

Appendix G

Frequently Asked Questions for Customer Support (Russian)

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. Общие вопросы об анкете

➤ Кто проводит анкетирование? Кто спонсирует это анкетирование?

Я провожу анкетирование от имени исследовательской организации [SURVEY VENDOR NAME]. [HOSPICE NAME] обратился в нашу организацию с просьбой помочь в проведении анкетирования, чтобы собрать отзывы лиц, недавно потерявших членов семьи или друзей, которые получали хосписный уход.

➤ Какова цель анкетирования? Как будут использоваться полученные данные?

Анкетирование проводится в рамках национальной инициативы, спонсируемой программой Medicare, с целью оценки качества хосписного ухода.

Анкета разработана для анализа мнений лиц, осуществлявших уход за пациентами, о качестве хосписного ухода в рамках публичной отчетности. Данные, собранные в результате анкетирования, будут предоставлены потребителям хосписных услуг, чтобы помочь им в принятии информированных решений в процессе выборе хосписа. Данные публикуются в открытом доступе на сайте Care Compare (<https://www.medicare.gov/care-compare/>). Эта информация также поможет улучшить качество ухода, предоставляемого хосписами. Ваше участие в анкетировании играет важную роль.

➤ Как я могу удостовериться в том, что это официальное анкетирование?

Вы можете связаться с [HOSPICE NAME] по номеру [TELEPHONE NUMBER], чтобы получить информацию об анкетировании.

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

- **Есть ли какое-то государственное учреждение, с которым я могу связаться, чтобы подробнее узнать об этом анкетировании?**

Да, Вы можете связаться с Центрами по обслуживанию Medicare и Medicaid (CMS), федеральным учреждением в рамках Министерства здравоохранения и социальных служб (HHS) через службу технической поддержки анкетирования о хосписном уходе CAHPS по телефону 1-844-472-4621 или по электронной почте hospicecahpsurvey@hsag.com.

- **Являются ли мои ответы конфиденциальными? Кто увидит мои ответы?**

Ваши ответы увидят сотрудники исследовательской организации. Их также могут предоставить хоспису в целях улучшения качества обслуживания.

- **Сколько времени это займет?**

Анкетирование займет примерно 9 минут. [OR SURVEY VENDOR SPECIFY].

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

- **Какие вопросы мне зададут?**

Анкета содержит вопросы об опыте члена Вашей семьи или друга при получении ухода и услуг в хосписе. В нем будут вопросы о проблемах, которые, возможно, возникали при получении ухода или услуг. Вас также попросят оценить различные виды ухода и услуг, которые, возможно, получал член Вашей семьи или друг.

- **Откуда у Вас мое имя? Почему меня выбрали для участия в опросе?**

Ваше имя было выбрано случайным образом из списка лиц, осуществлявших уход за недавно умершими пациентами в [HOSPICE NAME].

- **Где я могу найти результаты анкетирования?**

Официальные результаты анкетирования о хосписном уходе CAHPS публикуются в открытом доступе четыре раза в год на сайте Care Compare (<https://www.medicare.gov/care-compare/>). Плановые обновления результатов анкетирования о хосписном уходе CAHPS происходят в феврале, мае, августе и ноябре. Официально публикуемые результаты анкетирования о хосписном уходе CAHPS рассчитываются на основании анкетных данных за восемь кварталов. Сводный рейтинг Star Rating, основанный на результатах анкетирования о хосписном уходе CAHPS, обновляется два раза в год.

II. Сомнения по поводу участия в анкетировании

➤ **Я не участвую в анкетированиях.**

Я понимаю, но надеюсь, что Вы передумаете. Это очень важное исследование для [HOSPICE NAME]. Результаты анкетирования помогут сотрудникам понять, что они делают правильно, а какие нюансы работы нужно улучшить.

➤ **Мне это неинтересно.**

Ваша помощь очень важна для хосписа [HOSPICE NAME]. Расскажите, почему Вас не интересует анкетирование?

➤ **Я опасаясь, что это анкетирование на самом деле мошенническая схема, и если я отвечу на вопросы с помощью предоставленных вариантов ответов, мои ответы могут быть записаны и использованы против меня в мошеннических целях.**

Отвечая на вопросы, Вы можете использовать альтернативные положительные или отрицательные ответы.

➤ **Я очень занят(-а). У меня просто нет времени.**

Я понимаю, что у Вас мало времени, но это очень важное анкетирование, и я буду очень признателен(-на) за Вашу помощь. Интервью займет примерно 9 минут [OR SURVEY VENDOR SPECIFY]. Если Вы не возражаете, мы можем начать, и Вы сами увидите, какие вопросы содержатся в анкете. Мы можем остановиться в любой момент, когда Вы этого захотите.

