

# Bản Thăm Dò Ý Kiến về Trải Nghiệm tại Bệnh Viện

## CHỈ DẪN TRẢ LỜI BẢN THĂM DÒ Ý KIẾN

- ◆ Bản thăm dò ý kiến này sẽ hỏi về quý vị và sự chăm sóc quý vị nhận được trong thời gian nằm tại bệnh viện có tên trong thư đính kèm.
- ◆ Xin trả lời tất cả các câu hỏi bằng cách đánh dấu vào ô phía bên trái của câu trả lời.
- ◆ Đôi khi quý vị được chỉ dẫn bỏ một số câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này. Khi đó, quý vị sẽ thấy một mũi tên và một chỉ dẫn cho quý vị biết cần phải trả lời tiếp sang câu nào, như thế này:
  - Có
  - Không → **Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 1**

**Quý vị hẳn thấy một con số trên bản thăm dò ý kiến. Số này được dùng để cho chúng tôi biết quý vị đã gửi trở lại bản thăm dò ý kiến này và chúng tôi sẽ không phải gửi thư nhắc quý vị. Xin chú ý: Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là một phần trong một dự án toàn quốc để đo lường chất lượng chăm sóc y tế tại bệnh viện. OMB #0938-0981 (Hết hạn TBD)**

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này về thời gian quý vị nằm tại bệnh viện có tên trên trang bì thư. Xin đừng trả lời về những lần vào bệnh viện nào khác.

### VIỆC CHĂM SÓC CỦA Y TÁ ĐỐI VỚI QUÝ VỊ

1. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường tôn trọng và lịch sự đối với quý vị không?
  - Không bao giờ
  - thỉnh thoảng
  - Thường thường
  - Luôn luôn

2. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không?
  - Không bao giờ
  - thỉnh thoảng
  - Thường thường
  - Luôn luôn

3. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường giải thích một cách dễ hiểu những điều quý vị cần biết không?
  - Không bao giờ
  - thỉnh thoảng
  - Thường thường
  - Luôn luôn

## VIỆC CHĂM SÓC CỦA BÁC SĨ ĐỐI VỚI QUÝ VỊ

4. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường tôn trọng và lịch sự đối với quý vị không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn
5. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn
6. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường giải thích một cách dễ hiểu những điều quý vị cần biết không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

## MÔI TRƯỜNG BỆNH VIỆN

7. Trong lần nằm bệnh viện này, phòng nằm và phòng vệ sinh của quý vị có thường được lau dọn sạch sẽ không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

8. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có thường được nghỉ ngơi theo nhu cầu của bản thân mình không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn
9. Trong lần nằm bệnh viện này, những nơi chung quanh phòng của quý vị có thường được giữ yên tĩnh ban đêm không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

## SỰ CHĂM SÓC CHO QUÝ VỊ TẠI BỆNH VIỆN NÀY

10. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có thường nhận được thông báo và cập nhật về việc chăm sóc của quý vị không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn
11. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có thường phối hợp hiệu quả với nhau để chăm sóc cho quý vị không?
- Không bao giờ  
 Thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

12. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có cần y tá hoặc nhân viên bệnh viện giúp quý vị đi vào phòng vệ sinh hoặc giúp dùng bồn tiểu không?

- Có  
 Không → Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 14

13. Khi quý vị cần, quý vị có thường được giúp đi vào phòng vệ sinh hoặc giúp dùng bồn tiểu một cách kịp thời không?

- Không bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

14. Trong lần nằm bệnh viện này, khi quý vị yêu cầu cần trợ giúp ngay, quý vị có thường nhận được sự trợ giúp ngay khi mình cần không?

- Không bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn  
 Tôi chưa bao giờ nhờ trợ giúp ngay lập tức

15. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có được cho uống loại thuốc nào mà quý vị chưa hề uống không?

- Có  
 Không → Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 18

16. Trước khi cho quý vị uống một loại thuốc mới, nhân viên bệnh viện có thường cho quý vị biết thuốc này dùng để chữa trị gì không?

- Không bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

17. Trước khi cho quý vị uống một loại thuốc mới, nhân viên bệnh viện có thường giải thích về các phản ứng phụ của loại thuốc này một cách dễ hiểu không?

