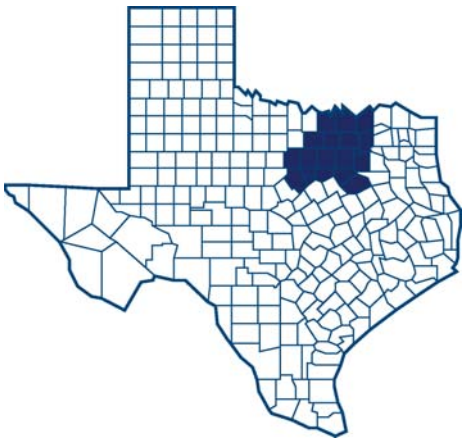
Resultados de la encuesta CAHPS®5.0H para la región

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 2013.

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.

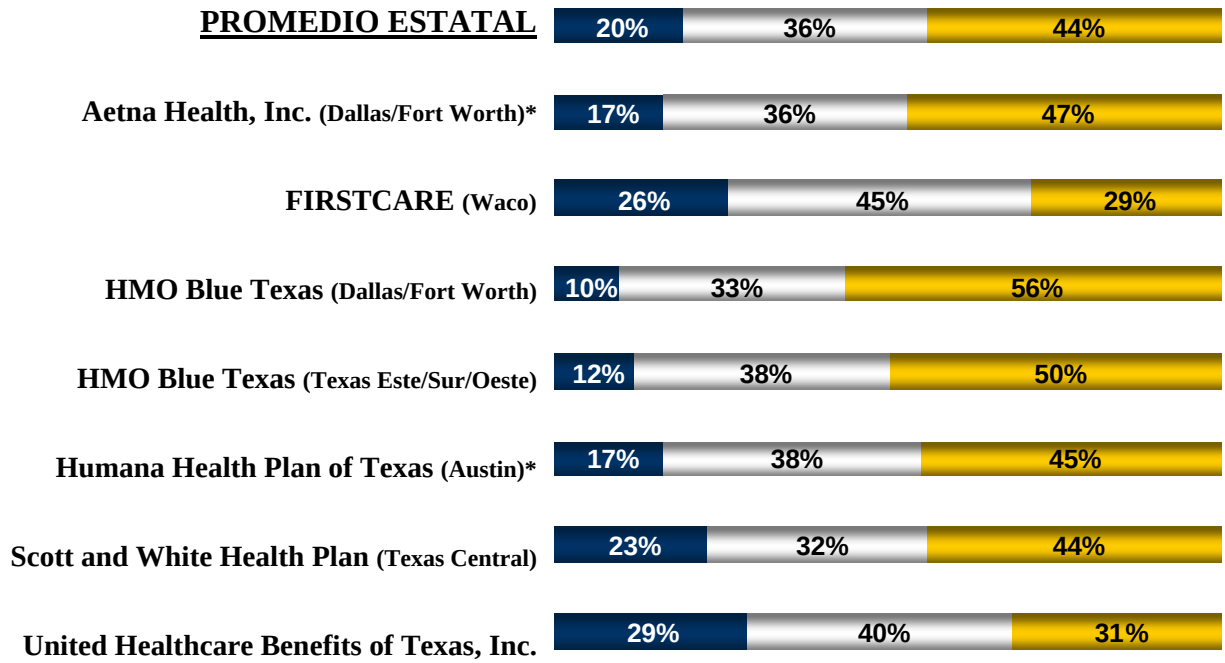
Evaluaciones de los planes médicos

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 médico usando una escala de:

0 = "el peor plan médico posible" a **10** = "el mejor plan médico 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)

