# Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) 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® 4.0H 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 extende dentro de por lo menos un condado en la régión de Texas Central. 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 2009.

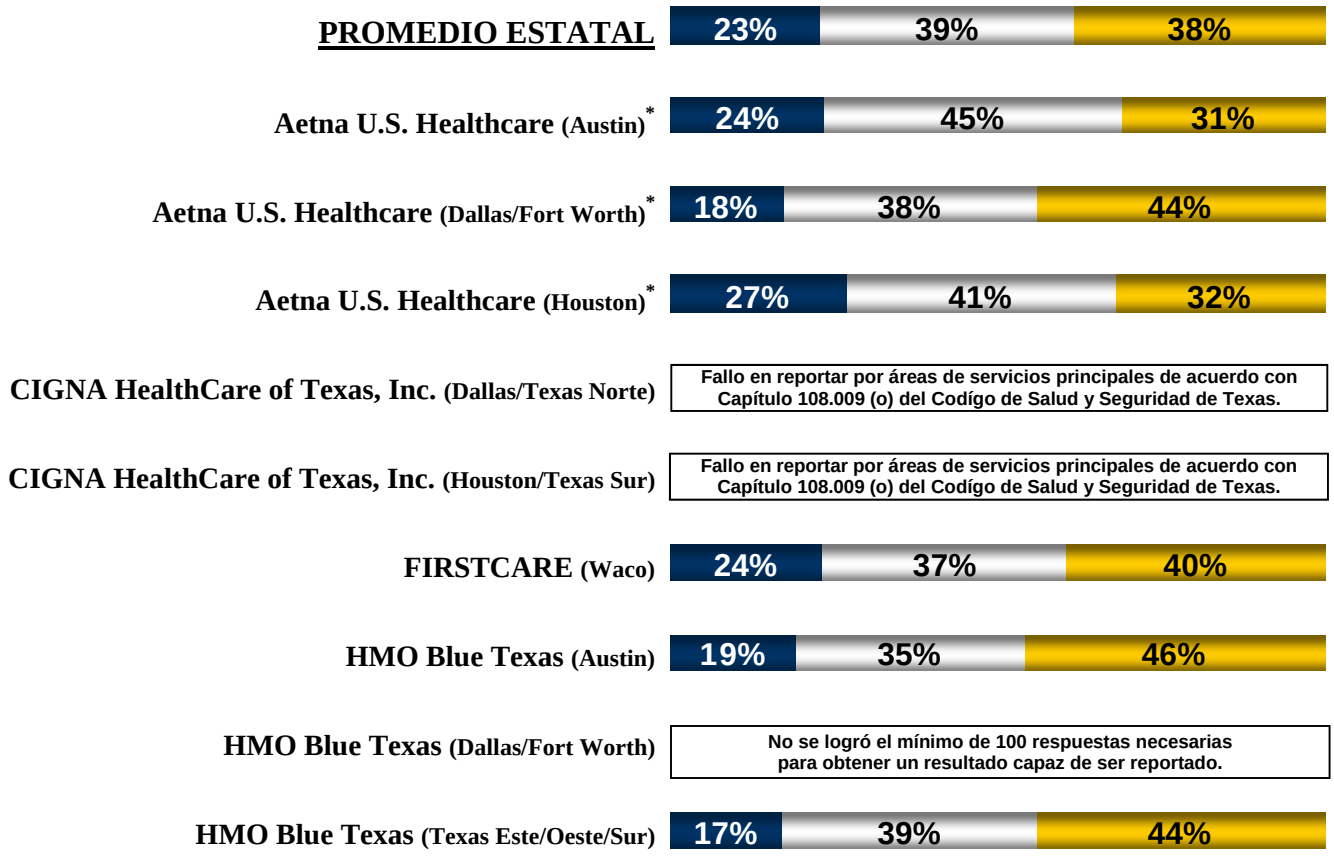
# Evaluaciones de los planes de salud

## 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)*

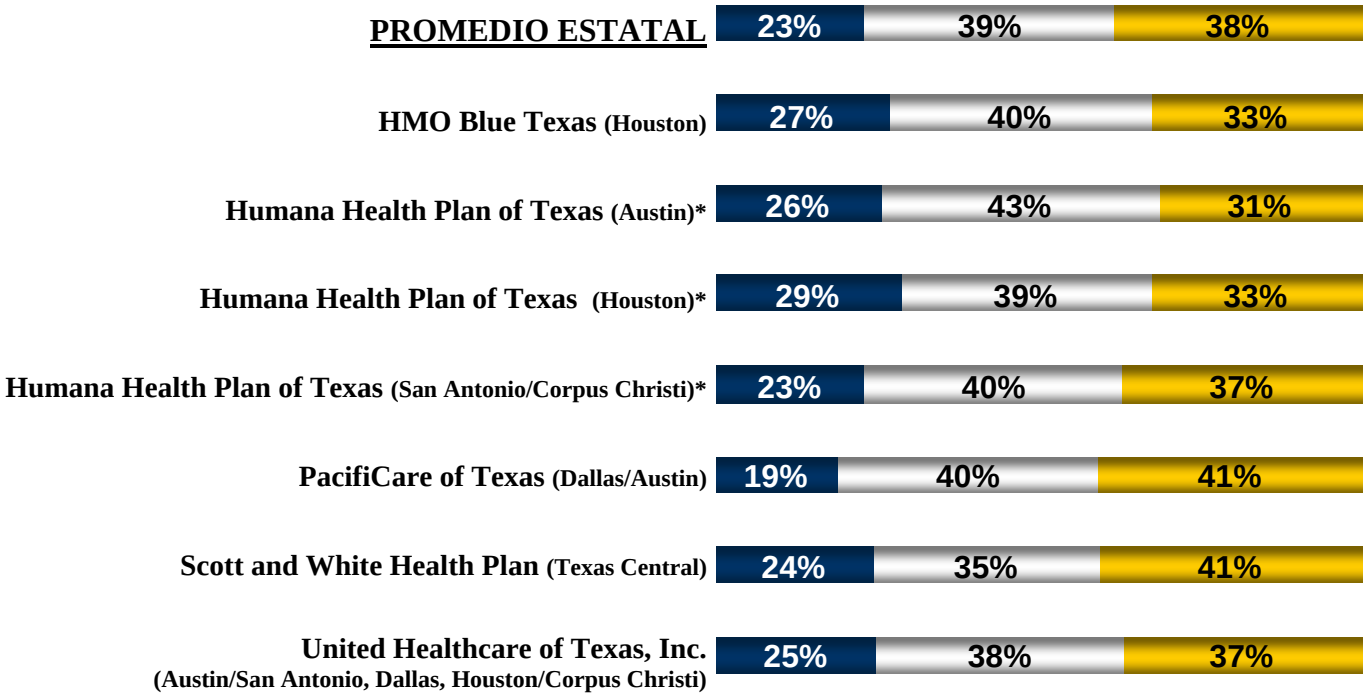
