

---

**Su reclamación acerca de la calidad de la atención de Medicare**

---

1. **Nuestros registros indican que en [Complaint DATE] usted presentó una reclamación acerca de la calidad de la atención que usted u otra persona recibió bajo Medicare. ¿Es correcto?**

Sí

No → **Si contestó No, por favor devuelva la encuesta en el sobre con franqueo pagado.**

**Las preguntas en esta encuesta se refieren a la reclamación acerca de la calidad de la atención de Medicare que usted presentó en [Complaint DATE] como "su reclamación acerca de la calidad de la atención".**

2. **¿Ha recibido los resultados o conclusiones de su reclamación acerca de la calidad de la atención?**

Sí

No → **Si contestó No, vaya a la pregunta 4**

3. **¿Qué tan satisfecho está con los resultados o conclusiones de su reclamación acerca de la calidad de la atención?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

4. **Por favor denos sus comentarios acerca de los resultados o conclusiones de su reclamación o a sus inquietudes acerca de la calidad de la atención.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Proceso de reclamación acerca de la calidad de la atención**

---

**Las siguientes preguntas son acerca de la manera en que se trató su reclamación y el proceso que [QIO NAME (60 character max)], la organización de su estado para mejora de la calidad (QIO, por sus siglas en inglés), usó para obtener información y coordinar los pasos en el proceso.**

**Las preguntas se referirán al representante de [QIO NAME], la QIO en su estado, como "el representante de QIO". Es posible que usted haya hablado con el representante de QIO cuando presentó su reclamación acerca de la calidad de la atención o en una conversación posterior después de presentar su reclamación.**

5. **¿Habló con un representante de QIO sobre su reclamación acerca de la calidad de la atención?**

Sí

No → **Si contestó No, vaya a la pregunta 14**

**Continúe en la siguiente página.**

Draft



6. **¿Qué tan satisfecho estuvo con la ayuda que usted pensó que el representante de QIO debía darle?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

7. **¿Qué tan satisfecho estuvo que el representante de QIO le explicó las cosas de una manera fácil de entender?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

8. **¿Qué tan satisfecho estuvo que el representante de QIO pasó suficiente tiempo con usted?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

9. **¿Qué tan satisfecho estuvo con la atención con que le escuchó el representante de QIO?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

10. **¿Qué tan satisfecho estuvo con el respeto que demostró el representante de QIO por lo que usted dijo?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:**

11. **El representante de QIO fue tan receptivo a su reclamación acerca de la calidad de la atención como usted pensaba que él o ella debería ser.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

12. **El representante de QIO entendió la situación relacionada con su reclamación acerca de la calidad de la atención.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

13. **El representante de QIO habló con usted acerca de programas y servicios disponibles en su comunidad para ayudarle con su salud y bienestar.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

---

**Carta(s) sobre su reclamación acerca de la calidad de la atención**

---

14. **¿Recibió algún formulario o carta de los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid o de la QIO respecto a su reclamación acerca de la calidad de la atención?**

- Sí
- No → **Si contestó No, vaya a la pregunta 19**

**Continúe en la página siguiente.**



**15. ¿Qué tan satisfecho estuvo que los formularios o cartas que recibió respecto a su reclamación acerca de la calidad explicaron las cosas de una manera fácil de entender?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**16. ¿Qué tan satisfecho estuvo que los formularios o cartas que recibió respecto a su reclamación acerca de la calidad de la atención tenían toda la información que necesitaba?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**17. ¿Qué tan satisfecho estuvo con el respeto por sus inquietudes que demostraban los formularios o cartas que recibió en relación a su reclamación acerca de la calidad de la atención?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**18. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la relación de la información en los formularios o cartas que recibió respecto a su reclamación acerca de la calidad de la atención en comparación con lo que le dijeron en conversaciones telefónicas con la QIO?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho
  
- No tuve ninguna conversación telefónica con la QIO

---

**Proceso general de reclamación acerca de la calidad de la atención**

---

**19. Para responder a su reclamación acerca de la calidad de la atención, [QIO NAME], la QIO en su estado, reunió información acerca de su reclamación acerca de la calidad de la atención, le explicó los pasos de la reclamación y le dio los resultados o respuesta de su caso. Nos referimos a esto como el "proceso de reclamación acerca de la calidad de la atención". Use un número entre 0 y 10, donde 0 es el peor proceso de reclamación posible y 10 es el mejor proceso de reclamación posible. ¿Cuál número usaría para calificar el proceso de reclamación acerca de la calidad de la atención en general?**

- 0 - Peor proceso posible
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - Mejor proceso posible

**20. Por favor, denos sus comentarios acerca del proceso que se usó para responder a su reclamación acerca de la calidad de la atención. Incluya comentarios acerca de lo que funcionó bien y sugerencias que tenga acerca de maneras de mejorar el proceso.**

---

---

---

---

---

---

**Gracias por su participación.**

Draft

