

COMPARACIÓN DE LAS HMOs EN TEXAS 2012

LA CALIDAD DE LOS PLANES DE CUIDADO DE SALUD
DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONSUMIDOR



Incluso Regiones:

Texas Central
Texas Este
Costa de Texas
Texas Norte
Panhandle/Plains
Texas Sur
Texas Oeste



Preparado por
OFFICE OF PUBLIC INSURANCE COUNSEL
(LA OFICINA DEL ASESOR LEGAL PÚBLICO DE SEGUROS)
Deeia Beck, Public Counsel
www.opic.state.tx.us

Contenido

| | |
|--|------------|
| SECCION 1: INFORMACION GENERAL | 2 |
| Acerca de este Reporte | |
| Eligir una HMO | |
| Conozca Sus Derechos Como Consumidor | |
| Tipos de Planes de Salud | |
| SECCION 2: RESULTADOS DE LA ENCUESTA (CAHPS® 4.0H) | 7 |
| Cantidades Totales de Todo el Estado | |
| Texas Central | |
| Texas Este | |
| Costa de Texas | |
| Texas Norte | |
| Panhandle/Plains | |
| Texas Sur | |
| Texas Oeste | |
| SECCION 3: QUEJAS CONTRA LAS HMOS Y APELACIONES | 95 |
| Datos de Quejas | |
| Apelaciones ante la Organización de Revisión Independiente | |
| SECTION 4: INFORMACION ADICIONAL | 101 |
| Acerca de la Encuesta | |
| Datos sobre Cuotas de Mercado | |
| Fuentes de Datos Financieros | |
| Otras Fuentes de Información | |
| Números de Teléfonos de Servicio al Cliente | |

Acerca de este Reporte

La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros (OPIC siglas en inglés) es una agencia estatal independiente que defiende los intereses de los consumidores de seguros, como grupo de personas, en el estado de Texas. En 1997, la 75ª Legislatura de Texas ordenó a la OPIC a que emita informes anuales que comparan las Organizaciones de Mantenimiento de Salud (HMO) del estado de Texas.

El informe, *Comparing Texas HMOs 2012 (Comparación de las HMOs en Texas)* describe las experiencias de las personas de Texas inscritas en las HMO durante el año 2011. La Sección Uno del informe ofrece información general sobre el informe, así como información sobre los derechos del consumidor y la información sobre los tipos de planes de salud. La Sección Dos presenta los resultados de la Evaluación del Consumidor acerca de Sistemas y Proveedores de Cuidado de Salud, Versión 4.0H (CAHPS® 4.0H) por cantidades totales de todo el estado para dos medidas, y por área de servicio para las medidas restantes. La Sección Tres contiene información sobre las quejas y apelaciones contra las HMO, así como las organizaciones de revisión independiente. La Sección Cuatro incluye los datos de la cuota de mercado de cada HMO y información financiera, así como la información de contacto del servicio al cliente de la HMO, otras fuentes de información sobre la salud, y información sobre la encuesta.

Acerca de la Encuesta

La encuesta CAHPS® 4.0H fue hecha por proveedores independientes certificados por el Comité Nacional de Verificación de la Calidad (NCQA), una organización privada, sin fines de lucro.

La encuesta mide la satisfacción del consumidor a base del HEDIS®, un conjunto de datos y de información sobre la eficacia de la atención médica. La ley de Texas requiere que las HMO presenten cada año los resultados del HEDIS®, incluso los datos sobre la satisfacción del consumidor.

Los datos de la encuesta fueron compilados de las respuestas de 4,923 adultos inscritos en los planes de salud comerciales en el estado de Texas. Los encuestadores enviaron cuestionarios a más de 23,000 miembros de los planes que calificaban para participar y luego se dio seguimiento por teléfono con los que no respondieron. Los participantes respondieron a preguntas sobre su satisfacción con los servicios de atención médica que recibieron en los últimos doce meses.

El informe no incluye datos sobre los planes de Medicare, Medicaid, o de la Ley de 1974 de Seguridad de los Ingresos de Jubilación de los Empleados (ERISA). Vea las páginas 118-120 para obtener información sobre cómo comunicarse con estos tipos de planes.

Acerca de las HMO

Las organizaciones de mantenimiento de salud (*Health Maintenance Organizations*, o HMO por sus siglas en inglés) son planes de atención administrada que prestan servicios de atención médica a sus miembros con una red de doctores, hospitales y otros proveedores de atención médica. La persona que es miembro de la HMO debe elegir un médico de cuidado primario que supervisa la atención médica y refiere al paciente a los especialistas. Las HMO requieren que el miembro haga un copago fijo para los servicios cubiertos dentro de la red. La tabla en la página 5 da más información sobre las HMO y compara las HMO a otros tipos de planes de salud.

Cómo Utilizar el Informe

Elegir una HMO puede ser difícil. Al seleccionar una HMO, usted no sólo selecciona los beneficios del plan de salud, sino también la red de médicos, hospitales y otros proveedores que le brindan atención, así como los administradores que revisan y aprueban la atención recomendada. Usted puede obtener información sobre el área de servicio, los beneficios, el costo y los proveedores disponibles directamente de las HMO. Sin embargo, la información sobre la satisfacción del consumidor puede ser difícil de encontrar. *Comparación de las HMOs en Texas 2012* le ofrece esta información.

Eligir una HMO

Cuando elige una HMO, es importante que haga una comparación entre los planes equivalentes. En esta sección se incluyen algunos puntos de comparación para tener en cuenta. Esta no es una lista exhaustiva, sin embargo, sirve para ayudar a simplificar la decisión complicada en componentes más básicos. Puede utilizar el siguiente cuadro para tomar notas sobre las HMO que está considerando.

- Disponibilidad de servicio en su área
Las HMO cubren áreas de servicio específicas. Revise la información de membresía de la HMO y busque una que esté ubicada en un área de servicio cerca de donde vive o trabaja.
- Beneficios
Las personas pueden usar diferentes servicios según sus condiciones médicas, la edad y las necesidades familiares. Revise la información sobre beneficios de la HMO para ver si cubren los medicamentos y servicios que necesita. Puede ser que tenga que comunicarse con el plan para que contesten sus preguntas.
- Costo
El costo total de la atención médica incluye las primas, así como los demás costos de bolsillo. Para comparar costos, calcule sus necesidades anuales de atención médica y calcule el costo total que tendría que pagar con cada HMO.
- Disponibilidad de proveedores
Algunos consumidores consideran que es importante recibir atención médica de ciertos doctores o hospitales. Consulte los directorios de proveedores para obtener información sobre los proveedores dentro de la red.
- Satisfacción del consumidor
Los datos de la encuesta que se incluyen en este informe ofrecen un panorama completo del nivel de satisfacción de consumidores que son miembros actualmente inscritos en las HMO. Revise la información de este informe para saber cómo los participantes actuales de los planes calificaron la calidad de los planes de las HMO que usted está considerando.

| HMO | Disponibilidad de servicio en su área | Beneficios | Costo | Disponibilidad de proveedores | Satisfacción del consumidor |
|-----|---------------------------------------|------------|-------|-------------------------------|-----------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Conozca Sus Derechos Como Consumidor

La HMO tiene la obligación de darle la información solicitada con respecto a los términos y condiciones del plan, incluyendo:

- servicios amparados,
- exclusiones y limitaciones,
- requerimientos para la autorización previa,
- continuación de tratamiento,
- medicamentos recetados aprobados,
- resolución de quejas
- número de teléfono gratuito de la HMO

Usted tiene derecho a ciertas protecciones del consumidor bajo la ley federal y estatal.

Bajo la ley federal:

- Los planes de salud tienen que ofrecer la cantidad requerido de servicios preventivos a las personas inscritas, haciendo las excepciones aplicables dentro de la red para el pago de deducibles, copagos y coseguros.
- Los planes de salud no pueden exigir referidos dentro de la red para la atención pediatra y de ginecoobstetra.
- Los planes de salud no pueden exigir autorización previa para la atención de emergencia.
- Los planes de salud que ofrecen cobertura para los dependientes tienen que permitir que los hijos adultos sin acceso a la cobertura del empleador tengan la opción de permanecer en el plan de sus padres hasta los 26 años.
- Los planes de salud no pueden negar la cobertura o aplicar exclusiones de cobertura por condiciones pre-existentes a los niños menores de 19 años.
- Los planes de salud no pueden imponer límites de por vida en dólares.
- Los planes de salud no pueden revocar la cobertura de seguro médico.
- Los consumidores tienen derecho a los recursos internos y externos para reclamos y negaciones de cobertura.

Bajo la ley estatal de Texas:

- Los planes de salud tienen que permitir obtener atención de especialistas y medicamentos recetados.
- Los planes de salud tienen que permitir obtener exámenes físicos regulares.
- Los planes de salud tienen que ofrecer atención de emergencia, incluso la atención en los hospitales fuera de la red.
- Los planes de salud tienen que garantizar la continuidad de la atención cuando su doctor se retira de la red.
- Los planes de salud tienen que ofrecer un proceso para presentar quejas, apelaciones y la revisión independiente de las determinaciones adversas.
- Los planes de salud no pueden compensar económicamente a los médicos para que nieguen la atención necesaria.
- Los planes de salud tienen que permitir al miembro cambiar de doctor de cuidado primario por lo menos cuatro veces al año.
- Los planes de salud no pueden prohibir que un médico hable sobre las opciones de tratamiento con el paciente.
- Los planes de salud tienen que ofrecer servicios cubiertos de atención médica a una cierta distancia de la casa de un consumidor.
- Los consumidores tienen el derecho de solicitar un acuerdo de mediación si le facturan el saldo por un reclamo fuera de la red.
- Los consumidores pueden tomar acciones legales en contra de un plan de HMO que no está bajo ERISA por los daños causados por las decisiones de su tratamiento.
- Los proveedores no pueden facturar a los pacientes por servicios cubiertos si la HMO se niega a pagarlos.
- Los hospitales y los médicos tienen que preparar una declaración detallada de los servicios facturados y / o un cálculo de los costos cuando se les pide.

El Departamento de Seguros de Texas publica un folleto que describe sus derechos titulado *Health Maintenance Organizations*. Puede obtener este documento en la página web de TDI en <http://www.tdi.texas.gov/pubs/consumer/cb069.html> o llamando al 1-800-252-3439 para solicitar una copia.

Tipos de Planes de Salud

| | HMO <i>Organización de Mantenimiento de Salud</i> | PPO <i>Organización de Proveedor Preferido</i> | EPO <i>Organización de Proveedor Exclusivo</i> | HMO/POS <i>Organización de Mantenimiento de Salud con Opción Punto-de-Servicio</i> | Seguro Tradicional <i>Pago-por-Servicio</i> |
|--|---|--|--|---|--|
| Tipo de Red | <u>Red contenida</u> Se debe usar doctores, hospitales y especialistas dentro de la red. | <u>Red abierta</u> Se permite usar doctores, hospitales y especialistas dentro de la red o de salir fuera de la red. | <u>Red contenida</u> Se debe usar doctores, hospitales y especialistas dentro de la red. | <u>Red abierta</u> Se permite usar doctores, hospitales y especialistas dentro de la red o de salir fuera de la red. | <u>Sin Red</u> Se puede usar cualquier doctor, hospital o especialista que desee. |
| Limitaciones en escoger a sus doctores | Los planes HMO típicamente requieren que usted elija un médico de cuidado primario (PCP) de la red de la HMO. Con algunas excepciones, usted debe obtener un referido de su PCP antes de ver a otros médicos en la red. | Muchas PPO permiten que usted vea a cualquier médico en la red sin necesidad de un referido. Sin embargo, algunas PPO requieren que usted escoja un PCP y obtenga un referido antes de ver a otros doctores en la red de la PPO. Verifique los requisitos respecto a referidos con la PPO antes de hacer una cita con un doctor. | Las EPO típicamente permiten que visite a cualquier proveedor de la red sin un referido. Verifique los requisitos respecto a referidos con la EPO antes de hacer una cita con un doctor. | Los planes HMO/POS típicamente requieren que usted escoja un PCP y obtenga de ese doctor un referido antes de hacer una cita con otros doctores en la red. | No hay limitaciones. |
| Incentivos para utilizar los doctores de la red | Excepto en situaciones de emergencia, las HMO no cubren servicios prestados por proveedores fuera de la red. | La PPO típicamente le reembolsará un porcentaje mayor del costo de sus servicios de atención médica si utiliza proveedores en la red. | Salvo en casos limitados (como emergencias), la EPO no cubre los servicios ofrecidos por proveedores fuera de la red. | La HMO/POS normalmente le reembolsará un porcentaje mayor del costo de sus servicios de atención médica si utiliza proveedores de la red. | No se aplica. |
| Pago de servicios | <p>Cuando utilice la red de la HMO, usted pagará los debidos copagos para servicios cubiertos. Típicamente, usted no pagará un deducible o coseguro.</p> <p>Un proveedor en la red no le puede cobrar por el saldo restante después de que el copago se cumple.</p> | <p>Cuando utilice la red de la PPO, típicamente pagará un copago por los servicios cubiertos. También podría tener que pagar un porcentaje del costo total del servicio.</p> <p>Cuando utilice un proveedor fuera de la red, usted será responsable por pagar el deducible, el coseguro, y cualquier saldo que falte de pagar al proveedor de atención médica.</p> | <p>Cuando utilice la red de EPO, podría tener que pagar copagos, coseguro, o deducibles por los servicios cubiertos.</p> <p>Cuando utilice un proveedor fuera de la red, típicamente pagará el costo total del servicio.</p> | <p>Cuando utilice la red de la HMO, usted paga los debidos copagos.</p> <p>Cuando utilice un proveedor fuera de la red, usted será responsable por pagar el deducible, el coseguro, y cualquier saldo que falte de pagar al proveedor de atención médica.</p> | Los seguros médicos de Pago-por-Servicio pagan una parte de los servicios médicos que usted recibe. Usted será responsable por pagar el coseguro y cualquier saldo que falte de pagar al proveedor de atención médica. |

**Resultados de la Encuesta
(CAHPS® 4.0H)
Cantidades Totales de Todo el Estado**



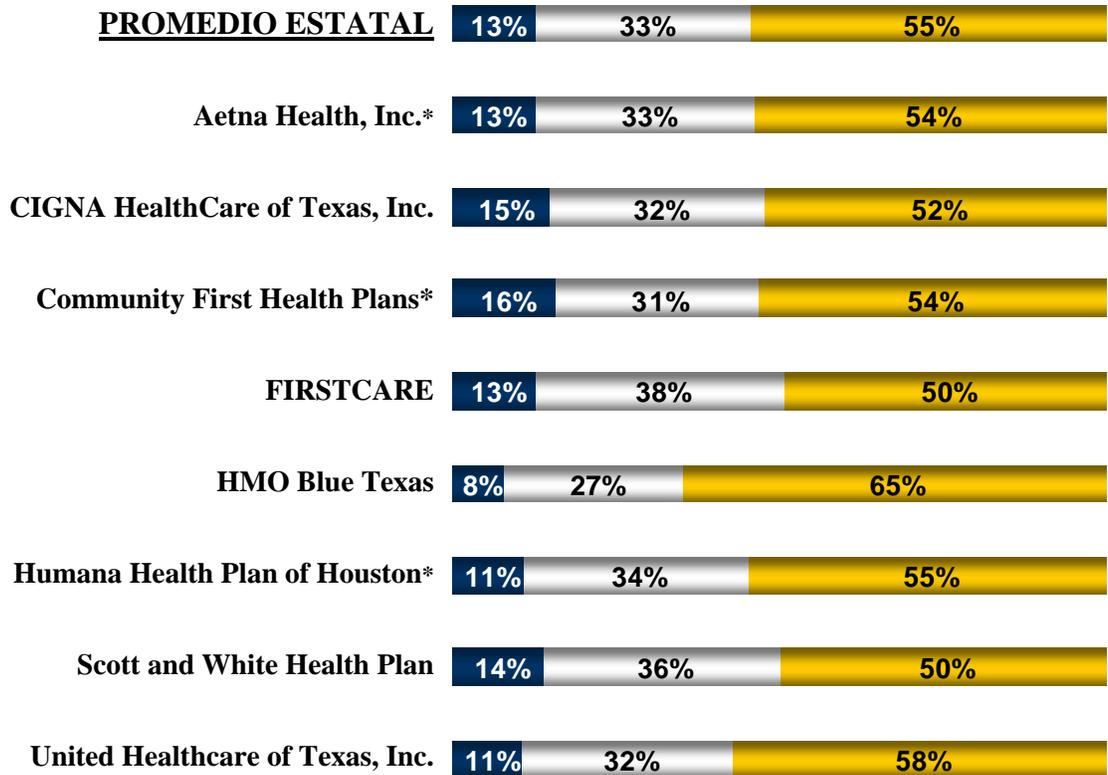
Manejo de reclamaciones rápido y correcto

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|---|--|
| Porcentaje que dijo que su plan algunas veces o nunca procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta | Porcentaje que dijo que su plan usualmente procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta | Porcentaje que dijo que su plan siempre procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta |
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?

- Su plan procesó sus reclamaciones rápidamente.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

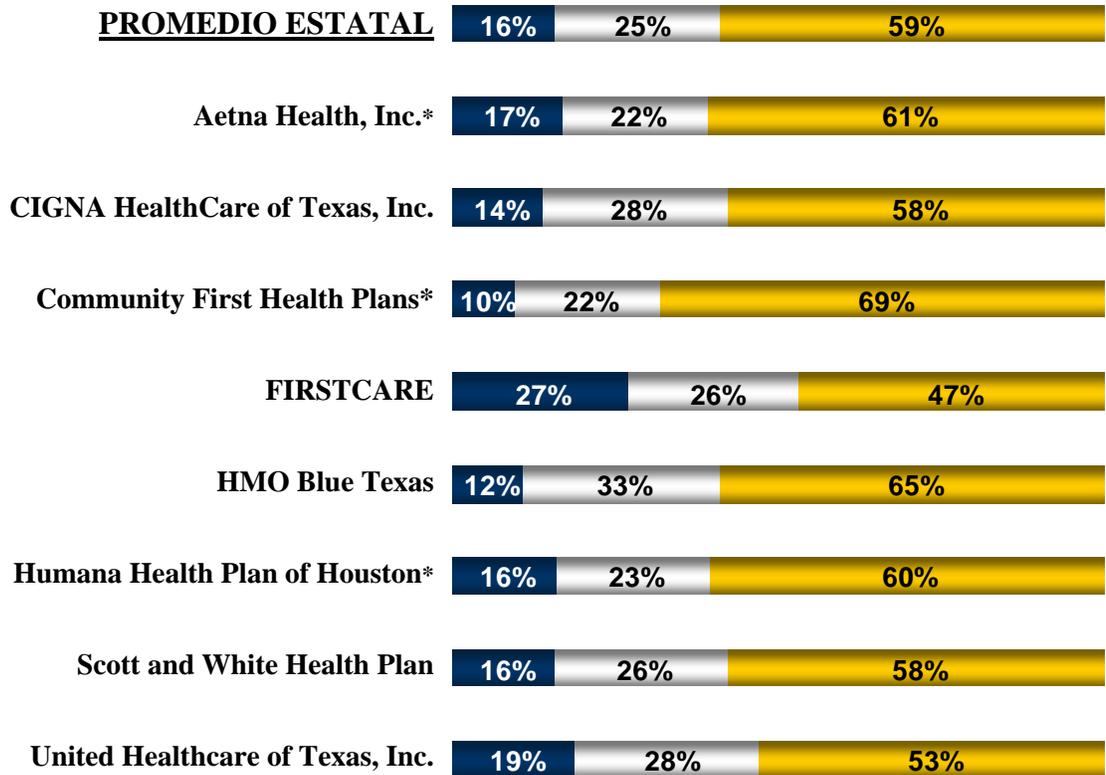
Servicio al cliente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|---|--|
| Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente algunas veces o nunca fue eficiente y servicial | Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente usualmente fue eficiente y servicial | Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente siempre fue eficiente y servicial |
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?

- Obtuvieron la información que necesitaban del sistema de ayuda al cliente de su plan de salud.
- El personal del su plan de salud los trató con cortesía y respeto.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Texas Central

Los condados en el área de Texas Central son:

| | | | | |
|----------|-----------|----------|-----------|------------|
| Bastrop | Burnet | Grimes | Leon | Mills |
| Bell | Caldwell | Hamilton | Limestone | Robertson |
| Blanco | Coryell | Hays | Llano | San Saba |
| Bosque | Falls | Hill | Madison | Travis |
| Brazos | Fayette | Lampasas | McLennan | Washington |
| Burleson | Freestone | Lee | Milam | Williamson |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Texas Central. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

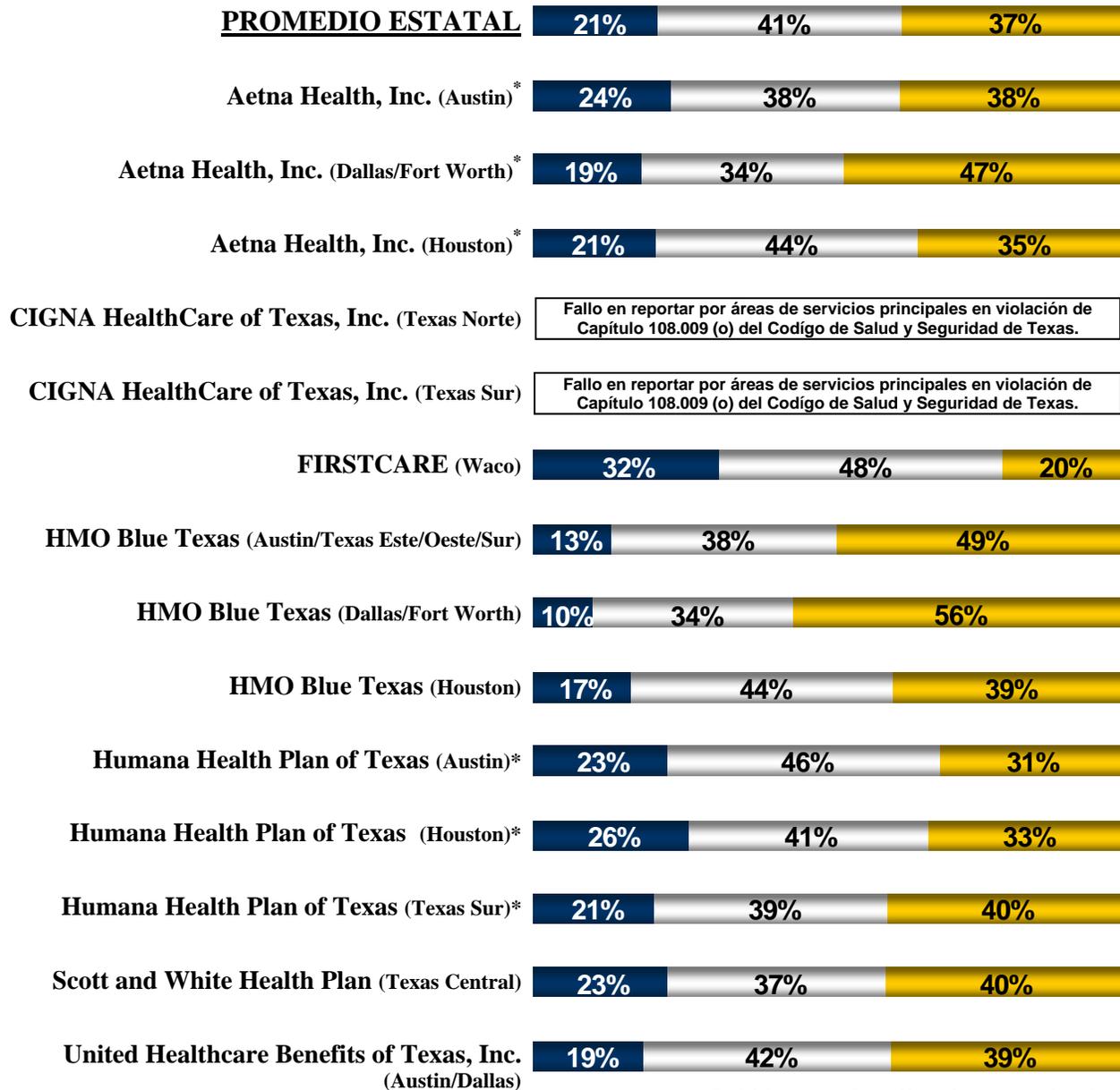
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

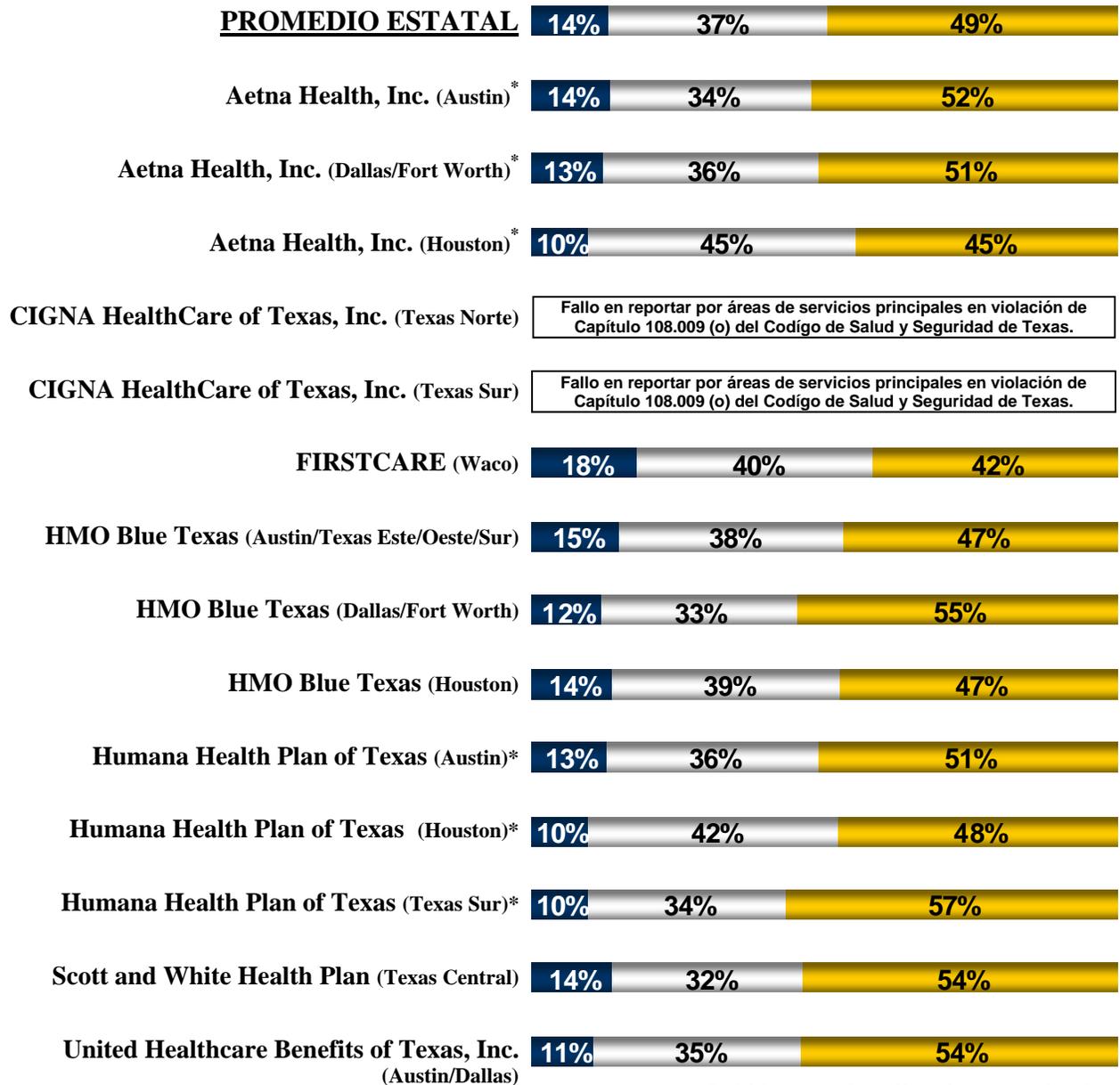
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|--|---|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|--|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central