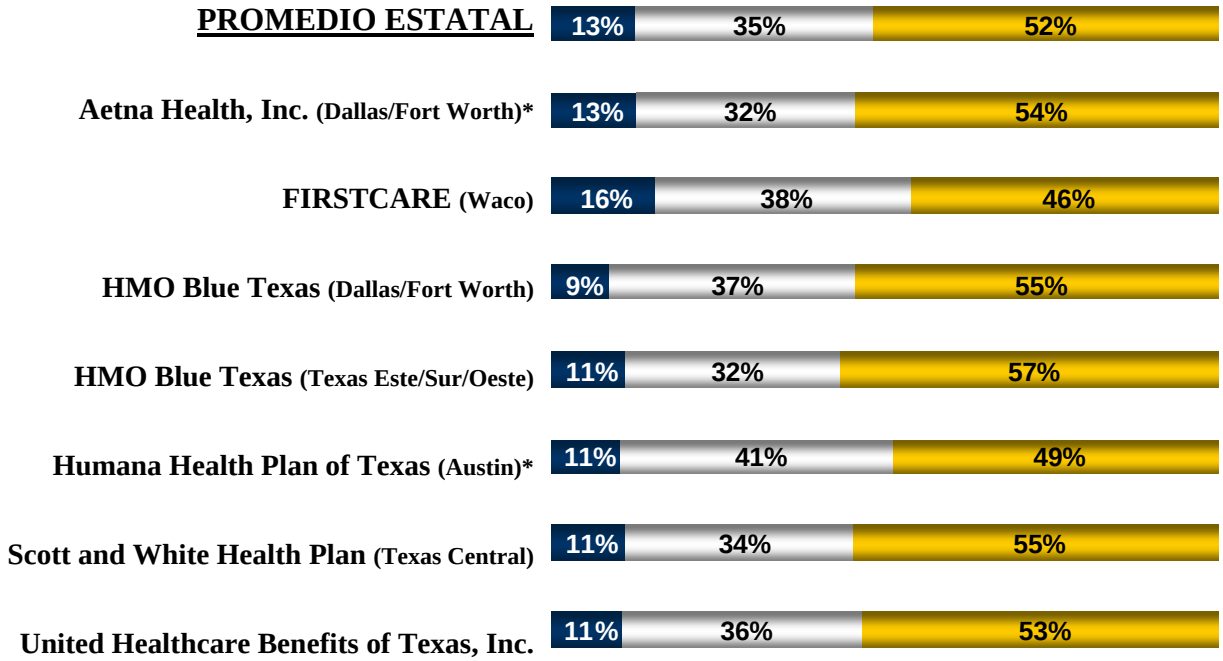
Evaluaciones de la atención médica

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)

