

**CAHPS[®] Survey for Accountable Care Organizations
(ACOs) Participating in Medicare Initiatives**

**2018 Frequently Asked Questions for Customer Support
(Cantonese)**

CAHPS[®] Survey for Accountable Care Organizations (ACOs) Participating in Medicare Initiatives

Frequently Asked Questions for Customer Support (Cantonese)

Overview

We've compiled questions and responses in this document to assist survey vendor staff in responding to frequently asked questions (FAQs) related to the "Medicare Provider Experience Survey." Answers have been provided to general questions about the survey, concerns about participating in the survey and questions about completing the survey.

Note: Survey vendors conducting the CAHPS for ACOs Survey and ACOs participating in the survey initiative must NOT attempt to influence or encourage beneficiaries to answer survey questions in a particular way. Please refer to Chapter 3 of the Quality Assurance Guidelines Version 6 for more information on communicating with beneficiaries about the CAHPS for ACOs Survey.

Note: Survey vendors should follow their own standard procedures for handling information provided by a beneficiary either by mail or by phone that may suggest a beneficiary's health or well-being is at risk.

I. General Questions About the Survey

- 誰在進行此項調查？

我是來自[SURVEY VENDOR NAME]的訪問員。聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心(即CMS)和你的聯邦醫療保險提供者要求我們進行這項調查。

- 本次調查是誰贊助的？

本次調查由聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心(即CMS)贊助。該聯邦機構隸屬於美國衛生及公共服務部。CMS監督聯邦醫療保險(即Medicare)健康服務，並與州政府機構協調醫療補助(即Medicaid)服務。

- CMS是什麼？

CMS代表聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心。它是一個監管聯邦醫療保險的聯邦機構。這個聯邦機構隸屬於美國衛生及公共服務部。

- 為什麼我收到來自Walter Stone的信？

Walter Stone是聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心(即CMS)的私隱權專員，該機構贊助本次調查。這個聯邦機構隸屬於美國衛生及公共服務部。

- **本次調查的目的是什麼？**

本次調查的目的是向你及其他聯邦醫療保險參保人收集資料，以幫助CMS瞭解你透過聯邦醫療保險所獲得的健康護理的品質。本次調查將幫助CMS和聯邦醫療保險提供者瞭解此護理可能需要改進的地方和方式。為了做到這一點，本調查會詢問你在過去6個月看過的特定提供者的體驗。

- **聯邦醫療保險提供者是什麼？**

聯邦醫療保險提供者是指任何由聯邦醫療保險支付的醫生、護士、醫生助理或其他保健護理提供者。這包括你看過的診所，而不只是個別的醫生和護士。

- **資料將如何使用？**

你的答案將與我們訪問的其他聯邦醫療保險參保人的答案合併處理。CMS和聯邦醫療保險提供者將查看這些合併的結果，以瞭解他們是否滿足患者的需求。CMS和聯邦醫療保險提供者還會使用這些資料瞭解如何改善聯邦醫療保險參保人的護理和保健效果。

- **我如何核實這是合法的調查？**

你可以致電1-800-MEDICARE聯邦醫療保險，以確認此調查是合法的。

- **我可以聯絡誰來瞭解有關本次調查的更多資料？**

你可以透過調查技術援助的免費電話1-855-472-4763或發送電郵至 acocahps@HCQIS.org 聯絡聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心，該中心是隸屬美國衛生與公共服務部的聯邦機構。

- **本次調查需要多長時間？**

完成聯邦醫療保險提供者體驗調查大約需要13分鐘。

- **將會問及什麼問題？**

本調查詢問你在過去6個月內看過的特定醫生或其他醫療保健提供者的體驗。這些問題會問及只有像你這樣的患者才能評估的體驗，例如你的提供者對患者的傾聽程度。

II. Concerns About Participating in the Survey

- **為什麼打電話給我？**

你的意見對於幫助CMS和聯邦醫療保險提供者瞭解如何滿足患者需求非常重要。透過分享你的體驗，你將幫助他們瞭解如何改善你和其他人透過聯邦醫療保險獲得的護理。

- **為什麼打電話給我？我沒有聯邦醫療保險。**

我們的紀錄顯示您已經獲得本調查中指定的提供者的護理。即使你覺得你自己沒有聯邦醫療保險，你的參與也非常重要。

- **誰會看到我的答案？**

你的答案將會保密，並且聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心和[SURVEY VENDOR]的授權人員可以看到。我們不會與你的任何醫生或其他聯邦醫療保險提供者分享你的個人答案。

