

HCAHPS

Telephone Script (Russian)

Overview

This telephone interview script is provided to assist interviewers while attempting to reach the patient. The script explains the purpose of the survey and confirms necessary information about the patient. Interviewers must not conduct the survey with a proxy.

Note: No proxy respondents are permitted in the administration of the HCAHPS Survey. However, an individual may assist the patient by repeating questions-- but only the patient may provide answers to the survey.

General Interviewing Conventions and Instructions

- The telephone introduction script must be read verbatim
- It is optional to include the day of the week, e.g., Monday, with the discharge date (mm/dd/yyyy)
- All text that appears in lowercase letters must be read out loud
- Text in UPPERCASE letters must not be read out loud
 - However, YES and NO response options are to be read if necessary
- All questions and all answer categories must be read exactly as they are worded
 - During the course of the survey, the use of **neutral** acknowledgment words such as the following is permitted:
 - Thank you
 - Alright
 - Okay
 - I understand, or I see
 - Yes, Ma'am
 - Yes, Sir
- Read the scripts from the interviewer screens (reciting the survey from memory can lead to unnecessary errors and missed updates to the scripts)
- Adjust the pace of the HCAHPS Survey interview to be conducive to the needs of the respondent
- No changes are permitted to the order of the question and answer categories for the Core and “About You” HCAHPS questions
- The Core HCAHPS questions (Questions 1-22) must remain together
- The seven “About You” HCAHPS questions must remain together
- All transitional phrases must be read
- Text that is underlined must be emphasized
- Characters in < > must not be read
- [Square brackets] are used to show programming instructions that must not actually appear on electronic telephone interviewing system screens
- Only one language (i.e., English or Russian) must appear on the electronic interviewing system screen

- MISSING/DON'T KNOW (DK) is a valid response option for each item in the electronic telephone interviewing system script; however, this option must not be read out loud to the patient. MISSING/DK response options allow the telephone interviewer to go to the next question if a patient is unable to provide a response for a given question (or refuses to provide a response). In the survey file layouts, a value of MISSING/DK is coded as "M - Missing/Don't know."
- Skip patterns should be programmed into the electronic telephone interviewing system
 - Appropriately skipped questions should be coded as "8 - Not applicable." For example, if a patient answers "No" to Question 10 of the HCAHPS Survey, the program should skip Question 11, and go to Question 12. Question 11 must then be coded as "8 - Not applicable." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.
 - When a response to a screener question is not obtained, the screener question and any questions in the skip pattern should be coded as "M - Missing/Don't know." For example, if the patient does not provide an answer to Question 10 of the HCAHPS Survey and the interviewer selects "MISSING/DON'T KNOW" to Question 10, then the telephone interviewing system should be programmed to skip Question 11, and go to Question 12. Question 11 must then be coded as "M - Missing/Don't know." Coding may be done automatically by the telephone interviewing system or later during data preparation.

NOTE: SEE INTERVIEWING GUIDELINES IN APPENDIX M FOR GUIDELINES ON HOW TO HANDLE DIFFICULT TO REACH PATIENTS.

INITIATING CONTACT

START Здравствуйте, могу ли я поговорить с [SAMPLED PATIENT NAME]?

OPTIONAL START Здравствуйте, Меня зовут [INTERVIEWER NAME]. могу ли я поговорить с [SAMPLED PATIENT NAME]?

<1> YES [GO TO INTRO]

<2> NO [REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING:

Меня зовут [INTERVIEWER NAME], я работаю в [DATA COLLECTION CONTRACTOR] и звоню вам по поручению [HOSPITAL NAME]. Мы проводим опрос для оценки медицинского обслуживания. Могу ли я поговорить с [SAMPLED PATIENT NAME]?

IF ASKED WHETHER PERSON CAN SERVE AS PROXY FOR SAMPLED PATIENT:

В рамках данного опроса мне необходимо поговорить непосредственно с [SAMPLED PATIENT NAME]. Могу ли я поговорить с [SAMPLED PATIENT NAME]?

