

**Appendix B4.**  
**Appellant Climate Survey-Mail**  
**Spanish**



## Instrucciones

Marque su respuesta a cada pregunta marcando la casilla correspondiente o haciendo un círculo alrededor de su opción de respuesta. Si no desea reponder, puede dejarla en blanco.

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

## Sección I. Historial de Audiencias

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 a 10
- Más de 10

Por favor, responda a las preguntas de la encuesta según su experiencia más reciente con la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA).

2a. Aproximadamente, ¿cuándo fue la última vez que usted participó en una audiencia ante un juez?  
Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

2b. ¿Puede identificar la oficina donde el Juez escuchó su caso?

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Albuquerque | <input type="radio"/> Kansas City |
| <input type="radio"/> Arlington   | <input type="radio"/> Miami       |
| <input type="radio"/> Atlanta     | <input type="radio"/> New Orleans |
| <input type="radio"/> Cleveland   | <input type="radio"/> Phoenix     |
| <input type="radio"/> Denver      | <input type="radio"/> Seattle     |
| <input type="radio"/> Irvine      |                                   |

3.Cuál de las siguientes opciones mejor describe su relación con el apelante?

- El apelante
- El empleado del apelante
- El representante autorizado o contratado para actuar en nombre del apelante
- Otro. Por favor especifique: \_\_\_\_\_

De conformidad con la **Ley de Reducción de Trámites** 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. Independientemente de la decisión del Juez, ¿en qué medida considera usted que tuvo la oportunidad de tener su caso 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
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 el Juez, hasta haber recibido la decisión final del Juez. Independientemente de la decisión final, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con el proceso de OMHA, en general?
- Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Ni satisfecho ni insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Muy Insatisfecho
6. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción, con respecto al profesionalismo del personal de OMHA cuando le asistieron durante este proceso de recibir una audiencia ante el Juez?
- Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Ni satisfecho ni insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Muy Insatisfecho

## Sección III. Solicitud de Audiencia

Es posible que haya solicitado una audiencia descargando, imprimiendo y enviando por correo o fax el formulario OMHA-100: Solicitud de Audiencia con un Juez de Derecho Administrativo. O es posible que haya creado una cuenta y haber solicitado una apelación mediante el portal o sitio web de apelación electrónica de OMHA que le permite completar el formulario en línea. En algunos casos, puede solicitar una apelación por teléfono.

7. ¿Cuál de estos métodos utilizó para solicitar una audiencia?
- Correo
  - Portal o sitio web de apelación electrónica de OMHA
  - Teléfono (si seleccionó "teléfono", pase a la Pregunta 9)
  - Fax



8. Utilizó el formulario OMHA-100? Ese formulario se llama Solicitud de Audiencia ante un Juez de Derecho Administrativo.

- Si
- No (si seleccionó "No", pase a la Pregunta 9)

8a. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la claridad del formulario que llenó?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- No usé

9. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción usando el correo, el portal de apelación electrónica de OMHA o el sitio web, el teléfono o el fax para solicitar una audiencia?

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

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

---



---



---

## Sección IV. Comunicaciones y Herramientas Web

10. Cuando recibió una notificación por escrito de su audiencia programada, es posible que haya incluido un documento que se llama, "Notice of Nondiscrimination". 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?

- Sí
- No
- No sé

11. [Otro documento] / [un documento] usted debe haber recibido es el Índice del Registro Administrativo o la Lista de 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
- No sé

12. OMHA ofrece dos herramientas en línea que le permiten consultar el estado de las apelaciones que ha presentado. El primero es el Sistema de Información de Estado de Apelaciones de Jueces de Derecho Administrativo abreviado como AASIS (En inglés se llama, Administrative Law Judge Appeal Status Information System). El segundo es el Portal de apelación electrónica de OMHA. ¿Ha utilizado alguna de estas herramientas para buscar el estado de su apelación?

- Sí
- No (si seleccionó "No", pase a la Pregunta 17)

13. ¿Qué herramienta utilizó para verificar el estado de su apelación?

- AASIS (si seleccionó "AASIS", pase a la Pregunta 17)
- Portal o sitio Web de apelación electrónica de OMHA
- Ambos

14. ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del Portal o sitio Web de apelación electrónica de OMHA para proporcionar actualizaciones sobre su apelación?

