

CAHPS Survey for ACOs
Participating in Medicare Initiatives
Quality Assurance Guidelines Version 5
Technical Corrections and Clarifications
Issued October 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. The statement must be printed in a minimum 14-point font size.

2. 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/ 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.
➤ Added commas after response options 1-3 in Q49	Q49 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría... 1 Excelente 2 Muy buena 3 Buena 4 Regular, o 5 Mala 98 <DON’T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]	Q49 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría... 1 Excelente, 2 Muy Buena, 3 Buena, 4 Regular, o 5 Mala 98 <DON’T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]

3. 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. (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.
➤ 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 inglés) para invitarle a tomar parte en una entrevista sobre sus visitas con doctores y enfermeras en los últimos 6 meses
➤ Added an accent to “El” and capitalized “la” in PROXY 6	<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]. (El/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]. (Él/Ella) nos ha dado su permiso para que usted conteste la entrevista por (él/ella).</p>
➤ Added an accent to “el” in REMIND	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 [el/ ella] con las visitas con sus doctores y enfermeras.	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 [él/ ella] con las visitas con sus doctores y enfermeras

CHANGE MADE	CURRENT	REVISED
<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>
<p>➤ Added commas after response options 1-5 and added “o” after response option 5 in Q4</p>	<p>Q4</p> <p>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 <DON’T KNOW></p> <p>99 <REFUSED></p> <p>M [MISSING]</p>	<p>Q4</p> <p>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 <DON’T KNOW></p> <p>99 <REFUSED></p> <p>M [MISSING]</p>
<p>➤ Added commas after response options 1-3 in Q57</p>	<p>Q57</p> <p>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 <DON’T KNOW></p> <p>99 <REFUSED></p> <p>M [MISSING]</p>	<p>Q57</p> <p>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 <DON’T KNOW></p> <p>99 <REFUSED></p> <p>M [MISSING]</p>

CHANGE MADE	CURRENT	REVISED
➤ Added commas after response options 1-3 in Q58	<p>Q58 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...</p> <p>1 Excelente 2 Muy buena 3 Buena 4 Regular, o 5 Mala 98 <DON'T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]</p>	<p>Q58 En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional? Diría...</p> <p>1 Excelente, 2 Muy Buena, 3 Buena, 4 Regular, o 5 Mala 98 <DON'T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]</p>
➤ Added commas after response options 1-3 and "o" after response option 3 in Q77	<p>Q77 ¿Cuál de los siguientes le describe mejor? Diría...</p> <p>1 Mexicano, mexicano americano, o chicano 2 Puertorriqueño 3 Cubano 4 De origen hispano, latino, o español: otro 88 [NOT APPLICABLE] 98 <DON'T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]</p>	<p>Q77 ¿Cuál de los siguientes le describe mejor? Diría...</p> <p>1 Mexicano, mexicano americano, o chicano, 2 Puertorriqueño, 3 Cubano, o 4 De origen hispano, latino, o español: otro 88 [NOT APPLICABLE] 98 <DON'T KNOW> 99 <REFUSED> M [MISSING]</p>
➤ Rephrased Q78d7	(¿Es usted) asiático/a: otro? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)	(¿Es usted) de otra raza asiática ? (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) g uamés/a o ch 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) s amoano/a? (READ ANSWER CHOICES ONLY IF NEEDED)