# 2020 Qualified Health Plan (QHP) Enrollee Experience Survey

## Computer Assisted Telephone Interview Script

**Language: Chinese**

**Data Collection: 2020**

**Reference Period: 6 months**

### Interviewer/CATI Programmer Formatting Conventions

Note: The following formatting conventions are used only for the purposes of this document. Vendors may use their own formatting conventions, if different from those presented here, as long as the intended results are the same (e.g., the same text is read aloud, the same words are emphasized, the same programming instructions are implemented, etc.) and the conventions are applied consistently throughout the script.

* CATI programmer instructions appear in [ENGLISH UPPERCASE LETTERS ENCLOSED IN BRACKETS].
* Inserts or fills from the sample frame appear in {ENGLISH UPPERCASE LETTERS ENCLOSED IN CURLY BRACKETS}.
* Interviewer instructions appear in (CHINESE ENCLOSED IN PARENTHESES).
* Text in UPPERCASE LETTERS should not be read aloud. For example, “DON’T KNOW” and “REFUSED” answer categories appear in uppercase and should not be read to the respondent, but may be used for coding a response.
* Interviewers should read aloud all text that appears in **bold letters**.
* Text that is underlined should be emphasized by the interviewer.

***Note:*** *A comprehensive list of telephone survey requirements is available in the Prepare for Data Collection section of the 2020 QHP Enrollee Survey Technical Specifications.*

### 介紹腳本

[HELLO] **您好，請問能和** {ENROLLEE’S NAME} **通話嗎？**

1 是 à [GO TO INTRO1]

2 無法接聽 à [SCHEDULE CALLBACK]

3 否 / 拒絕 à [CODE AS REFUSAL]

4 因心理 / 生理原因無法接聽 à [GO TO INTRO2]

5 因心理 / 生理原因無法接聽 à [GO TO INTRO3]

但是要求代理人幫助完成問卷調查

<如果受訪者查詢致電者身份> 請說 **我是** {VENDOR NAME} **的** {INTERVIEWER NAME}**，我們代表** {QHP ISSUER NAME} **打電話來。**

<如有非參加者人士表示參加者具有精神/生理上障礙無法完成問卷調查，請讓該人士向參加者取得確認及權限以代理參加者完成問卷調查。參加者必須向代理人提供權限。如果無法與參加者對話或無法取得代理人權限，請指定處理代碼為「MENTALLY OR PHYSICALLY INCAPACITATED」。如果受訪者沒有精神/生理上障礙並且採訪者無法與參加者說話或無法從參加者那裡獲得代理權, 請指定處理代碼為 “REFUSED” 。>

[INTRO1] **您好，我是** {VENDOR NAME} **的** {INTERVIEWER NAME}**，我們代表** {QHP ISSUER NAME} **打電話來，想請您參與一項保密的調查，瞭解由 2019 年 7 月到 12 月期間您對** {QHP ISSUER NAME} **的體驗**。**您的姓名是隨機選出的，代表投保** {QHP ISSUER NAME} **的民眾**。**您的回答非常重要，日後將用來幫助民眾比較健保計畫。您要不要參與純屬自願，不會影響您取得的任何福利。這次訪談最多只要 15 分鐘便可完成。這通電話可能會監聽或錄音，以進行**[**質量**](https://cjjc.weblio.jp/content/%E8%B3%AA%E9%87%8F)**控制** ．**。**

[OPTIONAL TO INCLUDE]：**如果您目前方便，我希望現在就開始訪談。**

(ANSWER ANY QUESTIONS.)

[GO TO QUESTION 61.]