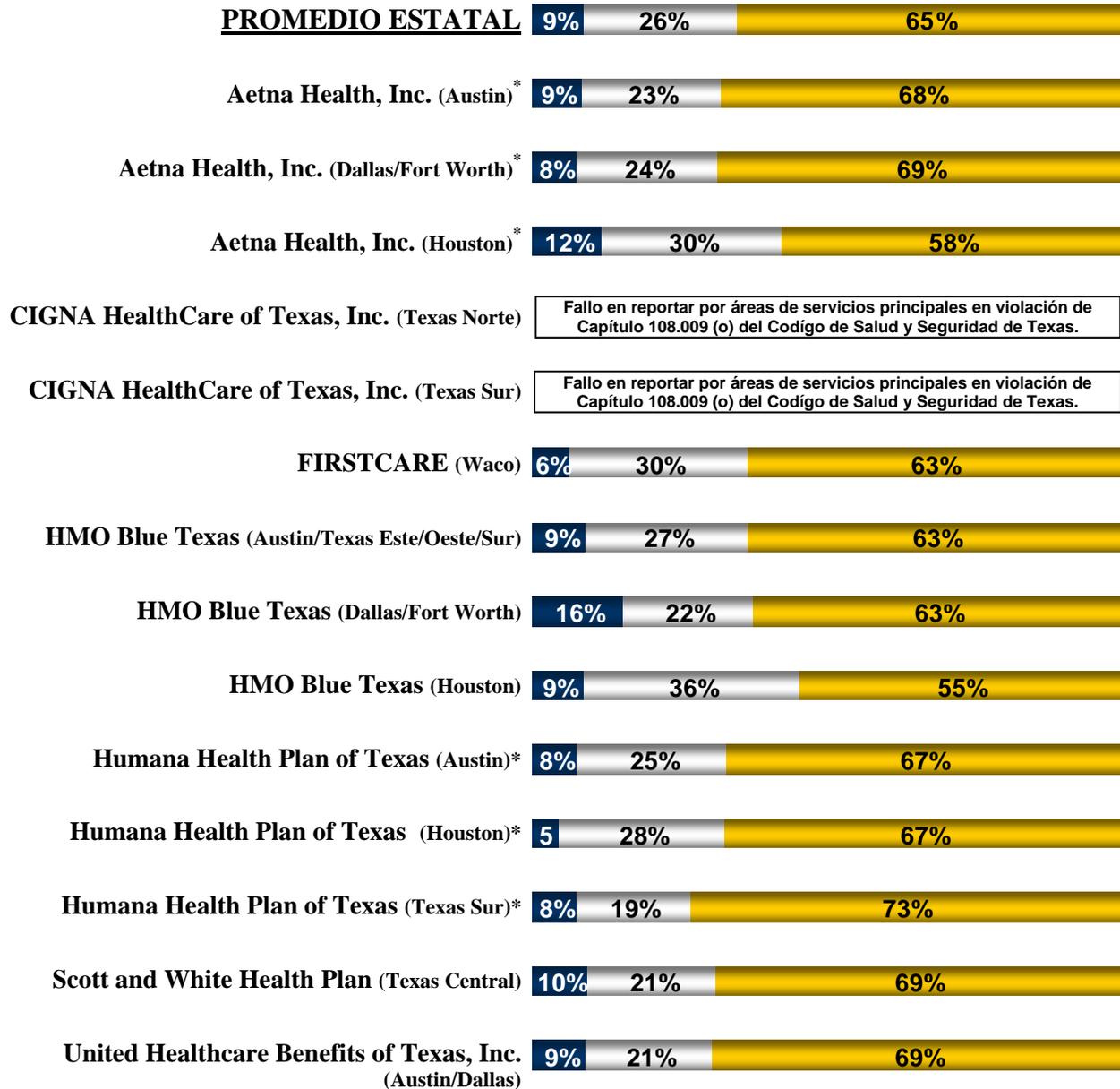
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a 10 = “el mejor doctor posible”



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

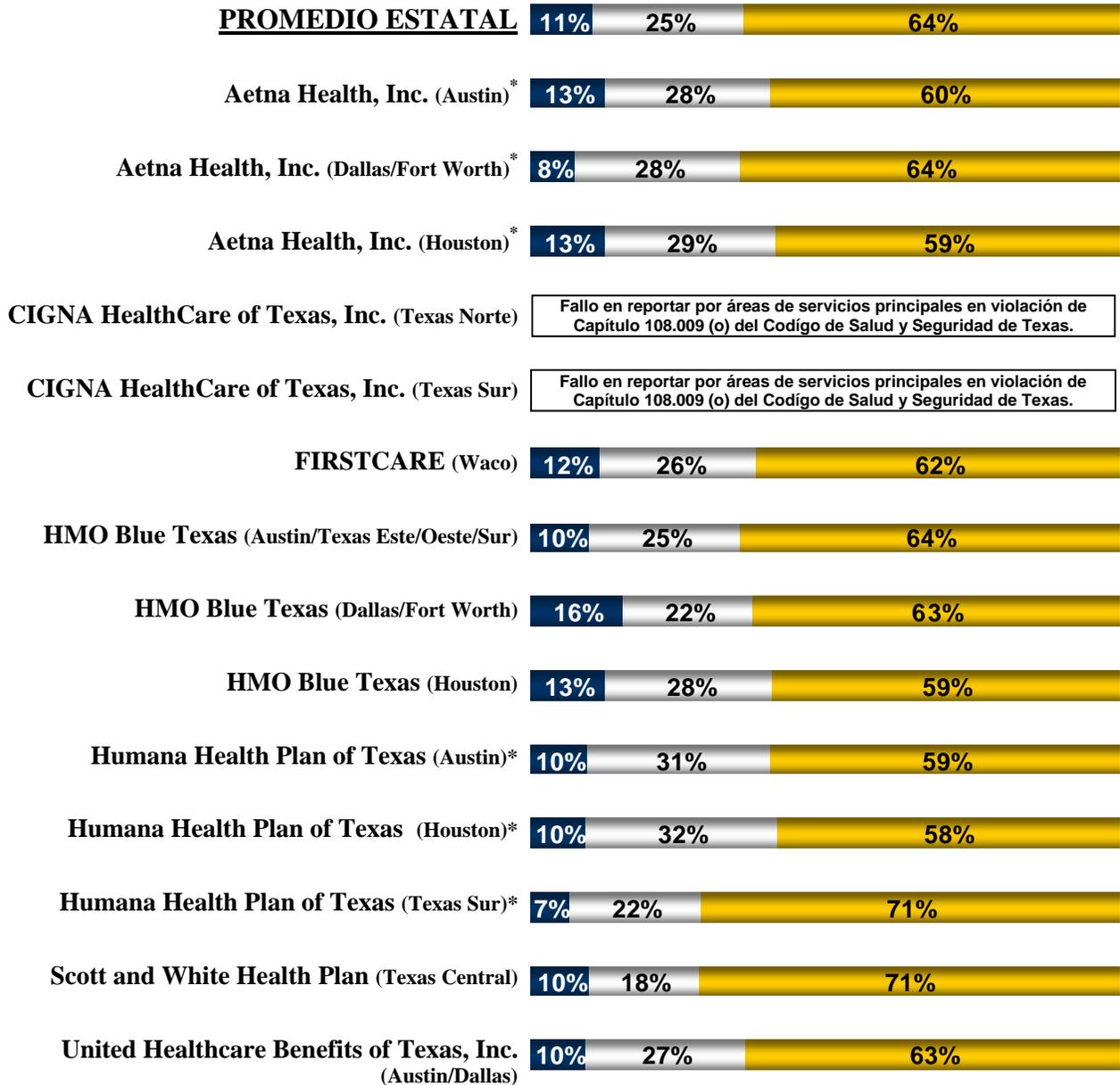
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central

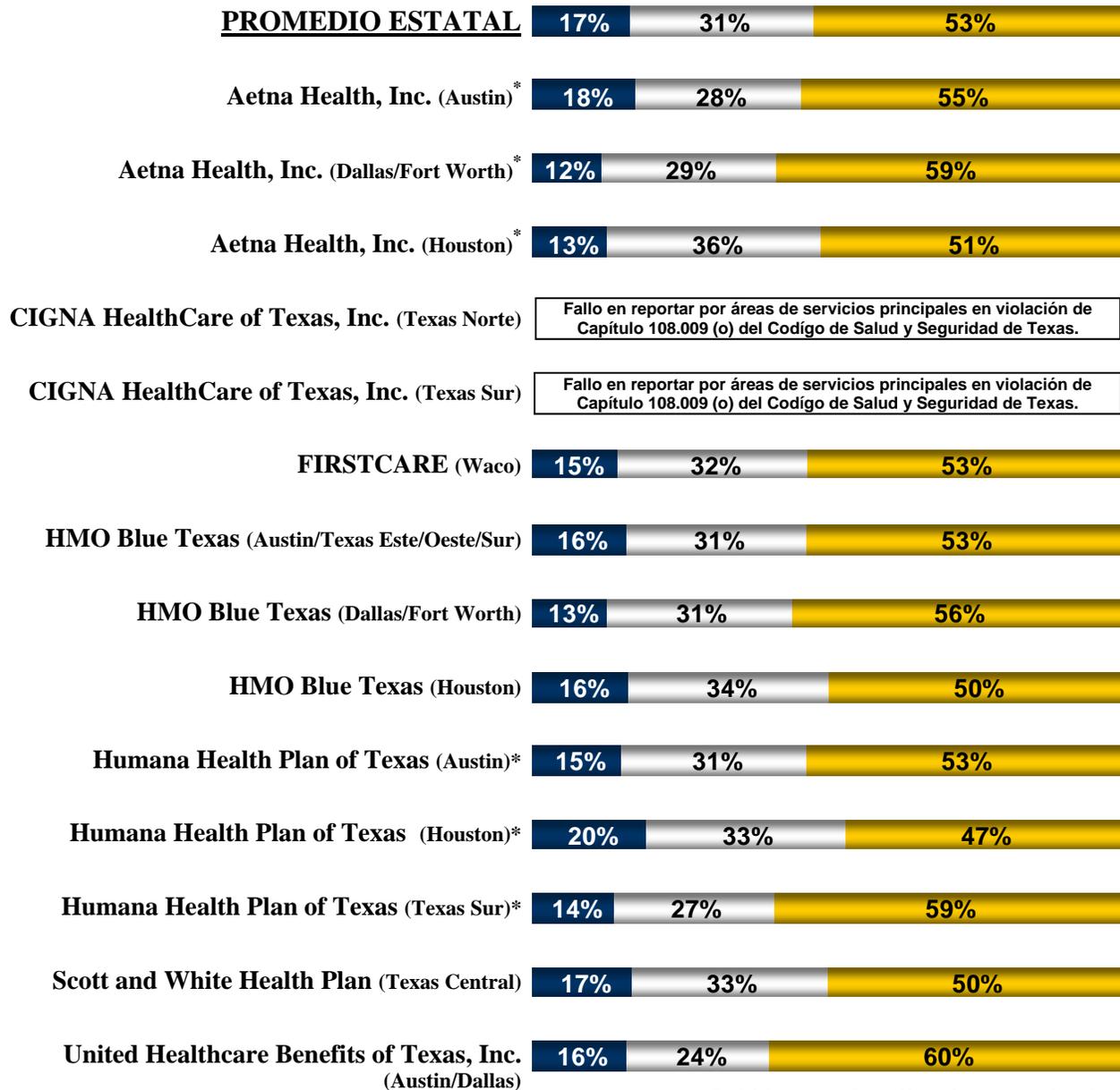
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil:

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

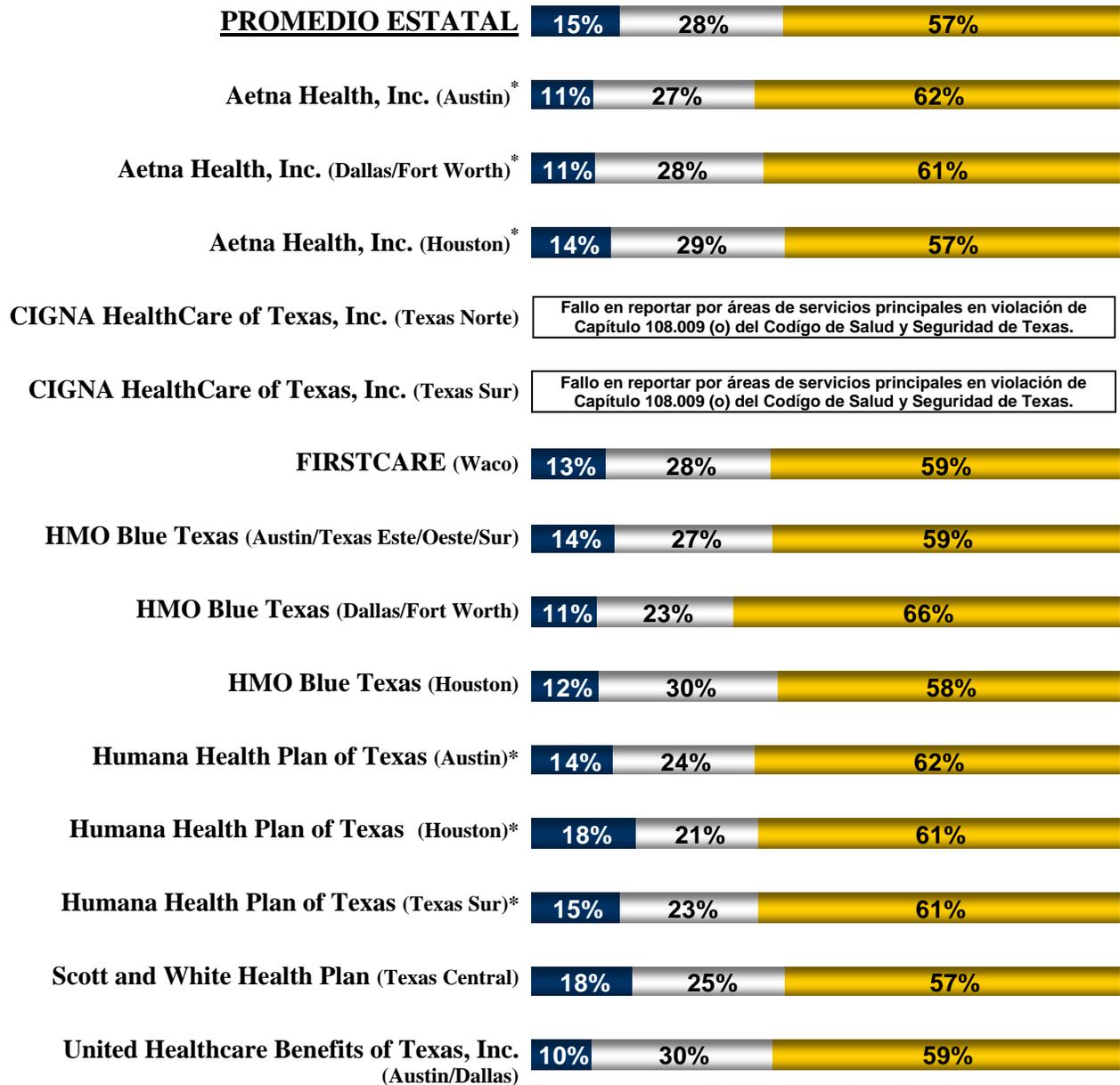
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central

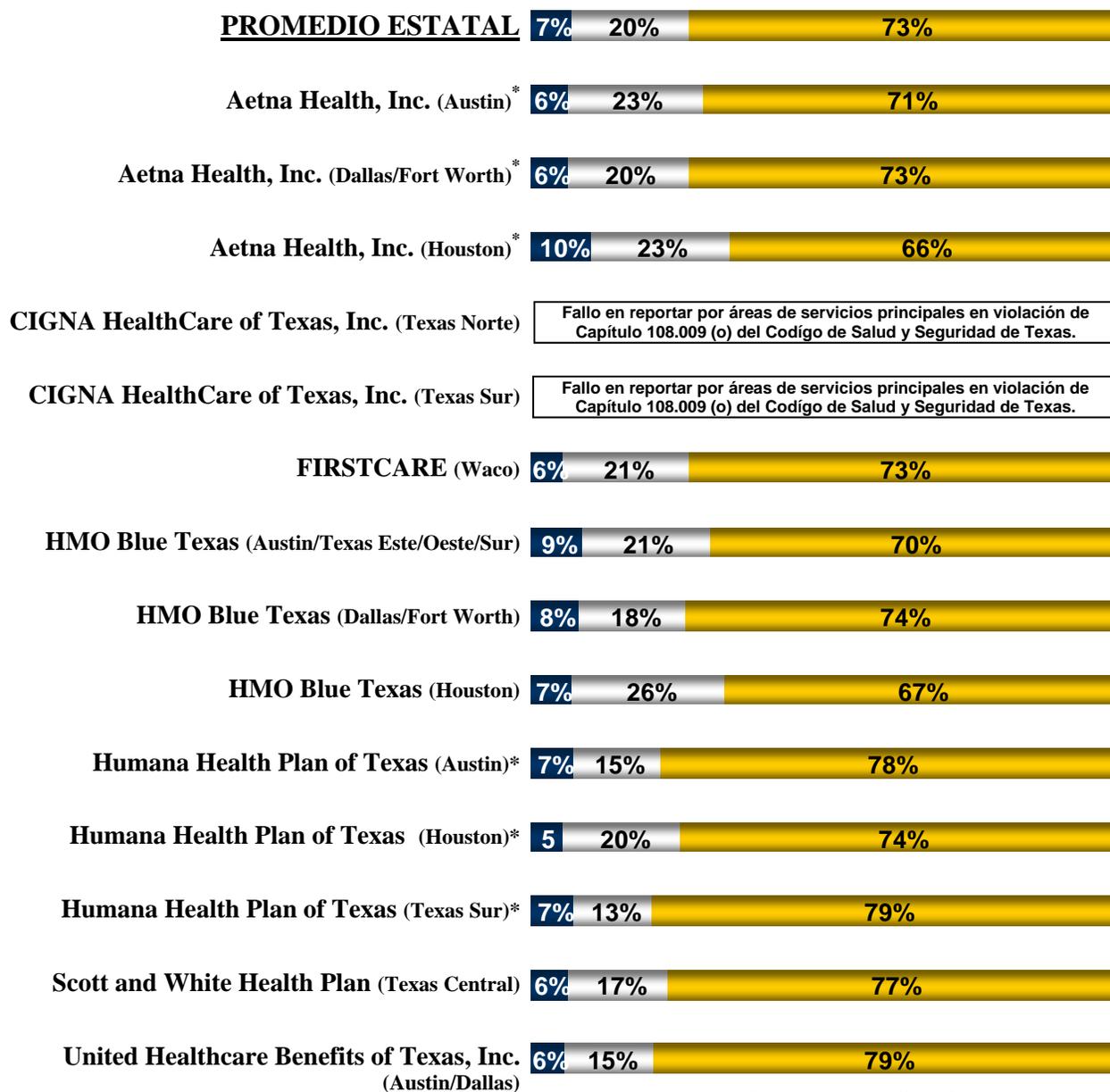
Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

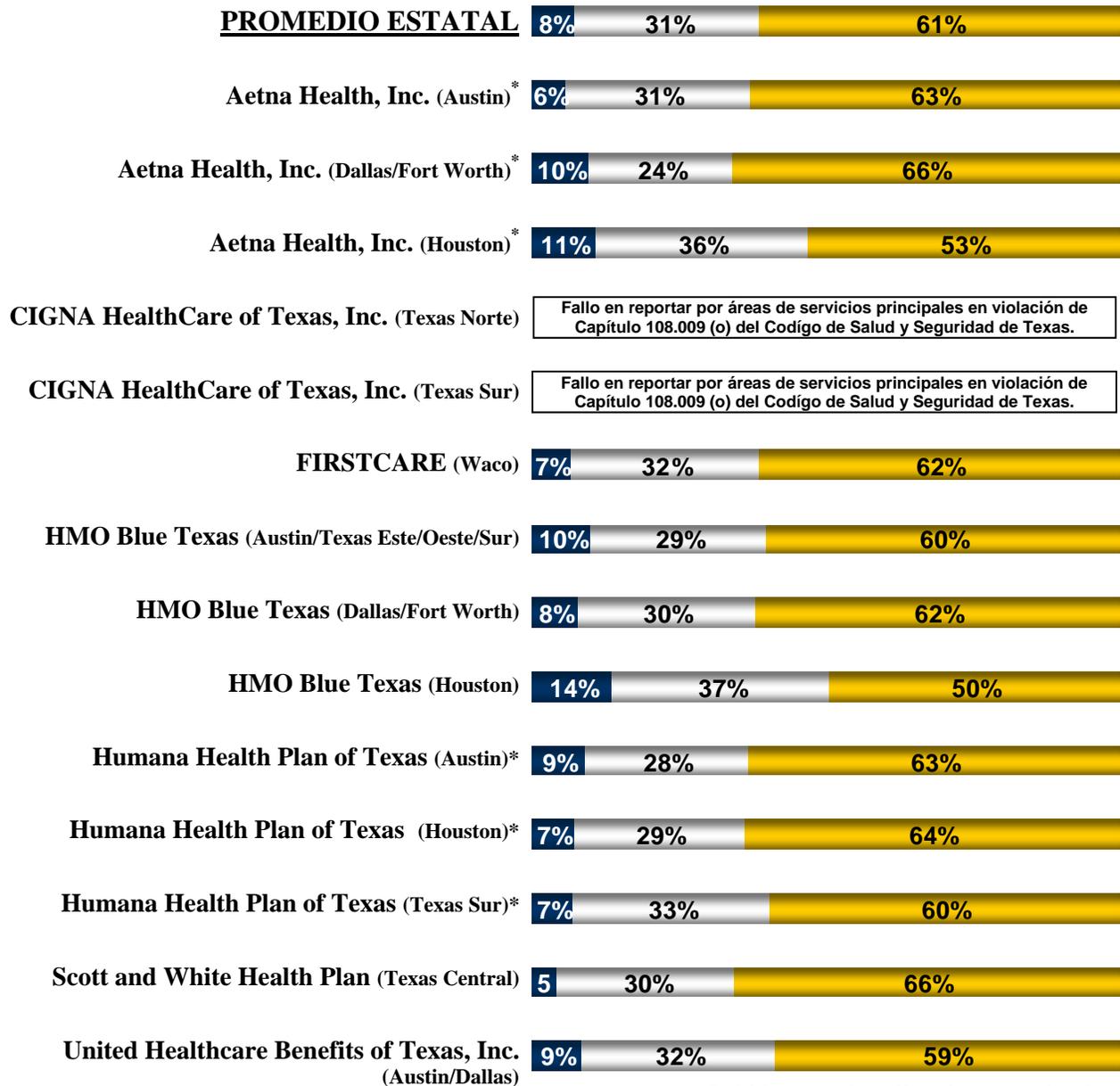
Porcentaje que dijeron que **no hubo o definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **sí hubo alguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **definitivamente sí hubo** toma de decisiones compartida

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central

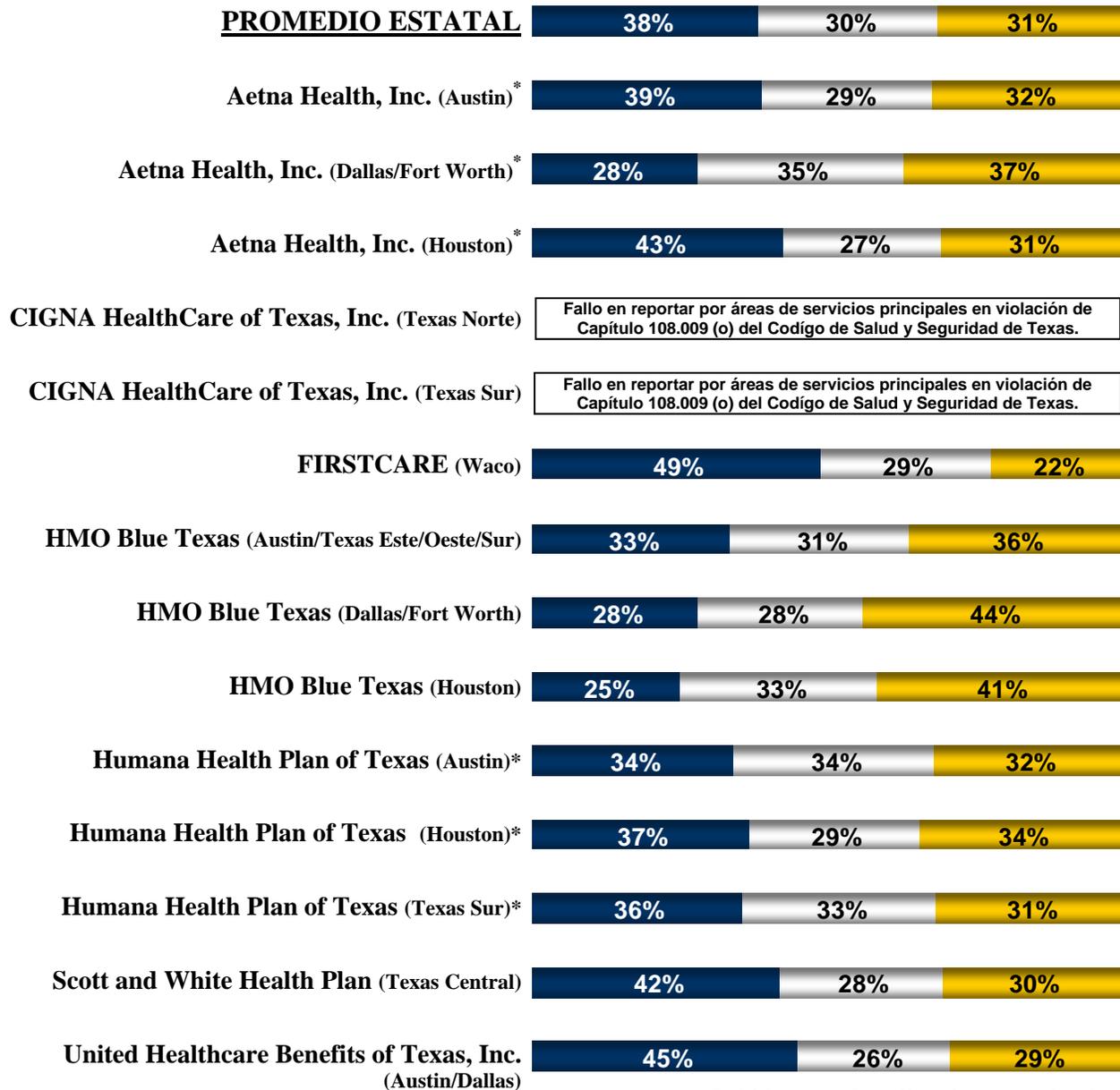
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



* Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Texas Este

Los condados en el área de Texas Este son:

| | | | | | | |
|----------|-----------|-----------|-------------|---------------|---------|-----------|
| Anderson | Delta | Hopkins | Morris | Rains | Shelby | Van Zandt |
| Angelina | Franklin | Houston | Nacogdoches | Red River | Smith | Wood |
| Bowie | Gregg | Jasper | Newton | Rusk | Titus | |
| Camp | Hardin | Jefferson | Orange | Sabine | Trinity | |
| Cass | Harrison | Lamar | Panola | San Augustine | Tyler | |
| Cherokee | Henderson | Marion | Polk | San Jacinto | Upshur | |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Texas Este. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

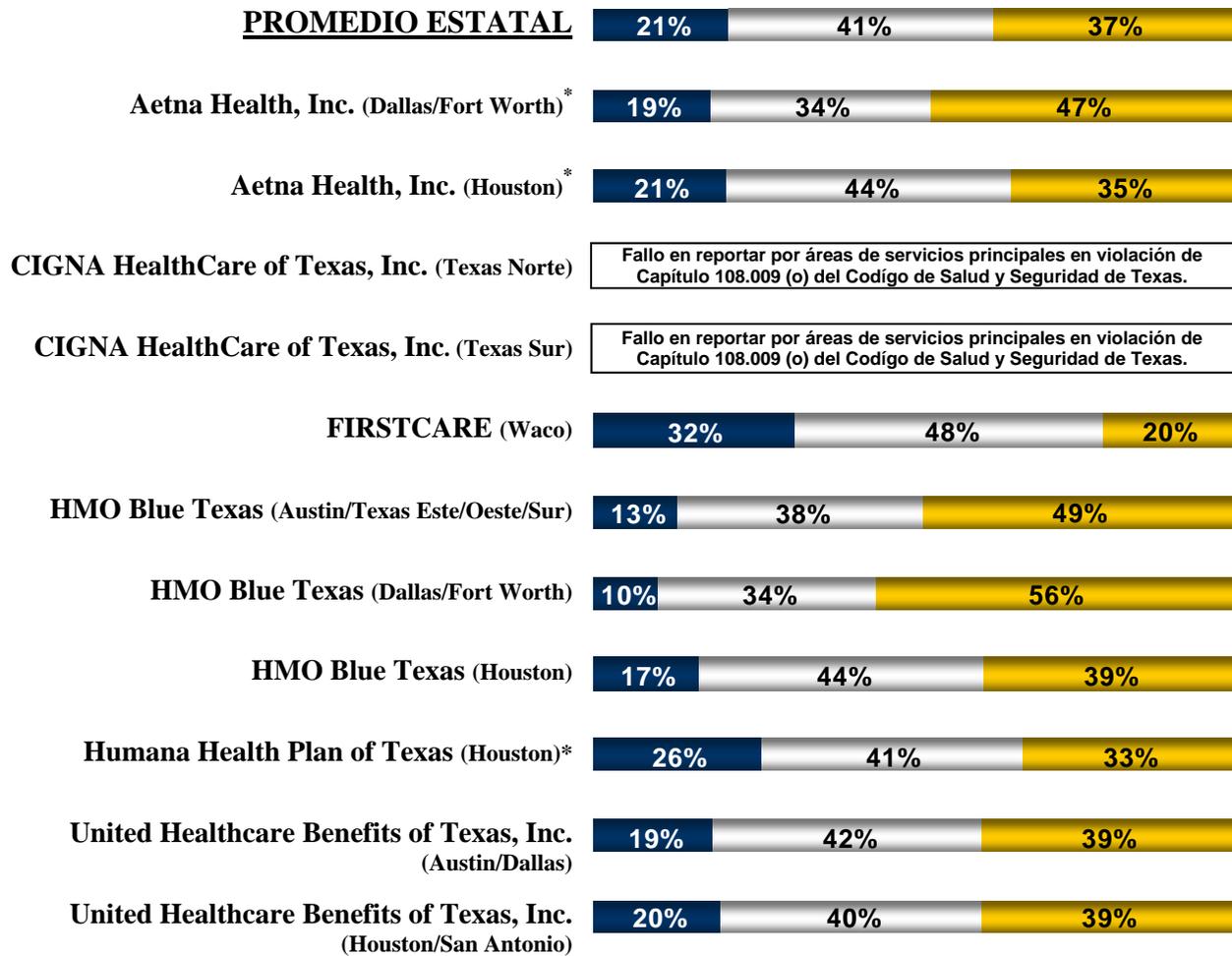
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

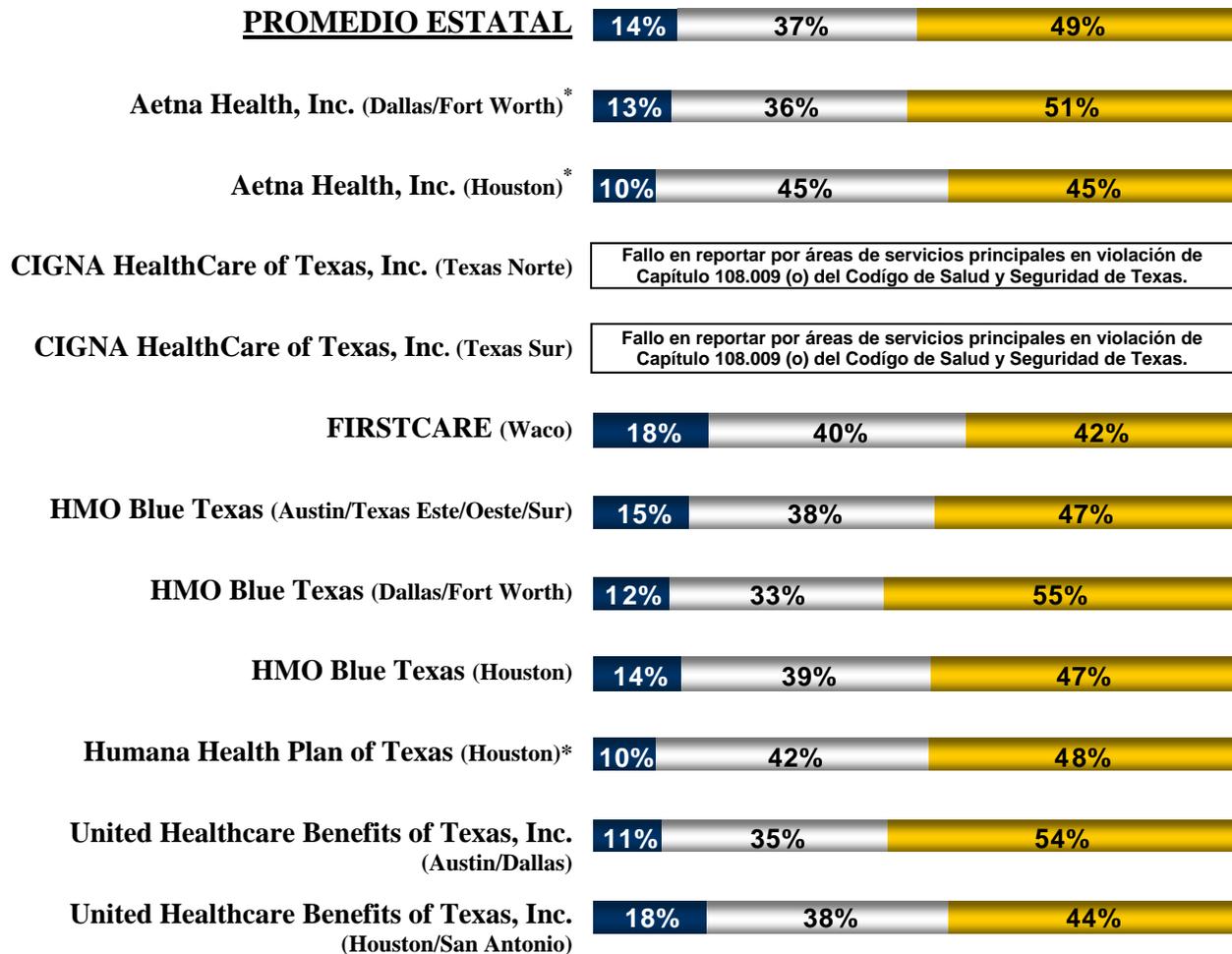
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|--|---|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|--|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Este

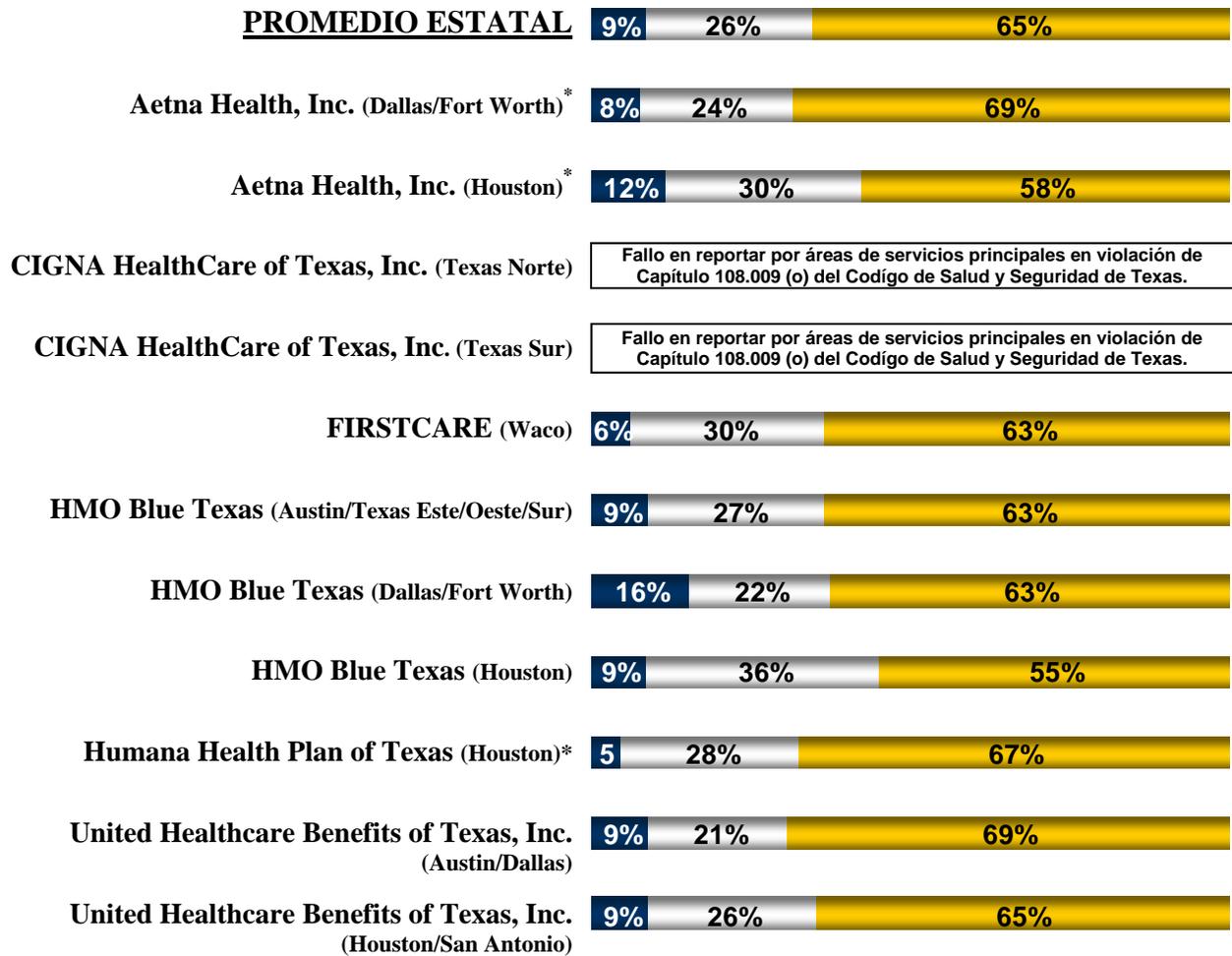
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a **10** = “el mejor doctor posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

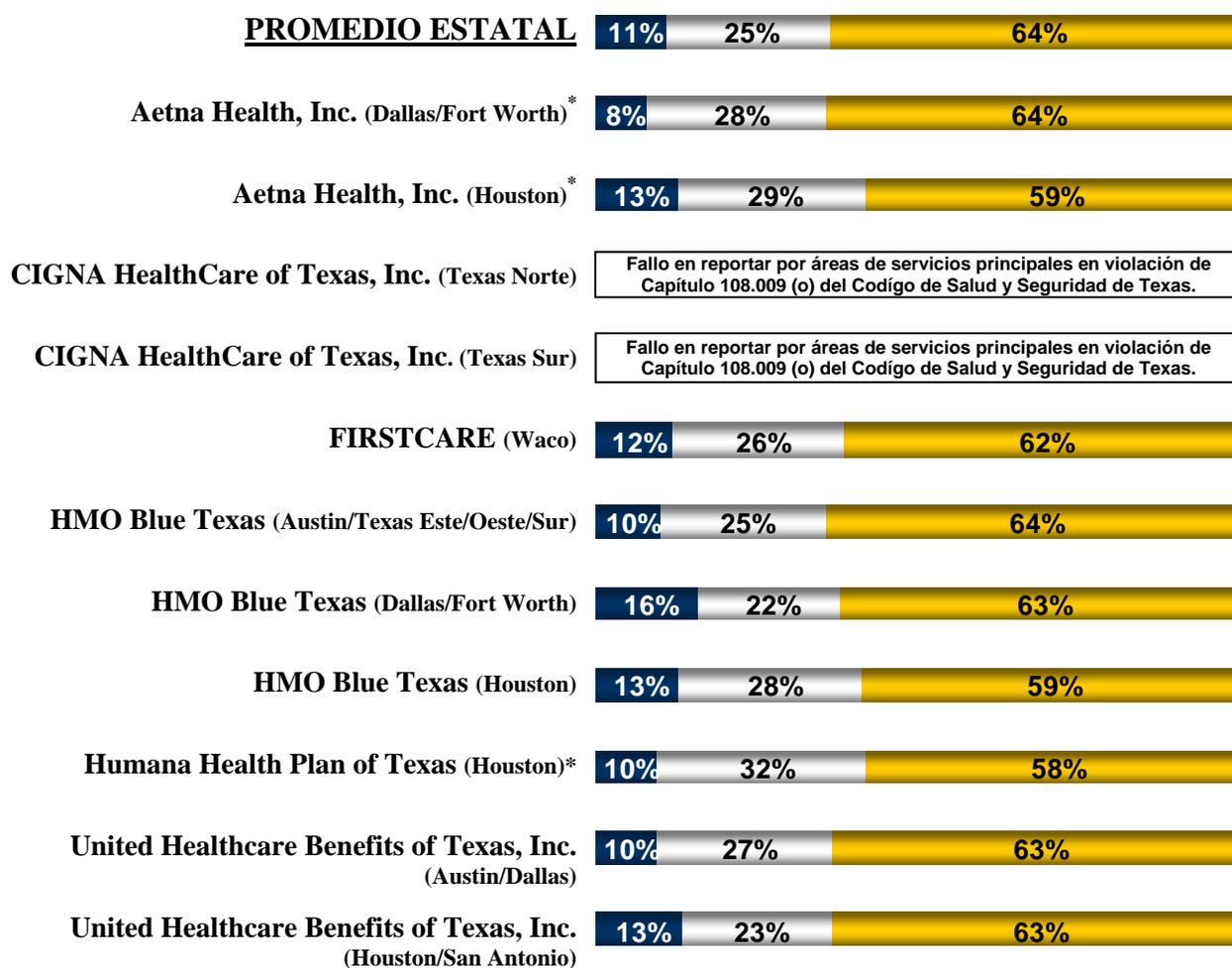
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Este

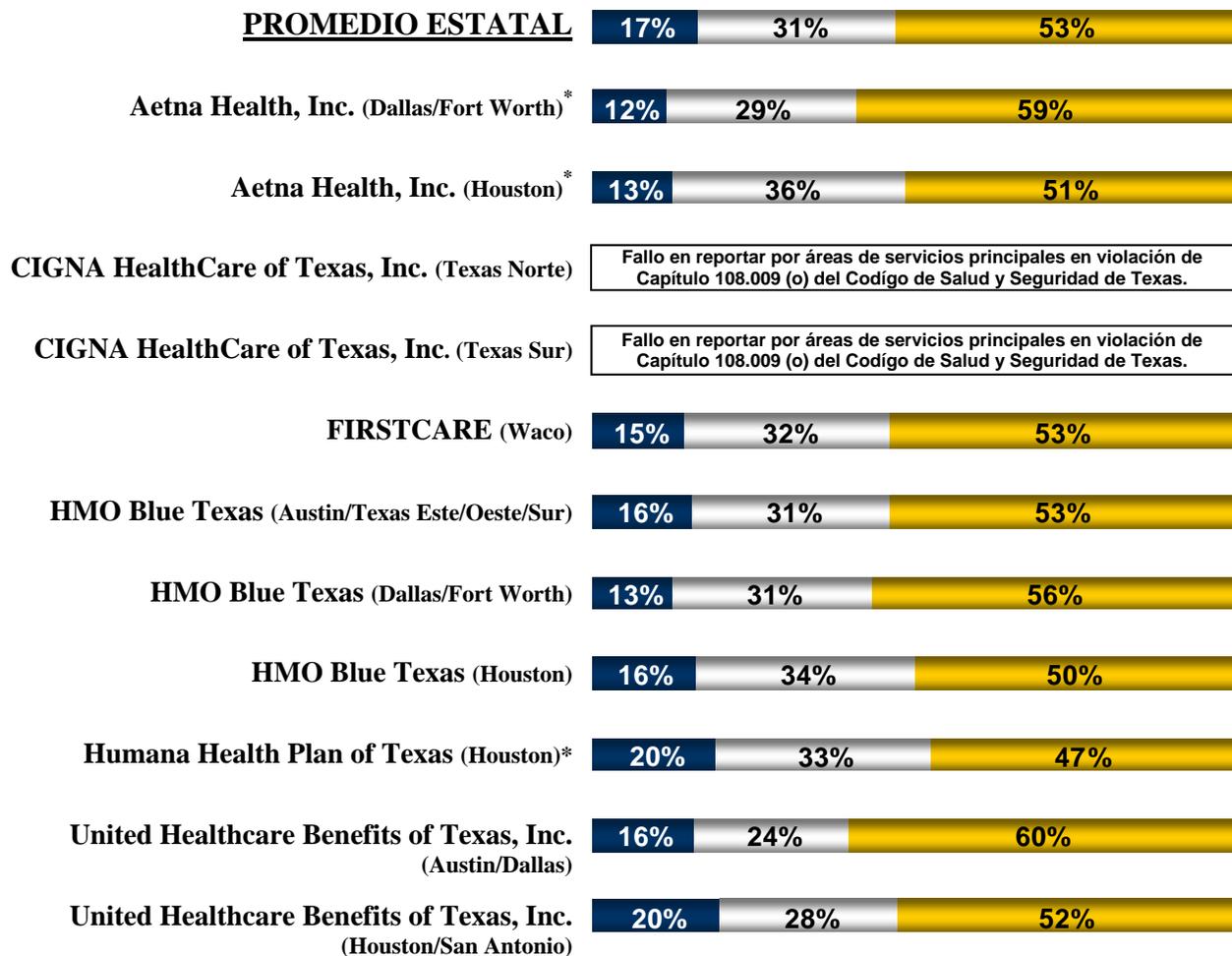
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

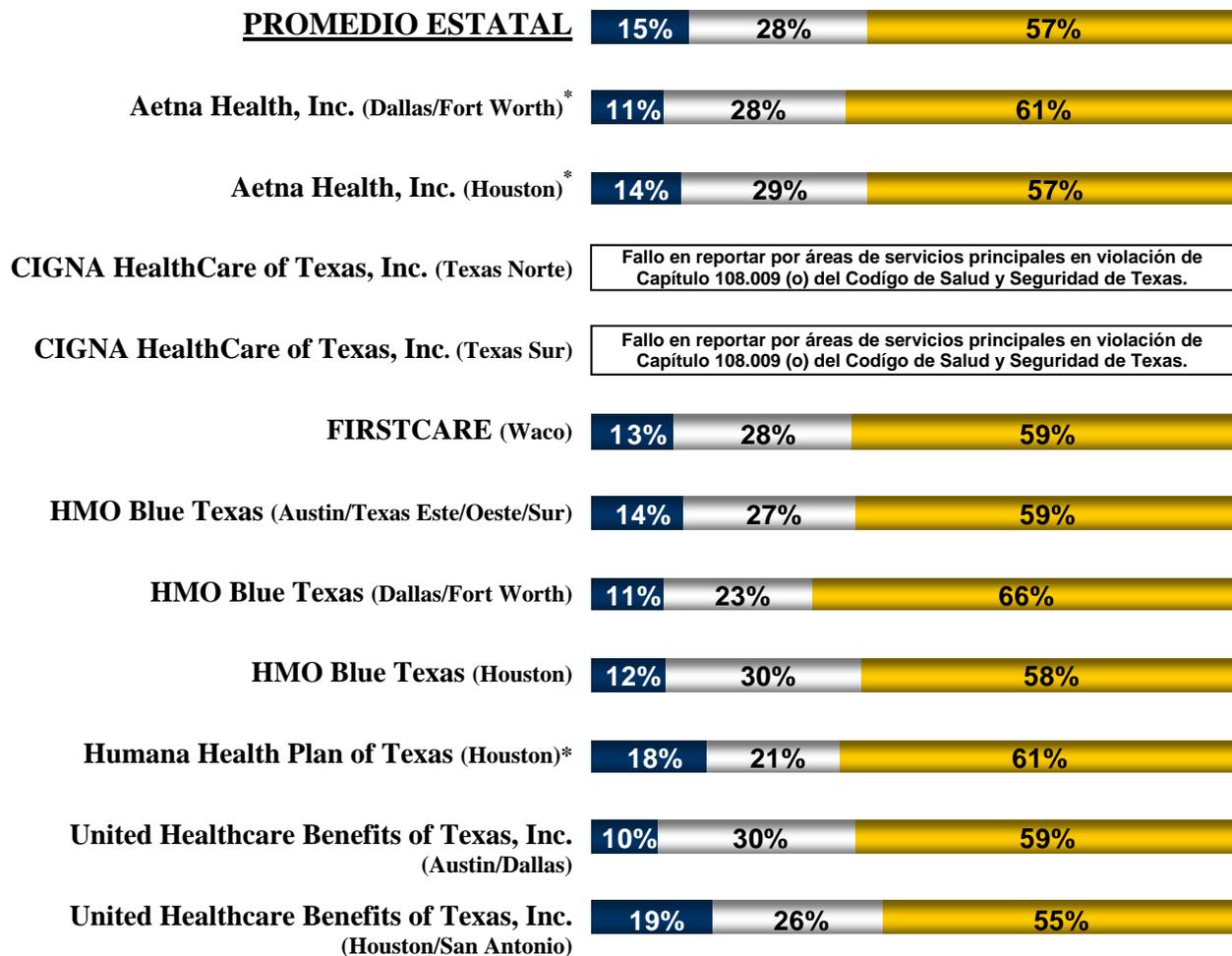
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Este

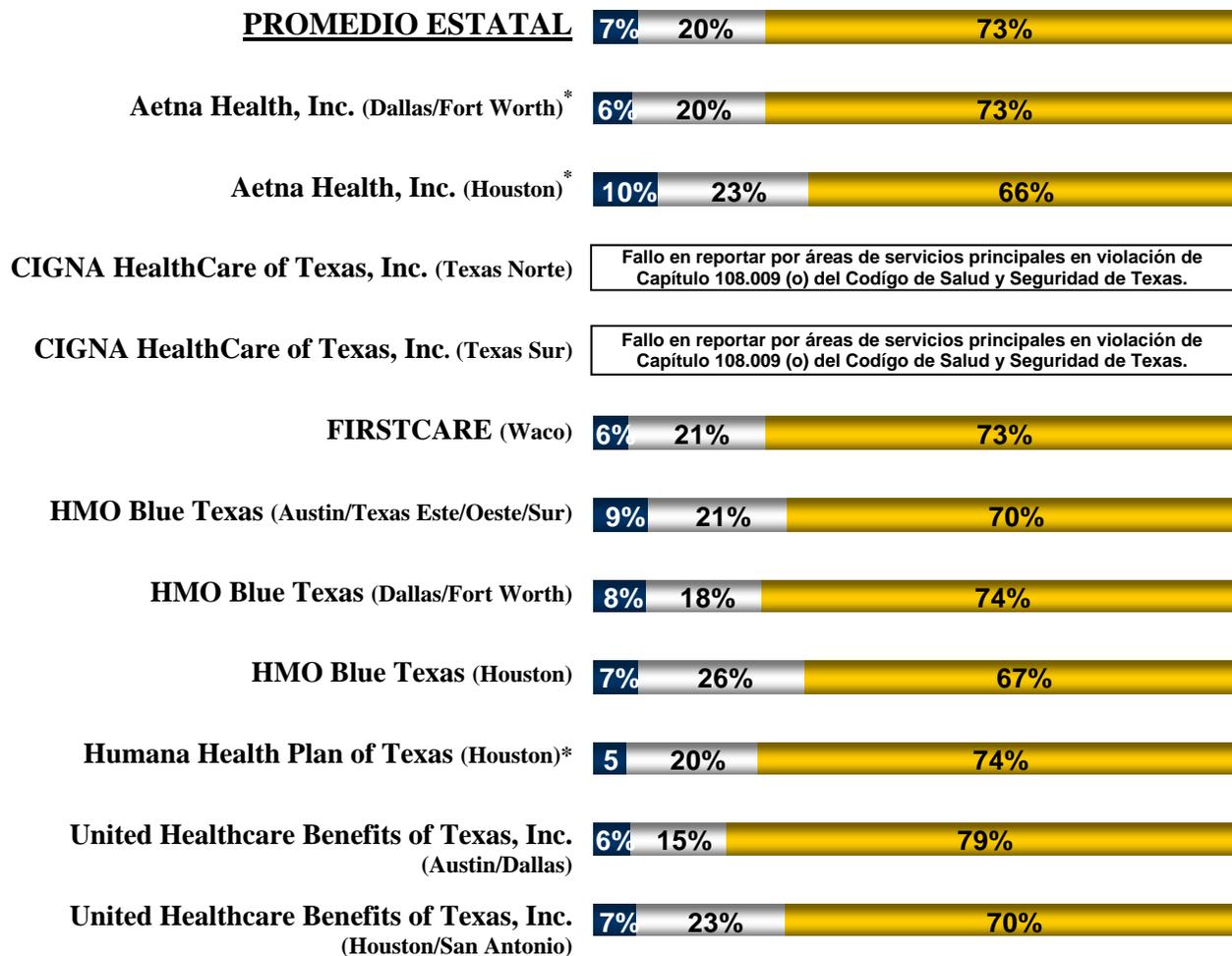
Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

