

CAHPS Survey for ACOs  
Participating in Medicare Initiatives  
Quality Assurance Guidelines Version 5  
**Technical Corrections and Clarifications**  
Issued December 2017

Subsequent to the production of the *CAHPS Survey for ACOs Participating in Medicare Initiatives Quality Assurance Guidelines Version 5 (QAG V5)*, it has been determined that there are specific content items that require clarification or corrections. These items are identified below.

**1. Chapter 9, Data Analysis and Public Reporting**

- The Survey Vendor Analysis of CAHPS for ACOs Survey Data section (page 52) has been updated for the following item:

| CHANGE MADE  | CURRENT  | REVISED  |
|--|--|--|
| ➤ CMS requires a minimum 14-point font size for the “unofficial results” statement on reports provided by vendors to clients | All reports provided to the ACOs must include a statement that vendor results are unofficial and are for the ACO’s internal quality improvement purposes only. | All reports provided to the ACOs must include a statement that vendor results are unofficial and are for the ACO’s internal quality improvement purposes only. <b>The statement must be printed in a minimum 14-point font size.</b> |

**2. ACO-12 Mandarin Mail Survey**

- The 2017 ACO-12 Mandarin Mail Survey has been updated to reflect a change to Q35. The text for Q35 was the same as Q34 in the Mail Survey.

| CHANGE MADE                                  | CURRENT   | REVISED  |
|--|---|--|
| ➤ Updated Q35 to reflect the correct content | <p><b>Q35</b><br/>在過去6個月中，這位醫療保健提供者是否曾建議您用哪些方式來幫助自己記得服藥？</p> <p><input type="checkbox"/> 是<br/><input type="checkbox"/> 否 → 如果否，請跳至第39題</p> | <p><b>Q35</b><br/>在過去 6 個月中，您和這位醫療保健提供者是否談過接受手術或任何類型的醫療程序？</p> <p><input type="checkbox"/> 是<br/><input type="checkbox"/> 否 → 如果否，請跳至第<b>39</b>題</p> |

### 3. Spanish ACO-9 CATI Script

- The 2017 Spanish ACO-9 CATI Script has been updated for the following items:

| CHANGE MADE                                      | CURRENT   | REVISED  |
|--|---|--|
| ➤ Capitalized “ella” in PROXY 1                  | Le estoy llamando a [BENEFICIARY NAME] para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus experiencias con la atención médica. (Él/ella) puede identificar a alguien para completar la entrevista de su parte. Necesitaría hablar brevemente con (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] acerca de eso. | Le estoy llamando a [BENEFICIARY NAME] para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus experiencias con la atención médica. (Él/ <b>Ella</b> ) puede identificar a alguien para completar la entrevista de su parte. Necesitaría hablar brevemente con (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] acerca de eso. |
| ➤ Added commas after response options 1-3 in Q49 | <b>Q49</b><br>En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...<br>1 Excelente<br>2 Muy buena<br>3 Buena<br>4 Regular, o<br>5 Mala<br>98 <DON’T KNOW><br>99 <REFUSED><br>M [MISSING]   | <b>Q49</b><br>En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...<br>1 Excelente,<br>2 Muy Buena,<br>3 Buena,<br>4 Regular, o<br>5 Mala<br>98 <DON’T KNOW><br>99 <REFUSED><br>M [MISSING]   |

### 4. Spanish ACO-12 CATI Script

- The 2017 Spanish ACO-12 CATI Script has been updated for the following items:

| CHANGE MADE   | CURRENT   | REVISED  |
|---|---|--|
| ➤ Added an accent to “El” and capitalized “ella” in PROXY 1 | Le estoy llamando a [BENEFICIARY NAME] para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus experiencias con la atención médica. (El/ella) puede identificar a alguien para completar la entrevista de su parte. Necesitaría hablar brevemente con (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] acerca de eso. | Le estoy llamando a [BENEFICIARY NAME] para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus experiencias con la atención médica. ( <b>Él/Ella</b> ) puede identificar a alguien para completar la entrevista de su parte. Necesitaría hablar brevemente con (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] acerca de eso. |
| ➤ Added an accent to “ingles” in PROXY 2                    | Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Servicios de los Centros de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en ingles) para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus visitas con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.  | Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Servicios de los Centros de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en <b>inglés</b> ) para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus visitas con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses  |

