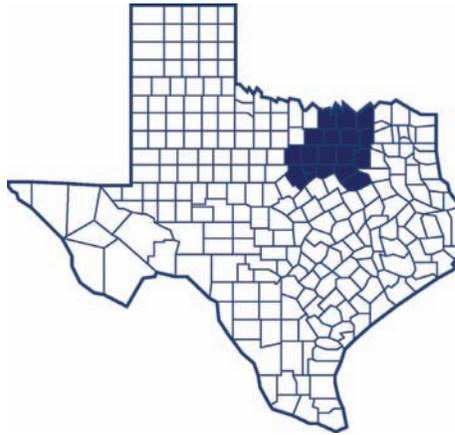


Resultados de la encuesta (CAHPS®5.0H) para la región Texas Norte

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 2012.

NCQA requiere 100 respuestas para reportar resultados de la encuesta. OPIC ha optado por reportar resultados basados en 30 o más respuestas para proporcionar a los consumidores mayor acceso a datos para comparar las HMO.

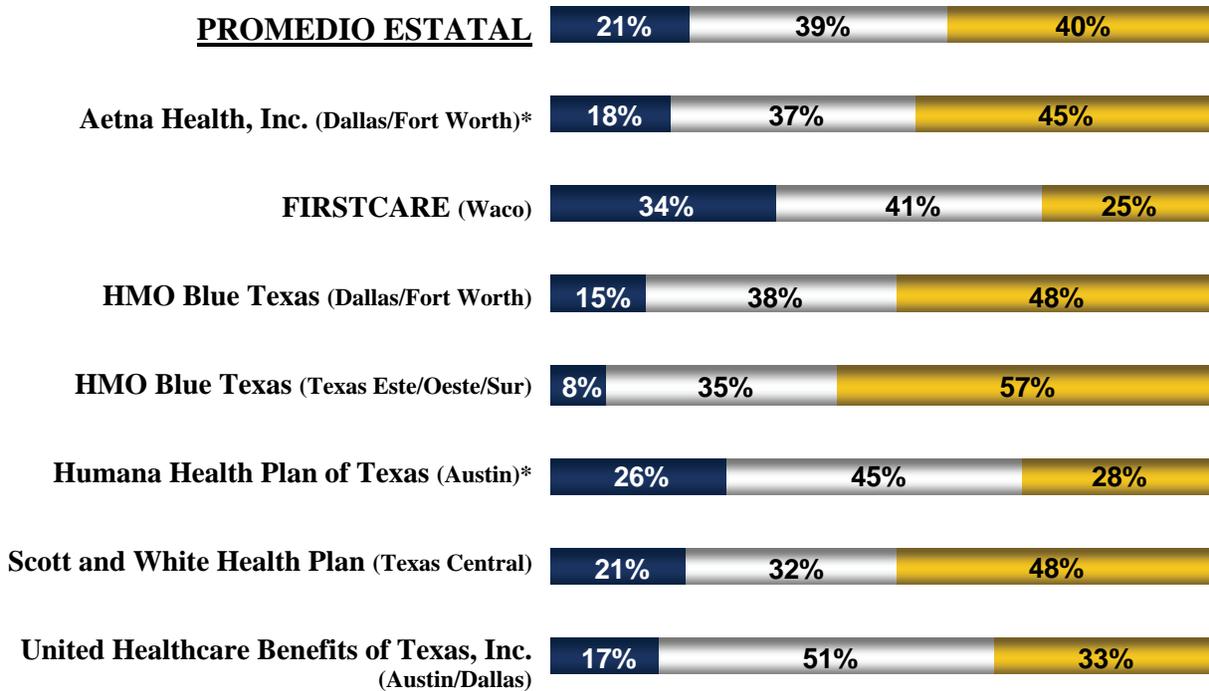
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

