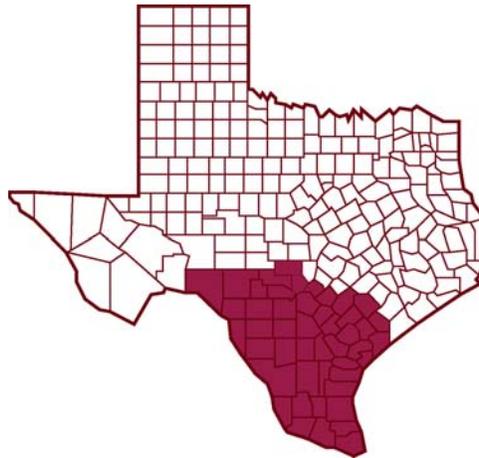


# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H) para la región Texas Sur

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™ 4.0H 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. 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 2008.

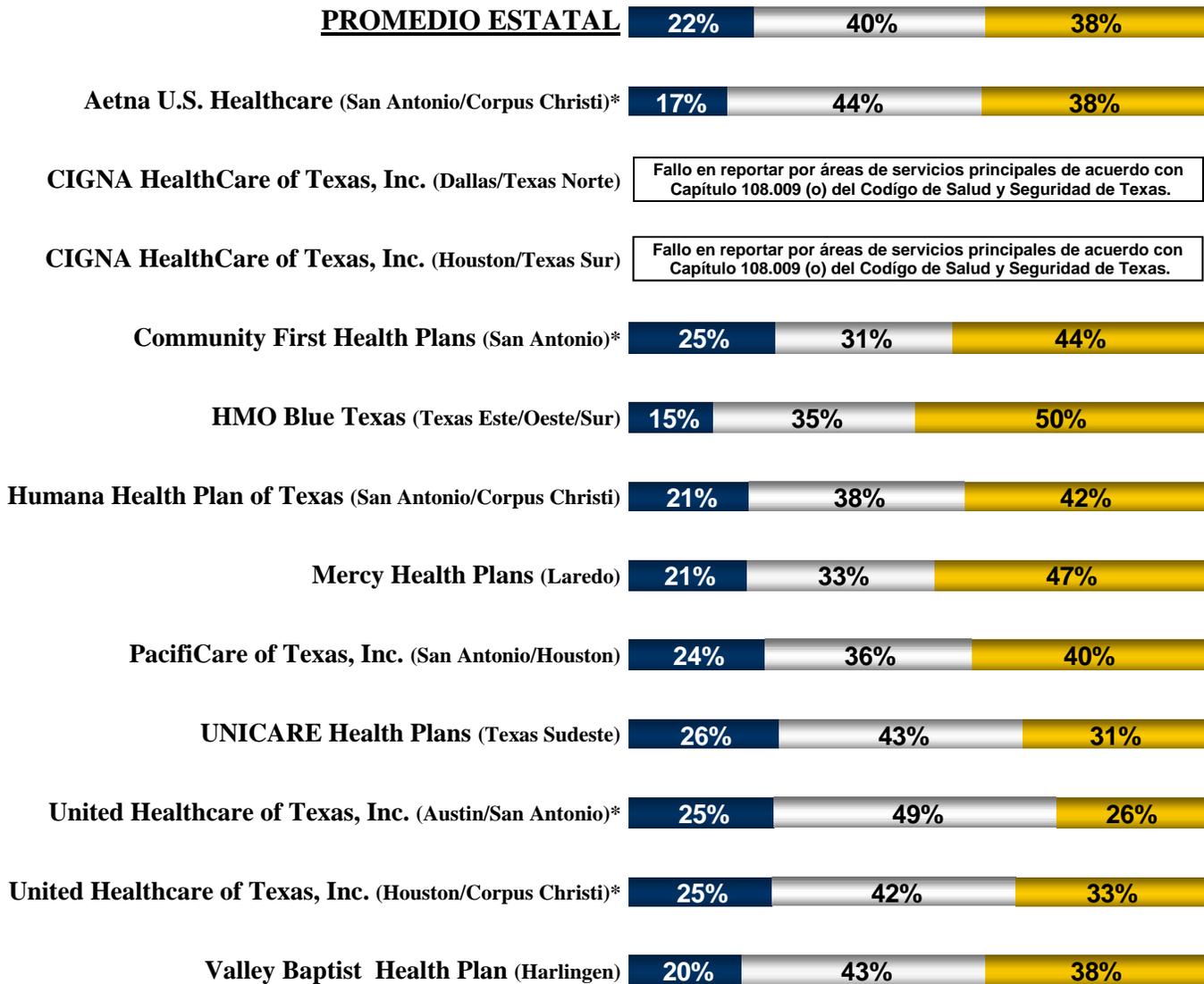
# Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 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)

