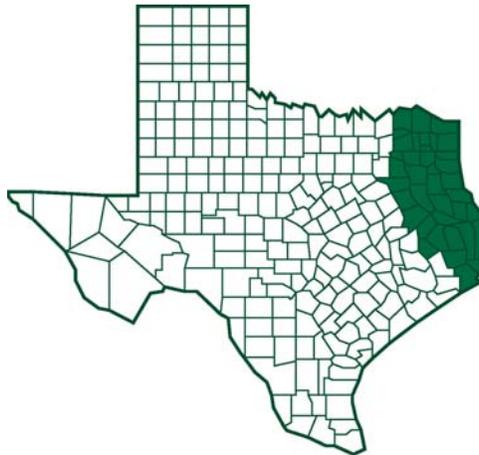


Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H) para la región Texas Este

Los condados en el área de Texas Este son:

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



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™ 4.0H 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 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 2007.

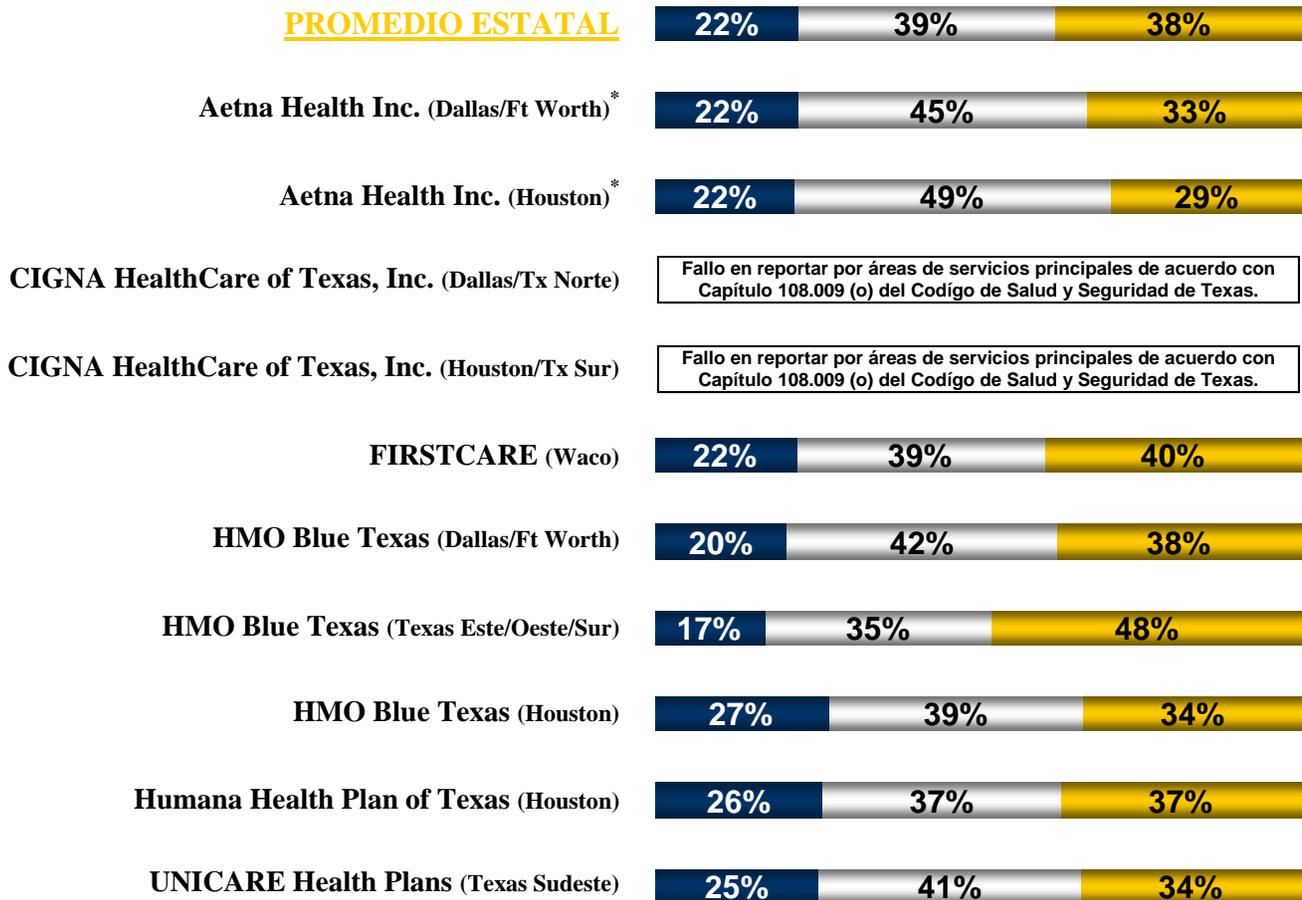
Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPST™ 4.0H)

