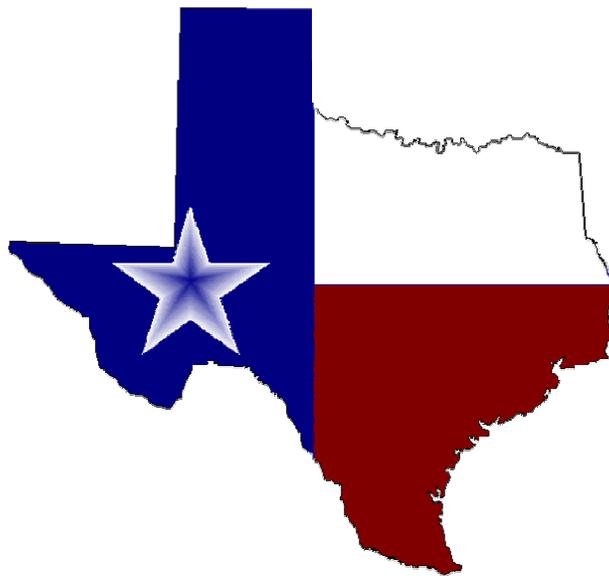


# COMPARACIÓN DE LOS HMOs EN TEXAS 2006

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***  
[www.opic.state.tx.us](http://www.opic.state.tx.us)

# Contenido

---

## **Sobre la información en este manual**

Sobre este reporte	2
Las maneras en que este manual lo puede ayudar	3
¿Por qué importa la calidad de los planes de salud?	3
Qué considerar al escoger un HMO	3
¿Cuáles son sus derechos legales?	4
Tipos de planes de salud	5

## **Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para planes en la región:**

Texas Central	7 - 28
Texas Este	29 - 40
Costa de Texas	41 - 52
Texas Norte	53 - 64
Panhandle/Plains	65 - 76
Texas Sur	77 - 88
Texas Oeste	89 - 100

## **Información a nivel estatal**

### Datos de quejas

Tabla: Razones más comunes por las que se presentaron quejas	102
Gráfica: Gráfica de quejas	103
Gráfica: Quejas de paciente contra proveedor	103
Gráfica: Quejas de los Pacientes	104
Gráfica: Quejas de los Proveedores de atención médica	105
Gráfica: Quejas Combinadas	106
Tabla: Datos Totales de Quejas (HMOs con más de 50,000 afiliados)	107
Tabla: Datos Totales de Quejas (HMOs con menos de 50,000 afiliados)	108

### Apelaciones y Quejas

Tabla: Apelaciones ante la Organización de Revisión	109
Porción del Mercado	112
Números de Teléfonos de Servicio al Cliente	113
Fuentes de Datos Financieros	114
Otras Fuentes de Información	115

## Sobre este reporte . . .

### **La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros (OPIC siglas en inglés)**

es una agencia estatal que representa a los consumidores en acciones grupales de seguros. La LXXV Legislatura de Texas ordenó a OPIC expedir reportes anuales que compararan a los HMOs en el estado de Texas.

Este reporte refleja las experiencias que los habitantes de Texas tuvieron con sus Organizaciones de Mantenimiento de Salud durante el año 2005. La primera parte del reporte muestra los resultados del Estudio de los Planes de Salud/Evaluación del Consumidor, Versión 3.0H (CAHPS™ 3.0H). Las respuestas de los miembros de HMOs están desglosadas por área de servicio y están agrupadas para reflejar la experiencia que han tenido los consumidores en cada una de las siguientes siete regiones: Texas Central, Texas Este, Costa de Texas, Texas Norte, Panhandle/Plains, Texas Sur y Texas Oeste. Las secciones posteriores contienen datos de quejas, porción del mercado y otra información recabada al nivel estatal por el Departamento de Seguros de Texas (TDI). El reporte concluye dando fuentes adicionales de información y ayuda.

Los resultados de la encuesta publicados en este reporte reflejan solamente las respuestas de los inscritos en plan de grupo HMO. Los inscritos en Medicaid y Medicare no tomaron parte en CAHPS™ 3.0H. Pero, la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) tiene disponible información sobre el Medicaid. La información sobre el Medicare se puede obtener en los Centros de Servicios Medicare y Medicaid (CMS). Vea las páginas 115-116. Los planes ERISA también están excluidos. Para información sobre los planes ERISA vea la página 116.

### **¿Quién hizo la encuesta?**

La encuesta Estudio de los Planes de Salud/Evaluación del Consumidor, Versión 3.0H (CAHPS™ 3.0H) 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 y expedir reportes sobre la calidad de los servicios de los planes de atención de salud administrada.

La encuesta integra la medida estándar de satisfacción del consumidor del Paquete de Datos e Información/Planes de Salud por medio de Empleador (HEDIS®). Ese es un paquete de datos que todas las organizaciones de mantenimiento de salud en Texas están obligadas a presentar anualmente ante el estado de Texas.

### **¿Quién participó?**

Participaron más de 11,000 miembros inscritos en 32 planes de salud alrededor de Texas. Solo adultos que habían estado inscritos en su plan ininterrumpidamente por un lapso de 12 meses, desde el 1° de enero de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2005 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.

### **¿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 correctamente?
- ¿Les dieron la atención médica que necesitaban?
- ¿Consiguieron cita rápidamente cuando necesitaban consulta?
- ¿Pudieron obtener la información que necesitaban de su plan de salud?

### **¿Que fue el índice de respuestas?**

De los 35,186 miembros seleccionados y que llenaban los requisitos para participar en la encuesta, el 32% respondió. 19,883 la llenaron y la regresaron por correo, 14,921 la contestaron por teléfono y 382 por modo electrónico.

## Las maneras en que este manual lo puede ayudar

Este manual le ofrece información sobre la calidad de los planes de salud desde el punto de vista de individuos que, durante 2005, estuvieron inscritos en los planes.

Este manual le puede ayudar a escoger un plan de cuidado de salud porque, en lo que se refiere a asuntos importantes de calidad de servicios, en él encontrará cómo se comparan los planes de Texas. Aún que este reporte le ofrece las comparaciones, no le dice cual plan escoger. Usted debe escoger su plan de acuerdo a los servicios que son más importantes para usted y su familia.

### ¿Por qué importa la calidad de los planes de salud?

Cuando usted escoge a un HMO también está escogiendo a los doctores, hospitales y otros proveedores de servicios médicos que podrá usar. Igualmente está escogiendo a los administradores del plan, que son los que revisan, aprueban o desaprueban los tratamientos recomendados por los doctores, y ofrecen incentivos económicos a los doctores con base a la cantidad o clase de atención que suministran. Por eso es muy importante tomar en consideración las evaluaciones de la calidad de los servicios que ofrecen los planes, los costos y los servicios que amparan.

*Para ver una breve descripción de las organizaciones de mantenimiento de salud y cómo obtener más información, vea las paginas 4 y 114-116.*

## Qué considerar al escoger un HMO

*¿Cuáles HMOs están disponibles en la región donde usted vive?*

Estudie la información que el HMO distribuye para sus miembros, o llame al departamento de servicios al cliente (vea página 113).

*¿Cuáles ofrecen los beneficios que usted desea o necesita?*

Estudie la información de beneficios que distribuyen su empleador o los HMOs. Si usted usa medicamentos específicos vea si están amparados bajo el plan. Puede ser que necesite llamar por teléfono para informarse sobre todo lo que necesita saber.

*¿Cuáles están al alcance de su bolsillo?*

Lea cuidadosamente la información que distribuye su empleador o el HMO referente a los costos, incluso los gastos de bolsillo.

*¿Cuáles permiten que vea a su doctor, hospital o proveedor preferido?*

Si para usted o alguien en su familia es importante seguir viendo a un doctor específico, o usar un hospital específico, infórmese si el plan que está considerando le permite continuar con ellos. Estudie bien los directorios de doctores de los HMOs y la información para los miembros, o llame a los departamentos de servicios al cliente.

*¿Cuáles recibieron buenas evaluaciones de calidad de servicio en la encuesta de satisfacción al consumidor?*

Estudie la información sobre la encuesta de satisfacción al consumidor publicadas en este folleto.

HMO	Disponible donde vive o trabaja	Ofrecen beneficios que usted desea	Está al alcance de su bolsillo	Permiten su doctor, hospital o proveedor preferido	Recibieron buenas evaluaciones de calidad de servicio en la encuesta	Otras consideraciones importantes

# ¿Cuáles son sus derechos legales?

***En lo que respecta a la protección del paciente, Texas cuenta con unas de las leyes más amplias en toda la nación.***

Cuando esté haciendo su decisión para inscribirse en un HMO tenga en mente que los HMOs tienen obligación de darle la información que usted les pida respecto a los términos y condiciones del plan, incluso:

- ***los servicios amparados,***
- ***las exclusiones y limitaciones,***
- ***los requisitos de previa autorización,***
- ***continuación de tratamiento,***
- ***resolución de quejas, y***
- ***el número de teléfono para llamar gratis al HMO.***

Esta información puede ser vital para ayudarlo a decidir si inscribirse o no inscribirse en un plan HMO.

A petición de usted, el HMO también tiene que decirle si un medicamento específico está en la lista de medicamentos aprobados por el HMO (el formulario) y debe darle esta información en el transcurso de los tres días después que usted la pida.

## ***Algunos otros derechos que ampara la ley de Texas:***

- Acceso a médicos especialistas - dentro y fuera de la red de servicios
- Acceso a medicamentos de receta - en el formulario, fuera del formulario y genéricos
- Acceso a chequeos regulares
- Pago de atención de urgencia, incluso atención fuera de los hospitales de la red
- Continuación de atención cuando su doctor se retira de la red
- Quejas, apelaciones y revisión independiente para dictámenes desfavorables
- Acción legal en contra del HMO cuando sus decisiones de tratamientos causan daños
- Prohibición de cobrar al paciente de parte del proveedor en la red el saldo que queda si el HMO no paga
- Prohibición de recompensas financieras al doctor por el retenimiento de atención médica necesaria
- Permitir al afiliado el cambio de médico principal por lo mínimo cuatro veces al año
- Prohibición de estipulaciones contractuales que restrinjan al doctor discutir diferentes opciones de tratamiento con sus pacientes
- Servicios amparados obtenibles dentro de cierta distancia en millas

El Departamento de Seguros de Texas publica el folleto “Las Organizaciones de Mantenimiento de Salud” en el cual se describen los derechos del asegurado. Conéctese a este documento en el sitio en la Red de TDI [www.tdi.state.tx.us/consumer/cbo69.html](http://www.tdi.state.tx.us/consumer/cbo69.html) o llame al 1-800-252-3439 y pida una copia.

# Tipos de planes de salud...

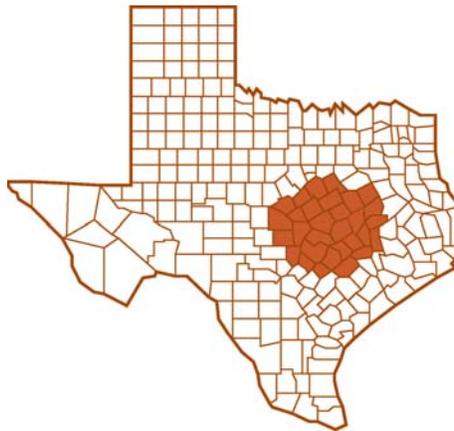
	<b>HMO</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud</i>	<b>PPO</b> <i>Organización de Proveedor Preferido</i>	<b>HMO/POS</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud con opción punto-de-servicio</i>	<b>Seguro tradicional</b> <i>Pago-por-servicio</i>
<b>Tipo de Red de Servicios</b>	<b>Red contenida</b> Tiene que usar los doctores, hospitales y especialistas miembros de la red del HMO, excepto en casos de emergencia.	<b>Red libre</b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b>Red libre</b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b>Red libre</b> Puede usar cualquier doctor, hospital o especialista que usted escoja.
<b>Limitaciones para escoger a sus doctores</b>	HMOs típicamente requieren que escoja un médico principal (PCP) de la red. Antes de ver a otros doctores de la red, como por ejemplo: especialistas, necesita una recomendación de su PCP. Pero, los HMOs deben permitir que las mujeres escojan y vean, sin recomendación del PCP, a un ginecólogo de la red. En otras situaciones la ley también permite acceso directo a los especialistas. <i>Vea página 4 para más datos.</i> Algunos HMOs, conocidos como HMOs de acceso libre, permiten que, sin recomendación, el asegurado vaya a cualquier doctor de la red.	La mayoría de los PPOs permiten que vaya, sin recomendación, a cualquier doctor de la red.  Algunos PPOs requieren que escoja un PCP y obtenga recomendación de ese doctor antes de ver a otros doctores en la red del PPO.  Este requisito, si aplica, no afecta su habilidad de ir a otros doctores fuera de la red.	En general requiere que escoja un PCP y obtenga recomendación de ese doctor antes de ver a otros doctores en la red del HMO.  Este requisito no afecta la habilidad de ir a otros doctores fuera de la red.	Sin limitaciones.
<b>Incentivos para que se usen los doctores de la red</b>	En general el HMO no paga al menos que se usen los doctores en la red (excepto en casos de emergencia). Cuando el empleador ofrece solo un HMO la opción de punto-de-servicio debe estar incluida. Esta medida no aplica a planes de salud de 50 empleados o menos. <i>Vea HMO/POS.</i>	El PPO paga una porción más grande del costo si usted utiliza los doctores en la red.	El HMO/POS paga una porción más grande del costo si usted utiliza los doctores en la red.	No aplica.
<b>Pago por servicios</b>	Usted paga un pequeño copago fijo por las consultas de doctor, los medicamentos de receta, visitas de emergencia y hospital.  En general usted no paga deducible (la cantidad que el asegurado tiene que pagar anualmente antes de que el plan de salud comience a pagar) o coaseguro (porcentaje de los costos).  Aparte del copago, el doctor de la red del HMO no puede cobrarle ningún saldo.	Cuando se usa la red del PPO usualmente se hacen copagos parecidos a los de un HMO. Algunos PPOs requieren que usted pague un porcentaje de la cuenta de doctor.  Cuando se sale de la red pagará un porcentaje más alto de los costos y un deducible. Estos costos podrían ser sustancialmente más altos que los precios de descuento que cobran los proveedores preferidos. El PPO basa su porcentaje en lo que considera razonable, dejando que usted pague su porcentaje.	Cuando usa la red del HMO usted paga los copagos establecidos por el HMO.  Cuando se sale de la red usted paga un porcentaje de los costos y un deducible. El HMO/POS basa su porcentaje en lo que es usual y acostumbrado, dejando que usted pague el porcentaje que le toca y cualquier saldo que queda.	Generalmente usted paga un deducible y un porcentaje de lo que cobra el doctor (el coaseguro). La aseguradora basa el porcentaje en lo que es usual y acostumbrado, dejando que usted pague el porcentaje que le toca y cualquier saldo que queda.



# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) 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



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 Central 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 Central. La ciudad o área indicado despues 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.

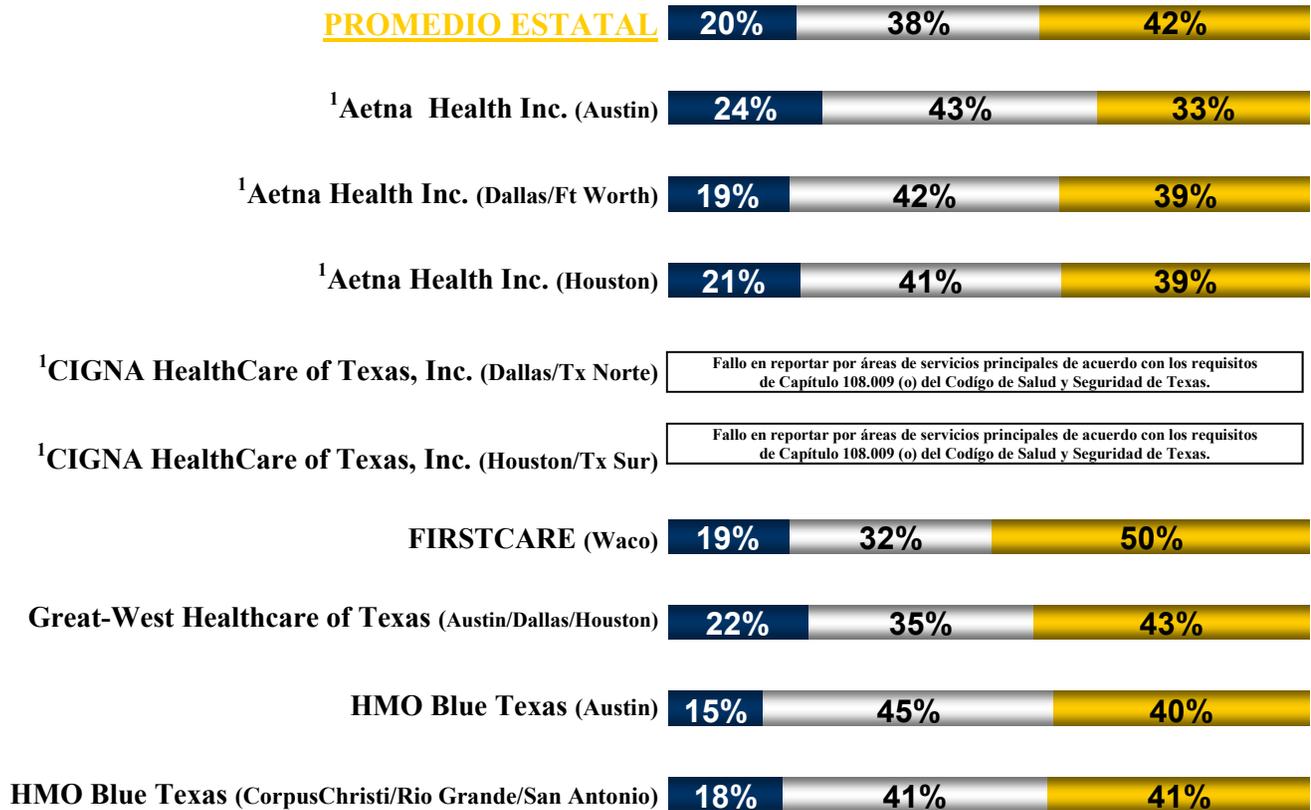
# Evaluaciones de los planes de salud

## 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 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”

**PROMEDIO ESTATAL** 20% 38% 42%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 16% 40% 44%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 14% 38% 48%

HMO Blue Texas (Houston) 29% 40% 31%

Humana Health Plan of Texas (Austin) 23% 42% 35%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 26% 44% 30%

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 18% 32% 50%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 16% 37% 47%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 14% 34% 52%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 21% 41% 38%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 21% 46% 33%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 20% 44% 36%

*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 Central

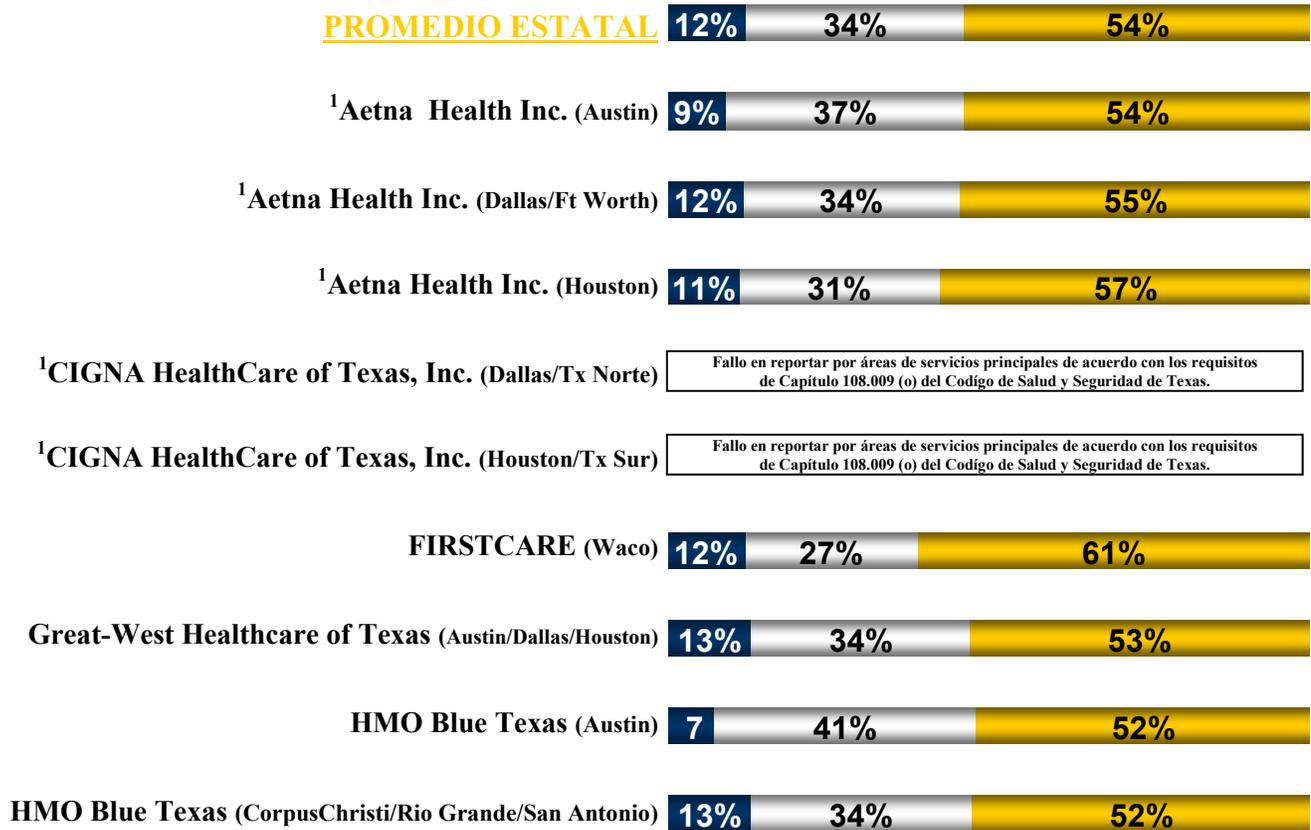
# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

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%.*

<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 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** 12% 34% 54%

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 (Austin) 10% 35% 54%

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

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 13% 29% 59%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 11% 33% 56%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 13% 30% 57%

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

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 7 39% 54%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 7 34% 59%

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 Central

# 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

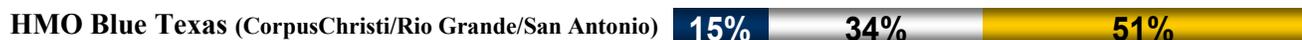
La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

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



<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/Tx Sur) 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, 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 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”

**PROMEDIO ESTATAL** 12% 34% 54%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 39% 47%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 15% 32% 54%

HMO Blue Texas (Houston) 17% 35% 48%

Humana Health Plan of Texas (Austin) 10% 38% 51%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 15% 40% 45%

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 9% 31% 59%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 12% 34% 54%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 9% 30% 60%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 15% 30% 55%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 9% 35% 56%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 6 39% 55%

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 Central

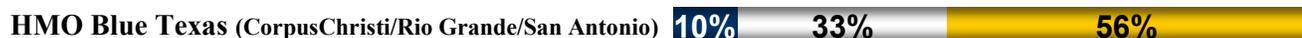
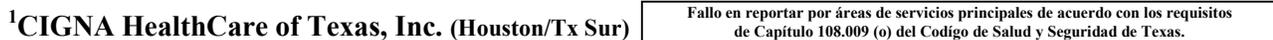
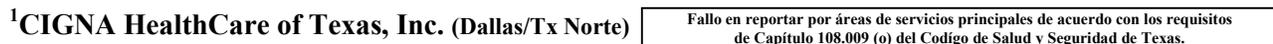
# Evaluaciones de los especialistas

## 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”



*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 los especialistas

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

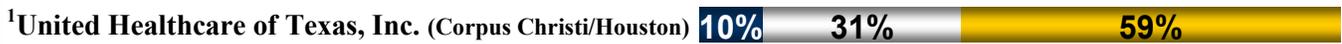
El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos

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”



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 Central

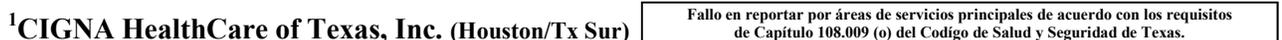
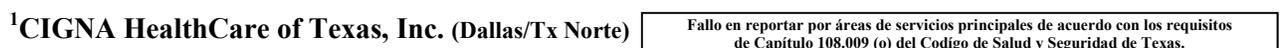
# Consiguiendo la atención médica necesaria

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

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

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.



*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)

# Consiguiendo la atención médica necesaria

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

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES** problemas para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

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%

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 (Austin) 6 14% 80%

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

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 5 14% 81%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 5 13% 83%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 13% 82%

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

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 4 11% 85%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 4 10% 86%

*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 Central

# 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 necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.



*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 necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 24% 30% 46%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 21% 28% 51%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 24% 31% 45%

HMO Blue Texas (Houston) 30% 32% 38%

Humana Health Plan of Texas (Austin) 22% 33% 45%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 31% 27% 42%

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 25% 28% 47%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 19% 30% 51%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 22% 34% 44%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 26% 31% 43%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 20% 33% 47%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 21% 34% 45%

*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 Central

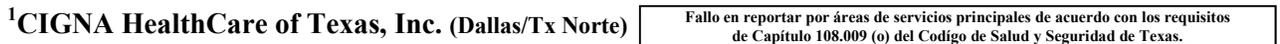
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## 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.



*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)

# 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%

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 (Austin) 15% 36% 48%

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

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 13% 27% 61%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 10% 33% 57%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 25% 68%

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

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 12% 36% 52%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 11% 37% 52%

*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 Central

# 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 servicios al cliente

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

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

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. (Austin) 7 24% 69%

<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/Tx Sur) 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%

Great-West Healthcare of Texas (Austin/Dallas/Houston) 8 25% 67%

HMO Blue Texas (Austin) 7 26% 67%

HMO Blue Texas (CorpusChristi/Rio Grande/San Antonio) 7 22% 71%

*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)

# 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 servicios al cliente

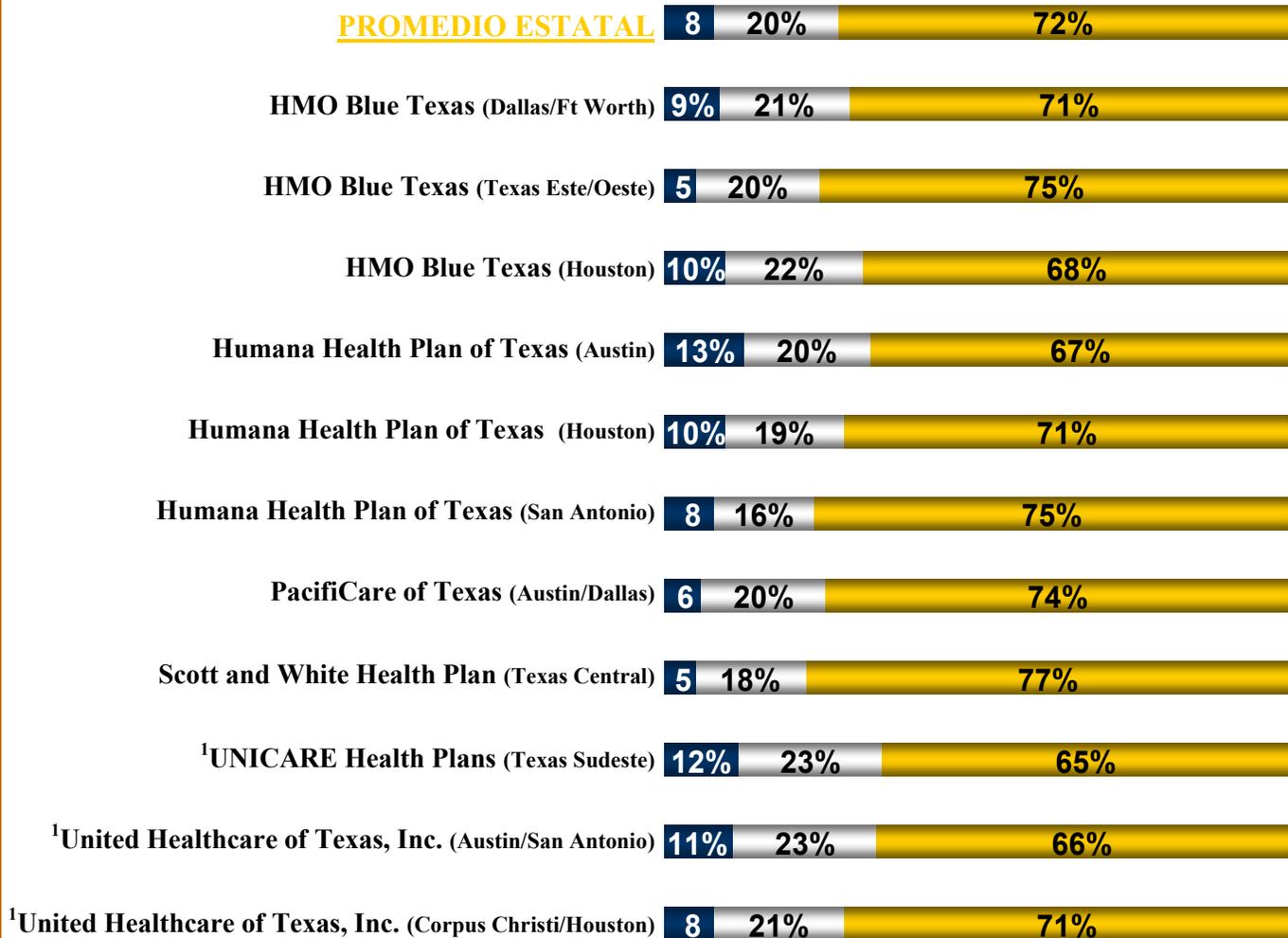
Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

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

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



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)

# 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. (Austin) 8% 34% 58%

<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/Tx Sur) 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%

Great-West Healthcare of Texas (Austin/Dallas/Houston) 9% 30% 61%

HMO Blue Texas (Austin) 8 25% 67%

HMO Blue Texas (CorpusChristi/Rio Grande/San Antonio) 10% 30% 60%

*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)

# 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%

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 (Austin) 9% 28% 64%

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

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 11% 24% 66%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 8 25% 67%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 30% 64%

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

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 5 37% 58%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 6 31% 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 algunas veces o nunca fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal usualmente fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal siempre 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.