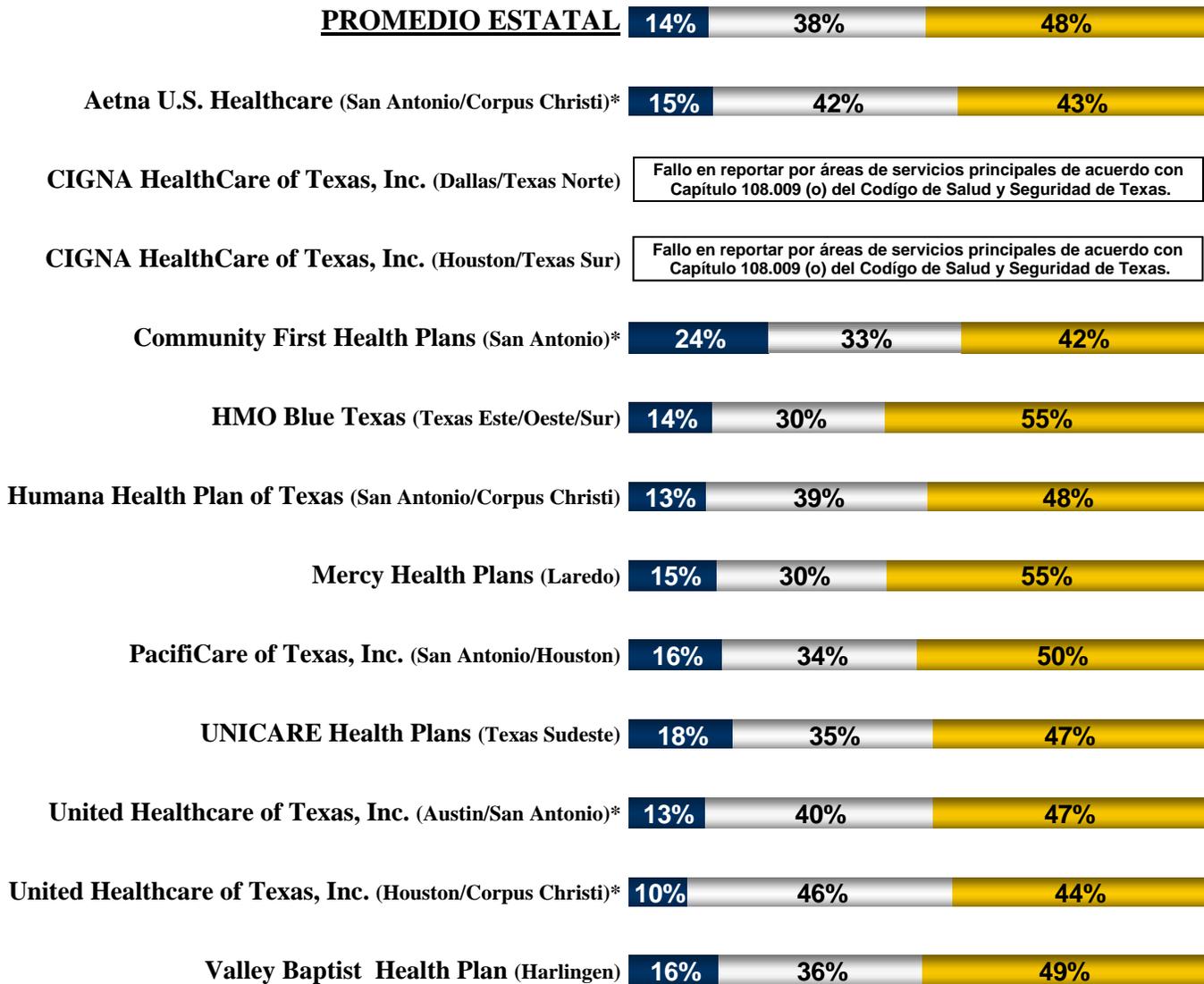
# Evaluaciones de la atención médica

## 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 Sur

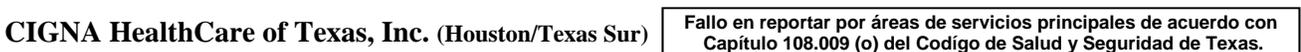
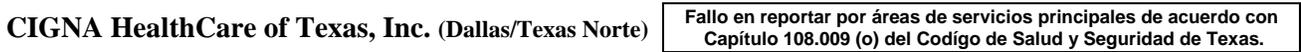
# Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS™ .0H)

