CAHPS® 2.0H成人問卷（MEDICAID）
問卷說明

- 請回答所有的問題，並在每個問題的左邊格子內作答。

- 有時我們會告訴您有些問題不需作答。在這種情況下，您會看見箭頭，並附有說明告訴您下一題回答那裡。例如：

  ☑ 是 → ***請接著回答第3題***

  ☐ 否

{This box should be placed on the Cover Page}

所有可能會讓人認出您或您家人的資料都將保密。除非經過您同意，否則{調查公司}不會將您的個人資料告訴他人。您可以選擇要不要回答這份問卷。如果您選擇不回答，也不會影響到您的福利。

如果您希望能知道有關這項研究更多的資料，請撥XXX。

1. 我們的記錄顯示，您目前投保於{計劃名稱／Medicaid的州名}，對嗎？

☐ 是 ➔ **請接著回答第3題**
☐ 否 ➔ **請接著回答第2題**

2. 您保健計劃的名稱為何？
（請用正楷填寫）

_____

您個人的醫生或護士

下列是有關<u>您自己</u>健康照顧的問題。<u>請勿</u>將您住院時所獲得的照顧包括在內。同時，<u>也不要</u>將您的牙科門診包括在內。

3. <u>個人的醫生或護士</u>是最知道您的醫療提供者。可以是一般科的醫生、專科醫生、執業護士或是醫生助理。

當您加入您的保健計劃時或從那時起的任何時間內，您是否得到新的個人醫生或護士？

☐ 是 ➔ **請接著回答第4題**
☐ 否 ➔ **請接著回答第5題**

4. 從您的保健計劃所提供您的選擇中，如果選出您喜歡的個人醫生或護士有問題的話，問題有多大呢？

☐ 很嚴重的問題
☐ 小問題
☐ 沒有問題
☐ 我沒有得到新的個人醫生或護士。

5. 是否有一個人可被您視為您的個人醫生或護士？

☐ 是 ➔ **請接著回答第6題**
☐ 否 ➔ **請接著回答第7題**

6. 我們想要知道您對<u>您的個人醫生或護士</u>的評估為何。

使用<u>0到10的任何數字</u>來評分。0代表最糟的個人醫生或護士，10代表最佳的個人醫生或護士。您怎樣為您<u>目前</u>的個人醫生或護士評分呢？

- ☐ 0 最糟的個人醫生或護士
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 最佳的個人醫生或護士
- ☐ 我沒有個人醫生或護士

***<u>選擇：在這裏加入額外有關個人醫生或護士的問題</u>*。**

從專科醫生處獲得健康照顧

當您回答下列問題時，<u>請不要</u>包括牙科的門診。

7. <u>專科醫生</u>指的是外科醫生、心臟科醫生、過敏科醫生、皮膚科醫生、及其他專精於某一方面健康照顧的醫生。

在最近的6個月內，您或您的醫生認為您有看專科醫生的需要？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第8題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第9題**

8. 在最近的6個月內，如果您有困難獲得轉診看您所需要看的專科醫生的話，困難有多大呢？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒有問題
- ☐ 在最近的6個月內，我沒有看專科醫生的需要

9. 在最近的6個月內，您看過專科醫生嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第10題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第12題**

10. 我們想要知道您對最近6個月中，您對<u>最常看的專科醫生</u>的評估為何，如果個人醫生是專科醫生的話，請將他或她包括在內。

使用<u>0到10的任何數字</u>來評分。0代表最糟的專科醫生，10代表最佳的專科醫生。您怎樣為您的專科醫生評分呢？

- ☐ 0 最糟的專科醫生
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 最佳的專科醫生
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾看過專科醫生。

11. 在最近的6個月內，您最常看的專科醫生就是您的個人醫生嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否
- ☐ 我沒有個人醫生或在最近的6個月內，我不曾看過專科醫生

<u>選擇：在這裏加入額外有關專科醫生的問題</u>。

<u>打電話到醫生診所</u>

12. 在最近的6個月內，您曾經在診所的<u>營業時間</u>打電話到醫生診所，以便<u>為您自己</u>得到幫助或建議嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第13題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第14題**