# Evaluaciones de los planes de salud

## 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)*

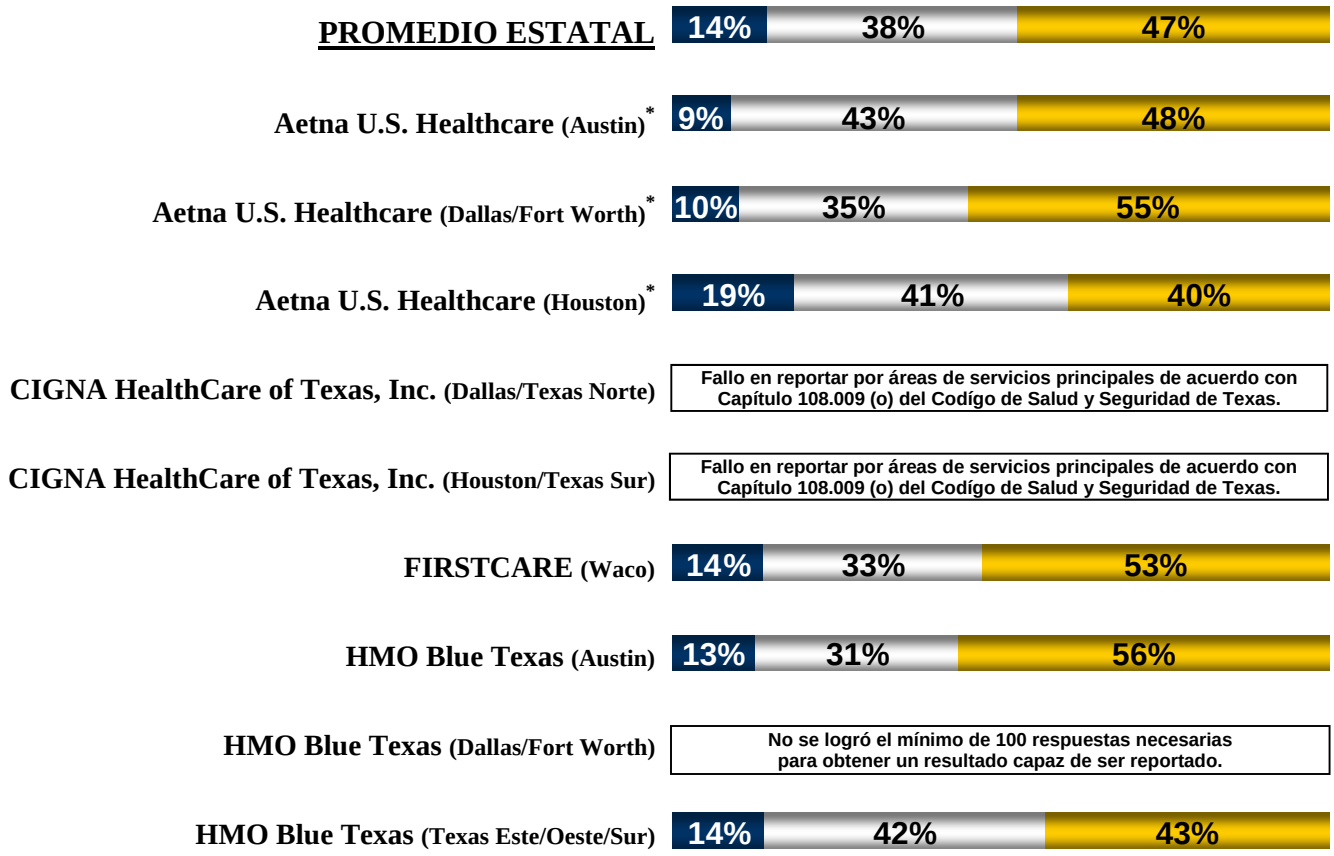
# Evaluaciones de la atención médica

## 