- Không bao giờ  
 thỉnh thoảng  
 Thường thường  
 Luôn luôn

18. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có giúp quý vị nghỉ ngơi và hồi phục không?

- Chắc chắn là có  
 Có một chút  
 Không

#### KHI XUẤT VIỆN

19. Các bác sĩ, y tá hoặc các nhân viên khác ở bệnh viện có làm việc với quý vị và gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị để lên kế hoạch chăm sóc cho quý vị sau khi xuất viện không?

- Chắc chắn là có  
 Có một chút  
 Không

20. Các bác sĩ, y tá hoặc các nhân viên khác ở bệnh viện có cung cấp cho gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị đủ thông tin về những triệu chứng hoặc vấn đề sức khỏe cần chú ý sau khi quý vị xuất viện không?
- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không
- Tôi không có người nhà hoặc người chăm sóc nào có thể chú ý đến những triệu chứng hoặc vấn đề sức khỏe của tôi
21. Khi quý vị xuất viện, quý vị về thẳng nhà riêng, về nhà người khác, hay đến một trung tâm y tế khác?
- Nhà riêng
- Nhà người khác
- Trung tâm y tế khác  
→ Nếu là trung tâm khác, trả lời tiếp sang Câu 24
22. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá hay các nhân viên khác ở bệnh viện có hỏi xem liệu quý vị có sẵn những người hay dịch vụ cần thiết để trợ giúp cho quý vị sau khi xuất viện không?
- Có
- Không
23. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có được cung cấp thông tin bằng văn bản về các triệu chứng hay vấn đề y tế mà quý vị cần lưu ý sau khi xuất viện không?
- Có
- Không

## NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ TỔNG QUÁT VỀ BỆNH VIỆN

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này về thời gian quý vị nằm tại bệnh viện có tên trên trang bìa thư. Xin đừng trả lời về những lần vào bệnh viện nào khác.

24. Dùng từ số 0 đến số 10 để đánh giá bệnh viện này, số 0 dành cho bệnh viện tệ nhất và số 10 dành cho bệnh viện tốt nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá bệnh viện trong lần nằm bệnh viện này?

- 0 Bệnh viện tệ nhất
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10 Bệnh viện tốt nhất

25. Quý vị sẽ giới thiệu bệnh viện này với gia đình và bạn hữu không?

- Chắc chắn là không
- Có thể là không
- Có thể là có
- Chắc chắn là có

## THÔNG TIN VỀ QUÝ VỊ

Sau đây chỉ còn một vài câu hỏi mà thôi.

26. Lần nằm bệnh viện này có được lên kế hoạch từ trước hay không?

- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không

27. Nói chung, quý vị thấy tình trạng sức khỏe của mình như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Được
- Kém

28. Nói chung, quý vị thấy tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình cảm của mình như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Được
- Kém

29. Quý vị dùng ngôn ngữ nào chính trong nhà?

- Tiếng Anh
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Trung
- Ngôn ngữ khác

30. Quý vị đã học xong đến lớp nào hoặc trình độ nào?

- Lớp 8 trở xuống
- Học trung học một thời gian, nhưng chưa tốt nghiệp
- Có bằng trung học hoặc bằng tương đương GED
- Học đại học một thời gian hoặc tốt nghiệp cao đẳng (đại học hai năm)
- Có bằng cử nhân đại học (đại học bốn năm)
- Học vấn cao hơn cử nhân đại học (đại học bốn năm)

31. Quý vị có phải là người Tây Ban Nha, xuất thân từ nước nói tiếng Tây Ban Nha (Hispanic) hay gốc La tinh không?

- Không, không phải là người Tây Ban Nha, xuất thân từ nước nói tiếng Tây Ban Nha (Hispanic)/gốc La tinh
- Phải, người Cuba
- Phải, người Mễ Tây Cơ, người Mỹ gốc Mễ Tây Cơ, người Chicano (người gốc Mễ Tây Cơ sinh tại Mỹ)
- Phải, người Puerto Rico
- Phải, người gốc Tây Ban Nha/Bán đảo Iberia (Hispanic)/Châu Mỹ La tinh khác

32. Quý vị thuộc chủng tộc nào? Xin chọn một hay một số các chủng tộc sau đây.

- Người Mỹ bản xứ hay người bản xứ Alaska
- Người Á đông
- Người da đen hay người Mỹ gốc Phi châu
- Người bản xứ Hạ Uy Di hay người thuộc các Quần đảo Thái Bình Dương
- Người da trắng

NOTE: IF HOSPITAL-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTION(S) ARE ADDED, LIMIT OF 12, THE MANDATORY TRANSITION STATEMENT MUST BE PLACED IMMEDIATELY BEFORE THE SUPPLEMENTAL QUESTION(S).