**PROMEDIO ESTATAL** 8 26% 66%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 7 29% 64%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9% 24% 67%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 9% 30% 61%

<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/Tx Sur) 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 23% 71%

Great-West Healthcare of Texas (Austin/Dallas/Houston) 10% 26% 64%

HMO Blue Texas (Austin) 5 21% 75%

HMO Blue Texas (CorpusChristi/Rio Grande/San Antonio) 9% 30% 61%

*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.

**PROMEDIO ESTATAL** 8% 26% 66%

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 9% 25% 67%

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) 9% 21% 70%

HMO Blue Texas (Houston) 11% 25% 63%

Humana Health Plan of Texas (Austin) 6 26% 68%

Humana Health Plan of Texas (Houston) 10% 27% 63%

Humana Health Plan of Texas (San Antonio) 9% 22% 69%

PacifiCare of Texas (Austin/Dallas) 4 25% 72%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 6 26% 68%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 8 27% 65%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) 6 32% 61%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 8 29% 63%

*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)

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

**PROMEDIO ESTATAL = 32%**

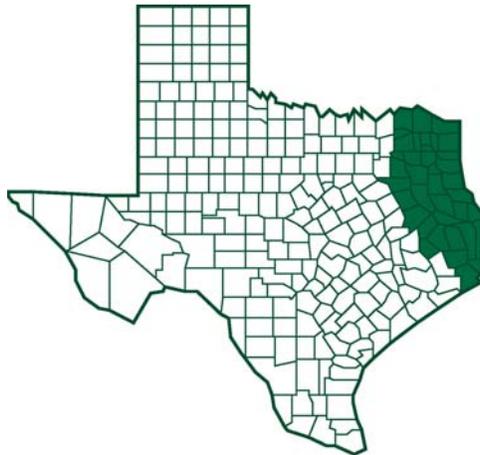
<b>Aetna Health Inc. (Austin)</b>	<b>26%</b>
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>31%</b>
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)</b>	<b>FTR</b>
<b>CIGNA HealthCare 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>
<b>Great-West Healthcare of Texas (Austin/Dallas/Houston)</b>	<b>23%</b>
<b>HMO Blue Texas (Austin)</b>	<b>37%</b>
<b>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)</b>	<b>41%</b>
<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>
<b>Humana Health Plan of Texas (Austin)</b>	<b>25%</b>
Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)	23%
<b>Humana Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>19%</b>
<b>Humana Health Plan of Texas (San Antonio)</b>	<b>29%</b>
Mercy Health Plans (Laredo)	31%
<b>PacifiCare of Texas (Austin/Dallas)</b>	<b>40%</b>
PacifiCare of Texas (Houston/San Antonio)	40%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>38%</b>
<b>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>31%</b>
United Healthcare of Texas, Inc. (Dallas)	29%
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)</b>	<b>26%</b>
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)</b>	<b>23%</b>
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.

# 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”

### PROMEDIO ESTATAL



*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 una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

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)

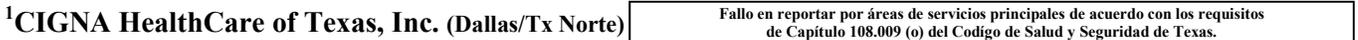
El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

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)

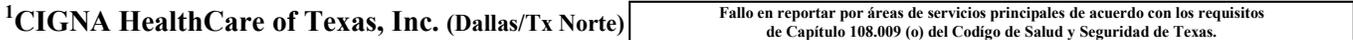
# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## 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.



*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.



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)

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

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

**PROMEDIO ESTATAL = 32%**

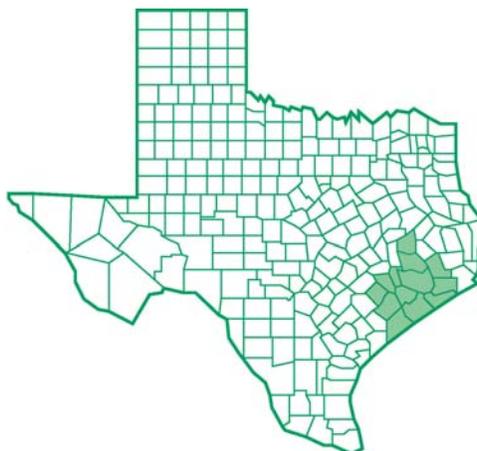
Aetna Health Inc. (Austin)	26%
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>31%</b>
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)</b>	<b>FTR</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (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.

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) 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	



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 Costa de Texas 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 Costa de Texas. La ciudad o área indicado despues 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

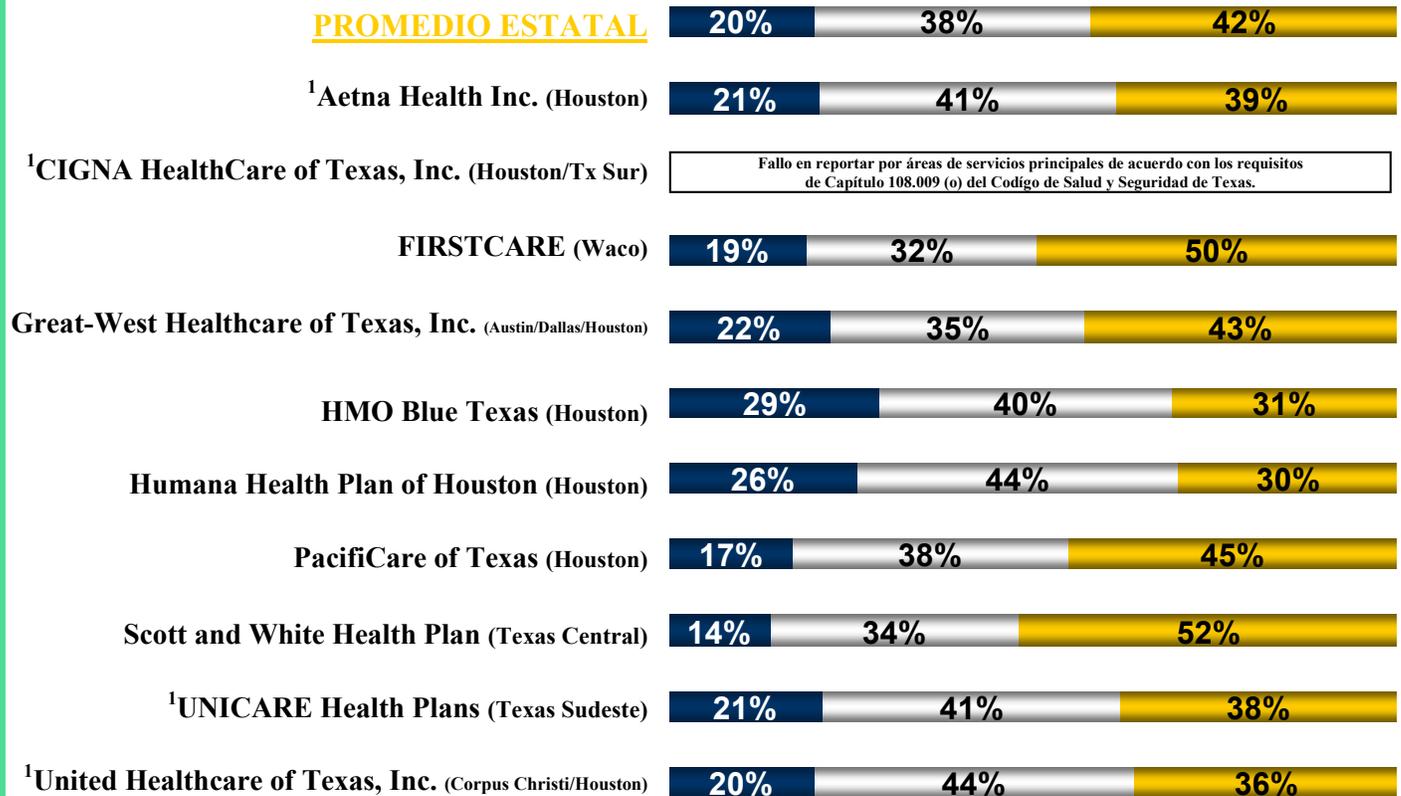
## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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”

### PROMEDIO ESTATAL



*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 una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

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



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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)



Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Houston (Houston)



PacifiCare of Texas (Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston)



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) - Costa de Texas

# 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”

**PROMEDIO ESTATAL** 12% 34% 54%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 9% 37% 53%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur) 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 31% 62%

Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston) 13% 32% 55%

HMO Blue Texas (Houston) 17% 35% 48%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 15% 40% 45%

PacifiCare of Texas (Houston) 13% 29% 58%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 9% 30% 60%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) 15% 30% 55%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 6 39% 55%

*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

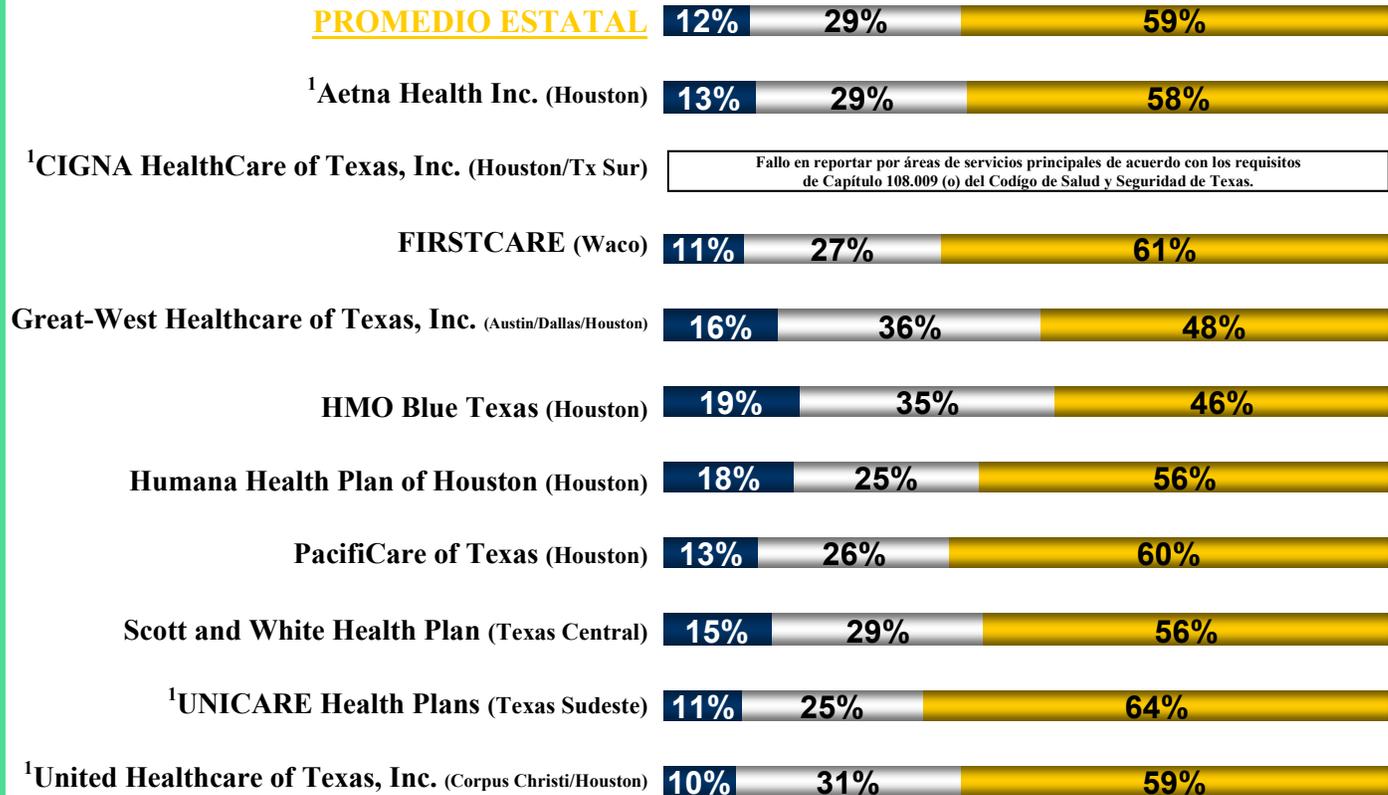
El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8

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



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) - Costa de Texas

# 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.

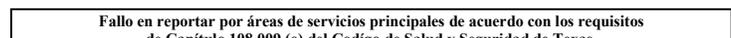
### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)



FIRSTCARE (Waco)



Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Houston (Houston)



PacifiCare of Texas (Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston)



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)