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)*

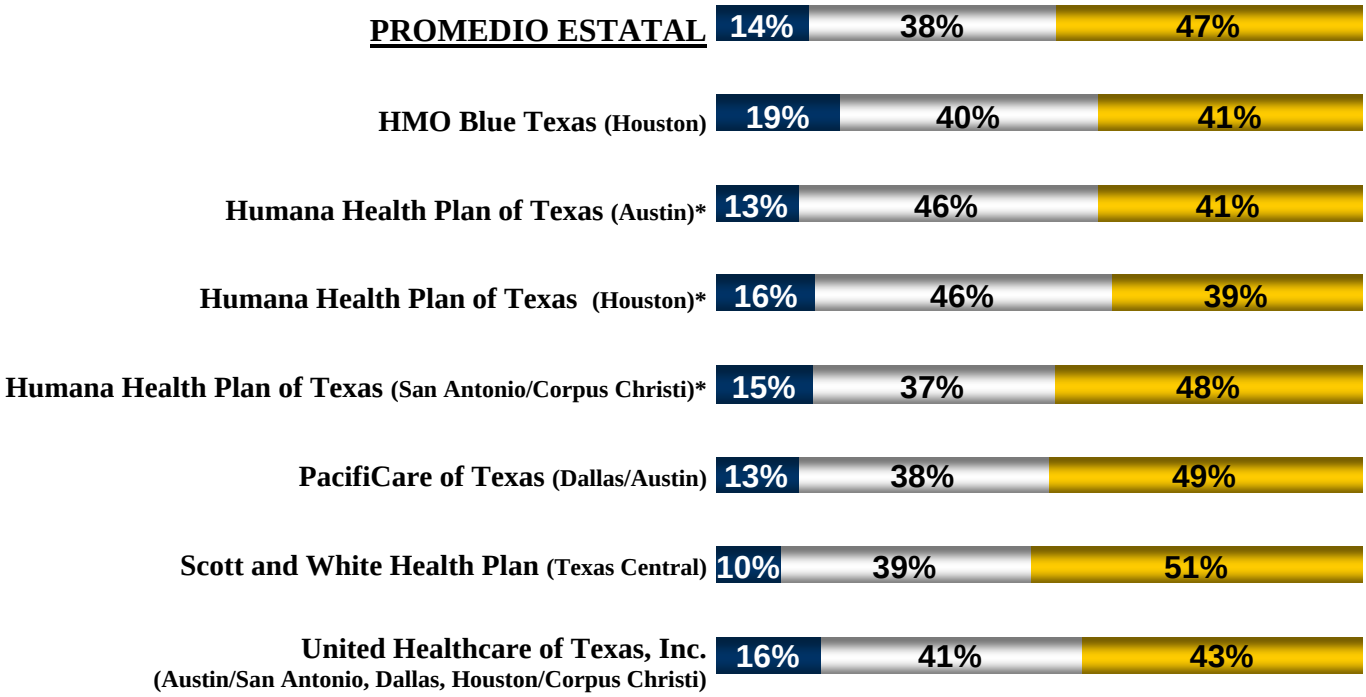
# Evaluaciones de la atención médica

## 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)*

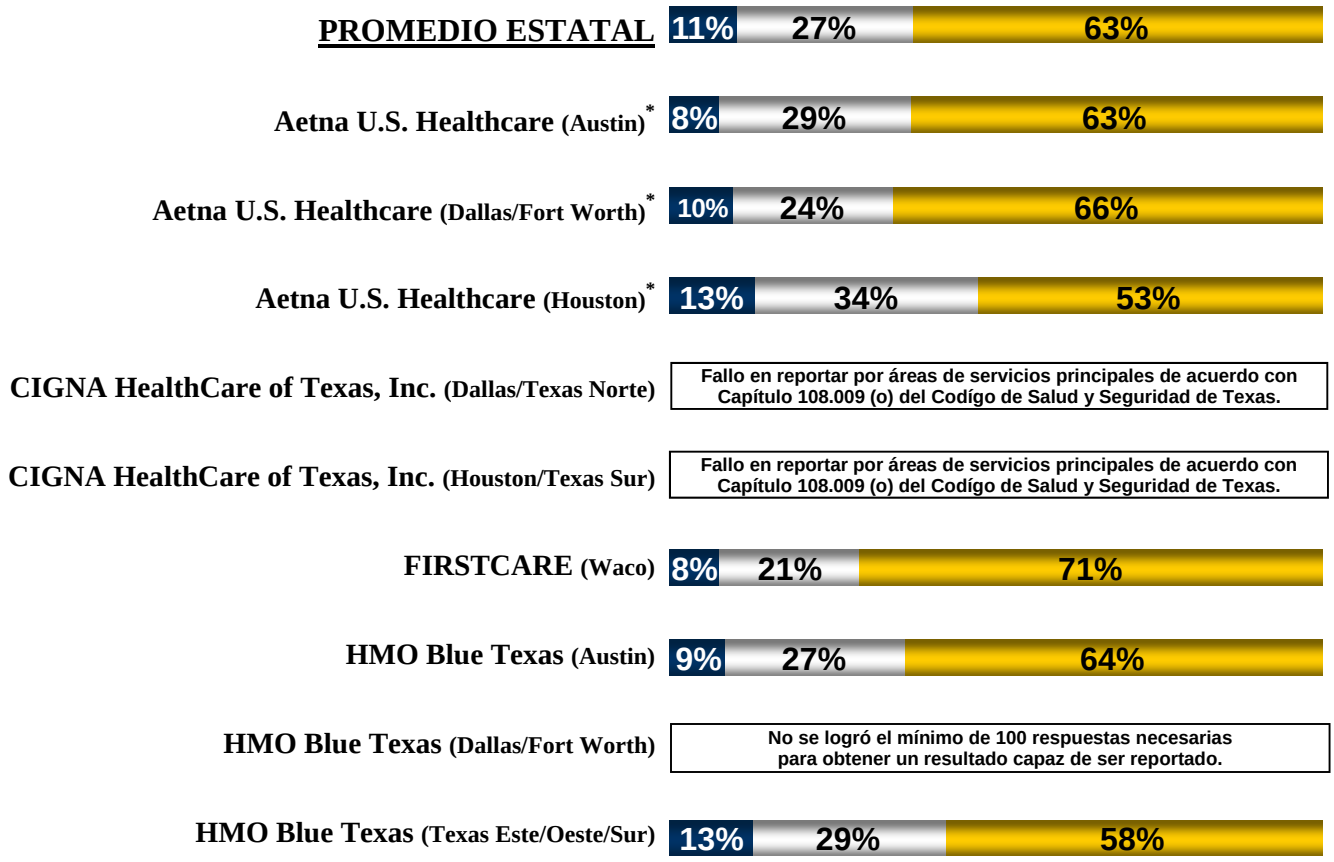