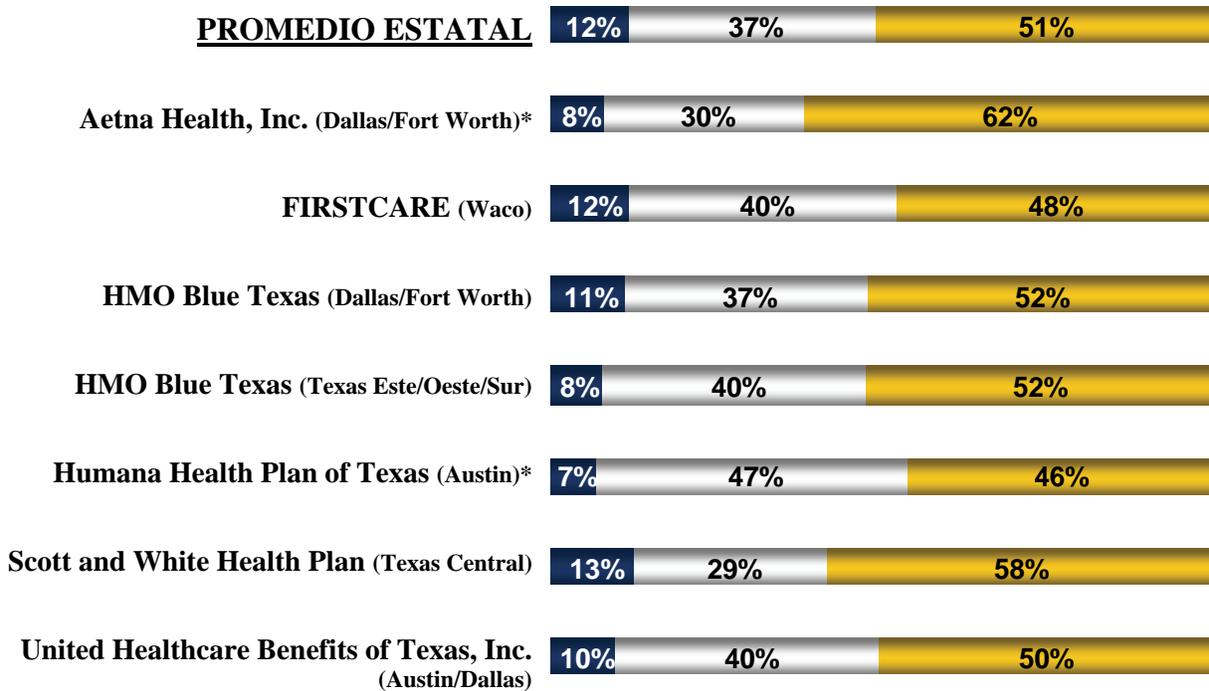
Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

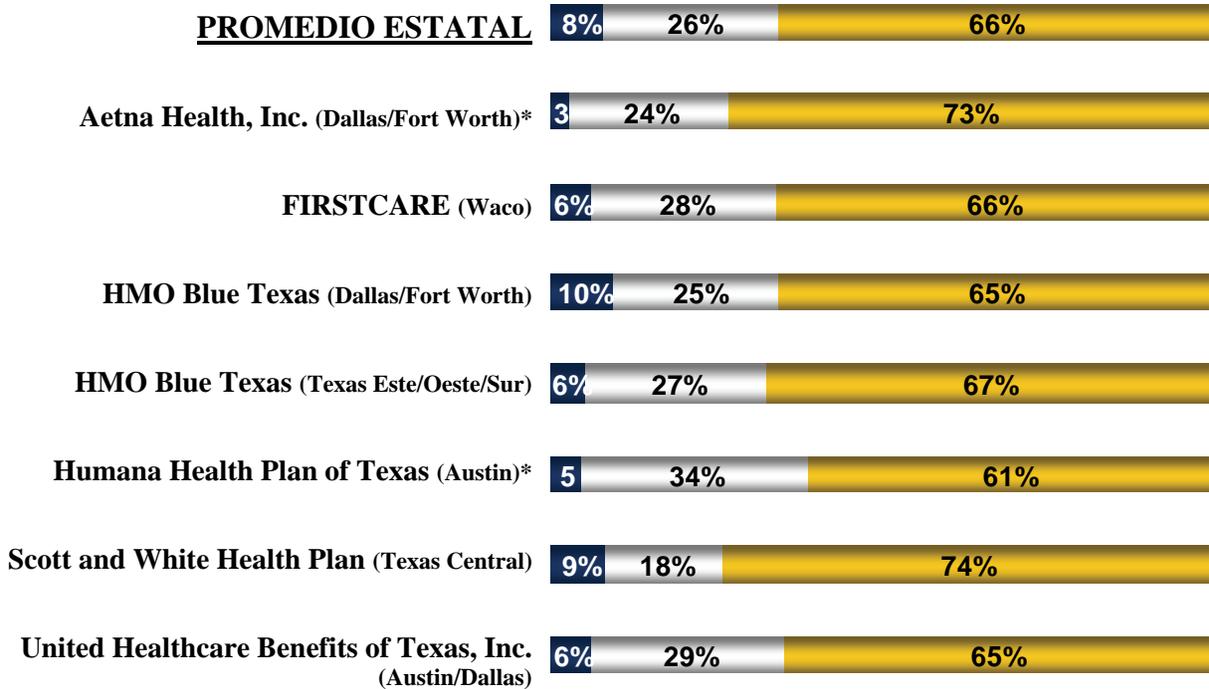
Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

