

Chinese

**Medicare Advantage and Prescription Drug Plan
(MA & PDP) CAHPS[®] Survey**

**2017 Prescription Drug Plan Survey
CATI Script**

**THIS PAGE
INTENTIONALLY
LEFT BLANK**

『聯邦醫療保險滿意度調查』
2017年處方藥物計劃調查 CATI 版本

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

[INTRO1-OUT] 你好，請問我可以與 [SAMPLED BENEFICIARY'S NAME] 談話嗎？

- | | |
|----------------|----------------------------|
| 1 可以 | → [Go to INTRO 2-OUT] |
| 2 不可以，現在不方便 | → [SET CALLBACK] |
| 3 不可以[REFUSAL] | → [Go to TERMINATE Screen] |

<MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE → [GO TO INTRO3]

IF IT BECOMES CLEAR THAT THE BENEFICIARY CANNOT COMPLETE THE TELEPHONE INTERVIEW HIMSELF/HERSELF (FOR EXAMPLE IF HE/SHE IS HARD OF HEARING, HAS A SPEECH IMPEDIMENT, OR IS TOO ILL OR FRAIL TO DO THE INTERVIEW), OR REQUIRES ASSISTANCE IN COMPLETING THE INTERVIEW, ONLY THE BENEFICIARY CAN GIVE PERMISSION FOR A PROXY TO COMPLETE THE SURVEY. [GO TO INTRO 3]>

<IF ASKED WHO IS CALLING:>

<IF NOT SPEAKING TO THE RESPONDENT>

我叫 [INTERVIEWER NAME]，是從 [SURVEY VENDOR NAME]. 打來的。我想與 [BENEFICIARY'S NAME] 談談一項有關醫護保健的調查。

<IF SPEAKING TO THE RESPONDENT [GO TO INTRO2-OUT]>

<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 MEMBER. THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE IS SPEAKING WITH THE SAMPLED RESPONDENT. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION WHAT HEALTH PLAN THE SAMPLED RESPONDENT IS A MEMBER OF TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER.>

[INTRO1-IN] 你好，請問我在和 [SAMPLED BENEFICIARY'S NAME] 通話嗎？

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1 YES | → [Go TO INTRO 2-IN] |
| 2 NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW | → [SET CALLBACK] |
| 3 NO [REFUSAL] | → [Go TO TERMINATE SCREEN] |

[INTRO2-OUT]

你好，我叫 [INTERVIEWER NAME] ， 是代表 [PLAN NAME] 和聯邦醫療保險及各州醫療補助服務中心，邀請你參加一項有關你所接受的醫護保健及服務的調查。你的名字是由 CMS 從接受聯邦醫療保險又參加了你的處方藥計劃的人士名單中隨意抽選出來。

這調查是一個全國性計劃的一部分，是為量度健康及處方藥物計劃所提供護理的質量。調查結果將會幫助 [PLAN NAME] 及聯邦醫療保險改善它們提供的服務。 [PLAN NAME] 這調查是絕對保密及自願的，亦不會在任何方面影響你的醫護保健或聯邦醫療保險的福利。訪問將大約需時 10 [OR VENDOR SPECIFY] 分鐘完成。為達到質量改善目的，這電話可能會被監控或錄音。 <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SPECIFIC QUESTIONS.>

[INTRO2-IN]

你好，我叫 [INTERVIEWER NAME] ， 代表 [HEALTH PLAN NAME] 和聯邦醫療保險及各州醫療補助服務中心，邀請你參加一項有關你所接受的醫護保健及服務的調查。

這調查是一個全國性計劃的一部分，是為量度健康及處方藥物計劃所提供護理的質量。調查結果將會幫助 [HEALTH PLAN NAME] 及聯邦醫療保險改善它們提供的服務。 [PLAN NAME] 這調查是絕對保密及自願的，亦不會在任何方面影響你的醫護保健或聯邦醫療保險的福利。訪問將大約需時 10 [OR VENDOR SPECIFY] 分鐘完成。為達到質量改善目的，這電話可能會被監控或錄音。 <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SPECIFIC QUESTIONS.>

<AFTER INTRO2-OUT and INTRO2-IN

[GO TO Q1] OR

(READ OPTIONAL QUESTION) OR

IF SPEAKING TO THE BENEFICIARY AND IT APPEARS THE BENEFICIARY MAY NEED HELP [GO TO INTRO3 – Request for Proxy]>

(OPTIONAL QUESTION)

現在你對這項調查有沒有任何問題需要我為你解答？

- 1 有 → <REFER TO FAQs>
- 2 沒有 → [GO TO Q1]
- 3 NO, DOESN'T WANT TO PARTICIPATE [REFUSAL] → [Go to TERMINATE Screen]

[INTRO3 – Request for Proxy]