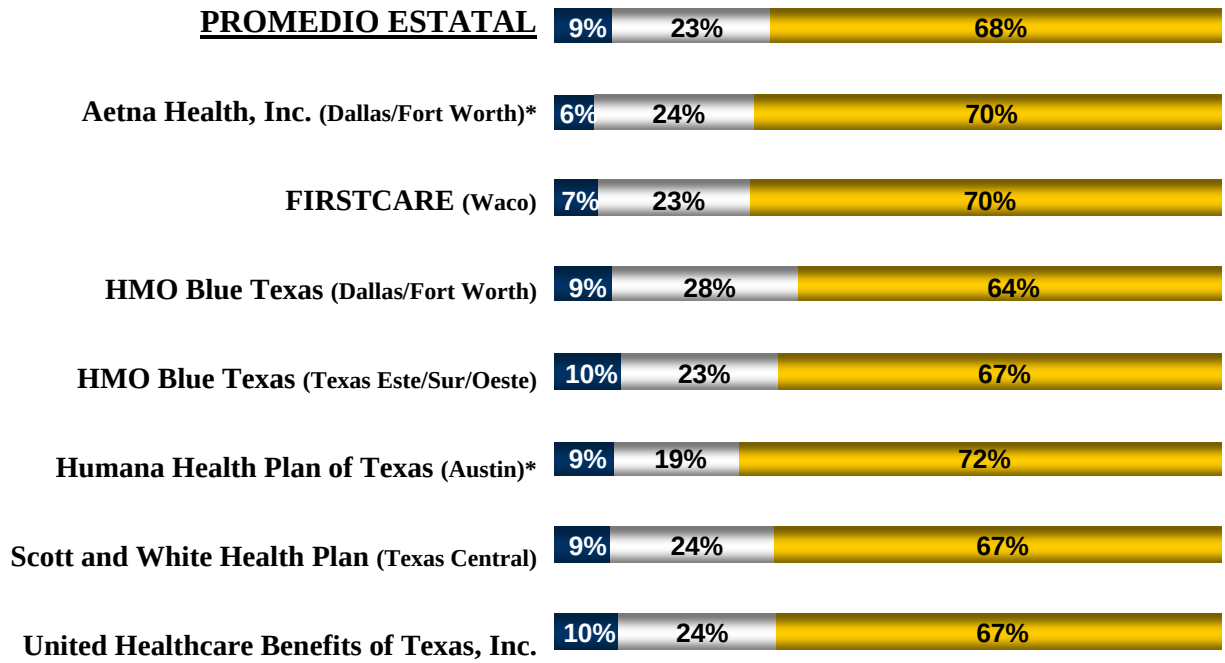
Evaluaciones de los doctores

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)

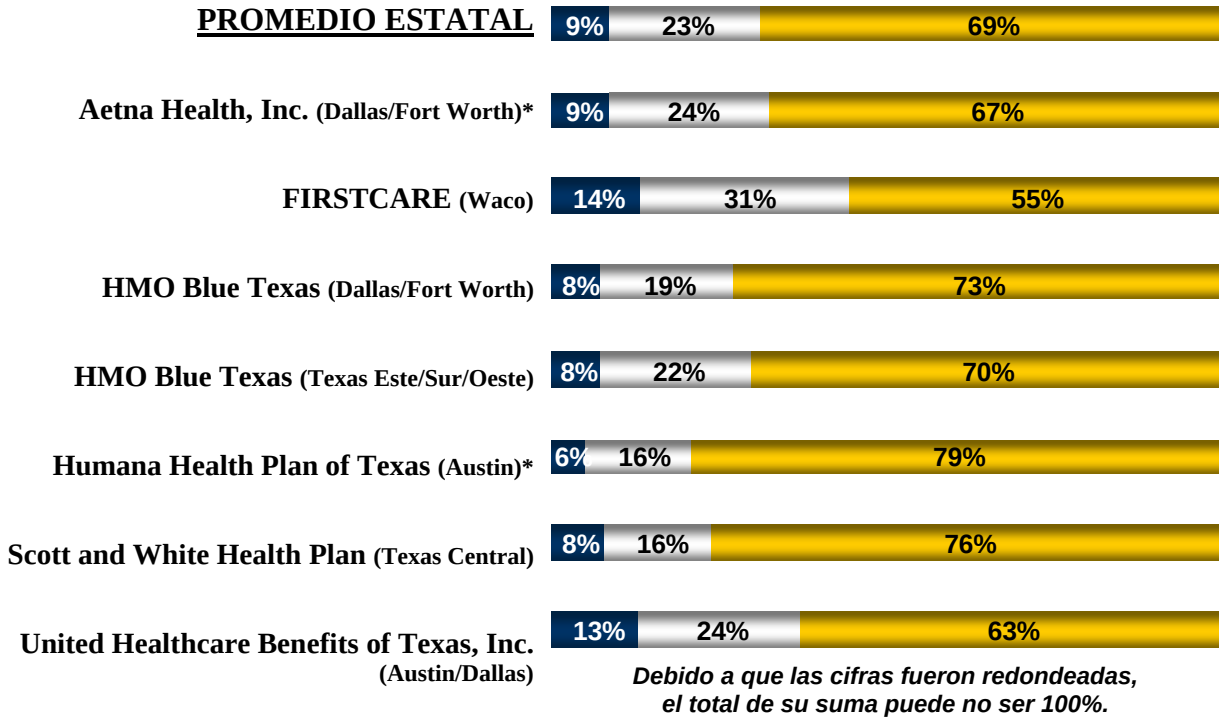
Evaluaciones de los especialistas

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%.