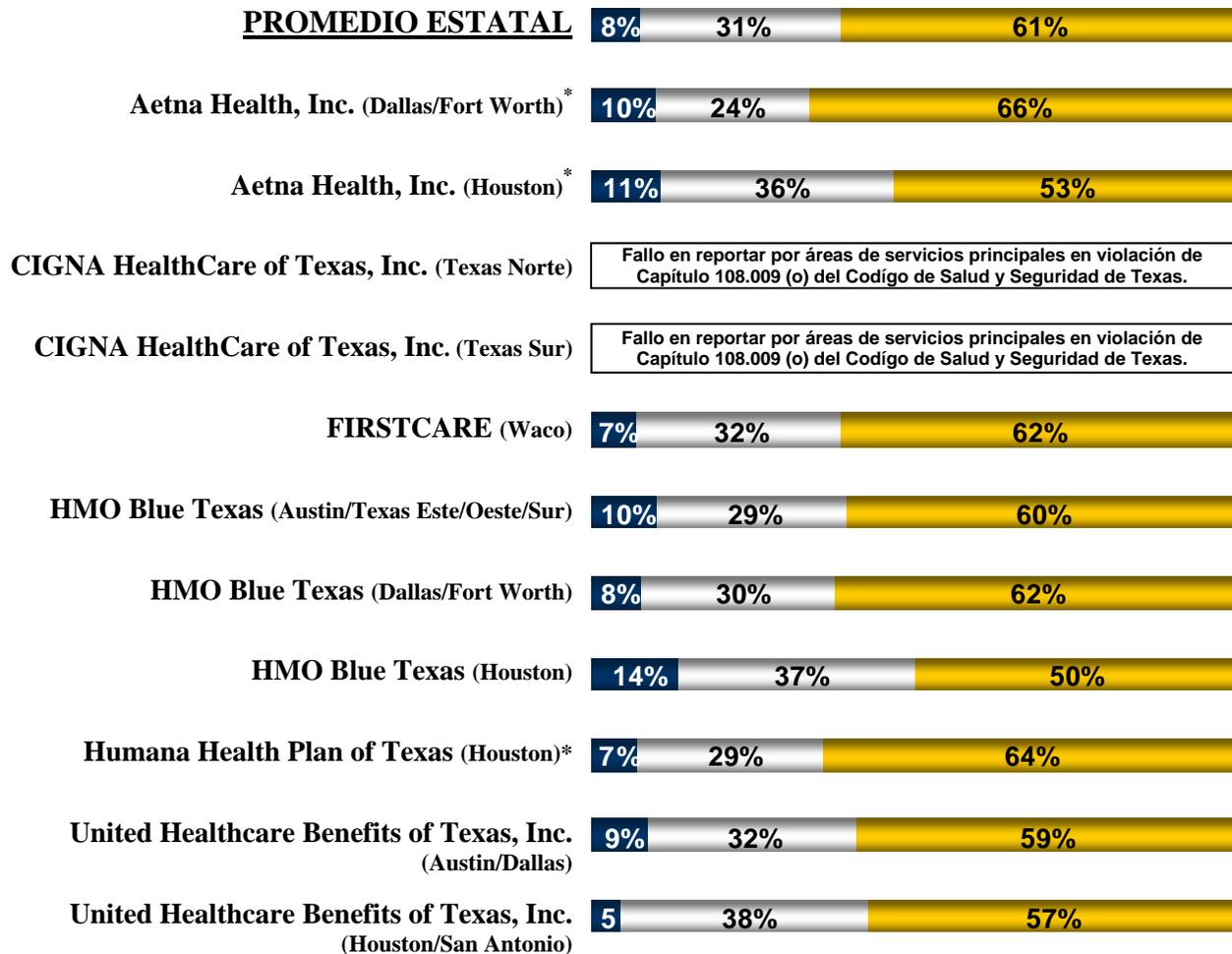
Porcentaje que dijeron que **no hubo o definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **sí hubo alguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **definitivamente sí hubo** toma de decisiones compartida

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

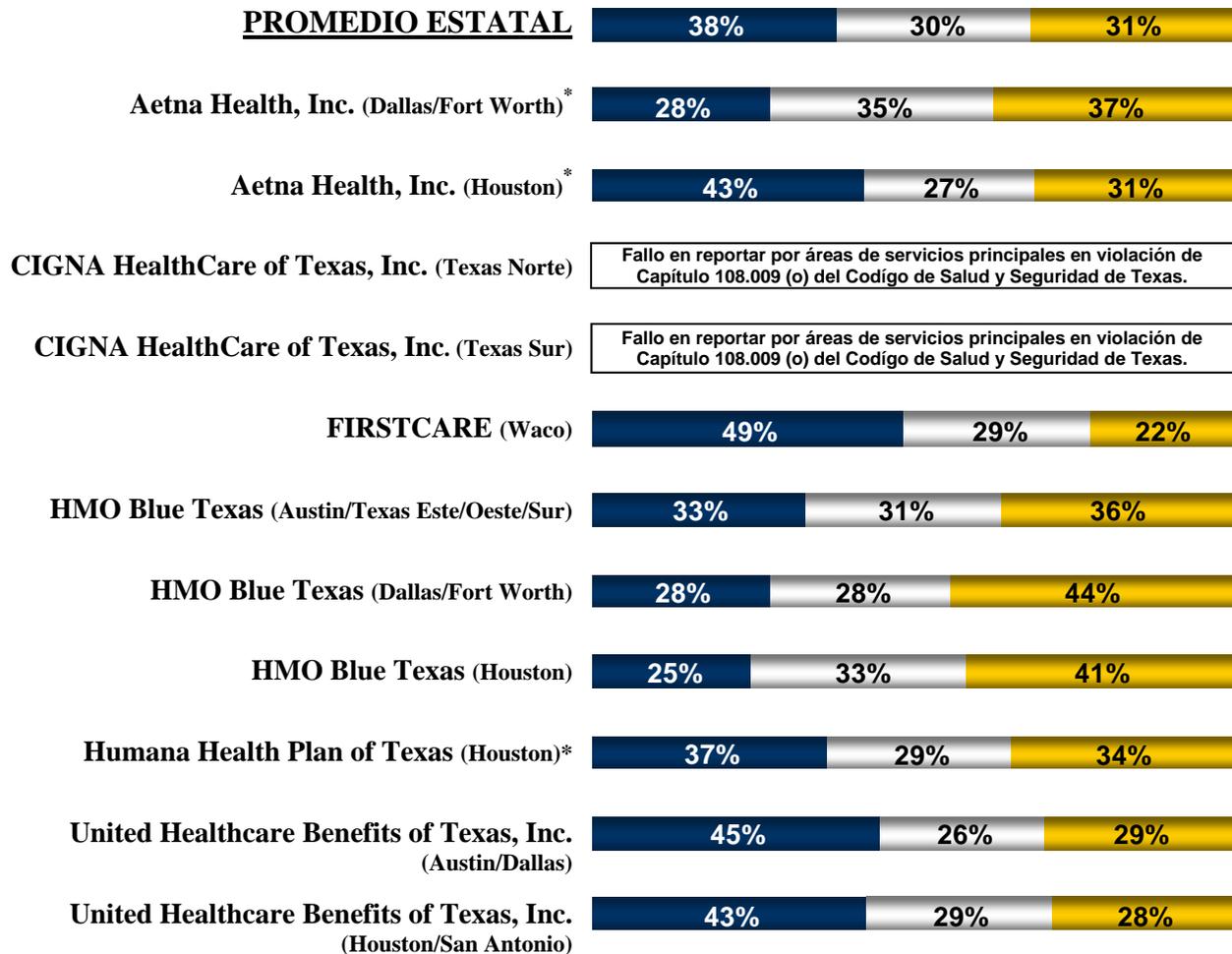
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Este

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Costa de Texas

Los condados en el área de Costa de Texas son:

| | | |
|-----------|------------|---------|
| Austin | Galveston | Walker |
| Brazoria | Harris | Waller |
| Chambers | Liberty | Wharton |
| Colorado | Matagorda | |
| Fort Bend | Montgomery | |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Costa de Texas . Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

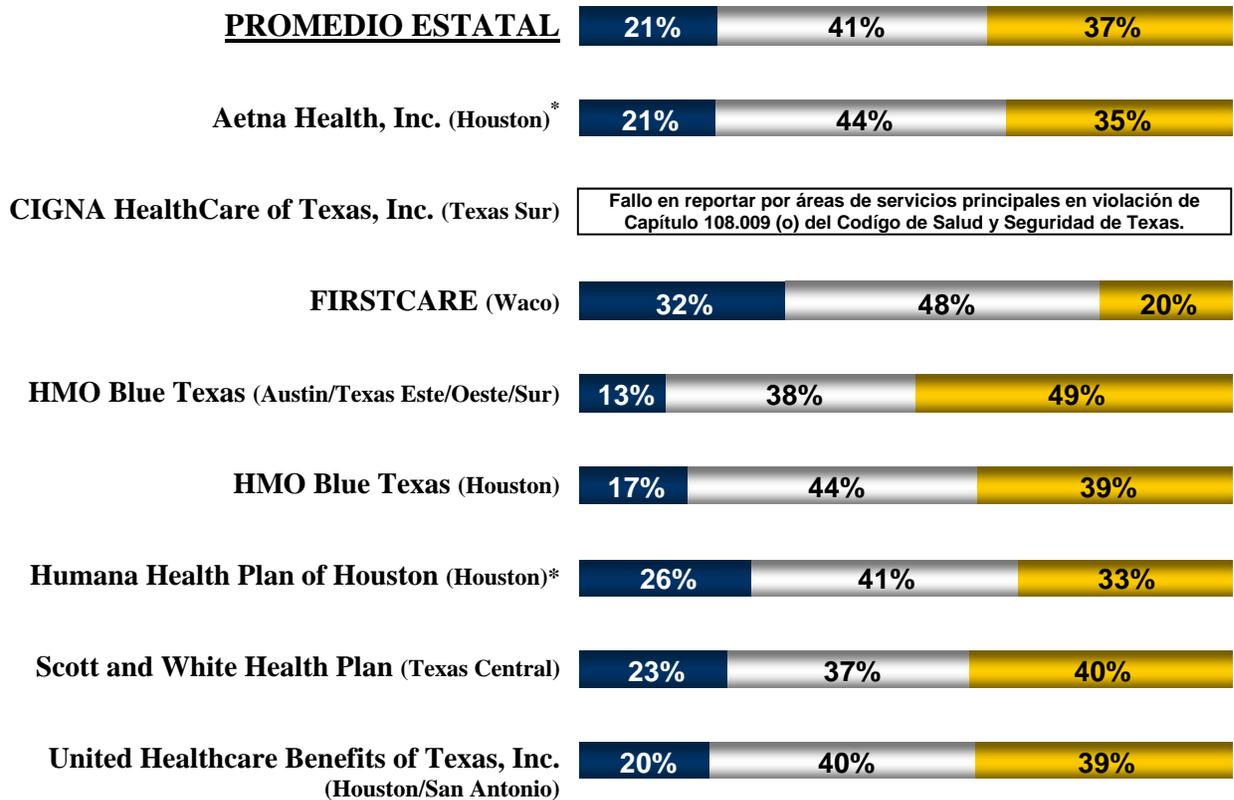
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

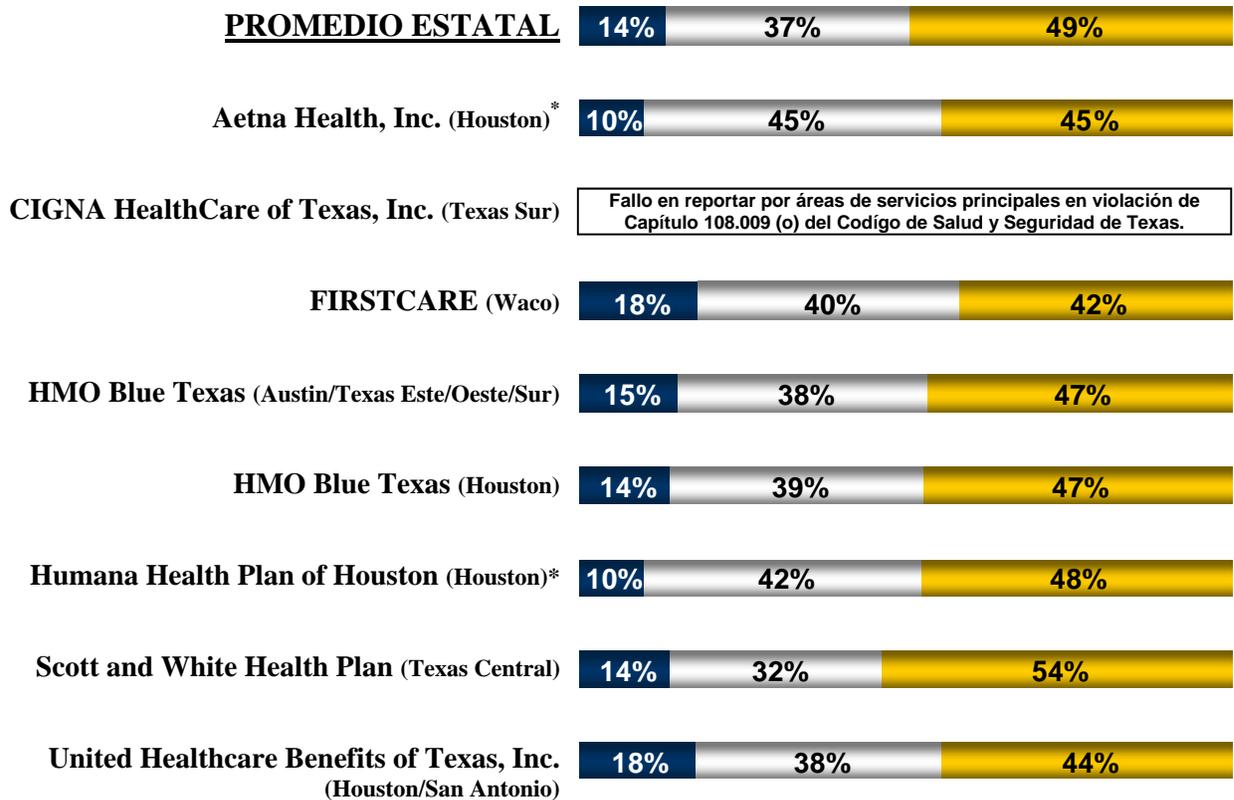
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Costa de Texas

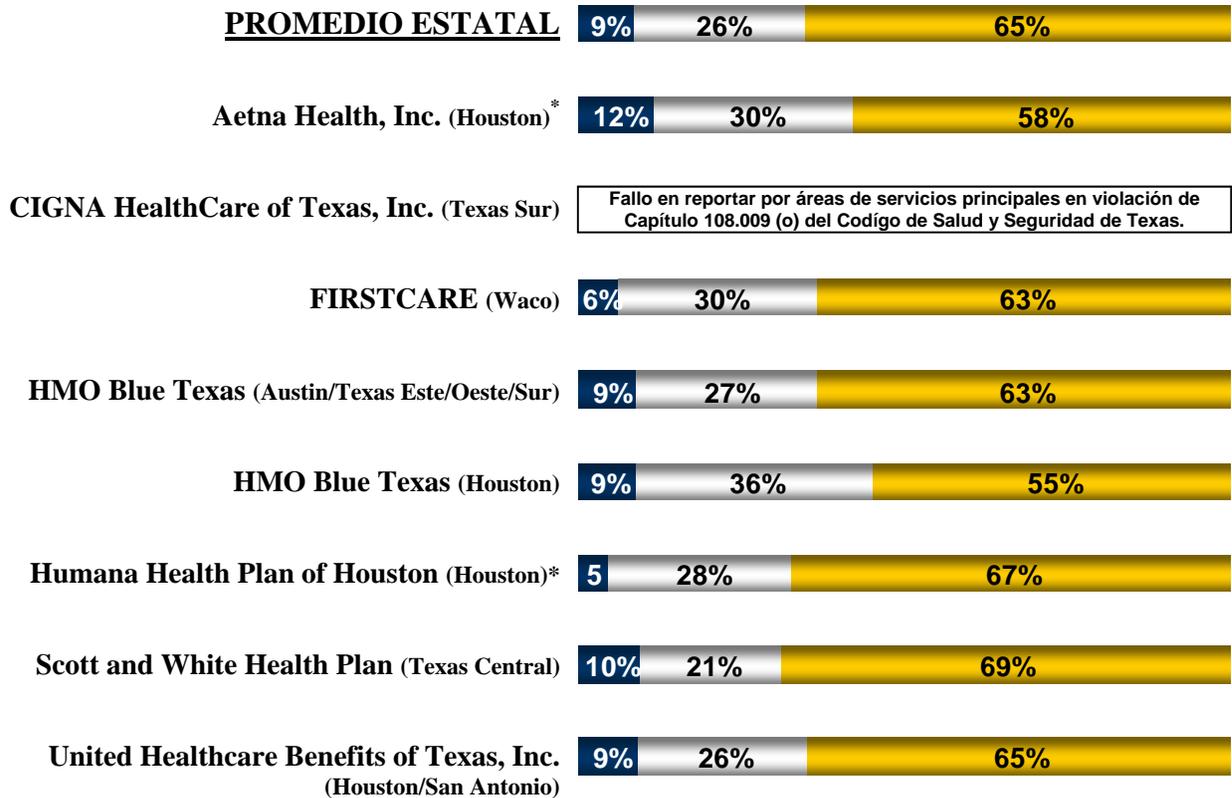
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a 10 = “el mejor doctor posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

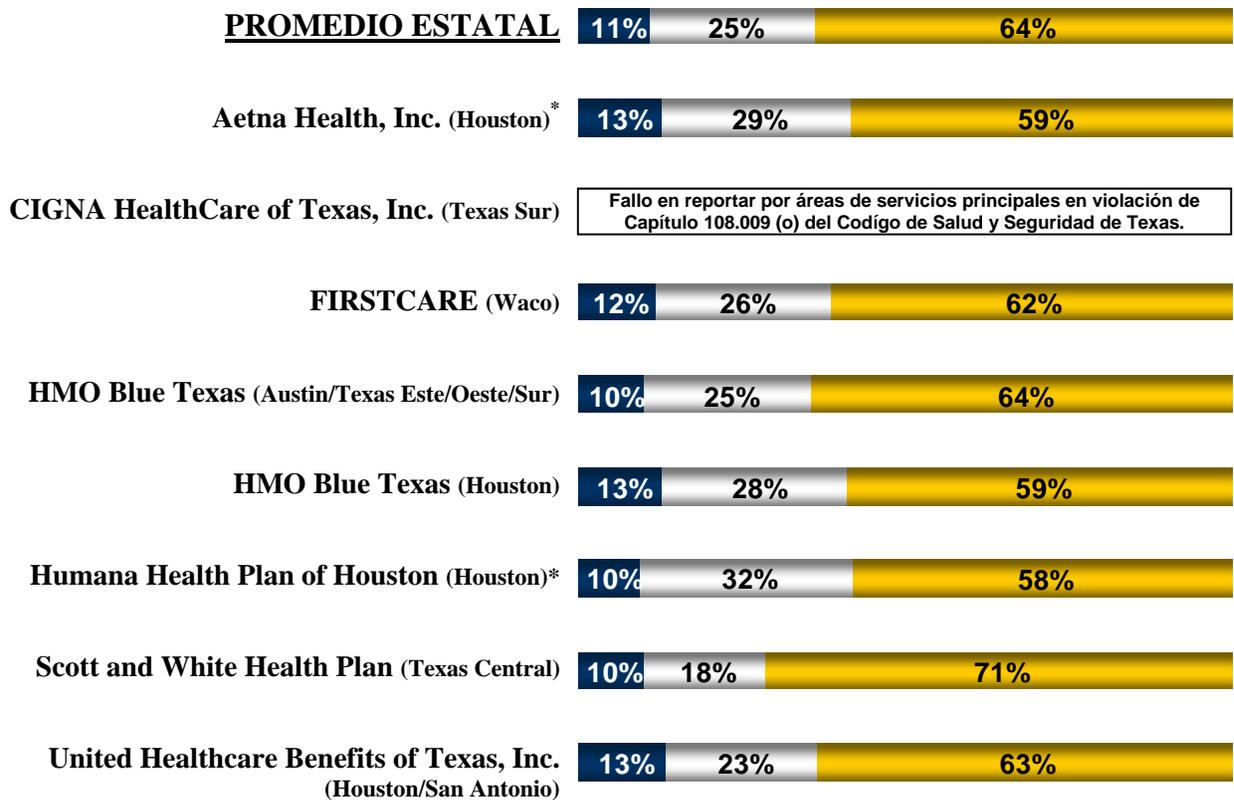
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

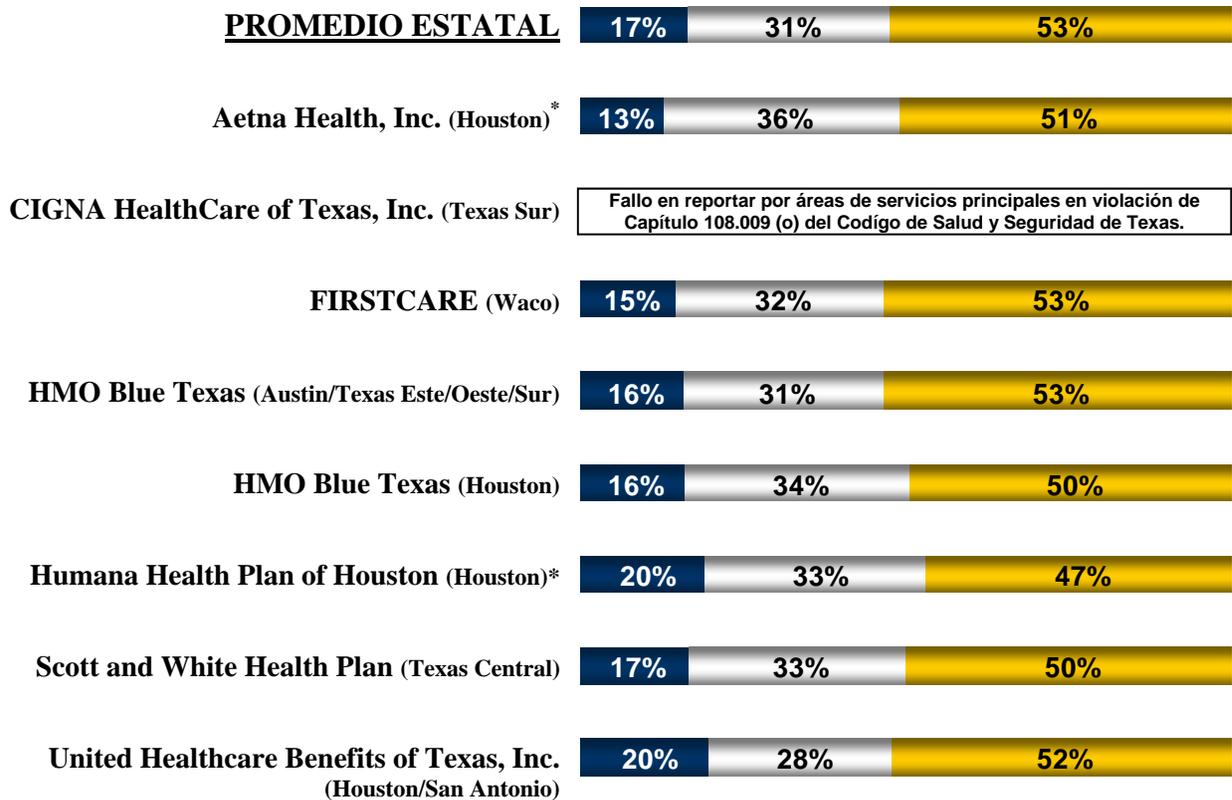
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

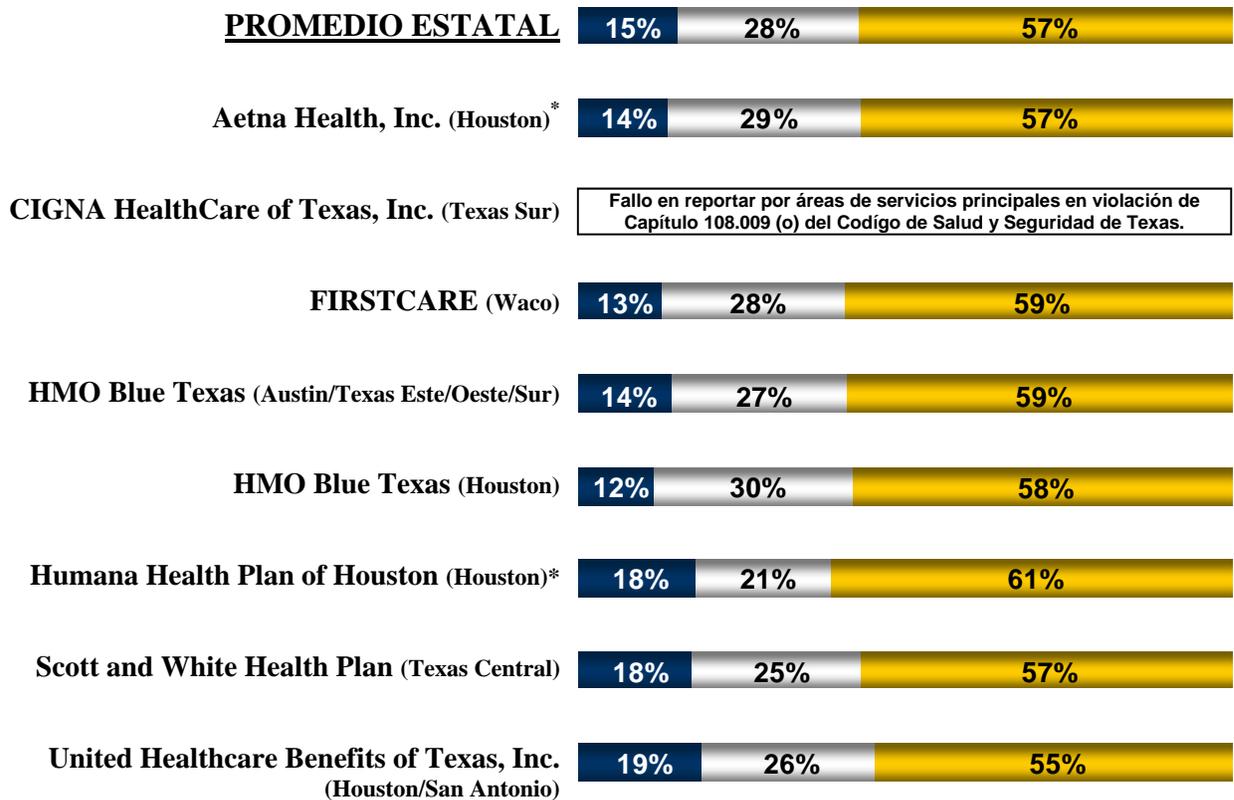
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