13. 在最近的6個月內，當您在診所營業時間打電話，多常能<u>得到</u>您所需的幫助或建議？

- ☐ 從來沒有
- ☐ 有時
- ☐ 總是能夠
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾在診所營業時間打電話尋求幫助或建議。

您最近的6個月的健康照顧

14. 醫療提供者可能是一般科的醫生、專科醫生、執業護士、醫生助理、護士、或其他任何一位提供您健康照顧的人。

在最近的6個月內，您是否曾經為正常或例行的健康照顧，與醫生或其他的醫療提供者預約？

- ☐ 是 → **請接著回答第15題**
- ☐ 否 → **請接著回答第17題**

15. 在最近的6個月內，有多少次能在您希望的時間內為正常或例行的健康照顧，與醫生預約？

- ☐ 從來沒有
- ☐ 有時
- ☐ 通常能夠
- ☐ 總是能夠
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾需要預約正常或例行的健康照顧。

16. 在最近的6個月內，您正常或例行的健康照顧通常在預約後要等多少天，才能見到醫療提供者？

- ☐ 同一天
- ☐ 1天
- ☐ 2-3天
- ☐ 4-7天
- ☐ 8-14天
- ☐ 15-30天
- ☐ 31天以上
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾需要預約正常或例行的健康照顧。

17. 在最近的6個月內，您曾經因為生病或受傷，而需要立刻從醫生診所、衛生所、或急診室得到健康照顧？

- ☐ 是 → **請接著回答第18題**
- ☐ 否 → **請接著回答第20題**

18. 在最近的6個月內，有多少次在您希望的時間內，因為生病或受傷立即得到您所需要的健康照顧？

- ☐ 從來不能
- ☐ 有時可以
- ☐ 通常能夠
- ☐ 總是能夠
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾因為生病或受傷而需要馬上得到照顧。

19. 在最近的6個月內，您如果生病或受傷，通常在預約後要等多久才能見到醫療提供者？

- ☐ 同一天
- ☐ 1天
- ☐ 2-3天
- ☐ 4-7天
- ☐ 8-14天
- ☐ 15天以上
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾因為生病或受傷而需要立刻得到照顧。

20. 在最近的6個月內，您有多少次到急診室取得照顧？

- ☐ 不曾

_____ 次（*請填寫。*）

21. 在最近的6個月內（去急診室的次數不算在內），您為照顧自己去了幾次醫生診所或衛生所？

- ☐ 沒有 → **請接著回答第33題**
- ☐ 1次 → **請接著回答第22題**
- ☐ 2次 → **請接著回答第22題**
- ☐ 3次 → **請接著回答第22題**
- ☐ 4次 → **請接著回答第22題**
- ☐ 5到9次 → **請接著回答第22題**
- ☐ 10次以上 → **請接著回答第22題**

22. 在最近的6個月內，如果在得到您或您醫生認為是必要的照顧方面有任何問題的話，問題有多大？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒有問題
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

23. 在最近的6個月內，當您等待健康計劃核准因而延緩獲得健康照顧。如果造成任何問題的話，問題有多大？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒有問題
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

24. 在最近的6個月內，您在醫生診所內的等候，多常要超過預約時間15分鐘以後，才得以看到看到您要看的醫生？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

25. 在最近的6個月內，醫生診所的職員多常很有禮貌和尊重的對待您？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

26. 在最近的6個月內，醫生診所的職員多常如您所想的很會幫忙？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

27. 在最近的6個月內，醫生或其他醫療提供者多常仔細的聆聽您的談話？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

28. 在最近的6個月內，您多常因為醫生或其他醫療提供者與您說不同的語言，而很難與他交談或聽懂他的對話？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

29. 在最近的6個月內，醫生或其他醫療提供者多常依照您聽得懂得方式，向您解釋事情？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

30. 在最近的6個月內，醫生或其他醫療提供者多常對您說的事情表示尊重？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

