

# Medicare Advantage and Prescription Drug Plan (MA & PDP) CAHPS® Survey

## 2024 Medicare Advantage Plan Survey CATI Script

<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 ENROLLEE'S NAME] 談話嗎？

- |                               |   |                          |
|-------------------------------|---|--------------------------|
| 1 YES                         | ➔ | [GO TO INTRO 2-OUT]      |
| 2 NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW | ➔ | [SET CALLBACK]           |
| 3 NO [REFUSAL]                | ➔ | [GO TO TERMINATE SCREEN] |

<MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE ➔ [GO TO INTRO3]

IF IT BECOMES CLEAR THAT THE ENROLLEE 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 ENROLLEE CAN GIVE PERMISSION FOR A PROXY TO COMPLETE THE SURVEY.

[GO TO INTRO3]>

<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 [ENROLLEE'S NAME] 談談一項有關醫療服務的調查。

<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 SAMPLE RESPONDENT IS A MEMBER OF TO ANYONE OTHER THAN THE SAMPLED MEMBER.>

[INTRO1-IN]

你好，請問我在和 [SAMPLED ENROLLEE'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療及服務的調查。你的名字是由 CMS 從接受聯邦醫療保險又參加了你醫療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療服務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 SURVEY 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療服務的調查。你的名字是由 CMS 從接受聯邦醫療保險又參加了你醫療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療服務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 SURVEY SPECIFIC QUESTIONS.>

<AFTER INTRO2-OUT and INTRO2-IN

[GO TO Q1] OR

(READ OPTIONAL QUESTION) OR

IF SPEAKING TO THE ENROLLEE AND IT APPEARS THE ENROLLEE  
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 ENROLLEE'S PERMISSION TO HAVE A PROXY RESPONDENT ASSIST HIM/HER IN THE CATI INTERVIEW. IF THE INTERVIEWER IS UNABLE TO SPEAK TO THE ENROLLEE DIRECTLY IN ORDER TO OBTAIN PERMISSION AND IDENTIFY A PROXY RESPONDENT, 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]. IF ENROLLEE RESIDES IN AN INSTITUTION CODE AS INSTITUTIONALIZED; OTHERWISE 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登記人所接受的醫療及服務。[SAMPLED MEMBER NAME] 是由該服務中心從參加了他的健保及處方藥物計劃，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的醫療服務或任何他所接受的福利。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，請謹記你是代他回答問題，而所有調查問題皆以他參加醫療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 [ENROLLEE 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 [ENROLLEE NAME] 來完成一次調查。

- |   |               |                          |
|---|---------------|--------------------------|
| 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[ENROLLEE NAME]通話？

我打電話來是想請你完成一項有關你所接受的醫療及服務的調查。[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 2023 年的醫療服務是由[HEALTH PLAN NAME]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 2023 年所持有的醫療計劃的名字是什麼？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您過去 6 個月的醫療服務的問題。請回想您在 2023 年投保的計劃以及您在診所、急診室或醫生診所接受的治療，並回答這些問題。請記得包括您當面看診、電話或視頻通話接受的治療

- FOR ALL OTHERS, INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ:

我現在會問一些有關您過去 6 個月的醫療服務，以及您在診所、急診室或醫生診所接受的治療的問題。請記得包括您當面看診、電話或視頻通話接受的治療。]

Q3 在過去 6 個月中，您是否有需要立即接受治療的疾病、受傷或狀況？

(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，當你立即需要獲得治療的時候，你有多經常能夠及時得到你需要的治療？你會說…

- 1 從來沒有
- 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 個月中，您是否為檢查或例行的治療而親自安排預約，或透過電話或視頻安排預約？

(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，你多經常在你需要的時候就馬上在醫生診所預約體檢或者常規治療？你會說…

- 1 從來沒有
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次

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

Q7 在過去的 6 個月中，不包括您前往急診室的次數，您有多少次是以當面看診或電話、視頻接受治療？你會說…

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 分鐘內見到您要見的醫生？你會說…

1 從來沒有

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 代表最差的醫療服務，10 代表最好的醫療服務，你會用哪一個數字來評定你在過去 6 個月內的醫療服務？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - 最差的醫療服務

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - 最好的醫療服務

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醫療服務、檢查或治療？你會說…

- 1 從來沒有
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次

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

現在會問一些有關你家庭醫生的問題。

Q11 家庭醫生是指當您需要檢查、詢問健康問題、生病或受傷時諮詢的人。您是否有家庭醫生？

(PROBE IF NEEDED: 「假如您生病、受傷、需要檢查或需要意見時，您有沒有一位可經常聯絡的醫生？」)

(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，您曾經有多少次為健康問題而以當面看診，或電話、視頻通話求診家庭醫生？你會說…

- 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 從來沒有
  - 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 從來沒有
  - 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 從來沒有
  - 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 從來沒有
- 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]

Q18 在過去的 6 個月內，當您在預約的時間去看您的家庭醫生時，醫生是否經常準備好了您的醫療記錄或您的其他醫療資料？你會說…

- 1 從來沒有
- 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，你家庭醫生診所的人員多經常會跟進，把有關的結果告訴你？你會說…

- 1 從來沒有
- 2 有時
- 3 通常，或
- 4 每次

- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- 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 從來沒有
- 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 從來沒有
- 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療服務提供者處得到治療，或使用不止一類的醫療服務？

(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診所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診所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治療？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的醫療服務的問題。回答時，請包含透過當面看診、電話或視頻通話接受的治療。