IF THE SAMPLED PATIENT IS NOT AVAILABLE:

Не могли бы вы мне сказать, когда я могу ему/ей перезвонить?

IF THE SAMPLED PATIENT SAYS THIS IS NOT A GOOD TIME:

Если у вас сейчас нет времени, когда вам будет удобно со мной поговорить?

IF ASKED IF YOU WOULD LIKE TO SPEAK TO “SR.” OR “JR”:

не необходимо поговорить с [PATIENT NAME], ему/ей около [AGE RANGE] лет.

**IF SOMEONE OTHER THAN THE SAMPLED PATIENT ANSWERS THE PHONE
RECONFIRM THAT YOU ARE SPEAKING WITH THE SAMPLED PATIENT WHEN HE
OR SHE PICKS UP.**

CALL BACK TO COMPLETE A PREVIOUSLY STARTED SURVEY

START: Здравствуйте, могу я поговорить с [SAMPLED PATIENT NAME]?

<1> YES [GO TO CONFIRM PATIENT]

<2> NO [REFUSAL]

<3> NO, NOT AVAILABLE RIGHT NOW [SET CALLBACK]

IF ASKED WHO IS CALLING: Меня зовут [INTERVIEWER NAME], я работаю в [DATA COLLECTION CONTRACTOR] и звоню вам по поручению [HOSPITAL NAME]. Может ли [SAMPLED PATIENT NAME] завершить участие в ранее начатом опросе?

CONFIRM PATIENT: Меня зовут [INTERVIEWER NAME], я работаю в [DATA COLLECTION CONTRACTOR] и звоню вам по поручению [HOSPITAL NAME]. Подтвердите, пожалуйста, что я говорю с [SAMPLED PATIENT NAME]. Я звоню, чтобы продолжить ранее начатый опрос. CONTINUE SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF.

SPEAKING WITH SAMPLED PATIENT

INTRO Здравствуйте! Это [INTERVIEWER NAME] (OPTIONAL TO STATE: я работаю в [DATA COLLECTION CONTRACTOR]) из [HOSPITAL NAME]. [HOSPITAL NAME] участвует в опросе для оценки медицинского обслуживания в больнице. Этот опрос является частью национальной инициативы с целью оценки качества медицинского обслуживания в больницах. Люди смогут использовать результаты данного опроса при выборе больницы. Возможно, ваши ответы будут переданы в больницу с целью повышения качества обслуживания.

Участие в опросе носит полностью добровольный характер и не повлияет на ваше медицинское обслуживание или льготы. Прохождение опроса займет примерно 7 минут [OR HOSPITAL/SURVEY VENDOR SPECIFY].

С целью повышения качества данный разговор может прослушиваться (OPTIONAL TO STATE и/или записываться).

OPTIONAL QUESTION TO INCLUDE:

Давайте начнем опрос. Вам удобно продолжить?

NOTE: THE STATED NUMBER OF MINUTES TO COMPLETE THE SURVEY MUST BE AT LEAST 7 MINUTES. IF SUPPLEMENTAL ITEMS ARE ADDED TO THE SURVEY, THIS NUMBER SHOULD BE INCREASED ACCORDINGLY.

S1: Согласно нашей документации вас выписали из [HOSPITAL NAME] [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)] или примерно в это время, верно?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Да [GO TO Q1_INTRO]
- <2> Нет [GO TO INEL1]
- <3> DON'T KNOW [GO TO INEL1]
- <4> REFUSAL [GO TO INEL1]

CONFIRMING INELIGIBLE PATIENTS

INEL1: Обращались ли вы когда-либо в эту больницу?

- <1> YES [GO TO INEL2]
- <2> NO [GO TO INEL_END]

INEL2: Получали ли вы лечение в этой больнице в прошлом году?

- <1> YES [GO TO INEL3]
- <2> NO [GO TO INEL_END]

INEL3: Когда именно?