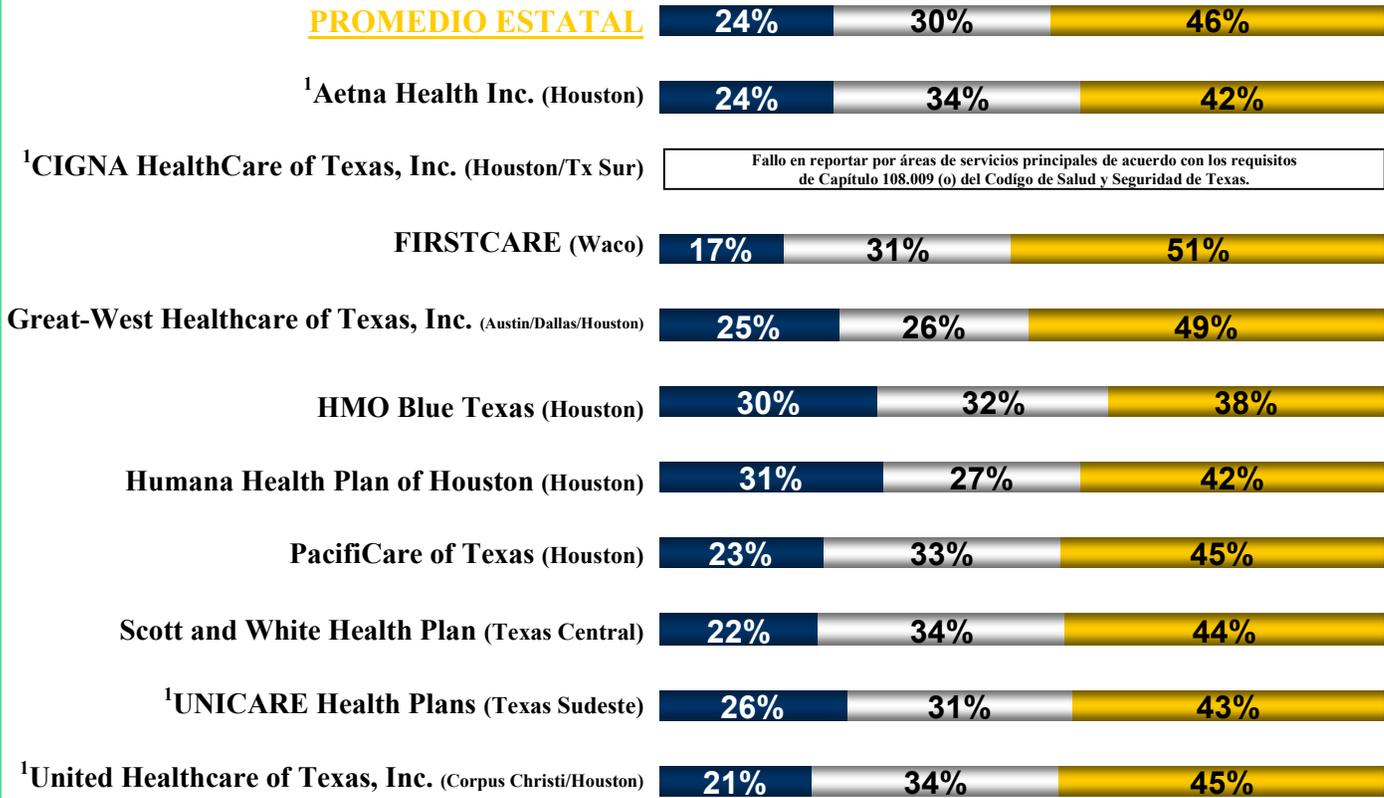
# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## 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 necesitaban



*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) - Costa de Texas

# 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. (Houston) 13% 34% 52%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur) 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%

Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston) 11% 38% 51%

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

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

PacifiCare of Texas (Houston) 11% 29% 60%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 25% 68%

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

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) 11% 37% 52%

*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.

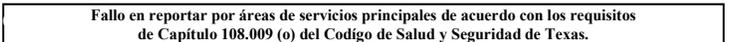
### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)



FIRSTCARE (Waco)



Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Houston (Houston)



PacifiCare of Texas (Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston)



*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) - Costa de Texas

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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)



Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Houston (Houston)



PacifiCare of Texas (Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas,*

<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.

**PROMEDIO ESTATAL** **8** 26% 66%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) **9** 30% 61%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur) 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** 23% 71%

Great-West Healthcare of Texas, Inc. (Austin/Dallas/Houston) **10%** 26% 64%

HMO Blue Texas (Houston) **11%** 25% 63%

Humana Health Plan of Houston (Houston) **10%** 27% 63%

PacifiCare of Texas (Houston) **10%** 18% 72%

Scott and White Health Plan (Texas Central) **6** 26% 68%

<sup>1</sup>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) **8** 27% 65%

<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Corpus Christi/Houston) **8** 29% 63%

*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) - Costa de Texas

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

**PROMEDIO ESTATAL = 32%**

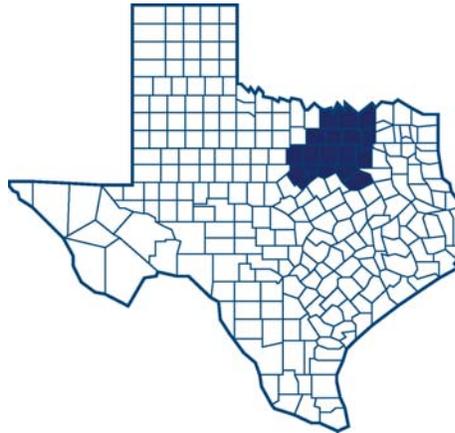
Aetna Health Inc. (Austin)	26%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	31%
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)	FTR
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)</b>	<b>FTR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

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) 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	



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 Norte 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 Norte. 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.

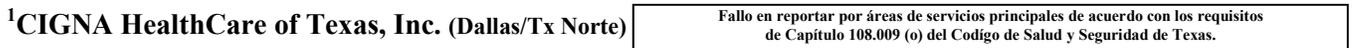
# Evaluaciones de los planes de salud

## 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 una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

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%.

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

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

# 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, 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 los especialistas

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

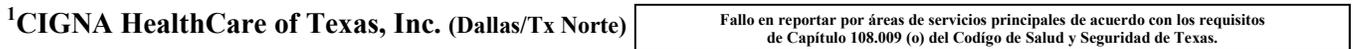
El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos

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”



*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 Norte

# 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.



*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 necesitaban ver.



<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.



*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 Norte

# 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.



*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)

# 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.



*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)

# 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.



*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)

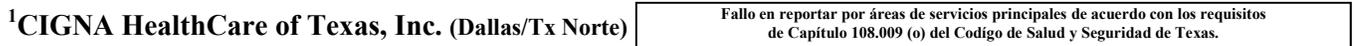
Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** 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, 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 Norte

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

**PROMEDIO ESTATAL = 32%**

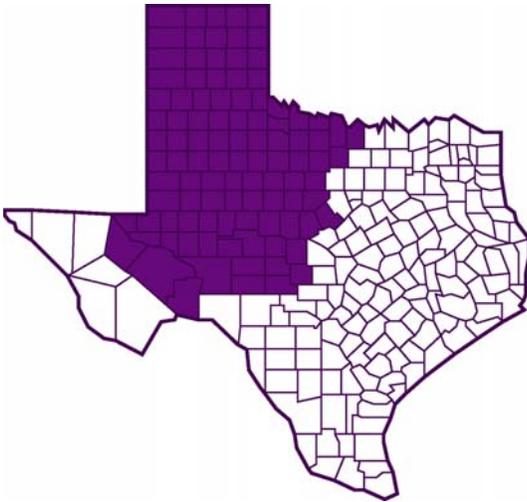
Aetna Health Inc. (Austin)	26%
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>31%</b>
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
Aetna Health Inc. (Houston)	28%
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)</b>	<b>FTR</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)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

# Resultados de la encuesta (CAHPST™ 3.0H) 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	



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 CAHPST™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Panhandle/Plains fueron publicados en esta sección.

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyo 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 Panhandle/Plains. 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”



<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.



*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”



<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.



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 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”



<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.



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 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”



<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.



*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)

# 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.



<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.



*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 necesitaban



<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.



*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) - Panhandle/Plains

# 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.



<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.



*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



<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.



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) - Panhandle/Plains

# 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



<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.



*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.



<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.



*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)

# 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%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	31%
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
Aetna Health Inc. (Houston)	28%
Aetna Health Inc. (San Antonio)	27%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)</b>	<b>FTR</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)	FTR
Community First Health Plans (San Antonio)	37%
<b>FIRSTCARE (Abilene)</b>	<b>41%</b>
<b>FIRSTCARE (Amarillo)</b>	<b>44%</b>
<b>FIRSTCARE (Lubbock)</b>	<b>34%</b>
FIRSTCARE (Waco)	35%
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>	33%
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)</b>	33%
HMO Blue Texas (Houston)	32%
Humana Health Plan of Texas (Austin)	25%
Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)	23%
Humana Health Plan of Texas (Houston)	19%
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.

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) 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	



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 Sur 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 Sur. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese 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

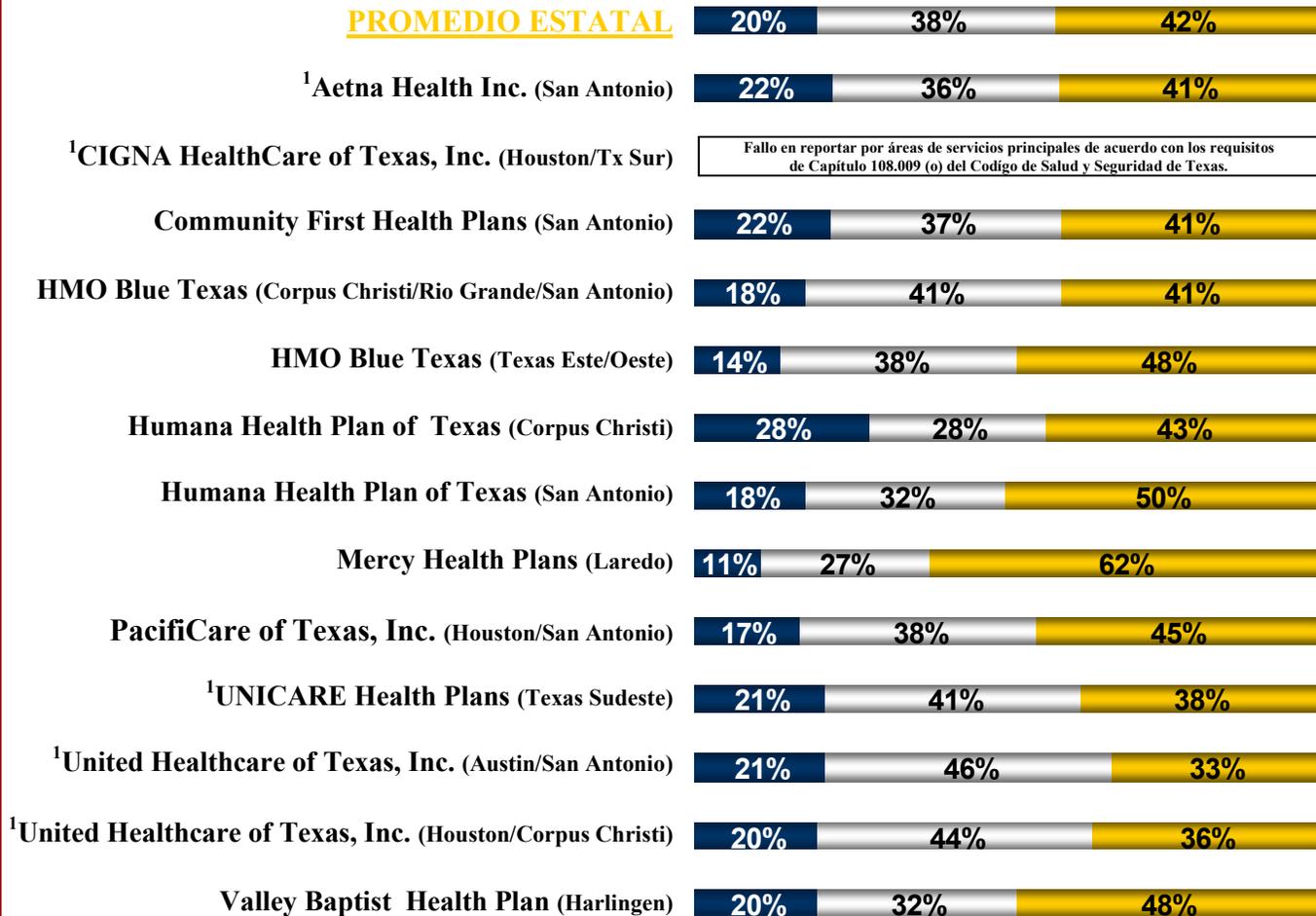
## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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”

### PROMEDIO ESTATAL



*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 una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación

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”

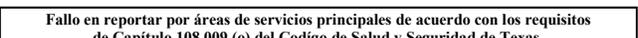
### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)



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.

Community First Health Plans (San Antonio)



HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)



Humana Health Plan of Texas (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



PacificCare of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



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 Sur

# 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”

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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.

Community First Health Plans (San Antonio)



HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)



Humana Health Plan of Texas (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



PacifiCare of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



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 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



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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.

