Appendix B6. Appellant Climate Survey-Web Spanish

Instrucciones

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.

Seco	rión I. Antecedentes de la Audienc	cia ante el Juez		
	oximadamente, ¿a cuántas audiencias ha asistido c			
Oficina	a de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA	.)?		
	0			
0	1			
	2 to 10			
	More than 10			
	vor, responda a las preguntas de la encuesta basán a de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA	•		
fue en	esponder a estas preguntas, piense en su última au la fecha de [DATE] y se realizó en la oficina de [FIE ación es correcta? [IF NO, THEN ASK]			
-	roximadamente, ¿cuándo fue la última vez que ust Año	ed participó en una audiencia ante un juez?		
2b. ¿Po	odría identificar el lugar de la oficina donde el Juez	escuchó su caso?		
Α	lbuquerque	Kansas City		
Α	rlington	Miami		
Α	tlanta	New Orleans		
С	leveland	Phoenix		
	enver	Seattle		
Ir	vine			
3. ¿Cua O O	ál de las siguientes opciones describe su relación c El apelante El empleado del apelante	on el apelante?		
0	El representante autorizado o contratado para a	ctuar en nombre del apelante		
0	Otro. Por favor especifique:	The state of the s		

De conformidad con la Ley de Reducción de Tramites de 1995 (Paper 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 sus 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 11 minutos por respuesta, incluyendo 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, por favor escriba a: U.S. Department of Health & Human Services, OS/OCIO/PRA, 200

Independence Ave., S.W., Suite 537-H, Washington D.C. 20201, Attention: PRA Reports Clearance Officer

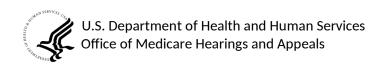
Sección II. Experiencia en general

4.		ependientemente de la decisión del Juez, ¿en qué medida considera usted que tuvo la oportunidad de er su caso completamente evaluado y examinado?
		En muy buena medida En buena medida En cierta medida En muy poca medida En muy poca medida No fue evaluado ni considerado en lo absoluto
5.	Med del	ra, piense en todo el proceso y su experiencia con la Oficina de Audiencias y Apelaciones de dicare (OMHA), desde que solicitó la audiencia ante el Juez, hasta haber recibido la decisión final Juez. Independientemente de la decisión final, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con el proceso de HA, en general?
		Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho
Au	dien	al fue su nivel de satisfacción, con respecto al profesionalismo del personal de OMHA (Oficina de cias y Apelaciones de Medicare) cuando le asistieron durante este proceso de recibir una cia ante el Juez?
		Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho
te	léf	ion III – Información en documento escrito, por Internet y por ono emente, usted recibió unos documentos durante el proceso de apelación.
7a	. [SK	IP IF NON-BENEFICIARY] El primer documento es la Notificación de No Discriminación (En inglés

el documento se llama, "Notice of Nondiscrimination" y es el Formulario OMHA-001). Este documento incluía instrucciones en varios idiomas sobre cómo obtener servicios gratuitos y asistencia para personas

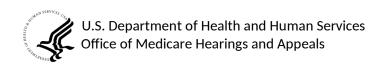
discapacitadas y servicios gratuitos para asistencia de idiomas. ¿Recibió usted este documento?

o Sí o No

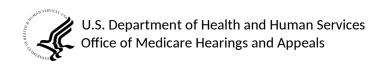


Pruebas (En inglés se llama, "Index of the Administrative Record o Exhibit List" y es el Formulario OMHA-156). ¿Cuál era su nivel de satisfacción con la organización de este documento y la claridad de todos los documentos enumerados en su expediente?
 Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho No recibió el documento
 8. ¿Ha utilizado usted el sistema de, AASIS, es un servicio en línea para acceder a información sobre el estatus de una apelación registrado (En inglés se llama, Administrative Law Judge Appeal Status Information System), y forma parte del sitio de OMHA? Sí No [VAYA A LA PREGUNTA 10] 9. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al sistema de AASIS y la capacidad de recibir
información precisa y actualizada sobre su apelación? Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho Muy insatisfecho
10. [SI LA RESPUESTA ANTERIOR A LA PREGUNTA 9 = D O E] ¿Por qué quedó insatisfecho?
[VAYA A LA PREGUNTA 11A]
11. ¿Ha utilizado usted el sitio web de la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA)? No, no intenté No, no tengo acceso a computador ni servicio de internet Intenté, pero no encontré el sitio Sí

7b. El [siguiente documento] / [primer documento] es el Índice del Registro Administrativo o la Lista de