- **我以為私隱法保護了我的機密。你如何得到我的聯絡和醫療資料？**

我們理解你對健康資料私隱的擔憂。[VENDOR NAME] 只是得到你的聯絡資料和你提供者的名稱。我們無法存取你的任何醫療紀錄。

IF NEEDED:我們進行的調查完全遵守私隱法，亦稱為HIPAA（健康保險便利與責任法案）。我們已經獲得聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心授權進行這項調查，我們會將關於您的所有資料保密。

- **你如何取得我的名字？如何選擇我參加本次調查？**

你是從過去6個月中看過此提供者的聯邦醫療保險參保人中隨機選出的。

- **你如何取得我的電話號碼？**

聯邦醫療保險為我們提供了所有隨機選出的聯邦醫療保險參保人的聯絡資料。

- **我不參加任何調查。**

我理解。但是，我希望你能考慮為你的醫生和其他健康護理提供者參加這項非常重要的研究。聯邦醫療保險將利用調查結果幫助瞭解你得到的健康護理服務的品質。

- **我沒有興趣。**

CMS和你的聯邦醫療保險提供者真的可以受惠於你的幫助。你的參與將有助於改善健康護理服務，不只幫助你，也能幫助其他受益人。

- 我非常忙碌。我真的沒有時間。

我們明白你的時間很寶貴。這是一個非常重要的調查，我會真的非常感謝你今天的幫助。訪問需要時間大約13分鐘。我可以安排在你更方便的另一個時間進行這個調查訪問。

- 你打了我的手機。你能在[BENEFICIARY SPECIFY] 之後再打過來嗎？這樣就不會佔用我的手機通話時間。

可以，我們會在 [BENEFICIARY SPECIFY]後再打給你。

[IF THE CALL BACK CANNOT BE MADE AT THE BENEFICIARY'S SPECIFIED TIME, SET A FUTURE DATE AND TIME FOR THE PHONE INTERVIEW].

- 你打了我的手機。你能在 [BENEFICIARY SPECIFY] 之後再打過來嗎？

可以，我們會在 [BENEFICIARY SPECIFY]後再打給你。

[IF THE CALL BACK CANNOT BE MADE TO THE BENEFICIARY'S SPECIFIED NUMBER SET A FUTURE DATE AND TIME FOR THE PHONE INTERVIEW.]

- 我不想回答很多個人問題。

我們明白並理解你的擔憂。這是一個很重要的調查。如果某個問題令你感到困擾，請告訴我你不想回答，我將繼續問下一個問題。我們不如現在開始，你可以看看問題是怎樣的？

- 我對聯邦醫療保險非常不滿意，我不明白為什麼我要幫助他們進行此項調查。

很抱歉聽到你對聯邦醫療保險不滿意。透過參加本次調查，你將會幫助聯邦醫療保險瞭解哪些方面需要改進。

- 我是否必須完成調查？

參加調查是自願的。不參加也不會有任何懲罰。請明白，這是一次非常重要的調查，你的回答將幫助改善你的醫生及其他提供者為患者提供護理的品質。

- 如果我參加本次調查，是否會收到垃圾郵件？

不會，你不會因為參加本次調查而收到任何垃圾郵件。我們對姓名、電話號碼和地址嚴格保密，這些資料只是用於本次調查的目的。

- 我不想有任何人來我家。

沒有人會因為本次調查來到你家。我們只透過郵件或電話訪問來為本次調查收集資料。

- 我的名字在「請勿來電名單」上。你不應該打電話給我。
「請勿來電名單」禁止電話銷售和市場推廣。我們不銷售任何東西，也不會要求你付錢。我們是一家代表聯邦醫療保險和州醫療補助服務中心(即CMS)的調查研究公司。
- 我不想買任何東西。
我們不會銷售任何東西。我們想詢問一些有關你透過聯邦醫療保險獲得健康護理的問題。
- 對於調查中提及的提供者，我看過的次數不多。我想你不會希望和我交談。
你和本次調查選擇的每個人提供的資料都非常重要，有助於改善所有人的健康護理。
- 我的答案會否影響我的任何醫生？
不會。你的醫生不會看到你的個人調查回答，也不會知道他們哪個患者參加了本調查。
- 我已經將調查寄回。
我們的紀錄顯示沒有你的調查存檔，而且我們的紀錄是定期更新的。你的回答非常重要，我們想確保與CMS分享你的意見。如果你現在可以通過電話完成本調查，我們會非常感激。