IF ANY DATE WAS WITHIN TWO WEEKS OF [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)], GO TO Q1_INTRO; OTHERWISE, GO TO INEL_END.

INEL_END: Благодарю вас за внимание. Похоже, мы допустили ошибку. Хорошего (дня/вечера).

BEGIN HCAHPS QUESTIONS

Q1_INTRO Пожалуйста, ответьте на вопросы данного опроса об этом пребывании в [HOSPITAL NAME]. При ответе на вопросы не включайте в свои ответы информацию о каких-либо других пребываниях в больнице. Первая часть вопросов посвящена сестринскому уходу во время этого пребывания в больнице.

BE PREPARED TO PROBE IF THE PATIENT ANSWERS OUTSIDE OF THE ANSWER CATEGORIES PROVIDED. PROBE BY REPEATING THE ANSWER CATEGORIES ONLY; DO NOT INTERPRET FOR THE PATIENT.

Q1 Во время данного пребывания в больнице как часто медсестры относились к вам вежливо и уважительно? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

<M> MISSING/DK

Q2 Во время данного пребывания в больнице как часто медсестры внимательно вас выслушивали? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

<M> MISSING/DK

Q3 Во время данного пребывания в больнице как часто медсестры давали вам понятные объяснения? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

<M> MISSING/DK

Q4 Во время данного пребывания в больнице, после того как вы нажали кнопку вызова, как часто вам предоставляли помощь по первому требованию? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило,
- <4> Всегда, или
- <9> Я никогда не нажимал (а) кнопку вызова?

<M> MISSING/DK

- Q5_INTRO Следующие вопросы касаются медицинского обслуживания, предоставленного вам врачами во время данного пребывания в больнице.
- Q5 Во время данного пребывания в больнице как часто врачи относились к вам вежливо и уважительно? Вы бы сказали...
- <1> Никогда,
 - <2> Иногда,
 - <3> Как правило, или
 - <4> Всегда?
- <M> MISSING/DK
- Q6 Во время данного пребывания в больнице как часто врачи внимательно вас выслушивали? Вы бы сказали...
- <1> Никогда,
 - <2> Иногда,
 - <3> Как правило, или
 - <4> Всегда?
- <M> MISSING/DK
- Q7 Во время данного пребывания в больнице как часто врачи давали вам понятные объяснения? Вы бы сказали...
- <1> Никогда,
 - <2> Иногда,
 - <3> Как правило, или
 - <4> Всегда?
- <M> MISSING/DK

Q8_INTRO Следующая часть вопросов касается больничной обстановки.

Q8 Во время данного пребывания в больнице как часто в вашей комнате и туалете проводили уборку? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

<M> MISSING/DK

Q9 Во время данного пребывания в больнице как часто возле вашей комнаты соблюдалась тишина в ночное время? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

<M> MISSING/DK

Q10_INTRO Следующие вопросы касаются ваших впечатлений от пребывания в данной больнице.

Q10 Во время данного пребывания в больнице требовалась ли вам помощь медсестер или другого персонала больницы для сопровождения вас в туалет или при использовании подкладного судна?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Да
- <2> Нет [GO TO Q12]

<M> MISSING/DK [GO TO Q12]

Q11 Как часто вы получали помощь для сопровождения вас в туалет или при использовании подкладного судна по первому требованию? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q10 = "2 - NO" THEN Q11 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q10 = "M - MISSING/DK" THEN Q11 = "MISSING/DK"]

Q12 Во время данного пребывания в больнице давали ли вам какие-либо лекарства, которые вы не принимали до этого?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Да
- <2> Нет [GO TO Q15_INTRO]
- <M> MISSING/DK [GO TO Q15_INTRO]

Q13 Прежде чем дать вам новое лекарство, как часто персонал больницы объяснял вам, для чего оно? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q12 = "2 - NO" THEN Q13 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q12 = "M - MISSING/DK" THEN Q13 = "M - MISSING/DK"]

Q14 Прежде чем дать вам новое лекарство, как часто персонал больницы описывал возможные побочные действия понятным вам способом? Вы бы сказали...

