

**Vietnamese**

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

**2019 Medicare Advantage Plan Survey**

# Thăm dò ý kiến về kinh nghiệm Medicare 2019

## HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI THĂM DÒ Ý KIẾN MEDICARE

*Bản thăm dò ý kiến này hỏi về quý vị và sự chăm sóc sức khỏe quý vị được cung cấp trong sáu tháng vừa qua. Khi trả lời mỗi câu hỏi, xin quý vị nghĩ về chính mình. Xin vui lòng dành thời giờ để trả lời bản thăm dò ý kiến này. Các câu trả lời của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Sau khi trả lời các câu hỏi, xin quý vị vui lòng gửi trở lại bản thăm dò ý kiến này, dùng phong bì đính kèm đã trả bưu phí, về [Survey Vendor].*

- Nếu quý vị thay đổi chương trình Medicare cho năm 2019, xin hãy trả lời các câu hỏi khi nghĩ về các trải nghiệm của mình trong 6 tháng vừa qua của năm 2018.
- Trả lời tất cả câu hỏi bằng cách đánh dấu "X" trong ô phía bên trái của câu hỏi, như thế này:  
 Có
- Nhớ đọc kỹ tất cả các câu trả lời quý vị có thể chọn trước khi đánh dấu vào câu trả lời.
- Đôi khi quý vị được yêu cầu không trả lời một số câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này. Trong trường hợp này, quý vị sẽ thấy một mũi tên chỉ dẫn cho biết quý vị cần trả lời câu hỏi nào tiếp, như thế này: [**→Nếu Không, Xin Qua Câu Số 3**]. Xem thí dụ dưới đây:

### THÍ DỤ

#### 1. Quý vị có mang máy trợ thính bây giờ không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 3**

#### 2. Quý vị mang máy trợ thính từ bao giờ?

- Chưa đến 1 năm  
 1 đến 3 năm  
 Lâu hơn 3 năm  
 Tôi không có mang máy trợ thính

#### 3. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có bị nhức đầu không?

- Có  
 Không

Thể theo Đạo luật Giảm thiểu Thủ tục Giấy tờ năm 1995, không một ai bị bắt buộc phải trả lời và cung cấp thông tin trừ khi trên bản câu hỏi có ghi rõ số kiểm soát OMB có hiệu lực. Số kiểm soát OMB có hiệu lực cho bản thu thập thông tin này là **0938-0732** (hết hạn ngày 30/4/2021). Thời gian cần thiết để hoàn thành bản thu thập thông tin này được ước tính trung bình **15 phút**, bao gồm thời gian để xem xét hướng dẫn, tìm kiếm các nguồn dữ liệu hiện có, thu thập các dữ liệu cần thiết, hoàn thành và xem xét lại việc thu thập thông tin. Nếu quý vị có ý kiến gì về mức chính xác của thời gian ước tính hoặc đề nghị gì trong việc đơn giản hóa bản thăm dò ý kiến này, vui lòng gửi thư về: Centers for Medicare & Medicaid Services, 7500 Security Boulevard, C1-25-05, Baltimore, MD 21244-1850.

1. Hồ sơ của chúng tôi cho thấy trong năm 2018 quý vị được chương trình bảo hiểm sức khỏe có tên trên trang sau cung cấp bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Có đúng như thế không?

- Có → **Nếu Có, Xin Qua Câu Số 3**  
 Không

2. Vui lòng viết tên chương trình bảo hiểm sức khỏe mà quý vị đã có trong năm 2018 bên dưới và hoàn tất phần còn lại của bản thăm dò ý kiến này dựa trên kinh nghiệm của quý vị với chương trình đó. (Vui lòng viết bằng chữ in)

---

### Sự Chăm sóc Sức khỏe của Quý vị trong 6 Tháng Vừa qua

---

3. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có bị bệnh, thương tích, hoặc bệnh trạng cần được chăm sóc ngay tại phòng khám, phòng cấp cứu, hoặc văn phòng bác sĩ không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 5**

4. Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị cần được chăm sóc ngay, quý vị có thường được chăm sóc sớm như quý vị cần không?

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

5. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có lấy hẹn để được khám sức khỏe tổng quát hoặc chăm sóc định kỳ tại văn phòng bác sĩ hoặc phòng khám không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 7**

6. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường lấy được hẹn để khám sức khỏe tổng quát hoặc chăm sóc định kỳ sớm như quý vị cần không?

