

Appendix G

Frequently Asked Questions for Customer Support (Vietnamese)

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. Các Câu Hỏi Chung về Cuộc

➤ **Ai đang thực hiện cuộc khảo sát này? Tổ chức nào tài trợ cho cuộc khảo sát này?**

Tôi là người phỏng vấn từ tổ chức nghiên cứu [SURVEY VENDOR NAME]. [HOSPICE NAME] đã nhờ tổ chức của chúng tôi hỗ trợ thực hiện cuộc khảo sát này để thu thập ý kiến phản hồi từ những người chăm sóc có người thân hoặc bạn bè vừa qua đời khi đang được chăm sóc tại cơ sở chăm sóc cuối đời.

➤ **Mục đích của cuộc khảo sát là gì? Dữ liệu sẽ được sử dụng như thế nào?**

Cuộc khảo sát là một phần của sáng kiến quốc gia do Medicare tài trợ nhằm đo lường chất lượng chăm sóc tại các cơ sở chăm sóc cuối đời.

Cuộc khảo sát này được thiết kế để đo lường quan điểm của người chăm sóc về dịch vụ chăm sóc cuối đời nhằm phục vụ cho việc báo cáo công khai. Dữ liệu thu thập từ cuộc khảo sát sẽ được cung cấp cho người sử dụng dịch vụ để giúp họ đưa ra sự lựa chọn có hiểu biết khi chọn cơ sở chăm sóc cuối đời. Dữ liệu này được báo cáo công khai trên Care Compare (So Sánh việc Chăm Sóc) (<https://www.medicare.gov/care-compare/>). Dữ liệu cũng sẽ được sử dụng để giúp cải thiện chất lượng chăm sóc do các cơ sở chăm sóc cuối đời cung cấp. Sự tham gia của quý vị là rất quan trọng.

➤ **Làm cách nào tôi có thể xác minh rằng cuộc khảo sát này là hợp lệ?**

Quý vị có thể liên lạc với [HOSPICE NAME] qua số điện thoại [TELEPHONE NUMBER] để biết thêm thông tin về cuộc khảo sát này.

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

➤ **Có cơ quan chính phủ nào mà tôi có thể liên lạc để tìm hiểu thêm về cuộc khảo sát này không?**

Có, quý vị có thể liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS), một cơ quan liên bang trong Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh (HHS) qua số điện thoại Trợ Giúp Kỹ Thuật của Khảo Sát Chăm Sóc Cuối Đời (CAHPS Hospice Survey Technical Assistance) 1-844-472-4621 hay qua email tại hospicecahpsurvey@hsag.com.

➤ **Câu trả lời của tôi có được giữ kín không? Ai sẽ thấy câu trả lời của tôi?**

Những câu trả lời của quý vị sẽ được nhân viên nghiên cứu xem, và có thể được chia sẻ với cơ sở chăm sóc cuối đời nhằm mục đích cải thiện chất lượng dịch vụ.

➤ **Cuộc khảo sát này sẽ mất bao lâu?**

Cuộc khảo sát mất khoảng 9 phút. [OR SURVEY VENDOR SPECIFY].

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

➤ **Sẽ có những câu hỏi nào?**

Cuộc khảo sát đặt câu hỏi về trải nghiệm của người thân trong gia đình hay bạn bè của quý vị trong khi nhận được các dịch vụ và được chăm sóc từ nơi chăm sóc cuối đời này. Sẽ có những câu hỏi cho quý vị về bất kỳ vấn đề nào mà họ có thể đã gặp phải khi nhận chăm sóc hoặc dịch vụ. Nó cũng yêu cầu quý vị đánh giá các loại chăm sóc và dịch vụ khác nhau mà người thân của gia đình hay bạn bè của quý vị có thể đã nhận được.

➤ **Làm sao quý vị có được tên của tôi? Tôi được chọn tham gia khảo sát này như thế nào?**

Tên của quý vị được chọn ngẫu nhiên từ hồ sơ của tất cả các bệnh nhân mới qua đời từ [HOSPICE NAME].