- <1> Никогда,
- <2> Иногда,
- <3> Как правило, или
- <4> Всегда?

[<8> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q12 = "2 - NO" THEN Q14 = "8 - NOT APPLICABLE" OR IF Q12 = "M - MISSING/DK" THEN Q14 = "M - MISSING/DK"]

Q15_INTRO Следующие вопросы касаются периода после выписки из больницы..

Q15 После того как вы вышли из больницы, вы сразу направились домой, к кому-либо еще или в другое медицинское учреждение?

READ RESPONSE CHOICES 1, 2 AND 3 ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Домой
- <2> К кому-либо еще
- <3> В другое медицинское учреждение [GO TO Q18]

<M> MISSING/DK [GO TO Q18]

Q16 Во время данного пребывания в больнице разговаривали ли с вами врачи, медсестры или другие сотрудники больницы о том, что вам может потребоваться помощь, когда вы выйдете из больницы?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Да
- <2> Нет

[<8> NOT APPLICABLE]

<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q15 = "3 - ANOTHER HEALTH FACILITY" THEN Q16 = "8 - NOT APPLICABLE" IF Q15 = "M - MISSING/DK" THEN Q16 = "M - MISSING/DK"]

Q17

Во время данного пребывания в больнице получали ли вы информацию в письменной форме о симптомах и возможных проблемах со здоровьем, на которые вам следует обратить внимание после выписки из больницы?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

<1> Да
<2> Нет

[<8> NOT APPLICABLE]
<M> MISSING/DK

[NOTE: IF Q15 = “3 - ANOTHER HEALTH FACILITY” THEN Q17 = “8 - NOT APPLICABLE” IF Q15 = “M - MISSING/DK” THEN Q17 = “M - MISSING/DK”]

Q18

Как бы вы оценили свое пребывание в [FACILITY NAME] в целом? Мы говорим о том пребывании, которое завершилось приблизительно [DISCHARGE DATE (mm/dd/yyyy)]. Просьба не указывать в ваших ответах информацию о каких-либо других ваших пребываниях в больнице.

Используя цифры от 0 до 10, где 0 обозначает самую худшую больницу, а 10 – самую лучшую больницу, какую цифру вы бы поставили для оценки данной больницы во время вашего пребывания в ней?

IF THE PATIENT DOES NOT PROVIDE AN APPROPRIATE RESPONSE, PROBE BY REPEATING: “Используя цифры от 0 до 10, где 0 обозначает самую худшую больницу, а 10 – самую лучшую больницу, какую цифру вы бы поставили для оценки данной больницы во время вашего пребывания в ней?”

<0> 0
<1> 1
<2> 2
<3> 3
<4> 4
<5> 5
<6> 6
<7> 7
<8> 8
<9> 9
<10> 10

<M> MISSING/DK

Q19 Рекомендовали бы вы данную больницу вашим друзьям и родственникам?
Вы бы сказали...

- <1> Определенно нет,
- <2> Возможно нет,
- <3> Возможно да, или
- <4> Определенно да?

<M> MISSING/DK

Q20_INTRO У нас есть еще несколько дополнительных вопросов о данном пребывании в больнице.

Q20 Во время этого пребывания в больнице, при назначении нужного мне ухода, персонал принял во внимание мои предпочтения, пожелания моей семьи или ухаживающих за мной лиц при принятии решения в отношении моих медицинских нужд, которые, возможно, возникнут у меня после того, как я выйду из больницы. Вы бы сказали...

- <1> Полностью несогласен (на),
- <2> Не согласен (на),
- <3> Согласен (на), или
- <4> Полностью согласен (на)?

<M> MISSING/DK

Q21 После выписки из больницы у меня было полное представление о тех мерах, за которые я нес (ла) ответственность в отношении моего здоровья. Вы бы сказали...