**THÀNH THẬT CẢM ƠN QUÝ VỊ**

**Vui lòng dùng bao thư đính kèm có sẵn bưu phí và gửi trở lại bản thăm dò ý kiến sau khi trả lời đầy đủ.**

**[NAME OF SURVEY VENDOR OR SELF-ADMINISTERING HOSPITAL]**

**[RETURN ADDRESS OF SURVEY VENDOR OR SELF-ADMINISTERING HOSPITAL]**

Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là tài liệu do chính phủ Hoa Kỳ biên soạn và được công khai trên phạm vi công cộng, vì vậy sẽ KHÔNG phải là đối tượng áp dụng luật bản quyền của Hoa Kỳ.

# Bản Thăm Dò Ý Kiến về Trải Nghiệm tại Bệnh Viện

## CHỈ DẪN TRẢ LỜI BẢN THĂM DÒ Ý KIẾN

- ◆ Bản thăm dò ý kiến này sẽ hỏi về quý vị và sự chăm sóc quý vị nhận được trong thời gian nằm tại bệnh viện có tên trong thư đính kèm.
- ◆ Xin trả lời tất cả các câu hỏi bằng cách tô kín vào hình tròn phía bên trái của câu trả lời.
- ◆ Đôi khi quý vị được chỉ dẫn bỏ một số câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này. Khi đó, quý vị sẽ thấy một mũi tên và một chỉ dẫn cho quý vị biết cần phải trả lời tiếp sang câu nào, như thế này:
  - Có
  - Không → **Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 1**

**Quý vị hẳn thấy một con số trên bản thăm dò ý kiến. Số này được dùng để cho chúng tôi biết quý vị đã gửi trở lại bản thăm dò ý kiến này và chúng tôi sẽ không phải gửi thư nhắc quý vị. Xin chú ý: Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là một phần trong một dự án toàn quốc để đo lường chất lượng chăm sóc y tế tại bệnh viện. OMB #0938-0981 (Hết hạn TBD)**

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này về thời gian quý vị nằm tại bệnh viện có tên trên trang bì thư. Xin đừng trả lời về những lần vào bệnh viện nào khác.

### VIỆC CHĂM SÓC CỦA Y TÁ ĐỐI VỚI QUÝ VỊ

1. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường tôn trọng và lịch sự đối với quý vị không?
  - Không bao giờ
  - thỉnh thoảng
  - Thường thường
  - Luôn luôn

2. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không?

- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

3. Trong lần nằm bệnh viện này, y tá trong bệnh viện có thường giải thích một cách dễ hiểu những điều quý vị cần biết không?

- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

## VIỆC CHĂM SÓC CỦA BÁC SĨ ĐỐI VỚI QUÝ VỊ

4. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường tôn trọng và lịch sự đối với quý vị không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
5. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường lắng nghe những điều quý vị bày tỏ không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
6. Trong lần nằm bệnh viện này, bác sĩ trong bệnh viện có thường giải thích một cách dễ hiểu những điều quý vị cần biết không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

## MÔI TRƯỜNG BỆNH VIỆN

7. Trong lần nằm bệnh viện này, phòng nằm và phòng vệ sinh của quý vị có thường được lau dọn sạch sẽ không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

8. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có thường được nghỉ ngơi theo nhu cầu của bản thân mình không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
9. Trong lần nằm bệnh viện này, những nơi chung quanh phòng của quý vị có thường được giữ yên tĩnh ban đêm không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

## SỰ CHĂM SÓC CHO QUÝ VỊ TẠI BỆNH VIỆN NÀY

10. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có thường nhận được thông báo và cập nhật về việc chăm sóc của quý vị không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
11. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có thường phối hợp hiệu quả với nhau để chăm sóc cho quý vị không?
- Không bao giờ
- Thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn



12. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có cần y tá hoặc nhân viên bệnh viện giúp quý vị đi vào phòng vệ sinh hoặc giúp dùng bộ tiêu tiểu không?

