

July 2023

# Holistic Care Coordination

## Environmental Scan of Holistic Care Coordination in Kansas (Questionnaires)

*July 2023 Addendum  
Spanish-Language Focus Groups*



# Contents

Parent Focus Group Questionnaire..... 1

    English Translation of Questionnaire .....5

Pregnant or Postpartum Focus Group Questionnaire.....10

    English Translation of Questionnaire .....14

# Parent Focus Group Questionnaire

Notas para la sección introductoria/discusión:

Dar gracias por su participación, incluyendo los antecedentes del grupo focal y el motivo por el que se realiza:

- Discusión de 60 minutos sobre experiencias con la coordinación de cuidados
- Revisión del consentimiento y la confidencialidad
- Información de contacto de KHI para preguntas/comentarios/preocupaciones posteriores a los grupos focales

**Definiciones clave:** A lo largo de la guía encontrará definiciones, pero antes le ofrecemos algunas definiciones clave y acrónimos que utilizaremos con regularidad:

**Coordinación de cuidados:** Se refiere a la atención sanitaria que se presta de forma planificada para satisfacer las necesidades y preferencias del paciente a través de múltiples proveedores u organizaciones comunitarias. Cuando los cuidados están bien coordinados, el paciente y sus médicos, enfermeras, otros profesionales sanitarios, familiares y cuidadores saben quién es responsable de las distintas partes de la atención del paciente y se comunican entre sí para que todos tengan la información que necesitan.

**Equipo de cuidados:** Esto incluye a su médico de atención primaria, a otros profesionales de atención primaria y a otros profesionales sanitarios que le atienden. También incluye a las personas que no son profesionales de atención primaria, por ejemplo, usted mismo o personas en su vida, como familiares o amigos, que le ayudan a obtener la atención que necesita para sentirse mejor o mantenerse sano.

**Plan de cuidados:** A veces, para coordinar los cuidados, el paciente y/o su familia crean un plan de cuidados, junto con uno o varios profesionales sanitarios. Puede crearse para personas con cualquier enfermedad. El plan de cuidados cubre las necesidades y los objetivos del paciente en materia de atención sanitaria e identifica las posibles lagunas en la coordinación de cuidados. El plan puede establecer objetivos para el paciente y sus proveedores. Lo ideal es que prevea las necesidades rutinarias y haga un seguimiento del progreso actual hacia los objetivos del paciente. Este plan suele denominarse plan de cuidados o plan de acción.

## Parte I. Experiencia con Servicios de Coordinación de Cuidados

En primer lugar, nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre su experiencia con su coordinador de cuidados o con un equipo de coordinación de cuidados. [Nota para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas. En primer lugar, nos centraremos en la experiencia de su hijo/familia con los servicios de coordinación de cuidados en Kansas. Dado que su hijo recibe o ha recibido servicios fuera de Kansas, también le haremos algunas preguntas sobre su experiencia con la coordinación de cuidados de servicios fuera del estado]

1. ¿En qué medida la coordinación de los cuidados que recibe satisface las necesidades de su hijo?

Preguntar: ¿Se coordinan los cuidados de su hijo/a de forma que le facilite las cosas a usted o a su familia? ¿Por qué?

2. ¿Cuáles son las principales prioridades de su coordinador/equipo de coordinación de cuidados en relación a la satisfacción de las necesidades asistenciales de su hijo?

Preguntar: ¿Qué otras prioridades le gustaría que estableciera su coordinador/equipo de coordinación?

3. ¿Cómo describiría su experiencia trabajando con su coordinador/equipo de coordinación de cuidados para satisfacer las necesidades asistenciales de su hijo?

Preguntar: ¿Qué podría hacer el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?

Preguntar: ¿Qué rol debe desempeñar un coordinador de cuidados para satisfacer las necesidades de atención de su hijo?

Preguntar: ¿Qué habilidades y conocimientos sería útil que tuvieran los coordinadores de cuidados?

4. ¿Qué papel suele desempeñar usted en la coordinación de los cuidados de su hijo/a?