Community First Health Plans (San Antonio)



HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)



Humana Health Plan of Texas (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



PacifiCare of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



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 Sur

# Consiguiendo la atención médica necesaria

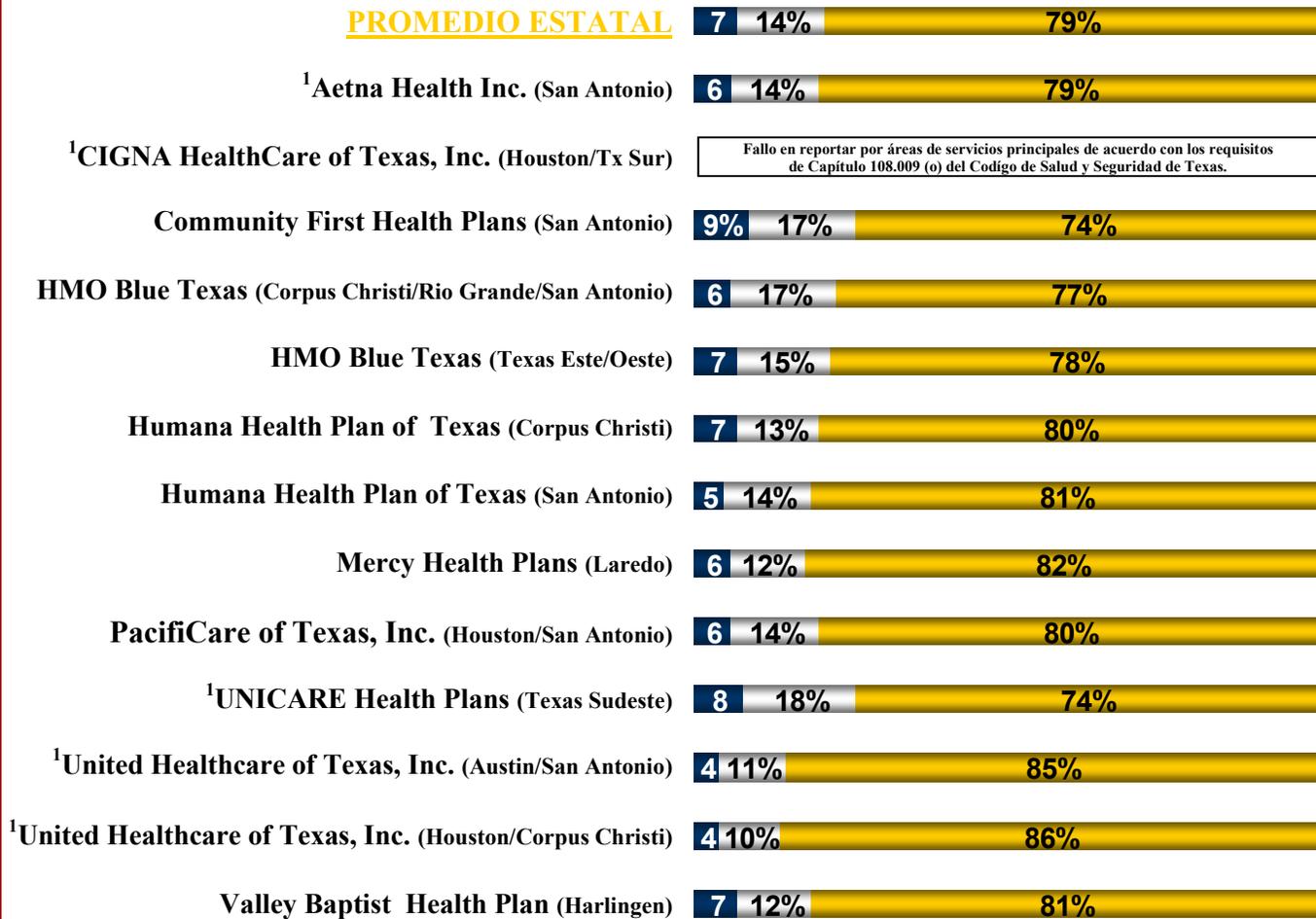
## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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



*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

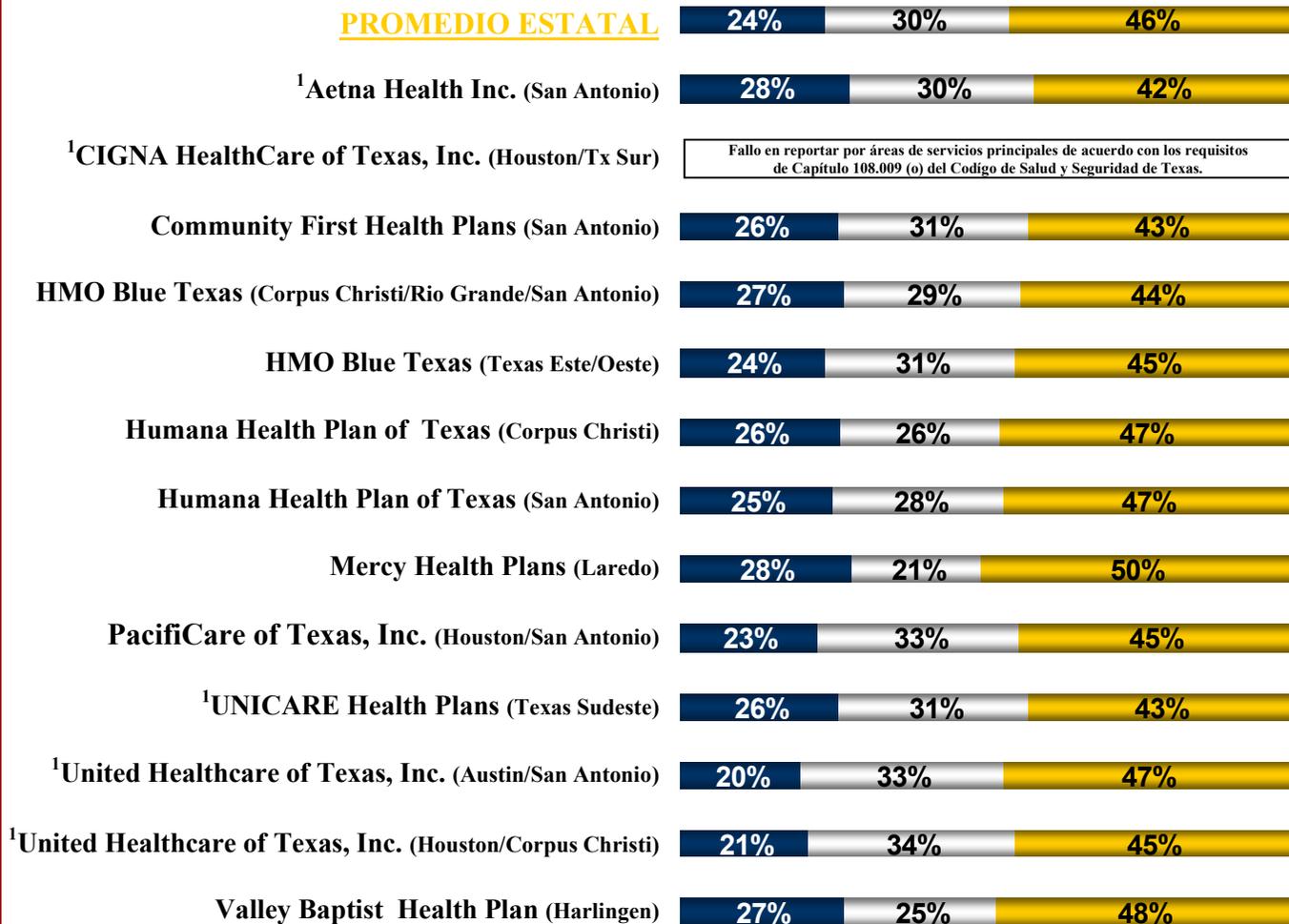
## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

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.

### PROMEDIO ESTATAL



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

*Debido a que las cifras fueron re-*

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

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

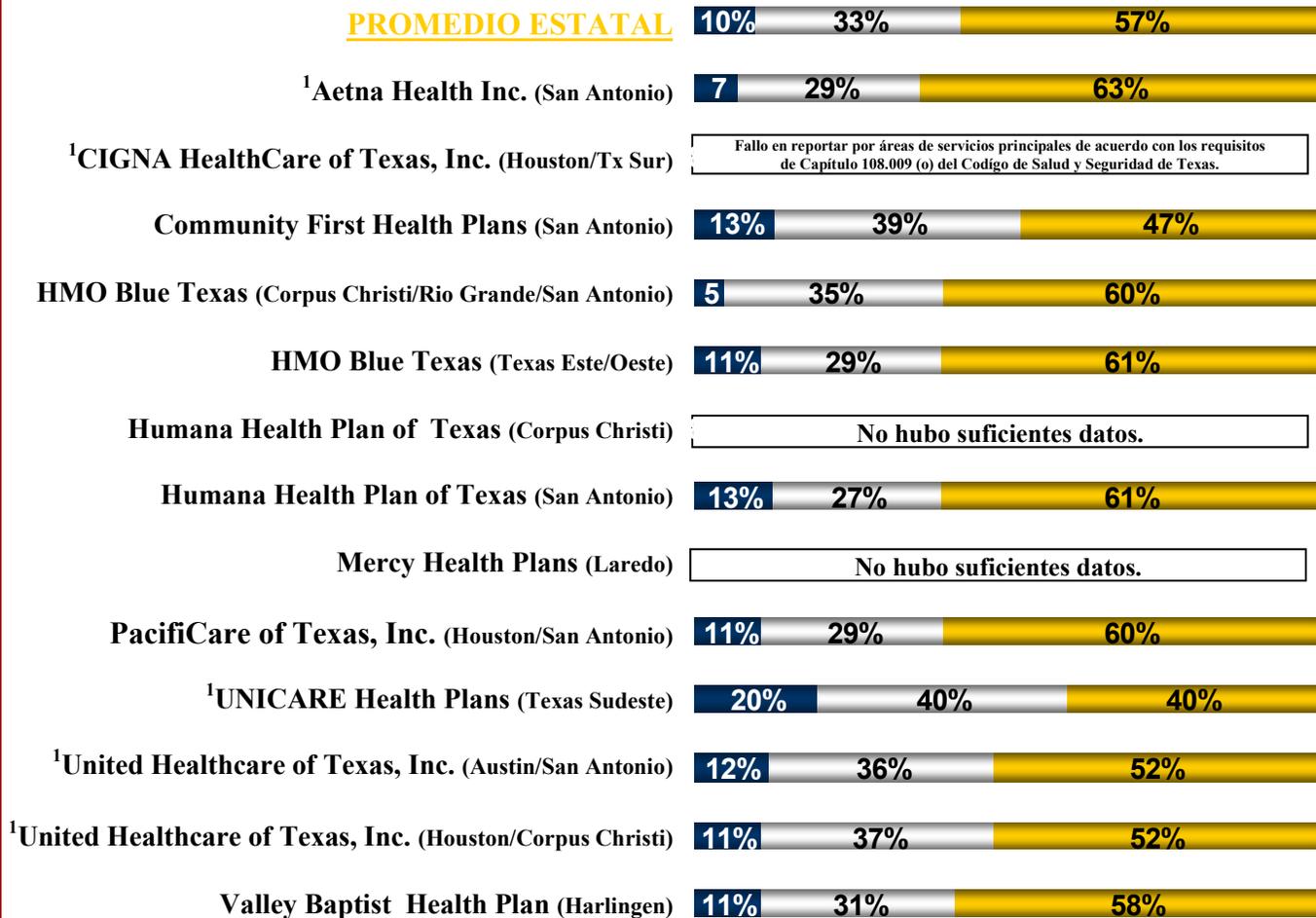
## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H)

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



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)

# 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

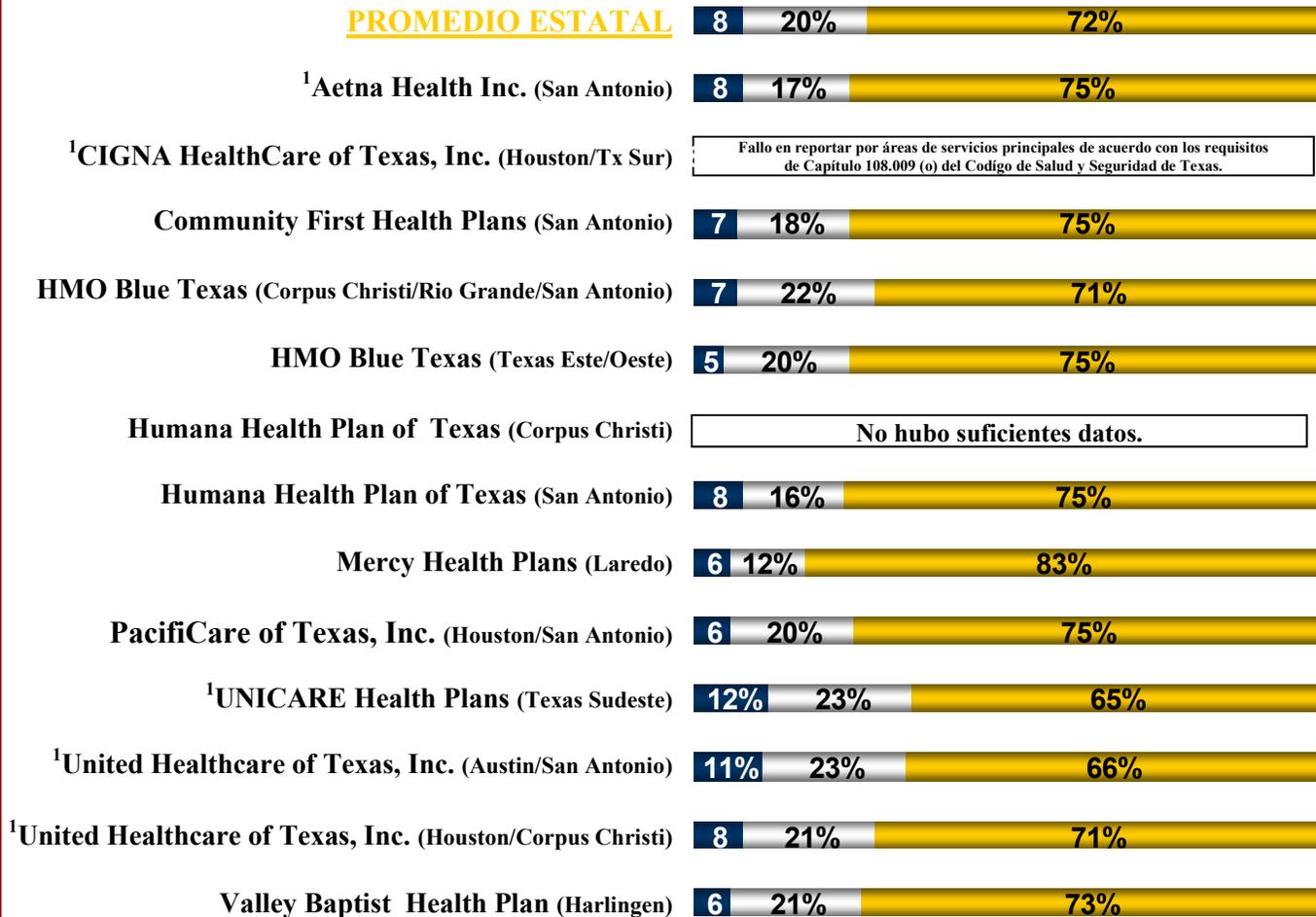
Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de

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.

### PROMEDIO ESTATAL



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 Sur

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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.

