

Appendix B2.
Appellant Climate Survey
Telephone-Spanish



Departamento de Salud y Servicios Humanos de
EE.UU.

Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare
(*U.S. Department of Health and Human Services,
Office of Medicare Hearings and Appeals*)

Form
Approved

OMB No. 0990-0330
Exp. Date
xx/xx/2021

Encuesta por Teléfono sobre la Audiencia Ante un Juez de Derecho Administrativo de Medicare

De conformidad con la **Ley de Reducción de Trámites** de 1995 (Paperwork Reduction act), ninguna persona estará en la obligación de responder a un instrumento de recolección de datos que no exhiba un número de control vigente emitido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB por las siglas en inglés). Para efectos del presente instrumento, dicho número es 0990-0330. El tiempo necesario para completar esta solicitud de información se demorará un promedio de 15 minutos por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar la información correspondiente, recabar los datos necesarios y llenar y revisar los datos recogidos. Si tiene algún comentario relacionado a la precisión del tiempo estimado o sugerencias para mejorar este formulario, favor de escribir a: U.S. Department of Health & Human Services, OS/OCIO/PRA, 200 Independence Ave. SW, Suite 537-H, Washington, DC 20201, Attention: PRA Reports Clearance Officer.

Section I. Hearings History

1. Aproximadamente, ¿a cuántas audiencias ha asistido durante los últimos doce meses con la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA)?
 - a. 0
 - b. 1
 - c. 2 a 10
 - d. Más de 10

[IF QUESTION 2 RESPONSE IS C OR D, I.E., > 1, THEN SWITCH TO MULTIPLE HEARING PHRASING THROUGHOUT AND READ:] Por favor, responda a las preguntas de la encuesta basándose en su experiencia más reciente con la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA).

Para responder a estas preguntas, piense en su última audiencia ante un juez, la cual según nuestros registros fue en **[DATE]**.

2. ¿Es usted el apelante o usted representó al apelante?
 - a. Apelante **[GO TO QUESTION 4]**
 - b. Representó al apelante **[GO TO QUESTION 3]**
3. ¿Cuál es su relación con el apelante?
 - a. Abogado externo o representante de terceros
 - b. Empleado del apelante
 - c. Representante contratado para actuar en nombre del estado
 - d. Representante contratado o una organización
 - e. Miembro de la familia o un amigo
 - f. Administrador o Albacea Testamentario (Ejecutor Testamentario)
 - g. Otro. Por favor especifique:

Section II. Overall Experience

4. Independientemente de la decisión del juez, ¿en qué medida considera que usted obtuvo la oportunidad de haber conseguido que su caso fuera completamente evaluado y examinado?
 - a. En muy buena medida
 - b. En buena medida
 - c. En cierta medida
 - d. En muy poca medida
 - e. No fue evaluado ni considerado en lo absoluto
5. Ahora, piense en todo el proceso y su experiencia con la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA), desde que solicitó la audiencia ante un juez administrativo, hasta haber recibido la decisión final del juez. Independientemente de la decisión final, ¿cuál fue su grado de satisfacción con OMHA, en general?
 - a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Ni satisfecho ni insatisfecho
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho

[IF ANSWER TO QUESTION 5 IS D OR E, THEN READ ONLY IF THE RESPONDENT BEGINS TO OFFER FEEDBACK:] Consideramos que sus comentarios son muy importantes para nosotros y más adelante habrá un lugar para anotarlos, sin embargo, antes de eso, le haré unas cuantas preguntas un poco más específicas.

6. ¿Cuál fue su grado de satisfacción, con respecto al profesionalismo del personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) cuando le asistieron durante el proceso de audiencia ante un Juez de Derecho Administrativo de Medicare?

[INTERVIEWER, REMIND IF NEEDED: FROM REQUESTING AN ADMINISTRATIVE LAW JUDGE HEARING UP TO RECEIVING A FINAL DECISION]?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

Section III – Hard Copy, Internet, and Phone Information

[DO NOT READ THE SECOND SENTENCE (I.E., THE DEFINITION IN “TYPE OF INFORMATION”) BELOW TO RESPONDERS WITH MULTIPLE CASES (QUESTION 2 ANSWER GREATER THAN 1).]

