

Vietnamese

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

**2026 Medicare Advantage Plan Survey
CATI Script**

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

2026 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 ENROLLEE. THE INTERVIEWER DOES NOT PROVIDE DETAILS ABOUT THE SURVEY UNTIL HE/SHE IS SPEAKING WITH THE ENROLLEE. AT NO POINT DOES THE INTERVIEWER MENTION WHAT HEALTH PLAN THE ENROLLEE IS A MEMBER OF TO ANYONE OTHER THAN THE ENROLLEE. 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 [ENROLLEE NAME]?

- 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 ENROLLEE >

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] đang gọi từ [SURVEY VENDOR NAME]. Tôi xin được nói chuyện với [ENROLLEE NAME] về một nghiên cứu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

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

[INTRO1-IN]

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

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

[INTRO2-OUT]

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME], tôi thay mặt cho [HEALTH PLAN NAME] và Medicare liên hệ với quý vị. Đây không phải là một cuộc gọi để bán hàng. Tôi gọi vì [HEALTH PLAN NAME] mời quý vị, tức là các thành viên của chương trình, chia sẻ ý kiến phản hồi về chất lượng chăm sóc mà họ cung cấp. Thông tin mà quý vị chia sẻ sẽ giúp [HEALTH PLAN NAME] và Medicare cải thiện sự chăm sóc mà họ cung cấp. Quý vị có thể đã nhận được một lá thư trong hòm thư hoặc một thư điện tử nói về nghiên cứu này.

Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và hoàn toàn bí mật. Chúng tôi thực sự đánh giá cao ý kiến phản hồi của quý vị. Quý vị sẽ mất khoảng 15 phút [OR VENDOR SPECIFY] để trả lời các câu hỏi của chúng tôi. Tại sao chúng ta không thử một vài câu hỏi ngay bây giờ nhỉ? Cuộc gọi này có thể được theo dõi hoặc ghi lại vì mục đích cải tiến chất lượng. <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SURVEY SPECIFIC QUESTIONS.>

[INTRO2-IN]

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và thay mặt cho [HEALTH PLAN NAME], tôi xin mời quý vị, tức là các thành viên của chương trình, đóng góp ý kiến phản hồi về chất lượng chăm sóc mà họ cung cấp. Quý vị có thể đã nhận được một lá thư trong hòm thư hoặc một thư điện tử nói về nghiên cứu này.

Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và hoàn toàn bí mật. Chúng tôi thực sự đánh giá cao ý kiến phản hồi của quý vị. Quý vị sẽ mất khoảng 15 phút [OR VENDOR SPECIFY] để trả lời các câu hỏi của chúng tôi. Tại sao chúng ta không thử một vài câu hỏi ngay bây giờ nhỉ? Cuộc gọi này có thể được theo dõi hoặc ghi lại vì mục đích cải tiến chất lượng. <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)

Quý vị có thắc mắc gì về nghiên cứu mà tôi có thể trả lời vào lúc này không?

- 1 YES → <REFER TO FAQs>
- 2 NO → [GO TO Q1]
- 3 NO, DOESN'T WANT TO PARTICIPATE [REFUSAL]
→ [GO TO TERMINATE SCREEN]

[INTRO3 – Request for Proxy]

Nếu quý vị cần giúp đỡ trả lời cuộc phỏng vấn này hoặc nếu quý vị cảm thấy mình không thể tự trả lời cuộc phỏng vấn, quý vị có thể nhờ một thành viên gia đình hoặc một người bạn thân giúp quý vị hoặc trả lời phỏng vấn thay cho quý vị. Người này phải là người biết quý vị rất rõ và có thể trả lời chính xác các câu hỏi liên quan đến sức khỏe thay cho quý vị. <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]

Có ai có thể giúp quý vị trả lời cuộc phỏng vấn hoặc thay mặt quý vị trả lời cuộc phỏng vấn này không?

- 1 YES → [GO TO INTRO3 Q2]
- 2 NO → <THANK THE ENROLLEE AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q2]

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

- 1 YES → [GO TO INTRO3 Q3] OR [GO TO PROXY_INTRO 1]
- 2 NO → <THANK THE ENROLLEE AND TERMINATE THE INTERVIEW>

[INTRO3 Q3] Người này có rảnh để nói chuyện với chúng tôi bây giờ không?