Community First Health Plans (San Antonio)



HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi)



Humana Health Plan of Texas (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



PacifiCare of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)



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



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)



<sup>1</sup>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



*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)

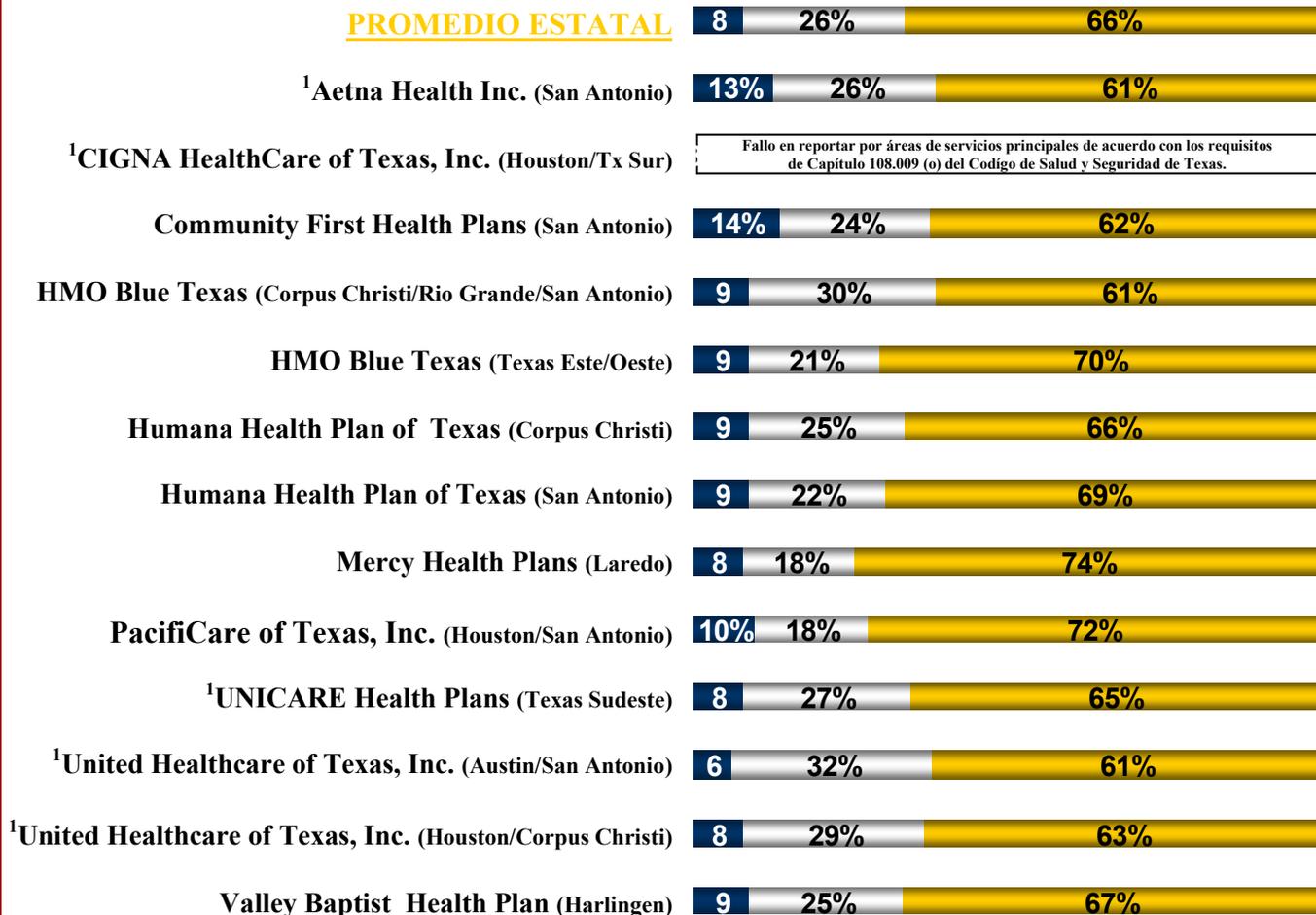
Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

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

### PROMEDIO ESTATAL



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

*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)

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

**PROMEDIO ESTATAL = 32%**

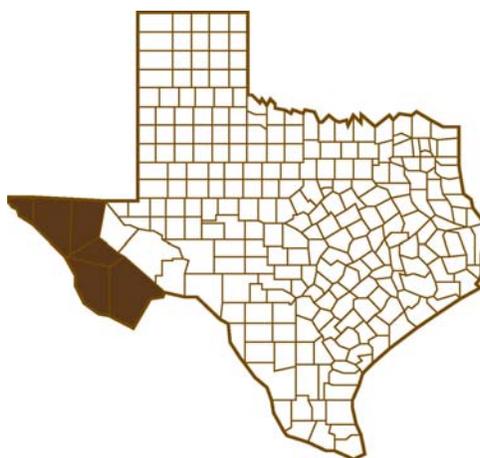
Aetna Health Inc. (Austin)	26%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	31%
Aetna Health Inc. (El Paso)	28%
Aetna Health Inc. (Houston)	28%
<b>Aetna Health Inc. (San Antonio)</b>	<b>27%</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)	FTR
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)</b>	<b>FTR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

**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.

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

Los condados en el área de Texas Oeste son:

Brewster	Hudspeth
Culberson	Jeff Davis
El Paso	Presidio



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 Oeste 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 Oeste. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese 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”

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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 **una evaluación**

El porcentaje que dio a su atención médica **una evaluación**

El porcentaje que dio a su atención médica **una evaluación**

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



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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 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”

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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 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



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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)

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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 necesitaban ver.

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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)

# 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



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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)

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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)

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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.

### PROMEDIO ESTATAL



### <sup>1</sup>Aetna Health Inc. (El Paso)



### FIRSTCARE (Lubbock)



### HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste)



*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)

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

# Datos de Quejas



**La sección a continuación contiene un análisis a nivel estatal de datos colectados por el Departamento de Seguros de Texas.**

# Datos de Quejas Contra HMOs

Las tablas y gráficas en este capítulo contienen información que le será muy útil respecto a la cantidad y tipo de quejas que los proveedores médicos, pacientes y otros han presentado ante el Departamento de Seguros (TDI).

## Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas

Un análisis de datos de quejas presentados ante el TDI indica un disminución significativa de totales de quejas contra HMOs. Mientras que el total de afiliados inscritos en HMOs ha disminuido, totales de quejas bajaron el 43% en comparación al año previo. Las razones más comunes por las que se presentaron quejas siguen siendo **Ofrecimiento Insatisfactorio de Liquidación** (28%) y el **Rechazo de Reclamación** (27%). La disminución continuo en quejas relacionadas con **Demoras en el Manejo de la Reclamación** (19%) podra ser a causa de la intensificación y aplicación de reglamentos promulgadas por el TDI para que los HMOs paguen las reclamaciones prontamente.

Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas		2006	2005	2004	2003
Demoras en el Manejo de la Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes porque las reclamaciones no fueron manejadas en un tiempo razonable.	19%	26%	25%	35%
Rechazo de Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes respecto al rechazo de cobertura de un servicio de cuidado de salud.	27%	26%	23%	21%
Ofrecimiento Insatisfactorio de Liquidación	Con frecuencia es debido a que los proveedores están insatisfechos con el pago que hace el HMO por los servicios.	28%	27%	24%	17%
Cobros de Saldo	Facturación de saldo al paciente por gastos que se espera que el HMO pague.	2%	2%	4%	4%
Acceso a la Atención de Salud	Usualmente debido a las funciones de "portero" que el HMO ejerce o a burocracia interna.	2%	2%	2%	3%
Recuperación del Pago	Relacionado con situaciones en que el HMO ha pagado de más y la disputa subsiguiente quando requiere reembolso del proveedor.	4%	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.	5%	2%	-	-

Fuente: Departamento de Seguros de Texas 1° de Julio de 2002 al 30 de junio de 2006

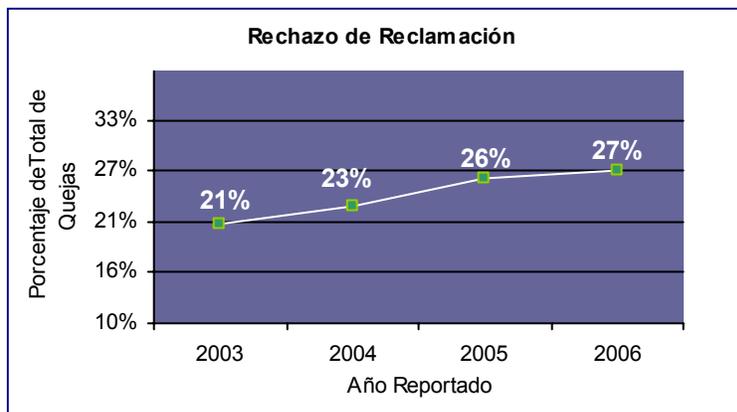
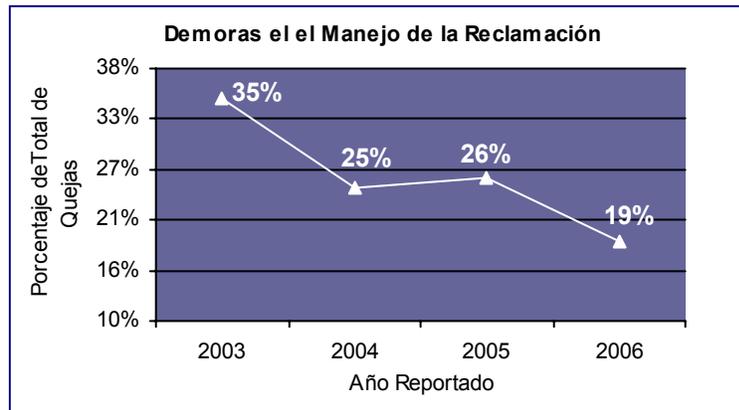
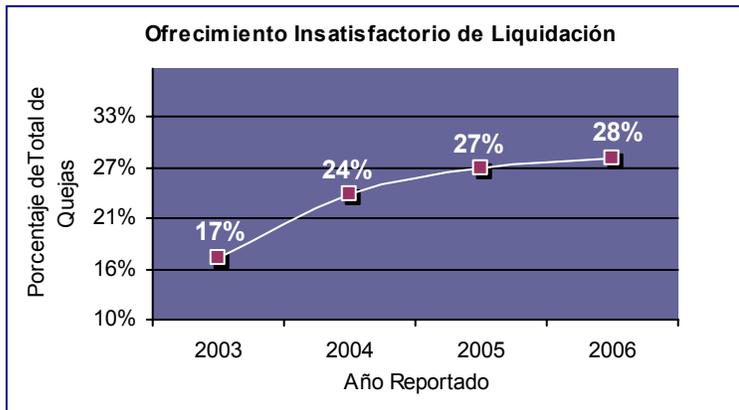
### Notas Aclaratorias

#### Disposición

Las quejas en contra de HMOs cuyo proceso ya terminó son reportadas sin importar si TDI determinó que la queja fue justificada o injustificada.

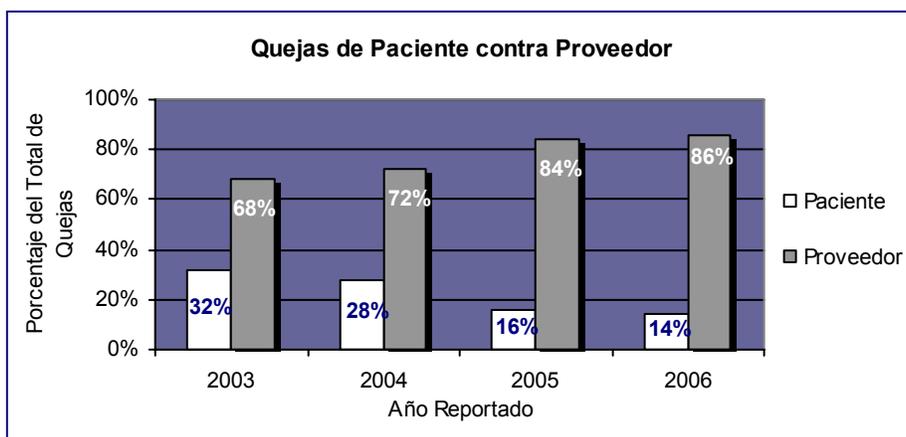
#### Verificación

La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros (OPIC) no audita o de ninguna otra manera intenta verificar la veracidad de los datos de quejas o cifras de inscripción utilizadas en este capítulo del reporte.



## Quejas de Paciente Contra Proveedor

La cantidad de quejas presentadas por ambos proveedores y pacientes ha disminuido en el año del 2006. Sin embargo, un análisis de datos de quejas de años previos continúa indicar un aumento en el porcentaje de quejas presentadas por proveedores (incluso doctores, hospitales y otros proveedores de cuidados de salud). Durante el periodo actual, el porcentaje de quejas presentadas por proveedores ha disminuido insignificadamente y la tendencia en general continúa igual.



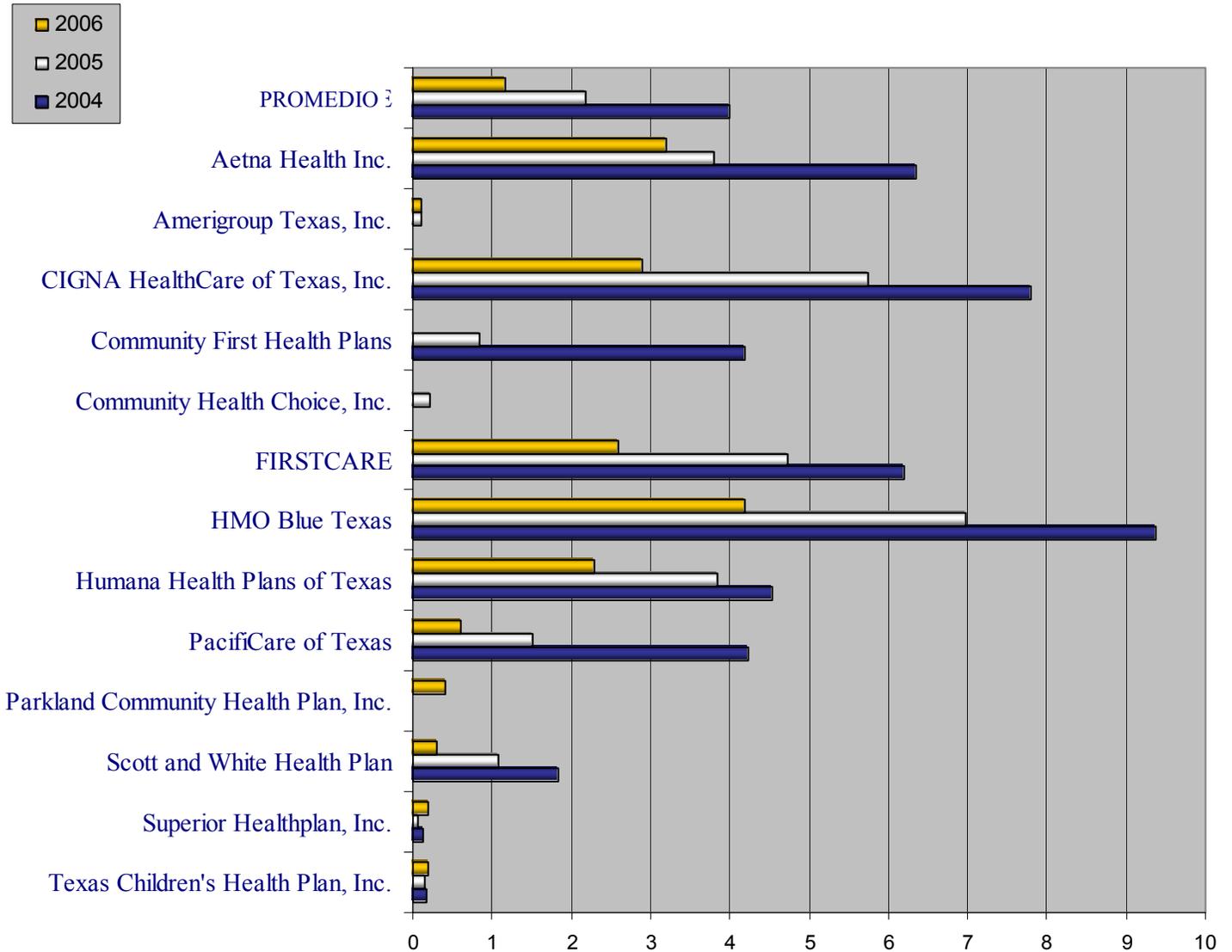
Fuente: Departamento de Seguros de Texas 2002 - 2006

## ¿Cómo se compara su plan con otros planes?

Las gráficas y tablas a continuación lo ayudarán a decidir cómo, en cuestión del número de quejas (paciente, proveedor o combinado) presentadas ante TDI, su plan HMO se compara con los otros HMOs en Texas en relación a 10,000 inscritos en el plan. A diferencia de la porción de la encuesta de cliente en este reporte, los datos de quejas son al nivel estatal. Los HMOs se encuentran agrupados, dependiendo de si la cantidad de sus miembros es más o es menos de 50,000.