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

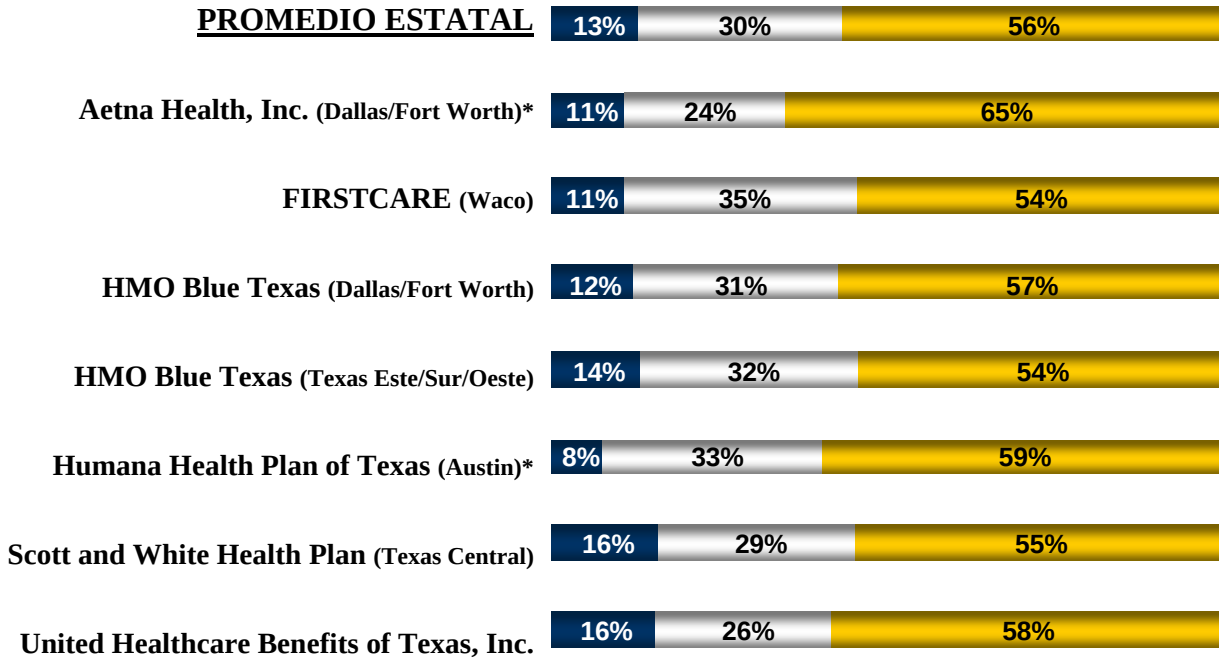
Consiguiendo la atención médica necesaria

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 facil

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



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)