- Có
- Không → Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 14

13. Khi quý vị cần, quý vị có thường được giúp đi vào phòng vệ sinh hoặc giúp dùng bộ tiêu tiểu một cách kịp thời không?

- Không bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

14. Trong lần nằm bệnh viện này, khi quý vị yêu cầu cần trợ giúp ngay, quý vị có thường nhận được sự trợ giúp ngay khi mình cần không?

- Không bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn
- Tôi chưa bao giờ nhờ trợ giúp ngay lập tức

15. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có được cho uống loại thuốc nào mà quý vị chưa hề uống không?

- Có
- Không → Nếu Không, trả lời tiếp sang câu 18

16. Trước khi cho quý vị uống một loại thuốc mới, nhân viên bệnh viện có thường cho quý vị biết thuốc này dùng để chữa trị gì không?

- Không bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

17. Trước khi cho quý vị uống một loại thuốc mới, nhân viên bệnh viện có thường giải thích về các phản ứng phụ của loại thuốc này một cách dễ hiểu không?

- Không bao giờ
- thỉnh thoảng
- Thường thường
- Luôn luôn

18. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá và các nhân viên khác ở bệnh viện có giúp quý vị nghỉ ngơi và hồi phục không?

- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không

#### KHI XUẤT VIỆN

19. Các bác sĩ, y tá hoặc các nhân viên khác ở bệnh viện có làm việc với quý vị và gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị để lên kế hoạch chăm sóc cho quý vị sau khi xuất viện không?

- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không

20. Các bác sĩ, y tá hoặc các nhân viên khác ở bệnh viện có cung cấp cho gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị đủ thông tin về những triệu chứng hoặc vấn đề sức khỏe cần chú ý sau khi quý vị xuất viện không?

- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không
- Tôi không có người nhà hoặc người chăm sóc nào có thể chú ý đến những triệu chứng hoặc vấn đề sức khỏe của tôi

21. Khi quý vị xuất viện, quý vị về thẳng nhà riêng, về nhà người khác, hay đến một trung tâm y tế khác?

- Nhà riêng
  - Nhà người khác
  - Trung tâm y tế khác
- Nếu là trung tâm khác, trả lời tiếp sang Câu 24

22. Trong lần nằm bệnh viện này, các bác sĩ, y tá hay các nhân viên khác ở bệnh viện có hỏi xem liệu quý vị có sẵn những người hay dịch vụ cần thiết để trợ giúp cho quý vị sau khi xuất viện không?

- Có
- Không

23. Trong lần nằm bệnh viện này, quý vị có được cung cấp thông tin bằng văn bản về các triệu chứng hay vấn đề y tế mà quý vị cần lưu ý sau khi xuất viện không?

- Có
- Không

## NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ TỔNG QUÁT VỀ BỆNH VIỆN

Xin vui lòng trả lời các câu hỏi trong bản thăm dò ý kiến này về thời gian quý vị nằm tại bệnh viện có tên trên trang bìa thư. Xin đừng trả lời về những lần vào bệnh viện nào khác.

24. Dùng từ số 0 đến số 10 để đánh giá bệnh viện này, số 0 dành cho bệnh viện tệ nhất và số 10 dành cho bệnh viện tốt nhất, quý vị sẽ chọn số nào để đánh giá bệnh viện trong lần nằm bệnh viện này?

- 0 Bệnh viện tệ nhất
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Bệnh viện tốt nhất

25. Quý vị sẽ giới thiệu bệnh viện này với gia đình và bạn hữu không?

- Chắc chắn là không
- Có thể là không
- Có thể là có
- Chắc chắn là có

## THÔNG TIN VỀ QUÝ VỊ

Sau đây chỉ còn một vài câu hỏi mà thôi.

