



Encuesta Para Personas Que Cambian o Cancelan su Plan de Salud y Medicinas Recetadas de Medicare Advantage

Las preguntas de esta encuesta son sobre **su antiguo plan de salud**. El nombre y número de contrato de su antiguo plan son --

< PREV_BENEFIT>

Provisto por <PREV_PLAN_CODE>

Instrucciones para la Encuesta

Gracias por el tiempo que le va a dedicar a completar esta encuesta. Sus respuestas son muy importantes y le ayudarán a otras personas que tienen Medicare a escoger un plan de salud o un plan de medicinas recetadas.

Está recibiendo esta encuesta porque según los registros, usted cambió o canceló su plan de salud de Medicare recientemente.

Cómo completar esta encuesta:

- ◆ Conteste cada pregunta sólo en base a sus experiencias con su antiguo plan (el nombre del plan aparece en la portada de esta encuesta).
- ◆ Conteste cada pregunta pensando únicamente en usted mismo.
- ◆ Conteste cada pregunta marcando con una “X” el cuadrito que aparece a la izquierda de la respuesta que usted elija. Así:

☒ Sí

- ◆ Lea todas las respuestas que hay antes de marcar su respuesta.
- ◆ Algunas preguntas tienen instrucciones que le indican que tiene que saltarse preguntas que no le aplican a usted. Cuando esto ocurra, una flecha a la derecha de la respuesta le indicará a qué pregunta hay que pasar.

Por ejemplo: [→ **Si contestó “No”, pase a la Pregunta 3**].

- ◆ Una vez que haya completado la encuesta, devuélvala en el sobre con el franqueo pagado.

De acuerdo con la Ley de Reducción de Papeleo de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una recolección de información a menos que ésta lleve un número de control OMB vigente. El número de control OMB válido para esta recolección es 0938-1113, con fecha de vencimiento del 12/31/2024. El tiempo necesario para completar estos formularios está estimado en un promedio de **13 minutos** por encuesta, incluyendo el tiempo para revisar las instrucciones, investigar las fuentes de información existentes, reunir la información necesaria, y completar y revisar la recolección de información. Si usted tiene algún comentario en relación a la exactitud del tiempo calculado o tiene sugerencias para mejorar este formulario, por favor escriba a CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

SU ANTIGUO PLAN DE SALUD

1. Nuestros registros indican que usted era miembro de este plan de salud:

< PREV_BENEFIT >

Provisto por <PREV_PLAN_CODE>

pero que ya no pertenece a ese plan. ¿Es correcto?

☐ Sí, dejé el plan de salud que aparece anteriormente → **Pase a la Pregunta 2**

☐ No, dejé un plan de salud diferente → **Pase a la Pregunta 2**

☐ No, no cambié ni cancelé NINGÚN plan de salud de Medicare recientemente → **Alto.**
No llene el resto de la encuesta.
Por favor devuélvala en el sobre adjunto.

2. ¿Usted tuvo que cambiar o cancelar su antiguo plan de salud de Medicare por alguna de las razones siguientes?

☐ Me mudé fuera de la zona en la que el plan tenía cobertura

☐ El plan suspendió mi membresía

☐ El plan se canceló o suspendió en mi zona

☐ La organización que me da el seguro (ya sea un antiguo empleador o un sindicato) cambió o canceló el plan

Alto.
No llene el resto de la encuesta.
Por favor devuélvala en el sobre adjunto.

☐ Ninguna de las anteriores → **Siga con la encuesta y pase a la Pregunta 3**

OBTENER INFORMACIÓN O AYUDA DE SU ANTIGUO PLAN DE SALUD

Al contestar las preguntas de esta encuesta por favor piense sólo en su antiguo plan de salud (cuyo nombre aparece en la portada de esta encuesta).

3. ¿Alguna vez trató usted de obtener información o ayuda del servicio al cliente de su antiguo plan?

☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 5

4. ¿Con qué frecuencia el servicio al cliente de su antiguo plan le dio la información o ayuda que necesitaba?

☐ Nunca
☐ A veces
☐ La mayoría de las veces
☐ Siempre
☐ No traté de obtener información o ayuda del servicio al cliente de mi antiguo plan

OBTENER DE SU ANTIGUO PLAN DE SALUD LA ATENCIÓN MÉDICA Y LAS MEDICINAS RECETADAS QUE NECESITABA

5. ¿Con qué frecuencia fue fácil obtener la atención médica, pruebas o tratamientos que necesitaba a través de su antiguo plan?

☐ Nunca
☐ A veces
☐ La mayoría de las veces
☐ Siempre
☐ No traté de obtener ningún tipo de atención médica, pruebas o tratamientos a través de mi antiguo plan

6. ¿Hizo alguna cita con un especialista?

☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 8
☐ Otra persona me hizo las citas con especialistas

7. ¿Con qué frecuencia consiguió una cita con un especialista tan pronto como la necesitaba?

☐ Nunca
☐ A veces
☐ La mayoría de las veces
☐ Siempre
☐ No hice una cita con un especialista

8. ¿Con qué frecuencia fue fácil usar su antiguo plan para obtener medicinas que su doctor le recetó?

- ☐ Nunca
- ☐ A veces
- ☐ La mayoría de las veces
- ☐ Siempre
- ☐ No usé mi antiguo plan para obtener medicinas recetadas

9. ¿Alguna vez su antiguo plan pagó por una receta que surtió usted en una farmacia?

- ☐ Sí
- ☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 11

10. ¿Con qué frecuencia fue fácil usar su antiguo plan para pagar por una receta que usted surtió en una farmacia?

- ☐ Nunca
- ☐ A veces
- ☐ La mayoría de las veces
- ☐ Siempre
- ☐ No usé mi antiguo plan para pagar por una receta que surtió en una farmacia

11. ¿Alguna vez usó su antiguo plan para que le surtieran alguna receta por correo?

- ☐ Sí
- ☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 13

12. ¿Con qué frecuencia fue fácil usar su antiguo plan para que le surtieran recetas por correo?

- ☐ Nunca
- ☐ A veces
- ☐ La mayoría de las veces
- ☐ Siempre
- ☐ No usé mi antiguo plan para que me surtieran una receta por correo

13. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor plan de salud posible y 10 el mejor plan de salud posible, ¿qué número usaría para calificar su antiguo plan?

- ☐ 0 Peor plan de salud posible
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Mejor plan de salud posible

RAZONES POR LAS QUE DEJÓ SU ANTIGUO PLAN DE SALUD

Las siguientes preguntas son sobre las razones que usted pudo haber tenido para cambiar o cancelar su antiguo plan de salud.

14. ¿Dejó su antiguo plan porque alguien lo había inscrito en el plan sin su permiso?

☐ Sí

☐ No

15. ¿Dejó su antiguo plan porque aumentó la cantidad de dinero que tenía que pagar (el copago) cada vez que le surtían una receta?

☐ Sí

☐ No

☐ No tuve que pagar por mis medicinas recetadas

16. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró un plan con una cantidad de dinero que tenía que pagar (el copago) más baja para medicinas recetadas?

☐ Sí

☐ No

17. ¿Dejó su antiguo plan porque aumentó la cantidad de dinero que tenía que pagar (el copago) cada vez que visitaba a un doctor?

☐ Sí

☐ No

☐ No tuve que pagar por visitas al doctor

18. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró un plan con una cantidad de dinero que tenía que pagar (el copago) más baja para visitas a un doctor?

☐ Sí

☐ No

19. Algunas personas tienen que pagarle a su plan de salud una prima mensual (una cuota) de su propio bolsillo, por tener cobertura médica.

¿Dejó su antiguo plan porque subió la prima mensual?