1 YES →[GO TO PROXY_INTRO 1]

2 NO →<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]

Xin chào, tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi cho quý vị thay mặt cho [HEALTH PLAN NAME] và Medicare. Đây không phải là một cuộc gọi để bán hàng. Tôi gọi bởi vì [ENROLLEE NAME] đã được chọn để đưa ra ý kiến phản hồi về chất lượng chăm sóc mà [HEALTH PLAN NAME] cung cấp. [ENROLLEE NAME] đã đồng ý cho quý vị trả lời các câu hỏi nghiên cứu thay mặt cho ông/bà ấy.

Việc [ENROLLEE NAME] tham gia cuộc thăm dò ý kiến này là tự nguyện và hoàn toàn bí mật. Cuộc phỏng vấn sẽ mất khoảng 15 phút [OR VENDOR SPECIFY]. Cuộc gọi này có thể được theo dõi hoặc ghi lại vì mục đích cải tiến chất lượng. <NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER SUPPLEMENTAL QUESTIONS ARE INTEGRATED WITH MA & PDP CAHPS SURVEY SPECIFIC QUESTIONS.>

[PROXY_INTRO 2]

Khi quý vị trả lời các câu hỏi nghiên cứu, xin nhớ rằng quý vị đang trả lời dùm cho [ông/bà ấy] và tất cả các câu hỏi đều hỏi về kinh nghiệm của [ông/bà ấy] đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe và thuốc theo toa của [ông/bà ấy]. Xin đừng trả lời những câu hỏi ấy dựa trên sự chăm sóc của chính quý vị.

[INTERVIEWER: → GO TO Q1]

CALL BACK TO RESUME A SURVEY

RESUME1

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

(IF NEEDED:) Thay mặt Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, hay CMS) hôm nay tôi xin gọi để hoàn tất cuộc phỏng vấn với [ENROLLEE NAME].

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

RESUME2

Tôi tên là [INTERVIEWER NAME] và tôi gọi cho quý vị thay mặt cho [HEALTH PLAN NAME] và Medicare. Xin quý vị vui lòng xác nhận quý vị chính là [ENROLLEE NAME]?

Tôi gọi cho quý vị hôm nay để hoàn tất cuộc phỏng vấn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được. [RESUME SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF].

MONITOR

Trước khi chúng ta bắt đầu, cuộc gọi này có thể được theo dõi hoặc ghi lại vì mục đích cải tiến chất lượng.

<START INTERVIEW>

Q1 Hồ sơ của chúng tôi cho thấy trong năm 2025 quý vị được chương trình bảo hiểm sức khỏe có tên là [HEALTH PLAN NAME] cung cấp bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Có đúng như thế không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ [GO TO Q3]

2 KHÔNG [GO TO Q2]

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

99 <REFUSED> [GO TO Q2]

M [MISSING]

Q2 Tên của chương trình bảo hiểm sức khỏe mà quý vị có trong năm 2025 là gì? Vui lòng trả lời phần còn lại của cuộc thăm dò ý kiến dựa trên kinh nghiệm của quý vị với chương trình đó.

<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:

Bây giờ, tôi sẽ hỏi các câu hỏi về tình hình chăm sóc sức khỏe của quý vị trong vòng 6 tháng qua. Khi trả lời những câu này, vui lòng nghĩ về chương trình bảo hiểm sức khỏe mà quý vị đăng ký trong năm 2025 và những lần quý vị được chăm sóc tại phòng khám, phòng cấp cứu, hoặc văn phòng bác sĩ. Hãy tính cả những lần quý vị được chăm sóc sức khỏe trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video.

- FOR ALL OTHERS, INTRO TEXT BEFORE Q3 SHOULD READ: Bây giờ, tôi sẽ hỏi những câu hỏi về tình hình chăm sóc sức khỏe của quý vị trong vòng 6 tháng qua, và những lần quý vị được chăm sóc tại phòng khám, phòng cấp cứu, hoặc văn phòng bác sĩ. Hãy tính cả những lần quý vị được chăm sóc sức khỏe trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video.]