26. Lần nằm bệnh viện này có được lên kế hoạch từ trước hay không?

- Chắc chắn là có
- Có một chút
- Không

27. Nói chung, quý vị thấy tình trạng sức khỏe của mình như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Được
- Kém

28. Nói chung, quý vị thấy tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc tình cảm của mình như thế nào?

- Xuất sắc
- Rất tốt
- Tốt
- Được
- Kém

29. Quý vị dùng ngôn ngữ nào chính trong nhà?

- Tiếng Anh
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Trung
- Ngôn ngữ khác

30. Quý vị đã học xong đến lớp nào hoặc trình độ nào?

- Lớp 8 trở xuống
- Học trung học một thời gian, nhưng chưa tốt nghiệp
- Có bằng trung học hoặc bằng tương đương GED
- Học đại học một thời gian hoặc tốt nghiệp cao đẳng (đại học hai năm)
- Có bằng cử nhân đại học (đại học bốn năm)
- Học vấn cao hơn cử nhân đại học (đại học bốn năm)

31. Quý vị có phải là người Tây Ban Nha, xuất thân từ nước nói tiếng Tây Ban Nha (Hispanic) hay gốc La tinh không?

- Không, không phải là người Tây Ban Nha, xuất thân từ nước nói tiếng Tây Ban Nha (Hispanic)/gốc La tinh
- Phải, người Cuba
- Phải, người Mễ Tây Cơ, người Mỹ gốc Mễ Tây Cơ, người Chicano (người gốc Mễ Tây Cơ sinh tại Mỹ)
- Phải, người Puerto Rico
- Phải, người gốc Tây Ban Nha/Bán đảo Iberia (Hispanic)/Châu Mỹ La tinh khác

32. Quý vị thuộc chủng tộc nào? Xin chọn một hay một số các chủng tộc sau đây.

- Người Mỹ bản xứ hay người bản xứ Alaska
- Người Á đông
- Người da đen hay người Mỹ gốc Phi châu
- Người bản xứ Hạ Uy Di hay người thuộc các Quần đảo Thái Bình Dương
- Người da trắng

NOTE: IF HOSPITAL-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTION(S) ARE ADDED, LIMIT OF 12, THE MANDATORY TRANSITION STATEMENT MUST BE PLACED IMMEDIATELY BEFORE THE SUPPLEMENTAL QUESTION(S).

**THÀNH THẬT CẢM ƠN QUÝ VỊ**

**Vui lòng dùng bao thư đính kèm có sẵn bưu phí và gửi trở lại bản thăm dò ý kiến sau khi trả lời đầy đủ.**

**[NAME OF SURVEY VENDOR OR SELF-ADMINISTERING HOSPITAL]**

**[RETURN ADDRESS OF SURVEY VENDOR OR SELF-ADMINISTERING HOSPITAL]**

Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là tài liệu do chính phủ Hoa Kỳ biên soạn và được công khai trên phạm vi công cộng, vì vậy sẽ KHÔNG phải là đối tượng áp dụng luật bản quyền của Hoa Kỳ.

## Sample Initial Cover Letter for the HCAHPS Survey

Use this letter for the following modes:

- **Mail Only** (first survey mailing for all sampled patients)
- **Mail-Phone** (first and only survey mailing for all sampled patients)
- **Web-Mail** (first survey mailing for sampled patients with no email address)
- **Web-Mail-Phone** (first and only survey mailing for sampled patients with no email address)

---

[HOSPITAL LETTERHEAD]

[SAMPLED PATIENT FIRST AND LAST NAME]

[ADDRESS]

[CITY, STATE ZIP]

Kính chào [SAMPLED PATIENT FIRST AND LAST NAME]:

Hồ sơ chúng tôi cho thấy rằng vừa qua quý vị là bệnh nhân tại [HOSPITAL NAME] và được xuất viện vào ngày [MM/DD/YYYY]. Vì quý vị vừa có kinh nghiệm nằm bệnh viện, chúng tôi mong được sự giúp đỡ của quý vị.

Bản thăm dò ý kiến đính kèm là một phần của nỗ lực tìm hiểu về cảm tưởng của bệnh nhân về sự chăm sóc của họ tại bệnh viện. Bộ Y tế Xã hội Hoa Kỳ tài trợ bản thăm dò này và sẽ chỉ mất khoảng [NUMBER] phút để trả lời.

Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và các câu trả lời của quý vị sẽ được giữ kín. Thông tin của quý vị sẽ giúp cải thiện dịch vụ chăm sóc do bệnh viện cung cấp và giúp những người khác chọn bệnh viện. Quý vị có thể xem các kết quả và tìm thấy thông tin đánh giá bệnh viện ở Care Compare trên [Medicare.gov](https://www.medicare.gov/care-compare) ([www.medicare.gov/care-compare](https://www.medicare.gov/care-compare)).