7. Le voy a describir unos documentos que usted posiblemente recibió durante el proceso de apelación. Para cada documento que menciono, indique el grado de claridad, según el siguiente rango: muy claro, generalmente claro, algo claro, generalmente no claro o nada claro. El primer documento es _____. Usted diría que el documento era....

Tipo de documento y descripción del contenido	Check if					
	No Recibió/ No Sabe	Muy Claro	Generalmente Claro	Algo Claro	Generalmente No claro	Nada claro
El primer documento era la Confirmación de la Solicitud para una Audiencia ante un Juez de Derecho Administrativo (En inglés el documento se llama el <i>Acknowledgement of a Request for a Hearing before an Administrative Law Judge</i> y es el Formulario - 110). Esta confirmación debió recibirla después de haber solicitado la audiencia ante un Juez de Derecho Administrativo y además confirma que OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) recibió su solicitud para una audiencia ante un juez e incluye su número de apelación. Ahora bien, con respecto al grado de claridad usted considera que el documento fue.....	<input type="checkbox"/>					
El siguiente documento era la Notificación de la Asignación de su caso a un Juez de Derecho Administrativo y contenía la información sobre el Juez de Derecho Administrativo asignado a	<input type="checkbox"/>					

su apelación. Considera usted que el documento fue...						
El siguiente documento era la Notificación de la Audiencia (Formulario OMHA-1024). Este documento contenía información sobre la fecha y la hora determinada de la audiencia, el tipo de audiencia que iba a recibir, instrucciones sobre los siguientes pasos del proceso y otras instrucciones. Considera usted que el documento fue...	<input type="checkbox"/>					
El siguiente documento fue la Respuesta a la Notificación de la Audiencia (En inglés el documento se llama, <i>Response to Notice of Hearing</i> y es el Formulario OMHA-102). Este documento debió recibirlo junto con la Notificación de la Audiencia y debió completarlo con parte de la información de esta, tal como el respondiente y su representante en el caso de que haya tenido uno. Considera usted que el documento fue...	<input type="checkbox"/>					
El siguiente documento fue la Notificación de No Discriminación (En inglés el documento se llama, <i>Notice of Nondiscrimination</i> y es el Formulario OMHA-001). Este incluía instrucciones en varios idiomas sobre cómo obtener servicios gratuitos y asistencia para personas discapacitadas y servicios gratuitos de idiomas. Considera usted que el documento fue...	<input type="checkbox"/>					
El siguiente documento es la Lista de Pruebas (En inglés se llama, <i>Exhibit List</i> , es el Formulario OMHA-156) y formaba parte del expediente del caso. Esta Lista de Pruebas, posiblemente, incluía evidencia de su registro médico y otra información. Considera usted que el documento fue...	<input type="checkbox"/>					
[SKIP IF DISPOSITION IS FULLY FAVORABLE] El último documento hace referencia a sus derechos de apelar la decisión del Juez de Derecho Administrativo. Este documento debió haber sido enviado a usted junto con la carta de la decisión del juez y después de haber asistido a su audiencia. Considera usted que el documento fue... [INTERVIEWER, READ IF NEEDED: TO THE HHS DEPARTMENTAL APPEALS BOARD, MEDICARE APPEALS COUNCIL]	<input type="checkbox"/>					

8. ¿Usted ha utilizado el sistema de, AASIS, es un servicio en línea para acceder a información sobre el estatus de la apelación para una audiencia ante un juez administrativo (En inglés se llama, *Administrative Law Judge Appeal Status Information System*)? Esta página web forma parte del sitio de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare).
 - a. Sí
 - b. No **[GO TO 11]**

9. **[IF ANSWER TO PRIOR QUESTION IS A]** ¿Cuál fue su grado de satisfacción con respecto a la facilidad de recibir información sobre el estatus de su apelación en línea?
 - a. Muy satisfecho **[GO TO 11B]**
 - b. Satisfecho **[GO TO 11B]**
 - c. Ni satisfecho ni insatisfecho **[GO TO 11B]**
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho

[IF ANSWER TO Q9=D OR E, THEN ASK] ¿Por qué no estaba satisfecho/a?

[GO TO 11B]

10. ¿Usted ha utilizado el sitio web de la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA)?

