

**Chinese**

**Medicare Advantage and Prescription Drug Plan  
(MA & PDP) CAHPS<sup>®</sup> Survey**

**2019 Medicare Advantage Plan Survey  
CATI Script**

『聯邦醫療保險滿意度調查』  
2019年聯邦醫療保險優勢計劃 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]>

<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 SAMPLE 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 [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。你的名字是由 CMS 從接受聯邦醫療保險又參加了你健康保險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 [HEALTH PLAN NAME] 及聯邦醫療保險改善它們提供的服務。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 15 [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。你的名字是由 CMS 從接受聯邦醫療保險又參加了你健保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 [HEALTH PLAN NAME] 及聯邦醫療保險改善它們提供的服務。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 15 [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。這人必須與你相熟， 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 15 [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，為達到質量改善目的，這電話可能會被監控或錄音。

<START INTERVIEW>

Q1 我們的記錄顯示，你 2018 年的保健服務是由[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 2018 年所持有的健保計劃的名字是什麼? 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 個月健康方面的問題。請回想您在 2018 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 個月健康方面的問題。]

Q3 在過去 6 個月內，你有沒有曾患病，受傷，或遇到某種情況需要立即前往診所，急症室或醫生診所獲得護理？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 有

2 沒有 [GO TO Q5]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q5]

99 <<REFUSED>> [GO TO Q5]

M [MISSING]

Q4 在過去 6 個月內，當你需要立即獲得護理時，你有多經常能及時獲得你需要的護理？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]

Q5 在過去 6 個月內，你有沒有在醫生辦事處或診所預約過體檢或者常規治療？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q7]

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

Q6 在過去 6 個月內，你多經常能在你需要的時候就馬上預約體檢或者常規治療？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，不包括你前往急症室的時候，你有多少次為了取得醫護保健而前往醫生辦事處或診所？

- 0 沒有 [GO TO Q9]
- 1 1 次
- 2 2 次
- 3 3 次
- 4 4 次
- 5 5 至 9 次
- 6 10 次或更多

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



Q8 等候時間包括在候診室及檢查室所花的時間。在過去 6 個月內，你多經常在所預約時間 15 分鐘內見到你前往該處要見的人？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 代表最差的醫護保健，10 代表最好的醫護保健，你會用哪一個數字來評定你在過去 6 個月內的醫護保健？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 -最差的醫護保健

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 -最好的醫護保健

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q10 在過去 6 個月內，你多經常能容易地獲得你需要的護理、測試或治療？你會說。。。。

- 1 永不
- 2 有時
- 3 通常, 或
- 4 每次

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

我現在會問一些有關你家庭醫生的問題。

**Q11** 家庭醫生是指當你需要檢查、諮詢健康問題、患病或受傷時會見的人。你有沒有一位家庭醫生？

(PROBE: “如有需要：假如你患病、受傷、需要檢查或需要意見時，有沒有一位經常見的醫生？”)

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q27]
  
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q27]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q27]
- M [MISSING]

**Q12** 在過去 6 個月內，你曾經為獲得護理而求診家庭醫生多少次？

- 0 沒有 [GO TO Q27]
- 1 1 次
- 2 2 次
- 3 3 次
- 4 4 次
- 5 5 至 9 次
- 6 10 次或更多
  
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q27]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q27]
- M [MISSING]

**Q13** 在過去 6 個月內，你的家庭醫生會多經常以容易明白的方式向你說明情況？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]

Q14 在過去 6 個月內，你的家庭醫生會多經常細心聆聽你說話？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]

Q15 在過去 6 個月內，你的家庭醫生多經常對你所要說的話表示尊重？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]

Q16 在過去 6 個月內，你的家庭醫生多經常會花足夠的時間與你一起？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]

Q17 請用 0 至 10 任何一個數字，以 0 為 最差的家庭醫生，10 為最好的家庭醫生。你 會用 哪一個數字來評定你的家庭醫生？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - 最差的家庭醫生

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - 最好的家庭醫生

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

18 在過去的 6 個月內，當你在預約的時間去見你的家庭醫生時，他多經常能準備好你的醫療 記錄或提供其他有關你的護理的資訊？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]