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

7. Trong 6 tháng vừa qua, không tính những lần quý vị đến phòng cấp cứu, quý vị đến phòng bác sĩ hoặc phòng khám bao nhiêu lần để được chăm sóc cho chính quý vị?

- Không lần nào → **Nếu Không Lần Nào, Xin Qua Câu Số 9**

- 1 lần  
 2  
 3  
 4  
 5 đến 9 lần  
 10 lần hoặc nhiều hơn

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

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

9. Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe dở nhất và số 10 dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe giỏi nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về tất cả dịch vụ chăm sóc y tế trong 6 tháng vừa qua?

- 0 Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dở nhất có thể  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10 Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất có thể

10. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường được nhận các dịch vụ chăm sóc, xét nghiệm hoặc điều trị mà quý vị cần một cách dễ dàng không?

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

---

### Bác sĩ Riêng của Quý vị

---

11. Bác sĩ riêng là người quý vị sẽ gặp nếu cần khám sức khỏe, hướng dẫn về vấn đề sức khỏe, hoặc cần điều trị khi đau ốm hoặc bị thương. Quý vị có bác sĩ riêng không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 27**

12. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị đến gặp bác sĩ riêng này bao nhiêu lần để được chăm sóc cho chính quý vị?

- Không lần nào → **Nếu Không Lần Nào, Xin Qua Câu Số 27**

- 1 lần  
 2  
 3  
 4  
 5 đến 9 lần  
 10 lần hoặc nhiều hơn

13. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có thường giải thích vấn đề theo cách dễ hiểu không?

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

14. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không?

- Chưa bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

15. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có thường tỏ ra tôn trọng những điều quý vị muốn nói không?

- Chưa bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

16. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có thường dành đủ thời giờ với quý vị không?

- Chưa bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

17. Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho bác sĩ riêng dở nhất và số 10 dành cho bác sĩ riêng giỏi nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về bác sĩ riêng của quý vị?

- 0 Bác sĩ chăm sóc riêng dở nhất có thể
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Bác sĩ riêng giỏi nhất có thể

18. Trong 6 tháng vừa qua, khi quý vị đến khám bác sĩ riêng theo lịch hẹn, bác sĩ có thường có hồ sơ y tế của quý vị hoặc thông tin khác về việc chăm sóc của quý vị không?

- Chưa bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

19. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có yêu cầu cho quý vị làm xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc làm xét nghiệm nào khác không?

- Có
- Không → Nếu Không, Xin Qua Câu Số 22

20. Trong 6 tháng vừa qua, khi bác sĩ riêng yêu cầu cho quý vị xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc xét nghiệm nào khác, có ai trong văn phòng bác sĩ riêng của quý vị thường theo dõi và thông báo cho quý vị biết các kết quả xét nghiệm không?

- Chưa bao giờ → Nếu Chưa bao giờ, Xin Qua Câu Số 22
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

21. Trong 6 tháng vừa qua, khi bác sĩ riêng yêu cầu cho quý vị xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc xét nghiệm nào khác, quý vị có thường nhận được kết quả sớm như yêu cầu không?

- Chưa bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

22. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có dùng thuốc theo toa nào không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 24**

23. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường nói chuyện với bác sĩ riêng về tất cả các thuốc theo toa quý vị đang dùng không?

- Chưa bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

24. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có được nhiều chuyên gia y tế khác nhau chăm sóc hoặc sử dụng nhiều dịch vụ chăm sóc y tế khác nhau không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 27**

25. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có cần giúp đỡ từ bất kỳ ai ở văn phòng bác sĩ riêng của quý vị để quản lý việc chăm sóc của quý vị với các chuyên gia y tế và dịch vụ khác nhau này không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 27**

26. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nhận được sự giúp đỡ quý vị cần từ văn phòng bác sĩ riêng của quý vị để quản lý việc chăm sóc của quý vị với các chuyên gia y tế và dịch vụ khác nhau này không?

- Có, chắc chắn  
 Có, chút ít  
 Không

---

**VỀ CÁC DỊCH VỤ QUÝ VỊ NHẬN ĐƯỢC TỪ  
BÁC SĨ CHUYÊN KHOA**

---

27. 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. Bác sĩ riêng của quý vị có phải là bác sĩ chuyên khoa không?

- Có → **Nếu Có, vui lòng bao gồm cả bác sĩ riêng của quý vị khi trả lời những câu hỏi về bác sĩ chuyên khoa**

- Không  
 Tôi không có bác sĩ riêng

28. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa không?

