

Appendix G

Frequently Asked Questions for Customer Support (Korean)

THIS PAGE
INTENTIONALLY
LEFT BLANK

CAHPS Hospice Survey

Frequently Asked Questions for Customer Support

Overview

This document provides customer support guidance on responding to frequently asked questions (FAQ) from caregivers answering the CAHPS Hospice Survey. It should be used for all modes of survey administration. The FAQ provide answers to general questions about the survey, concerns about participating in the survey and questions about completing/returning the survey. Survey vendors may amend the document to be specific to their operations or revise individual responses for clarity.

Note: Survey vendors conducting the CAHPS Hospice Survey must NOT attempt to influence caregivers in a particular way. For example, the survey vendor conducting the CAHPS Hospice Survey must NOT say, imply or persuade caregivers to respond to items in a particular way. In addition, survey vendors must NOT indicate or imply in any manner that the hospice, its personnel or its agents will appreciate or gain benefits if caregivers respond to the items in a particular way. Please refer to the “Program Requirements” section of the CAHPS Hospice Survey Quality Assurance Guidelines for more information on communicating with caregivers.

I. 설문 조사 관련 일반 질문

➤ 이 설문 조사는 누가 진행하나요? 이 설문 조사의 후원자는 누구인가요?

저는 연구 기관 [SURVEY VENDOR NAME] 소속의 인터뷰 담당자입니다. [HOSPICE NAME]에서 최근 호스피스 케어를 받는 중 돌아가신 가족분 또는 친구분의 간병인으로부터 의견을 얻고자 저희 기관에 이 설문 조사를 의뢰했습니다.

➤ 이 설문 조사의 목적은 무엇인가요? 수집된 데이터는 어떻게 사용되나요?

이 설문 조사는 호스피스 케어의 질을 평가하기 위해 메디케어 후원하는 전국 규모의 조사입니다.

이 설문 조사는 간병인의 호스피스 케어 경험을 평가하여 대중에게 공개하기 위해 마련되었습니다. 설문 조사에서 수집된 자료는 소비자들이 호스피스를 선택할 때 정보에 근거하여 결정을 내릴 수 있도록 참고용으로 제공됩니다. 이 자료는 Care Compare(<https://www.medicare.gov/care-compare/>)에서 공개됩니다. 또한 호스피스에서 제공하는 케어의 질을 개선하는 데 도움이 되도록 활용될 것입니다. 따라서 선생님의 참여가 중요합니다.

➤ 이 설문 조사가 공식적인 설문 조사인지 어떻게 확인할 수 있나요?

설문 조사에 관한 정보는 [HOSPICE NAME]에 [TELEPHONE NUMBER]번으로 연락하여 알아보실 수 있습니다.

NOTE: SURVEY VENDORS MUST OBTAIN CONTACT INFORMATION FROM THE HOSPICE ABOUT WHO TO CONTACT TO VERIFY THE LEGITIMACY OF THE SURVEY.

➤ **이 설문 조사에 대해 자세한 내용을 문의할 수 있는 정부 기관이 있나요?**

네, 보건복지부(HHS) 산하 연방 기관인 메디케어 메디케이드 서비스 센터(CMS)의 CAHPS 호스피스 설문 조사 기술 지원팀에 전화번호 1-844-472-4621번이나 이메일 hospicecahpsurvey@hsag.com 으로 문의하실 수 있습니다.

➤ **응답 내용은 비밀이 유지되나요? 누가 응답 내용을 확인하나요?**

답변 내용은 조사 직원들이 확인하며, 서비스 질 개선을 목적으로 호스피스 측과 공유될 수도 있습니다.

➤ **설문 참여 시간은 얼마나 걸리나요?**

설문 조사에는 9분 정도 걸립니다 [OR SURVEY VENDOR SPECIFY].

NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER THE SURVEY IS INTEGRATED WITH HOSPICE-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTIONS.

➤ **어떤 내용을 질문하나요?**

이 설문 조사에서는 선생님의 가족분이나 친구분이 호스피스의 케어와 서비스를 받는 동안의 경험에 관해 질문을 드릴 것입니다. 케어나 서비스를 받는 동안 겪으셨을 수도 있는 문제들에 대한 질문을 드릴 것입니다. 또한 가족분이나 친구분이 받으셨을 수 있는 여러 유형의 케어와 서비스 평가에 대한 질문을 드릴 것입니다.