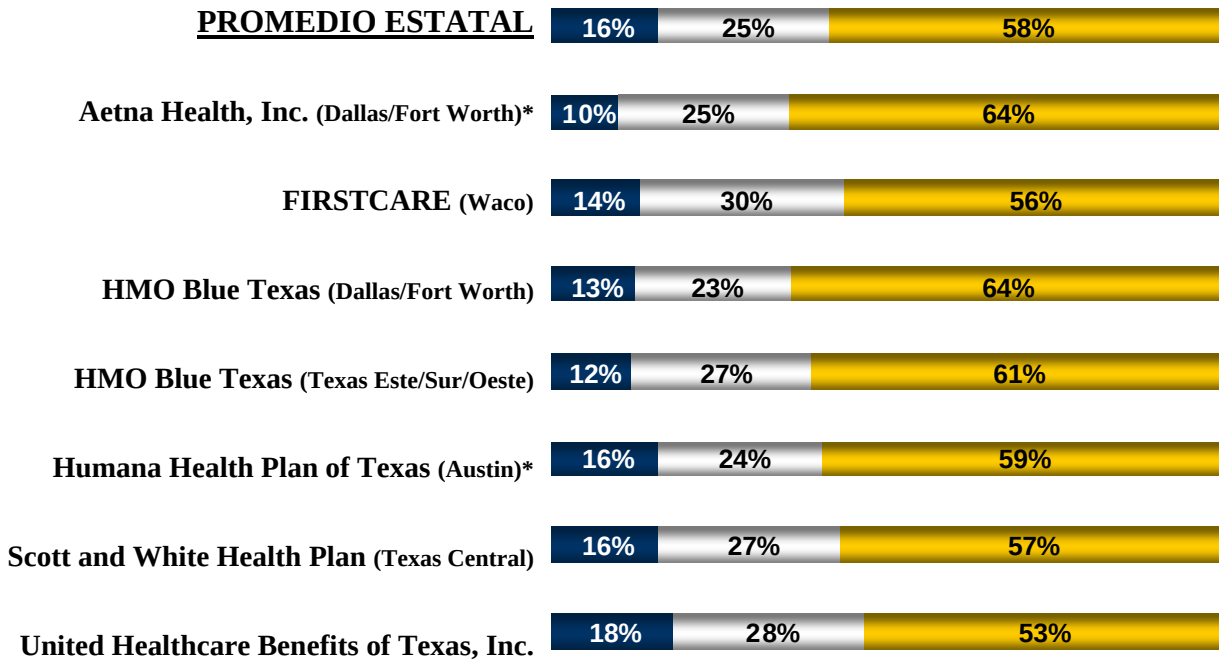
Recibiendo atención médica rápidamente

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 sita 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)

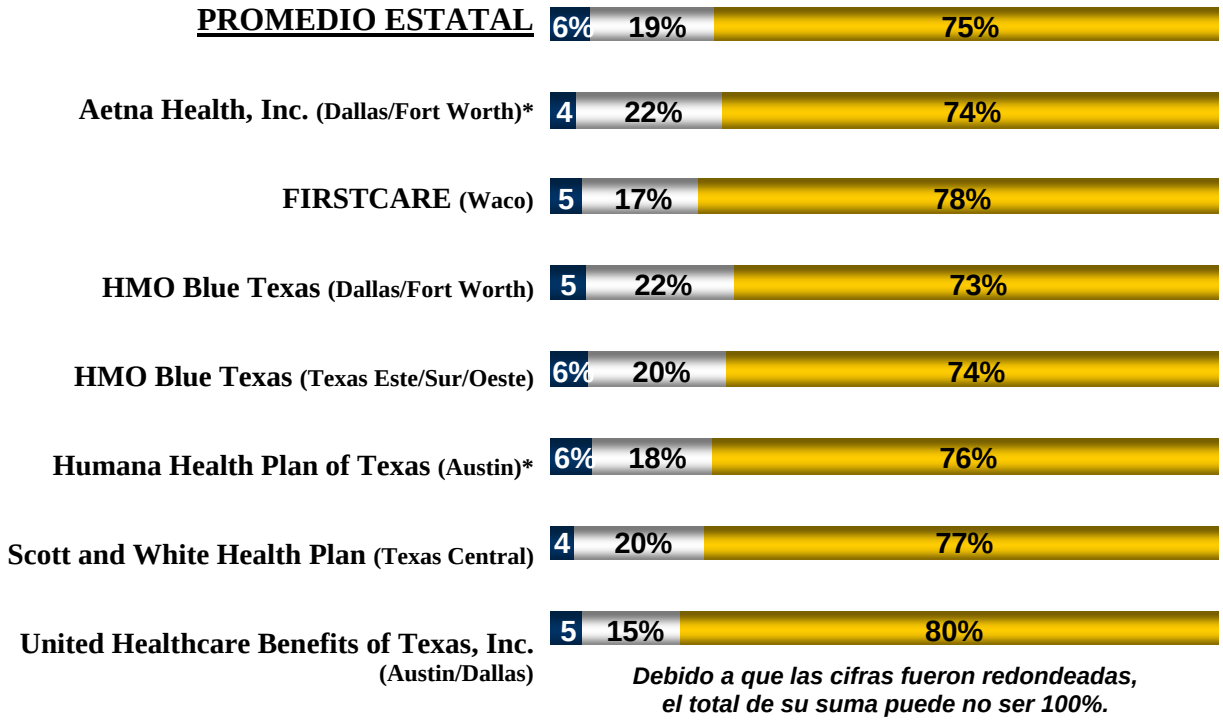
Doctores que se comunican bien

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)