# Evaluaciones de los doctores

## 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"




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

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

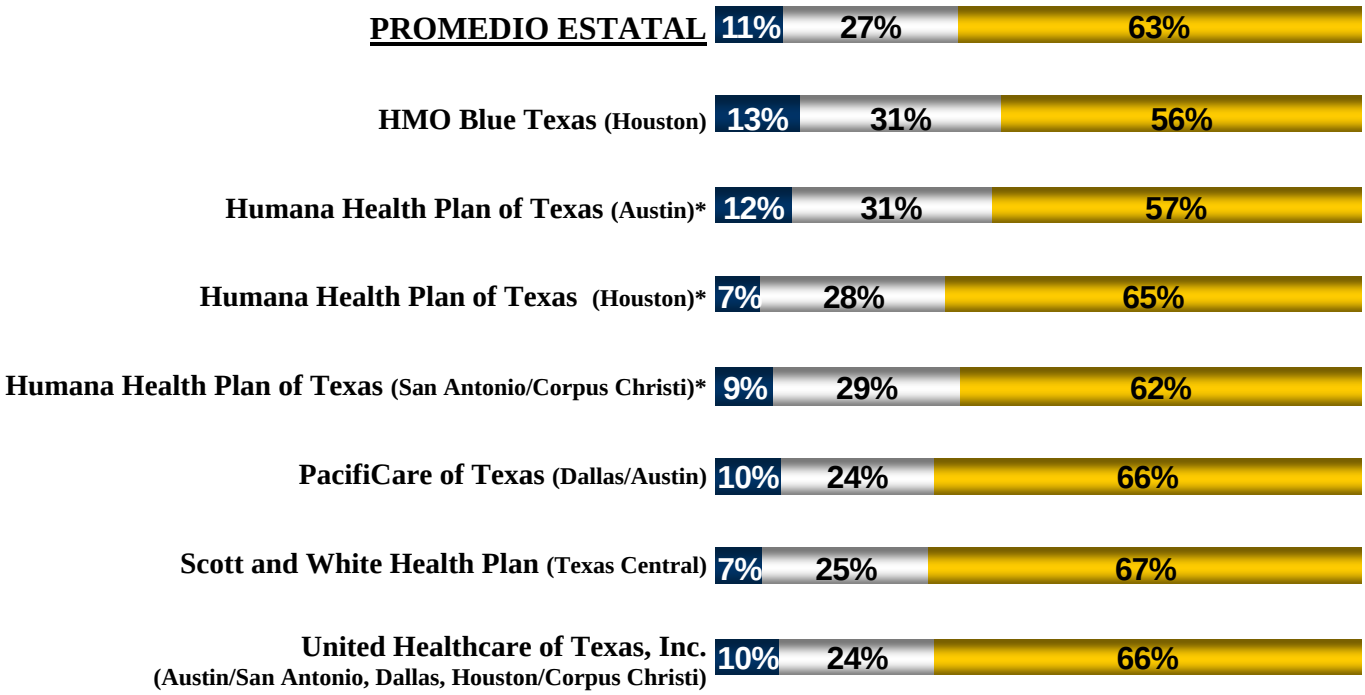