Preguntar: ¿Qué rol deben desempeñar los padres/representantes como usted en el proceso de coordinación de cuidados?

5. ¿En qué medida se siente implicado en las decisiones sobre el plan de cuidados de su hijo?

Preguntar: ¿Cómo le gustaría que los padres/cuidadores participaran en la elaboración del plan de cuidados del niño/a?

6. ¿Cómo ayudó su coordinador de cuidados a que su hijo/a y su familia recibieran los recursos o servicios que necesitaban en Kansas?

Preguntar: ¿Puso su coordinador de cuidados en contacto a su familia con algún recurso comunitario, como transporte, servicios públicos u otros? De ser así, ¿cuáles?

Preguntar: ¿Qué podría haber hecho el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?

### **Preguntas para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas.**

6.1 ¿Cómo ayudó su coordinador de cuidados a que su hijo/a y su familia recibieran recursos o servicios fuera de Kansas?

Preguntar: ¿Qué funcionó bien? ¿Qué no funcionó bien?

Preguntar: ¿Qué podría haber hecho el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?

### **Parte II. Comunicación entre los Padres/Representantes y el Coordinador de Cuidados/Equipo de Coordinación de Cuidados**

En esta sección, le haremos algunas preguntas sobre su experiencia de comunicación con sus coordinadores de cuidados, el equipo de coordinación de cuidados y los proveedores.

7. ¿Cómo describiría su experiencia de comunicación con su coordinador de cuidados/equipo de coordinadores de cuidados?

Preguntar: ¿Qué es útil? ¿Qué no es útil?

8. En general, cuando se comunica con su coordinador/equipo de coordinación de cuidados, ¿siente que recibe la información que necesita para entender y participar en el cuidado de su hijo?

Preguntar: ¿Qué podría hacer su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para ayudarlo a comprender mejor?

9. ¿Cómo satisfacen sus necesidades las formas de comunicación utilizados por su coordinador/equipo de coordinación de cuidados?

Preguntar: ¿Cómo prefiere comunicarse usted?

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación entre usted y su coordinador de cuidados/equipo de coordinación?

**Definición clave - Servicios Culturalmente Conscientes:** Cuando los proveedores se acercan a las familias sin juzgarlas y sin ninguna preconcepción sobre cuáles son sus

creencias culturales sin conocerlas, la familia se sentirá valorada y cómoda al acceder a los servicios.

11. ¿Cuál ha sido su experiencia con los servicios culturalmente conscientes?

Preguntar: Por favor, comparte experiencias positivas y/o negativas sobre la disponibilidad/accesibilidad de servicios culturalmente conscientes.

### **Parte III. Comunicación entre las Personas que Participan en el Equipo de Coordinación de Cuidados**

12. ¿Con qué eficacia comunica su coordinador de cuidados la información a otros miembros del equipo de coordinación de cuidados en Kansas?

#### **Preguntas para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas.**

12.1 ¿Con qué eficacia comunica su coordinador de cuidados la información a los proveedores de fuera de Kansas?

13. En qué medida se comunican y comparten información entre sí los distintos proveedores de Kansas de su hijo/a?

13.1 ¿En qué medida se comunican y comparten información los proveedores de su hijo en Kansas con los de fuera de Kansas?

14. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación entre los miembros de su equipo de coordinación de cuidados?

### **Parte IV. Ayuda para Abordar la Factura Médica/Cobertura Sanitaria**

15. ¿Ha recibido alguna factura médica inesperada por servicios recomendados por el equipo de coordinación de cuidados de su hijo? De ser así, formular la pregunta 16.

16. ¿Qué medidas tomó su coordinador/equipo de cuidados para ayudarle a resolver el problema?

17. ¿Qué otro tipo de ayuda ha recibido de su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para ayudarle a comprender qué servicios están cubiertos por su seguro y los posibles gastos que puede tener que pagar de su bolsillo? ¿Qué le resultó útil? ¿Qué no le resultó útil?