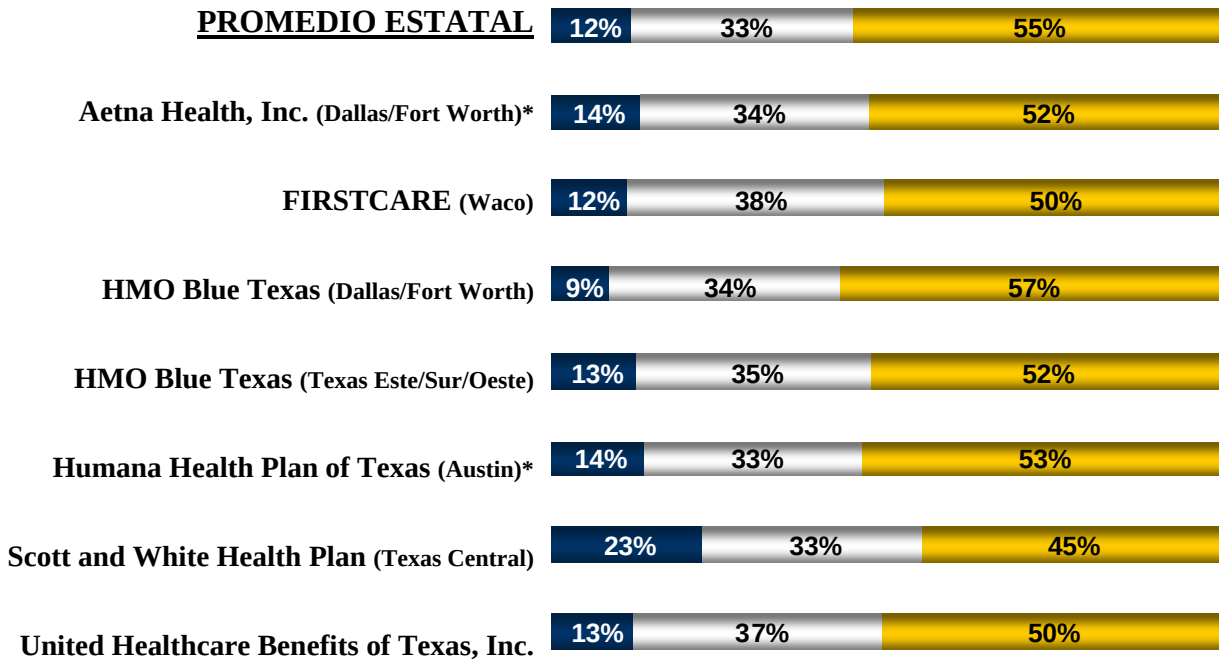
Manejo de reclamaciones rápido y correcto

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 preguenta ¿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)