:若你需要幫助完成這電話訪問， 或若你覺得你自己不能完成這訪 問，你可以找一位家庭成員或好朋友幫助你或代你接受訪問。這入必須與你相熟， 而且能準確地代表你回答與健康有關的問題。 <THE INTERVIEWER MUST OBTAIN THE BENEFICIARY’S PERMISSION TO HAVE A PROXY RESPONDENT ASSIST HIM/HER IN THE CATI INTERVIEW. IF THE INTERVIEWER IS UNABLE TO SPEAK TO THE BENEFICIARY DIRECTLY IN ORDER TO IDENTIFY A PROXY RESPONDENT AND OBTAIN THE BENEFICIARY’S PERMISSION, DO NOT PROCEED WITH THE INTERVIEW.> [GO TO INTRO3 Q1]

[INTRO3 Q1]

有人可以幫助你接受訪問，或代你接受訪問嗎？

- 1 有 →[GO TO INTRO3 Q2]
- 2 沒有 →<THANK THE RESPONDENT AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q2]

我可不可以得到你的允許，讓此人代表你接受電話訪問？

- 1 可以 →[GO TO INTRO3 Q3] OR [GO TO PROXY INTRO 1]
- 2 不可以 →<THANK THE RESPONDENT AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q3]: 此人現在是否方便與我們談談？

- 1 方便 →[GO TO PROXY INTRO 1]
- 2 不方便 →<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>

[PROXY_INTRO 1]

你好，我叫[INTERVIEWER NAME]，是代表[HEALTH PLAN NAME] 和聯邦醫療保險及各州醫療補助服務中心，想詢問有關聯邦醫療保險受益人所接受 的醫護保健及服務。[SAMPLED MEMBER NAME] 是由該服務中心從參加了他/她的健康保險計劃，且接受聯邦醫療保險的名單中隨意抽選出來的。 [SAMPLED MEMBER NAME] 亦允許你代表他/她 回應這項調查。

[SAMPLED MEMBER NAME] 參加這次調查，是完全自願亦將不會影響【他/她】的醫護保健或任何【他/ 她】所接受的福利。訪問將大約需時 10 [OR VENDOR SPECIFY]分鐘完成。為達到質量改善目的，這電話可能會被監控或錄音。 <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SURVEY SPECIFIC QUESTIONS.>

[PROXY_INTRO 2]

當你回答調查問題時，請謹記你是代【他/她】回答問題，而所有調查問題皆以【他/她】參加健保計劃的經驗作為參考。請在提供答案時，不要考慮你自己的經驗或信息。

INTERVIEWER: →[GO TO Q1]

<CALL BACK TO RESUME A SURVEY>

[RESUME1]

你好，請問我可以和 [SAMPLED BENEFICIARY'S NAME] 談話嗎？

(若需要:) 我代表聯邦醫療保險及各州醫療補助服務中心打電話與[BENEFICIARY NAME]来完成一次調查。

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

[RESUME2]

你好，我叫 [INTERVIEWER NAME]，代表 [HEALTH PLAN NAME] 和聯邦醫療保險及各州醫療補助服務中心與你通電話。我想確認我是不是在和[BENEFICIARY NAME]通話？

我打電話來是想請你完成一項有關你所接受的醫護保健及服務的調查的。[RESUME SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF].

[MONITOR]

在我們開始前，我需要先告訴你我的上司可能會聆聽這次通話來進行質量管控。

<START INTERVIEW>

Q1 我們的記錄顯示，你 2016 年的處方藥物是由下列聯邦醫療保險處方藥物計劃 [Insert Plan Name Here]承保。對嗎？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 對 [GO TO Q3]

2 不對 [GO TO Q2]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q2]

99 <<REFUSED>> [GO TO Q2]

M [MISSING]

Q2 你在 2016 年所持有的聯邦醫療保險處方藥物計劃的名字是什麼? 請基於你從該計劃得到的經驗，填完此調查的餘下部分。

<ENTER PLAN NAME> _____

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <<REFUSED>>

M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- IF Q2 IS ASSIGNED ANSWER “98 – DON'T KNOW” OR “99 – REFUSED” THE INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ:
我現在會問一些有關你過去 6 個月的處方藥物計劃的問題。請回想您在 2016 年註冊的計劃並回答這些問題。
- FOR ALL OTHERS, INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ: 我現在會問一些有關你過去 6 個月的處方藥物計劃的問題。

Q3 在過去 6 個月內，醫生辦事處、藥房或你的處方藥物計劃有沒有人與你聯繫：

a. 以確定你已領取了或再次領取了一個處方

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 有

2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 在過去6個月內，醫生辦事處、藥房或你的處方藥物計劃有沒有人與你聯繫：)

b. 以確定你已依從指示吃藥

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 不是

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q4 在過去 6 個月內，你多經常能容易獲得你醫生開出的處方藥物？你會說。。。。

- 1 永不
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次
- 5 在過去 6 個月內，我沒有使用我的處方藥物計劃去獲得任何藥物

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q5 在過去 6 個月內，你有沒有使用你的處方藥物計劃在當地的藥房取得藥物？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 沒有 [GO TO Q7]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q7]
99 <REFUSED> [GO TO Q7]
M [MISSING]

