

DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES
Centers for Medicare & Medicaid Services
7500 Security Boulevard, Mail Stop C1-25-05
Baltimore, Maryland 21244-1850



<<name>>
<<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 **antiguo plan de salud de Medicare**.

CMS está realizando una encuesta para averiguar las razones por las que las personas cambian o cancelan su plan de salud de Medicare. Su nombre fue seleccionado al azar porque según nuestros registros, usted cambió o canceló su plan de salud de Medicare. Le agradeceremos que nos dedique un momento, más o menos unos 18 minutos, para contestar el cuestionario sobre sus experiencias con su **antiguo plan de salud de Medicare**.

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. **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 la encuesta 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "A. Larrick", with a long horizontal line extending to the right.

Amy K. Larrick
Director interino
Beneficio de medicamentos y Grupo de datos C y D de Medicare

Instrucciones para la Encuesta

Esta encuesta es sobre usted y la atención médica que recibió de su antiguo plan de salud. 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 (la organización de investigación que ayuda a CMS con esta encuesta) en el sobre adjunto con el porte o franqueo pagado.

- ◆ Conteste todas las preguntas marcando con 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.
 - ◆ 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**].
-

Por favor lea a continuación:



Según los registros de CMS, se hizo el siguiente cambio en su plan de salud de Medicare en [MONTH/YEAR]:

- Su **antiguo** plan de salud de Medicare era:

[CONTRACT NAME] [contrato #: CONTRACT #]

- Su **nuevo** plan o cobertura de Medicare es:

[CONTRACT NAME] [contrato #: CONTRACT #]

- Por favor responda a las preguntas del cuestionario basándose solamente en sus experiencias con su **antiguo** plan:

[PLAN MARKETING NAME] [contrato #: CONTRACT #]

- Si usted **no** estaba inscrito en [CONTRACT NAME/ NUMBER] recientemente, por favor conteste el cuestionario basándose en sus experiencias con el plan al que usted pertenecía **antes** de inscribirse en su plan de salud actual.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →

■ **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 SALUD

Le estamos enviando esta encuesta porque creemos que hace poco usted se cambió a otro plan de Medicare o canceló su plan de Medicare.

1. **Nuestros registros indican que usted era miembro de [PLAN_NAME] (número de contrato [CONTRACTID]), pero que ya no pertenece a ese plan. ¿Es correcto?**

☐ Sí, me cambié de plan de salud → **Pase a la pregunta 2**

☐ Cambié de plan pero mi antiguo plan no era
[PLAN_NAME] → **Pase a la pregunta 2**

☐ No, no cambié ni cancelé un 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 salud 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) fue la que 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.

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

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

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

6. ¿Con qué frecuencia su antiguo 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 de mi antiguo plan sobre qué medicinas recetadas estaban cubiertas

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

☐ Nunca
☐ A veces
☐ La mayoría de las veces
☐ Siempre
☐ No traté de obtener información de mi antiguo plan sobre cuánto tendría que pagar por una medicina recetada

9. ¿Alguna vez necesitó información por escrito de su antiguo plan en español?

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

10. ¿Con qué frecuencia su antiguo plan le dio información por escrito en español?

- ☐ Nunca
- ☐ A veces
- ☐ La mayoría de las veces
- ☐ Siempre
- ☐ No necesité información por escrito de mi antiguo plan en español

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

11. ¿Alguna vez trató de obtener cualquier tipo de atención médica, pruebas o tratamientos a través de su antiguo plan?

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

12. ¿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

13. ¿Algún doctor le recetó alguna vez medicinas que su antiguo plan no cubría?

- ☐ Sí
- ☐ No

14. ¿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

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

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

16. ¿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 surtí en una farmacia

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

- ☐ Sí
☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 19

18. ¿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

19. 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.

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

- ☐ Sí
☐ No

21. ¿Dejó su antiguo plan porque lo sacaron del plan por error?

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No
☐ No tuve que pagar por mis medicinas recetadas

23. ¿Dejó su antiguo plan porque aumentó la cantidad de dinero que tenía que pagar cada vez que visitaba a un doctor?

- ☐ Sí
☐ No
☐ No tuve que pagar por visitas al doctor

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

¿Dejó su antiguo plan porque subió la cuota mensual?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No tuve que pagarle a mi antiguo plan una cuota mensual de mi propio bolsillo

25. 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

26. ¿Dejó su antiguo plan porque encontró un plan de salud que costaba menos?

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Sí
- ☐ No

30. ¿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

31. ¿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

32. ¿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

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

36. Las solicitudes de reembolso se envían al plan de salud para que las pague. Usted mismo puede enviar las solicitudes de reembolso, o algún doctor, hospital u otra persona pueden hacerlo por usted.

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

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

- ☐ Sí
☐ No

43. Cada año Medicare evalúa todos los planes de salud y les da una calificación de estrellas que da información sobre la calidad de los planes de salud.

¿Alguna vez ha visto la Calificación De Estrellas Medicare para algún plan de salud?

☐ Sí

☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 47

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

☐ Sí

☐ No

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

☐ Sí

☐ No

46. Durante el año pasado, al tratar de escoger un plan de salud, ¿tomó en cuenta las Calificaciones de Estrellas Medicare?

☐ Sí

☐ No

OTRAS RAZONES PARA DEJAR SU ANTIGUO PLAN DE SALUD

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

☐ Sí

☐ No

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

☐ Sí

☐ No

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

☐ Sí

☐ No

50. ¿Dejó su antiguo plan porque otro plan ofrecía mejores beneficios o cobertura (por ejemplo cuidado dental o cuidado para la vista)?

☐ Sí

☐ No

ACERCA DE USTED

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

☐ Excelente

☐ Muy buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

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

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

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

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

54. 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 56

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

- ☐ Sí
- ☐ No

56. ¿Necesita o toma ahora alguna medicina recetada por un doctor por cualquier enfermedad?

- ☐ Sí
- ☐ No → Si contestó No, pase a la Pregunta 58

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

- ☐ Sí
- ☐ No

58. ¿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"/>

■

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 una o más.

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

65. ¿Podemos volverlo a contactar si tenemos preguntas sobre sus respuestas en el cuestionario o si tenemos otras preguntas 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**