➤ **내 이름은 어떻게 수집되었나요? 내가 어떻게 이 설문 조사에 선정되었나요?**

[HOSPICE NAME]의 최근 사망 환자 명단 중 무작위로 선정된 환자분의 가족이나 친구분께 연락을 드리고 있습니다.

➤ **설문 조사 결과는 어디서 확인해 볼 수 있나요?**

공식 CAHPS 호스피스 설문 조사 결과는 매년 4회 Care Compare 웹사이트(<https://www.medicare.gov/care-compare/>)를 통해 공개됩니다. CAHPS 호스피스 설문 조사 자료는 2월, 5월, 8월, 11월에 업데이트됩니다. 공개되는 CAHPS 호스피스 설문 조사 결과는 8분기 동안 수집된 설문 조사 자료를 사용하여 산출됩니다. CAHPS 호스피스 설문 조사 결과를 기반으로 한 종합 별점 평가 등급은 연 2회 업데이트됩니다.

II. 설문 조사 참여에 대한 우려 사항

➤ **나는 설문 조사에 응하지 않습니다.**

이해합니다. 하지만 참여를 고려해주셨으면 합니다. 이 설문 조사는 [HOSPICE NAME]에 있어 매우 중요한 조사입니다. 설문 조사 결과는 이들이 무엇을 잘 하고 있고 무엇을 개선해야 하는지 알 수 있도록 도와줍니다.

➤ **참여에 관심 없습니다.**

[HOSPICE NAME]은(는) 귀하의 도움이 매우 필요합니다. 참여하고 싶지 않으신 이유를 말씀해 주시겠습니까?

➤ **설문 조사가 ‘사기’일 수도 있다고 생각되며, 제시된 응답 중 제가 선택한 답변이 기록되어 사기 목적으로 사용될까 걱정됩니다.**

질문에 답하실 때 대신 긍정 또는 부정의 응답을 선택하실 수 있습니다.

➤ **제가 너무 바빠서 시간이 없습니다.**

시간이 없으시다는 점 이해합니다. 하지만 이 설문 조사는 매우 중요한 조사입니다. 오늘 도움을 주신다면 정말 감사하겠습니다. 인터뷰에는 9분[OR SURVEY VENDOR SPECIFY] 정도 걸립니다. 일단 시작해서 어떤 질문이 있는지 들어보시면 어떨까요. 원하시면 언제든지 중단하셔도 됩니다.

[IF NECESSARY:] 필요하다면 인터뷰를 여러 부분으로 나누어 하실 수도 있습니다. 한 번에 전체를 다 마치실 필요는 없습니다.

[IF NECESSARY:] 저녁이나 주말 등 선호하시는 때가 있으면, 편하신 시간으로 일정을 잡을 수도 있습니다.

NOTE: THE NUMBER OF MINUTES WILL DEPEND ON WHETHER THE SURVEY IS INTEGRATED WITH HOSPICE-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTIONS.

➤ **내 휴대폰으로 전화하셨는데요. [CAREGIVER SPECIFY TIME] 후에 다시 전화해 주시겠어요?**

네, [CAREGIVER SPECIFIED TIME]에 다시 전화드릴 수 있습니다.

[IF “NO,” SET FUTURE DATE/TIME FOR CALL BACK.]

NOTE: TELEPHONE CALL ATTEMPTS ARE TO BE MADE BETWEEN THE HOURS OF 9 AM AND 9 PM, RESPONDENT TIME, UNLESS AN ALTERNATIVE TIME IS REQUESTED BY THE CAREGIVER.

