

## Centers for Medicare & Medicaid Services 2012 Complaints Resolution Survey Website Spanish Screenshots

When beneficiaries enter the web address they will be directed to the **Login Screen**.

### Screenshot 1: Login Screen

The screenshot shows the login interface for the 2012 Complaints Resolution Survey. At the top, the CMS logo is displayed next to the survey title. A navigation bar includes links for Home, FAQ, Help & Support, and Resources. A language dropdown menu is set to 'Español'. The main content area contains a paragraph explaining the survey's purpose, followed by a 'Ingreso Directo' (Direct Login) section. This section includes a text box for the CTM claim number and an 'Enviar' (Send) button. Below the form, there is a security notice and instructions for using Spanish. The footer contains the survey's design and conduct information, the IMPAQ logo, and a disclaimer regarding the Paperwork Reduction Act of 1995.

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

### 2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY

Home    FAQ    Help & Support    Resources

Language/Idioma: Español

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) está patrocinando esta encuesta para aquellos beneficiarios de Medicare que tuvieron un reclamo. Nos gustaría saber qué tan satisfecho(a) está con la manera en que su reclamo fue atendido.

#### Ingreso Directo

Por favor entre el número de identificación de su reclamo de CTM para ingresar y continuar con la encuesta.

**Número de identificación de reclamo de CTM:**

Puede encontrar su número de identificación de reclamo de CTM en la esquina derecha de arriba de la carta de notificación que recibió de CMS.

Aviso: Esta página es segura para proteger su información personal.

**Si Usted prefiere responder a la encuesta en Español, por favor seleccione la opción en Español en el menú de Idioma en la parte superior de la pantalla. Usted puede intercambiar el idioma en cualquier momento durante la encuesta. (If you would like to complete the survey in Spanish, please select the Spanish option from the Language menu at the top of the screen.)**

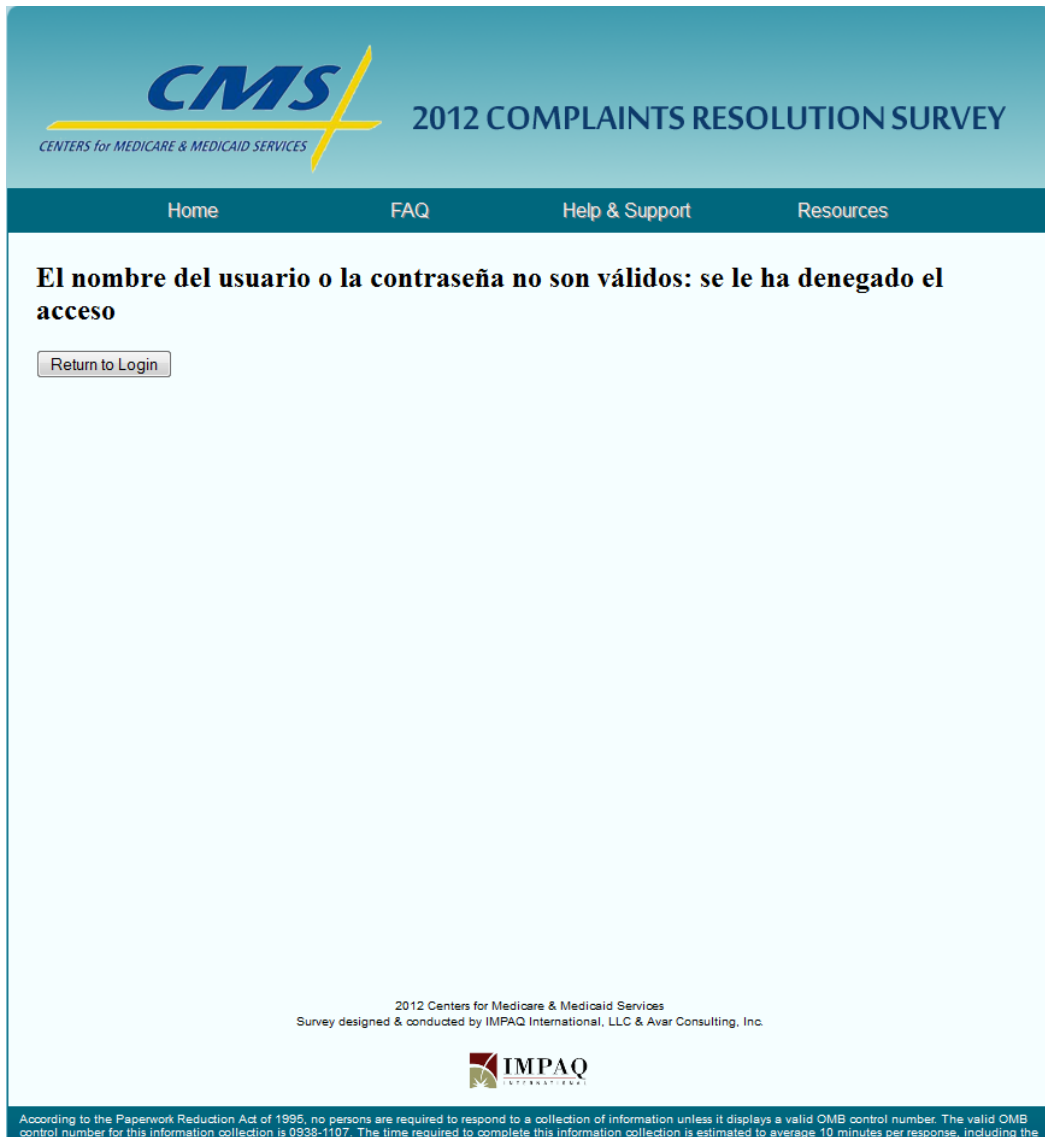
2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the