Sau khi trả lời đầy đủ bản thăm dò ý kiến này, xin quý vị dùng bao thư đính kèm có trả sẵn bưu phí và gửi trở lại chúng tôi. Nếu có thắc mắc về bản thăm dò ý kiến đính kèm, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại (OPTIONAL TO STATE miễn phí) này: [PHONE NUMBER] (OPTIONAL TO STATE hoặc gửi email cho chúng tôi tại địa chỉ [EMAIL ADDRESS]).

Chúng tôi vô cùng cảm ơn quý vị đã giúp đỡ trong việc cải tiến sự chăm sóc y tế tại bệnh viện.

Trân trọng,

[PLACE SIGNATURE HERE]

[HOSPITAL ADMINISTRATOR]

[HOSPITAL NAME]



## Sample Follow-up Cover Letter for the HCAHPS Survey

Use this letter for the following modes:

- **Mail Only** (second survey mailing for sampled patients who did not complete the first mail wave survey)
- **Web-Mail** (first survey mailing for sampled patients with email address who did not previously complete the web survey; second survey mailing for sampled patients with or without an email address who did not complete the first mail wave survey)
- **Web-Mail-Phone** (first and only survey mailing for sampled patients with email address who did not previously complete the web survey)

---

[HOSPITAL LETTERHEAD]

[SAMPLED PATIENT FIRST AND LAST NAME]  
[ADDRESS]  
[CITY, STATE ZIP]

Kính chào [SAMPLED PATIENT FIRST AND LAST NAME]:

Trước đây, chúng tôi có đề nghị quý vị chia sẻ ý kiến phản hồi về lần quý vị nằm viện tại [NAME OF HOSPITAL] và xuất viện vào ngày [MM/DD/YYYY]. Chúng tôi thành thật cảm ơn quý vị nếu quý vị đã gửi lại bản thăm dò ý kiến cho chúng tôi và xin quý vị bỏ qua lá thư này. Tuy nhiên, nếu quý vị chưa trả lời bản thăm dò ý kiến này, xin quý vị vui lòng bỏ chút thì giờ trả lời các câu hỏi này ngay.

Bản thăm dò ý kiến đính kèm là một phần của nỗ lực tìm hiểu về cảm tưởng của bệnh nhân về sự chăm sóc của họ tại bệnh viện. Bộ Y tế Xã hội Hoa Kỳ tài trợ bản thăm dò này và sẽ chỉ mất khoảng [NUMBER] phút để trả lời.

Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và các câu trả lời của quý vị sẽ được giữ kín. Thông tin của quý vị sẽ giúp cải thiện dịch vụ chăm sóc do bệnh viện cung cấp và giúp những người khác chọn bệnh viện. Quý vị có thể xem các kết quả và tìm thấy thông tin đánh giá bệnh viện ở Care Compare trên [Medicare.gov](http://www.medicare.gov/care-compare) ([www.medicare.gov/care-compare](http://www.medicare.gov/care-compare)).

Sau khi trả lời đầy đủ bản thăm dò ý kiến này, xin quý vị dùng bao thư đính kèm có trả sẵn bưu phí và gửi trở lại chúng tôi. Nếu có thắc mắc về bản thăm dò ý kiến đính kèm, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại (OPTIONAL TO STATE miễn phí) này: [PHONE NUMBER] (OPTIONAL TO STATE hoặc gửi email cho chúng tôi tại địa chỉ [EMAIL ADDRESS]).

Chúng tôi vô cùng cảm ơn quý vị đã giúp đỡ trong việc cải tiến sự chăm sóc y tế tại bệnh viện.