- Có  
 Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 33**  
 Một người khác đã lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa cho tôi

29. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường lấy được hẹn với bác sĩ chuyên khoa sớm như quý vị cần không?

- Chưa bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

30. Có bao nhiêu bác sĩ chuyên khoa khám cho quý vị trong 6 tháng vừa qua?

Không bác sĩ nào → **Nếu Không bác sĩ nào, Xin Qua Câu Số 33**

1 Bác sĩ chuyên khoa

2

3

4

5 Bác sĩ chuyên khoa hoặc nhiều hơn

31. Chúng tôi muốn biết quý vị đánh giá về bác sĩ chuyên khoa quý vị khám thường xuyên nhất trong 6 tháng vừa qua như thế nào. Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho bác sĩ chuyên khoa dở nhất và số 10 dành cho bác sĩ chuyên khoa giỏi nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về bác sĩ chuyên khoa đó?

0 Bác sĩ chuyên khoa dở nhất có thể

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Bác sĩ chuyên khoa giỏi nhất có thể

32. Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ riêng của quý vị có thường tỏ ra như họ biết rõ và có đầy đủ thông tin về sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ chuyên khoa không?

Chưa bao giờ

thỉnh thoảng

Thường thường

Luôn luôn

Tôi không có bác sĩ riêng

Tôi không khám với bác sĩ riêng của tôi trong 6 tháng vừa qua

Bác sĩ riêng của tôi là bác sĩ chuyên khoa

---

### Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của Quý vị

---

33. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nhận thông tin hoặc giúp đỡ từ ban dịch vụ khách hàng của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không?

Có

Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 36**

34. Trong 6 tháng vừa qua, ban dịch vụ khách hàng của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thường cung cấp cho quý vị thông tin hoặc giúp đỡ quý vị khi quý vị cần không?

Chưa bao giờ

thỉnh thoảng

Thường thường

Luôn luôn

35. Trong 6 tháng vừa qua, nhân viên ban dịch vụ khách hàng của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thường lịch sự và tôn trọng quý vị không?

- Chưa bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

36. Trong 6 tháng vừa qua, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có gửi đơn nào để quý vị điền không?

- Có
- Không → **Nếu Không, Xin Qua Câu Số 38**

37. Trong 6 tháng vừa qua, các đơn từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thường dễ điền không?

- Chưa bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

38. Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho chương trình bảo hiểm sức khỏe dở nhất và số 10 dành cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tốt nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình?

- 0 Chương trình bảo hiểm sức khỏe dở nhất có thể
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Chương trình bảo hiểm sức khỏe tốt nhất có thể

39. Tiền đồng trả (*co-pay*) là số tiền quý vị phải trả khi đi khám tại văn phòng bác sĩ hoặc phòng khám. Trong 6 tháng vừa qua, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có đề nghị giảm khoản đồng trả của quý vị vì lý do quý vị đang có bệnh trong người (như huyết áp cao) không?

- Có
- Không
- Tôi không chắc
- Tôi không phải trả khoản đồng trả
- Tôi không có bệnh trong người
- Tôi đã được giảm khoản đồng trả vì lý do khác



40. Phúc lợi của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị là các loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà quý vị có thể có được theo chương trình. Trong 6 tháng vừa qua, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có cung cấp thêm phúc lợi cho quý vị vì lý do quý vị đang có bệnh trong người (như huyết áp cao) không?

- Có
- Không
- Tôi không chắc
- Tôi không có bệnh trong người
- Tôi đã được cung cấp những phúc lợi khác vì lý do khác

---

#### Thông tin về Quý vị

---

41. Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tổng quát của quý vị như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Tạm được
- Kém

42. Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tâm thần hoặc xúc cảm tổng quát của quý vị như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Tạm được
- Kém

43. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nằm bệnh viện một đêm hoặc nhiều hơn một đêm không?

- Có
- Không

44. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường mua được thuốc bác sĩ kê toa một cách dễ dàng không?

- Chưa bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
- Bác sĩ của tôi không có kê toa thuốc nào cho tôi trong 6 tháng vừa qua

45. Quý vị có được bảo hiểm trả một phần hoặc toàn bộ chi phí thuốc theo toa của quý vị không?

- Có
- Không
- Không biết

46. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có chờ hoặc không đi mua thuốc vì quý vị thấy mình không đủ khả năng mua thuốc không?

- Có
- Không
- Bác sĩ của tôi không có kê toa thuốc nào cho tôi trong 6 tháng vừa qua

47. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nhận được thuốc mà quý vị không yêu cầu gửi qua bưu điện không?