# Quejas de los Pacientes\* por cada 10,000 Afiliados

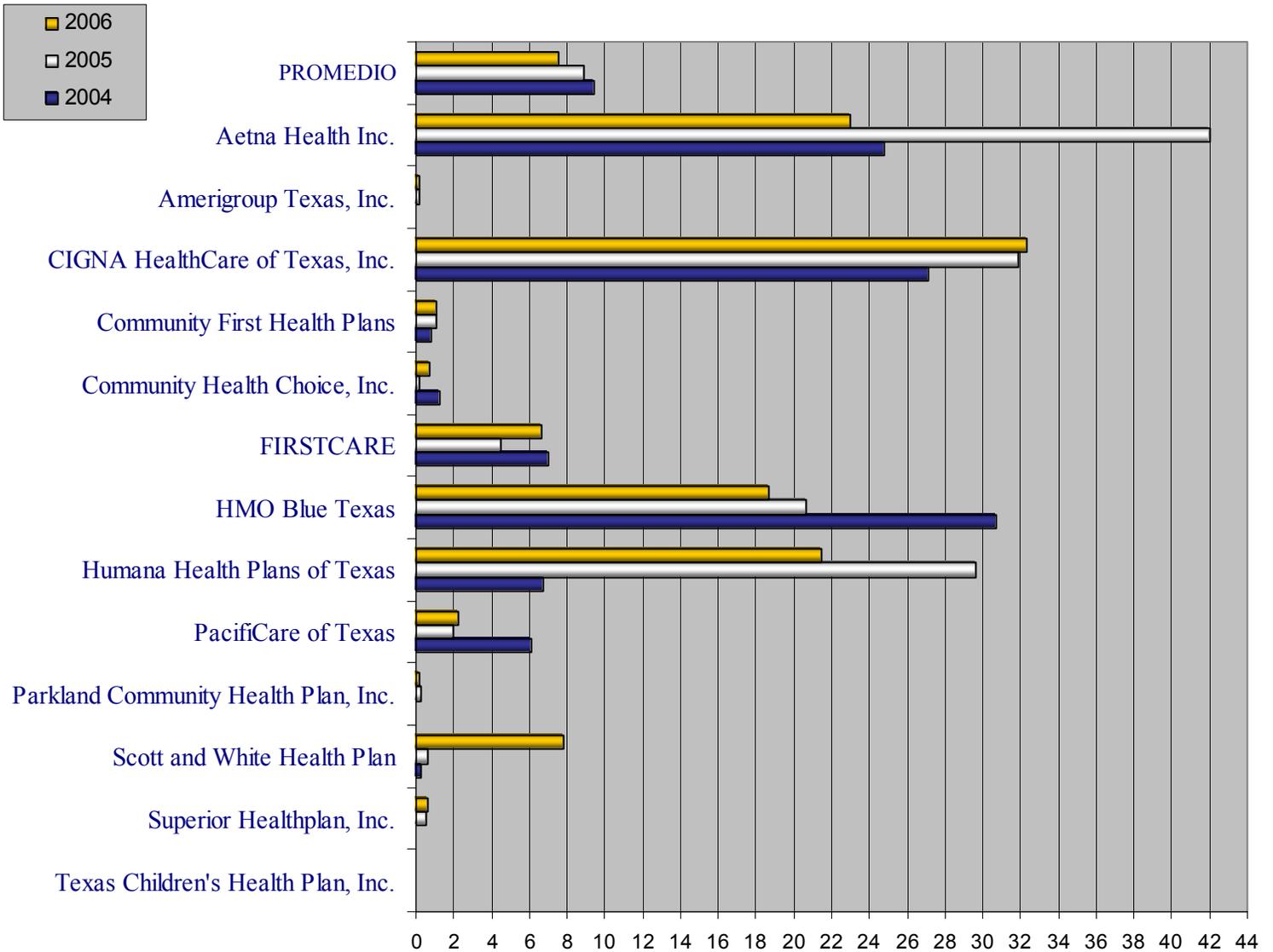
## HMOs con más de 50,000 Afiliados



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1º de Julio de 2003 al 30 de junio de 2006

\* Incluso las quejas presentadas por otros a nombre del paciente.

# Quejas de Proveedores de Atención Médica\*

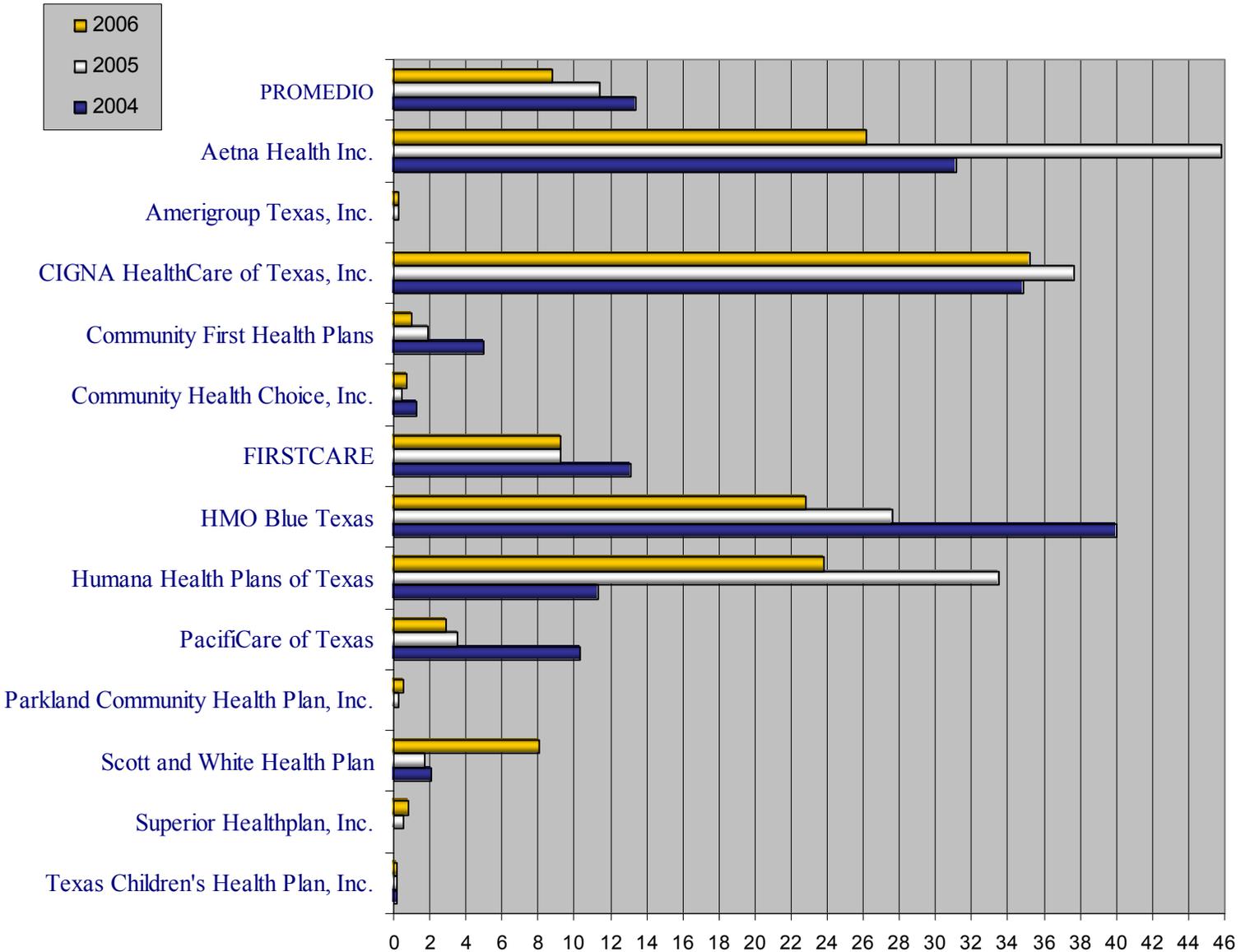


Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1º de Julio de 2003 al 30 de junio de 2006

\* Incluso las quejas presentadas por otros a nombre del paciente.

# Quejas Combinadas por cada 10,000 Afiliados

*HMOs con más de 50,000 Afiliados*



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1º de Julio de 2003 al 30 de junio de 2006

**Totales de Datos de Quejas\***  
**del 1° de julio de 2005 al 30 de junio de 2006**  
**HMOs Servicios Basicos con más de 50,000 Afiliados**

	Total de afiliados hasta el 31 de Diciembre 2005	Quejas de Proveedores	Quejas de los Pacientes	Quejas Combinadas (paciente/proveedor)	Quejas de Proveedores por cada 10,000 afiliados	Quejas de los Pacientes por cada 10,000 Afiliados	Quejas Combinadas (paciente/proveedor) por cada 10,000 afiliados
<b>Aetna Health Inc.</b>	<b>293,557</b>	<b>675</b>	<b>93</b>	<b>768</b>	<b>23.0</b>	<b>3.2</b>	<b>26.2</b>
<b>Amerigroup Texas, Inc.</b>	<b>398,974</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc.</b>	<b>66,554</b>	<b>215</b>	<b>19</b>	<b>234</b>	<b>32.3</b>	<b>2.9</b>	<b>35.2</b>
<b>Community First Health Plans</b>	<b>77,265</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>
<b>Community Health Choice, Inc.</b>	<b>53,452</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.7</b>
<b>FIRSTCARE</b>	<b>86,971</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>81</b>	<b>6.7</b>	<b>2.6</b>	<b>9.3</b>
<b>HMO Blue Texas</b>	<b>247,010</b>	<b>461</b>	<b>104</b>	<b>565</b>	<b>18.7</b>	<b>4.2</b>	<b>22.9</b>
<b>Humana Health Plans of Texas</b>	<b>90,822</b>	<b>195</b>	<b>21</b>	<b>216</b>	<b>21.5</b>	<b>2.3</b>	<b>23.8</b>
<b>PacificCare of Texas</b>	<b>132,117</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>2.3</b>	<b>0.6</b>	<b>2.9</b>
<b>Parkland Community Health Plan, Inc.</b>	<b>109,857</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0.2</b>	<b>0.4</b>	<b>0.5</b>
<b>Scott and White Health Plan</b>	<b>166,801</b>	<b>130</b>	<b>5</b>	<b>135</b>	<b>7.8</b>	<b>0.3</b>	<b>8.1</b>
<b>Superior Healthplan, Inc.</b>	<b>161,749</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0.6</b>	<b>0.2</b>	<b>0.9</b>
<b>Texas Children's Health Plan, Inc.</b>	<b>135,389</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>
<b>TOTAL/Promedio Servicios Basicos<sup>1</sup> (Planes &gt; 50,000 Afiliados)</b>	<b>2,020,518</b>	<b>1,794</b>	<b>286</b>	<b>2,080</b>	<b>7.5</b>	<b>1.2</b>	<b>8.8</b>

\* 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) Propietario = HMO, b) Sujeto de Quejas no = ERISA, c) Línea de cobertura = 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.

Anotaciones

<sup>1</sup>El promedio de proporción de quejas de los planes con más de 50,000 afiliados se calculó excluyendo el valor alto y bajo en cada columna.

**Totales de Datos de Quejas\***  
**del 1° de julio de 2005 al 30 de junio de 2006**  
**HMOs Servicios Basicos con menos de 50,000 Afiliados**

	Total de afiliados hasta el 31 de Diciembre 2005	Quejas de Proveedores	Quejas de los Pacientes	Quejas Combinadas (paciente/proveedor)	Quejas de Proveedores por cada 10,000 afiliados	Quejas de los Pacientes por cada 10,000 Afiliados	Quejas Combinadas (paciente/proveedor) por cada 10,000 afiliados
<b>Cook Children's Health Plan</b>	<b>28,231</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
<b>El Paso First Health Plans, Inc.</b>	<b>45,508</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>2.2</b>	<b>0.4</b>	<b>2.6</b>
<b>Great-West Healthcare of Texas, Inc.</b>	<b>9,003</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>16.7</b>	<b>2.2</b>	<b>18.9</b>
<b>Mercy Health Plans</b>	<b>11,857</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>
<b>Seton Health Plan</b>	<b>16,577</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2.4</b>	<b>2.4</b>	<b>4.8</b>
<b>UNICARE Health Plans</b>	<b>18,802</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3.7</b>	<b>1.6</b>	<b>5.3</b>
<b>United Healthcare of Texas, Inc.</b>	<b>37,512</b>	<b>147</b>	<b>8</b>	<b>155</b>	<b>39.2</b>	<b>2.1</b>	<b>41.3</b>
<b>UTMB Health Plans, Inc.</b>	<b>25,310</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
<b>Valley Baptist Health Plan</b>	<b>11,280</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>0.9</b>	<b>6.2</b>	<b>7.1</b>
<b>TOTAL/Medio Servicios Basicos<sup>1</sup> (Planes &lt; 50,000 Afiliados)</b>	<b>204,080</b>	<b>185</b>	<b>26</b>	<b>211</b>	<b>2.2</b>	<b>1.6</b>	<b>4.8</b>

\* 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) Propietario = HMO, b) Sujeto de Quejas no = ERISA, c) Línea de cobertura = 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.