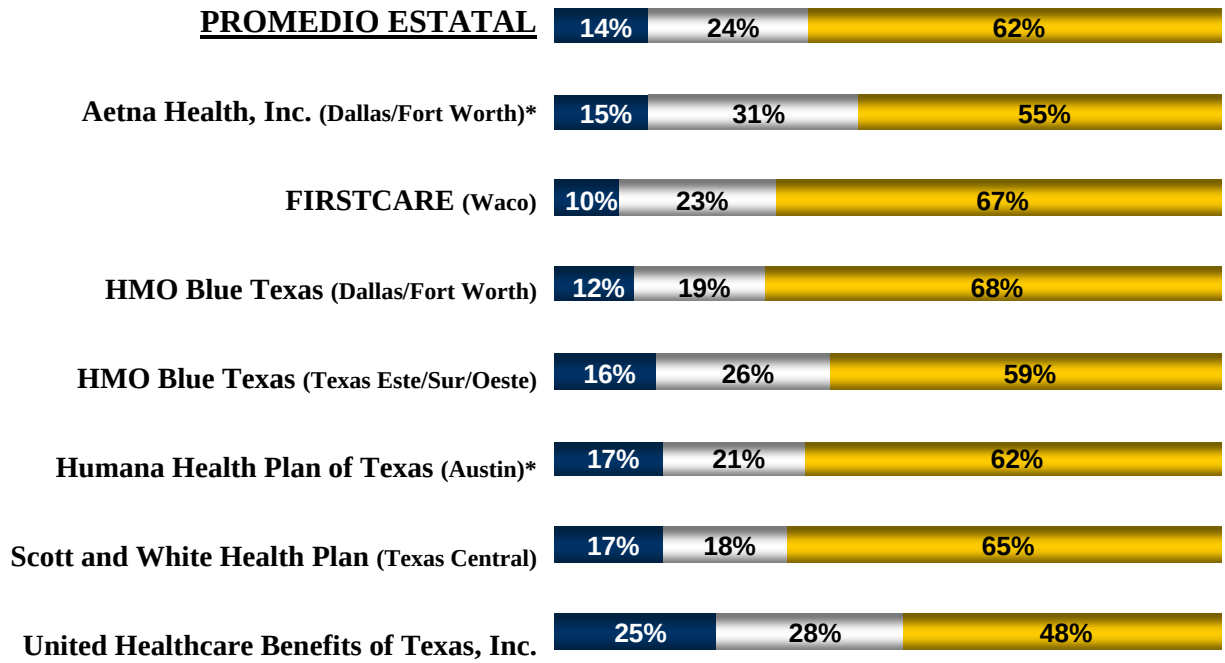
Servicio al cliente

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 preguenta ¿qué tan frecuentemente?

- Obtuvieron la información que necesitaban del sistema de ayuda al cliente de su plan médico.
- El personal del su plan médico 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)

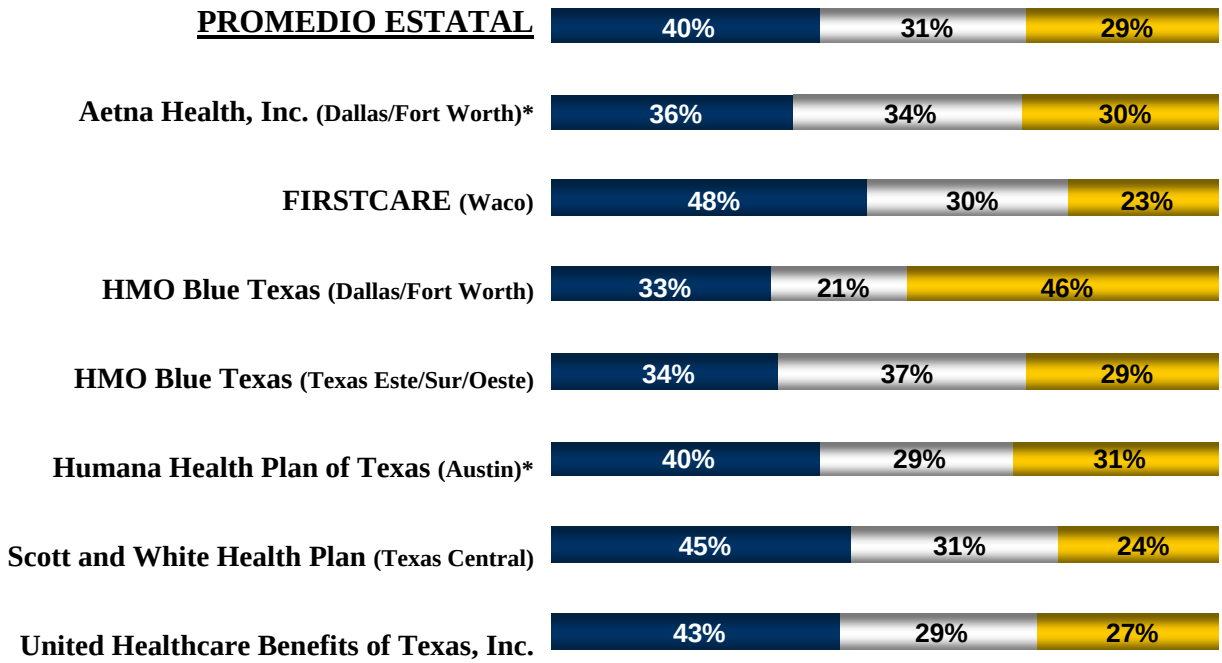
Información sobre el costo de los planes

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)