If the beneficiary enters the wrong complaint ID, they will be directed to the **Invalid Login Screen**. The can return the Login screen to try again. Directions of where to find their complaint ID are located on the Login screen.

**Screenshot 2: Invalid Login Screen**



If beneficiaries place their mouse arrow over to the Home tab, they will see link to “Survey Login” in a green drop-down menu. When the mouse “hovers” over any of the tabs, the Spanish translation will also be shown.

**Screenshot 3: Home Tab Drop-Down Menu**



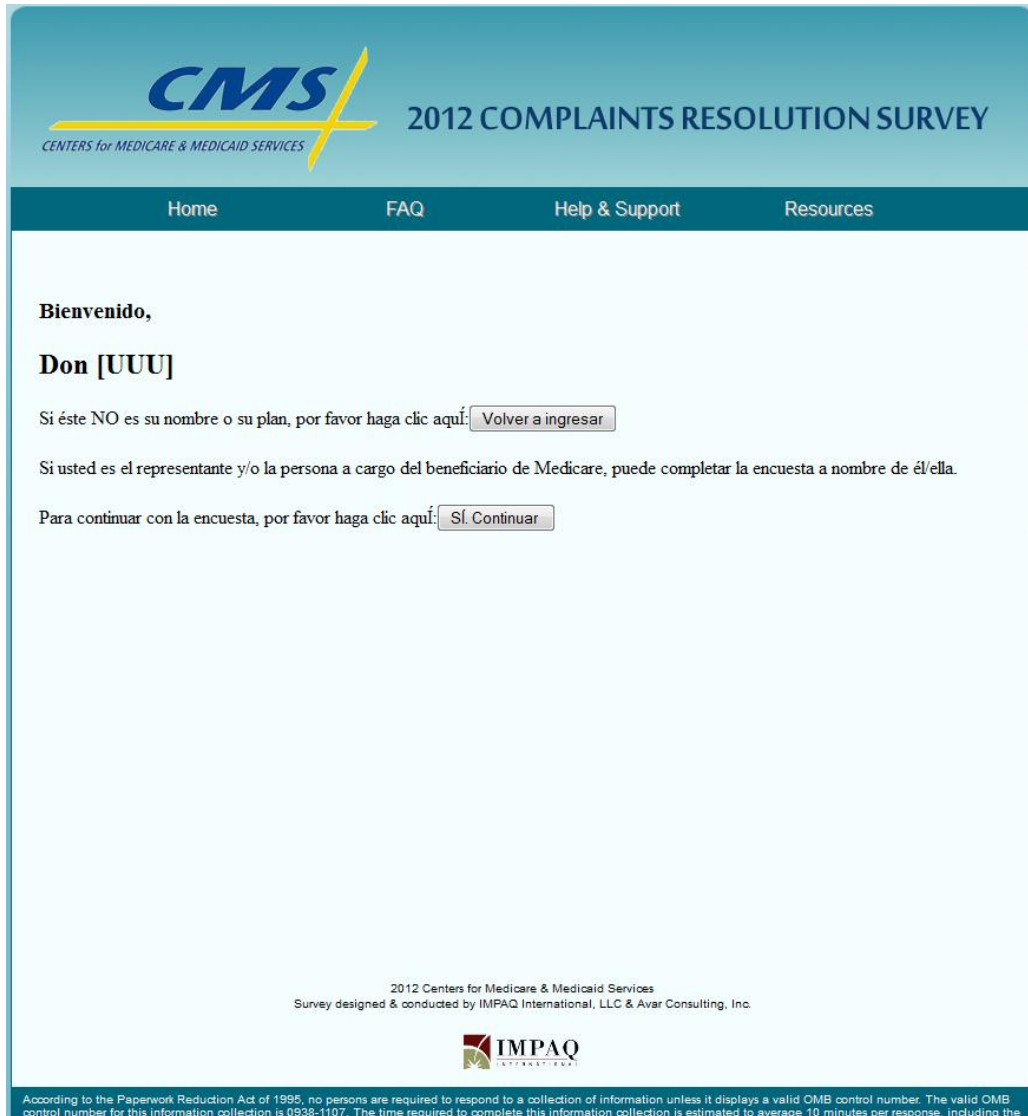
Instructions for how to toggle the survey are located at the bottom of the Login Page. The instructions direct them to the language toggle menu at the top of the page.

