

**CAHPS<sup>®</sup> Survey for Accountable Care  
Organizations (ACOs)  
Participating in Medicare Initiatives**

**2017 ACO-12 Instructions and CATI Script  
(Vietnamese)**

THIS PAGE  
INTENTIONALLY  
LEFT BLANK

# CAHPS<sup>®</sup> for ACOs Survey ACO-12 Instructions and CATI Script

## Instructions for Conducting the Survey via CATI

### Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to administer the CAHPS for ACOs Survey.

### Instructions for Survey Vendors

- The scripts provided in this document use the same questions as those found in the mail version of the CAHPS for ACOs Survey.
- To ensure comparability, neither an ACO nor a survey vendor may change the wording of the survey questions, the response categories, or the order of the questions in any of the surveys.
- The CATI script provided by CMS must be read verbatim.
- The CATI script does not provide scripted language for scheduling a call back, ending an interview at the request of the beneficiary before the survey is completed, etc. Survey vendors may use their internal scripting for such modules.
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud.
- For all questions that use “Never/Sometimes/Usually/Always” response scale, the interviewer should say “Would you say...” before reading the response options to the respondent.
- Text within a question that is in one of the following styles: underlined, or **bolded**, or **highlighted**, or IN UPPERCASE LETTERING, or *italicized* must be emphasized.  
*Note: Survey vendors are permitted to indicate emphasis of text in a different manner, such as placing quotes (“”) or asterisks (\*\*) around the text to be emphasized, if the CATI system does not permit any of the styles indicated above.*
- Words that appear in < > are instructions or for informational purposes only and must not be read aloud.
- “DON’T KNOW” and “REFUSED” answer categories appear in uppercase and within < > and should not be read to the respondent, but may be used for coding a response.
- Text that appears within parentheses and in both (*UPPERCASE LETTERING AND ITALICIZED*) indicate instructions for the interviewer regarding optional items. These instructions are not to be read aloud. Example: (*READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY*)
- Text that appears within [SQUARE BRACKETS] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens.

- Only one language must appear on the electronic interviewing system screen.
- Some items can and should be skipped by certain beneficiaries.
  - Dependent questions that are appropriately skipped should be coded as “88-NOT APPLICABLE.”
- Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system. For example, if a beneficiary answers “No” to a screener question, the program should skip and go to the next screener question. The dependent questions between the screener questions must then be coded as “88-NOT APPLICABLE”. Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
- When a response to a screener question is not obtained (“98-DON’T KNOW” or “99-REFUSED” are considered responses), the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as “M-MISSING.” In this case, the telephone interviewing system should be programmed to skip the dependent question(s) and go to the next screener question. Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
- When a respondent suspends an interview and does not resume, the unanswered screener questions should be coded “M – Missing.”
- If after starting the survey the interview is disconnected, or the beneficiary requests a call back at a later date to complete the survey, the survey vendor may resume the call where the beneficiary left off. Please use the script provided for “Call Back to Resume a Survey.”
- Survey vendors may not underline or use bold letters to emphasize words or questions other than what is already included in the final version of the questionnaires provided by CMS.
- Please note that the telephone script contains two questions from the questionnaires that ask about receiving assistance (proxy respondent). The questions “Did someone help you complete this survey?” and “How did that person help you?” are to be completed by the interviewer based on the respondent’s (or proxy’s) role during the interview.
  - These two questions about proxy respondents may be placed after the END screen.
- In the event that a beneficiary is unable to complete the interview himself/herself, a proxy interview may be conducted provided the telephone interviewer is able to identify a suitable proxy respondent (someone who knows the beneficiary well and is able to answer health related questions about the beneficiary accurately). However, the telephone interviewer must obtain the beneficiary’s permission to have a proxy respondent assist them with the interview or complete the interview for them. If the interviewer is unable to speak to the beneficiary directly in order to identify a proxy respondent and obtain his/her permission to do the interview for them, they must not proceed with the interview. The CATI introductory script includes a script for identifying and obtaining consent to complete a proxy interview, as well as a reminder for the proxy respondent to answer the survey questions about the beneficiary.

- To ensure that proxy respondents answer survey questions about the beneficiary, all proxy survey questions must be reworded to reference the selected beneficiary:

Examples:

- Q4            In the last 6 months, how many times did [BENEFICIARY NAME] visit this provider to get care for [himself/herself]? Would [he/she] say:
- Q45           In the last 6 months, did [BENEFICIARY NAME] try to make any appointments with specialists?
- Q57 Intro    These next questions are about [BENEFICIARY NAME] and will help us to describe the people who participate in this survey.
- Q57           In general, how would [BENEFICIARY NAME] rate [his/her] overall health? Would [he/she] say:

#### Instructions for Telephone Interviewer

- Interviewers must ask the survey questions and record the respondent's responses in a standardized and consistent way, probing as necessary.
- Suggested probes are indicated by (*PROBE "IF NEEDED: TEXT IS IN ALL UPPER CASE LETTERING."*).
- Characters in < > are instructions or for informational purposes only and must not be read aloud.
- Text that appears within parentheses and in both (*UPPERCASE LETTERING AND ITALICIZED*) indicate instructions for the interviewer regarding optional items. These instructions are not to be read aloud. Example: (*READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY*)
- "DON'T KNOW" and "REFUSED" answer categories appear in uppercase and within < > and should not be read to the respondent, but may be used for coding a response.
- Interviewers should read aloud all text that appears in lowercase letters.
- Text within a question that is in one of the following styles: underlined, or **bolded**, or highlighted, or IN UPPER CASE LETTERING, or *italicized* must be emphasized by the interviewer.