Q3 Trong vòng 6 tháng qua, quý vị có bị bệnh, bị thương hay có bệnh trạng nào cần được chăm sóc ngay lập tức không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ

2 KHÔNG [GO TO Q5]

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

99 <REFUSED> [GO TO Q5]

M [MISSING]

Q4 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? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q5 Trong vòng 6 tháng qua, quý vị có lấy hẹn để được khám trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video để khám tổng quát hoặc chăm sóc sức khỏe định kỳ không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q7]

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

Q6 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? Quý vị nghĩ là...

- 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 vòng 6 tháng qua, không tính những lần đến phòng cấp cứu, quý vị đã được chăm sóc sức khỏe trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video bao nhiêu lần? Quý vị nghĩ là...

- 0 Không lần nào
- 1 1 lần
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5 đến 9 lần
- 6 10 lần hoặc nhiều

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

Q8 Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe kém nhất và số 10 dành cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về tất cả dịch vụ chăm sóc y tế trong 6 tháng vừa qua?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE KÉM NHẤT CÓ THỂ

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

10 - DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỐT NHẤT CÓ THỂ

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

Q9 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? Quý vị nghĩ là...

- 1 Chưa bao giờ,
- 2 thỉnh thoảng,
- 3 Thường thường, hoặc
- 4 Luôn luôn

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

Bây giờ tôi xin được hỏi quý vị về bác sĩ gia đình của quý vị.

Q10 Bác sĩ riêng là người quý vị sẽ trao đổi nếu cần khám sức khỏe tổng quát, muốn xin lời khuyên về sức khỏe hay nếu bị bệnh hoặc bị thương. Quý vị có bác sĩ riêng không?

(PROBE IF NEEDED: "CÓ BÁC SĨ NÀO MÀ QUÝ VỊ THƯỜNG LIÊN HỆ KHI BỊ BỆNH, KHI CẦN ĐƯỢC KIỂM TRA SỨC KHỎE HOẶC CẦN ĐƯỢC TƯ VẤN KHÔNG?")
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ
2 KHÔNG [GO TO Q26]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q26]

99 <REFUSED> [GO TO Q26]

M [MISSING]

Q11 Trong vòng 6 tháng qua, bác sĩ riêng đã thăm khám sức khỏe cho quý vị bao nhiêu lần, cả trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video? Quý vị nghĩ là...

0 Không lần nào [GO TO Q26]

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> [GO TO Q26]

99 <REFUSED> [GO TO Q26]

M [MISSING]

Q12 Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ gia đình của quý vị có thường giải thích vấn đề theo cách dễ hiểu không? Quý vị nghĩ là...

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 Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ gia đình của quý vị có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q14 Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ gia đình của quý vị có thường tỏ ra tôn trọng những điều quý vị muốn nói không? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q15 Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ gia đình của quý vị có thường dành đủ thời giờ với quý vị không? Quý vị nghĩ là...

- 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 Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho bác sĩ gia đình kém nhất và số 10 dành cho bác sĩ gia đình tốt nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá về bác sĩ gia đình của quý vị?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - BÁC SĨ CHĂM SÓC RIÊNG KÉM NHẤT CÓ THỂ

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - BÁC SĨ GIA ĐÌNH TỐT NHẤT CÓ THỂ

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q17 Trong vòng 6 tháng qua, khi quý vị trao đổi với bác sĩ riêng trong buổi hẹn khám theo lịch, bác sĩ của quý vị có thường nắm được hồ sơ bệnh án và các thông tin khác về tình hình chăm sóc sức khỏe của quý vị không? Quý vị nghĩ là...

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, bác sĩ gia đình của quý vị có yêu cầu cho quý vị làm xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc làm xét nghiệm nào khác không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ

2 KHÔNG [GO TO Q21]

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q21]

99 <REFUSED> [GO TO Q21]

M [MISSING]

Q19 Trong 6 tháng vừa qua, khi bác sĩ gia đình yêu cầu cho quý vị xét nghiệm máu, chụp quang tuyến X hoặc xét nghiệm nào khác, có ai trong văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị thường theo dõi và thông báo cho quý vị biết các kết quả xét nghiệm không? Quý vị nghĩ là...

- 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, khi bác sĩ gia đình 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? Quý vị nghĩ là...