**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，專長於某一醫療服務範疇。你的家庭醫生是一位專科醫生嗎？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(IF THE RESPONSE TO Q27 WAS 1 (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 個月中，您是否曾經預約過專科醫生？

(PROBE IF NEEDED: 「專科醫生是指專長於某種醫療領域的醫生。您會將這位醫生視為專科醫生嗎？」)

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有 [GO TO Q33]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q33]

99 <REFUSED> [GO TO Q33]

M [MISSING]

**Q29** 在過去 6 個月中，您是否經常在您需要時馬上就可約到專科醫生？你會說…

- 1 從來沒有
- 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，您曾諮詢過多少位專科醫生？

(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 我們想知道您給過去 6 個月最常諮詢的一位專科醫生的評分。請用 0 至 10 任何一個數字，其中 0 為最差的專科醫生，10 為最好的專科醫生。您會用哪一個數字來評定這位專科醫生？

(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治療的最新資訊？

- 1 從來沒有
- 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，你有沒有向你醫療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，你醫療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 從來沒有
- 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，你醫療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 從來沒有
- 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，你的醫療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，你從醫療計劃得到的表格有多經常是屬於容易填寫的？ 你會說…

- 1 從來沒有
- 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 為最差的醫療計劃，10 為最好的醫療計劃，你會用哪一個數字來評定你的醫療計劃？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - 最差的醫療計劃

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - 最好的醫療計劃

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q39 共付額(*co-pay*)是你在拜訪醫生診所時支付的金額。在過去 6 個月內，你的醫療計劃有沒有因你的健康狀況(如高血壓)而提議降低你的共付額？

1 有

2 沒有

3 不確定

4 我沒有共付額

5 我沒有健康狀況，或

6 有因其他原因而被提議降低共付額

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q40 你的醫療計劃福利是你在計劃中所能得到的醫療及服務。在過去 6 個月內，你的醫療計劃有沒有因你的健康狀況(如高血壓)而提供你額外福利？

- 1 有
- 2 沒有
- 3 不確定
- 4 我沒有健康狀況，或
- 5 有因其他原因而被提供額外福利

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 您在家主要說哪種語言？您說是…

- 1 英語
- 2 西班牙語
- 3 中文
- 4 韓語
- 5 他加祿語
- 6 越南語，或
- 7 其他語言？[PROGRAMMING SPECIFICATION: IF Q43 IS ASSIGNED ANSWER “7 – SOME OTHER LANGUAGE” INTERVIEWER MUST ENTER NAME OF OTHER LANGUAGE ]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q44 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]

Q45 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 從來沒有
- 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]

Q46 你有沒有保險為你支付部分或全部處方藥物的費用？  
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 有
- 2 沒有
- 3 不知道

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q47 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]

Q48 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？

a. 健康狀況？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY：在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

b. 殘疾？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

c. 您的年齡？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

d. 您的文化或宗教？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

e. 您的語言或口音？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

f. 您的種族或族群？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

g. 您的性別（女性或男性）？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

h. 您的性取向？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

i. 您的性別或性別認同？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY : 在過去 6 個月中，對您提供治療的診所、急診室或醫生診所的任何人是否因為您以下的任何特徵而以不公平或漠不關心的方式對待您？……)

j. 您的收入？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 是

2 否

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q49 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. 心絞痛或冠狀心臟病？

(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]

Q50 你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]

Q51 你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]

Q52 你是否因為身體、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]

Q53 自從 2023 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]

Q54 你有沒有接受過一次或以上的肺炎疫苗注射？(READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY) 這注射與預防感冒注射不同，通常一個人一生只會接受兩次。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]

Q55 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 Q57]
- 4 不知道 [GO TO Q57]
  
- 99 <REFUSED> [GO TO Q57]
- M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF Q7 IS ASSIGNED ANSWER "0 - NONE" Q56 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS Q57. CODE Q56 AS "88 - NOT APPLICABLE"]

Q56 在過去 6 個月內，你多經常被醫生或其他醫療服務提供者勸告戒除抽煙或使用煙草？你會說…

- 1 從來沒有
- 2 有時
- 3 通常, 或
- 4 每次
  
- 88 [NOT APPLICABLE]
- 98 <DON'T KNOW>
- 99 <REFUSED>
- M [MISSING]

Q57 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(普通教育文憑)
- 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]

Q58 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]

Q59 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. 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]
- b. 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]
- c. 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]
- 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. 白人？

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 是
- 2 不是

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

Q60 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]

Q61 你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]

Q62 聯邦醫療保險計劃可以對你進行跟進，以收集更多有關你的醫療服務的資訊，或是邀請你參加一個與醫療服務主題相關的團體討論或訪談嗎？你會說…

- 1 可以，或
- 2 不可以

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

<THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER>  
Q63 <DID SOMEONE HELP THE ENROLLEE 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.>

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

Q64 <HOW DID THAT PERSON HELP THE ENROLLEE COMPLETE THE SURVEY?>

<READ THE QUESTIONS TO THE ENROLLEE>

1 YES  
2 NO

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

<RELAYED THE ANSWERS THE ENROLLEE GAVE TO THE INTERVIEWER>

1 YES  
2 NO

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

<ANSWERED THE QUESTIONS FOR THE ENROLLEE>

1 YES  
2 NO

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

<TRANSLATED THE QUESTIONS INTO THE ENROLLEE'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。