31. 在最近的6個月內，醫生或其他醫療提供者多常花足夠的時間在您身上？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

32. 我們想知道您在最近的6個月內，從所有的醫生或其他健康提供者所得到的所有健康照顧的評分。

使用0到10的任何數字來評分。0代表最糟的健康照顧，10代表最佳的健康照顧。您怎樣為您所有的健康照顧評分呢？

- ☐ 0　最糟的健康照顧
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10　最佳的健康照顧
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診。

33. 翻譯員是指一個人以另一個人所使用的語言或手語重覆第三個人所說的話。

在過去的6個月內，您需要翻譯員幫助您與醫生或其他醫療提供者交談嗎？

- ☐ 是 → **請接著回答第34題**
- ☐ 否 → **請接著回答第35題**

34. 在過去的6個月內，當您需要翻譯員幫助您與醫生或其他醫療提供者交談時，您多常能得到一位？

- ☐ 未曾有過
- ☐ 有時
- ☐ 通常
- ☐ 總是如此
- ☐ 在最近的6個月內，我不曾去過門診或我不曾需要一位翻譯員。

選擇：在這裏加入額外有關一般健康照顧的問題。

您的保健計劃

下列問題詢問關於您對保健計劃的經驗。

35. 有些州付款給保健計劃來照顧被（Medicaid）涵蓋的人士。在這些保健計劃下，您可能必須從計劃的名單中選擇醫生，或到計劃名單中的診所或健康照顧中心。

您被這樣的保健計劃涵蓋嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第36題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第41題**

36. 您使用這個保健計劃獲得所有或大部份的健康照顧嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否

37. 您連續的使用這個保健計劃裏有幾個月或幾年了？

- ☐ 少於6個月
- ☐ 6到12月
- ☐ 12到24個月
- ☐ 2到5年
- ☐ 5到10年
- ☐ 10年以上

38. 您自己選擇您的保健計劃，還是別人告訴您屬於那個計劃？

- ☐ 我選擇我的計劃。
- ☐ 別人告訴我屬於那個計劃。

39. 您能夠得到從書面、電話或個人口中獲得計劃的服務資料。

您是否在加入保健計劃之前，就已得到有關資料了？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第40題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第41題**

40. 在您加入計劃之前所得到的資料中，有多少是正確的？

- ☐ 所有都正確
- ☐ 大多數正確
- ☐ 有些正確
- ☐ 完全不正確
- ☐ 我未曾得到任何有關計劃的資料。

41. 在過去的6個月內，您曾經從您保健計劃的書面資料中尋找任何資料嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第42題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第43題**

42. 在過去的6個月內，如果您從保健計劃的書面資料中尋找資料時，會遇到問題，問題有多大？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒問題
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾從我的保健計劃中尋找資料。

43. 在過去的6個月內，您曾經打電話給保健計劃的會員服務部門要資料或尋求幫助嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第44題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第45題**

44。在過去的6個月內，如果您打電話給保健計劃的會員服務部門尋求所需的幫助時遇到任何問題時，問題有多大？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒問題
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾打電話給保健計劃的會員服務部門。

45. 在過去的6個月內，您是否曾經以電話給或書面方式，向您的保健計劃抱怨或提出問題？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第46題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第48題**

46. 您的保健計劃花多久的時間才解決您的抱怨？

- ☐ 同一天 ➔ **請接著回答第47題**
- ☐ 1個星期 ➔ **請接著回答第47題**
- ☐ 2個星期 ➔ **請接著回答第47題**
- ☐ 3個星期 ➔ **請接著回答第47題**
- ☐ 4個星期以上 ➔ **請接著回答第47題**
- ☐ 我還在等待解決之道。 ➔ **請接著回答第48題**
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾以電話給或書面方式，向保健計劃提出抱怨或問題。 ➔ **請接著回答第48題**

47. 您的抱怨或問題得以圓滿的解決嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否
- ☐ 我還在等待解決之道。
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾以電話給或書面方式，向保健計劃提出抱怨或問題。