<如果參加者現在沒有時間參與訪談，請前往「CALLBACK」 螢幕，然後安排回電預約。>

[INTRO2] **如果您需要幫助來完成這次電話訪談，或如果您覺得您無法自行完成訪談，您可以請家人或友人幫助您，或代表您進行訪談。這個人應該要很瞭解您並且能回答與您在 2019 年 7 月到 12 月期間接受健康照護相關的問題。**

[INTRO2-1] **有人可以幫助您嗎？或者有人能代表您進行訪談？**

1 是 à [GO TO INTRO2-2]

2 否 à [SCHEDULE CALLBACK]

[INTRO2-2] **我們能否請您同意，讓這個人代表您進行電話訪談？**

1 是 à [GO TO INTRO3-1]

2 否 à (感謝回應者，終止訪談，並將代碼設為 「MENTALLY/PHYSICALLY INCAPABLE」)

<如果參加者或代理人現在沒有時間參與訪談，請前往「CALLBACK」 螢幕，然後安排回電預約。>

[INTRO3] **我們想要**確認**您同意**向代理人提供權限**讓這個人代表您進行電話訪談**

1 是 à [GO TO INTRO3-1]

2 否 à (感謝回應者，終止訪談，並將代碼設為 「REFUSED」)

<如果參加者或代理人現在沒有時間參與訪談，請前往「CALLBACK」 螢幕，然後安排回電預約。>

[INTRO3-1] **您好，我是** {VENDOR NAME} **的** {INTERVIEWER NAME}**，我們代表** {QHP ISSUER NAME} **打電話來**。**我們想請您參與一項保密的調查，瞭解在 2019 年 7 月到 12 月期間** {ENROLLEE NAME} **對** {QHP ISSUER NAME} **的體驗。**{他 / 她} **的姓名是隨機選出的，代表投保** {QHP ISSUER NAME} **的民眾**。{他 / 她} **的回答非常重要，日後將用來幫助民眾比較健保計畫。** {他 / 她} **要不要參與純屬自願，不會影響** {他 / 她} **取得的任何福利。** **這次訪談最多只要 15 分鐘便可完成。這通電話可能會監聽或錄音，以進行**[**質量**](https://cjjc.weblio.jp/content/%E8%B3%AA%E9%87%8F)**控制。**

**我們提醒您,** 在**您在回答調查問題時，您是代表** {他 / 她} **在回答問題，所有調查問題都是關於** {他 / 她} **使用其健保計畫的體驗。** **請您在回答問題時不要考慮您自己的體驗或情況。**

[OPTIONAL TO INCLUDE]：**如果您目前方便，我希望現在就開始訪談。**

<如果代理人現在沒有時間參與訪談，請前往「CALLBACK」 螢幕，然後安排回電預約。>

<採訪者：前往 Q61。請在所有問題中，替換為第二人稱（例如：你、您）。如果代理人代答，請替換為第三人稱（例如：他／她，他的／她的）。請按需要改動句子，以便令句子的語法正確無誤。在訪談期間，請提醒代理人，他／她的回答是代表參加者，而不是代理人本人。>

[INTRO 4: INBOUND REQUESTS]

**您好，**{ENROLLEE’S NAME}。**感謝您的來電以及對此項調查問卷的興趣。您的參與對本研究非常重要，您的回答在日後將用來幫助民眾比較健保  
計畫。在我們開始之前，我想提醒一下這是一項關於您在 2019 年 7 月  
到 12 月期間從** {QHP ISSUER NAME} **所獲得的健康照護體驗的一項保密  
調查。您的回答不會影響您取得的任何福利。這次訪談最多只要 15 分鐘  
便可完成。這通電話可能會監聽或錄音，以進行**[**質量**](https://cjjc.weblio.jp/content/%E8%B3%AA%E9%87%8F)**控制。**

[OPTIONAL TO INCLUDE]：**如果您目前方便，我希望現在就開始訪談。**

<回答任何問題，然後前往問題 61。>

[CALLBACK] **請問甚麼時候方便回電給您？**

<在回電記錄中記錄回電時間。>

[CALLBACK TO COMPLETE A PREVIOUSLY STARTED TELEPHONE SURVEY]

**您好，請問我可以跟** {ENROLLEE NAME} **說話嗎？**

1 是 à [GO TO CONFIRM ENROLLEE]

2 否 / 拒絕 à [CODE AS REFUSAL]