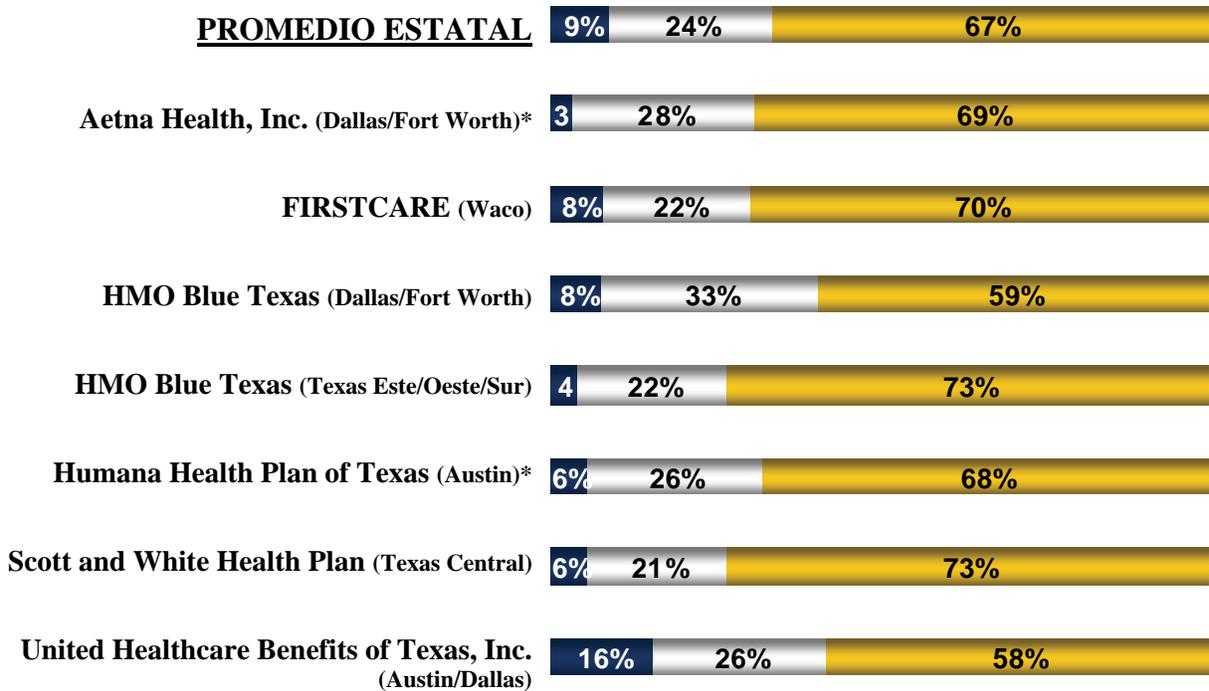
Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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® 5.0H) - Texas Norte