- 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 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có dùng thuốc theo toa nào không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q23]

88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW> [GO TO Q23]
99 <REFUSED> [GO TO Q23]
M [MISSING]

Q22 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường nói chuyện với bác sĩ gia đình về tất cả các thuốc theo toa quý vị đang dùng không? Quý vị nghĩ là...

- 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, 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?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q26]

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

Q24 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có cần giúp đỡ từ bất kỳ ai ở văn phòng bác sĩ gia đình 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?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 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, quý vị có nhận được sự giúp đỡ quý vị cần từ văn phòng bác sĩ gia đình 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? Quý vị nghĩ là...

- 1 Có, chắc chắn,
- 2 Có, chút ít, hoặc
- 3 Không

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

Bây giờ tôi sẽ hỏi quý vị một vài câu hỏi về các dịch vụ quý vị nhận được từ bác sĩ chuyên khoa. Vui lòng tính cả những lần quý vị được chăm sóc sức khỏe trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua cuộc gọi video.

Q26 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 gia đình của quý vị có phải là bác sĩ chuyên khoa không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS: IF THE RESPONSE TO Q26 IS "1 – CÓ" THE FOLLOWING TEXT SHOULD BE DISPLAYED BEFORE Q27: Vui lòng bao gồm cả bác sĩ gia đình của quý vị khi trả lời những câu hỏi về bác sĩ chuyên khoa.]

Q27 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa không?

(PROBE IF NEEDED: "BÁC SĨ CHUYÊN KHOA LÀ BÁC SĨ CÓ CHUYÊN MÔN VỀ MỘT LĨNH VỰC Y KHOA NÀO ĐÓ. QUÝ VỊ CÓ NGHĨ BÁC SĨ ĐÓ LÀ BÁC SĨ CHUYÊN KHOA KHÔNG?")

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q32]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q32]

99 <REFUSED> [GO TO Q32]

M [MISSING]

Q28 Trong vòng 6 tháng qua, quý vị có thường lấy được hẹn với bác sĩ chuyên khoa ngay khi cần không? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q29 Quý vị đã trao đổi với bao nhiêu bác sĩ chuyên khoa trong vòng 6 tháng qua?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 KHÔNG BÁC SĨ NÀO [GO TO Q32]

1 1 BÁC SĨ CHUYÊN KHOA

2 2

3 3

4 4

5 5 BÁC SĨ CHUYÊN KHOA HOẶC NHIỀU HƠN

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q32]

99 <REFUSED> [GO TO Q32]

M [MISSING]

Q30 Chúng tôi muốn biết đánh giá của quý vị về bác sĩ chuyên khoa mà quý vị hay trao đổi nhất trong vòng 6 tháng qua. Trên thang điểm từ 0 – 10, trong đó 0 là “bác sĩ chuyên khoa tệ nhất có thể” và 10 là “bác sĩ chuyên khoa tốt nhất có thể”, quý vị sẽ đánh giá mấy điểm cho bác sĩ chuyên khoa đó?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - BÁC SĨ CHUYÊN KHOA KÉM NHẤT CÓ THỂ

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - BÁC SĨ CHUYÊN KHOA TỐT NHẤT CÓ THỂ

88 [NOT APPLICABLE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

[PROGRAMMING SPECIFICATIONS:

- IF Q10 IS ASSIGNED ANSWER “2 - KHÔNG” Q31 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q32. CODE Q31 AS “88 - NOT APPLICABLE”
- IF Q11 IS ASSIGNED ANSWER “0 - Không lần nào” Q31 SHOULD BE SKIPPED. THE NEXT APPROPRIATE ITEM IS THE INTRO TEXT ABOVE Q32. CODE Q31 AS “88 - NOT APPLICABLE”]

- Q31 Trong 6 tháng vừa qua, bác sĩ gia đình 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? Quý vị nghĩ là...
- 1 Chưa bao giờ,
 - 2 Thỉnh thoảng,
 - 3 Thường thường,
 - 4 Luôn luôn, hoặc
 - 7 Bác sĩ gia đình của tôi là bác sĩ chuyên khoa [FILE SPECIFICATION CODE 7]
- 88 [NOT APPLICABLE]
98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Bây giờ tôi sẽ hỏi một số câu hỏi về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

- Q32 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?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- 1 CÓ
 - 2 KHÔNG [GO TO Q35]
- 98 <DON'T KNOW> [GO TO Q35]
99 <REFUSED> [GO TO Q35]
M [MISSING]
- Q33 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? Quý vị nghĩ là...
- 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]

Q34 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? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q35 Trong 6 tháng vừa qua, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có gửi đơn nào để quý vị điền không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG [GO TO Q37]

98 <DON'T KNOW> [GO TO Q37]

99 <REFUSED> [GO TO Q37]

M [MISSING]

Q36 Trong 6 tháng vừa qua, các đơn từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thường dễ điền không? Quý vị nghĩ là...