3 否，現在無法接聽 à [SCHEDULE CALLBACK]

<如果查詢致電者身份：**我是** {VENDOR NAME} **的** {INTERVIEWER NAME}**，我們代表** {QHP ISSUER NAME} **打電話來**。{ENROLLEE NAME} **現在有空完成** {他 / 她}**幾天前開始的調查嗎？**>

[CALLBACK CONFIRM ENROLLEE]

**我是** {VENDOR NAME} **的** {INTERVIEWER NAME}**，我們代表** {QHP ISSUER NAME} **打電話來**。**我想確認我說話的對象是** {ENROLLEE NAME}。**我今天來電是要繼續幾天前開始的調查。**

<繼續上次訪談的剩餘問題。>

<開始提問 QHP 參加者調查的問題。>

<採訪者：如果參加者未能提供完整或充份的答案，請準備與參加者作進一步探討。僅通過重覆回應選項作進一步探討；切勿解釋參加者的回答。>

### Survey Questions

1. 請問您的性別是？您是 …

1 Checkbox **男性，或**

2 Checkbox **女性？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 我們的紀錄顯示，您目前加入的是 {QHP ISSUER NAME}。是否正確？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是 [IF YES, GO TO #3]

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您健保計畫的名稱是甚麼？

[INCLUDE LIST OF ALL VALID AND INVALID ALIASES PROVIDED IN EXHIBIT 52 OF THE 2020 QHP ENROLLEE SURVEY TECHNICAL SPECIFICATIONS AND ALL ALIASES RECEIVED FROM QHP ISSUER.]

(逐字記錄答案)

(當確定健保計畫的別名**是否符合本調查的**的資格時，請說：**我們明白您的時間十分寶貴，因此我們希望可以先跟據您的回答確定您是否符合本調查的資格。感謝您可以在我們進行確認時耐心等待。**)

*(Blank line for filling in.)*

1 Checkbox 有效或可能有效的別名  (請說：**謝謝您。您說的計畫名稱與 {QHP ISSUER NAME} 相符。我可以繼續做調查嗎？**）

2 Checkbox 無效別名 (請說：**謝謝您，耽誤您的時間了。可能是我們弄錯了。祝您順心愉快。**) [TERMINATE INTERVIEW.DISPOSITION AS X40—INELIGIBLE: NOT ELIGIBLE.]

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

以下一系列問題將詢問您對您健保計畫的體驗。

1. 在過去 6 個月中，您多常在書面資料或網路上找到您所需的關於您健保計畫如何運作的資訊？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有尋找關於健保計畫的任何資訊？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您多常通過您的健保計畫瞭解您需為健康照護服務或器材支付多少費用？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有去瞭解需為健康照護服務或器材支付多少費用？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您多常通過您的健保計畫瞭解您需為特定處方藥物支付多少費用？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有尋找關於需為處方藥物支付多少費用的任何資訊？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您多常從您健保計畫的客戶服務部取得您所需的資訊或幫助？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有聯絡您健保計畫的客戶服務部以獲取資訊或幫助？** [IF NOT APPLICABLE, GO TO #9]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #9]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #9]

1. 在過去 6 個月中，您健保計畫的客戶服務部職員多常以禮貌和尊重的方式對待您？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您等待與您健保計畫的客戶服務部職員通話的時間多常超過預期？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您健保計畫給您填寫的表格容易填寫的頻率有多高？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您的健保計畫沒有向您提供任何表格要您填寫？** [IF NOT APPLICABLE, GO TO #13]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #13]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #13]

1. 在過去 6 個月中，在您填寫表格前，健保計畫多常向您解釋表格的目的？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您需要填寫的表格多常以您慣用的語言提供？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您需要填寫的表格多常以您所需的格式 (例如大字體或盲文) 提供？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您不需要不同格式的表格**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您的健保計畫多常未支付您醫師說您需要的照護？您覺得是 …

(如果參加者對如何回答感到困惑或不確定答案時，請說：**這條問題是詢問您的健保計畫多常未支付照護費用。我會重複一次問題。**重複問題及回應選項。)