## Parte V. Recomendaciones

*Por último, nos gustaría pedirle cualquier sugerencia adicional para mejorar la coordinación de la atención en Kansas.*

18. ¿Cuáles deberían ser las 3 prioridades principales para mejorar la coordinación de cuidados en Kansas?
19. Por favor, comparte cualquier otra experiencia o comentario que considere relevante para nuestro debate de hoy.

## ***English Translation of Questionnaire***

Notes for introductory section/discussion:

Thank you for participation, including background on the focus group and why it is being conducted:

- 60-minute discussion about experiences with care coordination,
- Review of consent and confidentiality, and
- KHI contact information for post focus group questions/comments/concern.

**Key Definitions:** There will be definitions throughout the guide as you go along, but first here are some initial key definitions and acronyms we will use regularly:

**Care coordination:** this refers to healthcare that is provided in a planned way that meets the needs and preferences of the patient across multiple providers or community organizations. When care is coordinated well, the patient and his or her doctors, nurses, other healthcare providers, family, and other caregivers all know who is responsible for different parts of the patient's care, and they communicate with each other so that everyone has the information they need.

**Care team:** this includes your primary care provider, other primary care professionals, and other healthcare professionals who care for you. It also includes people who are not primary care professionals — for example, yourself or the people in your life such as family members or friends that help you get the care you need to feel better or stay health.

**Care plan:** Sometimes, in order to coordinate care, the patient and/or family creates a care plan, together with one or more healthcare providers. It can be created for people with any

health condition. The care plan covers the patient's needs and goals for healthcare and identifies any gaps in care coordination. The plan may set goals for the patient and the patient's providers. Ideally, it anticipates routine needs and tracks current progress toward a patient's goals. This plan is often called a care plan or a plan of action.

## **Part I. Experience with Care Coordination Services**

First, we would like to ask you a few questions about your experience with your care coordinator or a care coordination team. [Note for the focus group conducted with individuals who are receiving or have received some of the services outside of Kansas: First, we will focus on your child's/family experience with the care coordination services in Kansas. Given that your child is receiving or has received services outside of Kansas, we will also ask a few questions about your experience with care coordination of out-of-state services.]

1. How well are your child's needs being met by the care coordination you are receiving?

*Probe: Is your child's care coordinated in a way that makes things easier for you/your family? Why or why not?*

2. What are the top priorities of your care coordinator/care coordination team as related to meeting your child's care needs?

*Probe: What other priorities would you like your coordinator/coordination team to establish?*

3. How would you describe your experience working with your care coordinator/care coordination team to meet your child's care needs?

*Probe: What could care coordinator/care coordination team do to improve your experience?*

*Probe: What role should a care coordinator have in meeting your child's care needs?*

*Probe: What skills and knowledge would be helpful to have for care coordinators?*

4. What role do you usually play in coordinating care for your child?

*Probe: What role should parents/guardians like yourself play in the care coordination process?*



5. How involved do you feel in the decisions about your child's care plan?

*Probe: How would you like to see parents/caregivers be involved in the development of the child's care plan?*

6. How did your care coordinator help your child and family receive resources or services you needed in Kansas?

*Probe: Did your care coordinator connect your family with any community resources such as transportation, utilities or other? If so, which ones?*

*Probe: What could have care coordinator/care coordination team done to improve your experience?*

**Questions for the focus group conducted with individuals who are receiving or have received some of the services outside of Kansas.**

- 6.1 How did your care coordinator help your child and family receive resources or services outside of Kansas? (If applicable)

*Probe: What worked well? What did not work well?*

*Probe: What could have care coordinator/care coordination team done to improve your experience?*

**Part II. Communication Between Parents/Guardians and Care Coordinator/Care Coordination Team**

In this section, we will ask you a few questions about your experience communicating with your care coordinators, the care coordination team and providers.

7. How would you describe your experience communicating with your care coordinator/care coordinator team?

*Probe: What is helpful? What is not helpful?*

8. In general, when you communicate with your care coordinator/care coordination team, do you feel like you get the information you need to understand and participate in your child's care?