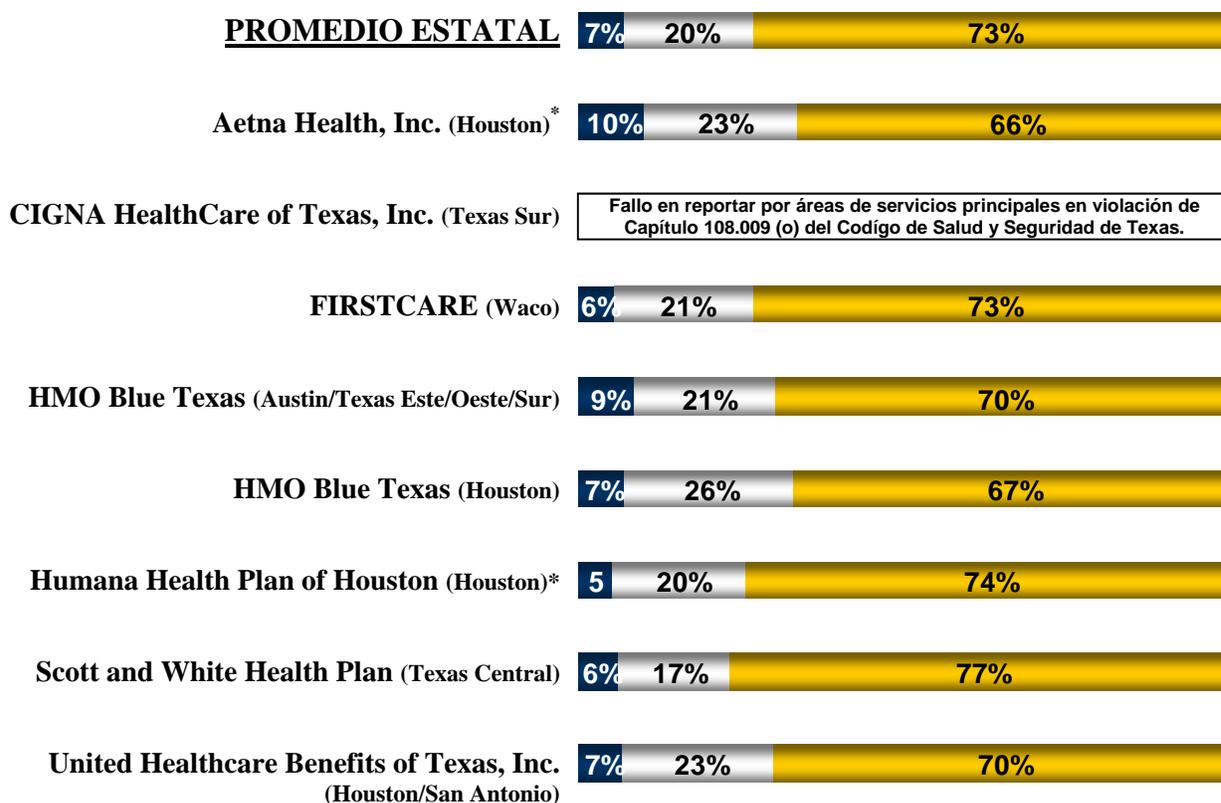
Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

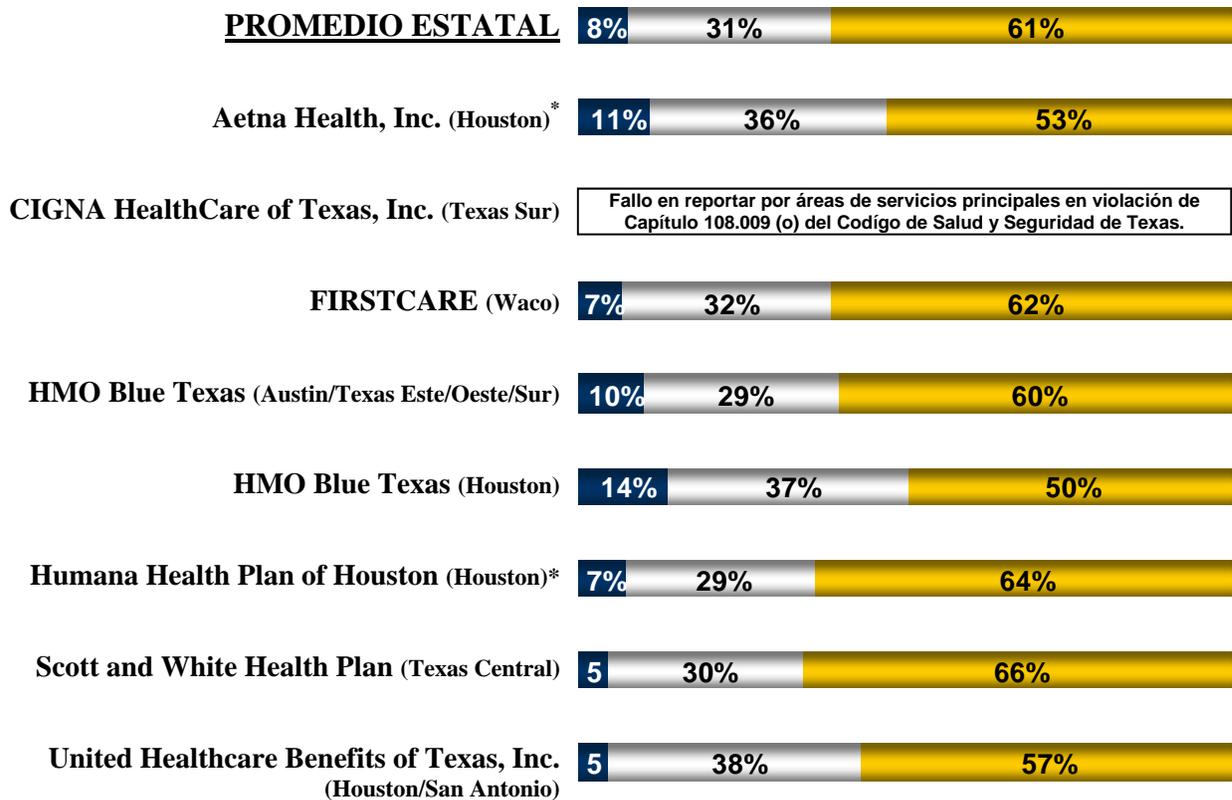
Porcentaje que dijeron que **no hubo** o **definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **sí hubo alguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **definitivamente sí hubo** toma de decisiones compartida

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Costa de Texas

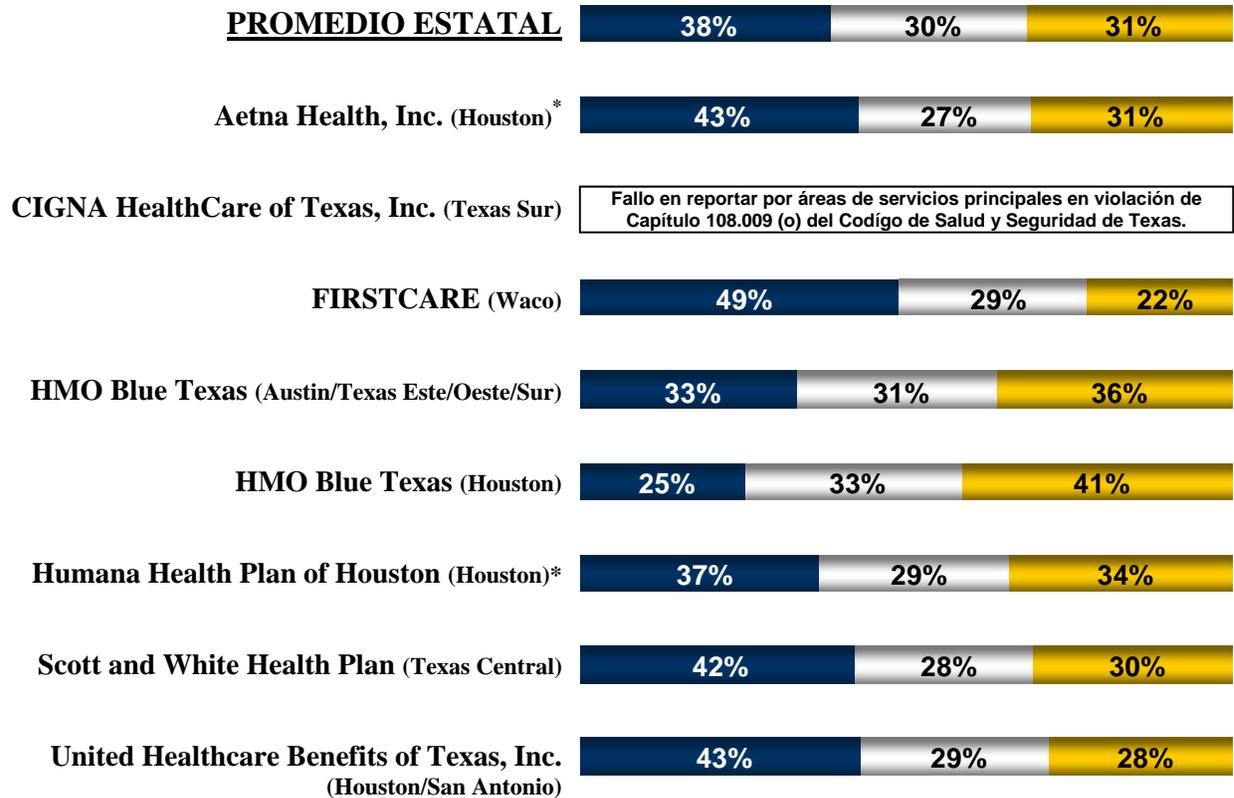
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Costa de Texas

Resultados de la encuesta (CAHPS®4.0H) para la región Texas Norte

Los condados en el área de Texas Norte son:

| | | | |
|--------|---------|------------|------|
| Collin | Fannin | Navarro | Wise |
| Cooke | Grayson | Palo Pinto | |
| Dallas | Hood | Parker | |
| Denton | Hunt | Rockwall | |
| Erath | Johnson | Somervell | |
| Ellis | Kaufman | Tarrant | |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Texas Norte. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

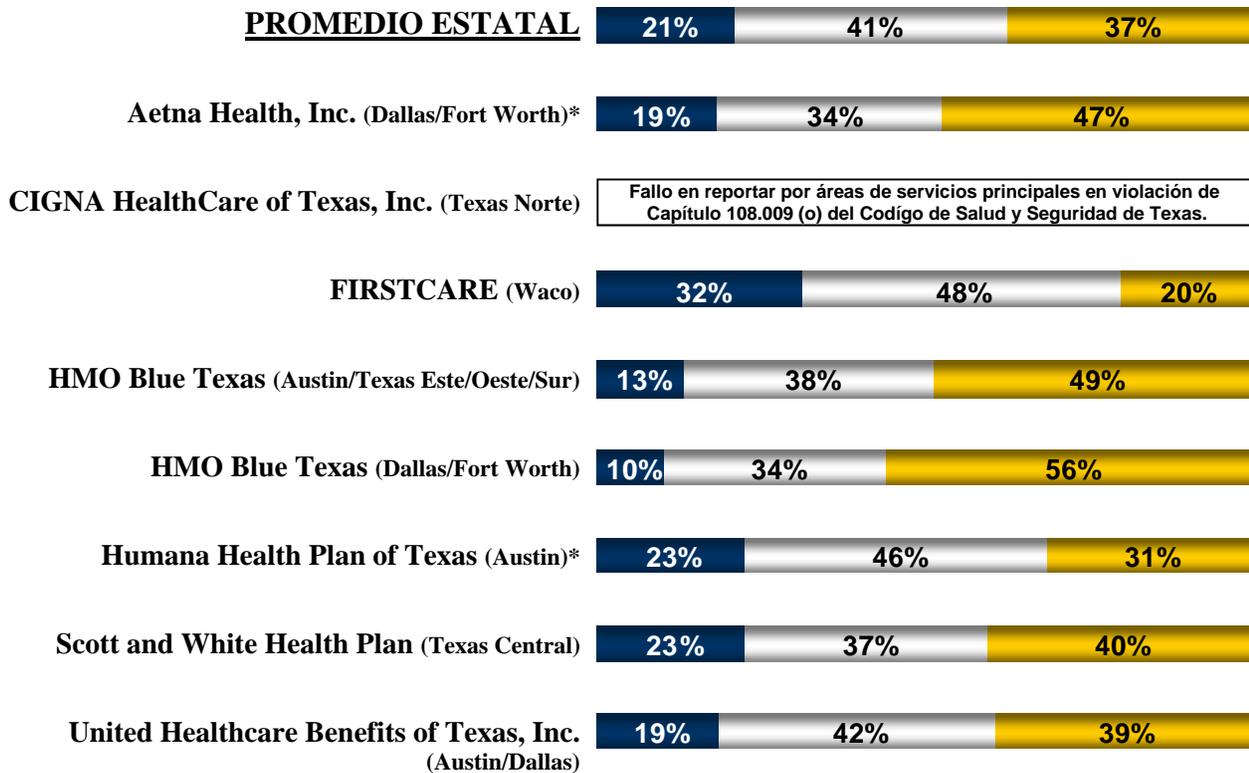
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

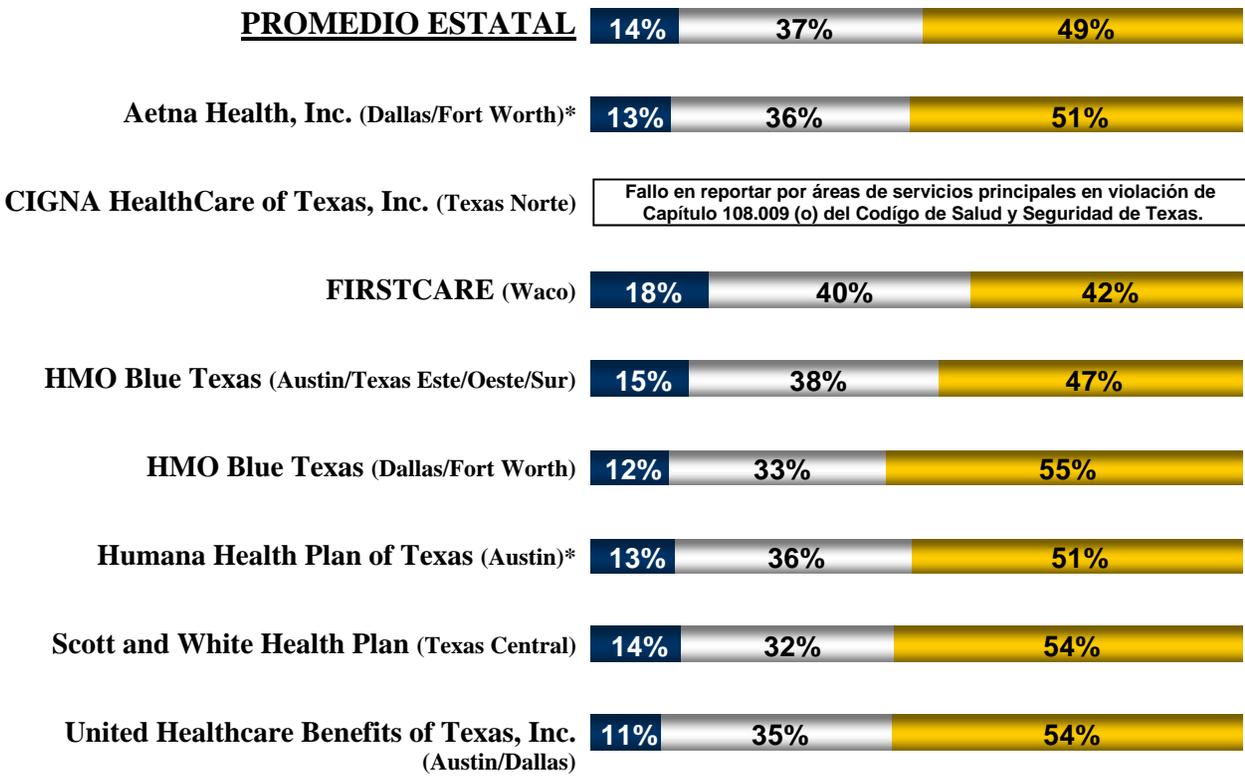
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a 10 = “el mejor doctor posible”



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

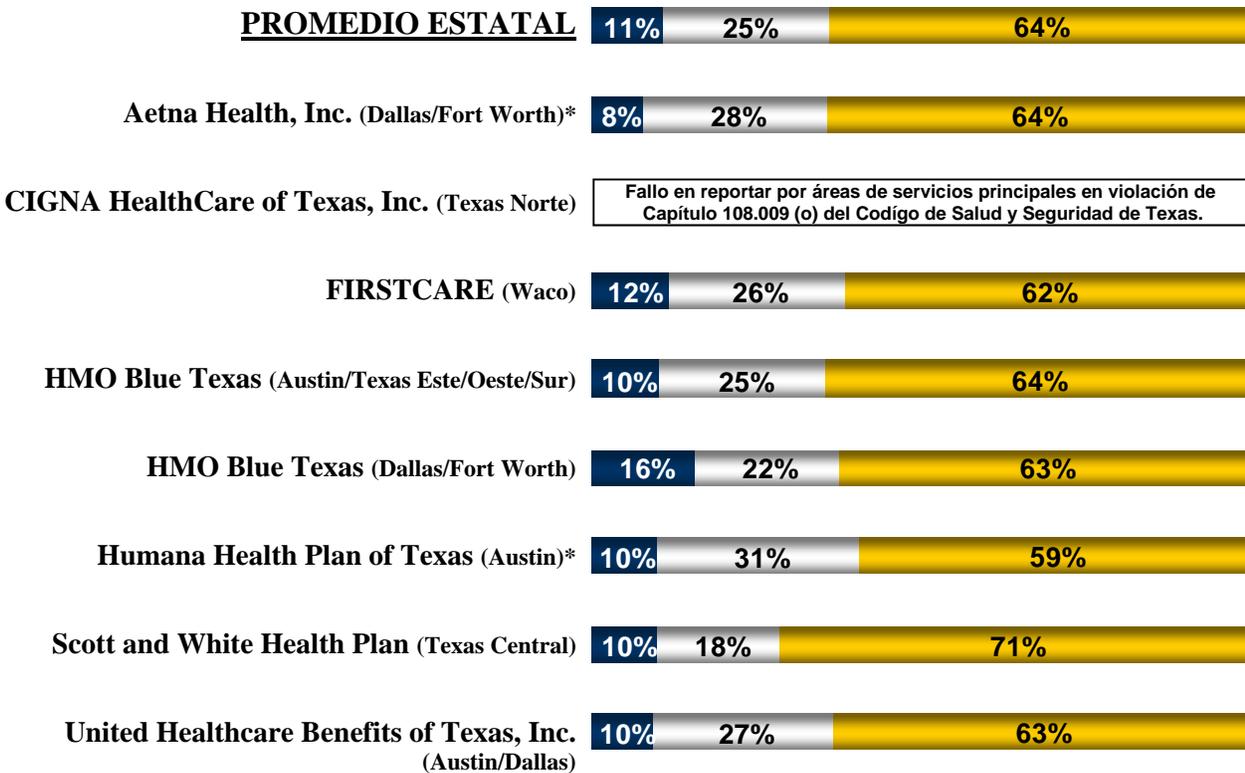
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Norte

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?

PROMEDIO ESTATAL 17% 31% 53%

Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)* 12% 29% 59%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 15% 32% 53%

HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) 16% 31% 53%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 13% 31% 56%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 15% 31% 53%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 17% 33% 50%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 16% 24% 60%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas)



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

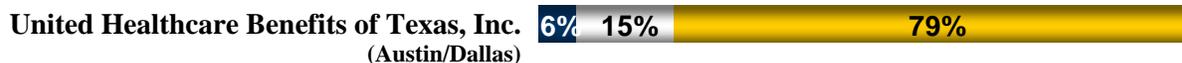
| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

Porcentaje que dijeron que **no hubo** o **definitivamente no hubo** ninguna toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **sí hubo alguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **definitivamente sí hubo** toma de decisiones compartida

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare Benefits of Texas, Inc.
(Austin/Dallas)



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

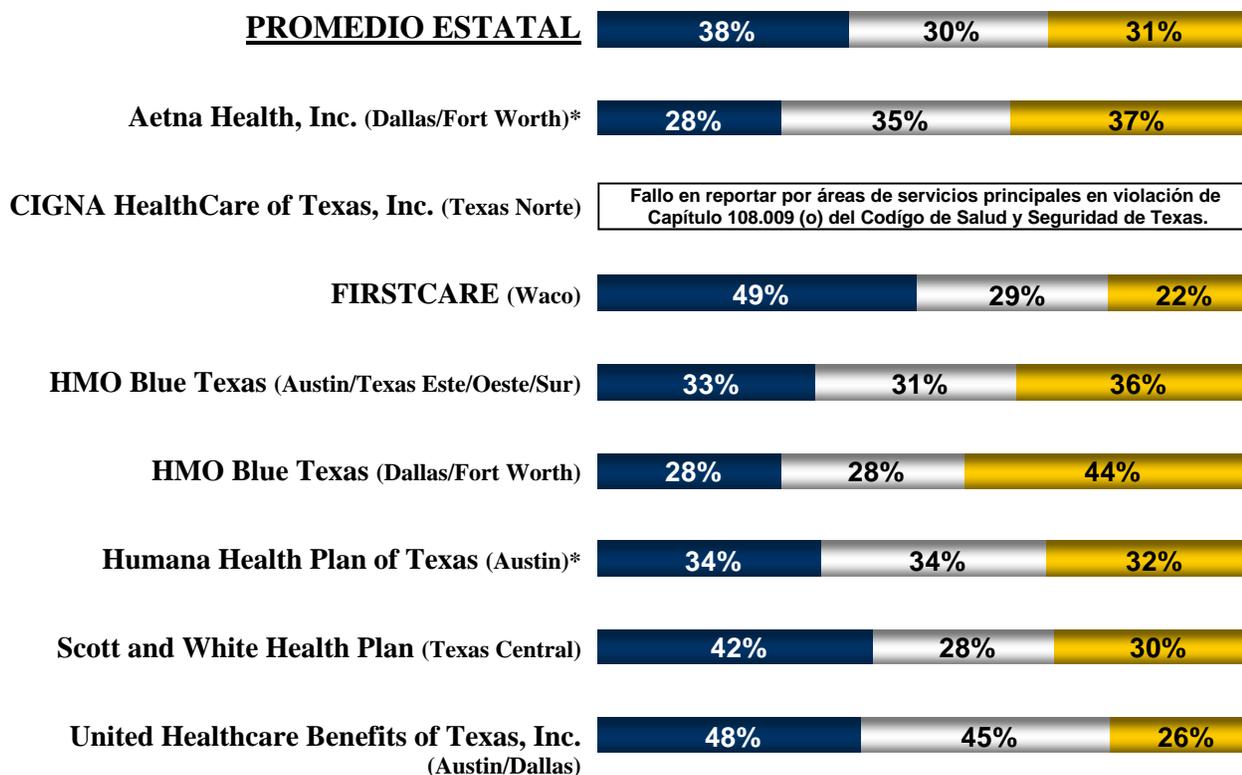
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

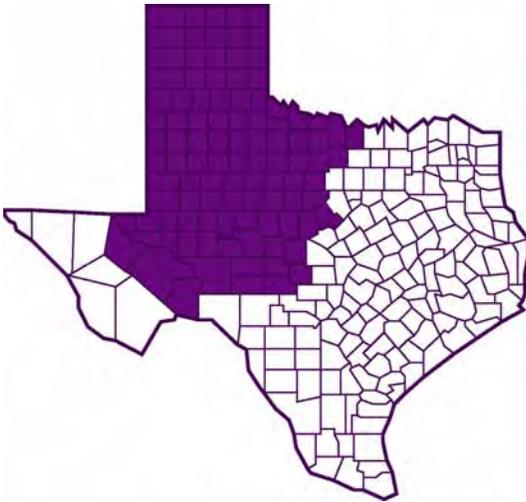
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Norte

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Panhandle/Plains

Los condados en el área de Panhandle/Plains son:

| | | | | | | | |
|-----------|-----------|---------------|------------|-----------|------------|-------------|--------------|
| Andrews | Briscoe | Cochran | Crane | Donley | Hutchinson | Montague | Sterling |
| Archer | Brown | Coke | Crockett | Eastland | Irion | Moore | Stonewall |
| Armstrong | Callahan | Coleman | Crosby | Ector | Jack | Motley | Sutton |
| Bailey | Carson | Collingsworth | Dallam | Fisher | Jones | Nolan | Swisher |
| Baylor | Castro | Comanche | Dawson | Floyd | Kent | Ochiltree | Taylor |
| Borden | Childress | Concho | Deaf Smith | Foard | Kimble | Oldham | Terrell |
| | Clay | Cottle | Dickens | Gaines | King | Parmer | Terry |
| | | | | Garza | Knox | Pecos | Throckmorton |
| | | | | Glasscock | Lamb | Potter | Tom Green |
| | | | | Gray | Lipscomb | Randall | Upton |
| | | | | Hale | Loving | Reagan | Ward |
| | | | | Hall | Lubbock | Reeves | Wheeler |
| | | | | Hansford | Lynn | Roberts | Wichita |
| | | | | Hardeman | Martin | Runnels | Wilbarger |
| | | | | Hartley | Mason | Schleicher | Winkler |
| | | | | Haskell | McCulloch | Scurry | Yoakum |
| | | | | Hemphill | Menard | Shackelford | Young |
| | | | | Hockley | Midland | Sherman | |
| | | | | Howard | Mitchell | Stephens | |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Panhandle/Plains. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

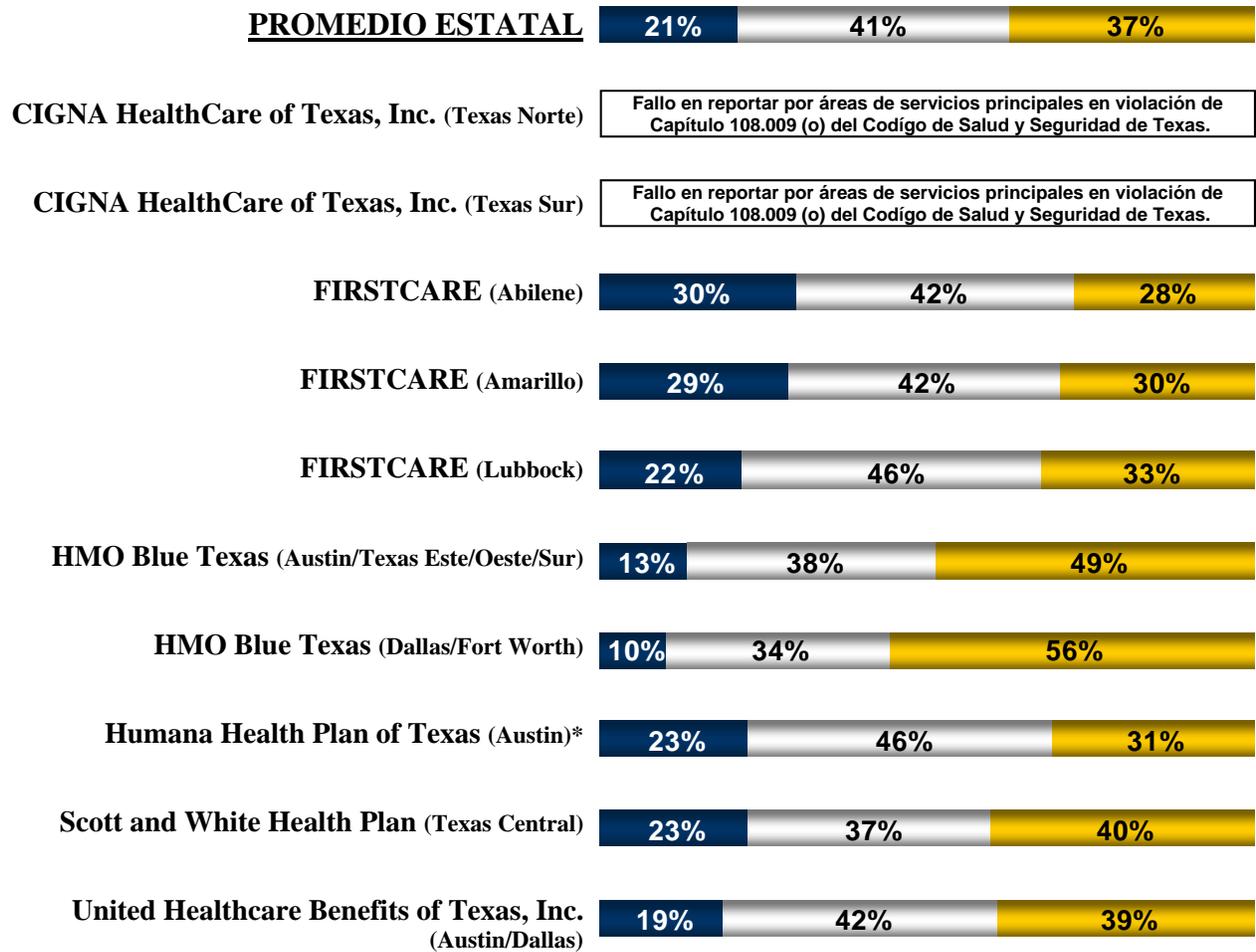
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