➤ **Tôi có thể tìm kết quả của cuộc khảo sát ở đâu?**

Điểm chính thức của cuộc khảo sát chăm sóc cuối đời CAHPS được công bố công khai bốn lần mỗi năm trên trang web Care Compare (<https://www.medicare.gov/care-compare/>). Dữ liệu của cuộc khảo sát chăm sóc cuối đời CAHPS được cập nhật theo lịch vào các tháng Hai, Năm, Tám và Mười Một. Kết quả khảo sát CAHPS Hospice được báo cáo công khai được tính dựa trên dữ liệu khảo sát trong tám quý; Đánh giá tổng hợp theo sao dựa trên kết quả khảo sát CAHPS Hospice được cập nhật hai lần mỗi năm.

II. Những Lo Ngại Về Việc Tham Gia Khảo Sát

➤ **Tôi không làm khảo sát.**

Tôi hiểu, tuy nhiên, tôi hi vọng quý vị sẽ cân nhắc tham gia. Đây là nghiên cứu rất quan trọng cho [HOSPICE NAME]. Kết quả của cuộc khảo sát sẽ giúp họ hiểu được những gì họ đang làm tốt và những gì cần cải thiện.

➤ **Tôi không quan tâm.**

[HOSPICE NAME] rất mong nhận được sự giúp đỡ của quý vị. Quý vị có thể vui lòng cho biết vì sao quý vị không quan tâm đến việc tham gia khảo sát không?

➤ **Tôi lo ngại rằng cuộc khảo sát có thể là “lừa đảo,” và nếu tôi trả lời với những lựa chọn đó, nó có thể bị ghi lại và dùng để gian lận chống lại tôi.**

Quý vị có thể sử dụng các câu tích cực hay tiêu cực thay thế để trả lời cho các câu hỏi này.

➤ **Tôi rất bận. Tôi không thực sự có thời gian.**

Tôi biết thời gian của quý vị có hạn; tuy nhiên, đây là một cuộc khảo sát rất quan trọng, và tôi thật sự trân trọng sự giúp đỡ của quý vị hôm nay. Cuộc phỏng vấn chỉ mất khoảng 9 phút [OR SURVEY VENDOR SPECIFY]. Có lẽ chúng ta có thể bắt đầu và xem các câu hỏi như thế nào. Chúng ta có thể dừng lại bất cứ lúc nào quý vị muốn.

[IF NECESSARY:] Cuộc phỏng vấn này có thể được chia làm nhiều phần, nếu cần; quý vị không cần phải làm xong hết trong một lần.

[IF NECESSARY:] Tôi có thể hẹn lại bất kỳ lúc nào thuận tiện cho quý vị, bao gồm cả các buổi tối hay vào ngày cuối tuần nếu quý vị muốn.

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

➤ **Quý vị đã gọi vào điện thoại di động của tôi. Quý vị có thể gọi lại sau [CAREGIVER SPECIFY TIME] được không?**

Vâng, tôi có thể gọi quý vị lại lúc [CAREGIVER SPECIFIED TIME].

[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.

➤ **Tôi không muốn trả lời nhiều câu hỏi cá nhân.**

Tôi hiểu sự lo ngại của quý vị. Đây là một cuộc khảo sát rất quan trọng. Nếu có câu hỏi nào làm phiền quý vị, chỉ cần nói với tôi là quý vị không muốn trả lời câu hỏi đó, và tôi sẽ tiếp tục qua câu hỏi kế tiếp. Vậy sao chúng ta không bắt đầu và xem có những câu hỏi như thế nào?

