

**APPENDIX D. SAMPLE OF GUARDIAN PRE-NOTIFICATION LETTER
FOR THE ADMINISTRATION OF THE CONSUMER ASSESSMENT OF
HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEMS HOME AND
COMMUNITY-BASED SERVICES (HCBS CAHPS®) SURVEY—SPANISH**

Instructions to Survey Sponsors for Customizing Spanish Letters and Emails

The sample letters that follow can help sponsors and survey vendors draft pre-notification letters for the HCBS CAHPS Survey. The following tips can help customize the text to suit a sponsor's particular needs:

1. A sponsor may wish to use the sponsor's or the survey vendor's letterhead. Make the decision based on likely credibility. Print the letter on the survey sponsor's or survey vendor's letterhead so that the guardian can easily identify the source of the survey. Letterhead also lends the study credibility and has a note of authority;
2. A sponsor may wish to tailor the letter. Any text that can be personalized is noted in curly brackets with the text in italics. Some of the information will come from a sponsor's administrative data, and some will be based on decisions that the sponsor makes regarding which modes the sponsor will support and whether an institutional review board (IRB) makes suggestions. The sponsor or vendor will need to customize the letters on the basis of whether respondents will take the survey by phone only, in-person only, or either method. Consider including messaging encouraging general participation in the survey such as the purpose of the survey and how responses will be used by the sponsor;
3. If the sponsor has an IRB that reviews research involving human subjects, customize the privacy and consent statement as appropriate to meet the requirements of the IRB. There also should be language about the risks or benefits for someone participating;
4. The sponsor should include a sentence or two about how the results will be used. This provides the respondent with a concrete reason for participating in the survey. If the sponsor will only use the responses in aggregate with all responses so they cannot be personally identified, then it is good to point this out because it can ensure confidentiality of their responses;
5. Depending on the schedule and when survey vendors expect to call guardians, the sponsor should indicate the general time frame survey vendors expect to call (e.g., seven days); and
6. The sample letter should indicate the approximate time required to complete the survey. Please fill in the amount of time needed for your questionnaire. On average, the HCBS CAHPS Survey takes about 30 minutes to complete. Adding supplemental questions will increase this time. If the sponsor adds more questions, it may be helpful to test the revised survey for validity and to determine the time needed to complete the survey.

{Sponsor or Survey Vendor Logo or Letterhead}

{Date}

{First and last name of guardian (e.g., legal guardian, legal representative)}

{Line one of address}

{Line two of address (if any)}

{City, State ZIP}

Estimado/a guardián de {Participant's first and last name}:

Según nuestros registros usted es el guardián de {participant's first and last name} y ellos reciben servicios en la casa o en la comunidad de {HCBS program name}. Porque ellos reciben servicios y apoyo de {HCBS program name}, {Sponsor name} le está pidiendo su ayuda para que {Sponsor name} pueda cumplir su meta de proporcionar a la gente con la mejor calidad de cuidados y servicios disponible.

{Sponsor name} está patrocinando una encuesta para preguntarle a las personas que reciben servicios y apoyo de {HCBS program name} acerca de sus experiencias con el programa. Estamos pidiendo su permiso para contactar y entrevistar a {participant's first name}. Alguien de {Survey vendor name} le llamará en aproximadamente una semana, pidiéndole consentimiento para contactar a ellos y preguntar por el asentimiento de {participant's first name} para contestar la encuesta. Idealmente la encuesta se llevará a cabo con ellos solo. Pero, también se puede llevar a cabo junto con usted si {participant's first name} necesita apoyo. Se le contactará con esta información en caso de que {participant's first name} requiera su ayuda con la encuesta. La encuesta tomará aproximadamente {time} minutos o menos de su tiempo.

Si dice que sí, {Survey vendor name} le preguntará a usted o a {participant's first name} estas preguntas por teléfono, o en su casa o cualquier otro lugar que usted o {participant's first name} escoja.

Las respuestas de {participant's first name} o de usted le ayudarán a {sponsor name} identificar modos de mejorar {HCBS program name}. {Participant's first name} se seleccionó al azar desde una lista de todas las personas en {HCBS program name}.

Ellos no se han seleccionado por ninguna otra razón. Esperamos que ellos o usted conteste las preguntas cuando le llamen por teléfono.

Si decide participar, lo que ellos o usted diga se mantendrá privado. Las respuestas individuales no serán compartidas con {Sponsor name} o con ninguna de las personas que le dan servicios a {participant's first name}. {Survey vendor name} combinará sus respuestas con las respuestas de otras personas y las reportará todas juntas en combinación, nadie verá las respuestas individuales.

Es su decisión si usted o {participant's first name} contesta las preguntas. Si decide no contestarlas, eso no cambiará nada de los servicios que ellos reciben de {HCBS program name}.

Si tiene preguntas sobre este estudio, por favor llame a *{Survey vendor name}* gratuitamente al número de teléfono *{xxx-xxx-xxxx}*. Usted también puede llamar a *{contact name}* de *{sponsor}*.

¡Gracias de antemano por su ayuda! Sinceramente,

{Signature of key person from sponsor}

{Name of key person from sponsor}

{Title of key person from sponsor}