Trân trọng,

[PLACE SIGNATURE HERE]

[HOSPITAL ADMINISTRATOR]  
[HOSPITAL NAME]





## Survey and Cover Letter Required Language

*For the full set of requirements for the HCAHPS Survey questionnaire and cover letters, please see the HCAHPS Quality Assurance Guidelines, Mail Only, Mail-Phone, Web-Mail and Web-Mail-Phone Survey Administration chapters.*

### **Verbatim Language on the Cover Letters**

*The following sentences must appear verbatim on each cover letter:*

1. Bộ Y tế Xã hội Hoa Kỳ tài trợ bản thăm dò này và sẽ chỉ mất khoảng [NUMBER] phút để trả lời.
2. Sự tham gia của quý vị là tự nguyện và các câu trả lời của quý vị sẽ được giữ kín.
3. Thông tin của quý vị sẽ giúp cải thiện dịch vụ chăm sóc do bệnh viện cung cấp và giúp những người khác chọn bệnh viện. Quý vị có thể xem các kết quả và tìm thấy thông tin đánh giá bệnh viện ở Care Compare trên [Medicare.gov](http://www.medicare.gov/care-compare) ([www.medicare.gov/care-compare](http://www.medicare.gov/care-compare)).
4. Chúng tôi vô cùng cảm ơn quý vị đã giúp đỡ trong việc cải tiến sự chăm sóc y tế tại bệnh viện.

*Note: The [NUMBER] of minutes to answer the HCAHPS Survey questions 1-32 should equal “8.” If hospital-specific supplemental items (limit of 12) are added, the [NUMBER] of minutes should be populated as follows:*

- *If 1 to 5 supplemental items are added, “[NUMBER]” should equal “9”*
- *If 6 to 9 supplemental items are added, “[NUMBER]” should equal “10”*
- *If 10 to 12 supplemental items are added, “[NUMBER]” should equal “11”*

### **OMB Paperwork Reduction Act Language**

*The OMB Paperwork Reduction Act language must appear verbatim either on the front or back of the questionnaire (preferred) or cover letter, but cannot be a separate mailing. The following is the language that must be used:*

Thẻ theo Đạo Luật Giảm Thiểu Thủ Tục Giấy Tờ năm 1995, không một ai bị bắt buộc phải trả lời và cung cấp thông tin trừ khi trên bản câu hỏi có ghi rõ số kiểm soát OMB có hiệu lực. Số kiểm soát OMB có hiệu lực cho bản thu thập thông tin này là 0938-0981 (Hết hạn TBD). Thời gian cần thiết để trả lời các câu hỏi này được ước tính trung bình là 8 phút cho các câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này, kể cả thời gian đọc hướng dẫn, thời gian tìm kiếm, thu thập và xác nhận thông tin được yêu cầu, hoàn tất và kiểm tra lại bản trả lời. Nếu quý vị có ý kiến gì về mức chính xác của thời gian ước tính hoặc đề nghị gì trong việc đơn giản hóa bản thăm dò ý kiến này, vui lòng gửi thư về: Centers for Medicare & Medicaid Services, 7500 Security Boulevard, C1-25-05, Baltimore, MD 21244-1850.

### **Mandatory Transition Statement if Supplemental Items Are Added**

*The mandatory transition statement must be placed in the questionnaire immediately before the supplemental question(s), limit of 12, to indicate a transition from the HCAHPS questions (Questions 1-32) to the hospital-specific supplemental question(s).*

Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là từ Bộ Y Tế Xã hội Hoa Kỳ được dùng để đo lường chất lượng. Bất cứ câu hỏi bổ sung nào là từ **[NAME OF HOSPITAL]** để thu thập thêm phản hồi về lần nằm bệnh viện của quý vị và sẽ không chia sẻ với Bộ Y Tế Xã hội Hoa Kỳ.

### **Unique Identifier Language**

*The following language indicates the purpose of the unique identifier. This language must be printed either immediately after the survey instructions on the questionnaire (preferred) or on the cover letter, and may appear on both:*

Quý vị hẳn thấy một con số trên bản thăm dò ý kiến. Số này được dùng để cho chúng tôi biết rằng quý vị đã gửi trở lại bản thăm dò ý kiến này và chúng tôi sẽ không gửi thư nhắc quý vị nữa.

### **Copyright Statement**

*The following copyright statement must be included on the last page of the questionnaire:*

Câu hỏi 1-32 trong bản thăm dò ý kiến này là tài liệu do chính phủ Hoa Kỳ biên soạn và được công khai trên phạm vi công cộng, vì vậy sẽ **KHÔNG** phải là đối tượng áp dụng luật bản quyền của Hoa Kỳ.