**Screenshot 4: Language Toggle Menu**

The screenshot shows the top portion of a web survey. At the top left is the CMS logo with the text "CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES". To the right of the logo is the title "2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY". Below this is a navigation bar with links for "Home", "FAQ", "Help & Support", and "Resources". On the right side of the page, there is a language selection dropdown menu labeled "Language/Idioma:" with options for "Español" (selected) and "English". Below the menu is a paragraph of text in Spanish: "Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) está patrocinando esta encuesta para aquí beneficiarios de Medicare que tuvieron un reclamo. Nos gustaría saber qué tan satisfecho(a) está con la manera en que su reclamo fue atendido." In the center of the page is a box titled "Ingreso Directo" (Direct Entry) with instructions: "Por favor entre el número de identificación de su reclamo de CTM para ingresar y continuar con la encuesta." Below this is a text input field labeled "Número de identificación de reclamo de CTM:" and an "Enviar" button. Further down, there is a security notice: "Aviso: Esta página es segura para proteger su información personal." Below that is a bilingual instruction: "Si Usted prefiere responder a la encuesta en Español, por favor seleccione la opción en Español en el menú de Idioma en la parte superior de la pantalla. Usted puede intercambiar el idioma en cualquier momento durante la encuesta. (If you would like to complete the survey in Spanish, please select the Spanish option from the Language menu at the top of the screen.)" At the bottom, there is a footer with the text "2012 Centers for Medicare & Medicaid Services" and "Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc." along with the IMPAQ International logo. A small disclaimer at the very bottom states: "According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the..."

Once beneficiaries log in with their complaint ID, they will see the **Welcome Screen**. The survey is personalized with the beneficiary first name (e.g., Don) and the beneficiary plan name (e.g., UUU).

**Screenshot 5: Welcome Screen**



The **Introduction Screen** tells the respondent the purpose of the survey and is personalized with the beneficiary first name (e.g., Don) and the month their complaint was filed in the CTM (e.g., May).

**Screenshot 6: Introduction Screen**

The screenshot shows the introduction screen of the 2012 Complaints Resolution Survey. At the top left is the CMS logo (Centers for Medicare & Medicaid Services). To the right of the logo is the title "2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY". Below the logo and title is a navigation bar with links for "Home", "FAQ", "Help & Support", and "Resources". On the right side of the page, there is a language selection dropdown menu set to "Español". The main content area contains the following text:

Estimado Don:

Los archivos de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS en ingles) indican que usted tuvo un reclamo en [May] que ha sido cerrado por el plan. Nosotros queremos saber si usted está satisfecho con la forma en que el plan resolvió su reclamo y la manera en que se atendió el mismo.

Agradecemos mucho su cooperación al contestar esta breve encuesta que sólo le tomara de 5 a 10 minutos en completar. Su ayuda es muy importante para nosotros, y nosotros usaremos sus comentarios para mejorar la forma en que los reclamos son resueltos y la forma en que se le atiende en el futuro.

Su participación es voluntaria y sus respuestas no afectarán sus beneficios de Medicare de ninguna manera. Toda la información que usted proporcione es confidencial y estará protegida por la Ley de Privacidad. No le daremos su información a nadie fuera de las personas autorizadas por CMS e IMPAQ International, LLC, la compañía independiente que hemos contratado para que nos asista con esta encuesta. No compartiremos sus respuestas con nadie en su plan.