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



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

---



---



---

15. ¿Utilizó el Portal de apelación electrónica de OMHA para cargar documentos después de que la apelación se asignó a un juez?

- Sí
- No (si seleccionó "No", pase a la Pregunta 17)

16. ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del Portal de apelación electrónica para proporcionar documentos electrónicamente al juez?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho



- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



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

---



---



---

17. ¿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
- No, intenté, pero no encontré el sitio
- Sí (si seleccionó "Sí", pase a la Pregunta 17)

18. ¿Cuáles sugerencias podría usted dar para mejorar el sitio web?

---



---



---

19. ¿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 (responda a la pregunta 20)
- No (vaya a la pregunta 21)

20. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al servicio que usted recibió a través de la línea telefónica de asistencia gratuita OMHA?

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

## Sección V. La Experiencia de la Programación de la Audiencia ante el Juez

21. 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 con cada una de las siguientes fases.

Fases del Proceso de Programación	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
-----------------------------------	----------------	------------	------------------	--------------	------------------



			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	<input type="radio"/>				
La cantidad de tiempo que esperó después de haber sido asignado su caso de apelación hasta que se programó la audiencia ante el Juez	<input type="radio"/>				
El plazo de tiempo después de haber programado la audiencia, pero antes de que usted asistió a la misma	<input type="radio"/>				
El plazo de tiempo entre la audiencia ante el juez hasta recibir la decisión	<input type="radio"/>				

22. En general, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con todo el proceso de programar la audiencia ante el Juez?

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

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

---



---



---

23. Después de haber recibido la fecha de la audiencia ante el Juez, ¿en alguna ocasión fue cancelada y tuvo que volver a programarla?

- Sí (responda a la pregunta 24A y 24B)
- No (vaya a la pregunta 25)

24A. ¿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.

24B. ¿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

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

25. ¿Tuvo usted alguna 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?

- Sí
- No (vaya a la pregunta 28)

26. ¿Cuál era el propósito de la interacción entre usted y el personal de OMHA (Oficina de Audiencias y Apelaciones 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 el proceso de la audiencia ante el Juez
- Otro, por favor especifique: \_\_\_\_\_

27. Durante el plazo de tiempo, después de que le asignaron la fecha de la audiencia, pero antes de asistir a la misma, ¿cuál era su nivel de satisfacción con su interacción con el personal de OMHA, en general?

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

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

---



---



---

## Sección VII. Audiencia por Conferencia Telefónica

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

28. ¿Qué tipo de audiencia tuvo?

- Teléfono



Video

29. En general, ¿cuál fue su nivel de satisfacción con el uso del teléfono o video para asistir a su(s) audiencia (s) ante el Juez?

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

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

---



---



---

30. Si respondió "Teléfono" en la Pregunta 28, indique si le ofrecieron la opción de una audiencia por video.

- Si (vaya a la pregunta 32)
- No (responda a la pregunta 31)
- No recuerda (responda a la pregunta 31)

31. Si se le ofreciera, ¿habría participado en una audiencia por video?

- Si
- No

## Sección VIII. Preguntas Finales

32. Independientemente de la decisión del Juez, ¿cuál era su nivel de satisfacción con respecto a su interacción con el Juez?

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

33. Independientemente de la decisión del Juez, ¿cuál era su nivel de satisfacción con respecto a la manera en que la decisión final del Juez fue explicada y el razonamiento del Juez?

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



34. Independientemente de la decisión del Juez, por favor responda las siguientes declaraciones sobre su experiencia durante la(s) audiencia(s) con el (los) Juez (Jueces).

	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
a. El Juez claramente comprendió el(los) asunto(s) de mi(s) caso(s) caso(s).	0	0	0	0
b. El Juez fue profesional.	0	0	0	0
c. El Juez escuchó atentamente.	0	0	0	0
d. El Juez estuvo preparado.	0	0	0	0
e. El Juez manejó la(s) audiencia(s) de una manera ordenada.	0	0	0	0

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

---



---



---



---



---

Muchas gracias por dedicar su 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.

Devuelva la encuesta en el sobre prepagado que viene junto a esta carta o puede enviarlo a la dirección postal:

2M Research  
ATTN: OMHA Survey  
1521 N. Cooper St., Suite 600  
Arlington, TX 76011