
Su apelación de Medicare

1. Nuestros registros indican que en [Complaint DATE] usted presentó una apelación acerca de sus beneficios de Medicare o los beneficios de Medicare de otra persona. ¿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 apelación de Medicare que usted presentó en [Complaint DATE] como "su apelación".

2. ¿Ha recibido los resultados o conclusiones de su apelación?

- Sí
- No → Si contestó No, vaya a la pregunta 4

3. ¿Qué tan satisfecho está con los resultados o conclusiones de su apelación?

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

4. Por favor denos sus comentarios acerca de los resultados o conclusiones de su apelación.

Proceso de apelación

Las siguientes preguntas son acerca de la manera en que se trató su apelación 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 de apelación.

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 apelación o en una conversación posterior después de presentar su apelación.

5. ¿Habló con un representante de QIO acerca de su apelación?

- Sí
- No → Si contestó No, vaya a la pregunta 14

Continúe en la siguiente página.



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 apelación 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 apelación.**

- 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) acerca de su apelación

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

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

Continúe en la siguiente página.



15. ¿Qué tan satisfecho estuvo que los formularios o cartas que recibió respecto a su apelación 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 apelación 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 apelación?

- 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 apelación, 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 de apelación en general

19. Para responder a su apelación [QIO NAME], la QIO en su estado, reunió información acerca de su apelación, le explicó los pasos de la apelación y le dio los resultados o respuesta de su caso. Nos referimos a esto como el "proceso de apelación". Use un número entre 0 y 10, donde 0 es el peor proceso de apelación posible y 10 es el mejor proceso de apelación posible. ¿Cuál número usaría para calificar el proceso de apelación 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 apelación. Incluya comentarios acerca de lo que funcionó bien y sugerencias que tenga acerca de maneras de mejorar el proceso.

Gracias por su participación.