III. Questions About Completing the Survey

- 你可以再寄一份調查給我嗎？
對不起，我們現在無法再寄出一份調查。你的回答非常重要，我們想確保我們與CMS分享你的意見。[IF PHONE COMPONENT OF SURVEY ADMINISTRATION HAS BEGUN]如果現在你可以透過電話完成調查，我們會非常感激。[IF PHONE COMPONENT OF SURVEY ADMINISTRATION HAS NOT BEGUN]如果我們沒有通過郵件收到已完成的調查，我們將稍後透過電話與你聯絡。
- 我應該把我的名字和地址寫在問卷的哪裡？
請勿在調查小冊子上任何地方寫上你的姓名或地址。每份調查均有一個識別號碼，以便我們能夠跟蹤誰已經寄回完成的問卷。
- *Survey vendor receives an inbound call before the start of the phone component of survey administration such as:*我收到一封信，告訴我將在郵件中收到一份調查。現在我們講電話時，我是否可以完成那份調查？
對不起，現在我們無法透過電話完成那份調查。如果你不寄回已完成的調查，我們將稍後透過電話與你聯絡。

- **我調查裡的提供者是如何挑選的？**
調查中提及的提供者是你在2018年期間為了獲得初級護理而看過一次或多次的醫生、醫生助理、執業護士或臨床專科護士。
- **如果我在過去六個月內只看過這名提供者一次，我該如何回答這些問題？**
請盡你所能來回答這些問題。本次調查還包括關於你總體健康護理的問題，將幫助聯邦醫療保險改進他們提供的護理。
- **我的丈夫/妻子/其他人看過這位提供者的次數比我多。他們可以完成這份調查嗎？**
不可以。你是通過科學抽樣選中的。這意味著如果你的姓名出現在信函和信封上，調查只能由你完成。
- ***For the mail survey:*我在過去6個月從來沒有看過這名提供者/醫生。我應該怎麼做？**
如果你在過去6個月內沒有看過調查中提及的提供者，請對第一條問題回答「否」，然後按照調查說明進行。
- ***For the CATI interview:*我在過去6個月從未看過這名提供者/醫生。我應該怎麼做？**
如果你在過去6個月內沒有看過調查中提及的提供者，請對第一條問題回答「否」。然後我將會問有關你整個健康護理團隊以及有關你的其他問題。
- **郵寄調查裡沒有讓我填寫對提供者（及/或其工作人員）評語的部分。我可以把評語告訴你嗎？**
很抱歉，我們的系統無法記錄對提供者的評語。如果你想分享有關你的提供者的任何額外評語，請撥打1-800-MEDICARE與我們的代表傾談。
- **我無法自己完成此調查。我可以讓我的_____幫助我嗎？**
如果你覺得自己無法完成調查，你可以請某個人代你完成調查。這個人需要很熟悉你並能夠準確地代你回答有關健康的問題。這個人可以是家人或親戚，但也可以是照顧者或親密的朋友。我們只可以在你的批准下訪問該人士。

CONDUCTING A PROXY INTERVIEW – INTERVIEWER INSTRUCTIONS

WHILE BENEFICIARIES ARE ENCOURAGED TO RESPOND DIRECTLY TO THE SURVEY, NOT ALL ELDERLY OR DISABLED RESPONDENTS ARE ABLE TO DO SO. IN SUCH CASES, PROXY RESPONSES ARE ACCEPTABLE. A FAMILY MEMBER OR OTHER PROXY MAY COMPLETE THE SURVEY FOR THE BENEFICIARY. FOR PHONE INTERVIEWS, BE SURE TO FOLLOW THE SCRIPT FOR GETTING BENEFICIARY APPROVAL TO INTERVIEW A PROXY.