| CHANGE MADE  | CURRENT  | REVISED  |
|--|--|--|
| <p>➤ Added an accent to “Ei” and capitalized “Ia” in PROXY 6</p>                                 | <p>(Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) para pedirle que participe en una entrevista sobre las visitas de [BENEFICIARY NAME] con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.</p> <p>CMS está llevando a cabo este estudio para obtener información de beneficiarios de Medicare sobre sus experiencias con la atención y servicios que reciben a través de Medicare. (El Sr./Ia Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] fue seleccionado/a al azar entre los pacientes que han visitado a [PROVIDER NAME]. (Ei/Ella) nos ha dado su permiso para que usted conteste la entrevista por (él/ella).</p> | <p>(Me llamo [INTERVIEWER NAME] y estoy llamando de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) para pedirle que participe en una entrevista sobre las visitas de [BENEFICIARY NAME] con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses.</p> <p>CMS está llevando a cabo este estudio para obtener información de beneficiarios de Medicare sobre sus experiencias con la atención y servicios que reciben a través de Medicare. (El Sr./La Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME] fue seleccionado/a al azar entre los pacientes que han visitado a [PROVIDER NAME]. (Éi/Ella) nos ha dado su permiso para que usted conteste la entrevista por (él/ella).</p> |
| <p>➤ Added an accent to “ei” in REMIND</p>   | <p>Al contestar las preguntas en esta entrevista, recuerde que está contestando las preguntas de parte de (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME]. Por favor conteste las preguntas basándose en las experiencias de [ei/ ella] con las visitas con sus doctores y enfermeras.</p>   | <p>Al contestar las preguntas en esta entrevista, recuerde que está contestando las preguntas de parte de (el Sr./ la Sra.) [BENEFICIARY LAST NAME]. Por favor conteste las preguntas basándose en las experiencias de [éi/ ella] con las visitas con sus doctores y enfermeras</p>  |
| <p>➤ Deleted “[RESUME SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF]” at the end of the RESUME2 statement</p> | <p>Le habla [INTERVIEWER NAME] llamando de [VENDOR NAME] de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Me gustaría confirmar que estoy hablando con [BENEFICIARY NAME].</p> <p>Estoy llamando para terminar la entrevista sobre sus visitas a los médicos y enfermeras en los últimos 6 meses. [RESUME SURVEY WHERE PREVIOUSLY LEFT OFF].</p>   | <p>Le habla [INTERVIEWER NAME] llamando de [VENDOR NAME] de parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Me gustaría confirmar que estoy hablando con [BENEFICIARY NAME].</p> <p>Estoy llamando para terminar la entrevista sobre sus visitas a los médicos y enfermeras en los últimos 6 meses.</p>  |

| CHANGE MADE  | CURRENT  | REVISED   |
|--|--|---|
| <p>➤ Added commas after response options 1-5 and added “o” after response option 5 in Q4</p> | <p><b>Q4</b><br/>En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces fue a ver a este profesional médico para recibir atención médica para usted mismo/a? Diría...</p> <p>0 Ninguna [GO TO Q44 Intro]</p> <p>1 1 vez</p> <p>2 2</p> <p>3 3</p> <p>4 4</p> <p>5 5 a 9</p> <p>6 10 veces o más</p> <p>88 [NOT APPLICABLE]</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p> | <p><b>Q4</b><br/>En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces fue a ver a este profesional médico para recibir atención médica para usted mismo/a? Diría...</p> <p>0 Ninguna [GO TO Q44 Intro]</p> <p>1 1 vez,</p> <p>2 2,</p> <p>3 3,</p> <p>4 4,</p> <p>5 5 a 9, o</p> <p>6 10 veces o más</p> <p>88 [NOT APPLICABLE]</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p> |
| <p>➤ Added commas after response options 1-3 in Q57</p>                                      | <p><b>Q57</b><br/>En general, ¿cómo calificaría toda su salud? Diría...</p> <p>1 Excelente</p> <p>2 Muy buena</p> <p>3 Buena</p> <p>4 Regular, o</p> <p>5 Mala</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p>   | <p><b>Q57</b><br/>En general, ¿cómo calificaría toda su salud? Diría...</p> <p>1 Excelente,</p> <p>2 Muy Buena,</p> <p>3 Buena,</p> <p>4 Regular, o</p> <p>5 Mala</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p>   |
| <p>➤ Added commas after response options 1-3 in Q58</p>                                      | <p><b>Q58</b><br/>En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...</p> <p>1 Excelente</p> <p>2 Muy buena</p> <p>3 Buena</p> <p>4 Regular, o</p> <p>5 Mala</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p>  | <p><b>Q58</b><br/>En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...</p> <p>1 Excelente,</p> <p>2 Muy Buena,</p> <p>3 Buena,</p> <p>4 Regular, o</p> <p>5 Mala</p> <p>98 &lt;DON'T KNOW&gt;</p> <p>99 &lt;REFUSED&gt;</p> <p>M [MISSING]</p>  |

| CHANGE MADE  | CURRENT   | REVISED  |
|--|---|--|
| ➤ Added commas after response options 1-3 and “o” after response option 3 in Q77 | <b>Q77</b><br>¿Cuál de los siguientes le describe mejor? Diría...<br>1 Mexicano, mexicano americano, o chicano<br>2 Puertorriqueño<br>3 Cubano<br>4 De origen hispano, latino, o español: otro<br>88 [NOT APPLICABLE]<br>98 <DON’T KNOW><br>99 <REFUSED><br>M [MISSING] | <b>Q77</b><br>¿Cuál de los siguientes le describe mejor? Diría...<br>1 Mexicano, mexicano americano, o chicano,<br>2 Puertorriqueño,<br>3 Cubano, o<br>4 De origen hispano, latino, o español: otro<br>88 [NOT APPLICABLE]<br>98 <DON’T KNOW><br>99 <REFUSED><br>M [MISSING] |
| ➤ Rephrased Q78d7  | (¿Es usted) asiático/a: otro? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)  | (¿Es usted) <b>de otra raza asiática</b> ? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)  |
| ➤ Revised the race options in Q78e2 to be lowercase                              | (¿Es usted) Guamés/a o Chamorro/a? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)   | (¿Es usted) <b>g</b> uamés/a o <b>ch</b> amorro/a? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)  |
| ➤ Revised the race options in Q78e3 to be lowercase                              | (¿Es usted) Samoano/a? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)   | (¿Es usted) <b>s</b> amoano/a? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)  |