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

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

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



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

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

Evaluaciones de la atención médica

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

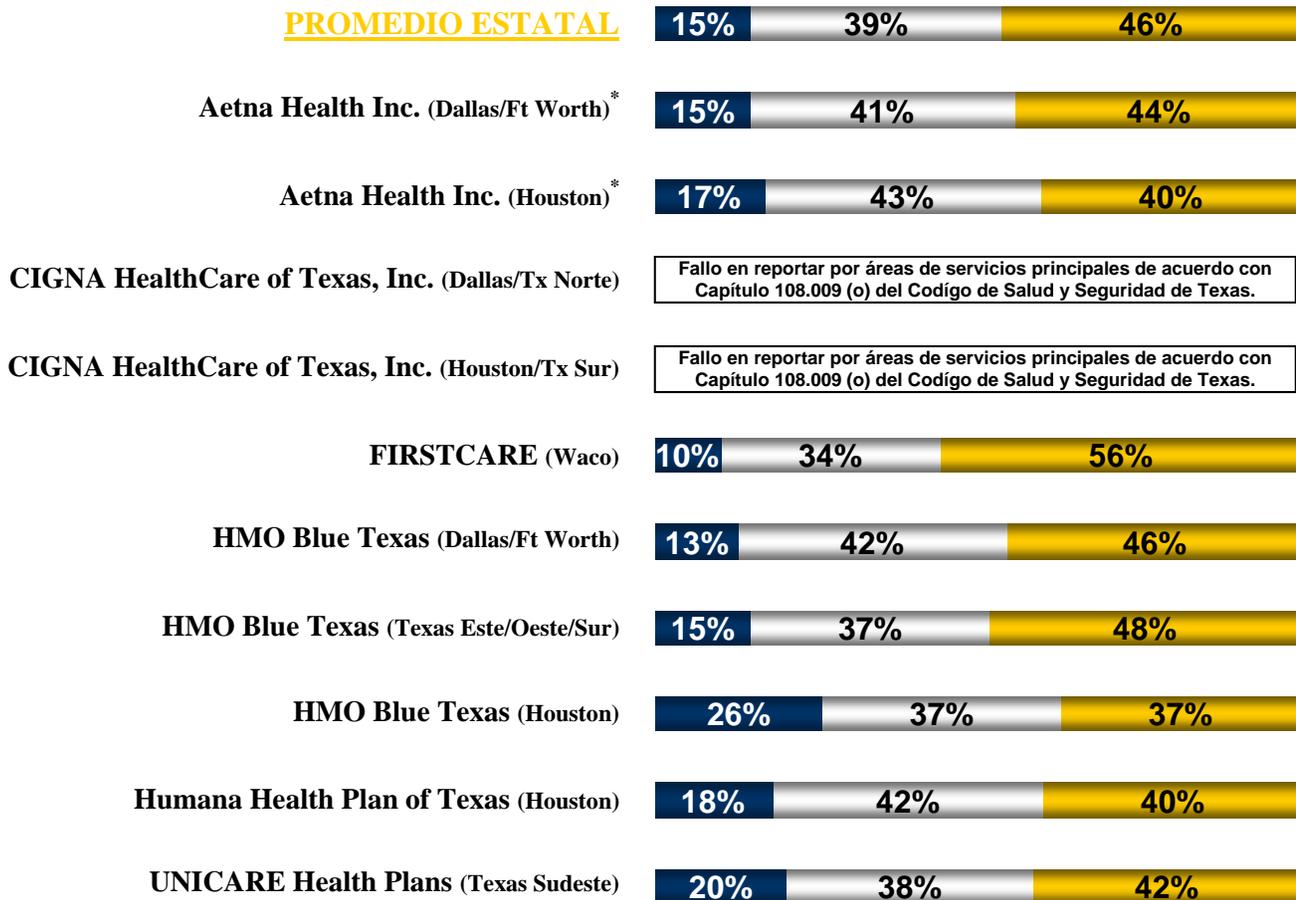
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

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

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

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

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



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

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

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

Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Texas (Houston)



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)



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

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

Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Texas (Houston)



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)



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

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

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

Los resultados de este año no se comparan directamente con los resultados anteriores del 2007 y puede que no sean apropiados para propósitos de indicar tendencias, debido a cambios en la manera en que fueron escritas las opciones para elegir preguntas y respuestas, y por haberse eliminado tres preguntas.

