quan ỉm đến quĩ vị như ỉ một người**
không? Cĩ thể nĩ 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 có **cung cấp cho gia đình hoặc bạn bè của quý vị thông tin hoặc hướng dẫn** về dịch vụ chăm sóc của quý vị nhiều như quý vị muốn không? Có thể nói 1...

- 1 Có,
- 2 Không,
- 3 Quý vị không biết, hoặc
- 4 Quý vị không muốn hoặc không cần điều này?

M MISSING/DK

Q13. Trong 2 tháng chăm sóc vừa qua, các dịch vụ quý vị nhận được từ cơ quan này có thường xuyên **gặp quý vị 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 quý vị về công việc chăm sóc mà quý vị 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, quý vị sẽ đng 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 Kể tiếp 1 câu hỏi về văn phịng của [AGENCY NAME].

Q15. Quý vị cũ liên lạc với văn phịng của cơ quan này để được gíp đỡ hoặc khuyến bảo không?

- 1 Cũ
- 2 KHÔNG → [GO TO Q17]

M MISSING/DK → [GO TO Q17]

Q16. Khi liên lạc với văn phịng của cơ quan này, quý vị được gíp đỡ hoặc khuyến bảo đng như mình cần không?

- 1 Cũ
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q17. Nếu gia đình hoặc bạn b cần chăm sóc sức khỏe tại gia thì quý vị cũ khuyến họ sử dụng dịch vụ của cơ quan này không? Cũ thể nũ 1...

- 1 Chắc chắn ỉ không,
- 2 Cũ lẽ ỉ không,
- 3 Cũ lẽ ỉ cũ, hoặc
- 4 Chắc chắn ỉ cũ?

M MISSING/DK

Q18_INTRO Chỉ cịn một vị câu hỏi nữa.

Q18. Nũ chung quý vị đnh gĩ tình hình sức khỏe tổng quát của mình ra sao? Cũ thể nũ 1...

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

M MISSING/DK

Q19. Nỗi chung quý vị 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. Có phải quý vị sống riêng một mình không?

- 1 Có
- 2 KHÔNG

M MISSING/DK

Q21. 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 MISSING/DK

Q22. Quý vị thuộc chủng tộc hoặc sắc tộc nào? Nên chọn một hoặc nhiều câu. Có phải quý vị là...

- 1 Người Mỹ bản xứ hoặc người bản xứ Alaska,
- 2 Người da đỏ,
- 3 Người da đen hoặc người Mỹ gốc Phi Châu,
- 4 Người gốc Ty Ban Nha hoặc Mỹ La Tinh,
- 5 Người Trung Đông hoặc Bắc Phi,
- 6 Người bản xứ Hạ Uy Di hoặc người thuộc các Quần đảo Thái Bình Dương, hoặc
- 7 Người da trắng?

M MISSING/DK

Q23. Quý vị thường nếm thứ tiếng nào khi ở nhà? Có thể nếm 1...

- 1 Tiếng Anh, → [GO TO Q_END]
- 2 Tiếng Ty Ban Nha, hoặc → [GO TO Q_END]
- 3 Ngôn ngữ khác? → [GO TO 23A]

M MISSING/DK [GO TO Q_END]

Q23A Quý vị thường nếm thứ tiếng nào khác khi ở nhà? (ENTER RESPONSE BELOW).

{ ALLOW UP TO 50 CHARACTERS }

M MISSING/DK

Q_END Tôi đã hỏi xong tất cả các câu hỏi dành cho quý vị hôm nay. Xin cảm ơn quý vị đã dành thời gian để trả lời. Chúc quý vị một (ngày/buổi tối) tốt lành.

INELIGIBLE SCREEN:

Q_INELIG Xin cảm ơn quý vị đã dành thời gian để trả lời. Chúc quý vị một (ngày/buổi tối) tốt lành.

REFUSAL SCREEN:

Q_REF Xin cảm ơn quý vị đã dành thời gian để trả lời. Chúc quý vị một (ngày/buổi tối) tốt lành.