

Appendix B6.
Appellant Climate Survey-Web
Spanish



Instructions

Haga clic en la opción que mejor describe su respuesta para cada pregunta. Si no desea responder a la pregunta, puede dejarla en blanco.

En las siguientes preguntas las letras, "OMHA" se refiere a la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare.

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)?

- 0
- 1
- 2 to 10
- More than 10

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).

2. ¿Es usted el apelante o usted representó al apelante?

- Apelante **[VAYA A LA PREGUNTA 4]**
- Representó al apelante

3. ¿Cuál es su relación con el apelante?

- Abogado externo o representante de terceros
- Empleado del apelante
- Representante contratado para actuar en nombre del estado
- Representante contratado o una organización
- Miembro de la familia o un amigo
- Administrador o Albacea Testamentario (Ejecutor Testamentario)
- Otro. Por favor especifique: _____

Sección II. Experiencia en general

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?

- En muy buena medida
- En buena medida
- En cierta medida
- En muy poca medida
- No fue evaluado ni considerado en lo absoluto

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.

5. Ahora, piense en todo el proceso y su experiencia con OMHA, desde que solicitó la Audiencia ante un



Juez de Derecho Administrativo, hasta haber recibido la decisión final del juez. Independientemente de la decisión final, ¿cuál fue su grado de satisfacción con OMHA, en general?

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

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

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

Sección III. Información en documento escrito, por Internet y por teléfono

7. La siguiente tabla enumera documentos que posiblemente recibió durante el proceso de apelación. Para cada documento, indique su grado de claridad, según el rango.

Título del documento	Tipo de información	Muy Claro	Generalmente Claro	Algo Claro	Generalmente No claro	Nada claro
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).	Este documento confirma que OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare) recibió su solicitud para una audiencia ante un juez e incluyó su número de apelación.	<input type="radio"/>				
La Notificación de la Asignación de su caso a un Juez de Derecho Administrativo	Este documento contenía la información sobre el Juez de Derecho Administrativo asignado a su apelación	<input type="radio"/>				
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.	<input type="radio"/>				
La Respuesta a la Notificación de la Audiencia (En inglés el documento se llama, <i>Response to Notice of</i>	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	<input type="radio"/>				



Hearing y es el Formulario OMHA-102)	que haya tenido uno.					
La Notificación de No Discriminación (En inglés el documento se llama, <i>Notice of Nondiscrimination</i> y es el Formulario OMHA-001)	Este documento incluía instrucciones en varios idiomas sobre cómo obtener servicios gratuitos y asistencia para personas discapacitadas y servicios gratuitos de idiomas.	<input type="radio"/>				
Lista de Pruebas (En inglés se llama, <i>Exhibit List</i> , es el Formulario OMHA-156)	Este documento formaba parte del expediente del caso. Esta Lista de Pruebas, posiblemente, incluía evidencia de su registro médico y otra información.	<input type="radio"/>				
Los 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.	<input type="radio"/>				

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.

- Sí
- No **[VAYA A LA PREGUNTA 10]**

9. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con respecto a la facilidad de recibir información sobre el estatus de su apelación en línea?

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



[VAYA A LA PREGUNTA 11B]

[SI LA RESPUESTA ANTERIOR A LA PREGUNTA 9 = D O E] ¿Por qué quedó insatisfecho?

[VAYA A LA PREGUNTA 11B]

10. ¿Usted ha utilizado el sitio web de OMHA?

- No, no lo he utilizado **[VAYA A LA PREGUNTA 11A]**
- No, no tengo acceso a computador ni servicio de internet **[VAYA A LA PREGUNTA 11A]**
- Intenté, pero no encontré el sitio **[VAYA A LA PREGUNTA 11A]**
- Sí **[VAYA A LA PREGUNTA 11B]**



11A. **[IF NO, Q10=A, B, O C, LUEGO PRESENTE]** Si usted pudiera utilizar el sitio web, ¿qué tipo de información o contenido le sería útil encontrar? **[VAYA A LA PREGUNTA 12]**

11B. **[SI LA PREGUNTA 10 = SÍ, LUEGO PRESENTE]** ¿Cuáles sugerencias podría usted dar para mejorar el sitio web?

12. ¿Usted ha utilizado la línea telefónica de asistencia para recibir atención al cliente a través del número gratuito para contactar a OMHA?

- Sí
- No

13. Cuando usó la línea telefónica para el servicio de asistencia al cliente de OMHA, ¿cuál fue su grado de satisfacción con respecto al servicio?