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

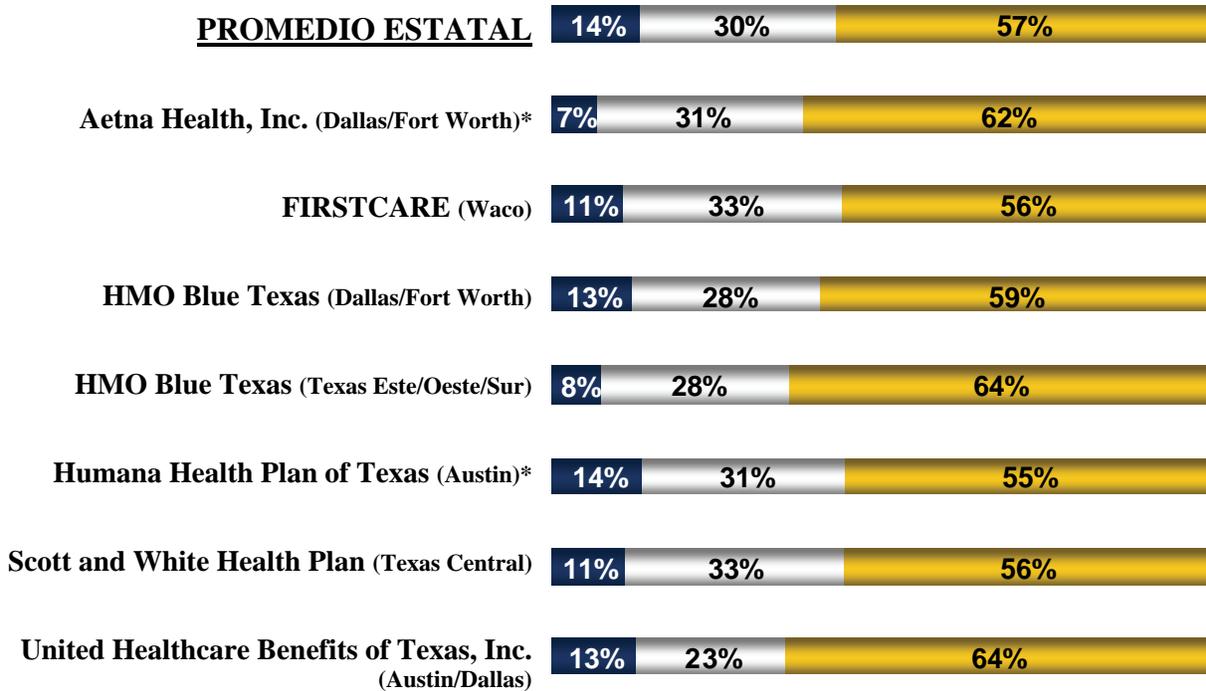
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

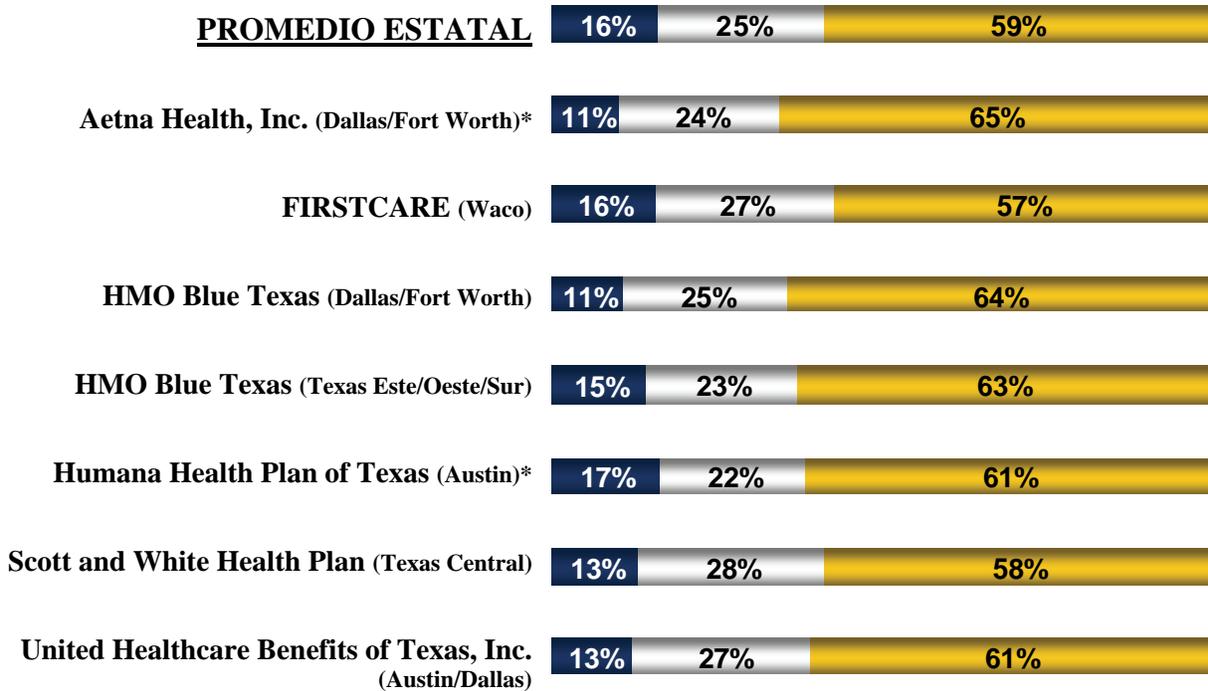
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