- a. No, no lo he utilizado **[SKIP TO QUESTION 11A]**
- b. No, no tengo acceso a computador ni servicio de internet **[SKIP TO QUESTION 11A]**
- c. Intenté, pero no encontré el sitio **[SKIP TO QUESTION 11A]**
- d. Sí **[SKIP TO QUESTION 11B]**

11A. **[IF NO, 11=A, B, OR C, THEN ASK]** Si usted pudiera utilizar el sitio web, ¿qué tipo de información o contenido le sería útil encontrar? **[PROBES: CAN YOU EXPLAIN? ANYTHING ELSE?]**
[GO TO Q12]

11B. **[IF YES, 11D, THEN]** ¿Cuáles sugerencias podría usted dar para mejorar el sitio web? **[PROBES: CAN YOU EXPLAIN? ANYTHING ELSE?]**

12. ¿Usted ha utilizado la línea telefónica de asistencia para recibir atención al cliente al número gratuito de “1-800” para contactar a OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare)?

- a. Sí **[GO TO 13]**
- b. No **[GO TO 14]**

13. Cuando usó el número telefónico “1-800” para el servicio de asistencia al cliente de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare), ¿cuál fue su grado de satisfacción con respecto al servicio?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

Section IV. Experience Scheduling Your Hearing

A continuación, le haré unas preguntas sobre su grado de satisfacción sobre la programación de su audiencia ante el juez.

14. Hubo cuatro fases del proceso para programar su audiencia, desde el inicio cuando usted solicitó la audiencia ante el juez hasta recibir la audiencia y la decisión del Juez de Derecho Administrativo. La primera fase fue _____ diría usted que quedó muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con _____? La próxima fase era _____ ¿Diría usted que quedó...

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
a. El plazo de tiempo entre solicitar la audiencia ante un juez hasta recibir la notificación que su caso había sido asignado a un Juez de Derecho Administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La cantidad de tiempo que esperó hasta que usted recibió la fecha de la audiencia ante un juez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El plazo de tiempo entre programar la audiencia hasta asistir a la audiencia ante el juez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. El plazo de tiempo entre la audiencia ante el juez hasta recibir la decisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. En general, ¿cuál fue su grado de satisfacción con el proceso de programar la Audiencia ante el Juez de Derecho Administrativo?

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

[IF ANSWER TO PRIOR QUESTION IS D OR E] Por favor explique por qué no quedó satisfecho:

16. Después de haber recibido la fecha programada para la audiencia ante un juez, ¿en alguna ocasión fue cancelada y tuvo que volver a programar la fecha?

1. Sí **[ASK 17 AND 18]**
2. No **[GO TO 19]**

17. ¿Usted solicitó un cambio de fecha de la audiencia, o fue el Juez de Derecho Administrativo que cambió la fecha y/o el lugar de la audiencia?

- a. El respondiente solicitó un cambio de fecha
- b. El Juez de Derecho Administrativo o el personal cambió el día y/o el lugar previamente la audiencia se iba a llevar a cabo

18. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el proceso de programar la fecha de su audiencia?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

NONBEN1. **[FOR NON-BENEFICIARIES ONLY]** ¿Le avisaron sobre la cantidad de apelaciones que OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) estaba llevando a cabo al mismo tiempo, además de la suya?

- a. Sí
- b. No

Section V. Interaction With OMHA Between Scheduling and Hearing

19. Tuvo usted interacción con el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) después de haber recibido la fecha de la audiencia, pero antes de haber asistido a la misma?

- a. Sí
- b. No **[GO TO Q23]**

20. Durante el plazo de tiempo después de que le asignaron la fecha de la audiencia y antes de recibirla ante el juez, ¿cuál fue su grado de satisfacción con la interacción con el personal, en general?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

21. Durante este plazo de tiempo (IF NEEDED: después de que le asignaron la fecha de la audiencia y antes de recibirla ante el juez), ¿le pareció que debido a esa interacción con el personal de OMHA resultó en una audiencia más efectiva?
- a. Fue muy útil y resultó en una audiencia más efectiva
 - b. Generalmente útil
 - c. Ni útil ni inútil
 - d. Generalmente inútil
 - e. No era útil en lo absoluto

21OPEN [IF ANSWER TO QUESTION 21 WAS D, OR E] Por favor explique, ¿por qué le pareció que su interacción con el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) fue inútil?