*Note: Survey vendors are permitted to indicate emphasis of text in a different manner, such as placing quotes ("") or asterisks (\*\*) around the text to be emphasized, if the CATI system does not permit any of the styles indicated above.*

- In situations when a beneficiary says **Yes** to Q1 (that is, the beneficiary confirms he/she has seen the provider named in Q1), but begins to refer to a different provider later in the survey when answering questions about the named provider, the interviewer should redirect the beneficiary to answer the questions about the provider named in Q1. If the beneficiary insists he/she has not seen the named provider in the past 6 months, the interviewer may go back to Q1 and record a response of **No** to Q1.
- Interviewers must follow basic interviewing conventions such as:
  - Conducting the interview in a neutral and unbiased fashion
  - Probing for complete answers in a neutral and professional manner
    - During the course of the survey, use of **neutral** acknowledgment words such as the following is permitted:
      - Thank you.
      - Okay.
      - I understand.
      - I see.
      - Yes, Ma'am.
      - Yes, Sir.
      - Let me repeat the question/answer choices for you.
  - Reading all questions, transition phrases, and response options exactly as written
    - Reading all response options in lowercase
    - In instances when a beneficiary provides a response before the interviewer completes reading all the response options, the interviewer must continue to read all the responses. The interviewer may inform the beneficiary that all response options must be read by saying "I'm sorry but I have to read you all the answer choices."
  - Maintaining the integrity of the questionnaire content by asking each question consistently and in the correct order, and without skipping any questions inappropriately
  - Recording responses accurately
  - Reading questions at an appropriate speed (at a normal pace, neither too fast, nor too slow)
  - Repeating questions as necessary
- Interviewers should avoid assuming answers ahead of time, interpreting answers provided, or suggesting answers.
- Interviewers should avoid giving their opinion, even when asked; Interviewers should provide positive but neutral feedback to maintain cooperation and to show appreciation for the respondent's contribution of time and effort.

# CATI SCRIPT – NATIONAL IMPLEMENTATION SURVEY

<INTRO1-OUT IS FOR OUTBOUND CALLS. THE PURPOSE OF THE INTRO1 SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE SAMPLED PERSON (SP). THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE/SHE IS SPEAKING WITH THE SAMPLED PERSON. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION A PROVIDER NAME TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER. IN ADDITION, NO MESSAGES ARE TO BE LEFT ON AN ANSWERING MACHINE OR VOICE MAIL.>

## **INTRO1-OUT**

Chào quý vị, tôi xin được nói chuyện với [BENEFICIARY NAME].

IF NEEDED: Tôi gọi đến để được biết thêm về lá thư mà Walter Stone của Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) đã gửi đến quý vị.

1	YES	[GO TO INTRO2-OUT]
2	SP NOT AVAILABLE RIGHT NOW	[GO TO CALLBACK MODULE]
3	REFUSAL	[GO TO REFUSAL MODULE]
4	SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
5	SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
6	SP NEEDS KOREAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
7	SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
8	SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
9	SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
10	SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
11	SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE	[GO TO PROXY1]
12	SP IS DECEASED	[GO TO NON-INTERVIEW SCREEN]
13	OTHER NON-INTERVIEW	[GO TO NON-INTERVIEW SCREEN]

<INTRO1-IN IS FOR INBOUND CALLS. AS WITH INTRO1-OUT, THE PURPOSE OF THE INTRO1-IN SCREEN IS TO PROTECT THE PRIVACY OF THE SAMPLED PERSON (SP). THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE/SHE IS SPEAKING WITH THE SAMPLED PERSON. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION A PROVIDER NAME TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER.>

### **INTRO1-IN**

Chào quý vị, tôi xin hỏi có phải tôi đang nói chuyện với [BENEFICIARY NAME] không?

- |    |  |                                 |
|----|--|---------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO INTRO2-IN]               |
| 2  | SP NOT AVAILABLE RIGHT NOW               | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]                  |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]                  |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]                  |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]                  |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]                  |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]                  |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]                  |
| 12 | SP IS DECEASED                           | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 13 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

### **PROXY1**

Tôi gọi để mời Ông/Bà [BENEFICIARY NAME] tham gia một cuộc phỏng vấn về kinh nghiệm của (Ông/Bà) đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. (Ông/Bà) có thể chỉ định người nào khác thay mặt Ông/Bà tiếp tục trả lời cuộc phỏng vấn. Tôi cần nói vài lời vắn tắt với (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME] về việc này.