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **在過去 6 個月中，您多常需要自己支付您認為您的健保計畫會支付的照護？您覺得是 …**

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **在過去 6 個月中，您多常因擔憂費用問題而延遲或取消向醫師求診？請不要包括牙科照護。您覺得是 …**

(如果參加者對如何回答感到困惑或不確定答案時，請說：**這條問題是詢問您有多常延遲或取消向醫師求診。我會重複一次問題。**重複問題及回應選項。)

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **在過去 6 個月中，您多常因擔憂費用問題而延遲或取消補充處方藥物？您覺得是 …**

(如果參加者對如何回答感到困惑或不確定答案時，請說：**這條問題是詢問您有多常延遲或取消補充處方藥物。我會重複一次問題。**重複問題及回應選項。)

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您對健康保險詞彙的理解自信程度為何？您覺得是 …

1 Checkbox **完全沒自信，**

2 Checkbox **有點自信，**

3 Checkbox **自信程度居中，**

4 Checkbox **非常有自信？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您對以下敘述的自信程度為何：您瞭解使用健康保險所需要瞭解的大部分事項。您覺得是 …

1 Checkbox **完全沒自信，**

2 Checkbox **有點自信，**

3 Checkbox **自信程度居中，**

4 Checkbox **非常有自信？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 使用從 0 到 10 中任何一個數字 (0 代表可能存在的最糟健保計畫，10 代表可能存在的最佳健保計畫)，您會用哪個數字來評價過去 6 個月中您健保計畫的表現？

(僅在必要時讀出回應選項)

0 Checkbox 0 代表可能存在的最糟健保計畫

1 Checkbox 1

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

5 Checkbox 5

6 Checkbox 6

7 Checkbox 7

8 Checkbox 8

9 Checkbox 9

10 Checkbox 10 代表可能存在的最佳健保計畫

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

**以下問題**將**詢問您的健康照護相關情況。請不要包括您在醫院過夜時所取得的照護。請不要包括您的牙科照護看診。**

1. 在過去 6 個月中，當您在急診室、醫師辦公室或診所需要立即取得照護時，您多常能在需要時儘快取得照護？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您不需要立即取得照護？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您多常在需要時能儘快取得於醫師辦公室或診所接受檢查或例行照護的預約？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有進行預約？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，不算您前往急診室的次數，您前往醫師辦公室或診所為自己取得健康照護多少次？

(僅在必要時讀出回應選項。如要讀出回應，請說：**您覺得是 …**)

0 Checkbox 0 次 [IF NONE, GO TO #26]

1 Checkbox 1 次

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

5 Checkbox 5 次到 9 次，或

6 Checkbox 10 次或以上？

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #26]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #26]

1. 在過去 6 個月中，您多常能輕鬆取得所需的照護、檢查或治療？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 口譯員是幫助您與不會您語言的其他人交流的人員。在過去 6 個月中，當您於醫師辦公室或診所需要口譯員時，您多常能取得口譯員幫助？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您不需要口譯員？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 使用從 0 到 10 中任何一個數字 (0 代表可能存在的最糟健康照護，10 代表可能存在的最佳健康照護)，您會用哪個數字來評價您過去 6 個月中取得的所有健康照護？

(僅在必要時讀出回應選項)

0 Checkbox 0 代表可能存在的最糟健康照護

1 Checkbox 1

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

5 Checkbox 5

6 Checkbox 6

7 Checkbox 7

8 Checkbox 8

9 Checkbox 9

10 Checkbox 10 代表可能存在的最佳健康照護

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

以下問題將詢問您的個人醫師的相關情況。個人醫師是您需要檢查，希望獲取健康問題相關建議，或者生病或受傷時向其求診的醫師。

26.A 在過去 6 個月中，您向您的個人醫師求診、為自己取得照護多少次？

(僅在必要時讀出回應選項。如要讀出回應，請說：您覺得是 …)