Below the text is a "Siguiete >>" button. At the bottom of the page, there is a footer with the following text:

2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

Below the footer is the IMPAQ International logo. At the very bottom of the page, there is a small disclaimer in English and Spanish regarding the Paperwork Reduction Act of 1995 and the OMB control number 0938-1107.

The **Instructions Screen** provides information on how to complete the web survey and is personalized with the month their complaint was filed in the CTM (e.g., May).

### Screenshot 7: Instructions Screen

The screenshot shows the 'Instructions Screen' of the 2012 Complaints Resolution Survey. At the top left is the CMS logo (Centers for Medicare & Medicaid Services). To its right is the title '2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY'. Below the logo and title is a navigation bar with links for 'Home', 'FAQ', 'Help & Support', and 'Resources'. On the right side of the navigation bar, there is a language dropdown menu set to 'Español'. Below the navigation bar is a progress indicator showing '0%' and '100%' with a bar in between. The main content area is titled 'Instrucciones' and contains the following text:

**Por favor conteste a las siguientes preguntas pensando en el reclamo que presentó en May. Si usted llenó un reclamo a nombre de un beneficiario de Medicare, por favor conteste la pregunta 3 y la pregunta 8 desde el punto de vista del beneficiario. Conteste *todas* las demás preguntas desde su propio punto de vista.**

**?** Si Usted prefiere responder a la encuesta en Español, por favor seleccione la opción en Español en el menú de Idioma en la parte superior de la pantalla. Usted puede intercambiar el idioma en cualquier momento durante la encuesta.  
(If you would like to complete the survey in Spanish, please select the Spanish option from the Language menu at the top of the screen. You may change languages at any point during the survey.)

At the bottom of the main content area are two buttons: '<< Previo' and 'Siguiente >>'. Below these buttons is the text: '2012 Centers for Medicare & Medicaid Services' and 'Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.'. The IMPAQ International logo is also present. At the very bottom of the screen, there is a small disclaimer in English and Spanish regarding the Paperwork Reduction Act of 1995 and the OMB control number 0938-1107.

Q1 is personalized with the complaint category associated with the beneficiary's complaint ID.

**Screenshot 8: Q1 and Q2**

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY

Home      FAQ      Help & Support      Resources

Language/Idioma: Español ▼

0%  100%

Preguntas 1-2 de 10

**Preg. 1. De acuerdo con nuestros archivos, el plan cerró recientemente el caso del reclamo que usted presentó con referencia a su inscripción en el programa. ¿Se resolvió el reclamo?**

Sí                       No                       No sé

**Preg. 2. Indique qué tan satisfecho(a) está con cada una de los siguientes aspectos:  
Marque una respuesta en cada línea.**

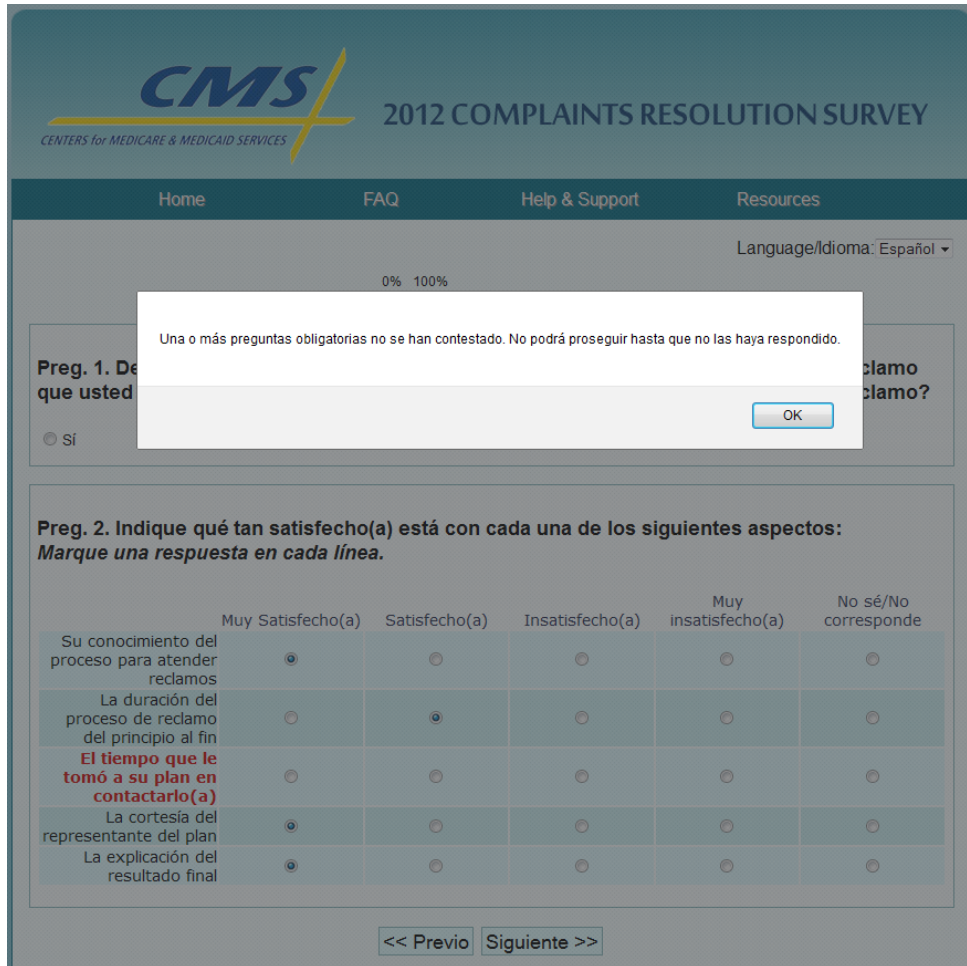
	Muy Satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	No sé/No corresponde
Su conocimiento del proceso para atender reclamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración del proceso de reclamo del principio al fin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo que le tomó a su plan en contactarlo(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cortesía del representante del plan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La explicación del resultado final	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< Previo    Siguiente >>