- <1> Полностью несогласен (на),
- <2> Не согласен (на),
- <3> Согласен (на), или
- <4> Полностью согласен (на)?

<M> MISSING/DK

Q22 После выписки из больницы я четко понимал (а) для чего мне необходимо принимать каждое из лекарств. Вы бы сказали...

- <1> Полностью несогласен (на),
- <2> Не согласен (на),
- <3> Согласен (на),
- <4> Полностью согласен (на), или
- <5> При выписке из больницы мне не дали каких-либо лекарств?

<M> MISSING/DK

IF THE PATIENT SEEMS CONFUSED BECAUSE HE/SHE RECEIVED A PRESCRIPTION INSTEAD OF MEDICATION, THEN PROBE BY READING THE FOLLOWING: “Если при выписке из больницы вы получили рецепт на лекарство, а не само лекарство, пожалуйста, ответьте на вопрос с учетом вашего понимания цели приема прописанного препарата.”

Q23_INTRO Следующая часть вопросов касается вас.

Q23 В данном случае вас госпитализировали после вашего поступления в отделение неотложной помощи?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY *IF NECESSARY*

- <1> Да
- <2> Нет

<M> MISSING/DK

Q24 В целом, как бы вы оценили общее состояние своего здоровья? Вы бы сказали, что оно...

- <1> Отличное,
- <2> Очень хорошее,
- <3> Хорошее,
- <4> Удовлетворительное, или
- <5> Плохое?

<M> MISSING/DK

Q25 Как бы вы в целом оценили ваше психическое или эмоциональное состояние? Вы бы сказали, что оно...

- <1> Отличное,
- <2> Очень хорошее,
- <3> Хорошее,
- <4> Удовлетворительное, или
- <5> Плохое?

<M> MISSING/DK

Q26 Укажите последний класс или уровень учебного заведения, которое вы закончили? Прежде чем ответить, пожалуйста, прослушайте все шесть вариантов ответа. Вы

- <1> Закончили 8 классов или меньше,
- <2> Учились в средней школе, но не закончили ее,
- <3> Закончили среднюю школу или получили диплом об общем образовании,
- <4> Учились в колледже или получили диплом о двухгодичном обучении,
- <5> Являетесь выпускником колледжа четырехгодичного обучения,
- <6> Являетесь выпускником колледжа более 4-х лет обучения?

<M> MISSING/DK

ACADEMIC TRAINING BEYOND A HIGH SCHOOL DIPLOMA THAT DOES NOT LEAD TO A BACHELORS DEGREE SHOULD BE CODED AS 4. IF THE PATIENT DESCRIBES NON-ACADEMIC TRAINING, SUCH AS TRADE SCHOOL, PROBE TO FIND OUT IF HE/SHE HAS A HIGH SCHOOL DIPLOMA AND CODE 2 OR 3, AS APPROPRIATE.

Q27 Вы испанец, испано- или латиноамериканец по происхождению?

READ YES/NO RESPONSE CHOICES ONLY ***IF NECESSARY***

- <X> Да
- <1> Нет
- <M> MISSING/DK

IF YES: Вы бы сказали, что вы... (READ ALL RESPONSE CHOICES)

- <2> пуэрториканец,
- <3> мексиканец, американец мексиканского происхождения, чикано,
- <4> кубинец, или
- <5> другое, испанец/испано-/латиноамериканец?

<M> MISSING/DK

[FOR TELEPHONE INTERVIEWING, QUESTION 28 IS BROKEN INTO PARTS A-E]

READ ALL RACE CATEGORIES PAUSING AT EACH RACE CATEGORY TO ALLOW PATIENT TO REPLY TO EACH RACE CATEGORY.

IF THE PATIENT REPLIES, “WHY ARE YOU ASKING MY RACE?”:

Мы просим указать вашу расу для демографических целей. Мы хотим быть уверены, что опрос точно отражает расовое разнообразие нашей страны.