(如果受訪者回答「沒有」或「零」，請使用以下句子來確定最適當的回應類別：**這是因為您雖然有個人醫師，但您在過去 6 個月內沒有向他或她求診，或是您沒有個人醫師？)**

0 Checkbox 0 次 [IF NONE, GO TO #26B]

1 Checkbox 1 次 [IF 1 TIME, GO TO #27]

2 Checkbox 2 [IF 2, GO TO #27]

3 Checkbox 3 [IF 3, GO TO #27]

4 Checkbox 4 [IF 4, GO TO #27]

5 Checkbox 5 次到 9 次 [IF 5 TO 9 TIMES, GO TO #27]

6 Checkbox 10 次或以上，或 [IF 10 OR MORE TIMES, GO TO #27]

-5 Checkbox 不適用；您沒有個人醫師？ [IF NOT APPLICABLE, GO TO #39]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #39]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #39]

**26B. 是因為您有私人醫生，但在過去的6個月內沒有去看醫生，還是因為您沒有私人醫生？**

(僅在必要時讀出回應選項。如要讀出回應，請說：您覺得是 …)

0 Checkbox 有私人醫生，但在過去的6個月內沒有去看醫生  [IF NONE, GO TO #39]

-5 Checkbox 沒有私人醫生? [IF NOT APPLICABLE, GO TO #39]

1. 在過去 6 個月中，您的個人醫師多常以易於理解的方式為您做出解釋？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **在過去 6 個月中，您的個人醫師多常仔細聽您講話？您覺得是 …**

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您的個人醫師多常對您講的話表示尊重？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您的個人醫師多常花足夠的時間為您看診？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 當您在過去 6 個月中接受您的個人醫師的預約看診時，他或她多常準備了您的病歷或其他與您的照護相關的資料？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，當您的個人醫師為您要求進行驗血、X 光或其他檢查時，您個人醫師辦公室的職員多常向您追蹤後續情況、為您提供相關結果？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

5 Checkbox **不適用；您沒有進行驗血、X 光或其他測試？** [IF NOT APPLICABLE, GO TO #34]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #34]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #34]

1. 在過去 6 個月中，當您的個人醫師為您要求進行驗血、X 光或其他檢查時，您多常能在需要時儘快取得結果？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您和您的個人醫師多常討論您在服用的所有處方藥物？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有服用任何處方藥物？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您是否曾從超過一種健康照護服務提供者處取得照護或使用超過一種健康照護服務？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否 [IF NO, GO TO #38]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #38]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #38]

1. 在過去 6 個月中，您是否需要您個人醫師辦公室職員的幫助管理您的照護，協調上述服務提供者和服務？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否 [IF NO, GO TO #38]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #38]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #38]

1. 在過去 6 個月中，您多常取得您所需的幫助，讓您個人醫師的辦公室管理您的照護，協調上述服務提供者和服務？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 使用從 0 到 10 中任何一個數字 (0 代表可能存在的最糟個人醫師，10 代表可能存在的最佳個人醫師)，您會用哪個數字來評價您的個人醫師？

(僅在必要時讀出回應選項)

0 Checkbox 0 代表可能存在的最糟個人醫師

1 Checkbox 1

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

5 Checkbox 5

6 Checkbox 6

7 Checkbox 7

8 Checkbox 8

9 Checkbox 9

10 Checkbox 10 代表可能存在的最佳個人醫師

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

專科醫師是專職於健康照護某領域的醫師，如外科醫師、心臟科醫師、過敏科醫師、皮膚科醫師等。回答以下問題時，請不要包括牙科看診或您在醫院過夜時所取得的照護。

1. 在過去 6 個月中，您多常能在需要時儘快取得專科醫師預約？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您不需要向專科醫師求診？** [IF NOT APPLICABLE, GO TO #43]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #43]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #43]

1. 您在過去 6 個月中曾向多少專科醫師求診？

(僅在必要時讀出回應選項。如要讀出回應，請說：**您覺得是 …**)

0 Checkbox 沒有 [IF NONE, GO TO #43]

1 Checkbox 1 個專科醫師

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

-5 Checkbox 5 個或更多個專科醫師？

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #43]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #43]

