



PRIVACY OFFICE

OMB 0938-1113

<<name>>

<<finder>>

<<address1>>

<<address2>>

<<city>>, <<state>> <<zip>>

Estimado miembro de Medicare:

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), son una agencia federal que administra el programa de Medicare y nuestra responsabilidad es asegurarnos de que usted obtenga atención médica de calidad a un precio razonable. Una de las formas en que podemos cumplir con esa responsabilidad es enterándonos directamente a través de usted de la atención que recibió de su **plan de medicinas recetadas** (también conocido como la Parte D de Medicare).

CMS está realizando una encuesta entre las personas que se han cambiado a otro plan de medicinas recetadas de Medicare **diferente** (con diferentes beneficios o cobertura) **bajo la misma compañía de seguros de salud**. El propósito de esta encuesta es averiguar las razones **por las que las personas cambian de plan de medicinas recetadas**. Su nombre fue seleccionado al azar por CMS porque según nuestros registros, usted recientemente dejó **[PLAN_NAME] (Contrato Número [CONTRACTID])** y se inscribió o se cambió a **[NEW_PLAN] (Contrato Número [NEW_ID])**. Le agradeceremos que nos dedique un momento, más o menos unos 18 minutos, para contestar el cuestionario. Al contestar las preguntas de la encuesta, por favor piense sobre sus experiencias con **[PLAN_NAME] (Contrato Número [CONTRACTID])**.

Toda la información que proporcione es confidencial y está protegida por la Ley de Privacidad. Esto quiere decir que la información que usted proporcione no se compartirá con nadie excepto con las personas autorizadas de CMS y CSS, la organización de investigación que nos ayuda en esta encuesta. **No está obligado a participar en la encuesta. Su ayuda es voluntaria, y su decisión de participar o no participar no afectará de ninguna forma sus beneficios de Medicare.** La información que proporcione nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios que recibe. Esta es su oportunidad de ayudarnos a servirle mejor.

Si tiene cualquier pregunta sobre la encuesta, llame directamente al número gratuito de CSS al 1-855-400-3657 a cualquier hora entre las 9:00 de la mañana y las 12 de la noche, hora del Este, de lunes a viernes.

Gracias por su ayuda con esta importante encuesta.

Atentamente,

Walter Stone
CMS Director de Privacidad

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**. El tiempo necesario para completar estos formularios está estimado en un promedio de **18 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.

INSTRUCCIONES PARA LA ENCUESTA

Esta encuesta es sobre su antiguo plan de medicinas recetadas. Conteste cada pregunta pensando en usted mismo. Por favor tómese el tiempo de completar esta encuesta. Sus respuestas son muy importantes para nosotros. Por favor envíe la encuesta con sus respuestas a CSS en el sobre adjunto con el porte o franqueo pagado.

- ◆ Conteste todas las preguntas marcando una “x” en el cuadrito que aparece a la izquierda de la respuesta que usted elija:
 Sí
- ◆ Para cada pregunta, asegúrese de leer todas las respuestas que hay antes de marcar una.
- ◆ A veces hay que saltarse alguna pregunta. 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**].

Vea el ejemplo a continuación:

EJEMPLO

1. ¿Usa usted actualmente un audífono?

- Sí
 No → Si contestó “No”, pase a la pregunta 3

2. ¿Cuánto tiempo lleva usando un audífono?

- Menos de un año
 1 a 3 años
 Más de 3 años
 No uso un audífono

3. En los últimos 6 meses, ¿tuvo algún dolor de cabeza?

- Sí
 No

■ ■

ATENCIÓN: Algunas preguntas tienen instrucciones que le indican si tiene que saltarse preguntas que no le aplican a usted. Al contestar las preguntas, por favor revise a ver si hay instrucciones que tiene que seguir.

SU ANTIGUO PLAN DE MEDICINAS RECETADAS

Le estamos enviando esta encuesta porque creemos que hace poco usted se cambió a otro plan de medicinas recetadas de Medicare.