- 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]

Q37 Dùng từ số 0 đến số 10, số 0 dành cho chương trình bảo hiểm sức khỏe kém 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?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

0 - CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM SỨC KHỎE KÉM NHẤT CÓ THỂ

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM SỨC KHỎE TỐT NHẤT CÓ THỂ

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Bây giờ tôi sẽ hỏi một vài câu hỏi về quý vị.

Q38 Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tổng quát của quý vị như thế nào? Quý vị có nghĩ là...

1 Xuất sắc,

2 Rất tốt,

3 Tốt,

4 Tạm được, hoặc

5 Kém

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q39 Nói chung, quý vị đánh giá sức khỏe tâm thần hoặc cảm xúc tổng quát của quý vị như thế nào? Quý vị có nghĩ là...

1 Xuất sắc,

2 Rất tốt,

3 Tốt,

4 Tạm được, hoặc

5 Kém

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- Q40 Quý vị chủ yếu nói ngôn ngữ nào nhiều nhất ở nhà? Liệu quý vị có cho rằng đó là...
- 1 Tiếng Anh,
 - 2 Tiếng Tây Ban Nha,
 - 3 Tiếng Trung,
 - 4 Tiếng Hàn,
 - 5 Tiếng Tagalog,
 - 6 Tiếng Việt, hoặc
 - 7 Ngôn ngữ khác? [PROGRAMMING SPECIFICATION: IF Q40 IS ASSIGNED ANSWER "7 – Ngôn ngữ khác" INTERVIEWER MUST ENTER NAME OF OTHER LANGUAGE]

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- Q41 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có nằm bệnh viện một đêm hoặc nhiều hơn một đêm không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ

2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- Q42 Trong 6 tháng vừa qua, quý vị có thường mua được thuốc bác sĩ kê toa một cách dễ dàng không? Quý vị nghĩ là...

1 Chưa bao giờ,

2 Thỉnh thoảng,

3 Thường thường,

4 Luôn luôn, hoặc

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

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- Q43 Quý vị có được bảo hiểm trả một phần hoặc toàn bộ chi phí thuốc theo toa của quý vị không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

1 CÓ

2 KHÔNG

3 KHÔNG BIẾT

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- Q44 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?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- 1 CÓ
 - 2 KHÔNG
 - 3 BÁC SĨ CỦA TÔI KHÔNG CÓ KÊ TOA THUỐC NÀO CHO TÔI TRONG 6 THÁNG VỪA QUA
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

Q45 Có bác sĩ nào từng nói với quý vị rằng quý vị có một trong những bệnh trạng sau không?

a. Đau tim?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: CÓ BÁC SĨ NÀO TỪNG NÓI VỚI QUÝ VỊ RẰNG QUÝ VỊ CÓ...)

b. Đau thắt ngực hoặc bệnh mạch vành?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: CÓ BÁC SĨ NÀO TỪNG NÓI VỚI QUÝ VỊ RẰNG QUÝ VỊ CÓ...)

c. Huyết áp cao?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: CÓ BÁC SĨ NÀO TỪNG NÓI VỚI QUÝ VỊ RẰNG QUÝ VỊ CÓ...)

d. Ung thư, ngoại trừ ung thư da?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: CÓ BÁC SĨ NÀO TỪNG NÓI VỚI QUÝ VỊ RẰNG QUÝ VỊ CÓ...)

e. Tràn khí, hen suyễn hoặc COPD (READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY)
bệnh tắc nghẽn mãn tính?