1. 在過去 6 個月中，您的個人醫師多常表現出瞭解您從專科醫師處接受照護的最新情況？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，**

4 Checkbox **總是，或**

-5 Checkbox **不適用；您沒有個人醫師？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 我們希望瞭解您對過去 6 個月中您最常求診的專科醫師的評價。使用從 0 到 10 中任何一個數字 (0 代表可能存在的最糟專科醫師，10 代表可能存在的最佳專科醫師)，您會用哪個數字來評價您的專科醫師？

(僅在必要時讀出回應選項)

0 Checkbox 0  代表可能存在的最糟專科醫師

1 Checkbox 1

2 Checkbox 2

3 Checkbox 3

4 Checkbox 4

5 Checkbox 5

6 Checkbox 6

7 Checkbox 7

8 Checkbox 8

9 Checkbox 9

10 Checkbox 10 代表可能存在的最佳專科醫師

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

最後一系列問題將詢問關於您的背景。

1. 總體來說，您如何評價您的整體健康？您覺得是 …

1 Checkbox **極好，**

2 Checkbox **非常好，**

3 Checkbox **好，**

4 Checkbox **一般，或**

5 Checkbox **不好？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 總體來說，您如何評價您的整體心理或情緒健康？您覺得是 …

1 Checkbox **極好，**

2 Checkbox **非常好，**

3 Checkbox **好，**

4 Checkbox **一般，或**

5 Checkbox **不好？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 自 2019 年 7 月 1 日以來，您是否已接種流感疫苗或使用流感噴劑？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

3 Checkbox 不知道

-1 Checkbox 拒絕

1. 您目前是否每天、有時吸菸或使用菸草製品，還是完全不吸菸？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 每天

2 Checkbox 有時

3 Checkbox 完全不吸菸 [IF NOT AT ALL, GO TO #50]

4 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #50]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #50]

1. 在過去 6 個月中，您多常獲得醫師或您計畫中的其他健康服務提供者建議應戒菸或停止使用菸草製品？您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，醫師或健康服務提供者多常推薦或討論藥物，以協助您戒菸或停止使用菸草製品？藥物範例包括：尼古丁口香糖、貼劑、鼻腔噴劑、吸入劑或處方藥。您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您的醫師或健康服務提供者多常討論或提供藥物以外的方法或策略協助您戒菸或停止使用菸草製品？方法或策略範例包括：電話專線、個人或團體諮商或戒菸方案。您覺得是 …

1 Checkbox **從未，**

2 Checkbox **有時，**

3 Checkbox **經常，或**

4 Checkbox **一直是這樣？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 在過去 6 個月中，您是否曾因相同病況或問題而取得 3 次或以上健康照護？

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否 [IF NO, GO TO #52]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #52]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #52]

1. 該病況或問題是否持續至少 3 個月時間？

[IF Q61=FEMALE OR MISSING, PROGRAM SO THE FOLLOWING LANGUAGE APPEARS FOR INTERVIEWERS TO READ: **請不要包括懷孕或絕經。]**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您目前是否需要或服用由醫師開立處方的藥物？

[IF Q61=FEMALE OR MISSING, PROGRAM SO THE FOLLOWING LANGUAGE APPEARS FOR INTERVIEWERS TO READ: **請不要包括避孕藥。**]

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否 [IF NO, GO TO #54]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #54]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #54]

1. 該藥物是否用於治療持續至少 3 個月的病況？

[IF Q61=FEMALE OR MISSING, PROGRAM SO THE FOLLOWING LANGUAGE APPEARS FOR INTERVIEWERS TO READ: **請不要包括懷孕或絕經。]**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否耳聾或有嚴重聽力障礙？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否眼盲或即使配戴眼鏡卻仍有嚴重視力障礙？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否因生理、心理或情緒狀況而對集中精力、記住人或事，或做決定有嚴重困難？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否對行走或爬樓梯有嚴重困難？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否因生理、心理或情緒狀況而對穿衣或洗澡有嚴重困難？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. **您是否因生理、心理或情緒狀況而對獨自辦事 (例如：造訪醫師辦公室或購物) 有嚴重困難？**