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

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

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



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

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

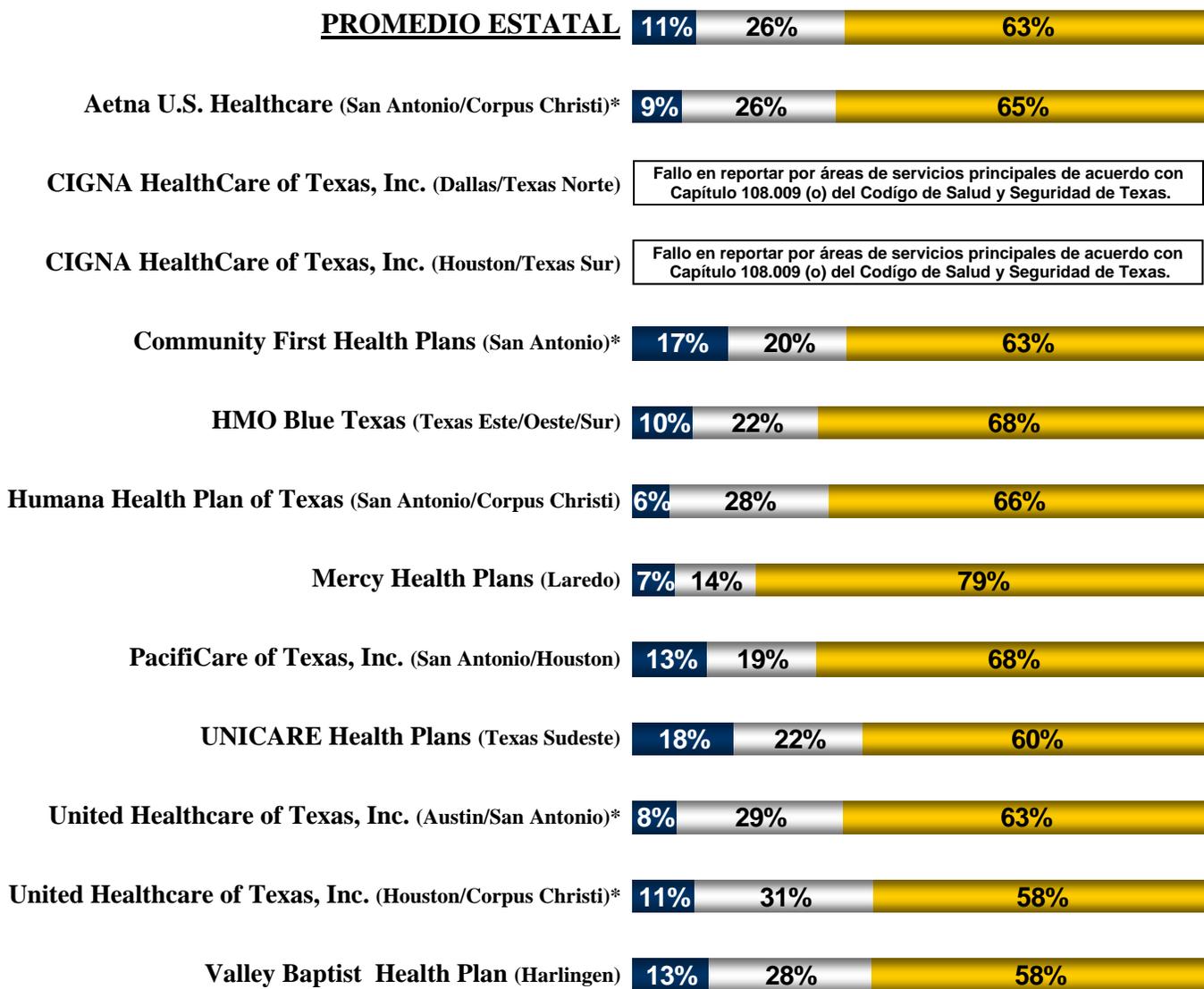
# Evaluaciones de los especialistas

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 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”



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 Sur

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

El porcentaje que dijo <b>algunas veces o nunca</b> obtuvo la atención que necesitaba	El porcentaje que dijo <b>usualmente</b> obtuvo la atención que necesitaba	El porcentaje que dijo <b>siempre</b> 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?

**PROMEDIO ESTATAL** 15% 31% 54%

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*** 15% 29% 56%

**CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)** Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

**Community First Health Plans (San Antonio)\*** 26% 27% 47%

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** 21% 30% 49%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)** 15% 28% 57%

**Mercy Health Plans (Laredo)** 17% 23% 60%

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)** 16% 32% 52%

**UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)** 19% 32% 48%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\*** 13% 27% 59%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)\*** 16% 29% 55%

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)** 19% 27% 54%

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

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

# Recibiendo atención médica rápidamente

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

Porcentaje que dijo <b>algunas veces o nunca</b> recibí atención rápidamente	Porcentaje que dijo <b>usualmente</b> recibí atención rápidamente	Porcentaje que dijo <b>siempre</b> 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?