- |   |         |                                 |
|---|---------|---------------------------------|
| 1 | YES     | [GO TO PROXY2]                  |
| 2 | NO      | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 3 | REFUSAL | [GO TO REFUSAL MODULE]          |



## PROXY2

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và thay mặt cho Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid (CMS), tôi xin mời quý vị tham gia một cuộc phỏng vấn về kinh nghiệm của quý vị khi đi khám bác sĩ và gặp y tá trong 6 tháng vừa qua.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để hoàn tất cuộc phỏng vấn, quý vị có thể nhờ người nhà hay bạn thân giúp quý vị trả lời câu hỏi. Nếu quý vị cảm thấy không thể hoàn tất buổi phỏng vấn, quý vị có thể nhờ người nhà hay bạn thân trả lời phỏng vấn giúp cho quý vị. Người này phải là người biết rõ về quý vị và sẽ có thể trả lời chính xác các câu hỏi về những lần đi khám bệnh của quý vị với bác sĩ và y tá trong 6 tháng qua.

Có ai có thể giúp quý vị trả lời các câu hỏi trong cuộc phỏng vấn, hay thay mặt quý vị trả lời cuộc phỏng vấn không?

- |   |                          |                                 |
|---|--------------------------|---------------------------------|
| 1 | YES, HELP WITH INTERVIEW | [GO TO PROXY3]                  |
| 2 | YES, DO INTERVIEW FOR SP | [GO TO PROXY4]                  |
| 3 | NO                       | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |
| 4 | REFUSAL                  | [GO TO REFUSAL MODULE]          |

## PROXY3

Người có thể giúp quý vị trả lời các câu hỏi trong cuộc phỏng vấn tên là gì?

<ENTER NAME>:

Người đó có đang ở đây không?

- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY6]  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]<br>[NEED TO INDICATE THIS IS<br>ASSISTED INTERVIEW] |
| 3 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN]   |
| 4 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]  |

**PROXY4**

Người sẽ thay mặt quý vị trả lời cuộc phỏng vấn tên là gì?

<ENTER NAME>:

Quý vị có cho phép tôi phỏng vấn người thay mặt cho quý vị không?

- |   |                       |                                 |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY5]                  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

**PROXY5**

Ông/Bà/Cô [FILL NAME FROM PROXY4] có rảnh để nói chuyện với tôi bây giờ không?

Người đó có đang ở đây không?

- |   |                       |                                 |
|---|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | YES                   | [GO TO PROXY6]                  |
| 2 | NO, CALL BACK         | [GO TO CALLBACK MODULE]         |
| 3 | REFUSAL               | [GO TO REFUSAL MODULE]          |
| 4 | SP UNABLE TO CONTINUE | [GO TO NON-INTERVIEW<br>SCREEN] |

## PROXY6

(Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và thay mặt cho Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid (CMS), tôi xin mời quý vị tham gia một cuộc phỏng vấn về kinh nghiệm của (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME] khi đi khám bác sĩ và gặp y tá trong 6 tháng vừa qua.)

CMS thực hiện cuộc nghiên cứu này để thu nhận ý kiến phản hồi trực tiếp từ những người hưởng Medicare về kinh nghiệm của họ đối với sự chăm sóc sức khỏe và dịch vụ họ nhận được qua Medicare. Tên của (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME] được chọn ngẫu nhiên trong nhóm những người đã đến khám với [PROVIDER NAME]. (Ông/Bà) ấy đã cho phép quý vị trả lời phỏng vấn thay mặt cho (ông/bà) ấy.

Tham gia nghiên cứu này là việc tự nguyện và quyết định của quý vị tham gia hay không tham gia sẽ không ảnh hưởng đến những quyền lợi Medicare của (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME] dưới bất kỳ hình thức nào. Cuộc phỏng vấn sẽ kéo dài khoảng 20 phút, tùy theo kinh nghiệm.

[VENDOR NAME] sẽ không tiết lộ thông tin của quý vị với bất kỳ người nào ngoài những người được uỷ quyền tại CMS, trừ khi luật pháp bắt buộc. Bác sĩ của (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME] hay bất kỳ người nào có tham gia việc chăm sóc sức khỏe cho (ông/bà) ấy sẽ không bao giờ được xem những câu trả lời cá nhân của quý vị.

Đây có phải là lúc thuận tiện cho quý vị trả lời một số câu hỏi không?

<USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY>

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 1 | YES     | [GO TO REMIND]          |
| 2 | NO      | [GO TO CALLBACK MODULE] |
| 3 | REFUSAL | [GO TO REFUSAL MODULE]  |

## REMIND

Khi quý vị trả lời các câu hỏi phỏng vấn, xin nhớ rằng quý vị trả lời dùm cho (Ông/Bà) [BENEFICIARY LAST NAME]. Vui lòng trả lời các câu hỏi dựa trên kinh nghiệm của (ông/bà) ấy khi đi khám bác sĩ và gặp y tá.

[GO TO MONITOR]

## INTRO2-OUT

(Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và thay mặt cho Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid (CMS), tôi xin mời quý vị tham gia một cuộc phỏng vấn về kinh nghiệm của quý vị khi đi khám bác sĩ và gặp y tá trong 6 tháng vừa qua.)

CMS thực hiện cuộc nghiên cứu này để thu nhận ý kiến phản hồi trực tiếp từ những người hưởng Medicare về kinh nghiệm của họ đối với sự chăm sóc sức khỏe và dịch vụ họ nhận được qua Medicare. Tên của quý vị được chọn ngẫu nhiên trong nhóm những người đã đến khám với [PROVIDER NAME].