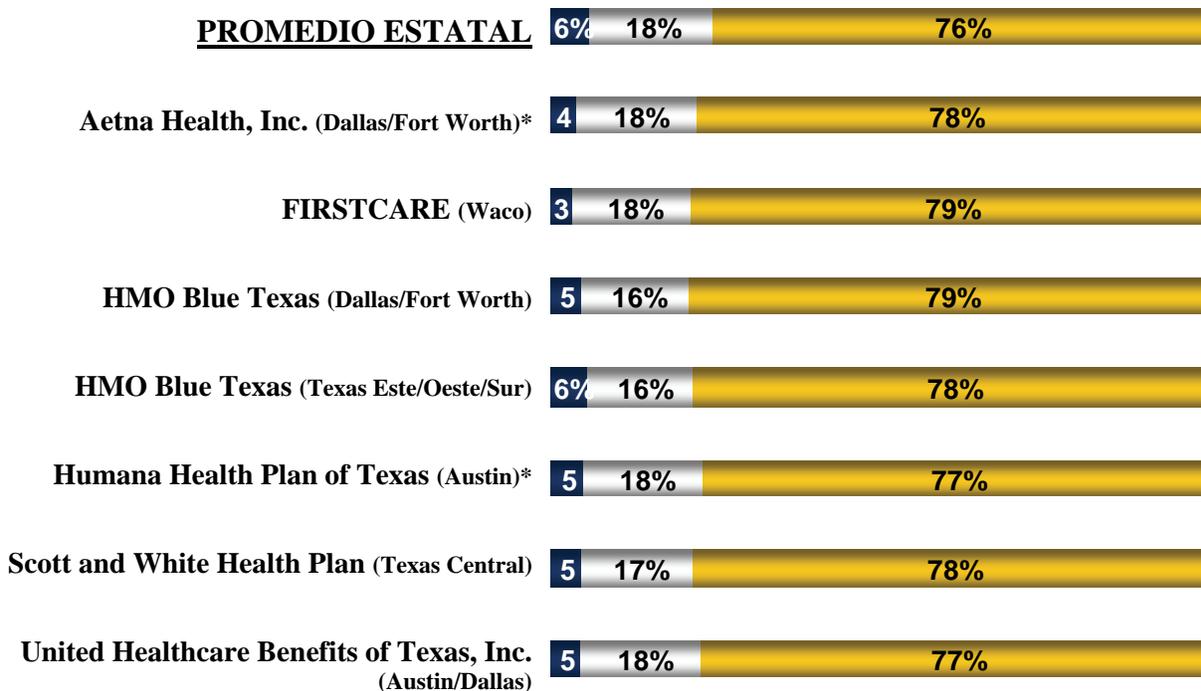
Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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)