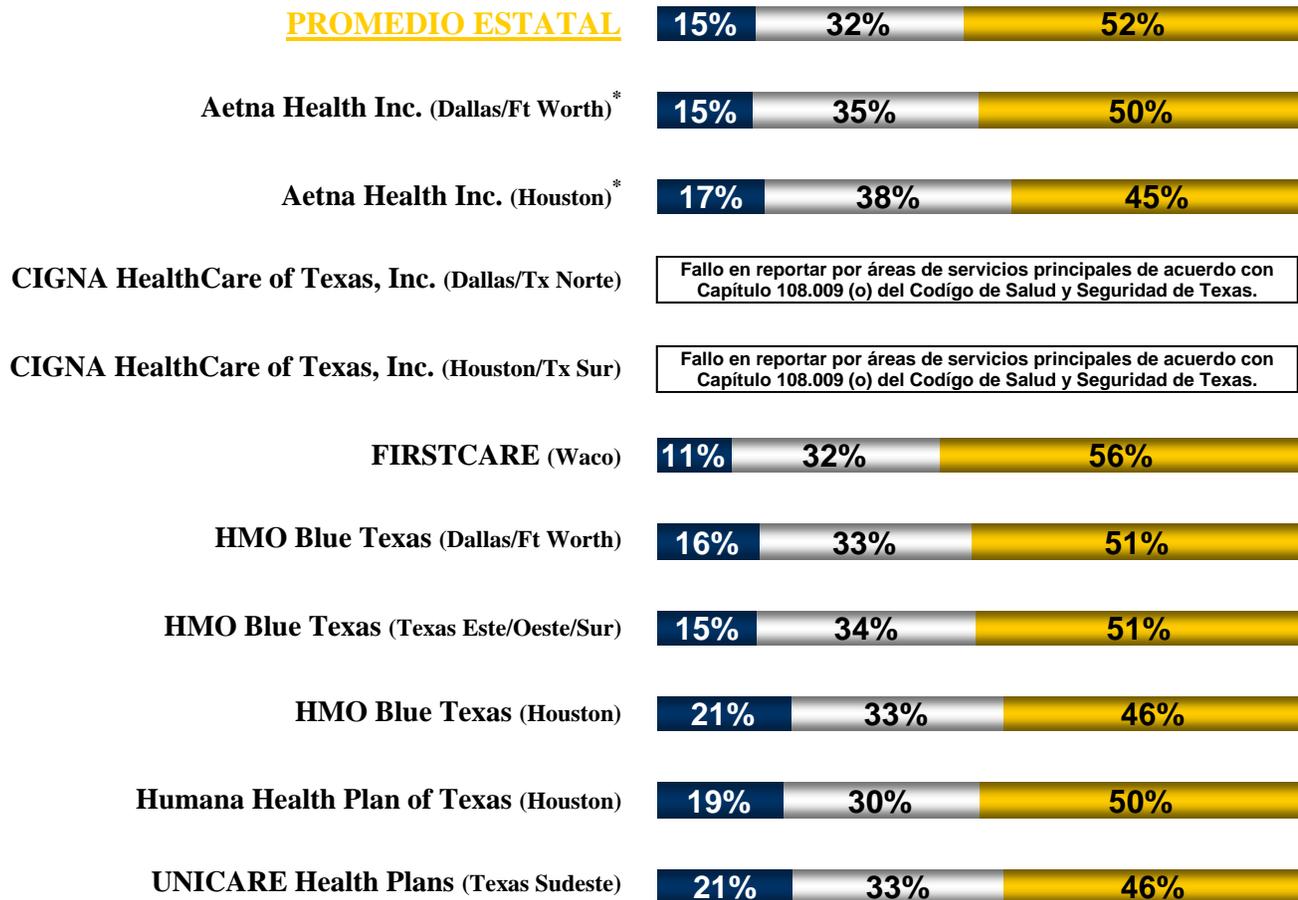
Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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



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

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

Los resultados de este año no se comparan directamente con los resultados anteriores del 2007 y puede que no sean apropiados para propósitos de indicar tendencias, debido por haberse eliminado dos preguntas.