*Probe: What could your care coordinator/care coordination team do to help you understand better?*

9. How do the modes of communication used by your care coordinator/care coordination team meet your needs?

*Probe: How would you prefer to receive communication?*

10. What suggestions do you have for improving communication between you and your care coordinator/coordination team?

**Key definition – Culturally Sensitive Services:** When providers approach families without judgment or ideas about what their cultural beliefs are without knowing the family, the family will feel valued and comfortable when accessing services.

11. What has been your experience with culturally sensitive services?

*Probe: Please share positive and/or negative experiences regarding availability/accessibility of culturally sensitive services.*

### **Part III. Communication Between Individuals Involved in Care Coordination Team**

12. How effectively does your care coordinator communicate the information to other members of the care coordination team in Kansas?

**Questions for focus group conducted with individuals who are receiving or have received some services outside of Kansas.**

- 12.1 How effectively does your care coordinator communicate the information to providers outside of Kansas?

13. How well do your child's different Kansas providers communicate and share information with each other?

- 13.1 How well do your child's Kansas providers communicate and share information with providers outside of Kansas?

14. What suggestions do you have for improving communication between the members of your care coordination team?

#### **Part IV. Assistance in Navigating Medical Bill/Healthcare Coverage**

15. Have you had an unexpected medical bill for services recommended by your child's care coordination team? If yes, ask Q. 16.
16. What steps did your care coordinator/care team take to help you resolve the issue?
17. What other assistance have you received from your care coordinator/care coordination team to help you understand what services are covered under your insurance and potential out-of-pockets costs? What was helpful? What was not helpful?

#### **Part V. Recommendations**

*Finally, we would like to ask you for any additional suggestions for improving care coordination in Kansas.*

18. What should be the top 3 priorities for improving care coordination in Kansas?
19. Please share any other experience and feedback you think relevant to our discussion today.

# Pregnant or Postpartum Focus Group Questionnaire

Notas para la sección introductoria/discusión:

Dar gracias por su participación, incluyendo los antecedentes del grupo focal y el motivo por el que se realiza:

- Discusión de 60 minutos sobre experiencias con la coordinación de cuidados
- Revisión del consentimiento y la confidencialidad
- Información de contacto de KHI para preguntas/comentarios/preocupaciones posteriores a los grupos focales

**Definiciones clave:** A lo largo de la guía encontrará definiciones, pero antes le ofrecemos algunas definiciones clave y acrónimos que utilizaremos con regularidad:

**Coordinación de cuidados:** Se refiere a la atención sanitaria que se presta de forma planificada para satisfacer las necesidades y preferencias del paciente a través de múltiples proveedores u organizaciones comunitarias. Cuando los cuidados están bien coordinados, el paciente y sus médicos, enfermeras, otros profesionales sanitarios, familiares y cuidadores saben quién es responsable de las distintas partes de la atención del paciente y se comunican entre sí para que todos tengan la información que necesitan.

**Equipo de cuidados:** Esto incluye a su médico de atención primaria, a otros profesionales de atención primaria y a otros profesionales sanitarios que le atienden. También incluye a las personas que no son profesionales de atención primaria, por ejemplo, usted mismo o personas en su vida, como familiares o amigos, que le ayudan a obtener la atención que necesita para sentirse mejor o mantenerse sano.

**Plan de cuidados:** A veces, para coordinar los cuidados, el paciente y/o su familia crean un plan de cuidados, junto con uno o varios profesionales sanitarios. Puede crearse para personas con cualquier enfermedad. El plan de cuidados cubre las necesidades y los objetivos del paciente en materia de atención sanitaria e identifica las posibles lagunas en la coordinación de cuidados. El plan puede establecer objetivos para el paciente y sus proveedores. Lo ideal es que prevea las necesidades rutinarias y haga un seguimiento del progreso actual hacia los objetivos del paciente. Este plan suele denominarse plan de cuidados o plan de acción.