Tham gia nghiên cứu này là việc tự nguyện và quyết định của quý vị tham gia hay không tham gia sẽ không ảnh hưởng đến những quyền lợi Medicare của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào. Cuộc phỏng vấn sẽ kéo dài khoảng 20 phút [OR VENDOR SPECIFY], tùy theo kinh nghiệm của quý vị.

[VENDOR NAME] sẽ không tiết lộ thông tin của quý vị với bất kỳ người nào ngoài những người được ủy quyền tại CMS, trừ khi luật pháp bắt buộc. Bác sĩ của quý vị hay bất kỳ người nào có tham gia việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị sẽ không bao giờ được xem những câu trả lời cá nhân của quý vị.

Đây có phải là lúc thuận tiện cho quý vị trả lời một số câu hỏi không?

<USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY>

- |    |  |                              |
|----|--|------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO MONITOR]              |
| 2  | NO, CALL BACK                            | [GO TO CALLBACK MODULE]      |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]       |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]               |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]               |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]               |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]               |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]               |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]               |
| 12 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW SCREEN] |

## INTRO2-IN

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và CMS đang thực hiện cuộc nghiên cứu này để thu nhận ý kiến phản hồi trực tiếp từ những người hưởng Medicare về kinh nghiệm của họ đối với sự chăm sóc sức khỏe và dịch vụ họ nhận được qua Medicare. Tên của quý vị được chọn ngẫu nhiên trong nhóm những người đã đến khám với [PROVIDER NAME].

Tham gia nghiên cứu này là việc tự nguyện và quyết định của quý vị tham gia hay không tham gia sẽ không ảnh hưởng đến những quyền lợi Medicare của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào. Cuộc phỏng vấn sẽ kéo dài khoảng 20 phút [OR VENDOR SPECIFY], tùy theo kinh nghiệm của quý vị.

[VENDOR NAME] sẽ không tiết lộ thông tin của quý vị với bất kỳ người nào ngoài những người được ủy quyền tại CMS, trừ khi luật pháp bắt buộc. Bác sĩ của quý vị hay bất kỳ người nào có tham gia việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị sẽ không bao giờ được xem những câu trả lời cá nhân của quý vị.

Đây có phải là lúc thuận tiện cho quý vị trả lời một số câu hỏi không?

### USE FAQs TO ANSWER QUESTIONS ABOUT THE SURVEY

1	YES	[GO TO MONITOR]
2	NO, CALL BACK	[GO TO CALLBACK MODULE]
3	REFUSAL	[GO TO REFUSAL MODULE]
4	SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
5	SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
6	SP NEEDS KOREAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
7	SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
8	SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
9	SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
10	SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW	[SET LANGUAGE]
11	SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE	[GO TO PROXY1]
12	OTHER NON-INTERVIEW	[GO TO NON-INTERVIEW SCREEN]

## MONITOR

Trước khi chúng ta bắt đầu, tôi cần cho quý vị biết là cấp trên của tôi có thể giám sát cuộc gọi này để kiểm soát chất lượng.

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF VENDOR RECORDS INTERVIEWS THEN INTERVIEWER MUST READ THIS VERSION OF MONITOR -

“Trước khi chúng ta bắt đầu, tôi cần cho quý vị biết là cấp trên của tôi có thể giám sát và/hoặc thu âm cuộc gọi này để kiểm soát chất lượng.”]

<START INTERVIEW >

## CALL BACK TO RESUME A SURVEY

### RESUME1

Chào quý vị, tôi xin được nói chuyện với [BENEFICIARY NAME]?

(IF NEEDED:) Thay mặt Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) hôm nay tôi xin gọi để hoàn tất cuộc phỏng vấn với [BENEFICIARY NAME].

- |   |               |                         |
|---|---------------|-------------------------|
| 1 | YES           | [GO TO RESUME2]         |
| 2 | REFUSAL       | [GO TO REFUSAL MODULE]  |
| 3 | NO, CALL BACK | [GO TO CALLBACK MODULE] |

### RESUME2

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi cho quý vị từ văn phòng của [VENDOR NAME] thay mặt cho Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS). Xin quý vị vui lòng xác nhận quý vị chính là [BENEFICIARY NAME]?

Tôi gọi cho quý vị hôm nay để hoàn tất cuộc phỏng vấn về những lần quý vị khám với bác sĩ và y tá trong 6 tháng vừa qua.

- |    |  |                              |
|----|--|------------------------------|
| 1  | YES                                      | [GO TO RESUME3]              |
| 2  | NO, CALL BACK                            | [GO TO CALLBACK MODULE]      |
| 3  | REFUSAL                                  | [GO TO REFUSAL MODULE]       |
| 4  | SP NEEDS SPANISH LANGUAGE INTERVIEW      | [SET LANGUAGE]               |
| 5  | SP NEEDS CANTONESE INTERVIEW             | [SET LANGUAGE]               |
| 6  | SP NEEDS KOREAN INTERVIEW                | [SET LANGUAGE]               |
| 7  | SP NEEDS MANDARIN INTERVIEW              | [SET LANGUAGE]               |
| 8  | SP NEEDS RUSSIAN INTERVIEW               | [SET LANGUAGE]               |
| 9  | SP NEEDS VIETNAMESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 10 | SP NEEDS PORTUGUESE INTERVIEW            | [SET LANGUAGE]               |
| 11 | SP IS TOO ILL OR FRAIL/PHYSICALLY UNABLE | [GO TO PROXY1]               |
| 12 | OTHER NON-INTERVIEW                      | [GO TO NON-INTERVIEW SCREEN] |

### RESUME3

Trước khi chúng ta tiếp tục, tôi cần cho quý vị biết là cấp trên của tôi có thể giám sát cuộc gọi này để kiểm soát chất lượng.