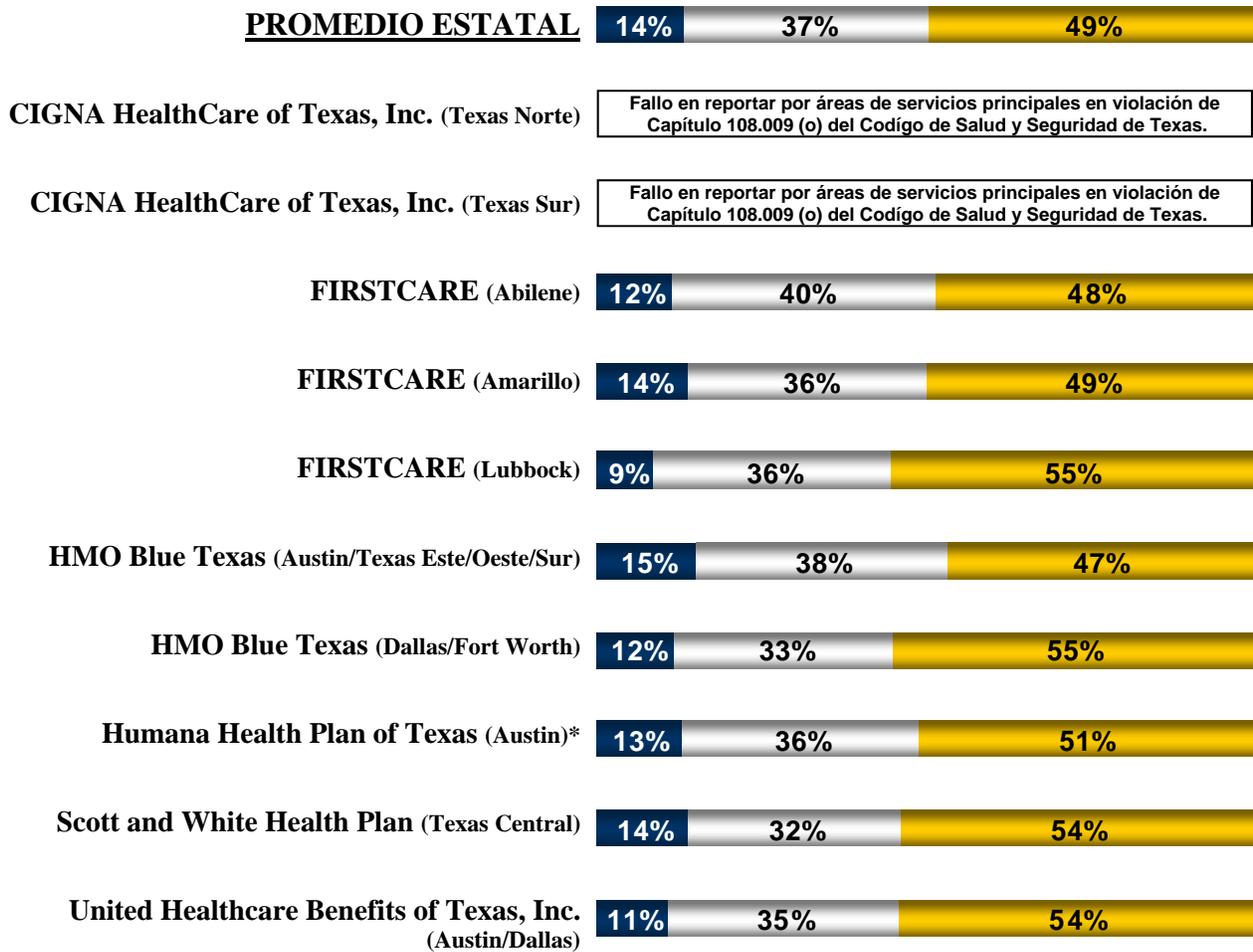
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|--|---|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|--|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

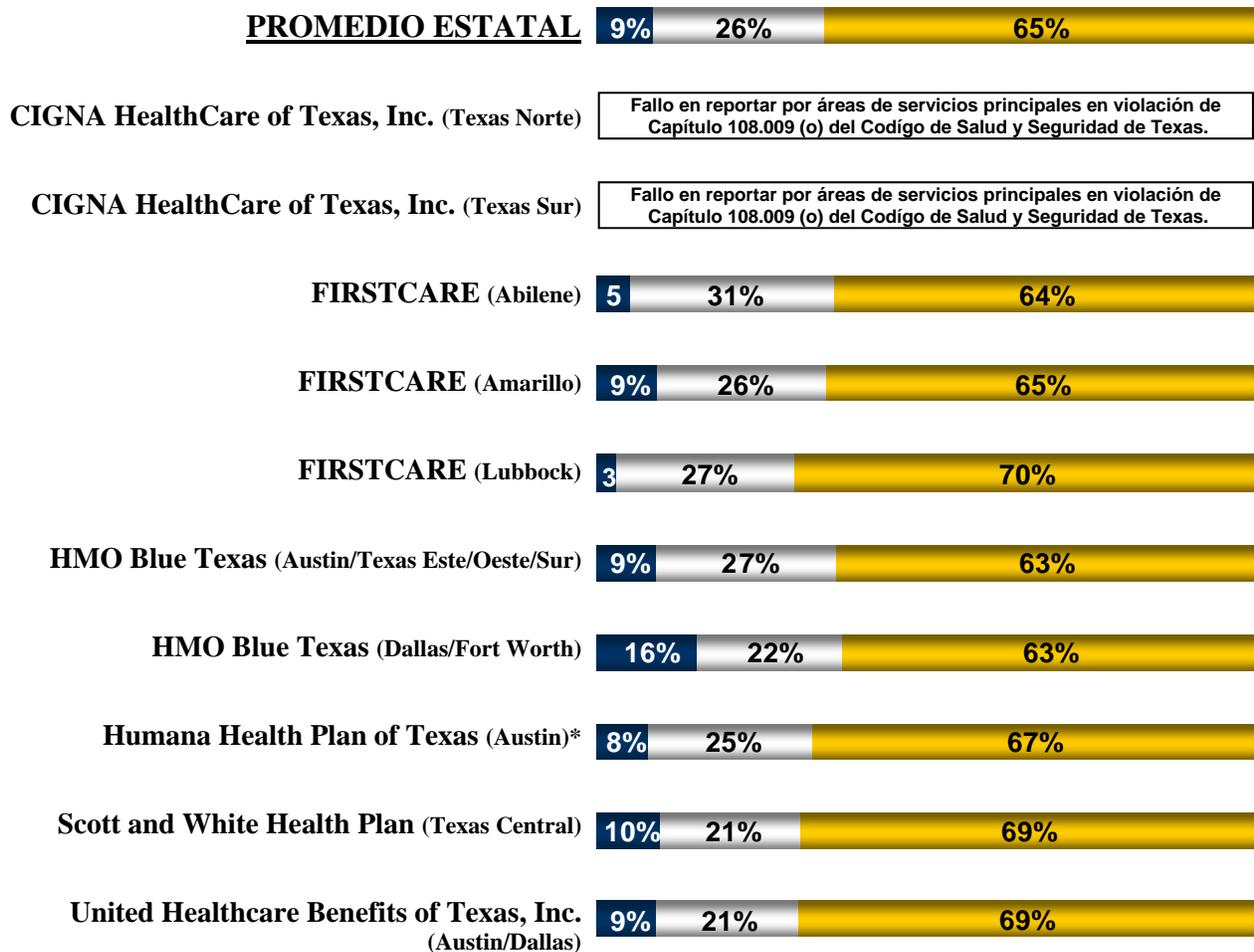
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a 10 = “el mejor doctor posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

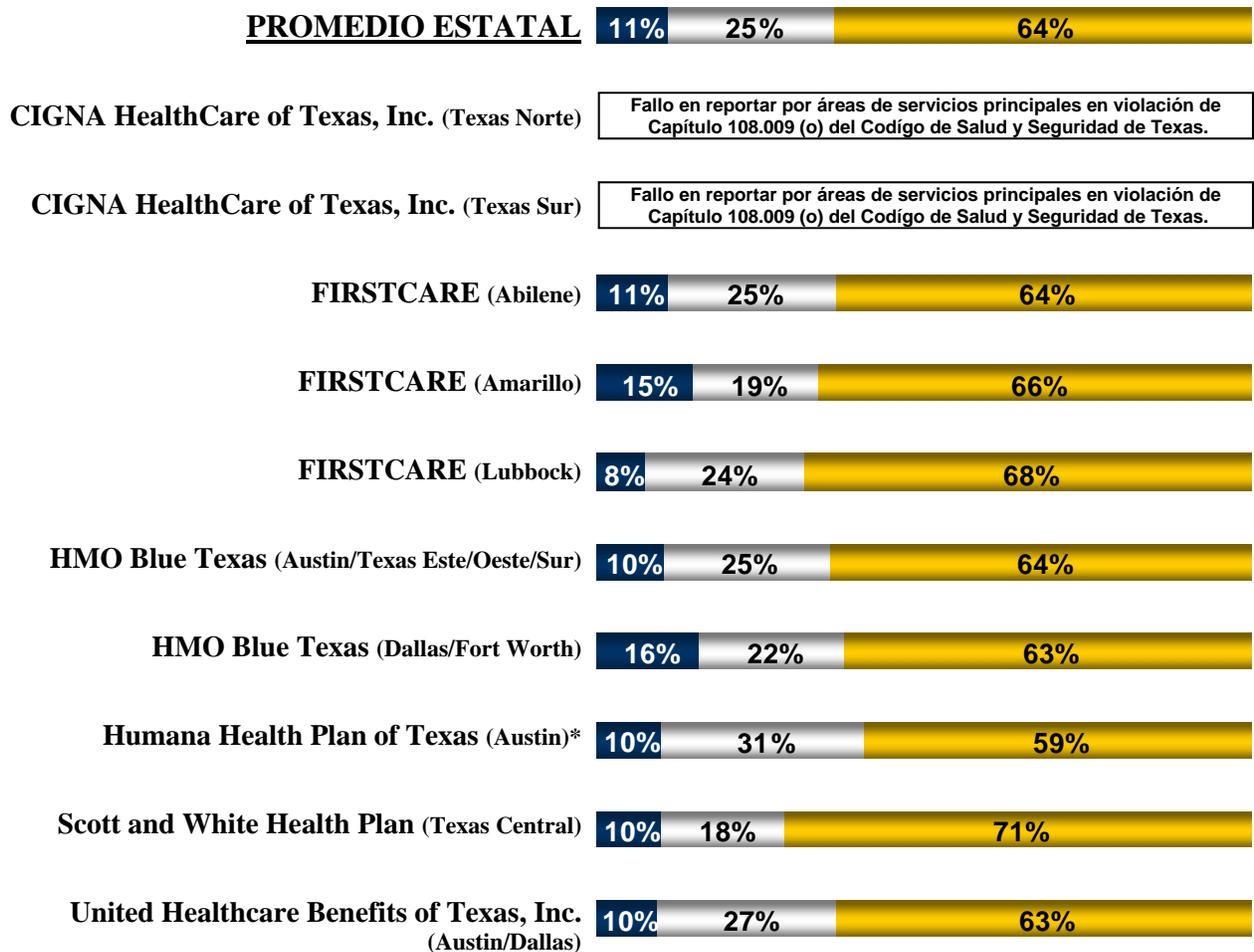
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

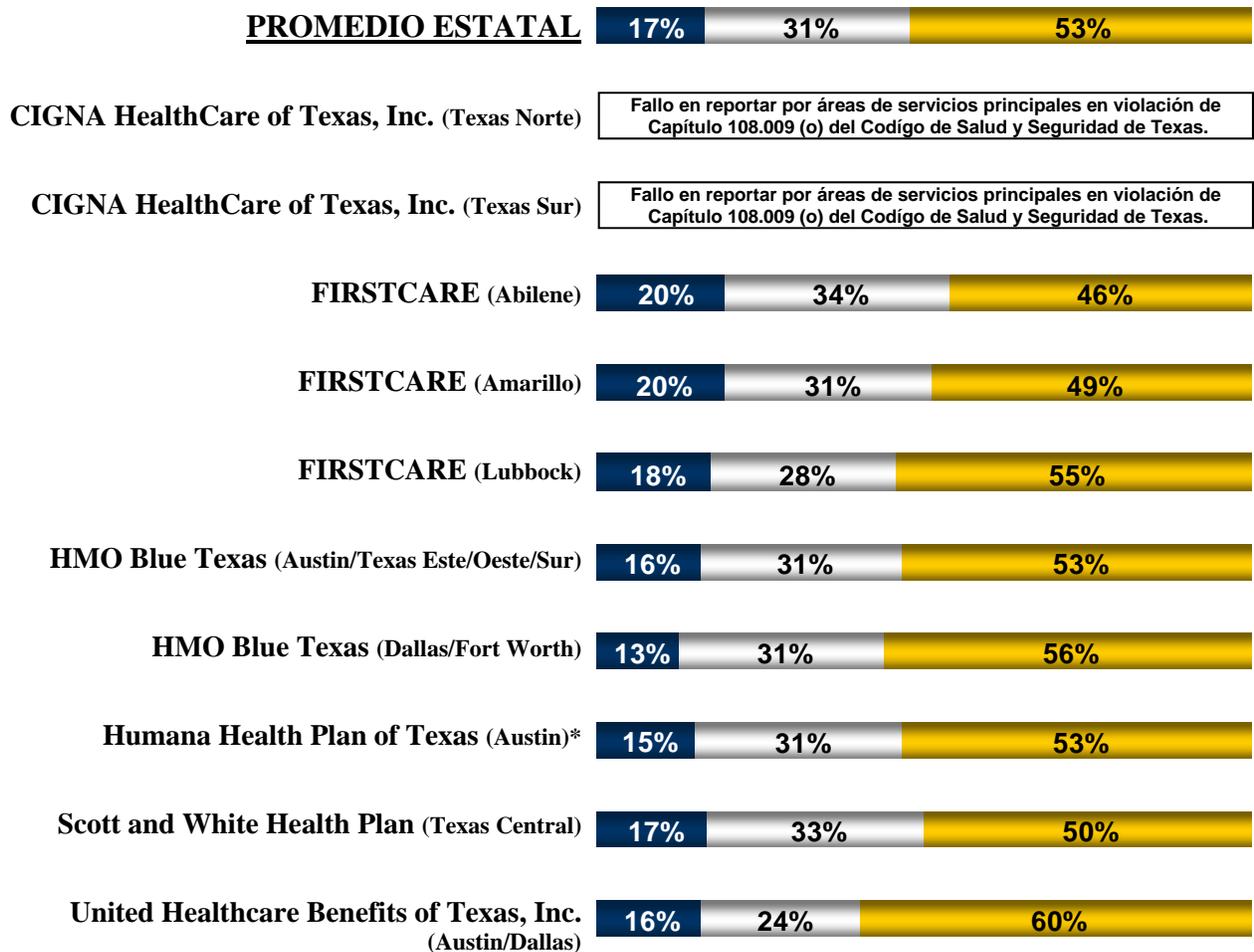
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?

PROMEDIO ESTATAL 15% 28% 57%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Abilene) 17% 29% 53%

FIRSTCARE (Amarillo) 16% 31% 53%

FIRSTCARE (Lubbock) 15% 33% 51%

HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) 14% 27% 59%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 11% 23% 66%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 14% 24% 62%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 18% 25% 57%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 10% 30% 59%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

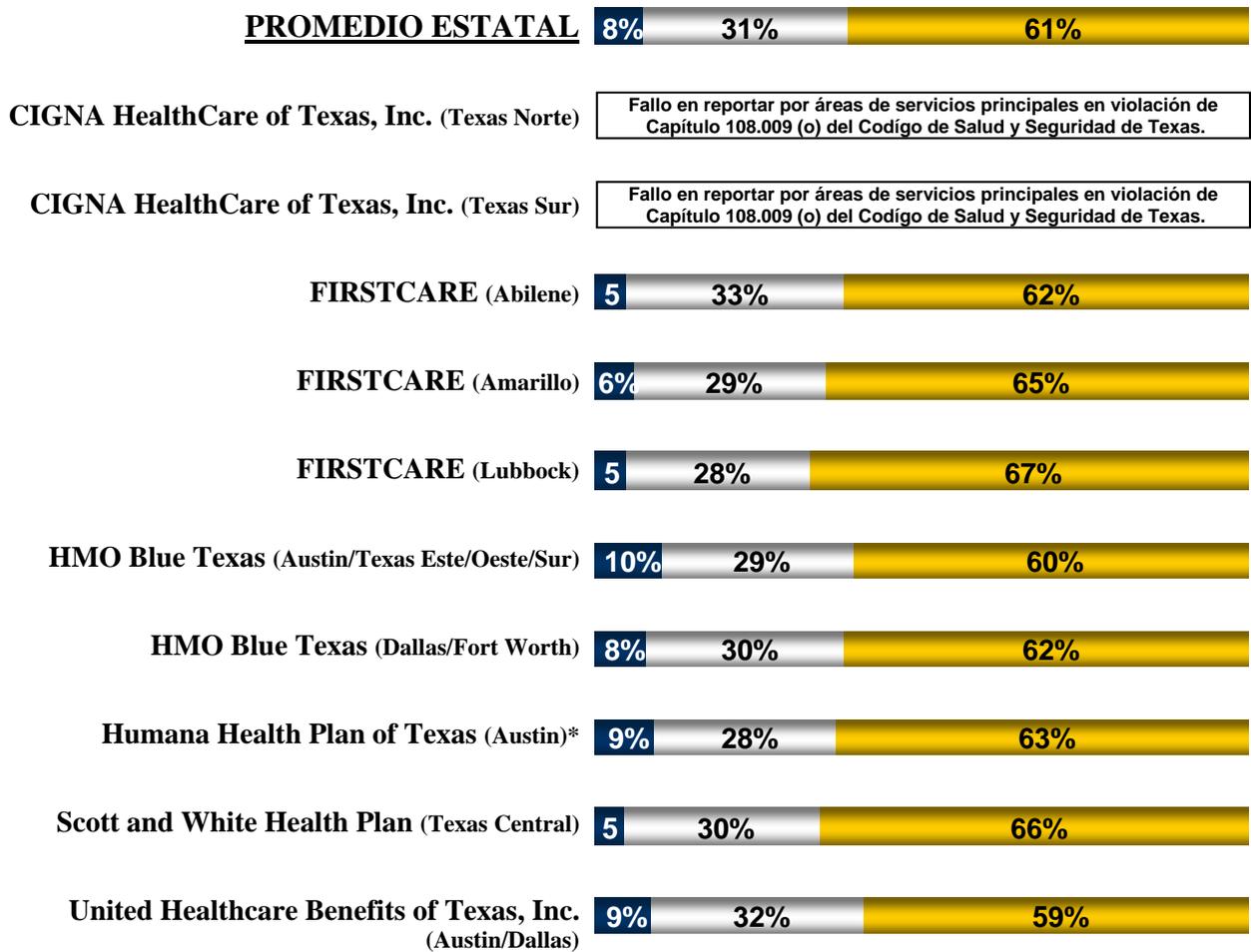
Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijeron que no hubo o definitivamente no hubo ninguna toma de decisiones compartida | Porcentaje que dijeron que sí hubo alguna toma de decisiones compartida | Porcentaje que dijeron que definitivamente sí hubo toma de decisiones compartida |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.

PROMEDIO ESTATAL 38% 30% 31%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Abilene) 45% 31% 23%

FIRSTCARE (Amarillo) 47% 34% 19%

FIRSTCARE (Lubbock) 43% 33% 25%

HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) 33% 31% 36%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 28% 28% 44%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 34% 34% 32%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 42% 28% 30%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 45% 26% 29%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

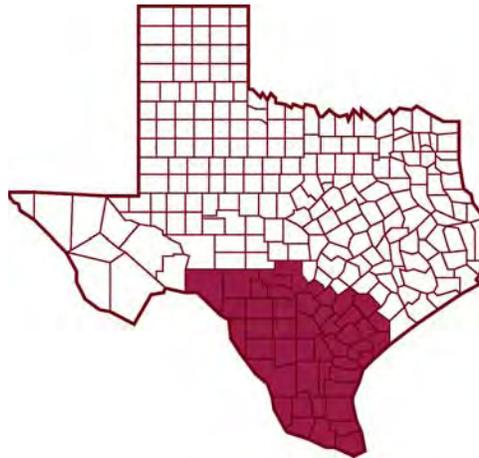
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Texas Sur

Los condados en el área de Texas Sur son:

| | | | | | | |
|----------|---------|-----------|-----------|----------|--------------|---------|
| Aransas | Cameron | Gillespie | Jim Wells | La Salle | Real | Webb |
| Atascosa | Comal | Goliad | Karnes | Lavaca | Refugio | Willacy |
| Bandera | De Witt | Gonzales | Kendall | Live Oak | San Patricio | Wilson |
| Bee | Dimmitt | Guadalupe | Kenedy | Maverick | Starr | Zapata |
| Bexar | Duval | Hidalgo | Kerr | McMullen | Uvalde | Zavala |
| Brooks | Edwards | Jackson | Kinney | Medina | Val Verde | |
| Calhoun | Frio | Jim Hogg | Kleberg | Nueces | Victoria | |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Texas Sur. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

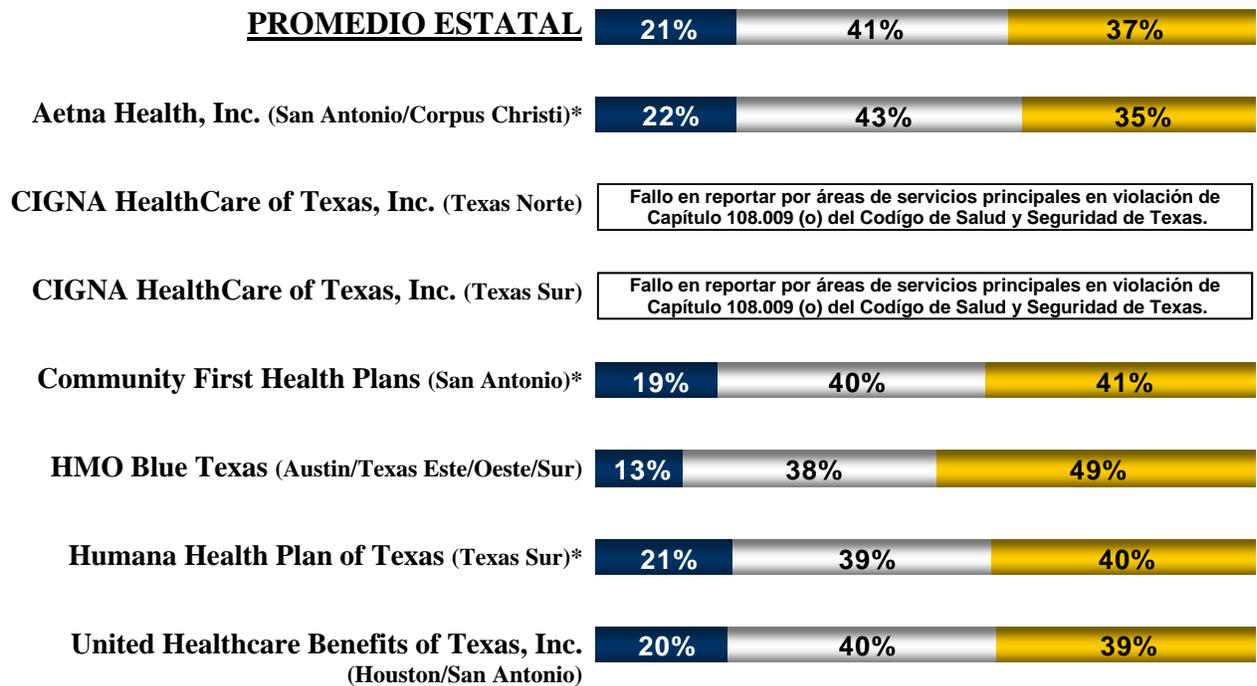
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

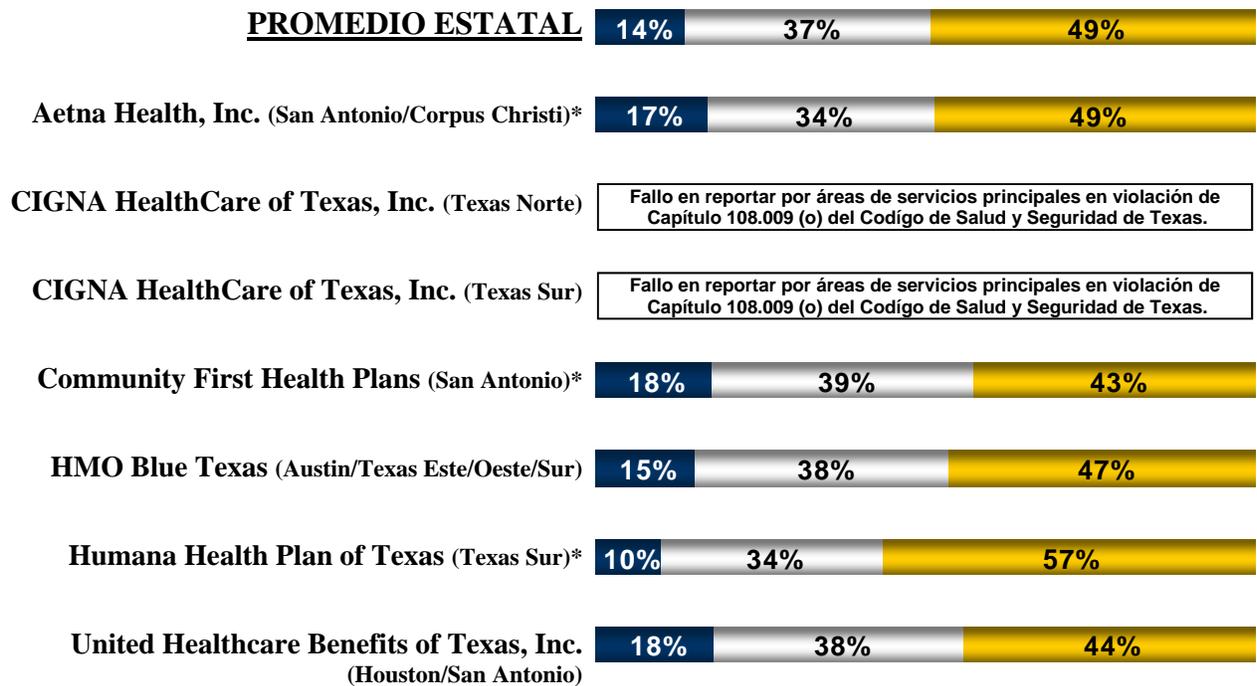
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Sur