11A. ¿Cuales sugerencias podria usted dar para mejorar el sitio web?
12. ¿Ha utilizado usted la línea telefónica de asistencia para beneficiarios o las líneas telefónicas nacionales y gratuitas para contactar a OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare)? [Sí [GO TO Q13] [No [GO TO Q14]
13. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al servicio que usted recibió a través de la línea elefónica de asistencia gratuita OMHA?
 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 (lista enumerada abajo), desde el inicio cuando usted solicitó la audiencia ante el Juez hasta recibir la audiencia y la decisión del Juez. Por favor califique su nivel 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					
La cantidad de tiempo que esperó después de haber sido asignado su caso de apelación hasta que se programó la audiencia ante el Juez					
El plazo de tiempo después de haber programado la audiencia, pero antes de que usted asistió a la misma					
El plazo de tiempo entre la audiencia ante el juez hasta recibir la decisión					
15. En general, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con todo el proceso de programar la audiencia ante el Juez? Muy satisfecho					

	spués de haber recibido la fecha de la audiencia ante el Juez, ¿en alguna ocasión fue cancelada y ue volver a programarla?
_	[VAYA A LA PREGUNTA Q18A] o [VAYA A LA PREGUNTA Q19]
18.	A. Era usted quien solicitó el cambio de fecha de la audiencia ante el Juez, o fue el Juez que cambió la fecha y/o el lugar de la audiencia?
	Usted solicitó un cambio en la fecha de la audiencia El Juez cambió la fecha y/o el lugar de la audiencia original. Ambos partidos, usted y el juez, solicitaron un cambio de fecha y/o de lugar, por lo menos una vez.
18	B. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con el proceso de programar la fecha de su audiencia?
	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho
	ión V. Interacción con OMHA Entre Programar la Fecha hasta tir a la Audiencia ante el Juez
Me mi ∏S	uvo usted alguna interacción con el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones de edicare) después de haber recibido la fecha de la audiencia, pero antes de haber asistido a la sma? sma? sí lo [VAYA A LA PREGUNTA 23]
-	uál era el propósito de la interacción entre usted y el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y iones de Medicare) [por favor seleccione todas las opciones que corresponden]? Registrar pruebas u otros documentos Solicitar una copia del expediente Hablar de cuestiones procedimentales Obtener respuestas a preguntas generales sobre la audiencia ante el Juez Otro, por favor especifique:
	rante el plazo de tiempo, después de que le asignaron la fecha de la audiencia pero antes de a la misma, ¿cuál era su nivel de satisfacción con su interacción con el personal de OMHA, en l?
	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho



	☐ Muy Insatisfecho
22.	Por favor, explique por qué le pareció que su interacción no fue útil abajo.
	cción VI. Audiencia por Conferencia Telefónica ontinuación, habrá una pregunta sobre la audiencia ante el juez mediante conferencia telefónica.
23.	En general, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con el uso del teléfono para asistir a su(s) audiencia (s) ante el Juez?
	 Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho
	☐ Insatisfecho ☐ Muy Insatisfecho
24.	Por favor, explique por qué no quedó satisfecho en las líneas de abajo.



Sección VII. Preguntas Finales

25. Independientemente de la decisión del Juez, ¿o interacción con el Juez?	cuál era su	ı nivel de satisfacc	ión con r	especto a su
 Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho 				
26. Independientemente de la decisión del Juez, ¿cuá que la decisión final del Juez fue explicada y el razo			on respec	to a la manera
 Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho 				
27. Por favor responda las siguientes declaracione el(los) Juez (Jueces).	s sobre su	u experiencia con l	a(s) audi	encia(s) con
	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
a. El Juez claramente comprendió el(los) asunto(s) de mi(s) caso(s)caso(s)asunto(s) de mi caso				
b. El Juez fue profesional				
c. El Juez escuchó atentamente				
d. El Juez estuvo preparado				
e. El Juez manejó la(s) audiencia(s) de una manera ordenada				
28. Basándose en su experiencia con el proceso de para mejorar el proceso?	apelacion	nes de OMHA, ¿tie	ne algun	as sugerencias

Sección VIII – Preguntas finales solamente para los No Beneficiarios

Como parte de un esfuerzo de OMHA para mejorar el proceso de apelaciones, OMHA ofrece métodos alternativos que permiten que el apelante logre que su apelación sea revisada en vez de realizar el proceso de la audiencia ante el Juez. Las siguientes preguntas describen una de estas Iniciativas Especiales de OMHA.

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 ingles). ¿Conoce usted este programa?
	☐ Sí ☐ No [SKIP TO CLOSING STATEMENT]
	30. ¿Ha participado usted en el Programa de Conferencias de Facilitación de los Acuerdos (Settlement Conference Facilitation Program en inglés)? Sí No [SKIP TO CLOSING STATEMENT]
	31. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la experiencia de participar en la conferencia de los acuerdos?
	 Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho

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.