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF VENDOR RECORDS INTERVIEWS THEN INTERVIEWER MUST READ THIS VERSION OF RESUME3 -

“Trước khi chúng ta tiếp tục, tôi cần cho quý vị biết là cấp trên của tôi có thể giám sát cuộc gọi này để kiểm soát chất lượng.”]

<RESUME INTERVIEW >

**Q1**

Hồ sơ của chúng tôi cho thấy là quý vị đã đến khám với [PROVIDER NAME] trong 6 tháng vừa qua.

Có đúng như thế không?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q44 Intro]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q44 Intro]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q44 Intro]
- M [MISSING]

**Q2 Intro**

Các câu hỏi trong cuộc khảo sát này sẽ giới thiệu đến [PROVIDER NAME] như là "chuyên gia y tế này". Xin quý vị hãy nghĩ về người này khi trả lời các câu hỏi trong bản khảo sát.

**Q2**

Có phải chuyên gia y tế này là người quý vị thường đi đến khi cần được khám sức khỏe tổng quát, hướng dẫn về vấn đề sức khỏe hoặc cần được điều trị khi đau ốm hay bị thương không?

*(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q3**

Quý vị đã đến khám với chuyên gia y tế này bao lâu rồi? Bạn sẽ nói:

- 1 Dưới 6 tháng,
- 2 Ít nhất là 6 tháng, nhưng chưa đến 1 năm,
- 3 Ít nhất là 1 năm, nhưng chưa đến 3 năm,
- 4 Ít nhất là 3 năm, nhưng chưa đến 5 năm, hoặc
- 5 5 năm hoặc lâu hơn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

#### Q4 Intro

Những câu hỏi này là về việc chăm sóc sức khỏe cho chính quý vị. Xin đừng bao gồm việc chăm sóc khi quý vị nằm bệnh viện qua đêm. Xin đừng bao gồm những lần quý vị đi khám nha sĩ.

#### Q4

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị đến gặp chuyên gia y tế này bao nhiêu lần để được chăm sóc cho chính quý vị? Bạn sẽ nói:

- 0 Không lần nào [GO TO Q44 Intro]
- 1 1 lần
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5 đến 9 lần
- 6 10 lần hoặc nhiều hơn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

#### Q5

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có điện thoại đến văn phòng chuyên gia y tế này để lấy hẹn khám bệnh, điều trị thương tích hay bệnh trạng cần được chăm sóc ngay không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q7]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q7]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q7]
- M [MISSING]

#### Q6

Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị điện thoại lấy hẹn với văn phòng chuyên gia y tế này để được chăm sóc ngay lập tức, quý vị có thường lấy được hẹn ngay như quý vị cần không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]



**Q7**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có lấy hẹn gặp chuyên gia y tế này để được khám tổng quát hoặc chăm sóc định kỳ không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q9]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q9]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q9]
- M [MISSING]

**Q8**

Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị lấy hẹn với chuyên gia y tế này để được khám sức khỏe tổng quát hoặc chăm sóc định kỳ, quý vị có thường lấy được hẹn sớm như quý vị cần không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q9**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có điện thoại đến văn phòng chuyên gia y tế này để hỏi về một vấn đề y tế trong giờ làm việc bình thường không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q11]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q11]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q11]
- M [MISSING]

**Q10**

Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị điện thoại đến văn phòng chuyên gia y tế này trong giờ làm việc bình thường, quý vị có thường được giải đáp về vấn đề y tế của quý vị trong cùng ngày không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q11**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có điện thoại đến văn phòng chuyên gia y tế này để hỏi về một vấn đề y tế sau giờ làm việc bình thường không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q13]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q13]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q13]
- M [MISSING]

**Q12**

Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị điện thoại đến văn phòng chuyên gia y tế này sau giờ làm việc bình thường, quý vị có thường được giải đáp về vấn đề y tế của quý vị sớm như quý vị cần không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q13**

Một số văn phòng nhắc nhở bệnh nhân về những xét nghiệm, phép điều trị hoặc cuộc hẹn cần hoàn tất giữa các lần khám. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có được văn phòng chuyên gia y tế này nhắc nhở lần nào giữa các lần khám không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q15]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q15]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q15]
- M [MISSING]

**Q14**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có được văn phòng chuyên gia y tế này liên lạc để nhắc nhở quý vị lấy hẹn để được điều trị hoặc làm xét nghiệm không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q15**

Thời gian chờ đợi bao gồm cả thời gian quý vị phải chờ tại phòng chờ và thời gian trong phòng khám. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường gặp được chuyên gia y tế này trong vòng 15 phút sau giờ hẹn không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q16**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường giải thích vấn đề theo cách dễ hiểu không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q17**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q18**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với chuyên gia y tế này về bất kỳ thắc mắc hoặc quan tâm nào về sức khỏe không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q20]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q20]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q20]
- M [MISSING]