48. 書面作業指的是處理一些事，例如申請您的識別證、更換您的記錄、表格的處理、或其他與獲得照顧相關的書面作業。

在過去的6個月內，您是否曾經為您的保健計劃處理過任何的書面作業嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第49題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第50題**

49. 在過去的6個月內，您如果曾經為您的保健計劃作書面作業時遭遇到問題，問題有多大呢？

- ☐ 很嚴重的問題
- ☐ 小問題
- ☐ 沒問題
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾有為我的保健計劃作書面作業的經驗。

50. 我們想知道您與您保健計劃所有交涉的經驗所作的評分。

使用0到10的任何數字來評分。0代表最糟的保健計劃，10代表最佳的保健計劃。您怎樣為您目前的保健計劃評分呢？

- ☐ 0 最糟的保健計劃
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 最佳的保健計劃

選擇：在這裏加入額外有關保健計劃的問題。

關於您自己

51. 一般而言，您對您現在健康狀況的總體評分為何？

- ☐ 極佳
- ☐ 非常好
- ☐ 很好
- ☐ 普通
- ☐ 欠佳

52. 您這一生中是否曾經抽過100根以上的香煙嗎？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第53題**
- ☐ 否 ➔ **請接著回答第56題**
- ☐ 不知道 ➔ **請接著回答第56題**

53. 現在您每天、有些天、還是已不抽煙了？

- ☐ 每天 ➔ **請接著回答第55題**
- ☐ 有些天 ➔ **請接著回答第55題**
- ☐ 已不抽煙 ➔ **請接著回答第54題**
- ☐ 不知道 ➔ **請接著回答第56題**

54. 您戒煙已經有多久了？

- ☐ 6個月以下 ➔ **請接著回答第55題**
- ☐ 超過6個月 ➔ **請接著回答第56題**
- ☐ 不知道 ➔ **請接著回答第56題**

55. 在過去的6個月內，您去看門診時，計劃裏的醫生或其他健康提供者多少次告誡您戒煙？

- ☐ 從未
- ☐ 1次門診
- ☐ 2到4次門診
- ☐ 5到9次門診
- ☐ 超過10次門診
- ☐ 在過去的6個月內，我未曾看過門診。

56. 您現在的年齡有多大？

- ☐ 18到24歲
- ☐ 25到34歲
- ☐ 35到44歲
- ☐ 45到54歲
- ☐ 55到64歲
- ☐ 65到74歲
- ☐ 75歲以上

57. 您的性別？

- ☐ 男性
- ☐ 女性

58. 您所完成的最高學歷或學校程度為何？

- ☐ 低於8年級
- ☐ 讀過高中，但沒有畢業
- ☐ 高中畢業或同等學歷GED
- ☐ 讀過大學或兩年制專科學位
- ☐ 四年制大學學位
- ☐ 高於四年制大學的學位

59. 您是西班牙裔或拉丁美州裔？

- ☐ 西班牙裔或拉丁美州裔
- ☐ 非西班牙裔或拉丁美州裔

60. 您屬於那種種族？請勾選一項或多項

- ☐ 白人
- ☐ 黑人或非裔美國人
- ☐ 亞洲人
- ☐ 夏威夷土著或太平洋島嶼土著
- ☐ 美洲印地安人或阿拉斯加土著

61. 您在家所說的主要語言為何？

- ☐ 英語
- ☐ 中文
- ☐ 其他的語言（請填寫）

_____

62. 是否有別人幫助您填寫這份問卷？

- ☐ 是 ➔ **請接著回答第63題**
- ☐ 否 ➔ **請將本問卷放入郵資已付的信封內寄回**

63. 幫您填表的人如何幫您填寫？（將勾選所有適合的項目）

- ☐ 將問題讀給我聽。
- ☐ 寫下我所選的答案。
- ☐ 替我回答問題。
- ☐ 將問題翻譯成我的語言。
- ☐ 以其他的方式幫助我（請填寫）。

_____

選擇：在這裏加入屬於會員個人或其他一般性的問題。

謝謝您

請將完成的問卷放入郵資已付的信封內寄回。