

Attachment C:

ICH CAHPS Pre-Notification Letter (English and Spanish)



Department of Health & Human Services
Centers for Medicare & Medicaid Services
7500 Security Boulevard, Mail Stop S2-24-25
Baltimore, Maryland 21244-1850

Dear Sir or Madam:

You deserve to get the best medical care from the doctors that you trust. The Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) is the government office that pays for much of the in-center hemodialysis care in this country. Our job is to make sure you get high quality hemodialysis care. One of the ways we can do that is by hearing from you about your dialysis care.

In a few days, someone will contact you from [VENDOR]. [VENDOR] is an independent company working for CMS. We have asked them to contact you about a survey. They may call you on the phone or mail you a letter. The survey is called the “Medicare In-Center Hemodialysis Survey.” It will ask you about your experiences with your dialysis center. Most people finish the survey in less than 20 minutes. This is your chance to help us serve you better.

Your name was randomly selected by CMS. Your answers will be kept confidential and are protected by the Privacy Act. You do not have to participate in this survey. You can choose to answer or not; it is voluntary. Your decision will not affect your health care benefits in any way.

We hope that you will answer the survey. Your knowledge and experiences could help other people receiving in-center hemodialysis make better health care choices. If you have any questions, please call [VENDOR] toll-free at [PHONE NUMBER], between [HOURS] , [DAYS].

Thank you for your help with this important survey.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Amy Larrick Chavez-Valdez". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Amy Larrick Chavez-Valdez
Director
Medicare Drug Benefit and C & D Data Group



Department of Health & Human Services
Centers for Medicare & Medicaid Services
7500 Security Boulevard, Mail Stop S2-24-25
Baltimore, Maryland 21244-1850

Estimado(a) señor(a):

Usted merece recibir la mejor atención médica de los doctores en los que confía. Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) conforman la oficina del gobierno que paga la mayor parte de la atención médica en centros de hemodiálisis en este país. Nuestra tarea es asegurar que usted reciba atención de hemodiálisis de alta calidad. Una de las maneras de hacer esto es saber su opinión sobre su atención de diálisis.

En unos pocos días, alguien de [VENDOR] se comunicará con usted. [VENDOR] es una compañía independiente que trabaja para los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Les hemos pedido a ellos que se comuniquen con usted para una encuesta. Ellos le pueden llamar por teléfono o enviarle una carta por correo. La encuesta se llama “Encuesta de Medicare de los Centros de Hemodiálisis”. Le preguntará sobre sus experiencias con su centro de diálisis. La mayoría de las personas terminan la encuesta en menos de 20 minutos. Esta es su oportunidad de ayudarnos a servirle mejor.

Su nombre fue seleccionado al azar por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Sus respuestas se mantendrán en forma confidencial y están protegidas por la Ley de privacidad. Usted no tiene que participar en esta encuesta. Usted decide si responde o no; esto es voluntario. Su decisión no afectará sus beneficios de atención médica de ninguna manera.

Esperamos que responda la encuesta. Su conocimiento y sus experiencias podrían ayudar a otras personas que reciben atención en centros de hemodiálisis a tomar mejores decisiones de atención médica. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a [VENDOR] libre de cargos al [PHONE NUMBER], entre las [HOURS], los días[DAYS].

Gracias por su ayuda con esta importante encuesta.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Amy Larrick Chavez-Valdez". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Amy Larrick Chavez-Valdez
Directora
Beneficio de medicamentos de Medicare y
grupo de datos C & D