If Q1 is not answered, the beneficiary will receive a pop up notification letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey.

**Screenshot 9: Pop-up Notification**



If Q2 is not answered fully (e.g. a response on all 5 lines), beneficiary will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 9) letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey. After clicking “OK”, beneficiaries will see that the missing part of the question is in red. This will occur throughout the survey whenever a question is only partially answered by the beneficiary.

**Screenshot 10: Q2 Red Note**

Language/Idioma: Español ▾

0%  100%

Preguntas 1-2 de 10

**Preg. 1. De acuerdo con nuestros archivos, el plan cerró recientemente el caso del reclamo que usted presentó con referencia a su inscripción en el programa. ¿Se resolvió el reclamo?**

Sí  No  No sé

**Preg. 2. Indique qué tan satisfecho(a) está con cada una de los siguientes aspectos: Marque una respuesta en cada línea.**

	Muy Satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	No sé/No corresponde
Su conocimiento del proceso para atender reclamos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración del proceso de reclamo del principio al fin	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>El tiempo que le tomó a su plan en contactarlo(a)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cortesía del representante del plan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La explicación del resultado final	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< Previo Siguiete >>

If Q3 or Q4 are not answered (or answered only partially), beneficiaries will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 9) letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey. After clicking "OK", beneficiaries will see that the missing part of Q3 is in red.

**Screenshot 11: Q3 and Q4**

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY

Home      FAQ      Help & Support      Resources

Language/Idioma: Español ▾

0%  100%

Preguntas 3-4 de 10

**Preg. 3. ¿experimentó usted (el beneficiario de Medicare) alguna de las siguientes cosas durante el proceso de reclamo? Marque una respuesta en cada línea.**

	Sí	No	No sé/No corresponde
Tuvo complicaciones de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuvo demasiado estrés, ansiedad, o frustración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perdió su cobertura de seguro médico, o la cobertura no fue suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuvo dificultades económicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Preg. 4. ¿Qué tan satisfecho(a) está con el resultado final de su reclamo?**

Muy Satisfecho(a)     Satisfecho(a)     Insatisfecho(a)     Muy insatisfecho(a)     No sé/No corresponde

<< Previo    Siguiete >>

Q5 is personalized with the beneficiary plan name (e.g., UUU). If Q5 or Q6 are not answered, beneficiaries will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 9) letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey.

**Screenshot 12: Q5 and Q6**

The screenshot displays the CMS 2012 Complaints Resolution Survey interface. At the top, the CMS logo and title "2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY" are visible. Below the title is a navigation bar with links for Home, FAQ, Help & Support, and Resources. A language dropdown menu is set to "Español". A progress bar shows 0% completion, and the current question range is "Preguntas 5-6 de 10".