IF THE PATIENT REPLIES, “I ALREADY TOLD YOU MY RACE”:

Я понимаю, однако в рамках данного опроса мне нужно спросить обо всех расах, поскольку среди участников могут быть люди, принадлежащие к нескольким расам одновременно. Если названная раса к вам не относится, пожалуйста, отвечайте «нет». Благодарю вас за терпение.

Q28 Когда я начну читать следующие возможные варианты ответа, скажите мне, когда вы услышите название своей расы. Мне необходимо прочитать названия всех пяти рас. Пожалуйста, ответьте «да» или «нет» по каждой расе.

Q28A Вы белый?

- <1> YES/WHITE
- <0> NO/NOT WHITE

- <M> MISSING/DK

Q28B Вы чернокожий или афроамериканец?

- <1> YES/BLACK OR AFRICAN AMERICAN
- <0> NO/NOT BLACK OR AFRICAN AMERICAN

- <M> MISSING/DK

Q28C Вы азиат?

- <1> YES/ASIAN
- <0> NO/NOT ASIAN

- <M> MISSING/DK

- Q28D Вы уроженец Гавайских островов или островов Тихого океана?
- <1> YES/NATIVE HAWAIIAN OR OTHER PACIFIC ISLANDER
 <0> NO/NOT NATIVE HAWAIIAN OR OTHER PACIFIC ISLANDER
- <M> MISSING/DK
- Q28E Вы американский индеец или уроженец Аляски?
- <1> YES/AMERICAN INDIAN OR ALASKA NATIVE
 <0> NO/NOT AMERICAN INDIAN OR ALASKA NATIVE
- <M> MISSING/DK
- Q29 На каком языке вы в основном говорите дома? Прежде чем ответить, пожалуйста, прослушайте все восемь вариантов ответа. Вы бы сказали, что в основном разговариваете на...
- <1> английском, [GO TO END]
 <2> испанском, [GO TO END]
 <3> китайском, [GO TO END]
 <4> русском, [GO TO END]
 <5> вьетнамском, [GO TO END]
 <6> португальском, или [GO TO END]
 <7> немецкий [GO TO END]
 <9> каком-либо другом языке? [GO TO Q29A]
- <M> MISSING/DK [GO TO END]
- IF THE PATIENT REPLIES WITH MULTIPLE LANGUAGES, PROBE: Вы бы сказали, что в основном разговариваете на [LANGUAGE A] или [LANGUAGE B]?
- IF THE PATIENT REPLIES THAT THEY SPEAK AMERICAN PLEASE CODE AS 1 – ENGLISH.
- Q29A На каком другом языке вы в основном говорите дома?
- [NOTE: PLEASE DOCUMENT THE OTHER LANGUAGE AND MAINTAIN IN YOUR INTERNAL RECORDS.]

SUPPL_INTRO

[Следующий вопрос]/[Следующие вопросы] — от больницы [NAME OF HOSPITAL]. [Он не входит/Они не входят] в официальный опрос.

NOTE: IF HOSPITAL-SPECIFIC SUPPLEMENTAL QUESTION(S) ARE ADDED, THE STATEMENT ABOVE MUST BE PLACED IMMEDIATELY BEFORE THE SUPPLEMENTAL QUESTION(S).

END: На этом опрос закончен. Благодарю вас за внимание. Хорошего (дня/вечера).

<THIS ITEM IS NOT TO BE PROGRAMMED. THE NOTE BELOW MUST APPEAR ON ALL PUBLISHED MATERIALS CONTAINING THIS CATI SCRIPT>

<NOTE: Questions 1-19 and 23-29 are part of the HCAHPS Survey and are works of the U.S. Government. These HCAHPS questions are in the public domain and therefore are NOT subject to U.S. copyright laws. The three Care Transitions Measure® questions (Questions 20-22) are copyright of Eric A. Coleman, MD, MPH, all rights reserved.>