**PROMEDIO ESTATAL** 16% 28% 56%

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*** 18% 32% 51%

**CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)** Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

**Community First Health Plans (San Antonio)\*** 26% 27% 47%

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** 16% 27% 57%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)** 17% 23% 59%

**Mercy Health Plans (Laredo)** 24% 21% 55%

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)** 16% 32% 52%

**UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)** 20% 31% 49%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\*** 11% 34% 55%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)\*** 16% 30% 53%

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)** 20% 25% 55%

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

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

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

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 rápidamente.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 13% 33% 54%

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*** 17% 37% 46%

**CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)** Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

**Community First Health Plans (San Antonio)\*** 14% 30% 56%

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** 11% 34% 55%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)** 17% 31% 52%

**Mercy Health Plans (Laredo)** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)** 21% 30% 49%

**UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\*** 16% 39% 45%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)\*** 12% 36% 53%

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)** 17% 30% 53%

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

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

# Servicio al cliente

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente <b>algunas veces o nunca</b> fue eficiente y servicial	Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente <b>usualmente</b> fue eficiente y servicial	Porcentaje que dijo que el departamento de servicios al cliente <b>siempre</b> 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**    **18%**    **25%**    **57%**

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\***    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)**    Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

**Community First Health Plans (San Antonio)\***    **20%**    **27%**    **53%**

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**    **15%**    **28%**    **57%**

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)**    **14%**    **25%**    **61%**

**Mercy Health Plans (Laredo)**    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)**    **25%**    **21%**    **54%**

**UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)**    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\***    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)\***    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)**    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)

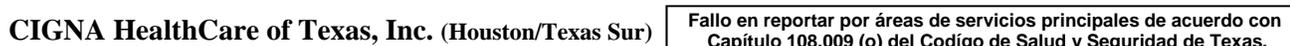
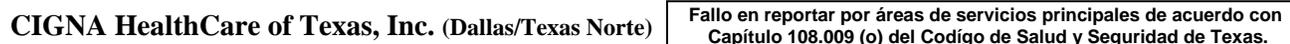
# Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores <b>algunas veces o nunca</b> se comunicaban bien	Porcentaje que dijo que sus doctores <b>usualmente</b> se comunicaban bien	Porcentaje que dijo que sus doctores <b>siempre</b> se comunicaban bien
---	--	---

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

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



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

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

# 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 U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)

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

Community First Health Plans (San Antonio)\*



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)



Mercy Health Plans (Laredo)



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



UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)

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

United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\*



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%.

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

# Información sobre el costo de los planes

## Resultados de la encuesta (CAHPS™ 4.0H)

Porcentaje que dijo que <b>algunas veces o nunca</b> pudieron informarse sobre los costos	Porcentaje que dijo que <b>usualmente</b> pudieron informarse sobre los costos	Porcentaje que dijo que <b>siempre</b> pudieron informarse sobre los costos
---	--	---

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente pudieron obtener información de sus planes:

- Cuánto habría que pagar por servicios o equipo médicos.
- Cuánto habría que pagar por ciertos medicamentos recetados.

**PROMEDIO ESTATAL** 35% 31% 34%

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*** 31% 31% 38%

**CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas 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/Texas Sur)** Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

**Community First Health Plans (San Antonio)\*** 40% 26% 33%

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** 36% 33% 31%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)** 33% 32% 35%

**Mercy Health Plans (Laredo)** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)** 42% 30% 28%

**UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)\*** 39% 27% 33%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)\*** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)** 29% 28% 43%

*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 = 30%

Aetna U.S. Healthcare (Austin)	26%
Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)	28%
Aetna U.S. Healthcare (El Paso)	27%
Aetna U.S. Healthcare (Houston)	26%
<b>Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)</b>	<b>27%</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>FER</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)</b>	<b>FER</b>
<b>Community First Health Plans (San Antonio)</b>	<b>32%</b>
FIRSTCARE (Abilene)	44%
FIRSTCARE (Amarillo)	43%
FIRSTCARE (Lubbock)	39%
FIRSTCARE (Waco)	44%
HMO Blue Texas (Austin)	31%
HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)	32%
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>38%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	33%
Humana Health Plan of Texas (Austin)	19%
Humana Health Plan of Texas (Houston)	16%
<b>Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)</b>	<b>26%</b>
<b>Mercy Health Plans (Laredo)</b>	<b>26%</b>
PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)	29%
<b>PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)</b>	<b>31%</b>
Scott and White Health Plan (Texas Central)	39%
<b>UNICARE Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>27%</b>
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio)</b>	<b>23%</b>
United Healthcare of Texas, Inc. (Dallas)	22%
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Houston/Corpus Christi)</b>	<b>23%</b>
<b>Valley Baptist Health Plan (Harlingen)</b>	<b>32%</b>

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.

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