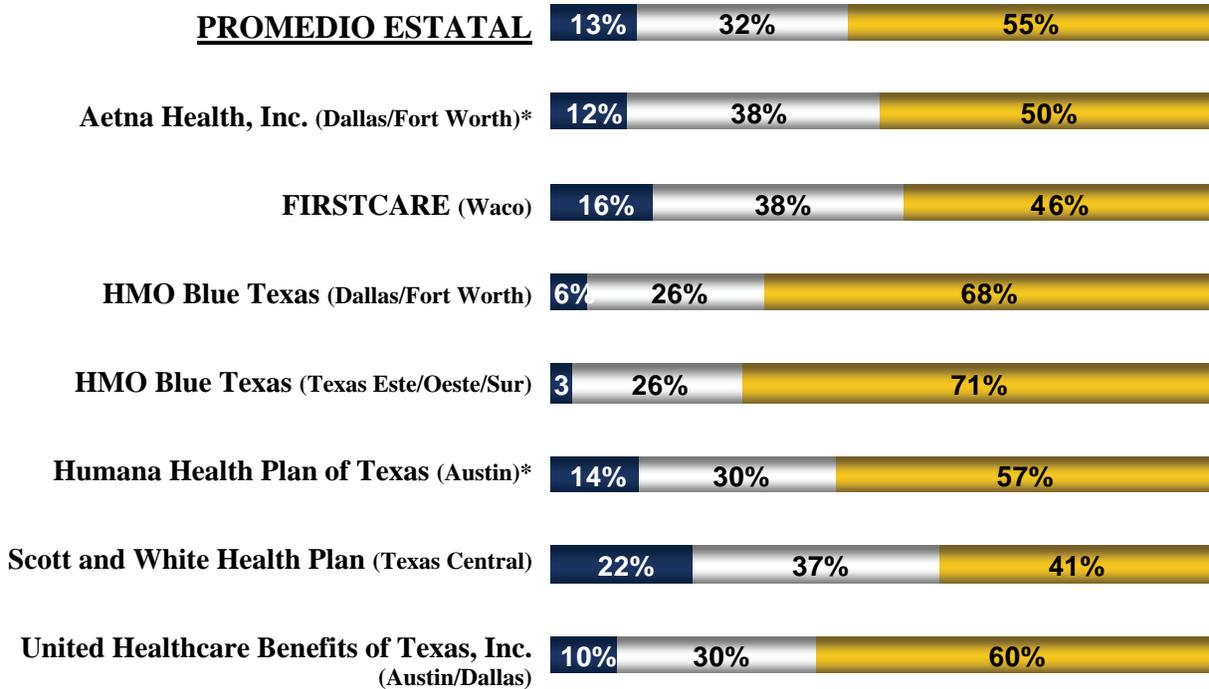
Manejo de reclamaciones rápido y correcto

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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® 5.0H)

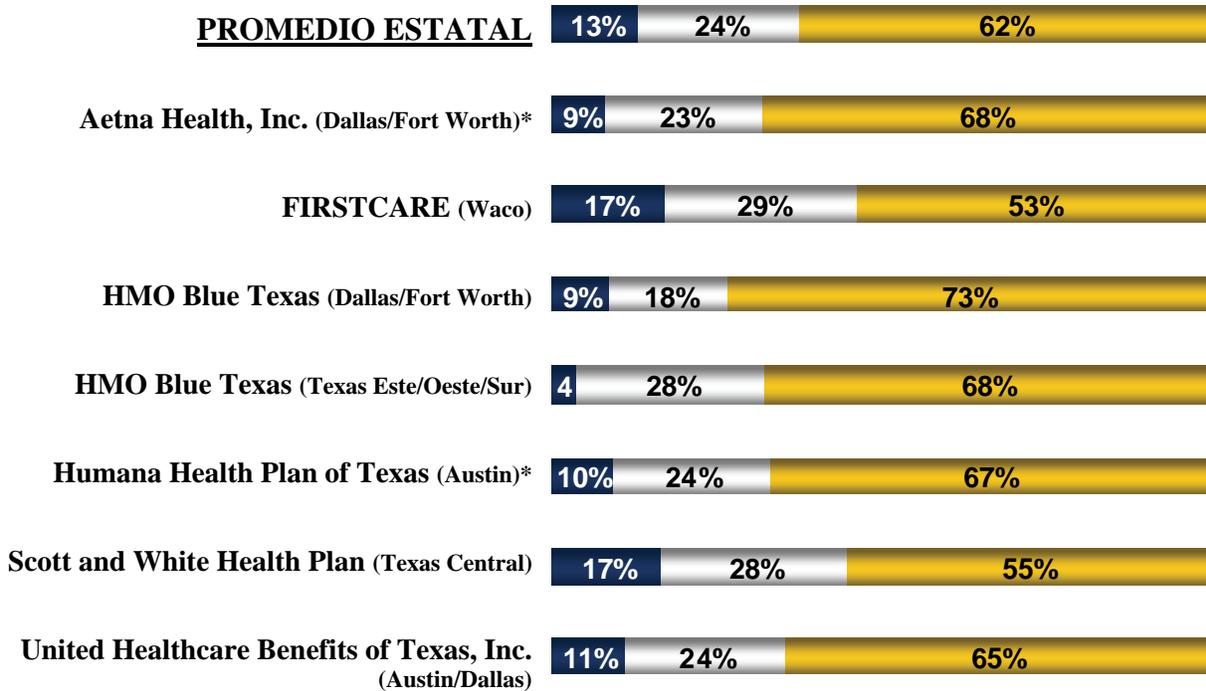
Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente **algunas veces o nunca** fue eficiente y servicial