☐ Sí

☐ No

☐ No tuve que pagarle a mi antiguo plan una prima mensual de mi propio bolsillo

20. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró un plan con una prima mensual (una cuota) más baja?

☐ Sí

☐ No

☐ No tuve que pagarle a mi antiguo plan una prima mensual de mi propio bolsillo

21. Los planes de salud tienen una lista de medicinas recetadas que cubren. ¿Dejó su antiguo plan porque cambiaron la lista de medicinas recetadas que cubren?

☐ Sí

☐ No

22. ¿Dejó su antiguo plan porque un cambio en sus finanzas personales hizo que ya no pudiera usted costearse el plan?

☐ Sí

☐ No

23. ¿Dejó su antiguo plan porque resultó ser más caro de lo que usted esperaba?

☐ Sí

☐ No

24. ¿Dejó su antiguo plan porque el plan se negó a pagar una medicina que su doctor le había recetado?

☐ Sí

☐ No

25. ¿Dejó su antiguo plan porque tuvo dificultades para conseguir las medicinas que su doctor le había recetado?

☐ Sí

☐ No

26. ¿Dejó su antiguo plan porque era difícil conseguir medicinas de marca?

☐ Sí

☐ No

☐ No traté de conseguir medicinas de marca a través de mi antiguo plan

27. ¿Dejó su antiguo plan porque estaba insatisfecho con el proceso que el plan utilizaba para aprobar las medicinas que su doctor le había recetado?

☐ Sí

☐ No

28. ¿Dejó su antiguo plan porque no sabía a quién contactar cuando tenía dificultades para que le surtieran o volvieran a surtirle sus recetas?

☐ Sí

☐ No

29. ¿Dejó su antiguo plan porque era difícil obtener información del plan sobre qué medicinas recetadas estaban cubiertas o cuánto podía costar una medicina específica?

☐ Sí

☐ No

30. ¿Dejó su antiguo plan porque estaba insatisfecho con el proceso que el plan utilizaba para aprobar la atención médica, pruebas o tratamientos?

☐ Sí

☐ No

31. ¿Dejó su antiguo plan porque tuvo dificultades para obtener la atención médica, pruebas o tratamientos que necesitaba?

☐ Sí

☐ No

32. ¿Dejó su antiguo plan porque tuvo dificultades para que el plan pagara una solicitud de reembolso?

- ☐ Sí
☐ No

33. ¿Dejó su antiguo plan porque los doctores u otros profesionales médicos que usted quería ver no pertenecían al plan?

- ☐ Sí
☐ No

34. ¿Dejó su antiguo plan porque las clínicas u hospitales a los que usted quería ir no estaban cubiertos por el plan?

- ☐ Sí
☐ No

35. ¿Dejó su antiguo plan porque era difícil obtener información del plan sobre qué servicios de salud estaban cubiertos o cuánto podía costar una prueba o tratamiento específico?

- ☐ Sí
☐ No

36. ¿Dejó su antiguo plan porque no estaba contento con la forma en la que el plan había manejado una pregunta o queja?

- ☐ Sí
☐ No

37. ¿Dejó su antiguo plan porque no pudo obtener del plan la información o ayuda que necesitaba?

- ☐ Sí
☐ No

38. ¿Dejó su antiguo plan porque el personal de servicio al cliente no lo trató con cortesía y respeto?

- ☐ Sí
☐ No

39. Cada año Medicare evalúa todos los planes de salud y les da una calificación de estrellas.

¿Dejó su antiguo plan porque obtuvo una baja calificación de estrellas de Medicare?

- ☐ Sí
☐ No

40. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró otro plan con una calificación de estrellas de Medicare más alta?

- ☐ Sí
☐ No

OTRAS RAZONES PARA DEJAR SU ANTIGUO PLAN DE SALUD

41. ¿Dejó su antiguo plan porque un familiar o amigo le dijo sobre un plan que era mejor?

- ☐ Sí
☐ No

42. ¿Dejó su antiguo plan porque un agente o corredor de seguros le dijo sobre un mejor plan?