Q19 在過去的 6 個月內，你的家庭醫生有沒有為你安排驗血、照 X 光或其他測試？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 有

2 沒有 [GO TO Q22]

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q22]

99 <REFUSED> [GO TO Q22]

M [MISSING]

Q20 在過去 6 個月內，當你的家庭醫生為你安排驗血、照 X 光或其他測試時，你家庭醫生辦事處的人員多經常會跟進，把有關的結果告訴你？你會說。。。

- 1 永不 [GO TO Q22]
- 2 有時
- 3 通常, 或
- 4 每次

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q22]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q22]
- M [MISSING]

Q21 在過去 6 個月內，當你的家庭醫生為你安排驗血、照 X 光或其他測試時，你多經常能在你有需要時立即取得檢查結果？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]

Q22 在過去 6 個月內，你有沒有服用任何處方藥物？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q24]

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q24]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q24]
- M [MISSING]

Q23 在過去 6 個月內，你與你的家庭醫生多經常會談論所有你在服用的處方藥物？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]

Q24 在過去 6 個月內，你有沒有從不止一類的醫護保健提供者處得到護理，或使用不止一類的醫護保健服務？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q27]

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q27]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q27]
- M [MISSING]

Q25 在過去 6 個月內，你有沒有需要你的家庭醫生辦事處裡的任何人士幫助你管理由這些不同的提供者及服務所得到的護理？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q27]

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q27]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q27]
- M [MISSING]

Q26 在過去 6 個月內，你有沒有從你家庭醫生辦事處取得你所需要的幫助，去管理由這些不同的提供者及服務所得到的護理？你會說。。。。

- 1 肯定有
- 2 有，一點兒，或
- 3 沒有

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

我現在會問一些有關專科醫生提供醫護保健的問題。

Q27 專科醫生是一些類似手術醫生、心臟醫生、過敏醫生、皮膚醫生及其他醫生，專長於某一醫護保健範疇。你的家庭醫生是一位專科醫生嗎？你會說。。。。

- 1 是
- 2 不是，或
- 3 我沒有家庭醫生

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

(IF THE RESPONSE TO Q27 WAS YES, READ THESE INSTRUCTIONS BEFORE READING Q28)

請在回答這些有關專科醫生的問題時，將你的家庭醫生包括在內。

Q28 在過去 6 個月內，你有沒有預約專科醫生？

(PROBE “如有需要：專科醫生專長於某一個醫護保健範疇。你會把那醫生看作專科醫生嗎？”)

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q33]
- 3 別人替我預約專科醫生

- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q33]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q33]
- M [MISSING]

Q29 在過去 6 個月內，你多經常能在你需要的時候馬上得到專科醫生的預約？你會說。。。

- 1 永不
- 2 有時
- 3 通常
- 4 每次，或

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

Q30 在過去 6 個月內，你曾見過多少位專科醫生？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 0 沒有 [GO TO Q33]
- 1 1 位專科醫生
- 2 2 位
- 3 3 位
- 4 4 位
- 5 5 位或更多

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q33]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q33]
- M [MISSING]

**Q31** 我們想知道你給過去 6 個月最常拜訪的那位專科醫生的評分。請用 0 至 10 任何一個數字，以 0 為最差的專科醫生，10 為最好的專科醫生。你會用哪一個數字來評定那位專科醫生？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - 最差的專科醫生

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - 最好的專科醫生

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- IF Q11 IS ASSIGNED ANSWER "2 - NO" QUESTION Q32 SHOULD BE SKIPPED.THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q33.CODE Q32 AS "88 - NOT APPLICABLE"
- IF Q12 IS ASSIGNED ANSWER "0 - NONE" QUESTION Q32 SHOULD BE SKIPPED.THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q33.CODE Q32 AS "88 - NOT APPLICABLE"]

**Q32** 在過去 6 個月內，你的家庭醫生多經常從專科醫生處獲得你所接受的護理的最新資訊？

1 永不

2 有時

3 通常

4 每次，或

7 我的家庭醫生是一位專科醫生

[FILE SPECIFICATION CODE 7]

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]