- **개인적인 질문에 많이 대답하고 싶지 않습니다.**
우려하시는 점 이해합니다. 이 설문 조사는 매우 중요한 조사입니다. 질문 내용이 불편하시면 답변하고 싶지 않다고 말씀해 주세요. 그러면 다음 질문으로 넘어가겠습니다. 일단 시작해서 어떤 질문들이 있는지 알아보시면 어떨까요?
- **[HOSPICE NAME]에 대해 불만이 많기 때문에, 이 설문조사를 해서 도움을 줄 필요가 없다고 생각합니다.**
불만을 느끼셨다니 유감입니다. 한편으로는 선생님께서 참여하셔야 하는 좋은 이유가 된다고 생각합니다. 선생님의 답변은 호스피스가 어떤 개선이 필요한지 파악하는 데 도움을 줄 것입니다.
- **설문 조사를 꼭 해야 하나요? 하지 않으면 어떻게 되나요? 왜 해야 하나요?**
참여는 자발적입니다. 참여하지 않더라도 불이익은 없습니다. 하지만 이 설문 조사는 정말 중요한 조사입니다. 선생님의 답변은 [HOSPICE NAME]이(가) 제공하는 케어의 질을 향상시키는 데 도움을 주고, 다른 소비자들이 자신이나 가족, 또는 친구를 위해 호스피스를 선택해야 할 때 정보에 근거한 결정을 내릴 수 있게 도와줄 것입니다.
- **이 설문 조사에 응답하면 스팸 메일을 받는거 아닌가요?**
아닙니다. 이 설문 조사에 답변했다고 해서 스팸 메일을 받지는 않으실 것입니다.
- **나는 수신 거부 목록에 등록돼 있는데요, 이렇게 전화해도 되는 건가요?**
수신 거부 목록은 판촉이나 텔레마케팅 전화를 차단합니다. 이 설문 조사는 판매나 금전 요청 목적이 아닙니다. 저희는 설문 조사 기관입니다. 선생님께서 이용하셨던 호스피스가 이 설문 조사를 진행해달라고 의뢰했습니다.
- **아무것도 사고 싶지 않습니다.**
저희는 아무것도 판매하지 않으며 금전을 요청하지도 않습니다. [HOSPICE NAME]에서 제공한 케어와 서비스에 관한 몇 가지 질문을 드리려는 것입니다.

III. 설문 조사 작성 및 제출 관련 질문

- **설문지 작성 마감기한이 있나요?**
[FOR MAIL SURVEY:] 많은 분들께 연락을 드려야 하는 만큼, 며칠 내로 작성해서 보내주시면 정말 감사하겠습니다.

[FOR PHONE SURVEY:] 모든 인터뷰를 가능한 한 빨리 끝내야 하는데, 저희가 많은 분들에게 연락해야 하기 때문에 지금 당장 인터뷰를 할 수 있다면 진행에 큰 도움이 될 것입니다. 지금 시간이 없으시다면, 앞으로 며칠 내에 약속을 잡을 수도 있습니다.

[DURING WEB SURVEY WINDOW:] 저희가 설문 조사를 가능한 한 빨리 완료해야 하므로, 앞으로 며칠 내에 완료해 주시면 큰 도움이 될 것입니다.

➤ **설문지에 내 이름과 주소를 어디에 써야 하나요?**

설문지에 이름이나 주소를 쓰시면 안 됩니다. 각 설문지에는 식별 번호가 배정되어 있어서 작성된 설문지를 보내주시면 어느 간병인이 작성하셨는지 저희가 추적할 수 있습니다.

➤ **찾고 계신 분은 지금 의료 시설에 계십니까.**

저는 [SURVEY VENDOR]에서 연락드리는 [INTERVIEWER NAME](이)라고 합니다. 저희는 호스피스 케어에 관한 설문 조사를 실시하고 있습니다. 설문 조사를 위해 [SAMPLED CAREGIVER NAME] 님과 직접 통화를 해야 하는데, [SAMPLED CAREGIVER NAME] 님 통화 가능하신가요?

[IF NECESSARY:] 이 설문 조사는 미 보건복지부가 후원하는 전국 규모 조사의 일환으로, 매우 중요한 조사입니다. 이 설문 조사 결과는 호스피스들이 무엇을 잘 하고 있고, 어떤 점을 개선해야 하는지 알 수 있게 도와줍니다.

NOTE: CAREGIVERS IN HEALTHCARE FACILITIES SUCH AS ASSISTED LIVING FACILITIES, LONG-TERM CARE FACILITIES OR NURSING HOMES ARE ELIGIBLE FOR THE SURVEY.

➤ **온라인으로 설문을 작성하고 싶은데요, 그럴 수 있나요?**

[FOR MAIL ONLY/PHONE ONLY/MAIL PHONE MODE:] 아니요, CAHPS 호스피스 설문 조사는 [DEPENDING ON MODE: 우편 / 전화 / 우편 또는 전화] 방식으로만 참여하실 수 있습니다.

[FOR WEB MAIL MODE:] 호스피스에 선생님의 이메일 주소가 있다면, 온라인으로 설문 조사를 완료할 수 있는 링크를 이메일로 보내드렸을 수도 있습니다. 그렇지 않다면, 설문 조사는 우편으로만 완료할 수 있습니다.