- ☐ Sí
☐ No

43. ¿Dejó su antiguo plan porque vio un comercial o anuncio de un plan que le pareció que le gustaría más?

- ☐ Sí
☐ No

44. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró otro plan que satisfacía mejor sus necesidades en cuanto a sus medicinas recetadas?

- ☐ Sí
☐ No

45. ¿Dejó su antiguo plan porque otro plan ofrecía mejores beneficios o cobertura (por ejemplo, cuidado dental o cuidado para la vista, audífonos, tarjetas prepagadas para medicamentos y suministros)?

- ☐ Sí
☐ No

ACERCA DE USTED

46. En general, ¿cómo calificaría toda su salud?

- ☐ Excelente
☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

47. En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental o emocional?

- ☐ Excelente
☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

48. En los últimos 12 meses, ¿cuántas medicinas recetadas diferentes tomó?

- ☐ Ninguna
☐ 1 a 2 medicinas
☐ 3 a 5 medicinas
☐ 6 o más medicinas

49. En los últimos 12 meses, ¿ha ido a ver a un doctor o a otro profesional médico 3 veces o más por la misma enfermedad o problema?

- ☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 51

50. ¿Se trata de una enfermedad o problema que ha durado por lo menos 3 meses?

- ☐ Sí
☐ No

51. ¿Necesita o toma ahora medicinas que le recetó un doctor?

- ☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 53

52. ¿Esta medicina es para tratar una enfermedad que ha durado por lo menos 3 meses?

- ☐ Sí
☐ No

53. ¿Alguna vez un doctor le ha dicho que tenía alguna de las siguientes enfermedades?

- | | <u>Sí</u> | <u>No</u> |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Un ataque al corazón | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Angina o enfermedad de las arterias del corazón | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Presión alta o hipertensión | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Cáncer, excepto cáncer de la piel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Enfisema, asma o (EPOC) enfermedad pulmonar obstructiva crónica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Cualquier tipo de diabetes o azúcar alta en la sangre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

54. ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que usted ha completado?

- ☐ 8 años de escuela o menos
☐ 9-12 años de escuela, pero sin graduarse
☐ Graduado de la escuela secundaria o superior (*high school*), Diploma de escuela secundaria o superior, preparatoria, o su equivalente (o GED)
☐ Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años
☐ Título universitario de 4 años
☐ Título universitario de más de 4 años

55. ¿Es usted de ascendencia u origen hispano o latino?

- ☐ Sí, hispano o latino
☐ No, ni hispano ni latino

56. ¿Cuál es su raza? Marque una o más.

- ☐ Indígena americana o nativa de Alaska
☐ Asiática
☐ Negra o afroamericana
☐ Nativa de Hawái o de las islas del Pacífico
☐ Blanca

57. ¿Qué idioma habla principalmente en casa?

- ☐ Chino
☐ Inglés
☐ Ruso
☐ Español
☐ Vietnamita
☐ Otro idioma (escriba en letra imprenta):

58. ¿Le ayudó alguien a completar la encuesta?

- ☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 60

59. ¿Cómo le ayudó la persona? Marque una o más.

- ☐ Me leyó las preguntas
☐ Escribió las respuestas que le di
☐ Contestó las preguntas por mí
☐ Tradujo las preguntas a mi idioma
☐ Me ayudó de alguna otra forma (escriba en letra imprenta):

60. ¿Podemos volverlo a contactar si tenemos preguntas sobre sus respuestas en la encuesta o sobre los servicios de salud que usted recibió?

- ☐ Sí
☐ No

GRACIAS POR COMPLETAR ESTA ENCUESTA

Devuelva su encuesta completa en el sobre adjunto con franqueo pagado a:

MEDICARE SATISFACTION SURVEY
PO BOX 3416
HOPKINS, MN 55343-9740

Esta página se ha dejado en blanco intencionalmente