- Có
- Không
- Không biết

48. Có bác sĩ nào từng nói với quý vị rằng quý vị có một trong những bệnh trạng sau không?

- |   | <b>Có</b>                | <b>Không</b>             |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. Đau tim?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Đau thắt ngực hoặc bệnh mạch vành?                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Huyết áp cao?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Ung thư, <u>ngoại trừ ung thư da?</u>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Tràn khí, hen suyễn hoặc COPD (bệnh tắc nghẽn mãn tính)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Bệnh tiểu đường hoặc đường huyết cao?                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

49. Quý vị có gặp khó khăn trầm trọng khi đi bộ hay lên xuống cầu thang không?

- Có  
 Không

50. Quý vị có gặp khó khăn khi mặc quần áo hay tắm rửa không?

- Có  
 Không

51. 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?

- Có  
 Không

52. Quý vị có chích ngừa cúm từ ngày 1 tháng Bảy, 2018 không?

- Có  
 Không  
 Không biết

53. Quý vị có từng chích một hoặc nhiều hơn một mũi viêm phổi? Thường một người trong suốt đời chỉ được chích hai lần, và những mũi này khác với chích ngừa cúm. Mũi đó còn gọi là vắc xin phế cầu.

- Có  
 Không  
 Không biết

54. Hiện tại quý vị hút thuốc hay sử dụng thuốc lá mỗi ngày, một vài ngày, hoặc không bao giờ?

- Mỗi ngày  
 Một vài ngày  
 Chưa bao giờ → **Nếu Chưa bao giờ, Xin Qua Câu Số 56**  
 Không biết → **Nếu Không biết, Xin Qua Câu Số 56**

55. Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường được bác sĩ hoặc chuyên gia y tế khác khuyến bảo hút thuốc hay bỏ sử dụng thuốc lá không?

- Chưa bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
- Tôi không đi khám trong 6 tháng vừa qua

56. Cấp lớp hoặc trình độ học vấn cao nhất quý vị đã hoàn tất là gì?

- Từ lớp 8 trở xuống
- Trung học, nhưng chưa tốt nghiệp
- Tốt nghiệp trung học hoặc có GED
- Có học chút ít tại đại học hoặc có bằng đại học 2 năm
- Tốt nghiệp đại học 4 năm
- Cao hơn trình độ đại học 4 năm

57. Có phải quý vị là người gốc Tây Ban Nha hoặc Châu Mỹ La Tinh không?

- Phải, tôi là người gốc Tây Ban Nha hoặc Châu Mỹ La Tinh
- Không, tôi không phải là người gốc Tây Ban Nha hoặc Châu Mỹ La Tinh

58. Quý vị thuộc chủng tộc nào? Xin chọn một hay một số các chủng tộc sau đây.

- Người da trắng
- Người da đen hay người Mỹ gốc Phi Châu
- Người Á đông
- Người bản xứ Hạ Uy Di hay người thuộc các Quần đảo Thái Bình Dương
- Người Mỹ bản xứ hay người bản xứ Alaska

59. Hiện có bao nhiêu người đang sống trong nhà của quý vị, kể cả quý vị?

- 1 người
- 2 đến 3 người
- 4 người trở lên

60. Quý vị có từng sử dụng internet ở nhà không?

- Có
- Không

61. Chương trình Medicare đang cố gắng tìm hiểu thêm về sự chăm sóc sức khỏe hoặc các dịch vụ được cung cấp cho những người có Medicare. Medicare có thể liên lạc với quý vị một lần nữa về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được không?

- Có
- Không

62. Có ai giúp quý vị hoàn tất trả lời bản thăm dò ý kiến này không?

Có

Không → **Xin cảm ơn quý vị.**

**Vui lòng gửi trở về cho chúng tôi bản thăm dò ý kiến đã hoàn tất trong phong bì đính kèm đã trả bưu phí.**

63. Người đó giúp quý vị như thế nào?  
Đánh dấu vào một hoặc nhiều cách.

Đọc các câu hỏi này cho tôi nghe

Ghi giúp tôi các câu trả lời

Trả lời câu hỏi thay cho tôi

Dịch các câu hỏi sang ngôn ngữ của tôi

Giúp tôi bằng cách khác

**Xin cảm ơn.**

**Vui lòng gửi trở về cho chúng tôi bản thăm dò ý kiến đã hoàn tất trong phong bì đính kèm đã trả bưu phí.**

**[SURVEY VENDOR ADDRESS]**

**Contract Name: \_\_\_\_\_**