1. Nuestros registros indican que usted era miembro de [PLAN_NAME] (Contrato Número [CONTRACTID]), pero que ya no pertenece. ¿Es correcto?

- Sí, me cambié de plan de medicinas recetadas → **Pase a la pregunta 2**
- Me cambié de plan pero no era [PLAN_NAME]
→ **Pase a la pregunta 2**
- No, no me cambié de plan de salud 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 medicinas recetadas 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 empleador o un sindicato) fue la que cambió de 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
MEDICINAS RECETADAS**

Estas preguntas son sobre su experiencia con su antiguo plan de medicinas recetadas. Al contestar el resto de las preguntas de esta encuesta por favor piense solo en su antiguo plan.

3. El servicio al cliente se refiere a la información que usted recibe del personal sobre lo que está cubierto por el plan y cómo hacer uso de éste. ¿Alguna vez trató usted de obtener información o ayuda del servicio al cliente de [PLAN_NAME]?

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

4. ¿Con qué frecuencia el servicio al cliente del 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 del plan

5. ¿Alguna vez trató de obtener información del plan sobre qué medicinas recetadas estaban cubiertas?

- Sí
 No → Si contestó No, pase a la Pregunta 7

6. ¿Con qué frecuencia el plan le dio toda la información que necesitaba sobre qué medicinas recetadas estaban cubiertas?

- Nunca
 A veces
 La mayoría de las veces
 Siempre
 No traté de obtener información sobre qué medicinas recetadas estaban cubiertas

7. ¿Alguna vez trató de obtener información del plan sobre cuánto tendría que pagar por una medicina recetada?

Sí

No → Si contestó No, pase a la Pregunta 9

8. ¿Con qué frecuencia el plan le dio toda la información que necesitaba sobre cuánto tendría que pagar por una medicina recetada?

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

No traté de obtener información sobre cuánto tendría que pagar por una medicina recetada

9. ¿Alguna vez necesitó información por escrito del plan en un idioma que no fuera inglés?

Sí

No → Si contestó No, pase a la Pregunta 11

10. ¿Con qué frecuencia el plan le dio información por escrito en un idioma que no fuera inglés?

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

No necesité información por escrito en un idioma que no fuera inglés

OBTENER DE SU ANTIGUO PLAN DE MEDICINAS RECETADAS LAS MEDICINAS RECETADAS QUE NECESITABA

11. ¿Algún doctor le recetó alguna vez medicinas que el plan no cubría?

Sí

No

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

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

No utilicé el plan para obtener alguna medicina recetada

13. ¿Alguna vez el plan pagó por una receta que surtió usted en una farmacia?

Sí

No → Si contestó No, pase a la Pregunta 15 en la página 6

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

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

No usé el plan para pagar por una receta que surtió en una farmacia

15. ¿Alguna vez usó el plan para que le surtieran alguna receta por correo?

- Sí
 No → Si contestó No, pase a la Pregunta 17

16. ¿Con qué frecuencia fue fácil usar el plan para que le surtieran recetas por correo?

- Nunca
 A veces
 La mayoría de las veces
 Siempre
 No utilicé el plan para que me surtieran una receta por correo

17. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor plan de medicinas recetadas posible y 10 el mejor plan de medicinas recetadas posible, ¿qué número usaría para calificar el plan?

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

RAZONES POR LAS QUE DEJÓ SU ANTIGUO PLAN DE MEDICINAS RECETADAS

Las personas dejan, cancelan, o cambian de plan de medicinas recetadas por diferentes razones. Estas preguntas son sobre las razones que usted pudo haber tenido para dejar, cancelar, o cambiar [PLAN NAME].

18. ¿Dejó el plan porque descubrió que alguien lo había inscrito en el plan sin su permiso?

- Sí
 No

19. ¿Dejó el plan porque lo sacaron del plan accidentalmente (o por algún error administrativo o en la documentación?)