**Q19**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường cho quý vị thông tin dễ hiểu về những thắc mắc hay quan tâm về sức khỏe đó không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q20**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường có vẻ hiểu rõ thông tin quan trọng về sức khỏe của quý vị không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q21**

Khi quý vị đến khám chuyên gia y tế này trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường có hồ sơ y tế của quý vị không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>

**Q22**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường tỏ ra tôn trọng những điều quý vị muốn nói không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q23**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường dành đủ thời giờ với quý vị không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q24**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có yêu cầu cho quý vị làm xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc làm xét nghiệm nào khác không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q26]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q26]
- M [MISSING]

**Q25**

Trong 6 tháng vừa qua, khi chuyên gia y tế này yêu cầu cho quý vị xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc thử nghiệm nào khác, có ai trong văn phòng chuyên gia y tế theo dõi và thông báo cho quý vị biết các kết quả xét nghiệm không? Bạn sẽ nói:

(IF NEEDED: IF RESPONDENT SAYS "I GOT MY RESULTS ONLINE" OR "I GOT MY RESULTS BY EMAIL" SAY: "Xin quý vị cho biết là "Chưa bao giờ, Thỉnh thoảng, Thường thường, hoặc Luôn luôn." IF RESPONDENT IS UNABLE TO CHOOSE ONE OF THOSE OPTIONS, THEN CODE AS DON'T KNOW)

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q26**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về việc bắt đầu hay ngừng sử dụng một loại thuốc theo toa không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q35]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q35]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q35]
- M [MISSING]

**Q27**

Quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về lý do mà quý vị có thể muốn dùng một loại thuốc hay không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q28**

Quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về lý do vì sao quý vị có thể không muốn dùng một loại thuốc hay không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q29**

Khi quý vị và chuyên gia y tế này đã nói chuyện về việc bắt đầu hay ngừng dùng một loại thuốc theo toa, chuyên gia y tế này có hỏi xem quý vị nghĩ điều gì là tốt nhất cho quý vị không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q30**

Sau khi, quý vị và chuyên gia y tế này nói chuyện về việc bắt đầu hay ngừng sử dụng một loại thuốc theo toa, quý vị có bắt đầu dùng thuốc theo toa không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q35]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q35]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q35]
- M [MISSING]

**Q31**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có thường cho quý vị những chỉ dẫn dễ hiểu về cách quý vị dùng thuốc không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q32**

Trong 6 tháng vừa qua, ngoài thuốc theo toa, chuyên gia y tế này có cung cấp cho quý vị những thông tin trên giấy hay viết xuống cho quý vị cách quý vị dùng thuốc không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q34]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q34]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q34]
- M [MISSING]

**Q33**

Những thông tin trên giấy mà chuyên gia y tế này cho quý vị có dễ hiểu không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q34**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này đề nghị những cách thức để giúp quý vị nhớ dùng thuốc của mình không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q35**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về giải phẫu hay làm một thủ thuật nào đó không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q39]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q39]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q39]
- M [MISSING]



**Q36**

Quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về lý do quý vị có thể muốn được giải phẫu hay làm một thủ thuật nào đó không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q37**

Quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện về lý do quý vị có thể **không** muốn được giải phẫu hay làm một thủ thuật nào đó không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q38**

Khi quý vị và chuyên gia y tế này nói chuyện về giải phẫu hay làm một thủ thuật nào khác, chuyên gia y tế này có hỏi xem quý vị nghĩ điều gì là tốt nhất cho quý vị không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q39**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị và chuyên gia y tế này có nói chuyện xem quý vị muốn chia sẻ với gia đình hay bạn bè thông tin y tế cá nhân của quý vị đến mức độ nào không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q40**

Trong 6 tháng vừa qua, chuyên gia y tế này có tôn trọng ý muốn của quý vị về mức độ chia sẻ thông tin y tế cá nhân của quý vị với gia đình hoặc bè bạn không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q41**

Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho chuyên gia y tế dở nhất và số 10 dành cho chuyên gia y tế giỏi nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về chuyên gia y tế này? ENTER NUMBER: [0-10 VALID RANGE]

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q42 Intro**

Những câu hỏi tiếp theo yêu cầu về nhân viên thư ký và lễ tân tại văn phòng chuyên gia y tế này.

**Q42**

Trong 6 tháng vừa qua, nhân viên thư ký và lễ tân tại văn phòng chuyên gia y tế này có nhiệt tình giúp đỡ như quý vị mong đợi không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q43**

Trong 6 tháng vừa qua, nhân viên thư ký hay lễ tân tại văn phòng chuyên gia y tế này có thường lịch sự và tôn trọng quý vị không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q44 Intro**

Những câu hỏi tiếp theo yêu cầu về việc bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cho quý vị trong 6 tháng vừa qua. Bác sĩ chuyên khoa là những bác sĩ như bác sĩ giải phẫu, bác sĩ tim, bác sĩ chuyên khoa dị ứng, bác sĩ da liễu và những bác sĩ khác có chuyên môn về một lĩnh vực y khoa nào đó.