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)

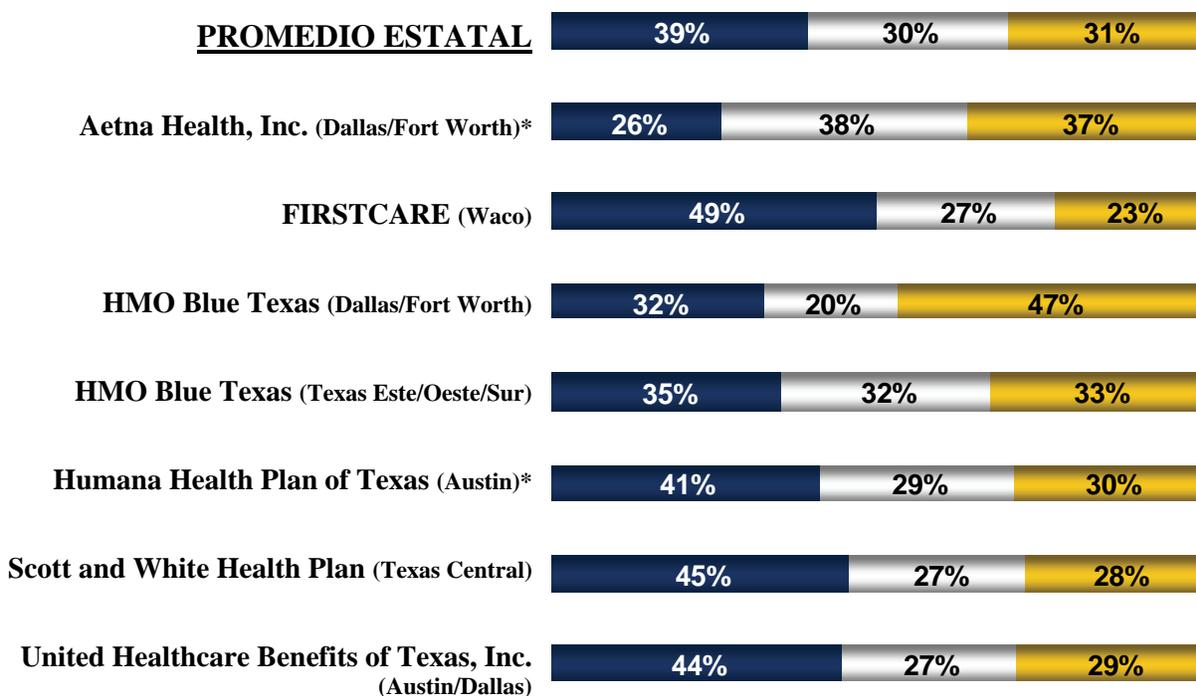
Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 5.0H)

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 = 25%

Aetna Health, Inc. (Austin)	22%
Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)	26%
Aetna Health, Inc. (El Paso)	20%
Aetna Health, Inc. (Houston)	21%
Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi)	22%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)	19%
Community First Health Plans (San Antonio)	33%
FIRSTCARE (Abilene)	30%
FIRSTCARE (Amarillo)	35%
FIRSTCARE (Lubbock)	28%
FIRSTCARE (Waco)	24%
HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)	22%
HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)	25%
HMO Blue Texas (Houston)	20%
Humana Health Plan of Texas (Austin)	23%
Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)	23%
Humana Health Plan of Texas (Houston)	21%
Humana Health Plan of Texas (San Antonio)	26%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	36%
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas)	15%
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)	25%