- Sí
 No

20. Algunos beneficiarios de Medicare tienen que pagarle a su plan de medicinas recetadas una cuota mensual de su propio bolsillo, por tener cobertura de medicinas recetadas.

¿Dejó el plan porque la cuota mensual que cobra el plan de medicinas recetadas por darle cobertura de medicinas recetadas aumentó de precio?

- Sí
 No

21. ¿Dejó el plan porque dejó de pagar la cuota mensual por cobertura de medicinas recetadas?

- Sí
 No → Si contestó No, pase a la Pregunta 23

22. ¿Por qué dejó de pagar la cuota mensual del plan?

- Deje de pagar la cuota mensual porque ya no podía pagarla
 Deje de pagar la cuota mensual porque no estaba satisfecho con el plan
 Deje de pagar la cuota mensual por alguna otra razón

23. Los planes de medicinas recetadas tienen una lista de medicinas recetadas que cubre el plan. ¿Dejó el plan porque cambiaron la lista de medicinas recetadas que cubren?

- Sí
 No

24. ¿Dejó el plan porque aumentó la cantidad de dinero que tenía que pagar cada vez que le surtían una receta?

- Sí
 No

25. ¿Dejó el plan porque encontró un plan de medicinas recetadas que costaba menos?

- Sí
 No

26. ¿Dejó el plan porque un cambio en sus finanzas personales hizo que ya no pudiera costearse el plan?

- Sí
 No

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

- Sí
 No

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

- Sí
 No

29. ¿Dejó el plan porque era difícil conseguir las medicinas de marca?

- Sí
 No

30. ¿Dejó el plan porque estaba insatisfecho con el proceso de aprobación del plan para las medicinas que su doctor le había recetado y que no estaban en la lista de medicinas que cubre el plan?

- Sí
 No

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

- Sí
 No

32. ¿Dejó el plan porque era difícil obtener información del plan — como qué medicinas recetadas estaban cubiertas o cuánto podía costar una medicina específica?

- Sí
 No

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

- Sí
 No

34. ¿Dejó el plan porque no pudo obtener del plan la información o ayuda que necesitaba?

- Sí
 No

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

- Sí
 No

36. Cada año Medicare evalúa todos los planes de medicinas recetadas de Medicare y le da una calificación de calidad a cada plan. Para referirse a estas calificaciones se habla de Calificación De Estrellas Medicare o Calificación Del Plan. Las calificaciones les dan a los beneficiarios de Medicare una referencia sobre la calidad de los servicios que proporciona un plan.

¿Dejó usted el plan porque obtuvo una baja Calificación De Estrellas Medicare?

- Sí
 No

37. ¿Dejó usted el plan porque encontró otro plan con una Calificación De Estrellas Medicare más alta?

- Sí
 No

38. Durante el año pasado, cuando tomó la decisión de inscribirse en un plan de medicinas recetadas, ¿pensó usted en las Estrellas Medicare o en la calificación que tenía el plan?

- Sí
 No

**OTRAS RAZONES PARA DEJAR
SU ANTIGUO
PLAN DE MEDICINAS RECETADAS**

39. ¿Dejó el plan porque un familiar o amigo le dijo que otro plan de medicinas recetadas era mejor?

- Sí
 No

40. ¿Dejó el plan porque vio un comercial o anuncio de un plan de medicinas recetadas que le pareció que le gustaría más?

- Sí
 No

41. ¿Dejó el plan porque encontró otro plan que satisfacía de mejor forma sus necesidades de medicinas recetadas?

- Sí
 No

42. ¿Dejó el plan porque usted toma muy pocas medicinas y no necesita un plan de medicinas recetadas?

- Sí
 No

43. ¿Cuál fue la razón más importante para que usted dejara [PLAN_NAME]? (Marque una.)