**Cuidado Prenatal:** Cuidados recibidos durante el embarazo.

**Cuidado durante el Postparto:** Cuidados recibidos en los primeros 12 meses después del parto.

**Recordatorio:** Le preguntaremos acerca de su experiencia con la coordinación de cuidados durante el embarazo y/o después del parto. A medida que conteste las preguntas, por favor, indique si sus respuestas hacen referencia a una etapa específica del cuidado asistencial. [Nota para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas. En primer lugar, nos centraremos en la experiencia de su hijo/familia con los servicios de coordinación de cuidados en Kansas. Dado que su hijo recibe o ha recibido servicios fuera de Kansas, también le haremos algunas preguntas sobre su experiencia con la coordinación de cuidados de servicios fuera del estado]

### **Parte I: Experiencia con Servicios de Coordinación de Cuidados**

En primer lugar, nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre su experiencia con su coordinador de cuidados o con un equipo de coordinación de cuidados.

1. ¿En qué medida la coordinación de cuidados que recibe satisface sus necesidades sanitarias?

Preguntar: ¿Se coordina su atención de forma que le facilite las cosas? ¿Por qué sí o por qué no?

2. ¿Cuáles son las principales prioridades de su coordinador/equipo de coordinación de cuidados en relación con la satisfacción de sus necesidades asistenciales?

Preguntar: ¿Qué otras prioridades le gustaría que estableciera su coordinador/equipo de coordinación?

3. ¿Cómo describiría su experiencia de trabajo con su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para satisfacer sus necesidades de atención (¿durante el embarazo?, ¿después del parto?)?

Preguntar: ¿Qué podría hacer el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?

Preguntar: ¿Qué papel debe desempeñar un coordinador de cuidados para satisfacer tus necesidades asistenciales durante el embarazo y el posparto?

Preguntar: ¿Qué habilidades y conocimientos sería útil que tuvieran los coordinadores de cuidados?

4. ¿Qué papel suele usted desempeñar en la coordinación de sus propios cuidados?  
Preguntar: ¿Qué papel deben desempeñar los pacientes como usted en el proceso de coordinación de cuidados?
5. ¿En qué medida se siente implicado en las decisiones sobre su plan de cuidados?  
Preguntar: ¿De qué manera cree que pacientes como usted deben participar en la elaboración de su plan de cuidados?
6. ¿Cómo le ayudó su coordinador de cuidados a recibir los recursos o servicios que necesitaba?  
Preguntar: ¿Le puso en contacto su coordinador de cuidados con algún recurso comunitario, como transporte, servicios públicos u otros? De ser así, ¿cuáles?  
Preguntar: ¿Qué podría haber hecho el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?  
Preguntas para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas.
- 6.1 ¿Cómo ayudó su coordinador de cuidados a que su hijo y su familia recibieran recursos o servicios fuera de Kansas?  
Preguntar: ¿Qué ha funcionado bien? ¿Qué no funcionó bien?  
Preguntar: ¿Qué podría haber hecho el coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para mejorar su experiencia?

## **Parte II. Comunicación entre el Paciente y el Equipo de Coordinación de Cuidados**

En esta sección, le haremos algunas preguntas sobre su experiencia de comunicación con sus coordinadores de cuidados, el equipo de coordinación de cuidados y los proveedores.

7. ¿Cómo describiría su experiencia de comunicación con su coordinador de cuidados/equipo de coordinadores de cuidados?  
Preguntar: ¿Qué es útil? ¿Qué no es útil?
8. En general, cuando se comunica con su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados, ¿siente que recibe la información que necesita para comprender los pasos siguientes?  
Preguntar: ¿Qué podría hacer su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para ayudarlo a comprender mejor?
9. ¿Cómo satisfacen sus necesidades las formas de comunicación utilizadas por su coordinador/equipo de coordinación de cuidados?

Preguntar: ¿Cómo prefiere que se comunique con usted?

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación entre usted y su coordinador/equipo de coordinación?