**Preg. 5. ¿cómo calificaría qué tan satisfecho(a) está con la manera en que UUU atendió su reclamo?**

Muy Satisfecho(a)     Satisfecho(a)     Insatisfecho(a)     Muy insatisfecho(a)     No sé/No corresponde

**Preg. 6. Piense en este reclamo solamente. ¿Cuántos intentos hizo para tratar de resolverlo?**

1 - 2     3 - 4     5 - 6     7 - 8     9+

Navigation buttons: << Previo    Siguiente >>

2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

IMPAQ INTERNATIONAL

According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the time to review instructions, search existing data resources, gather the data needed, and complete and review the information collection. If you have comments concerning the accuracy of the time estimate(s) or suggestions for improving this form, please write to: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.  
(De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, ninguna persona está obligada a responder a ningún pedido de recolección de información que no contenga un número válido de OMB. El número válido de control de OMB para esta recolección de información es 0938-1107. Se calcula que el tiempo para completar toda la encuesta es de 10 minutos, incluyendo el tiempo que se tarda en revisar las instrucciones, buscar las fuentes de información existentes, juntar los datos requeridos, así como completar y revisar la información proporcionada. Si tiene algún comentario sobre la precisión del tiempo estimado o sugerencias sobre cómo mejorar este formulario, por favor escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05.)

Q7 and Q8 are personalized with the beneficiary plan name (e.g., UUU). If Q7 or Q8 are not answered, beneficiaries will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 9) letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey.

**Screenshot 13: Q7 and Q8**

The screenshot displays the CMS 2012 Complaints Resolution Survey interface in Spanish. At the top, the CMS logo and title are visible. A progress bar shows 0% completion for questions 7-8 of 10. The survey is currently on question 7, which asks about satisfaction with UUU. Below it is question 8, asking about the likelihood of staying with UUU. Navigation buttons for 'Previo' and 'Siguiete' are present, along with a footer containing OMB control numbers and the IMPAQ logo.

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

**2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY**

Home    FAQ    Help & Support    Resources

Language/Idioma: Español ▾

0%  100%

Preguntas 7-8 de 10

**Preg. 7. Según su experiencia reciente, ¿qué tan satisfecho(a) está con UUU?**

Muy Satisfecho(a)     Satisfecho(a)     Insatisfecho(a)     Muy insatisfecho(a)     No sé/No corresponde

**Preg. 8. ¿Qué tan probable es que usted (el beneficiario de Medicare) permanezca con UUU?**

Muy probable     Probable     No es probable     No es nada probable     No corresponde

<< Previo    Siguiete >>

2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the time to review instructions, search existing data resources, gather the data needed, and complete and review the information collection. If you have comments concerning the accuracy of the time estimate(s) or suggestions for improving this form, please write to: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05, Baltimore, Maryland 21244-1820.  
(De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, ninguna persona está obligada a responder a ningún pedido de recolección de información que no contenga un número válido de OMB. El número válido de control de OMB para esta recolección de información es 0938-1107. Se calcula que el tiempo para completar toda la encuesta es de 10 minutos, incluyendo el tiempo que se tarda en revisar las instrucciones, buscar las fuentes de información existentes, juntar los datos requeridos, así como completar y revisar la información proporcionada. Si tiene algún comentario sobre la precisión del tiempo estimado o sugerencias sobre cómo mejorar este formulario, por favor escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05.)

Part C and D Complaints Resolution Performance Measure  
(HHS-500-2009-00112G)

If Q9 is not answered, beneficiaries will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 9) letting them know that they must complete all questions before they can continue with the survey. Q10 is not a mandatory question. The beneficiary can submit the survey even if Q10 is blank.

**Screenshot 14: Q9 and Q10**

The screenshot displays the '2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY' interface. At the top left is the CMS logo (CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES). The title '2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY' is centered at the top. Below the title is a navigation bar with links for 'Home', 'FAQ', 'Help & Support', and 'Resources'. A language dropdown menu is set to 'Español'. A progress bar shows '0%' completion, with the text 'Preguntas 9-10 de 10' below it. Question 9 asks 'Por favor confirme quién está completando la encuesta:' and has two radio button options: 'Soy beneficiario(a) de Medicare' and 'Estoy completando la encuesta a nombre de un(a) beneficiario(a) de Medicare'. Question 10 is optional and asks '¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo su plan podría atender mejor los reclamos?'. Below the question is a large text input area. At the bottom of the form are two buttons: '<< Previo' and 'Enviar'. Below the buttons, it states '2012 Centers for Medicare & Medicaid Services' and 'Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.'. The IMPAQ International logo is also present. At the very bottom, there is a small disclaimer in English and Spanish regarding the Paperwork Reduction Act of 1995 and OMB control number 0938-1107.