[IF NECESSARY:] Интервью при необходимости может быть разделено на несколько частей — необязательно отвечать на все вопросы анкеты за один раз.

[IF NECESSARY:] Я могу назначить интервью на любое подходящее Вам время — вечером и в выходные, если Вам это удобнее.

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

➤ **Вы позвонили на мой мобильный телефон. Вы можете перезвонить после [CAREGIVER SPECIFY TIME]?**

Да, мы можем Вам перезвонить в [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.

- **Я не хочу, чтобы мне задавали много личных вопросов.**
Я понимаю Ваши опасения. Это очень важное анкетирование. Если какой-то вопрос вызывает у Вас беспокойство, просто скажите мне, что Вы не хотите отвечать на него, и я перейду к следующему вопросу. Давайте приступим, и Вы сами увидите, какие вопросы содержатся в анкете?
- **Я очень недоволен(-на) [HOSPICE NAME], и мне непонятно, почему я должен(-на) помогать им, участвуя в этом анкетировании.**
Мне очень жаль, что Вы недовольны услугами хосписа. Это как раз хорошая причина для участия в анкетировании. Ваши ответы помогут хоспису понять, что необходимо улучшить в работе.
- **Мне обязательно участвовать в анкетировании? Что произойдет, если я откажусь? Зачем мне это нужно?**
Ваше участие является добровольным. Отказ в участии не будет иметь никаких негативных последствий. Тем не менее, это очень важное анкетирование, и Ваши ответы помогут нам улучшить качество ухода в [HOSPICE NAME]. Ваши ответы также помогут другим потребителям хосписных услуг принимать информированные решения при выборе хосписа для себя или для членов семьи или друзей.
- **Если я поучаствую в этом анкетировании, мне будут присылать рекламу по почте?**
Нет, Вы не будете получать рекламу по почте после участия в данном анкетировании.
- **Мой телефон зарегистрирован в реестре «Не звонить» (Do Not Call). Разве Вы можете мне звонить?**
Регистрация в реестре Do Not Call запрещает телефонные звонки с целью продажи товаров или услуг. Мы ничего не продаем и не просим денег. Наша компания занимается проведением социологических исследований. Ваш хоспис попросил нас помочь в проведении этого анкетирования.
- **Я не хочу ничего покупать.**
Мы ничего не продаем и не просим денег. Мы хотим задать Вам несколько вопросов об уходе и услугах, оказанных в [HOSPICE NAME].

III. Вопросы о заполнении анкеты и ее отправке

- **Есть ли крайний срок для заполнения анкеты?**
[FOR MAIL SURVEY:] Нам нужно связаться со многими людьми, поэтому Вы очень поможете нам, если отправите заполненную анкету в ближайшие несколько дней.

[FOR PHONE SURVEY:] Нам нужно как можно скорее завершить все интервью, и, так как нужно связаться со многими людьми, мы будем Вам очень признательны, если Вы пройдете интервью прямо сейчас. Если у Вас сейчас нет времени, я могу назначить интервью на другое время в ближайшие несколько дней.

[DURING WEB SURVEY WINDOW:] Нам нужно как можно скорее закончить анкетирование, поэтому мы будем Вам очень признательны, если Вы заполните анкету в ближайшие несколько дней.

➤ **Где в анкете мне нужно указать свое имя и адрес?**

Не указывайте свое имя и адрес в анкете. Каждой анкете присвоен идентификационный номер, который позволяет нам отслеживать, кто вернул заполненную анкету.

➤ **Вы позвонили лицу, осуществляющему уход за пациентом, а этот человек находится в медицинском учреждении.**

Меня зовут [INTERVIEWER NAME], и я звоню из [SURVEY VENDOR]. Мы проводим анкетирование о хосписном уходе. Для проведения этого анкетирования нам нужно поговорить с [SAMPLED CAREGIVER NAME]. Можно ли сейчас поговорить с [SAMPLED CAREGIVER NAME]?

[IF NECESSARY:] Мы проводим очень важное исследование в рамках национальной инициативы, спонсируемой Министерством здравоохранения и социальных служб (HHS). Результаты этого анкетирования помогут работникам хосписов понять, что они делают правильно, а какие нюансы работы нужно улучшить.

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

➤ **Я бы хотел(-а) заполнить анкету онлайн. Это возможно?**

[FOR MAIL ONLY/PHONE ONLY/MAIL PHONE MODE:] Нет, анкету о хосписном уходе CAHPS можно заполнить только [DEPENDING ON MODE: по почте / по телефону / по почте или телефону].

[FOR WEB MAIL MODE:] Если у хосписа был адрес Вашей электронной почты, мы могли уже выслать Вам по электронной почте ссылку доступа к онлайн-версии анкеты. В ином случае анкету можно заполнить только по почте.