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



Sección IV. La Experiencia de la Programación de la 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. Por favor califique su grado de satisfacción para cada fase.

Fases del Proceso de Programación	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cantidad de tiempo que esperó hasta que usted recibió la fecha de la audiencia ante un juez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El plazo de tiempo entre programar la audiencia hasta asistir a la audiencia ante el juez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El plazo de tiempo entre la audiencia ante el juez hasta recibir la decisión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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



VAYA A LA PREGUNTA 16

Por favor explique por qué no quedó satisfecho en el espacio abajo





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?

- Sí [VAYA A LA PREGUNTA Q17A]
- No [PARA NO BENEFICIARIOS, VAYA A LA PREGUNTA 18; PARA BENEFICIARIOS, VAYA A LA PREGUNTA 19]

17A. De las siguientes actividades relacionadas a la reprogramación de la audiencia, ¿cuáles ocurrieron? (Seleccione todas las opciones que corresponden)

- 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

17B. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el proceso de programar la fecha de su audiencia?

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

[PRINTED ON THE VERSION SENT TO NON-BENEFICIARIES ONLY; NUMBERING WILL ADJUST ACCORDINGLY]

18. ¿Le avisaron sobre la cantidad de apelaciones que OMHA estaba llevando a cabo al mismo tiempo, además de la suya?

- Sí
- No

Sección V. Interacción con OMHA Entre Programar la Fecha hasta Asistir a la Audiencia ante el Juez

19. Tuvo usted interacción con el personal de OMHA después de haber recibido la fecha de la audiencia, pero antes de haber asistido a la misma?

- Sí
- No [VAYA A LA PREGUNTA 23]

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?

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

21. Durante este plazo de tiempo, ¿le pareció que debido a esa interacción con el personal de OMHA resultó en una audiencia más efectiva?



- Fue muy útil y resultó en una audiencia más efectiva
- Generalmente útil
- Ni útil ni inútil
- Generalmente inútil
- No era útil en lo absoluto

} **VAYA A LA PREGUNTA 22**

Por favor, explique por qué le pareció que su interacción fue inútil en las líneas de abajo.

22. ¿Cuál era el propósito de la interacción entre usted y el personal de OMHA [por favor todas las opciones que corresponden]?

- Registrar pruebas que no eran parte del registro en el acta
- Preparación de las pruebas y documentos instrumentales
- Hablar de cuestiones procedimentales
- Obtener respuestas a preguntas generales sobre la audiencia ante el juez
- Otro, por favor especifique: _____

Sección VI. Audiencia por Conferencia Telefónica

A continuación, serán preguntas sobre la audiencia ante el juez mediante conferencia telefónica.

23. **[OMITTED FOR APPELLANTS USING 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?

- Todo el tiempo
- La mayor parte del tiempo
- A veces
- Nunca

24. En general, ¿cuál fue su grado de satisfacción con el uso del teléfono para asistir a su(s) audiencia (s) ante el Juez de Derecho Administrativo?

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

} **SKIP TO Q25**

Por favor, explique por qué no quedó satisfecho en las líneas de abajo.





Sección VII. Preguntas Finales

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

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

- Muy claro
- Generalmente claro
- Algo claro
- Generalmente no claro
- No era claro en lo absoluto

27. Por favor responda las siguientes declaraciones sobre su experiencia con la(s) audiencia(s) con el(los) Juez (Jueces) de Derecho Administrativo.

	Always	Often	Some- times	Never
a. El juez claramente comprendió el(los) asunto(s) de mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. El juez fue profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. El juez escuchó atentamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. El juez estaba preparado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. El juez manejaba la(s) audiencia(s) de una manera ordenada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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



Seccion VIII – Preguntas finales para los No Beneficiarios (solamente)

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.

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, *Settlement Conference Facilitation*). 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?

- Sí
- No **[VAYA A LA PREGUNTA 32]**

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

- Sí
- No **[SKIP TO Q32]**

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

- Very satisfied
- Satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

32. El Programa de Muestreo Estadístico de la Oficina de Medicare de Audiencias y Apelaciones (en inglés se llama, *OMHA's Statistical Sampling program*) 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?

- Sí
- No

Muchas gracias por dedicar tiempo para responder esta encuesta. Si desea hacer algún comentario sobre esta encuesta o confirmar que cumple con los requerimientos necesarios para que sea considerado una herramienta válida de recolección de datos, según la Ley de Reducción de Trámites, favor de comunicarse con el Equipo de la Encuesta de OMHA al número telefónico: 1-866-207-4466.