**Definición clave - Servicios Culturalmente Conscientes:** Cuando los proveedores se acercan a las familias sin juzgarlas y sin ninguna preconcepción sobre cuáles son sus creencias culturales sin conocerlas, la familia se sentirá valorada y cómoda al acceder a los servicios.

11. ¿Cuál ha sido su experiencia con los servicios culturalmente conscientes?

Preguntar: Por favor, comparta experiencias positivas y/o negativas sobre la disponibilidad/accesibilidad de servicios culturalmente conscientes.

### **Parte III. Comunicación entre las Personas que Participan en el Equipo de Coordinación de Cuidados**

12. ¿Con qué eficacia comunica su coordinador de cuidados la información a otros miembros del equipo de coordinación de cuidados?

#### **Preguntas para el grupo focal realizado con personas que reciben o han recibido algunos de los servicios fuera de Kansas.**

- 12.1 ¿Con qué eficacia comunica su coordinador de cuidados la información a los proveedores de fuera de Kansas?
13. ¿En qué medida se comunican y comparten información entre sí sus distintos proveedores?
- 13.1 ¿En qué medida se comunican y comparten información los proveedores de su hijo en Kansas con los de fuera de Kansas?
14. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación entre los miembros de su equipo de coordinación de cuidados?

### **Parte IV. Ayuda para Abordar la Factura Médica/Cobertura Sanitaria**

15. ¿Ha recibido alguna factura médica inesperada por servicios recomendados por el equipo de coordinación de cuidados de su hijo? De ser así, formular la pregunta 16.
16. ¿Qué medidas tomó su coordinador/equipo de cuidados para ayudarlo a resolver el problema?

17. ¿Qué otro tipo de ayuda ha recibido de su coordinador de cuidados/equipo de coordinación de cuidados para ayudarle a comprender qué servicios están cubiertos por su seguro y los posibles gastos que puede tener que pagar de su bolsillo? ¿Qué le resultó útil? ¿Qué no le resultó útil?

## **Parte V. Recomendaciones**

*Por último, nos gustaría pedirle alguna sugerencia adicional para mejorar la coordinación de cuidados en Kansas.*

18. ¿Cuáles deberían ser las 3 principales prioridades para mejorar la coordinación de cuidados relacionada con la salud materna en Kansas?
19. Por favor, comparta cualquier otra experiencia o comentario que considere relevante para nuestra discusión el día de hoy.

## ***English Translation of Questionnaire***

Notes for introductory section/discussion:

Thank you for participation including background on the focus group and why it is being conducted:

- 60-minute discussion about experiences with care coordination
- Review of consent and confidentiality
- KHI contact information for post focus group questions/comments/concern

**Key Definitions:** There will be definitions throughout the guide as you go along, but first here are some initial key definitions and acronyms we will use regularly:

**Care coordination:** this refers to health care that is provided in a planned way that meets the needs and preferences of the patient across multiple providers or community organizations. When care is coordinated well, the patient and his or her doctors, nurses, other health care providers, family, and other caregivers all know who is responsible for different parts of the patient's care, and they communicate with each other so that everyone has the information they need.

**Care team:** this includes your primary care provider, other primary care professionals, and other health care professionals who care for you. It also includes people who are not primary care



professionals—for example, yourself or the people in your life such as family members, or friends that help you get the care you need to feel better or stay health.

**Care plan:** Sometimes, in order to coordinate care, the patient and/or family creates a care plan, together with one or more health care providers. It can be created for people with any health condition. The care plan covers the patient’s needs and goals for health care and identifies any gaps in care coordination. The plan may set goals for the patient and the patient’s providers. Ideally, it anticipates routine needs and tracks current progress toward a patient’s goals. This plan is often called a care plan or a plan of action.

