

연방 관리예산국 (OMB) 승인 번호 0938-1240

2024 년 11 월 30 일 이전 유효

# 의료 서비스 제공자에 대한 소비자 평가 외래 및 응급 수술 설문 조사 (OAS CAHPS®)

환자의 외래 및 응급 수술과 처치 관련 의료 서비스 경험에 대한 설문 조사

1995 년에 제정된 서류 작업 감소 법안에 따라, 귀하는 유효 승인 번호가 표시되지 않은 어떠한 정보 수집에도 응할 의무가 없습니다. 이 조사에 대한 연방 관리예산국의 유효 승인 번호는 **0938-1240** 이며, 2024 년 11 월 30 일 이후 만료됩니다. 조사 완료에는 작성 안내, 자료 탐색과 수집, 답변 작성 및 검토 시간을 포함하여 평균 8 분이 걸릴 것으로 예상됩니다. 이 예상 소요 시간이 정확하지 않다고 생각하시거나 조사를 개선하기 위한 제안이 있으시다면 다음 주소로 보내주시기 바랍니다: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850

## 작성 안내

귀하의 응답 왼쪽에 위치한 네모칸에 체크하셔서 질문에 답해 주십시오.

설문 도중 어떤 질문에 대해서는 건너 뛰라고 할 수도 있습니다. 이 경우, 아래에 제시된 바와 같이 다음에 몇 번 질문에 답해야 할 지 화살표로 안내하고 있습니다.

- 예  
 아니요 → “아니요”면  
1 번으로 가주세요

이 조사는 안내 편지에 적힌 시설에서의 귀하의 경험을 묻습니다. 이 조사에서 “처치”는 진단, 수술 등의 모든 의료 처치 활동을 통틀어 일컫는 용어입니다. 여기에서 “시설”은 귀하가 처치를 받은 장소를 말합니다.

안내 편지에 적힌 날짜에 받으신 처치만을 생각하고 질문에 답해 주십시오. 다른 처치에 대해서는 고려하지 말아 주십시오.

## I. 처치 전

첫번째로 드리는 질문들은 처치 준비와 관련한 것들입니다. 처치 전이나 처치 당일에 귀하가 제공 받은 정보를 모두 포함해 주십시오.

1. 처치 전에 시설에서 일하는 담당 의사나 다른 사람이 귀하의 처치와 관련해 필요한 정보를 모두 제공했습니까?
- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

2. 처치 전에 시설에서 일하는 담당 의사나 다른 사람이 귀하의 처치 준비에 대해 이해하기 쉽게 안내해주었습니까?

- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

## II. 시설과 직원

다음은 처치 당일에 관한 질문들입니다.

3. 체크인 과정은 순조로웠습니까?

- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

4. 시설은 깨끗했습니까?

- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

5. 시설의 접수 담당자와 사무 직원들은 귀하의 기대에 맞는 도움을 주었습니까?

- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

6. 시설의 접수 담당자와 사무 직원들은 귀하를 예의바르고 정중하게 대했습니까?

- 1  예, 확실히  
2  예, 다소  
3  아니요

7. 의사와 간호사들은 귀하를 예의바르고 정중하게 대했습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

8. 의사와 간호사들은 귀하가 충분히 편안하게 느낄 수 있도록 하기 위해 노력했습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

### III. 처치 관련 의사소통

처치 전이나 처치 당일 제공 받은 정보를 염두에 두고 답해 주시길 다시 한 번 부탁드립니다.

9. 의사와 간호사들은 귀하의 처치에 대해 이해하기 쉽게 설명해 주었습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

10. 마취는 처치를 받는 동안 잠이 들거나 졸리게 합니다. 귀하는 마취를 받았습니까?

<sup>1</sup>  예

<sup>2</sup>  아니요 → “아니요”면

13 번으로 가주세요.

11. 의사나 시설의 다른 직원이 귀하에게 마취 절차에 대해 이해하기 쉽게 설명해 주었습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

12. 의사나 시설의 다른 직원이 귀하에게 마취와 관련해 발생 가능한 부작용에 대해 이해하기 쉽게 설명해 주었습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

13. 퇴원 안내에는 귀하가 처치 후 경험 가능한 주의해야 할 증상이라든지, 약품 복용법, 자택 요양 안내 등이 포함됩니다. 귀하는 시설을 떠나기 전, 문서로 된 퇴원 안내를 받으셨습니까?

<sup>1</sup>  예

<sup>2</sup>  아니요

### IV. 회복

14. 의사나 시설의 다른 직원이 귀하에게 회복 중 예상되는 일에 대해 안내해 주었습니까?

<sup>1</sup>  예, 확실히

<sup>2</sup>  예, 다소

<sup>3</sup>  아니요

다음은 회복 중에 귀하에게 발생할 수 있는 것들에 관한 질문들입니다. 처치의 종류에 따라 귀하가 이 정보를 알 필요가 없는 경우도 있습니다. 기억하시는 대로 응답해 주십시오.