Once completed, beneficiaries will be taken to a **Thank You** screen. From here they can still access additional menus but will not be able to access their survey data once it has been submitted.

**Screenshot 15: Thank You**

The screenshot shows the 'Thank You' page of the CMS 2012 Complaints Resolution Survey. At the top left is the CMS logo with the text 'CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES'. To the right of the logo is the title '2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY'. Below the title is a navigation bar with links for 'Home', 'FAQ', 'Help & Support', and 'Resources'. On the right side of the navigation bar, there is a language dropdown menu set to 'Español'. The main content area features a large heading '¡Muchas Gracias!' followed by the text 'Se han registrado sus respuestas de la encuesta.' Below this, a paragraph states: 'La información que proporcionó ayudará en el futuro a la manera en que Medicare atiende los reclamos. Al darnos su información sobre su experiencia con respecto a reclamos, está ayudando a que CMS y su plan médico y/o plan de medicamentos recetados le den un mejor servicio.' At the bottom of the main content area, it says '2012 Centers for Medicare & Medicaid Services' and 'Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.' followed by the IMPAQ International logo. A footer section contains a disclaimer in English and Spanish regarding the Paperwork Reduction Act of 1995 and the OMB control number 0938-1107.

When beneficiaries move the mouse arrow over to the **FAQ** tab, they will see a link to “Frequently Asked Questions” in a green drop-down menu. After clicking the FAQ tab, beneficiaries can see the **Frequently Asked Questions Page** which opens in a separate tab or browser window.

**Screenshot 16: Frequently Asked Questions Page**

The screenshot shows the CMS website interface for the 2012 Complaints Resolution Survey. At the top left is the CMS logo with the text "CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES". To the right of the logo is the title "2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY". Below this is a navigation bar with four tabs: "Home", "FAQ", "Help & Support", and "Resources". A language dropdown menu is set to "Español". The main content area is titled "Preguntas Más Frecuentes" and contains seven frequently asked questions, each with a question mark icon and a detailed answer.

**Preguntas Más Frecuentes**

¿Cuál es el propósito del estudio?

El propósito del proyecto es comprender desde el punto de vista de beneficiario cómo los planes resuelven los reclamos de los beneficiarios. Sus respuestas ayudarán a mejorar cómo se atienden esas quejas.

¿Quién está patrocinando el estudio?

Este proyecto está patrocinado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) y lo está implementando la firma IMPAQ International, LLC bajo contrato con CMS.

¿Cuánto demorará completar la encuesta?

La duración de la encuesta es de 5 a 10 minutos. Si lo necesita, usted puede guardar sus respuestas y regresar a responder la encuesta más tarde.

¿Por qué debería estar interesado en completar la encuesta?

Sus respuestas serán usadas para mejorar la forma en que los reclamos son manejados y la forma en que su plan le ofrece servicios a usted. Nosotros necesitamos de sus respuestas para ayudar a CMS y su plan para servirle mejor.

¿Qué pasa si no participo?

Su participación es voluntaria y no afectará su elegibilidad para recibir cualquier servicio o beneficio.

¿Qué información desean recolectar?

Queremos recolectar sus experiencias y opiniones acerca de cómo su plan atendió su reclamo. Sus respuestas se agruparán con las de otros beneficiarios de Medicare y se analizarán para evaluar qué tan bien está atendiendo su plan a los reclamos que se han presentado.

¿Son confidenciales mis respuestas?

Sus respuestas se mantendrán de manera totalmente confidencial y sólo se usarán para los propósitos del estudio. Sus respuestas se agruparán con las de otras personas y su nombre nunca se usará cuando se informen los resultados del estudio. Cualquier información que pudiera identificar al participante o al beneficiario se guardará de manera confidencial a menos que las leyes requieran lo contrario.



When beneficiaries move the mouse arrow over to the **Help & Support** tab, they will see **“Contact Us”** link in a green drop-down menu. After clicking the **“Contact Us”** link, the **CMS Survey Help & Support** page will open in a separate tab or browser window.

**Screenshot 17: Help & Support Page**

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY

Home      FAQ      Help & Support      Resources

Language/Idioma: Español ▾

**Ayuda y apoyo para la encuesta de CMS**

Por favor ingrese su información:

Nombre:

Apellido:

**\* Por favor ingrese la información de cómo prefiere que nos comuniquemos con usted:**

Correo electrónico:

Teléfono:

**\* Por favor ponga aquí su pregunta/comentario**

(Las preguntas con asterisco rojo son obligatorias.)