# Evaluaciones de los doctores

## Resultados de la encuesta (CAHPS® 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"




***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)*

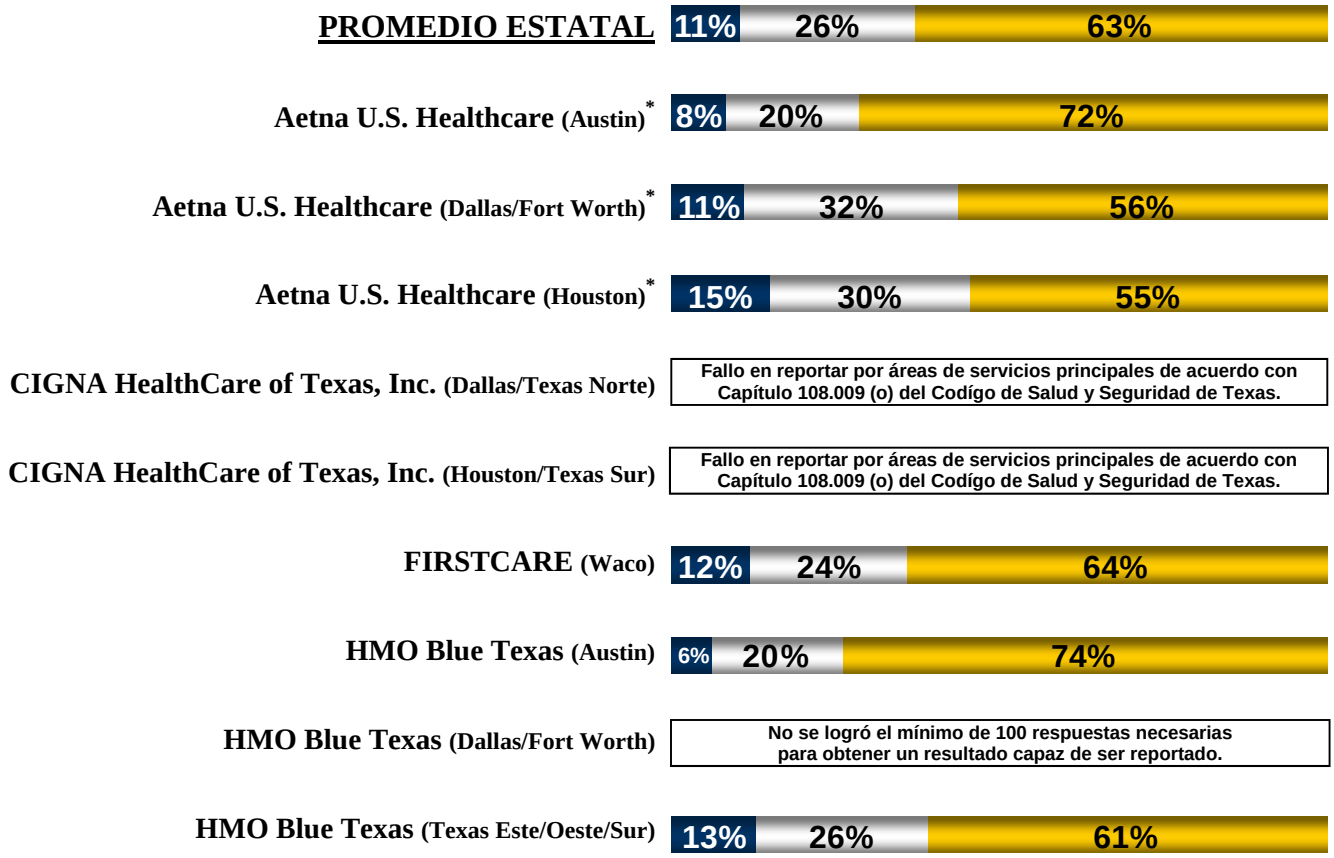