22. ¿Cuál era el propósito de la interacción entre usted y el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) [please check all that apply]?
- a. Registrar pruebas que no eran parte del registro en el acta
 - b. Preparación de las pruebas y documentos instrumentales
 - c. Hablar de cuestiones procedimentales
 - d. Obtener respuestas a preguntas generales sobre la audiencia ante el juez
 - e. Otro, por favor especifique:

Section VI. Telephone Hearing

A continuación, le haré unas preguntas sobre la audiencia ante el juez mediante conferencia telefónica.

23. [DO NOT SHOW FOR VIDEO CONFERENCING] Durante la(s) audiencia(s) ante el juez por conferencia telefónica, ¿podría usted estimar la cantidad de tiempo que pudo escuchar a las personas hablando claramente?
- a. Todo el tiempo
 - b. La mayor parte del tiempo
 - c. A veces
 - d. Nunca

24. En general, ¿cuál fue su grado de satisfacción con el **uso del teléfono** [INSERT "VIDEO CONFERENCING" WHEN APPLICABLE] para asistir a su(s) audiencia (s) ante el Juez de Derecho Administrativo?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Ni satisfecho ni insatisfecho
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho

24OPEN. [IF D OR E TO QUESTION 24] Por favor especifique:

Section VII. Final Questions for ALL Appellants

25. Independientemente de la decisión del juez, ¿se sintió satisfecho con la manera en que interactuó con el juez?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

26. Independientemente de la decisión del juez, ¿la decisión final del juez estaba escrita en un lenguaje que le era fácil de entender?

- a. Muy claro
- b. Generalmente claro
- c. Algo claro
- d. Generalmente no claro
- e. No era claro en absoluto

27. Por favor responda las siguientes declaraciones sobre su experiencia con la(s) audiencia(s) con el(los) Juez (Jueces) de Derecho Administrativo.	Siempre	Frecuente	A veces	Nunca	No sabe
a. El juez claramente comprendió el(los) asunto(s) de mi caso(s)	<input type="checkbox"/>				
b. El juez fue profesional	<input type="checkbox"/>				
c. El juez escuchó atentamente	<input type="checkbox"/>				
d. El juez estaba preparado	<input type="checkbox"/>				
e. El juez manejaba la(s) audiencia(s) de una manera ordenada	<input type="checkbox"/>				

28. Basándose en su experiencia con el proceso de apelaciones de OMHA, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso?

Section VIII. Final Questions for Non-Beneficiaries Only

En lugar del proceso de audiencias, OMHA ofrece métodos alternativos que permiten que el apelante logre que su apelación sea revisada. Este método alternativo forma parte de un esfuerzo orientado a mejorar el proceso de apelaciones de Medicare. Las siguientes dos preguntas describen estas Iniciativas Especiales y preguntan sobre su conocimiento acerca de estas.

	YES	NO
29. El Programa de la Oficina de Medicare de Audiencias y Apelaciones de Conferencia para la Facilitación de los Acuerdos (SCF por sus siglas en inglés y nombre completo en inglés es, <i>Settlement Conference Facilitation</i>). Es una alternativa para resolver procesos de disputas en OMHA, que les permiten a ciertos proveedores y vendedores la oportunidad de resolver sus apelaciones elegibles de la Parte A y Parte B de Medicare, a través de una mediación con los Centros de Medicare y Servicios de Medicaid (CMS por sus siglas en inglés). ¿Conocía usted este programa?		

30. ¿Ha participado en el Programa de Conferencias de Facilitación de los Acuerdos?

[ASK IF Q29=YES]

- a. Sí **[GO TO 31]**
- b. No **[GO TO CLOSING STATEMENT]**

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la experiencia de participar en la conferencia de los acuerdos?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Ni satisfecho ni insatisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy Insatisfecho

	YES	NO
32. El Programa de Muestreo Estadístico de la Oficina de Medicare de Audiencias y Apelaciones (en inglés se llama, <i>OMHA's Statistical Sampling program</i>) les ofrece a los apelantes la oportunidad de citar grandes cantidades de peticiones de disputas a nivel de Audiencias ante un Juez de Derecho Administrativo del Proceso Apelativo de Medicare. ¿Conocía usted este programa?		

END, closing statement ►

Son todas las preguntas que tenemos para hoy. Muchas gracias por dedicar el tiempo para hablar con nosotros. Nuevamente, si desea hacer un comentario sobre esta encuesta o confirmar que es una recolección válida, favor de comunicarse con el Equipo de Encuesta de OMHA al: 1-866-207-4466.