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

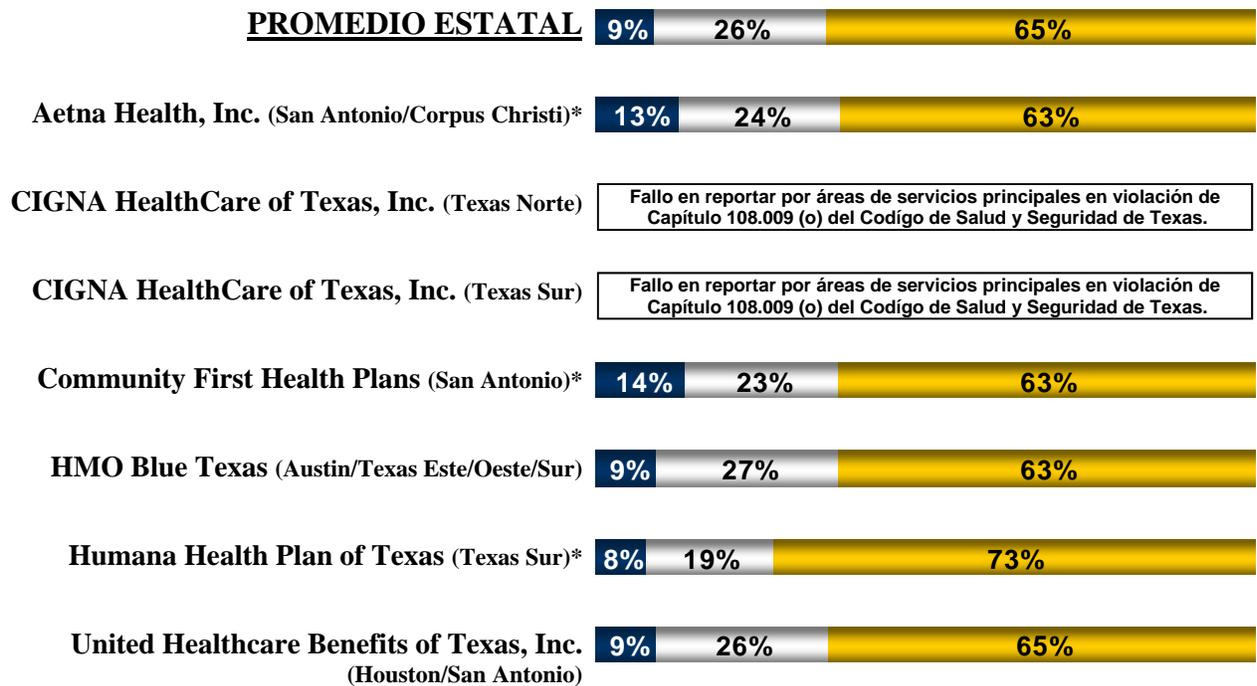
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® .0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a **10** = “el mejor doctor posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

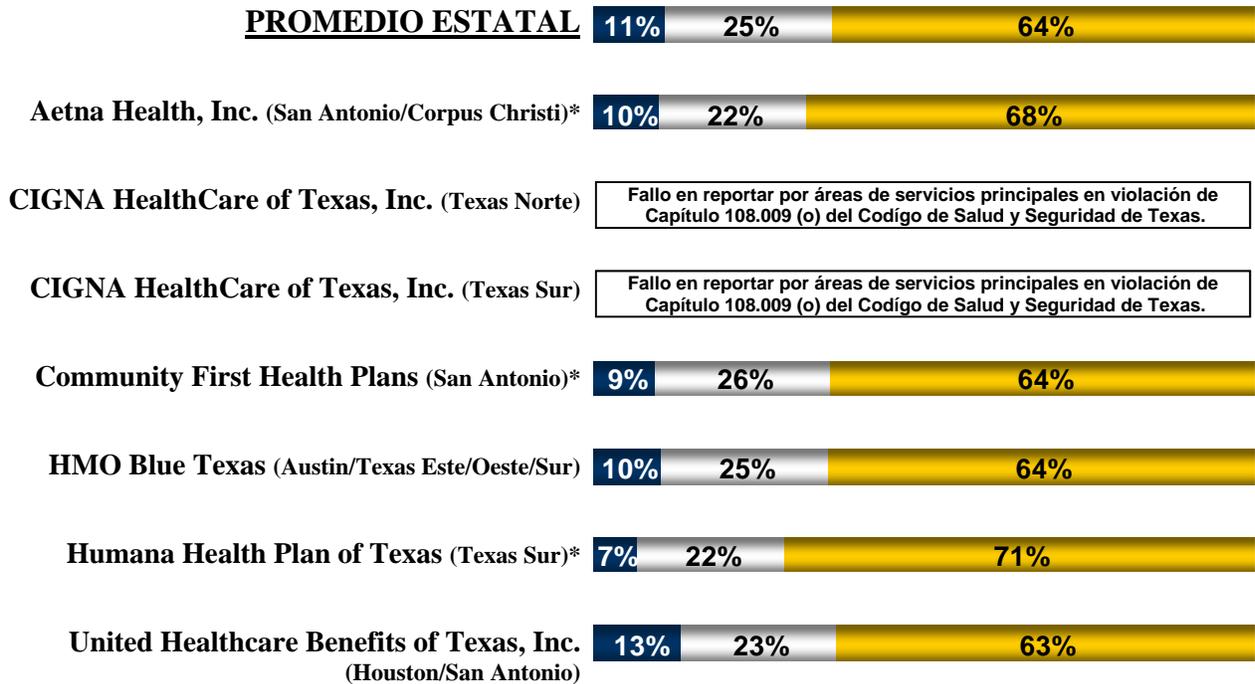
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|--|---|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|--|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a **10** = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Sur

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

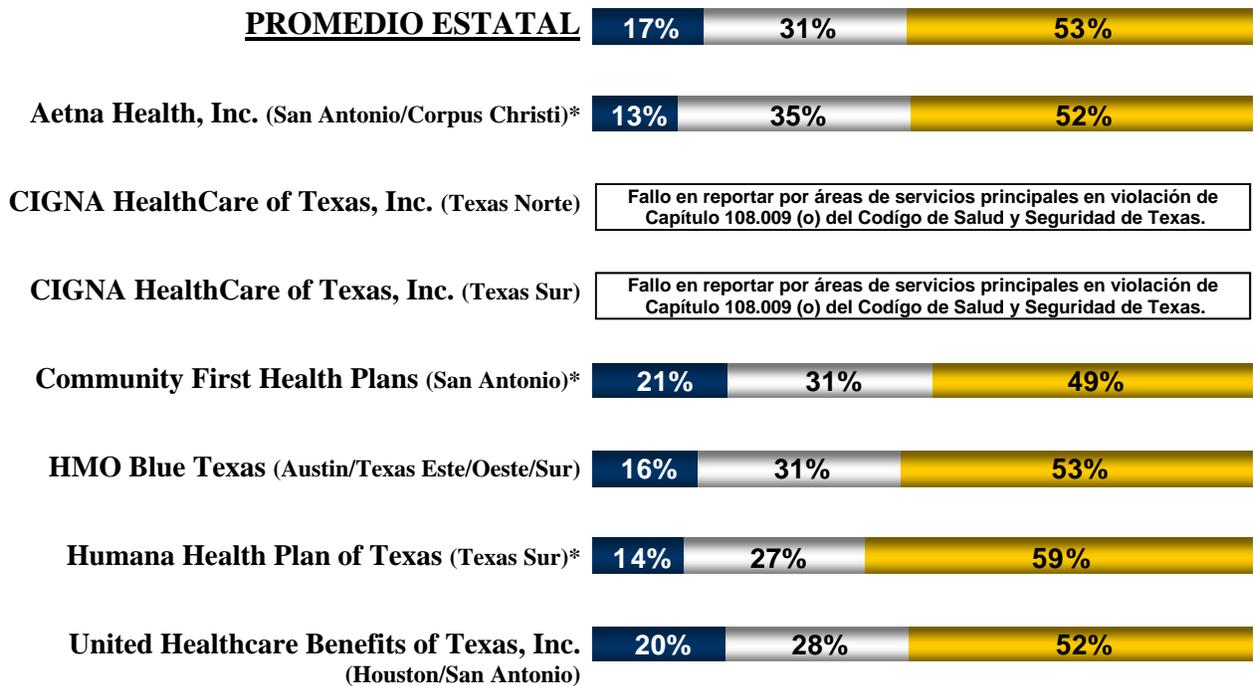
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

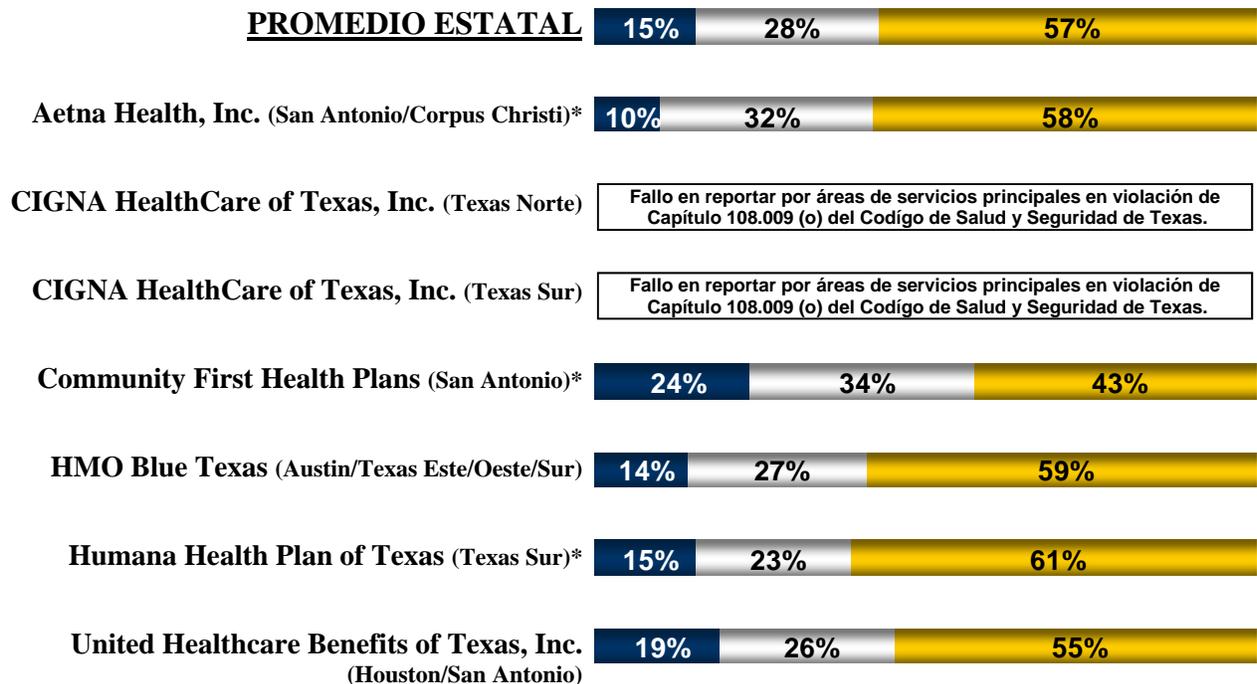
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|--|---|--|
| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Sur

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

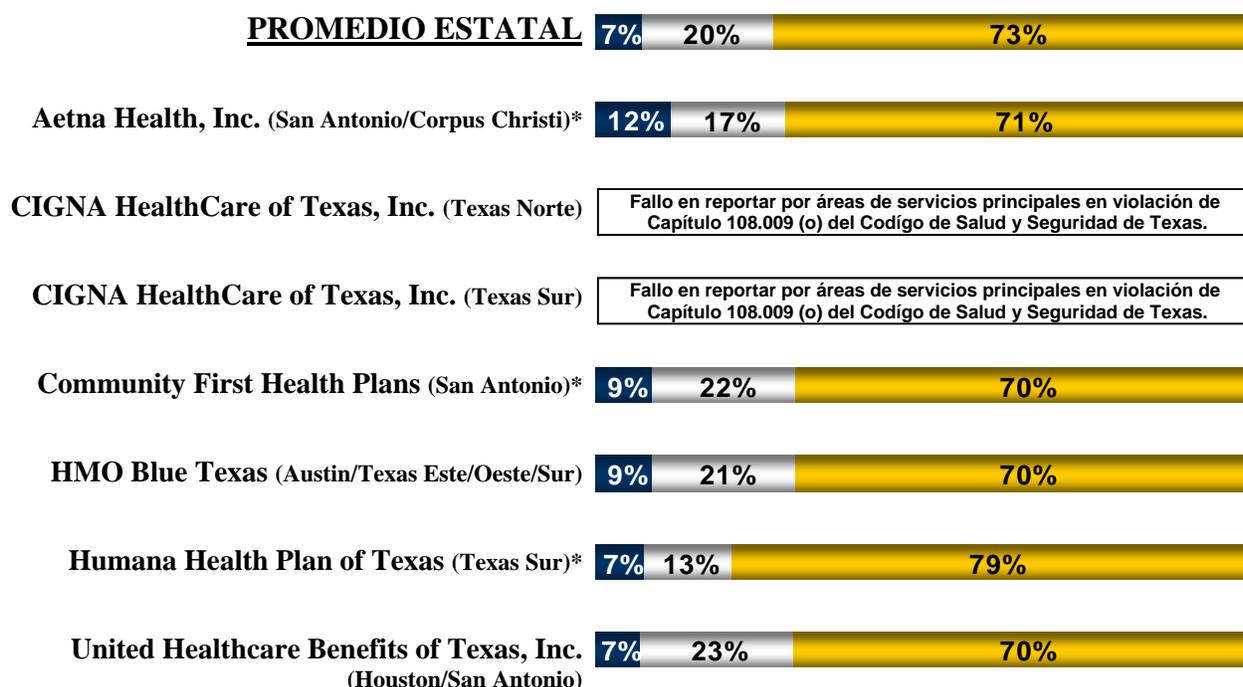
Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

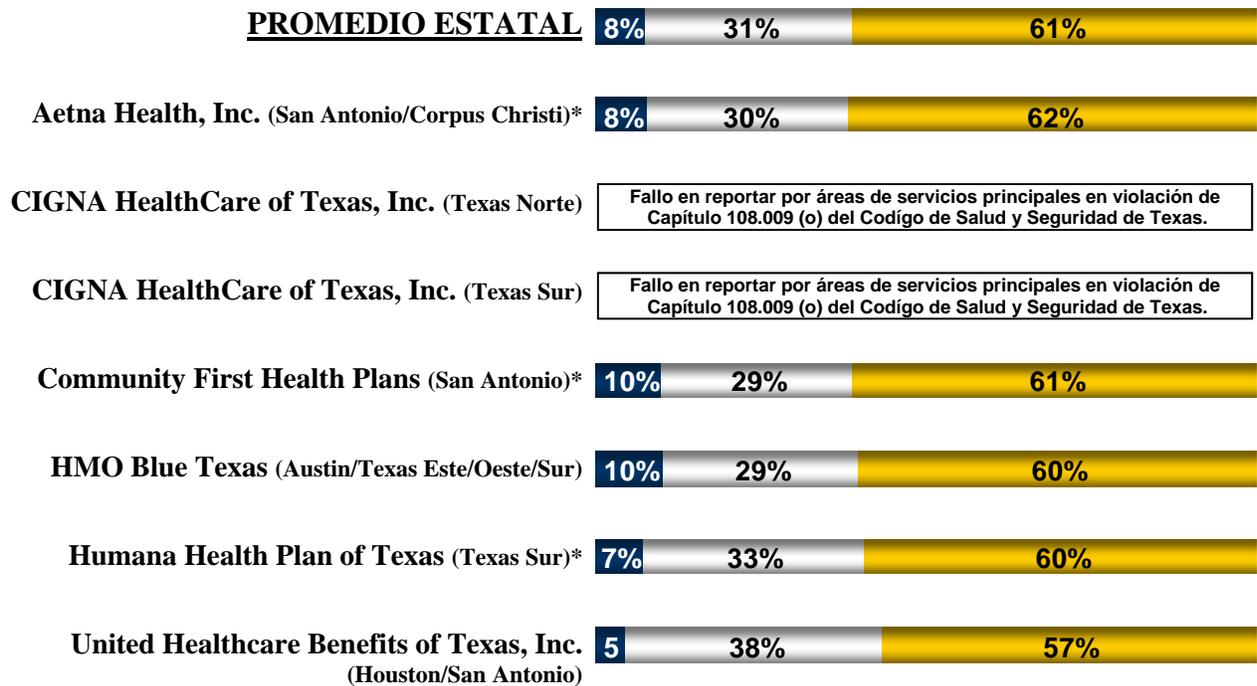
Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijeron que no hubo o definitivamente no hubo ninguna toma de decisiones compartida | Porcentaje que dijeron que sí hubo alguna toma de decisiones compartida | Porcentaje que dijeron que definitivamente sí hubo toma de decisiones compartida |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

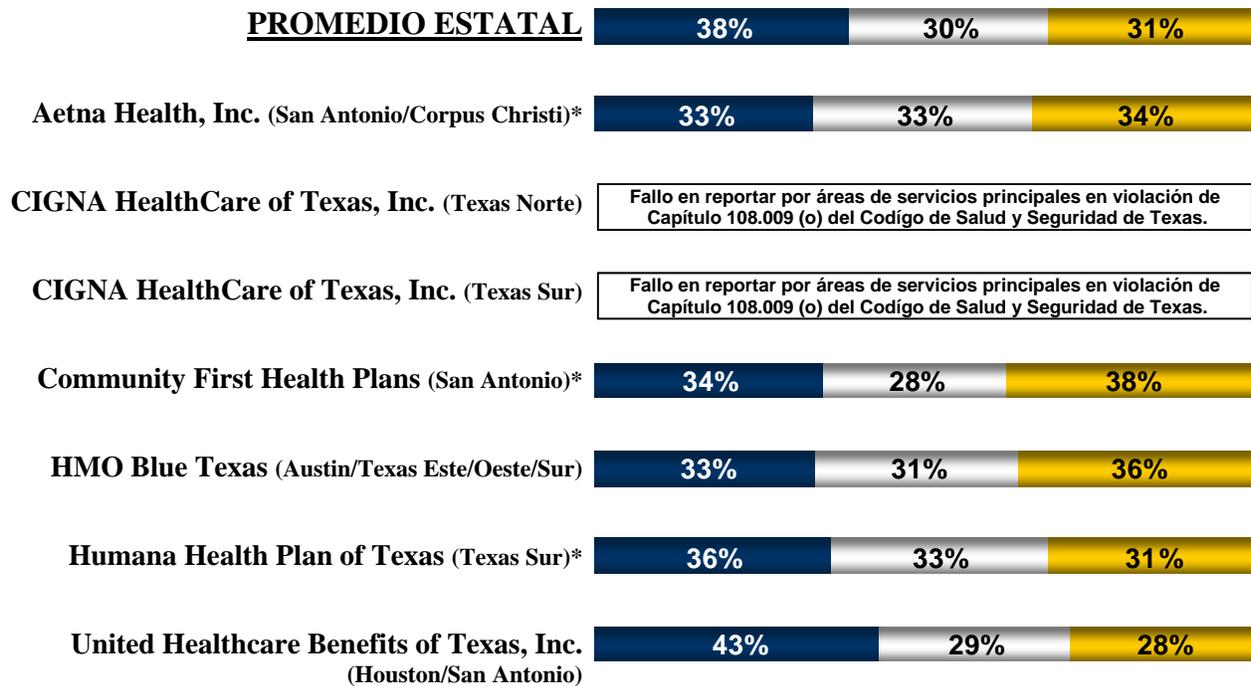
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|--|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

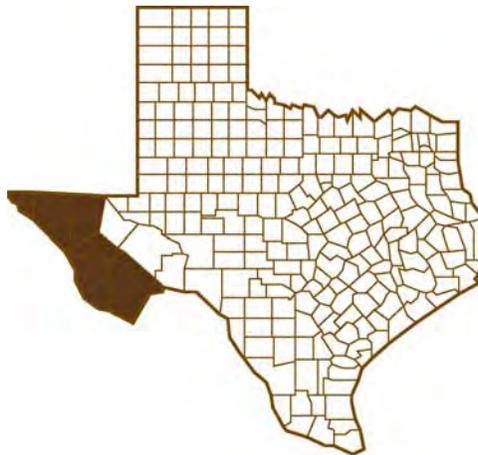
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Sur

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Texas Oeste

Los condados en el área de Texas Oeste son:

| | |
|-----------|------------|
| Brewster | Hudspeth |
| Culberson | Jeff Davis |
| El Paso | Presidio |



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Texas Oeste. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (El Paso)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a **10** = “la mejor atención médica posible”

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (El Paso)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor usando una escala de:

0 = “el peor doctor posible” a 10 = “el mejor doctor posible”



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

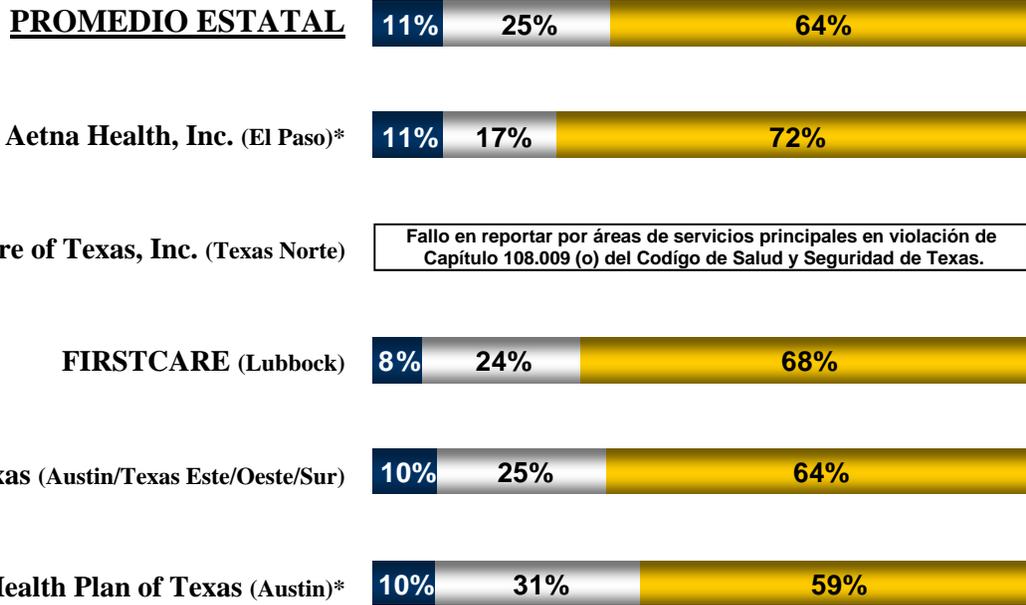
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|---|--|
| El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8 | El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 9 o 10 |
|---|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| El porcentaje que dijo algunas veces o nunca obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo usualmente obtuvo la atención que necesitaba | El porcentaje que dijo siempre obtuvo la atención que necesitaba |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente fue fácil

- Obtener una cita con especialistas?
- Obtener atención médica, exámenes o tratamiento que necesitan a través su su plan de salud?

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (El Paso)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo algunas veces o nunca recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo usualmente recibí atención rápidamente | Porcentaje que dijo siempre recibí atención rápidamente |
|--|---|--|
|--|---|--|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente:

- Obtuvieron atención médica tan pronto como la necesitaron?
- Obtuvieron una cita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (El Paso)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| | | |
|---|--|---|
| Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien | Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien |
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente su doctor:

- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les dedicó suficiente tiempo.



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

Porcentaje que dijeron que **no hubo** o **definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **sí hubo alguna** toma de decisiones compartida

Porcentaje que dijeron que **definitivamente sí hubo** toma de decisiones compartida

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó si su doctor:

- Les habló a favor y en contra de cada opción para su tratamiento o cuidado de salud.
- Les preguntó cuál opción les convenía más cuando existía más de una opción para el tratamiento.

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health, Inc. (El Paso)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)*



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

| Porcentaje que dijo que algunas veces o nunca pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que usualmente pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que siempre pudieron informarse sobre los costos |
|---|--|---|
|---|--|---|

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

*Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 23%

| | |
|---|------------|
| Aetna Health, Inc. (Austin) | 20% |
| Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (El Paso) | 23% |
| Aetna Health, Inc. (Houston) | 22% |
| Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi) | 20% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 24% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 24% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 26% |
| FIRSTCARE (Waco) | 26% |
| HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) | 20% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) | 15% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 15% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 27% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Texas Sur) | 24% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) | 21% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio) | 26% |

FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Oeste

Sección 3: Quejas contra las HMOs y Apelaciones



Datos de Quejas contra las HMO

El Departamento de Seguros de Texas (TDI) se encarga de las quejas contra las HMO respecto a la calidad y disponibilidad de atención médica, así como los procedimientos administrativos de las HMO (reclamos, facturación, inscripción, apelaciones, etc.). Una alta frecuencia de quejas justificadas en contra de una HMO puede indicar un alto nivel de desagrado del consumidor o del proveedor con esa empresa.

En esta sección se presentan los datos, tal como los recibe TDI. En 2012, TDI cambió los datos que publica para que únicamente se incluyeran las quejas que TDI consideró justificadas. En el pasado, se incluían otros tipos de quejas en los datos que se presentaba. TDI considera que hay una queja justificable "cuando es evidente que se ha violado una política, provisión, provisión de un contrato, reglamento o estatuto; o si existe una inquietud válida que una persona corriente prudente consideraría como una práctica o servicio de calidad inferior a lo que se esperaría de una práctica médica o de negocios. OPIC no hace auditoría ni verifica independientemente la veracidad de la queja, ni si se justifica la determinación por TDI de que la queja se justifique o no, ni los datos de inscripciones que se presentan en esta sección.