**Q44**

[PROVIDER NAME] là một là bác sĩ chuyên khoa không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ [GO TO Q48 Intro]
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q45**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có cố gắng lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q48 Intro]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q48 Intro]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q48 Intro]
- M [MISSING]

**Q46**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường được lấy hẹn dễ dàng với bác sĩ chuyên khoa không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q47**

Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ chuyên khoa quý vị đi khám nhiều nhất có thường tỏ ra hiểu rõ thông tin quan trọng về sức khỏe của quý vị không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q48 Intro**

Những câu hỏi này là về tất cả mọi chăm sóc y tế cho quý vị. Bao gồm tất cả các chuyên gia y tế mà quý vị đã gặp để được chăm sóc y tế trong 6 tháng vừa qua. Không bao gồm những lần quý vị đi khám nha sĩ.

**Q48**

Nhóm chăm sóc y tế cho quý vị gồm tất cả các bác sĩ, y tá và những người khác quý vị gặp để được chăm sóc y tế. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị về những điều cụ thể quý vị có thể làm để phòng bệnh không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q49**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị về chế độ ăn uống lành mạnh và những thói quen ăn uống lành mạnh không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q50**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị về việc tập thể dục hoặc vận động cơ thể quý vị cần làm không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q51**

Trong 6 tháng vừa qua, có người nào trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị nói chuyện với quý vị về những mục đích cụ thể cho sức khỏe của quý vị không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q52**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có dùng thuốc theo toa nào không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q55]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q55]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q55]
- M [MISSING]

**Q53**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị về tất cả các thuốc theo toa quý vị đang dùng không? Bạn sẽ nói:

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 Thỉnh thoảng,
- 3 Usually,
- 4 Luôn luôn, hoặc
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q54**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị để biết xem chi phí cho thuốc theo toa của quý vị là bao nhiêu không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q55**

Trong 6 tháng vừa qua, có ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị hỏi có khoảng thời gian nào mà quý vị cảm thấy buồn, trống trải hoặc chán nản không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q56**

Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nói chuyện với ai trong nhóm chăm sóc y tế của quý vị về những điều trong cuộc sống của quý vị làm cho quý vị lo lắng hoặc gây căng thẳng không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q57 Intro**

Những câu hỏi về quý vị và sẽ giúp chúng tôi để mô tả những người tham gia trong cuộc khảo sát này.

**Q57**

Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tổng quát của quý vị như thế nào? Bạn sẽ nói:

- 1 Xuất sắc,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Trung, bình
- 5 Tệ
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q58**

Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tâm thần hoặc xúc cảm tổng quát của quý vị như thế nào? Bạn sẽ nói:

- 1 Xuất sắc,
- 2 Rất tốt,
- 3 Tốt,
- 4 Trung, bình
- 5 Tệ
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q59**

Trong 12 tháng vừa qua, quý vị có gặp bác sĩ hay chuyên viên y tế nào khác từ 3 lần trở lên cho cùng một bệnh trạng hay vấn đề y tế không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q61]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q61]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q61]
- M [MISSING]

**Q60**

Đây có phải bệnh trạng hay vấn đề y tế kéo dài ít nhất 3 tháng không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q61**

Hiện tại, quý vị có cần hoặc có đang dùng một loại thuốc do bác sĩ cho toa không?  
(*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q63]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q63]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q63]
- M [MISSING]

**Q62**

Có phải loại thuốc này dùng để điều trị một bệnh trạng đã kéo dài ít nhất là 3 tháng không? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q63**

Trong 4 tuần qua, sức khỏe thể chất của quý vị cản trở những sinh hoạt giao tiếp bình thường với gia đình, bạn bè, hàng xóm hay các nhóm khoảng bao nhiêu thời gian? Bạn sẽ nói:

- 1 Luôn luôn,
- 2 Phần lớn thời gian,
- 3 thỉnh thoảng,
- 4 Ít khi, hoặc
- 5 Không bao giờ
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q64**

Quý vị bao nhiêu tuổi? (*READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED*)

- 1 18 đến 24
- 2 25 đến 34
- 3 35 đến 44
- 4 45 đến 54
- 5 55 đến 64
- 6 65 đến 69
- 7 70 đến 74
- 8 75 đến 79
- 9 80 đến 84
- 10 85 trở lên
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]



**Q65**

(INTERVIEWER: ASK ONLY IF NEEDED: Quý vị là nam hay nữ?)

- 1 Nam
- 2 Nữ
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q66**

Cấp lớp hay trình độ học vấn cao nhất quý vị đã hoàn tất là gì? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 Từ lớp 8 trở xuống
- 2 Trung học, nhưng chưa tốt nghiệp
- 3 Tốt nghiệp trung học hoặc có GED
- 4 Có học chút ít tại đại học hoặc có bằng đại học 2 năm
- 5 Tốt nghiệp đại học 4 năm
- 6 Cao hơn trình độ đại học 4 năm
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q67**

Quý vị nói tiếng Anh thành thạo như thế nào? Bạn sẽ nói:

- 1 Rất thành thạo,
- 2 Thành thạo,
- 3 Không thành thạo, hoặc
- 4 Không thành thạo chút nào
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q68**