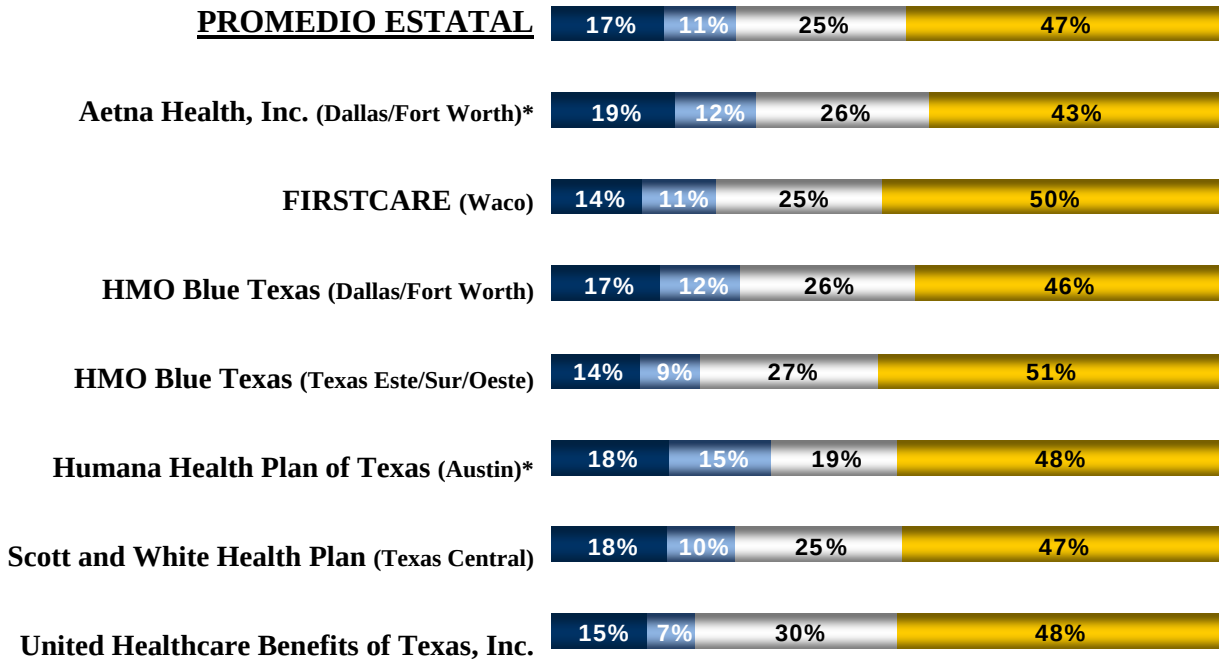
Toma de decisiones compartida

Resultados de la encuesta CAHPS® 5.0H

Porcentaje que dijo que había **absolutamente Nada** o **Nada** de toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijo que había **un Poco** de toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijo que había **Algo** de toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijo que había **Mucha** toma de decisiones compartida

Los gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó "*cuánto*" al iniciar o dejar de usar un medicamento:

- Le habló el doctor o el proveedor de salud acerca de las razones por las cuales podría necesitar un medicamento.
- Le habló el doctor o el proveedor de salud acerca de las razones por las cuales no podría necesitar un medicamento.
- Si le preguntó el doctor o el proveedor de salud ¿qué le parecía más conveniente a usted? *(Sí o No*)



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 / [seleccíon total – ineligibles])

PROMEDIO ESTATAL = 25%

Aetna Health, Inc. (Austin)	19%
Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)	**21%**
Aetna Health, Inc. (Houston)	22%
Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi)	20%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)	19%
Community First Health Plans (San Antonio)	28%
FIRSTCARE (Abilene)	32%
FIRSTCARE (Amarillo)	40%
FIRSTCARE (Lubbock)	30%
FIRSTCARE (Waco)	**31%**
HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)	**22%**
HMO Blue Texas (Texas Este/Sur/Oeste)	**26%**
HMO Blue Texas (Houston)	19%
Humana Health Plan of Texas (Austin)	**23%**
Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)	24%
Humana Health Plan of Texas (Houston)	25%
Humana Health Plan of Texas (San Antonio)	27%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	**36%**
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas)	**14%**
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)	19%