(僅在必要時讀出回應選項)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您的年齡為何？您是 …

(讀出清單，有回應時即停止讀出)。如果需要，請詢問：“你是…”)

(如果讀出年齡選項之前的參加者回答年齡，請說：謝謝。我只想確認一下，您的年齡在[XX]至[XX]之間，對嗎？讀出受訪者的年齡所在類別的最小和最大年齡 )

1 Checkbox **18 到 24 歲，**

2 Checkbox **25 到 34 歲，**

3 Checkbox **35 到 44 歲，**

4 Checkbox **45 到 54 歲，**

5 Checkbox **55 到 64 歲，**

6 Checkbox **65 到 74 歲，或**

7 Checkbox **75 歲或以上？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 你已完成的最高年級或教育水平為何？請問是 …

(讀出清單，有回應時即停止讀出)

(如果受訪者回答以下回應選項以外的答案，例如：「貿易學校」，請說：**我們目前僅有以下選項。**重複回應選項。您認為哪一個選項最接近您已經完成的年級或學校？）

1 Checkbox **8 年級或更低，**

2 Checkbox **上過高中，但未畢業，**

3 Checkbox **高中畢業生或 GED，**

4 Checkbox **上過大學或 2 年文憑，**

5 Checkbox **4 年制大學畢業生，或**

6 Checkbox **超過 4 年大學學歷？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 以下哪項最能描述您的聘僱狀態？您覺得是 …

(只接受一個答案。如果受訪者說他／她是自雇人士，請使用以下句子來確定最適當的回應類別：**您覺得您是做全職工作、兼職工作，還是其他聘僱狀態？**)

1 Checkbox **全職工作，**

2 Checkbox **兼職工作，**

3 Checkbox **家庭主婦 / 家庭主夫，**

4 Checkbox **全職學生，**

5 Checkbox **退休，**

6 Checkbox **因健康原因無法工作，**

7 Checkbox **失業，或**

8 Checkbox **其他？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 您是否是西班牙語裔、拉丁裔或西班牙裔？

僅在必要時閱讀響應選項。如果響應對象猶豫不決或感到困惑，請問：您會說“是”還是“否”？

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否 [IF NO, GO TO #66]

-1 Checkbox 拒絕 [IF REFUSED, GO TO #66]

-2 Checkbox 不知道 [IF DON’T KNOW, GO TO #66]

1. 以下哪項最能描述您的情況？

(只接受一個答案)

1 Checkbox **墨西哥人、墨西哥裔美國人，**

2 Checkbox **波多黎各裔，**

3 Checkbox **古巴裔，**

4 Checkbox **其他西班牙語裔、拉丁裔或西班牙裔？**

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. 我現在要唸出各類族裔名單。如果有哪一個類別符合對您的族裔的描述，請說「是」。我必須要唸出全部的類別，因為可能會有超過一個符合您的情況。

(採訪者：如果受訪者想知道您查問其族裔的原因，請說：**我們完全是為了人口統計目的而詢問您的族裔。**)

(將每個項目視為只回答「是／否」的問題)

是 否

[A.] **您是白種人？** 1 Checkbox 0 Checkbox

[B.] **您是黑人或非裔美國人？** 1 Checkbox 0 Checkbox

[C.] **您是美國印地安人或阿拉斯加原住民？** 1 Checkbox 0 Checkbox

[D.] **您是亞裔？**  1 Checkbox 0 Checkbox

[E.]**您是夏威夷原住民或太平洋島民？** 1 Checkbox 0 Checkbox

-1 Checkbox 拒絕

-2 Checkbox 不知道

1. (採訪者請注意：這是否一個由代理人代答的訪談？)

1 Checkbox 是

2 Checkbox 否

**以上就是我要問的全部問題。非常感謝您抽空完成這次的調查！**