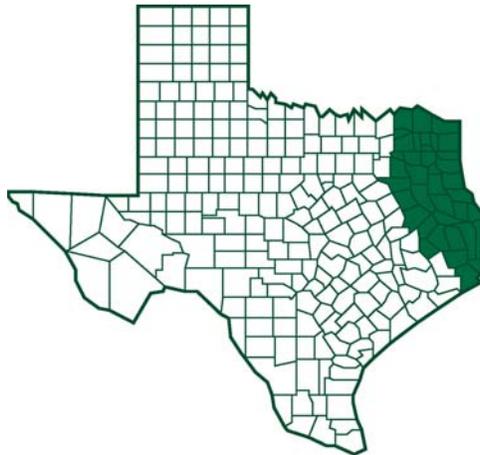


# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Este

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	



Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Este fueron publicados en esta sección.

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Este. La ciudad o área indicado después del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuníquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado comercial de HMOs en Texas durante 2005.

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su atención médica <b>una evaluación</b>	El porcentaje que dio a su atención médica <b>una evaluación</b>	El porcentaje que dio a su atención médica <b>una evaluación</b>
--	--	--

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** 12% 34% 54%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 12% 34% 55%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 11% 31% 57%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 12% 27% 61%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 11% 36% 53%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 13% 35% 52%

HMO Blue Texas (Houston) 18% 39% 42%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 16% 42% 42%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 13% 37% 50%

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

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

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

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



*Debido a que las cifras fueron redondeadas,*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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”

**PROMEDIO ESTATAL** 12% 29% 59%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 16% 30% 54%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 13% 29% 58%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 11% 27% 61%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 33% 53%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 13% 21% 67%

HMO Blue Texas (Houston) 19% 35% 46%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 18% 25% 56%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 11% 25% 64%

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

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido <b>GRANDES</b> problemas para obtener la atención	El porcentaje que dijo que habían tenido <b>problemas MENORES</b> para obtener la atención	El porcentaje que dijo que habían tenido <b>problemas NINGUNO</b> para obtener la atención
--	--	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan.

**PROMEDIO ESTATAL** 7 14% 79%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9 18% 73%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 8 16% 76%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 6 11% 82%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 7 13% 81%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 7 15% 78%

HMO Blue Texas (Houston) 12% 17% 71%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 9% 21% 71%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 8 18% 74%

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

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo <b>algunas veces o nunca</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Porcentaje que dijo <b>usualmente</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Porcentaje que dijo <b>siempre</b> recibí atención sin esperas prolongadas
--	---	--

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

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaba ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas,*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H)

Porcentaje que dijo que su plan <b>algunas veces o nunca</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> 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 en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 33% 57%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9% 38% 53%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 13% 34% 52%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 5 27% 67%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 8 29% 63%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 11% 29% 61%

HMO Blue Texas (Houston) 18% 27% 55%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 19% 37% 44%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 20% 40% 40%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas,*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas NINGUNO** con el departamento de

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para :

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

**PROMEDIO ESTATAL** 8 20% 72%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9 25% 66%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 6 23% 71%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 7 16% 77%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 9 21% 71%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 5 20% 75%

HMO Blue Texas (Houston) 10% 22% 68%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 10% 19% 71%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 12% 23% 65%

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

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H)

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 o otro proveedor de servicios:

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

**PROMEDIO ESTATAL** 9 29% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9 32% 59%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 10% 34% 56%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Sur Tx) Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

FIRSTCARE (Waco) 7 25% 68%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 9 29% 62%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 9 27% 64%

HMO Blue Texas (Houston) 11% 36% 53%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 9 32% 59%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 10% 28% 62%

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

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal <b>algunas veces o nunca</b> fue cortés, respetuoso y servicial	Porcentaje que dijo que el personal <b>usualmente</b> fue cortés, respetuoso y servicial	Porcentaje que dijo que el personal <b>siempre</b> fue cortés, respetuoso y servicial
---	--	---

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas,*

<sup>1</sup>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 = 32%**

Aetna Health Inc. (Austin)	26%
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>31%</b>
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)</b>	<b>FTR</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)</b>	<b>FTR</b>
Community First Health Plans (San Antonio)	37%
FIRSTCARE (Abilene)	41%
FIRSTCARE (Amarillo)	44%
FIRSTCARE (Lubbock)	34%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>35%</b>
Great-West Healthcare of Texas (Austin/Dallas/Houston)	23%
HMO Blue Texas (Austin)	37%
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	41%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>33%</b>
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)</b>	<b>33%</b>
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>32%</b>
Humana Health Plan of Texas (Austin)	25%
Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)	23%
<b>Humana Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>19%</b>
Humana Health Plan of Texas (San Antonio)	29%
Mercy Health Plans (Laredo)	31%
PacifiCare of Texas (Austin/Dallas)	40%
PacifiCare of Texas (Houston/San Antonio)	40%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	38%
<b>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>31%</b>
United Healthcare of Texas, Inc. (Dallas)	29%
United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)	26%
United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)	23%
Valley Baptist Health Plan (Harlingen)	32%

**FTR** = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.