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

(READ ONLY IF NECESSARY: CÓ BÁC SĨ NÀO TỪNG NÓI VỚI QUÝ VỊ RẰNG QUÝ VỊ CÓ...)

f. Bệnh tiểu đường hoặc đường huyết cao?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q46 Quý vị có gặp khó khăn trầm trọng khi đi bộ hay lên xuống cầu thang không?

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q47 Quý vị có gặp khó khăn khi mặc quần áo hay tắm rửa không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q48 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 RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q49 Quý vị có chích ngừa cúm từ ngày 1 tháng Bảy, 2025 không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG BIẾT

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q50 Quý vị có từng chích một hoặc nhiều hơn một mũi viêm phổi? (READ THE FOLLOWING ONLY IF NECESSARY) 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.

(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)

- 1 CÓ
- 2 KHÔNG
- 3 KHÔNG BIẾT

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q51 Cấp lớp hoặc trình độ học vấn cao nhất quý vị đã hoàn tất là gì? Quý vị nghĩ là...

- 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, hoặc
- 6 Cao hơn trình độ đại học 4 năm

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

Q52 Tôi sẽ đọc một danh sách các nhóm chủng tộc và sắc tộc. Đối với mỗi nhóm, vui lòng trả lời "có" hoặc "không" nếu nhóm đó mô tả chủng tộc hoặc sắc tộc của quý vị. Tôi phải hỏi về tất cả các nhóm để đảm bảo không bỏ sót trường hợp nào nếu có nhiều hơn một nhóm áp dụng cho quý vị.

(IF RESPONDENT WANTS TO KNOW WHY YOU ARE ASKING WHAT RACE THEY ARE, SAY: "Chúng tôi hỏi về chủng tộc hoặc sắc tộc của quý vị chỉ nhằm mục đích thu thập thông tin.")

(IF RESPONDENT SAYS, "I ALREADY TOLD YOU MY RACE," SAY: "Tôi hiểu. Tôi cần đọc tất cả các nhóm để đảm bảo kết quả của chúng tôi chính xác. Nếu một nhóm không áp dụng cho quý vị, vui lòng trả lời "Không." Xin cảm ơn sự kiên nhẫn của quý vị.")

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

a. Quý vị có phải là Người Mỹ bản xứ hoặc người bản xứ Alaska không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 Có
- 2 Không

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

b. Quý vị có phải là Người Á đông không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)

- 1 Có
- 2 Không

98 <DON'T KNOW>

99 <REFUSED>

M [MISSING]

- c. Quý vị có phải là Người da đen hoặc người Mỹ gốc Phi Châu không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)
- 1 Có
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- d. (Quý vị có phải là) người gốc Tây Ban Nha hoặc Mỹ La Tinh không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)
- 1 Có
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- e. (Quý vị có phải là) người Trung Đông hoặc Bắc Phi không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)
- 1 Có
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- f. (Quý vị có phải là) Người bản xứ Hạ Uy Di hoặc người thuộc các Quần đảo Thái Bình Dương không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)
- 1 Có
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]
- g. (Quý vị có phải là) Người da trắng không? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)
- 1 Có
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

- Q53 Hiện có bao nhiêu người đang sống trong nhà của quý vị, kể cả quý vị? Quý vị nghĩ là...
- 1 1 người
 - 2 2 đến 3 người, hoặc
 - 3 4 người trở lên
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

- Q54 Quý vị có từng sử dụng internet ở nhà không?
(READ RESPONSE OPTIONS ONLY IF NECESSARY)
- 1 CÓ
 - 2 KHÔNG
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

- Q55 Chương trình Medicare có thể liên lạc với quý vị một lần nữa để tìm hiểu thêm về sự chăm sóc sức khỏe, hoặc mời quý vị tham gia vào một cuộc thảo luận theo nhóm hoặc phỏng vấn quý vị về những chủ đề liên quan đến sự chăm sóc sức khỏe của quý vị không? Quý vị nghĩ là...
- 1 Có, hoặc
 - 2 Không
- 98 <DON'T KNOW>
99 <REFUSED>
M [MISSING]

<THIS QUESTION TO BE COMPLETED BY THE INTERVIEWER>

- Q56 <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.]

Q57 <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] Đó là tất cả những câu hỏi tôi có cho quý vị. Cảm ơn quý vị đã tham gia cuộc phỏng vấn quan trọng này.