Ở nhà, quý vị có dùng ngôn ngữ nào khác ngoài tiếng Anh không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q70]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q70]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q70]
- M [MISSING]

**Q69**

Ở nhà, quý vị nói ngôn ngữ nào? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 TIẾNG TÂY BAN NHA
- 2 TIẾNG HOA
- 3 TIẾNG HÀN QUỐC
- 4 TIẾNG NGA
- 5 TIẾNG VIỆT NAM
- 6 MỘT NGÔN NGỮ KHÁC [SPECIFY]
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q70**

Quý vị có bị điếc hay lãng tai trầm trọng không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q71**

Quý vị có bị mù hay có vấn đề nghiêm trọng về thị lực, ngay cả khi đeo kính không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q72**

Quý vị có gặp khó khăn trầm trọng khi phải tập trung, ghi nhớ, hay đưa ra quyết định vì những vấn đề về sức khỏe, tâm thần hay cảm xúc không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q73**

Quý vị có gặp khó khăn trầm trọng khi đi bộ hay lên xuống cầu thang không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q74**

Quý vị có gặp khó khăn khi mặc quần áo hay tắm rửa không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q75**

Quý vị có gặp khó khăn khi làm những việc vất vả một mình như đi khám tại văn phòng bác sĩ hay đi mua sắm vì những vấn đề về sức khỏe, tâm thần hay cảm xúc không? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q76**

Có phải quý vị là người gốc Bồ Đào Nha, Châu Mỹ La Tinh hay Tây Ban Nha không?? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 PHẢI, TÔI LÀ NGƯỜI GỐC BỒ ĐÀO NHA, CHÂU MỸ LA TINH,  
HAY TÂY BAN NHA
- 2 KHÔNG, TÔI KHÔNG PHẢI NGƯỜI GỐC BỒ ĐÀO NHA,  
CHÂU MỸ LA TINH HAY TÂY BAN NHA [GO TO Q78 Intro]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q78 Intro]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q78 Intro]
- M [MISSING]

**Q77**

Nhóm nào mô tả quý vị đúng nhất? Bạn sẽ nói:

- 1 Người Mễ Tây Cơ, Người Mỹ gốc Mễ Tây Cơ, Người gốc Mễ sinh tại Mỹ,
- 2 Người Puerto Rico,
- 3 Người Cuba, hoặc
- 4 Người gốc Bồ Đào Nha, Châu Mỹ La Tinh hay Tây Ban Nha khác
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78 Intro**

Tôi sẽ đọc danh sách thể loại chủng tộc. Cho mỗi thể loại, xin vui lòng nói có hoặc không có nếu nó mô tả cuộc đua của bạn. Tôi phải hỏi bạn về tất cả các loại trong trường hợp nhiều hơn một áp dụng.

*(IF THE RESPONDENT WANTS TO KNOW WHY YOU ARE ASKING WHAT RACE THEY ARE, SAY: "Chúng tôi yêu cầu về chủng tộc của bạn cho các mục đích nhân khẩu học.")*

**Q78a**

Quý vị thuộc người da trắng? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78b**

(Quý vị thuộc) Người da đen hay người Mỹ gốc châu Phi? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78c**

(Quý vị thuộc) Người Mỹ bản xứ hay người Alaska bản xứ? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d**

(Quý vị thuộc) Người Á? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q78e]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q78e]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q78e]
- M [MISSING]

**Q78d1**

(Quý vị thuộc) Người Ấn độ? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d2**

(Quý vị thuộc) Người Hoa? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d3**

(Quý vị thuộc) Người Phi Luật Tân? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d4**

(Quý vị thuộc) Người Nhật? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d5**

(Quý vị thuộc) Người Đại Hàn? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d6**

(Quý vị thuộc) Người Việt? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78d7**

(Quý vị thuộc) Người châu Á khác? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78e**

(Quý vị thuộc) Người Hạ Uy Di bản xứ hoặc Đảo Thái Bình Dương khác? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q79]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q79]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q79]
- M [MISSING]

**Q78e1**

(Quý vị thuộc) Người Hạ Uy Di bản xứ? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78e2**

(Quý vị thuộc) Người Guam hay Chamorro? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78e3**

(Quý vị thuộc) Người Samoa? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q78e4**

(Quý vị thuộc) Người Đảo Thái Bình Dương khác? *(READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)*

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q79**

<INTERVIEWER CODE: DID SOMEONE HELP THE SAMPLED PERSON TO COMPLETE THE INTERVIEW?>

- 1 YES
- 2 NO [GO TO END]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO END]
- 99 <REFUSED> [GO TO END]
- M [MISSING]

**Q80a**

<HOW DID THAT PERSON HELP? MARK ONE OR MORE.>

<READ THE QUESTIONS TO SAMPLED PERSON>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q80b**

<REPEATED THE ANSWERS SAMPLED PERSON GAVE>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q80c**

<ANSWERED THE QUESTIONS FOR SAMPLED PERSON>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q80d**

<TRANSLATED THE QUESTIONS INTO SAMPLED PERSON'S LANGUAGE>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**Q80e**

<HELPED IN SOME OTHER WAY>

- 1 YES
- 2 NO
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

**END.** Đó là tất cả những câu hỏi tôi có cho bạn. Cảm ơn bạn cho thời gian của bạn.