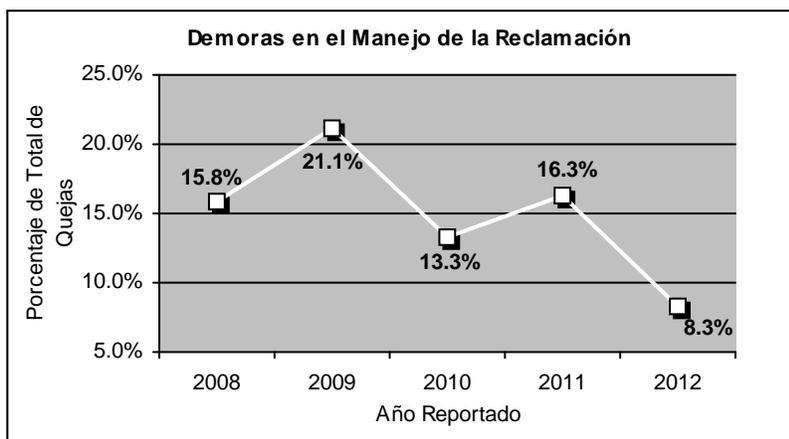
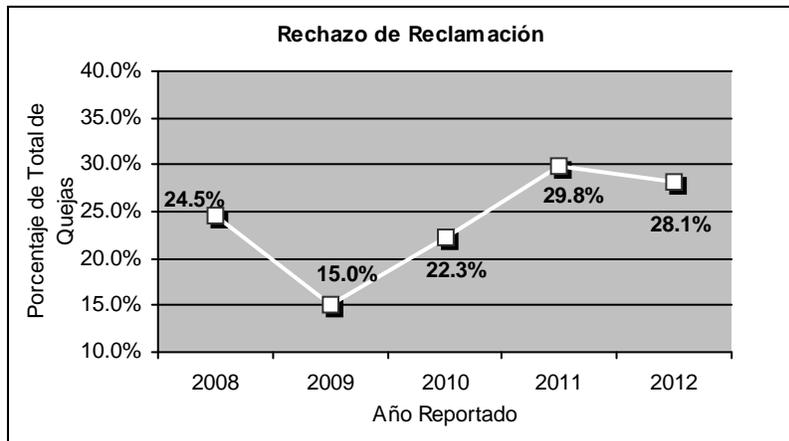
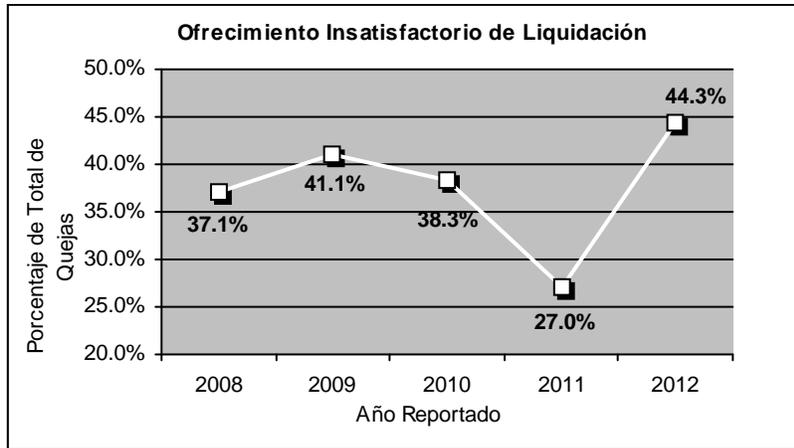
Para obtener más información sobre el proceso de reclamación de TDI, comuníquese con la Línea de Ayuda al Consumidor llamando al (800) 252 3439 o visite www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html. Usted puede dirigir sus quejas contra los proveedores de atención médica a la debida agencia de licencias.

Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas

| Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas | | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ofrecimiento Insatisfactorio de Liquidación | Con frecuencia es debido a que los proveedores están insatisfechos con el pago que hace el HMO por los servicios. | 44.3% | 27.0% | 38.3% | 41.1% | 37.1% |
| Rechazo de Reclamación | Quejas de proveedores y pacientes respecto al rechazo de cobertura de un servicio de cuidado de salud. | 28.1% | 29.8% | 22.3% | 15.0% | 24.5% |
| Demoras en el Manejo de la Reclamación | Quejas de proveedores y pacientes porque las reclamaciones no fueron manejadas en un tiempo razonable. | 8.3% | 16.3% | 13.3% | 21.1% | 15.8% |
| Recuperación del Pago | Relacionado con situaciones en que el HMO ha pagado de más y la disputa subsiguiente cuando requiere reembolso del proveedor. | 2.1% | 3.6% | 4.3% | 3.9% | 2.0% |
| Cobros de Saldo | Facturación de saldo al paciente por gastos que se espera que el HMO pague. | 2.1% | 1.6% | 0.9% | 2.4% | 1.1% |
| Acceso a la Atención de Salud | Usualmente debido a las funciones de "portero" que el HMO ejerce o a burocracia interna. | 0.0% | 2.4% | 0.3% | 0.3% | 0.2% |
| Deficiencia en Puntualidad en la Presentación de la Reclamación | Una disputa entre el HMO y el proveedor respecto a la falta de puntualidad en la presentación de la reclamación. | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 0.2% |

Fuente: Departamento de Seguros de Texas 1º de julio de 2007 al 30 de junio de 2012

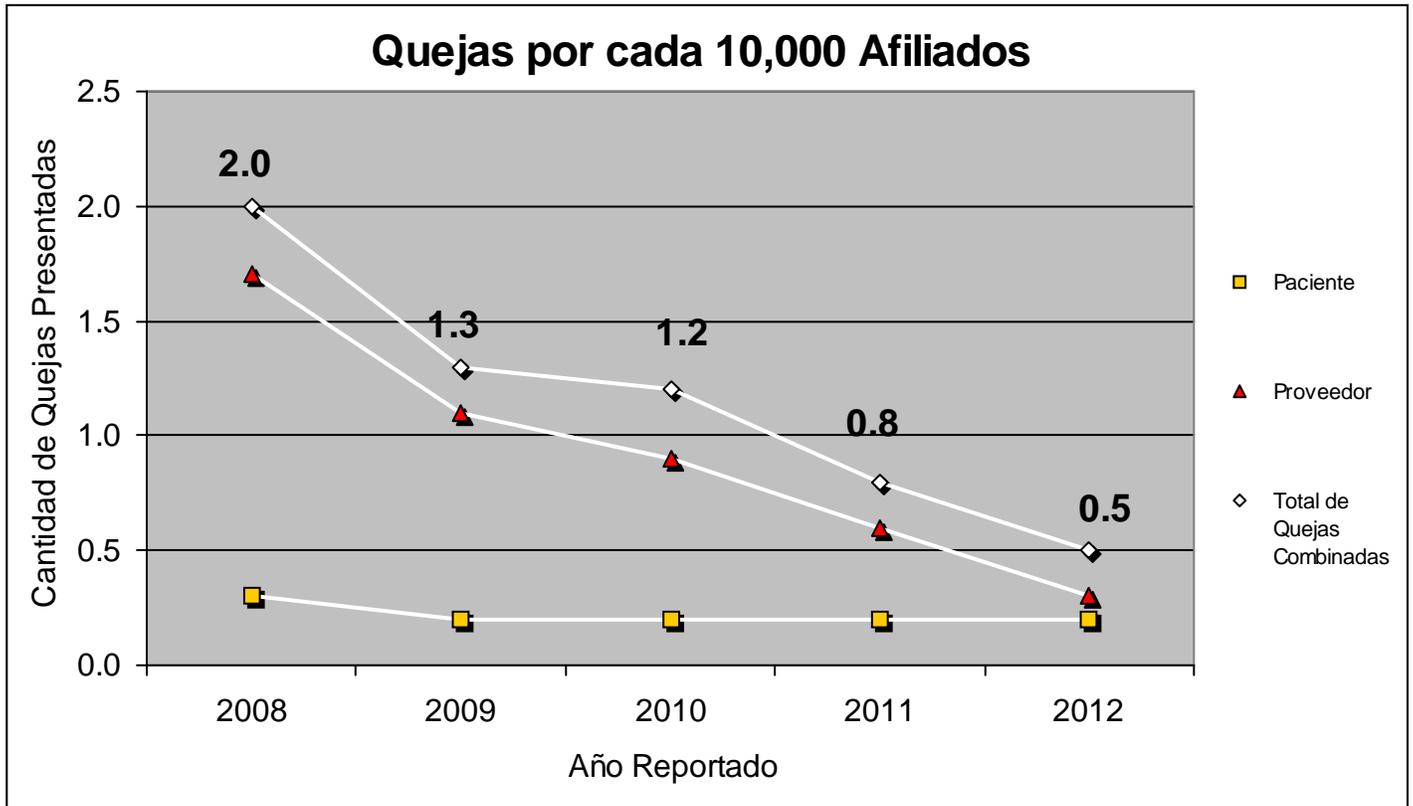
Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas



Tendencias de las Quejas: Las HMO de Servicio Básico

La tabla de abajo muestra la tasa de quejas justificadas (número de quejas justificadas por cada 10,000 afiliados) para todas las HMO de servicios básicos. La tasa de quejas justificadas por parte de consumidores/pacientes se ha mantenido relativamente constante desde 2008. La tasa de quejas justificadas presentadas por los proveedores ha ido disminuyendo constantemente desde 2008. La tasa total de quejas justificadas (la combinación de consumidores/pacientes y proveedores) también ha ido disminuyendo constantemente desde 2008.

Frecuencias de las Quejas: 2008–2012 Las HMO de Servicio Básico



Fuente: Departamento de Seguros de Texas
1º de julio de 2007 al 30 de junio de 2012

Tendencias de las Quejas:

Las HMO de Servicio Básico con Inscripciones Comerciales Mayores a 1,000

La tabla de abajo muestra los datos de las quejas contra las HMO de servicios básicos con inscripciones comerciales de más de 1,000. La tabla muestra los datos de las quejas justificadas en el informe del año 2012.

Datos de Quejas: 2012

Las HMO de Servicio Básico con Inscripciones Comerciales Mayores a 1,000

| HMO | Total de Afiliados Comerciales Marzo 2012 | Quejas de los Pacientes | Quejas de Proveedores | Quejas Combinadas (paciente/proveedor) | Quejas de los Pacientes por cada 10,000 Afiliados | Quejas de Proveedores por cada 10,000 Afiliados | Quejas Combinadas (paciente/proveedor) por cada 10,000 Afiliados |
|--|---|-------------------------|-----------------------|--|---|---|--|
| Aetna Health, Inc. | 99,310 | 19 | 25 | 44 | 1.9 | 2.5 | 4.4 |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. | 17,441 | 1 | 0 | 1 | 0.6 | 0.0 | 0.6 |
| Community First Health Plans | 6,268 | 2 | 0 | 2 | 3.2 | 0.0 | 3.2 |
| FIRSTCARE | 35,270 | 4 | 0 | 4 | 1.1 | 0.0 | 1.1 |
| HMO Blue Texas | 16,061 | 6 | 10 | 16 | 3.7 | 6.2 | 10.0 |
| Humana Health Plan of Texas, Inc. | 195,217 | 20 | 32 | 52 | 1.0 | 1.6 | 2.7 |
| Scott and White Health Plan | 101,753 | 10 | 15 | 25 | 1.0 | 1.5 | 2.5 |
| United HealthCare Benefits of Texas, Inc | 19,202 | 4 | 2 | 6 | 2.1 | 1.0 | 3.1 |
| Valley Baptist Insurance Company | 2,727 | 3 | 4 | 7 | 11.0 | 14.7 | 25.7 |
| TOTAL/Promedio* Servicios Basicos | 493,249 | 69 | 88 | 157 | 2.0 | 1.8 | 3.9 |

* El promedio de proporción de quejas se calculó excluyendo el valor alto y bajo en cada columna.

Fuente: Departamento de Seguros de Texas
1º de julio de 2011 al 30 de junio de 2012

Fuente de datos: Los datos de quejas ICIS del Departamento de Seguros de Texas (TDI) que se utilizaron en este proyecto fueron obtenidos del sitio electrónico de TDI. Las quejas se contaron como sigue: (a) Subject of Complaint = Home Maintenance Organization, c) Line of Coverage = Group A&H y utilizando una combinación de datos únicos de quejas ID, motivo de la queja y correspondiente. Los casos adicionales con el mismo ID y motivo de los que ya fueron contados son excluidos.

Rechazo, Apelaciones, y la Organización de Revisión

Su HMO revisará la cobertura de un tratamiento, servicio o receta, ya sea antes o después de que usted presente su reclamo. Si su plan de salud se niega a pagar por los servicios médicos necesarios, tratamientos o medicamentos, usted tiene el derecho de apelar la decisión bajo un proceso interno de apelación de la HMO. Comuníquese con su HMO o con su empleador para obtener más información sobre el proceso de apelación.

Si usted ha agotado sus derechos de apelación internos, puede tener el derecho a que la decisión sea revisada por una organización de revisión independiente (IRO). Su plan de salud tiene que entregarle un documento de revisión independiente si se niega el pago basado en una decisión de que el tratamiento es innecesario, inadecuado, experimental o de investigación. Su plan de salud tiene que pagar por el proceso de revisión y tiene que obedecer la decisión de la IRO.

La IRO tiene que tomar una decisión dentro de veinte días para los tratamientos que no son de emergencia y en el plazo de ocho días para el tratamiento de emergencia.

La ley no exige que una HMO utilice una IRO para los servicios que no cubre el plan. Asimismo, no requiere que ciertos tipos de planes, tal como Medicare, Medicaid, y los planes de ERISA, participen en el proceso IRO.

Para obtener más información sobre las IRO, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas y su Oficina de Certificación y Aseguramiento de Calidad para Redes de Salud y Compensación de Trabajadores, llamando al 1-866-554-4926.

Apelaciones ante la IRO

| HMO | Casos | Casos Resueltos a favor del HMO | Casos Resueltos a favor del paciente/afiliado | Casos Resueltos parcialmente a favor del HMO y del paciente |
|------------------------------------|-----------|---------------------------------|---|---|
| Aetna Health, Inc. | 3 | 2 | 0 | 1 |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Community First Health Plans, Inc. | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Humana Health Plan of Texas, Inc. | 37 | 22 | 15 | 0 |
| Scott and White Health Plan | 1 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 46 | 27 | 17 | 2 |

Fuente: Departamento de Seguros de Texas
IRO Database
1º de julio de 2011 al 30 de junio de 2012

Sección 4: Información Adicional



Acerca de la Encuesta

¿Quién hizo la encuesta?

La encuesta CAHPS® 4.0H fue llevada a cabo por encuestadores independientes acreditados por el Comité Nacional de Verificación de la Calidad (NCQA). Dicho comité opera sin el intento de lucro y se dedica a evaluar, a expedir reportes y a la mejora de la calidad del cuidado de salud.

La ley estatal requiere que todas las organizaciones de mantenimiento de salud en Texas están obligadas a presentar anualmente ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC).

¿Quién participó?

La encuesta CAHPS® 4.0H fue enviado a más de 23,000 miembros inscritos en planes de salud alrededor de Texas. En general, 4,923 miembros incritos (23% de los que recibieron la encuesta) respondieron: 3,144 la llenaron y la regresaron por correo, 1,677 la contestaron por teléfono y 102 por modo electrónico. Solo adultos que habían estado inscritos en su plan ininterrumpidamente desde el 1° de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2011 fueron encuestados. Dichos individuos solamente contestaron preguntas sobre la prestación de servicios de atención de salud que realmente habían recibido durante los 12 meses previos a la encuesta. Cada sección de resultados de la encuesta incluye la tasa de repuestas a todos los planes.

¿Cómo se llevó a cabo?

La encuesta se hizo principalmente por correo, con una llamada posterior a esos que no regresaron el cuestionario. La participación fue voluntaria y confidencial.

La encuesta hizo preguntas sobre las experiencias que los asegurados por HMOs habían tenido con sus planes de salud y la prestación de servicios de salud; preguntas tales como:

- ¿Les procesaron su reclamación rápida y correcta-mente?
- ¿Les dieron la atención médica que necesitaban?
- ¿Consiguieron cita rápidamente cuando necesitaban consulta?
- ¿Pudieron obtener la información que necesitaban de su plan de salud?

Datos Sobre Cuotas de Mercado de las HMO

Esta tabla presenta datos sobre el número de personas inscritas en las HMO y la información de cuotas de mercado para el primer trimestre de 2012. Los datos en el lado izquierdo de la tabla indican el número total de personas inscritas en las HMO de servicios básicos. Los datos en el lado derecho incluyen información de inscripción para las HMO de servicios básicos con inscripción comercial.

| HMO | Afiliados Totales | Porción del Mercado Total | Afiliados Comerciales | Porción del Mercado Commercial |
|--|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Aetna Health, Inc. | 179,288 | 4.8% | 99,310 | 20.1% |
| CIGNA Healthcare of Texas, Inc. | 17,441 | 0.5% | 17,441 | 3.5% |
| Community First Health Plans, Inc. | 120,513 | 3.2% | 6,268 | 1.3% |
| Health Care Service Corp. (HMO Blue Texas) | 24,853 | 0.7% | 16,061 | 3.3% |
| Humana Health Plan of Texas, Inc. | 240,495 | 6.4% | 195,217 | 39.5% |
| Scott & White Health Plan | 143,379 | 3.8% | 101,753 | 20.6% |
| SHA, L.L.C. (FirstCare) | 122,578 | 3.3% | 35,270 | 7.1% |
| United Healthcare Benefits of Texas, Inc. | 177,316 | 4.7% | 19,202 | 3.9% |
| United Healthcare of Texas, Inc. | 307 | 0.0% | 307 | 0.1% |
| UTMB Health Plans, Inc. | 423 | 0.0% | 423 | 0.1% |
| Valley Baptist Insurance Co. | 2,727 | 0.1% | 2,727 | 0.6% |
| Todos los demás planes HMO | 2,732,312 | 72.6% | 0 | 0.0% |
| TOTAL SERVICIOS BASICOS | 3,761,632 | 100.0% | 493,979 | 100.0% |

Fuente de Datos: Texas Department of Insurance
HMO Financial Report
First Quarter 2012

Fuentes de Datos Financieros

La situación financiera de un plan de salud puede afectar su capacidad para pagar las reclamaciones a tiempo y, en casos extremos, puede afectar la calidad de la atención. OPIC anima a los consumidores a revisar toda la información disponible acerca de la solidez financiera de una HMO antes de contratar con esa HMO. Para obtener calificaciones de solidez financiera de los planes de salud de Texas, puede comunicarse con las siguientes organizaciones:

| | | |
|--|----------------|--|
| A.M. Best Company | (908) 439-2200 | www.ambest.com |
| Fitch Ratings, Ltd. | (212) 908-0500 | www.fitchratings.com |
| Moody's Investors Service | (212) 553-0377 | www.moodys.com |
| Standard and Poor's Financial Services | (212) 438-2400 | www.standardandpoors.com |
| TheStreet.com Ratings, Inc. | (800) 289-9222 | www.thestreetratings.com |

Para más información llame a la Línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439. La TDI también pone a disposición del público este tipo de información en el sitio electrónico de TDI bajo "Check Companies" en www.tdi.texas.gov.

Otras Fuentes de Información

ESTATAL

Office of Public Insurance Counsel (OPIC)

William P. Hobby State Office Building
333 Guadalupe, Suite 3-120
Austin, Texas 78701
(877) 611-6742
www.opic.state.tx.us

OPIC es una agencia estatal independiente que representa los intereses de los consumidores de seguros en Texas, como personas que componen un grupo, en asuntos relacionados a las tarifas, reglamentos y tipo de políticas que afectan a varias líneas personales de seguros, tales como automóviles, propietarios de viviendas, títulos, y seguros de crédito, y en la elaboración de reglamentos de los seguros de vida, de accidentes y seguros médicos.

Texas Department of Insurance (TDI)

P.O. Box 149104
Austin, Texas 78714-9104
(800) 252-3439
www.tdi.texas.gov

TDI regula las HMO en el estado, lo que incluye quejas, apelaciones, la calidad de la atención y la estabilidad financiera. TDI tiene más información acerca de las HMO y seguros de salud en general, en forma impresa y en su página web.

CHIP & Children's Medicaid

P.O. Box 14200
Midland, Texas 79711-4200
(877) 543-7669
www.chipmedicaid.org

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) ofrece dos programas de seguro médico para los niños: el Seguro Médico para Niños (CHIP) y Medicaid para niños. Solicitudes, información sobre elegibilidad y otra información relacionada se puede obtener en forma impresa y en el sitio web.

Texas Health and Human Services Commission (HHSC)

4900 N. Lamar Blvd
Austin, Texas 78751-2316
(800) 252-8263 or 2-1-1
www.hhsc.state.tx.us

La HHSC es responsable de la supervisión de las agencias designadas a HHSC, y administra ciertos programas de salud y servicios humanos, que incluye el Programa de Medicaid de Texas y CHIP.

Texas Health and Human Services Commission Office of the Ombudsman

P. O. Box 13247
Austin, Texas 78711-3247
(877) 787-8999
www.hhs.state.tx.us/omb

La Oficina del Defensor Público (*Ombudsman*) ayuda a los consumidores cuando el proceso de quejas de la agencia normal no puede, o se niega a resolver satisfactoriamente las inquietudes de la persona. El Defensor Público se encarga de las averiguaciones y quejas sobre los programas y servicios relacionados con la HHSC, así como con el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS), el Departamento de Servicios Auxiliares y de Rehabilitación (DARS), el Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS) y el Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS).

Texas Health and Human Services Commission Medicaid Managed Care Helpline (MMCH)

P. O. Box 13247
Austin, Texas 78711-3247
(866) 566-8989
www.hhs.state.tx.us/omb

MMCH ayuda a los clientes de Medicaid que se encuentran con barreras a la salud y los servicios de cuidado a largo plazo, bajo los siguientes programas de atención administrada de Medicaid de Texas: STAR, STAR+PLUS, o PCCM.

**Texas Department of Aging and Disability
Services (DADS)**

P.O. Box 149030
Austin, Texas 78714-9030
(800) 252-9240
www.dads.state.tx.us

DADS coordina un sistema de servicios y de apoyo para personas mayores de 60 años de edad y personas con discapacidad.

**Employees Retirement System of Texas
(ERS)**

P.O. Box 13207
Austin, Texas 78711-3207
(877) 275-4377
(512) 867-7711 (Austin)
www.ers.state.tx.us

ERS administra los beneficios de salud, jubilación y otros beneficios para las agencias estatales y empleados de la educación superior cuyos empleadores participan en el Programa Uniforme de Seguros de Grupo.

Teacher Retirement System of Texas (TRS)

1000 Red River Street
Austin, Texas 78701
(800) 223-8778
(512) 542-6400 (Austin)
www.trs.state.tx.us

TRS administra el seguro médico y ofrece beneficios de jubilación y beneficios relacionados a los empleados activos y jubilados de las escuelas públicas, colegios y las universidades auspiciadas por el estado. TRS es el sistema más grande de jubilación pública del estado.

Texas Health Insurance Pool (THIP)

P.O. Box 660819
Dallas, Texas 75266
(888) 398-3927
www.txhealthpool.org

THIP fue creado por la Legislatura de Texas para ofrecer seguro médico a los residentes de Texas que no pueden obtener una cobertura adecuada de seguro médico debido a una condición médica. THIP también sirve como mecanismo alternativo del estado para la cobertura individual de seguro médico bajo la Ley de Portabilidad de Seguro de Salud federal y la Ley de Responsabilidad (HIPAA) de 1996.

**Texas Health Care Information Collection
(THCIC)**

Department of State Health Services (DHS)
Center for Health Statistics, Mail Code 1898
P.O. Box 149347
Austin, Texas 78714-9347
(512) 485-7261
www.dshs.state.tx.us/thcic

THCIC recoge datos de los hospitales y las HMO sobre la calidad de la atención y mantiene esa información para que esté disponible para el público.

**Health Information, Counseling and
Advocacy Program (HICAP)**

(800) 458-9858
www.tdi.texas.gov/consumer/hicap

HICAP es un esfuerzo colaborativo entre el Departamento de Seguros de Texas, el Centro de Servicios Legales de Texas, el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas, y de las Agencias del Área para Adultos Mayores de Texas. El programa ofrece información sobre seguros médicos y beneficios públicos a personas mayores de 65 años o más y personas con discapacidades.

FEDERAL

Centers for Medicare and Medicaid Services(CMS)

Region VI

1301 Young Street, Suite 714
Dallas, Texas 75202
(214) 767-6427
www.cms.hhs.gov

CMS supervisa los programas de Medicare, Medicaid, el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP), HIPAA, y el Programa de Anexos sobre el Mejoramiento de Laboratorio Clínico.

United States Department of Labor Employee Benefits Security Administration (EBSA)

(Dallas Regional Office)
525 South Griffin Street, Room 900
Dallas, Texas 75202-5025
(972) 850-4500
www.dol.gov/ebsa

EBSA administra y hace cumplir las disposiciones del Título I de la Ley de 1974 de Seguridad de los Ingresos de Jubilación de los Empleados (ERISA). EBSA publica numerosos documentos y guías para dar a los trabajadores información sobre su derecho a obtener beneficios.

United States Office of Personnel Management Federal Employees Health Benefit Program

San Antonio Service Center
8610 Broadway, Room 305
San Antonio, Texas 78217-0001
(210) 805-2423
www.opm.gov

La Oficina de Administración de Personal de Empleados Federales publica el manual titulado *Federal Employees Health Benefits Program Handbook* (Manual del Programa de Beneficios de Salud), una guía anual de planes de beneficios de salud para empleados civiles federales. El manual compara y califica a las HMO, así como a los planes de salud de pago por servicio disponibles para los trabajadores federales.

Sitios Web federales sobre reformas de atención médica

El sitio web Healthcare.gov reúne la información sobre los planes de seguro médico, a fin de que los consumidores puedan comparar la cobertura de salud en su área. Los consumidores pueden comparar los planes de salud, así como conocer sus derechos y la ley.

El sitio web PCIP.gov ofrece información acerca del programa federal titulado Plan de Seguro para una Condición Pre-Existente (PCIP). PCIP hace posible que el seguro médico esté disponible para los consumidores a los cuales se les ha negado seguro médico debido a una condición pre-existente. Los consumidores pueden obtener información sobre la inscripción en este programa en ese sitio web.

OTRA INFORMACION

Kaiser Family Foundation

2400 Sand Hill Road
Menlo Park, California 94025
(650) 854-9400
www.kff.org

La Kaiser Family Foundation es una fundación privada sin fines de lucro que se concentra en temas de salud importantes en los Estados Unidos. La fundación mantiene datos, información y análisis para el público.

Números de Teléfonos de Servicio al Cliente

| | | |
|--|----------------|--|
| Aetna Health, Inc. | (800) 872-3862 | www.aetna.com |
| CIGNA Healthcare of Texas, Inc. | (800) 244-6224 | www.cigna.com |
| Community First Health Plans, Inc. | (800) 434-2347 | www.cfhp.com |
| Health Care Service Corp. (HMO Blue Texas) | (877) 299-2377 | www.bcbstx.com |
| Humana Health Plan of Texas, Inc. | (800) 486-2620 | www.humana.com |
| Scott and White Health Plan | (800) 321-7947 | www.sw.org |
| SHA, L.L.C. (FIRSTCARE) | (800) 884-4901 | www.firstcare.com |
| United HealthCare Benefits (formerly PacifiCare of Texas) | (800) 458-5653 | www.uhcwest.com |
| UTMB Health Plans, Inc. | (866) 735-3281 | www.utmbhcs.org |
| Valley Baptist Insurance Co. | (877) 423-4400 | www.valleybaptist.net |

Favor enviar sus preguntas y comentarios a:

Office of Public Insurance Counsel

(La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros)

Deeia Beck, Public Counsel

info@opic.state.tx.us

William P. Hobby State Office Building

333 Guadalupe, Suite 3-120

Austin, Texas 78701

512-322-4143

1-877-611-6742

fax 512-322-4148

<http://www.opic.state.tx.us>

Usuarios de TTY llamen al 1-800-RELAY TX o al 7-1-1



**OPIC
RECICLA**