我現在會問一些有關你健保計劃的問題。

**Q33** 在過去 6 個月內，你有沒有向你健保計劃的顧客服務部索取 任何資訊或幫助？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q36]
  
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q36]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q36]
- M [MISSING]

**Q34** 在過去6個月內，你健保計劃的顧客服務部多經常給你提供你所需要的資訊或幫助？  
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]

**Q35** 在過去 6 個月內，你健保計劃顧客服務部的職員多經常對你表示禮貌和尊重？  
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]

**Q36** 在過去 6 個月內，你的健保計劃有沒有給你提供任何表格填寫？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q38]
  
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q38]
- 99 <REFUSED> [GO TO Q38]
- M [MISSING]

**Q37** 在過去 6 個月內，你從健保計劃得到的表格有多經常是屬於容易填寫的？  
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]

**Q38** 請用 0 至 10 任何一個數字，以 0 為 最差的健保計劃，10 為最好的健保計劃，你 會用哪  
一個數字來評定你的健保計劃？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - 最差的健保計劃

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 - 最好的健保計劃

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

**Q39** 自付額(co-pay)是您在拜訪醫生診所時支付的金額。在過去 6 個月內，您的健保  
計劃有沒有因您的健康狀況(如高血壓)而提議降低您的共付額？

- 1 有
- 2 沒有
- 3 不確定
- 4 我沒有自付額
- 5 我沒有健康狀況
- 6 有因其他原因而被提議降低共付額

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

Q40 您的健保計劃優惠是您在計劃中所能得到的健康護理及服務。在過去的六個月中，您的健保計劃是否有因您的健康狀況(如高血壓)而提供您額外優惠？

- 1 有
  - 2 沒有
  - 3 不確定
  - 4 我沒有健康狀況
  - 5 有因其他原因而被提供額外優惠
- 
- 88 [NOT APPLICABLE]
  - 98 <DON'T KNOW>
  - 99 <REFUSED>
  - M [MISSING]

我現在會問一些關於你個人的問題。

Q41 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]

Q42 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]

Q43 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]

Q44 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，我的醫生沒有給我開任何處方藥物

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q45 你有沒有持有保險幫你支付部分或全部的處方藥物？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有
- 3 不瞭解

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q46 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]

Q47 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]

Q48 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]

Q49 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]

- Q50** 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]
- Q51** 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]
- Q52** 自從 2018 年 7 月 1 日以來，你有沒有打過流感預防針？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- 1 有
  - 2 沒有
  - 3 不知道
- 99 <REFUSED>  
M [MISSING]
- Q53** 你有沒有接受過一次或以上的肺炎疫苗注射？(READ ONLY IF NECESSARY) 這注射與預防感冒注射不同，通常一個人一生通常只會接受兩次。它也被稱為肺炎球菌疫苗。  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- 1 有
  - 2 沒有
  - 3 不知道
- 99 <REFUSED>  
M [MISSING]

Q54 你現在是否每天或某些日子或完全沒有抽煙或使用煙草？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 每天
- 2 某些日子
- 3 完全沒有 [GO TO Q56]
- 4 不知道 [GO TO Q56]
  
- 99 <REFUSED> [GO TO Q56]
- M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF Q7 IS ASSIGNED ANSWER "0 - NONE" Q55 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS Q56. CODE Q55 AS "88 - NOT APPLICABLE"]

Q55 在過去 6 個月內，你多經常被醫生或其他保健服務提供者勸告戒除抽煙或使用煙草？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]

Q56 你已完成的最高教育水平是什麼？你會說。。。

- 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]

Q57 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]



Q58 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]

- Q59 目前包括你在內，你家裡共有多少人住？你會說。。。。
- 1 1 個
  - 2 2 至 3 個，或
  - 3 4 個或以上
- 
- 98 <DON'T KNOW>
  - 99 <REFUSED>
  - M [MISSING]

- Q60 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]

- Q61 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>

Q62 <DID SOMEONE HELP THE BENEFICIARY COMPLETE THE SURVEY?>

1 YES

2 NO [GO TO END]

98 <DON'T KNOW>

M [MISSING]

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

Q63 <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。