- Razones económicas o de costo
 Problemas en conseguir medicinas recetadas a través del plan
 Problemas en conseguir información del plan sobre medicinas recetadas
 Se cambió a otro plan que ofrece mejores beneficios o cobertura
 Otra razón. (Escriba en letra imprenta.)

SU EXPERIENCIA CON AGENTES DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, O REPRESENTANTES DE UN PLAN

44. Hay diferentes tipos de personas venden seguros de médicos. Un seguro pueden venderlo agentes independientes de seguros o corredores de seguros que no trabajan para un plan de salud O BIEN representantes de un plan que trabajan directamente para ese plan.

¿Alguna vez un agente de seguros, un corredor de seguros, o un representante de un plan lo ha llamado sin que usted lo pidiese, para hablarle sobre seguros de medicinas recetadas?

- Sí
 No

45. ¿Alguna vez un agente de seguros, un corredor de seguros, o un representante de un plan fue a visitarlo a su casa sin que usted lo pidiese, para hablarle sobre algún seguro de medicinas recetadas?

- Sí
 No

46. ¿Decidió dejar el [PLAN_NAME] debido a la información que recibió de un agente de seguros, un corredor de seguro, o un representante de un plan?

- Sí
 No

47. ¿Algún agente de seguros, un corredor de seguros, o un representante de un plan le dio alguna información que no fuera correcta?

- Sí
- No → Si contestó No, pase a la Pregunta 49

48. ¿Qué tipo de información no era correcta? (Marque todas las que apliquen.)

- Lo qué el plan cubría
- Lo qué el plan le costaría
- Qué farmacias estaban cubiertas por el plan
- Alguna otra información (escriba en letra imprenta)

ACERCA DE USTED

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

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

50. En general, ¿cómo calificaría toda su salud mental?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

51. En los últimos 12 meses, ¿cuántas medicinas recetadas diferentes le han surtido? (Solo cuente cada medicina una vez.)

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

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

- Sí
- No → Si contestó No, pase a la Pregunta 54

53. ¿Se trata de una enfermedad o problema que ha durado al menos 3 meses?

- Sí
- No

54. ¿Actualmente, necesita o toma alguna medicina recetada por un doctor?

- Sí
- No → Si contestó No, pase a la Pregunta 56 en la página 11

55. ¿Esta medicina es para tratar una enfermedad que ha durado al menos 3 meses?

- Sí
- No

56. ¿Alguna vez un doctor le ha dicho que ha tenido alguno de los siguientes padecimientos?

- | | <u>Sí</u> | <u>No</u> |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Un ataque al corazón | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Angina de pecho o cardiopatía coronaria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Un derrame cerebral | <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 nivel elevado de azúcar en la sangre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

57. ¿Qué edad tiene?

- De 18 a 24 años
- De 25 a 34 años
- De 35 a 44 años
- De 45 a 54 años
- De 55 a 64 años
- De 65 a 74 años
- De 75 a 79 años
- De 80 a 84 años
- 85 años o mayor

58. ¿Es usted hombre o mujer?

- Hombre
- Mujer

59. ¿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

60. ¿Es usted de origen o ascendencia hispana o latina?

- Sí, hispano o latino
- No, no soy hispano ni latino

61. ¿Cuál es su raza? Marque uno o más.

- Blanco
- Negro o afroamericano
- Asiático
- Nativo de Hawai o de las islas del Pacífico
- Indígena americano o nativo de Alaska

62. ¿Qué idioma habla principalmente en casa?

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

63. ¿Le ayudó alguien a completar la encuesta?

- Sí
- No → Si contestó No, pase a la Pregunta 65

64. ¿Cómo le ayudó la persona? Marque uno o más.

- Me leyó las preguntas
 - Anotó 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)
-

65. El programa de Medicare está tratando de obtener más información sobre la atención o servicios de salud proporcionados a las personas con Medicare. ¿Podemos volverlo a contactar 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 1920
MANCHESTER CT 06045-9939**