Q6 在過去 6 個月內，你多經常能容易使用你的處方藥物計劃在當地藥房取得處方藥物？你會說。。。。

- 1 永不
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次

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

Q7 在過去 6 個月內，你有沒有使用你的處方藥物計劃以郵遞方式取得藥物？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q9]
- 3 我不肯定我的處方藥物計劃是否提供以郵遞方式取得處方藥物
[GO TO Q9]

- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q9]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q9]
- M [MISSING]

Q8 在過去 6 個月內，你多經常能容易地使用你的處方藥物計劃以郵遞方式取得處方藥物？ 你會說。。。。

- 1 永不
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次

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

Q9 請用 0 至 10 任何一個數字，以 0 為 最差的處方藥物計劃， 10 為最好的處方藥物 計劃，
你會用哪一個數字來評定你的處方藥物計劃？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 0 - 最差的處方藥物計劃
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - 最好的處方藥物計劃

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

我現在會問一些關於你個人的問題。

Q10 一般來說，你會怎樣評定你的整體健康？你會說它是。。。。

- 1 極好
- 2 非常好
- 3 好
- 4 一般，或
- 5 差劣

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q11 一般來說，你會怎樣評定你的整體精神或情緒健康？你會說它是。。。。

- 1 極好
- 2 非常好
- 3 好
- 4 一般，或
- 5 差劣

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q12 在過去 6 個月內，你有沒有在醫院裡住一晚或多晚？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q13 在過去 6 個月內，你有沒有因為覺得不能負擔費用而延遲或不領取某處方藥物？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有
- 3 在過去 6 個月內，我的醫生沒有給我開任何處方藥物

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q14 在過去 6 個月內，你是否曾經收到過並非由你訂購的郵遞藥品？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 否
- 3 不瞭解

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q15 有沒有醫生曾告訴你，你有下列任何症狀？

a. 心臟驟停？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 有沒有醫生曾告訴你，你有…)

b. 絞痛或冠狀心臟病？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 有沒有醫生曾告訴你，你有…)

c. 高血壓？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 有沒有醫生曾告訴你，你有…)

d. 癌症, 皮膚癌除外?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 有沒有醫生曾告訴你，你有…)

e. 氣腫，哮喘或 COPD (READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY) (亦稱慢性阻塞性肺病) ?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: 有沒有醫生曾告訴你，你有…)

f. 任何一類糖尿病或高血糖?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q16 您在走路或爬樓梯方面是否有嚴重困難?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q17 您在穿衣服或洗澡方面是否有困難？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q18 您是否因為身體，精神或情緒方面的病況而難以單獨外出辦事，例如看醫生或購物？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q19 你已完成的最高教育水平是什麼？

- 1 8 年級或更低
- 2 部分高中，但沒畢業
- 3 高中畢業或 GED, 或
- 4 部分大學或 2 年學位
- 5 4 年大學畢業, 或
- 6 超過 4 年大學學位

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q20 你是不是原籍西班牙或拉丁或其後代？
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是，西班牙或拉丁
- 2 不是，非西班牙或拉丁

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q21 當我讀出以下的時候, 請告訴我該分類是否形容了你的種族。我被要求讀出全部五個分類。請對每個分類回答是或不是。你是不是 …

<PLEASE NOTE THAT RESPONDENTS MAY CHOOSE MORE THAN ONE RACE>

- a. 白人?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 是
2 不是

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- b. 你是黑人或非裔美國人嗎?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 是
2 不是

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- c. 你是亞洲人嗎?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 是
2 不是

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- d. 你是夏威夷土著或其他太平洋島嶼人嗎?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
1 是
2 不是

98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

e. 美國印第安人或阿拉斯加土著?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 不是

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q22 目前包括你在內，你家裡共有多少人住？

- 1 1 個
- 2 2 至 3 個, 或
- 3 4 個或以上

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q23 您在家中會使用網路嗎?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q24 聯邦醫療保險計劃正努力收集更多有關聯邦醫療保險持有人獲得提供的醫療或服務的資訊

聯邦醫療保險可以就你所接受的醫護保健再與你聯繫嗎？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 可以
- 2 不可以

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

<THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER>

Q25 <DID SOMEONE HELP THE BENEFICIARY COMPLETE THE SURVEY>

1 YES

2 NO [GO TO END]

98 <DON'T KNOW>

<THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER. PLEASE MARK ONE OR MORE.>

Q26 <HOW DID THAT PERSON HELP THE BENEFICIARY COMPLETE THE SURVEY?>

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: THE CATI SYSTEM SHOULD BE PROGRAMMED TO ALLOW THE INTERVIEWER TO SELECT MULTIPLE RESPONSES.]

<READ THE QUESTIONS TO THE BENEFICIARY>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

<RELAYED THE ANSWERS THE BENEFICIARY GAVE TO THE INTERVIEWER>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

<ANSWERED THE QUESTIONS FOR THE BENEFICIARY>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

<TRANSLATED THE QUESTIONS INTO THE BENEFICIARY'S LANGUAGE>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

<HELPED IN SOME OTHER WAY>

1 YES

2 NO

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

[END] 以上是所有我要問的問題。感謝你參與這個重要的訪問。