Anotaciones

<sup>1</sup>El resumen de proporción de quejas de los planes con menos de 50,000 afiliados se basó en el medio en lugar del promedio para comparación.

## Apelaciones y Quejas

Si su plan de salud se niegue a pagar por atención de salud que usted o su doctor cree es necesaria o adecuada, usted tiene el derecho a apelar esa decisión. Cuando su plan hace semejante negación, debe también informarle sobre el sistema interno de apelaciones del HMO.

Si su apelación es negado, usted tiene el derecho a solicitar que una Organización de Revisión Independiente o IRO (Independent Review Organization) examine la decisión. El IRO tiene solamente 20 días para presentar su decisión.

Si su padecimiento amenaza la vida usted puede dirigirse directamente al IRO y no tiene que apelar primero por medio del sistema de apelaciones del HMO. El IRO entonces tiene solamente 8 días para presentar su decisión. Los planes de salud están obligados a pagar por el IRO y obedecer lo que el IRO decida.

Es posible que usted pueda proceder a entablar una demanda legal en contra del HMO si alguna decisión que el HMO emitió para su cuidado de salud le causó daños.

También, si tiene una queja en contra de su HMO usted puede presentarla ante TDI. Las quejas en contra de los proveedores de cuidados de salud deben presentarse ante la agencia acreditadora o las autoridades correspondientes.

Para más información sobre el proceso de los IROs o cómo presentar quejas (y otros derechos del

Apelaciones ante la Organización de Revisión Desde el 1º de julio de 2005 hasta el 30 de junio de 2006	Casos	Casos Resueltos a favor del HMO	Casos Resueltos a favor del paciente/afiliado	Casos Resueltos parcialmente a favor del HMO y del paciente
<b>Aetna Health Inc.</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc.</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Community First Health Plans</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Cook Children's</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FIRSTCARE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>HMO Blue Texas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PacifiCare of Texas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Superior Health Plan</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>UNICARE Health Plans</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>1</b>



## **Porción del Mercado**

**Números de Teléfonos de Servicio al Cliente**

**Fuentes de Datos Financieros**

**Otras Fuentes de Información**



**La sección a continuación contiene información a nivel estatal que fue colectada por el Departamento de Seguros de Texas y otros.**

## Porción del Mercado de los HMOs

HMO	Afiliados Totales	Porción del Mercado Total	Afiliados Comerciales	Porción del Mercado Comercial
Amerigroup Texas, Inc. <sup>1</sup>	392,068	16.8%	32,665	3.3%
Aetna Health Inc.	283,434	12.1%	262,401	26.5%
Health Care Service Corp.	229,951	9.8%	218,404	22.1%
Scott & White Health Plan	183,845	7.9%	134,730	13.6%
Superior Healthplan, Inc. <sup>1</sup>	158,603	6.8%	13,907	1.4%
Pacificare of Texas, Inc. <sup>2</sup>	134,083	5.7%	16,812	1.7%
Texas Children's Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	129,119	5.5%	46,525	4.7%
Parkland Community Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	105,400	4.5%	0	0.0%
Humana Health Plan of Texas, Inc.	83,664	3.6%	43,036	4.3%
SHA, L.L.C.	81,442	3.5%	54,163	5.5%
Community First Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	78,904	3.4%	23,155	2.3%
Texas Healthspring I, LLC <sup>2</sup>	77,044	3.3%	0	0.0%
Cigna Healthcare of Texas, Inc.	62,772	2.7%	62,683	6.3%
Community Health Choice, Inc. <sup>1</sup>	54,826	2.3%	0	0.0%
Evercare of Texas, LLC <sup>1</sup>	44,899	1.9%	0	0.0%
El Paso First Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	44,585	1.9%	888	0.1%
SelectCare of Texas, L.L.C. <sup>2</sup>	27,763	1.2%	0	0.0%
Cook Children's Health Plan <sup>1</sup>	27,076	1.2%	0	0.0%
UTMB Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	22,319	1.0%	0	0.0%
Unicare Healthcare Plan of Texas, Inc.	18,256	0.8%	18,434	1.9%
Elder Health Texas, Inc. <sup>2</sup>	16,035	0.7%	0	0.0%
Seton Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	14,960	0.6%	14,960	1.5%
United Healthcare of Texas, Inc.	14,375	0.6%	14,289	1.4%
Valley Baptist Insurance Co.	12,219	0.5%	12,694	1.3%
Mercy Health Plans of Missouri, Inc. <sup>1</sup>	11,575	0.5%	11,201	1.1%
Driscoll Children's Health Plan <sup>1</sup>	10,037	0.4%	0	0.0%
Great-West Healthcare of Texas, Inc.	8,186	0.4%	8,186	0.8%
Arcadian Health Plan, Inc. <sup>2</sup>	7,510	0.3%	0	0.0%
PSO Health Service, LLC <sup>2</sup>	2,341	0.1%	0	0.0%
Legacy Health Solutions, Inc.	676	0.0%	676	0.1%
<b>TOTAL SERVICIOS BASICOS</b>	<b>2,337,967</b>		<b>989,809</b>	

<sup>1</sup> La mayoría de afiliados son de tipo Medicaid o Children's Health Insurance Program (CHIP).

<sup>2</sup> La mayoría de afiliados son de tipo Medicare.

Fuente de datos:  
TDI Texas Data HMO Report: Basic Service First Quarter 2006



# Fuentes de Datos Financieros

Varias organizaciones publican información sobre la solidez económica de los HMOs y otras aseguradoras en Texas. El estado financiero del plan de salud puede impactar su habilidad para pagar las reclamaciones a tiempo y, en casos extremos, puede afectar la calidad de sus servicios. Usualmente, un nivel alto de quejas en contra del plan de salud, especialmente si las quejas provienen de los proveedores médicos, algunas veces es indicador de deficiencia económica.

Para información sobre la clasificación de la estabilidad económica de los planes de salud en Texas, puede llamar a las siguientes organizaciones:

*A.M. Best*  
[www.ambest.com](http://www.ambest.com)  
(908) 439-2200

*Fitch Ratings, Ltd.*  
[www.fitchibca.com](http://www.fitchibca.com)  
(212) 908-0500

*Moody's Investors Service*  
[www.moodys.com](http://www.moodys.com)  
(212) 553-1658

*Standard and Poor's Corp.*  
[www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com)  
(212) 438-2400

*Weiss Ratings, Inc.*  
[www.weissratings.com](http://www.weissratings.com)  
(800) 289-9222

Para más información financiera y otra información sobre los muchos planes de salud en Texas 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. Busque los perfiles de las compañías en el sitio electrónico de TDI bajo "Look Up Company" en [www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us).

OPIIC exhorta a los consumidores a obtener y estudiar toda la información a su disposición para enterarse de la estabilidad económica de su HMO.

# Otras Fuentes de Información

## ESTATAL

### **Texas Department of Insurance (TDI)**

P.O. Box 149104  
Austin, Texas 78714-9104  
(800) 252-3439  
[www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us)

El Departamento de Seguros de Texas (TDI) cuenta con la autoridad para regular a los HMOs que operan en Texas, incluso quejas, calidad del cuidado de salud y estabilidad económica. TDI ofrece información, por medio de publicaciones y en su sitio en la Red, sobre los HMOs y las aseguradoras de salud en general.

### **Texas Health and Human Services Commission (HHSC) Medicaid**

4900 N. Lamar Blvd  
Austin, Texas 78751  
(800) 252-8263

[www.hhsc.state.tx.us/medicaid/index.html](http://www.hhsc.state.tx.us/medicaid/index.html)

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) es responsable por la vigilancia de varias agencias, y administra ciertos programas de salud y servicios humanos, incluso la programa estatal de Medicaid y CHIP.

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

Department of State Health Services (DHS) -  
Center for Health Statistics  
1100 West 49th Street, M-660  
Austin, Texas 78756  
(512) 485-7261  
[www.dshs.state.tx.us/thcic](http://www.dshs.state.tx.us/thcic)

La Colección de Información sobre el Cuidado de la Salud de Texas (THCIC) es una agencia estatal que recaba datos de los hospitales y los HMOs sobre la calidad de sus servicios y la pone a disposición del público. Anualmente, THCIC recaba el Paquete de Datos e Información/Planes de Salud de Empleadores (HEDIS®) de los HMOs en Texas. El HEDIS® es un conjunto de medidas estándar diseñados para permitir hacer las comparaciones del desempeño de los HMOs.

### **TexCare Partnership**

P.O. Box 149276  
Austin, Texas 78714-9276  
(800) 647-6558  
[www.texcarepartnership.com](http://www.texcarepartnership.com)

TexCare Partnership ofrece seguro de salud para los niños. TexCare Partnership ofrece dos programas de seguro de salud: el Seguro de Salud para los Niños de Texas (CHIP) y Medicaid para los Niños de Texas. También determina elegibilidad para el Seguro de Salud para los Niños de Empleados Estatales (SKIP).

### **Texas Department of Aging and Disability Services (TDoA)**

701 W. 51st  
Austin, Texas 78751  
(800) 252-9240  
[www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us)

El Departamento de Personas de Edad Avanzada en Texas (TDoA) fue establecido para administrar los programas financiados por medio de la Ley Americanos de Edad Avanzada que fue instituida en 1965 (la OAA) así como las contribuciones de la legislatura de Texas. Los tejanos que reúnen los requisitos de 60 años de edad o más pueden presentar su solicitud ante el TDoA para recibir servicios tales como, nutrición, transportación, cuidado a largo plazo, interventor, y otros.

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

(800) 252-9240 (TDoA)  
[www.tdi.state.tx.us/consumer/hicap/hicaphme.html](http://www.tdi.state.tx.us/consumer/hicap/hicaphme.html)

El Programa de Información de Salud, Abogacía y Asesoría para Tejanos de Edad Avanzada (HICAP) ofrece asesoría de persona a persona a los Tejanos mayores o incapacitados y beneficiarios de Medicare. Los voluntarios que trabajan en HICAP ofrecen información respecto a los asuntos críticos, incluso Medicare, Medicaid, seguro suplementario, HMOs de Medicare, seguros de cuidado a largo plazo y beneficios de jubilación. El HICAP es auspiciado por la TDoA, el TDI y el Centro de Servicios Legales en Texas.

### **Texas Health Insurance Risk Pool (THIRP)**

P.O. Box 6089  
Abilene, Texas 79608-6089  
(888) 398-3927  
[www.txhealthpool.org](http://www.txhealthpool.org)

El Fondo de Seguros de Salud para Personas de Alto Riesgo (THIRP) fue establecido por la legislature de Texas para proveer seguro de salud a los residentes de Texas que no pueden conseguir cobertura adecuada de seguro de salud debido a sus padecimientos médicos, o están considerados como “Individuos que llenan los requisitos federales” de acuerdo a lo estipulado por la Ley para la Transferencia y Contabilidad de Seguros (HIPAA) de 1996.

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

PO Box 13207  
Austin, Texas 78711-3207  
(877) 275-4377  
[www.ers.state.tx.us](http://www.ers.state.tx.us)

El Sistema de Jubilación de Empleados de Texas (ERS) administra los planes de beneficios de salud de los empleados estatales y del personal de educación superior cuyos empleadores participan en el Programa Uniforme de Seguros de Grupo (UGIP). El ERS también administra los planes de jubilación de los empleados de agencias estatales.

### **Teacher Retirement System of Texas (TRS)**

1000 Red River Street  
Austin, Texas 78701  
(800) 223-8778  
[www.trs.state.tx.us](http://www.trs.state.tx.us)

El Sistema de Jubilación de Maestros en Texas (TRS) administra el seguro de salud y ofrece beneficios de jubilación y relacionados a los empleados activos y jubilados de las escuelas públicas, colegios y universidades que reciben ayuda del estado.

## **FEDERAL**

### **Centers for Medicare and Medicaid Service(CMS) Region VI**

1301 Young Street, Suite 714  
Dallas, Texas 75202  
(214) 767-6423  
[www.cms.hhs.gov](http://www.cms.hhs.gov)

Los Centros de Servicios Medicare y Medicaid (CMS) es la agencia del gobierno federal responsable por la vigilancia de los programas nacionales Medicare, Medicaid, los programas estatales de Salud Para los Niños y HIPAA. Por medio de su sitio en la red, CMS pone a su disposición información sobre Medicare, incluso datos de comparación sobre los HMOs Medicare.

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

(Dallas Regional Office)  
525 Griffin Street, Room 900  
Dallas, Texas 75202-5025  
(214) 767-6831  
[www.dol.gov/ebsa](http://www.dol.gov/ebsa)

La Administración de Seguridad y Beneficios de Pensión (EBSA) del Departamento de Trabajo de los EE.UU. es la agencia federal responsable por la administración y vigilancia del cumplimiento a lo estipulado en Título I de la Ley Seguridad de Ingresos de Jubilación (ERISA 1974). La EBSA publica numerosos documentos y guías para ayudar a los trabajadores que reciben beneficios por medio de sus empleadores a obtener la información necesaria para proteger sus derechos.

### **United States Office of Personnel Management Federal Employees Health Benefit Program**

San Antonio Service Center  
8610 Broadway, Room 305  
San Antonio, Texas 78217  
(210) 805-2423  
[www.opm.gov](http://www.opm.gov)

La Oficina de Manejo de Personal publica anualmente una guía de planes de beneficios de salud para empleados civiles del gobierno federal. La guía compara y evalúa a los planes HMO, a los de pago-por-servicio y a los planes de cuidado de salud administrada que están a disposición de los empleados federales.

*Favor enviar sus preguntas y comentarios a:*

## **Office of Public Insurance Counsel**

**(La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros)**

**William P. Hobby State Office Building**

**333 Guadalupe, Suite 3-120**

**Austin, Texas 78701**

**512-322-4143**

**fax 512-322-4148**

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

**[rbordelon@opic.state.tx.us](mailto:rbordelon@opic.state.tx.us)**

Usuarios de TDD o TT llamen al 1-800-RELAY TX  
Pida al agente que marque el número que usted desea



**OPIC  
RECICLA**