**Prenatal Care:** care received during pregnancy.

**Postpartum Care:** any care received in the 12 months following giving birth.

**Reminder:** We are going be asking you questions about your experience with care coordination during pregnancy and/or after childbirth. As you answer questions, please indicate if your comments refer to a particular stage of maternal health care. [Note for focus group conducted with individuals who are receiving or have received some of the services outside of Kansas. First, we will focus on your experience with the care coordination services in Kansas. Given that your child is receiving or has received services outside of Kansas, we will also ask a few questions about your experience with care coordination of out-of-state services]

## **Part I. Experience with Care Coordination Services**

First, we would like to ask you a few questions about your experience with your care coordinator or a care coordination team.

1. How well are your health care needs being met by the care coordination you are receiving?  
Probe: Is your care coordinated in a way that makes things easier for you? Why or why not?
2. What are the top priorities of your care coordinator/care coordination team as related to meeting your care needs?  
Probe: What other priorities would you like your coordinator/coordination team to establish?
3. How would you describe your experience working with your care coordinator/care coordination team to meet your care needs (during pregnancy? after childbirth?)

Probe: What could care coordinator/care coordination team do to improve your experience?

Probe: What role should a care coordinator have in meeting your care needs during pregnancy? after childbirth?

Probe: What skills and knowledge would be helpful to have for care coordinators?

4. What role do you usually play in coordinating your care?

Probe: What role should patients like yourself play in the care coordination process?

5. How involved do you feel in the decisions about your care plan?

Probe: How would you like to see patients like yourself be involved in the development of your care plan?

6. How did your care coordinator help you receive resources or services you needed?

Probe: Did your care coordinator connect you with any community resources such as transportation, utilities or other? If so, which ones?

Probe: What could have care coordinator/care coordination team done to improve your experience?

### **Questions for focus group conducted with individuals who are receiving or have received some of the services outside of Kansas.**

- 6.1 How did your care coordinator help your child and family receive resources or services outside of Kansas?

Probe: What worked well? What did not work well?

Probe: What could have care coordinator/care coordination team done to improve your experience?

### **Part II. Communication between Patient and Care Coordination Team**

In this section, we will ask you a few questions about your experience communicating with your care coordinators, the care coordination team and providers.

7. How would you describe your experience communicating with your care coordinator/care coordinator team?

Probe: What is helpful? What is not helpful?

8. In general, when you communicate with your care coordinator/care coordination team, do you feel like you get the information you need to understand next steps?

Probe: What could your care coordinator/care coordination team do to help you understand better?

9. How do the modes of communication used by your care coordinator/care coordination team meet your needs?

Probe: How would you prefer to receive communication?

10. What suggestions do you have for improving communication between you and your care coordinator/coordination team?

**Key definition – Culturally Sensitive Services:** When providers approach families without judgment or ideas about what their cultural beliefs are without knowing the family. The family will feel valued and comfortable when accessing services.

11. What has been your experience with culturally sensitive services?

Probe: Please share positive and/or negative experiences regarding availability/accessibility of culturally sensitive services.

### **Part III. Communication between Individuals Involved in Care Coordination Team**

12. How effectively does your care coordinator communicate the information to other members of the care coordination team?

**Questions for focus group conducted with individuals who are receiving or have received some of the services outside of Kansas.**

- 12.1 How effectively does your care coordinator communicate the information to providers outside of Kansas?

13. How well do your different providers communicate and share information with each other?

- 13.1 How well do you child's Kansas providers communicate and share information with providers outside of Kansas?

14. What suggestions do you have for improving communication between the members of your care coordination team?

### **Part IV. Assistance in Navigating Medical Bill/Health Care Coverage**

15. Have you had an unexpected medical bill for services recommended by your care coordination team? If yes, ask Q. 16.

16. What steps did your care coordinator/care team take to help you resolve the issue?

17. What other assistance have you received from your care coordinator/care coordination team to help you understand what services are covered under your insurance and potential out of pockets costs? What was helpful? What was not helpful?

## **Part V. Recommendations**

*Finally, we would like to ask you for any additional suggestions for improving care coordination in Kansas.*

18. What should be the top 3 priorities for improving care coordination related to maternal health in Kansas?
19. Please share any other experience and feedback you think relevant to our discussion today.