- **Tôi rất không hài lòng với [HOSPICE NAME], và tôi không thấy lý do gì mình phải giúp họ làm cuộc khảo sát này.**
Tôi xin lỗi vì quý vị đã không vui. Đây là một lý do chính đáng để quý vị tham gia. Những câu trả lời của quý vị sẽ giúp nơi chăm sóc cuối đời hiểu rằng họ cần những cải tiến nào.
- **Tôi có bắt buộc phải hoàn thành cuộc khảo sát không? Nếu tôi không làm thì sao? Tại sao tôi nên tham gia?**
Việc tham gia của quý vị là tự nguyện. Sẽ không có hình phạt nào nếu quý vị không tham gia. Tuy nhiên, đây là một cuộc khảo sát rất quan trọng và câu trả lời của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện chất lượng chăm sóc mà [HOSPICE NAME] cung cấp, đồng thời giúp những người khác đưa ra quyết định sáng suốt khi chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời cho bản thân, người thân hoặc bạn bè của họ.
- **Tôi có nhận được thư rác nếu tôi trả lời cuộc khảo sát này không?**
Không, quý vị sẽ không nhận được bất kỳ thư rác nào do trả lời khảo sát này.
- **Tôi có tên trong Danh Sách Không Gọi. Quý vị có được phép gọi cho tôi không?**
Danh Sách Không Gọi cấm các cuộc gọi bán hàng và tiếp thị. Chúng tôi không bán gì và cũng không lấy tiền của ai. Chúng tôi là một công ty nghiên cứu khảo sát. Cơ sở chăm sóc cuối đời của quý vị đã nhờ chúng tôi hỗ trợ thực hiện cuộc khảo sát này.
- **Tôi không muốn mua gì cả.**
Chúng tôi không bán bất kỳ thứ gì cũng như không xin tiền. Chúng tôi muốn hỏi quý vị một vài câu hỏi về sự chăm sóc và các dịch vụ do [HOSPICE NAME] cung cấp.

III. Câu Hỏi Về Việc Hoàn Thành/Gửi Lại Bảng Khảo Sát

- **Có thời hạn để điền vào bảng khảo sát không?**
[FOR MAIL SURVEY:] Vì chúng tôi cần liên lạc với rất nhiều người, thật sự rất hữu ích nếu quý vị có thể gửi trả lại trong một vài ngày tới.

[FOR PHONE SURVEY:] Chúng tôi cần hoàn thành tất cả các cuộc phỏng vấn càng sớm càng tốt, nhưng vì chúng tôi cần liên lạc với rất nhiều người, thật sự hữu ích nếu chúng ta có thể thực hiện cuộc phỏng vấn ngay bây giờ. Nếu quý vị không có thời gian, có thể tôi xin hẹn vào thời gian khác trong vài ngày tới.

[DURING WEB SURVEY WINDOW:] Vì chúng tôi cần hoàn thành bảng khảo sát càng sớm càng tốt, thật sự hữu ích nếu quý vị có thể hoàn thành việc này trong vòng vài ngày tới.
- **Tôi điền tên và địa chỉ của mình vào đâu trong bảng câu hỏi?**
Quý vị không nên ghi tên hoặc địa chỉ của mình trên bảng câu hỏi. Mỗi bảng khảo sát được gán một mã số định danh để chúng tôi có thể theo dõi người chăm sóc nào đã gửi lại bảng câu hỏi đã hoàn thành.

➤ **Người chăm sóc mà quý vị đã liên lạc hiện đang ở trong một cơ sở y tế.**

Tôi là [INTERVIEWER NAME] gọi từ [SURVEY VENDOR]. Chúng tôi đang thực hiện một cuộc khảo sát về dịch vụ chăm sóc cuối đời. Cho cuộc khảo sát này, chúng tôi cần nói chuyện trực tiếp với [SAMPLED CAREGIVER NAME]. [SAMPLED CAREGIVER NAME] đang có ở đó không?

[IF NECESSARY:] Chúng tôi đang thực hiện một nghiên cứu rất quan trọng, là một phần của sáng kiến quốc gia do Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tài trợ. Kết quả của cuộc khảo sát sẽ giúp các cơ sở chăm sóc cuối đời hiểu được những gì họ đang làm tốt và những gì cần cải thiện.

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

➤ **Tôi muốn thực hiện cuộc khảo sát này trực tuyến, điều đó có được không?**

[FOR MAIL ONLY/PHONE ONLY/MAIL PHONE MODE:] Không, cuộc khảo sát chăm sóc cuối đời CAHPS chỉ có thể được hoàn thành bằng *[DEPENDING ON MODE: thư / điện thoại / thư hoặc điện thoại]*.

[FOR WEB MAIL MODE:] Nếu cơ sở chăm sóc cuối đời của quý vị có địa chỉ email của quý vị, chúng tôi có thể đã gửi một liên kết qua email để quý vị hoàn thành khảo sát qua mạng. Nếu không, khảo sát chỉ có thể được thực hiện qua thư.