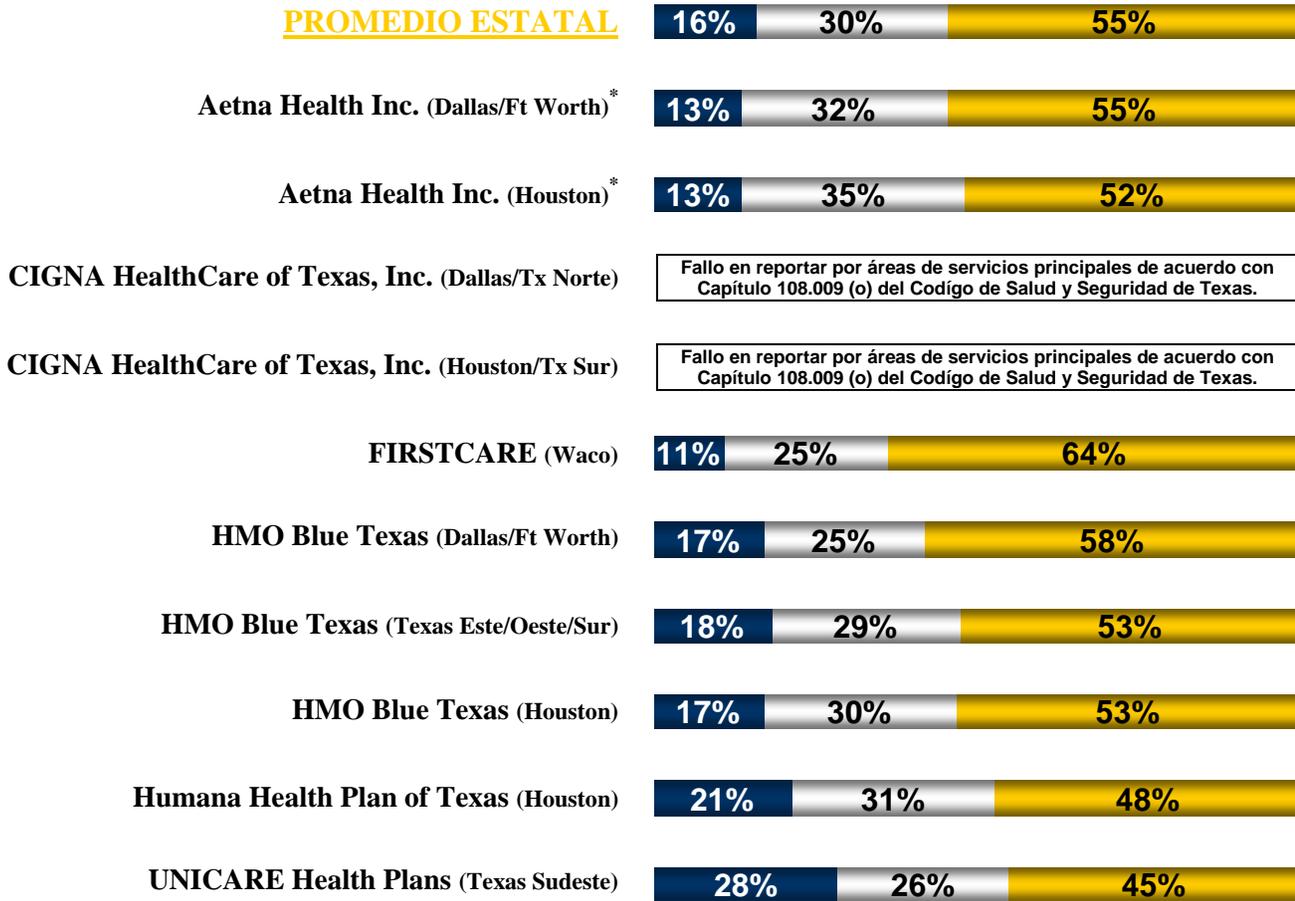
Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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



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

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

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

Manejo de reclamaciones rápido y correcto

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

Humana Health Plan of Texas (Houston)



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

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

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

Los resultados de este año no se comparan directamente con los resultados anteriores del 2007 y puede que no sean apropiados para propósitos de indicar tendencias, debido a cambios en la manera en que fueron escritas las opciones para elegir preguntas y respuestas, y por haberse eliminado dos preguntas.

Servicio al cliente

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

Humana Health Plan of Texas (Houston)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

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

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

Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Texas (Houston)



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)



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

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

Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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

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

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL



Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)*



Aetna Health Inc. (Houston)*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur)

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

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Texas (Houston)



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)

No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

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

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

Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

PROMEDIO ESTATAL = 28%

| | |
|---|------------|
| Aetna Health Inc. (Austin) | 25% |
| Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) | 33% |
| Aetna Health Inc. (El Paso) | 26% |
| Aetna Health Inc. (Houston) | 25% |
| Aetna Health Inc. (San Antonio) | 24% |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Tx Norte) | FER |
| CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Tx Sur) | FER |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 35% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 28% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 30% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 29% |
| FIRSTCARE (Waco) | 32% |
| HMO Blue Texas (Austin) | 37% |
| HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) | 25% |
| HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste) | 36% |
| HMO Blue Texas (Houston) | 31% |
| Humana Health Plan of Texas (Austin) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Corpus Christi) | 23% |
| Humana Health Plan of Texas (Houston) | 22% |
| Humana Health Plan of Texas (San Antonio) | 31% |
| Mercy Health Plans (Laredo) | 33% |
| PacifiCare of Texas (Dallas/Austin) | 27% |
| PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston) | 27% |
| Scott and White Health Plan (Texas Central) | 35% |
| UNICARE Health Plans (Texas Sudeste) | 26% |
| United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio) | 26% |
| United Healthcare of Texas, Inc. (Dallas) | 23% |
| United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi) | 24% |
| Valley Baptist Health Plan (Harlingen) | 26% |

FER = 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.