2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the time to review instructions, search existing data resources, gather the data needed, and complete and review the information collection. If you have comments concerning the accuracy of the time estimate(s) or suggestions for improving this form, please write to: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.  
(De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, ninguna persona está obligada a responder a ningún pedido de recolección de información que no contenga un número válido de OMB. El número válido de control de OMB para esta recolección de información es 0938-1107. Se calcula que el tiempo para completar toda la encuesta es de 10 minutos, incluyendo el tiempo que se tarda en revisar las instrucciones, buscar las fuentes de información existentes, juntar los datos requeridos, así como completar y revisar la información proporcionada. Si tiene algún comentario sobre la precisión del tiempo estimado o sugerencias sobre cómo mejorar este formulario, por favor escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05.)

If mandatory fields are not filled out, beneficiaries will receive a pop up notification (same as pop up from Q1, screenshot 7) letting them know that they must complete all questions before they can submit their help issue. After clicking "OK", beneficiaries will see that the missing part of the question(s) is in red.

**Screenshot 18: CMS Survey Help & Support Red Notes**

**CMS**  
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY

Home    FAQ    Help & Support    Resources

Language/Idioma: Español ▼

**Ayuda y apoyo para la encuesta de CMS**

Por favor ingrese su información:

Nombre:

Apellido:

**\* Por favor ingrese la información de cómo prefiere que nos comuniquemos con usted:  
Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.**

Correo electrónico:

Teléfono:

**\* Por favor ponga aquí su pregunta/comentario  
Esta pregunta es de respuesta obligatoria.**

(Las preguntas con asterisco rojo son obligatorias.)

Enviar

2012 Centers for Medicare & Medicaid Services  
Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc.

**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

According to the Paperwork Reduction Act of 1995, no persons are required to respond to a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The valid OMB control number for this information collection is 0938-1107. The time required to complete this information collection is estimated to average 10 minutes per response, including the time to review instructions, search existing data resources, gather the data needed, and complete and review the information collection. If you have comments concerning the accuracy of the time estimate(s) or suggestions for improving this form, please write to: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop MS C1-25-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.  
De acuerdo con la Ley de Reducción del Papeleo de 1995, ninguna persona está obligada a responder a ningún pedido de recolección de información que no contenga un

After beneficiaries fill out the **CMS Help & Support** page, they will see a **“Thank you”** page.

**Screenshot 19: Help & Support Thank You page**



When beneficiaries move the mouse arrow over to the **Resources** tab, they will see several links in the green drop-down menus. The **Resources** tab provides links to the following website:

- **Medicare.gov**
- **HHS.gov**
- **File a Complaint**  
(<https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>)
- **Useful Phone & Websites**  
(<http://www.medicare.gov/Contacts/Default.aspx>)

**Screenshot 20: Resources Drop-Down Menu**

The screenshot displays the top portion of a survey titled "2012 COMPLAINTS RESOLUTION SURVEY" by CMS (Centers for Medicare & Medicaid Services). A navigation bar includes "Home", "FAQ", "Help & Support", and "Resources". The "Resources" menu is open, showing a list of links: "Medicare.gov", "HHS.gov", "File a Complaint", and "Useful Phone & Websites". A language dropdown menu is set to "Español". A central message box reads: "¡Muchas gracias! Si es necesario, nos comunicaremos con usted. Ahora puede cerrar esta ventana." Below this, it states "© 2012 U.S. Centers for Medicare & Medicaid Services" and "Survey designed & conducted by IMPAQ International, LLC & Avar Consulting, Inc." Logos for IMPAQ International Consulting, Inc. and Avar Consulting, Inc. are shown. A footer contains a disclaimer in English and Spanish regarding the Paperwork Reduction Act of 1995 and OMB control number 0938-1107.

You can access the survey using the following link:

<http://medicare-comp-survey.cms.gov/index.php?sid=92132>

Below are list of test IDs that you can use to login the survey.

PWVIVVKRRMBF  
JZJWFCEJPQOW  
AKCUGUYNFXLX  
EDWAFSCMKWEG  
NHVIHCCWTMUT  
JGPNYWNKAAFS  
QYHANKQFILLF  
OXCZBSAKEVSA  
AXPTYANBDGRU  
GYVVWDLUYGUK  
AABMTJWHMLIA  
CSKLTICLZQBL  
WQIWSMUHORMG  
XKJTPJYCFJQF  
CRCGZBNWHFHQ