15. 통증 관리 방법으로는 처방약, 처방전 없이 구입 가능한 일반 의약품이나 얼음팩 이용 등이 포함됩니다. 의사나 시설의 다른 직원이 귀하에게 처치 관련한 통증을 느꼈을 때 대처 요령을 안내해 주었습니까?
- 1  예  
2  아니요
16. 시설을 떠난 후 언제라도, 귀하는 처치로 인한 통증을 느낀 적이 있었습니까?
- 1  예  
2  아니요
17. 시설을 떠나기 전, 의사나 시설의 다른 직원이 구역질이 나거나 구토를 할 경우 대처 요령을 귀하에게 안내해 주었습니까?
- 1  예  
2  아니요
18. 시설을 떠난 후 언제라도, 귀하는 처치 혹은 마취로 인해 구역질이나 구토를 한 적이 있었습니까?
- 1  예  
2  아니요

19. 시설을 떠나기 전, 의사나 시설의 다른 직원이 처치로 인한 출혈이 있을 경우 대처 요령을 귀하에게 안내해 주었습니까?
- 1  예  
2  아니요
20. 시설을 떠난 후 언제라도, 귀하는 처치로 인한 출혈을 한 적이 있었습니까?
- 1  예  
2  아니요
21. 감염의 징후로는 (신체의) 열, 부기, (처치 부위의) 열감, 체액의 분비나 발적(빨갳게 됨) 등이 포함될 수 있습니다. 시설을 떠나기 전, 의사나 시설의 다른 직원이 귀하에게 이와 같은 감염 징후가 있을 경우 대처 요령을 안내해 주었습니까?
- 1  예  
2  아니요
22. 시설을 떠난 후 언제라도, 귀하에게 이러한 감염 징후가 나타난 적이 있었습니까?
- 1  예  
2  아니요

## V. 전반적인 경험

23. 0 은 최악의 시설이고 10 은 최고의 시설을 의미한다면, 귀하는 이 시설에 대하여 0 에서 10 사이의 숫자 중 몇 점을 주시겠습니까?

- 0 최악의 시설
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 최고의 시설

24. 이 시설을 귀하의 친구나 가족에게 추천하시겠습니까?

- 1  절대 안함
- 2  안할 것 같음
- 3  할 것 같음
- 4  확실히 할 것 같음

## VI. 본인에 관한 정보

25. 일반적으로, 귀하의 전반적인 건강 상태를 어떻게 평가하십니까?

- 1  더할 나위 없이 좋음
- 2  아주 좋음
- 3  좋은 편
- 4  그저 그런 편
- 5  나쁨

26. 일반적으로, 귀하의 정신 및 정서 건강을 어떻게 평가하십니까?

- 1  더할 나위 없이 좋음
- 2  아주 좋음
- 3  좋은 편
- 4  그저 그런 편
- 5  나쁨

27. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

- 1  중졸 (8 학년) 이하
- 2  고교 중퇴
- 3  고졸 혹은 검정 고시 (GED)
- 4  대학 중퇴 혹은 2 년제 대학 졸업
- 5  4 년제 대학 졸업
- 6  대학원 이상

28. 귀하는 중남미 혹은 히스패닉 출신입니까?

- 1  예, 중남미 혹은 히스패닉 출신
- 2  아니요, 중남미 혹은 히스패닉 출신이 아님 → “아니요”면, 30 번으로 가주세요.

29. 귀하를 가장 잘 나타내는 것은 다음 중 무엇입니까?

- 1  멕시코인, 멕시코계 미국인, 치카노인
- 2  푸에르토리코인
- 3  쿠바인
- 4  기타 중남미 혹은 히스패닉 출신

30. 귀하의 인종은 어떻게 되십니까?  
다음 중 한 개 또는 그 이상을  
선택하십시오.

- 1  백인
- 2  흑인 혹은 아프리카계 미국인
- 3  아메리칸 인디언 혹은  
알래스카 원주민
- 4  인도인
- 5  중국인
- 6  필리핀인
- 7  일본인
- 8  한국인
- 9  베트남인
- 10  기타 아시아인
- 11  하와이 원주민
- 12  괌족 혹은 차모로족
- 13  사모아족
- 14  기타 태평양 제도인

31. 귀하는 영어로 말을 어느 정도로  
잘합니까?

- 1  매우 잘함
- 2  잘하는 편임
- 3  잘 못하는 편임
- 4  전혀 못함

32. 귀하가 맥에서 주로 사용하는  
언어는 무엇입니까?

- 1  영어
- 2  스페인어
- 3  중국어
- 4  러시아어
- 5  베트남어
- 6  포르투갈어
- 7  독일어
- 9  기타 다른 언어

33. 다른 사람이 귀하가 조사를 마칠 수  
있도록 도와 주었습니까?

- 1  예
- 2  아니요 → “아니요”면 끝으로  
가주세요.

34. 이 사람이 어떤 도움을  
주었습니까? 해당하는 것을 모두  
선택하십시오.

- 1  질문을 내게 읽어줌
- 2  내 응답을 받아 적음
- 3  나를 대신해 질문에 답함
- 4  내가 사용하는 언어로 번역함
- 5  기타 다른 방식으로 도와줌  
(설명해 주십시오):

---

(보기 쉽게 정자로 적어주십시오)

- 6  아무도 조사에 도움을 주지  
않음

**끝**