# Evaluaciones de los especialistas

## 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)*

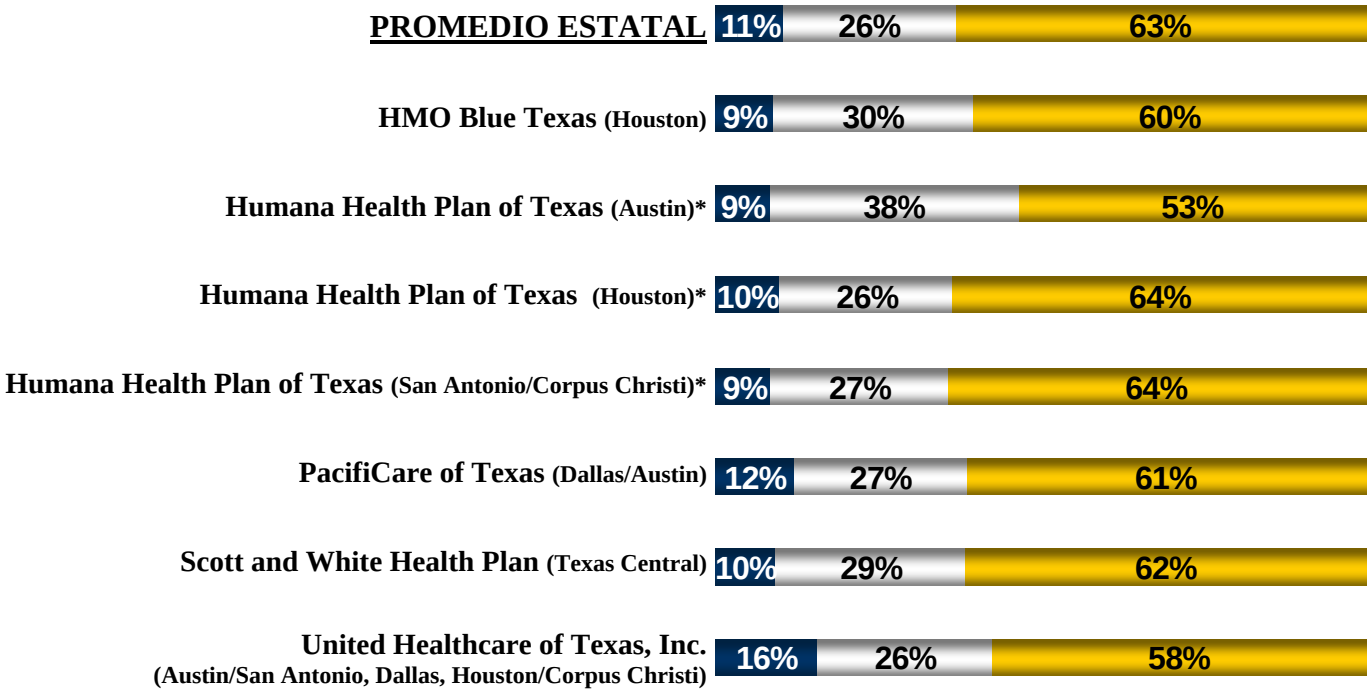
# Evaluaciones de los especialistas

## 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)*

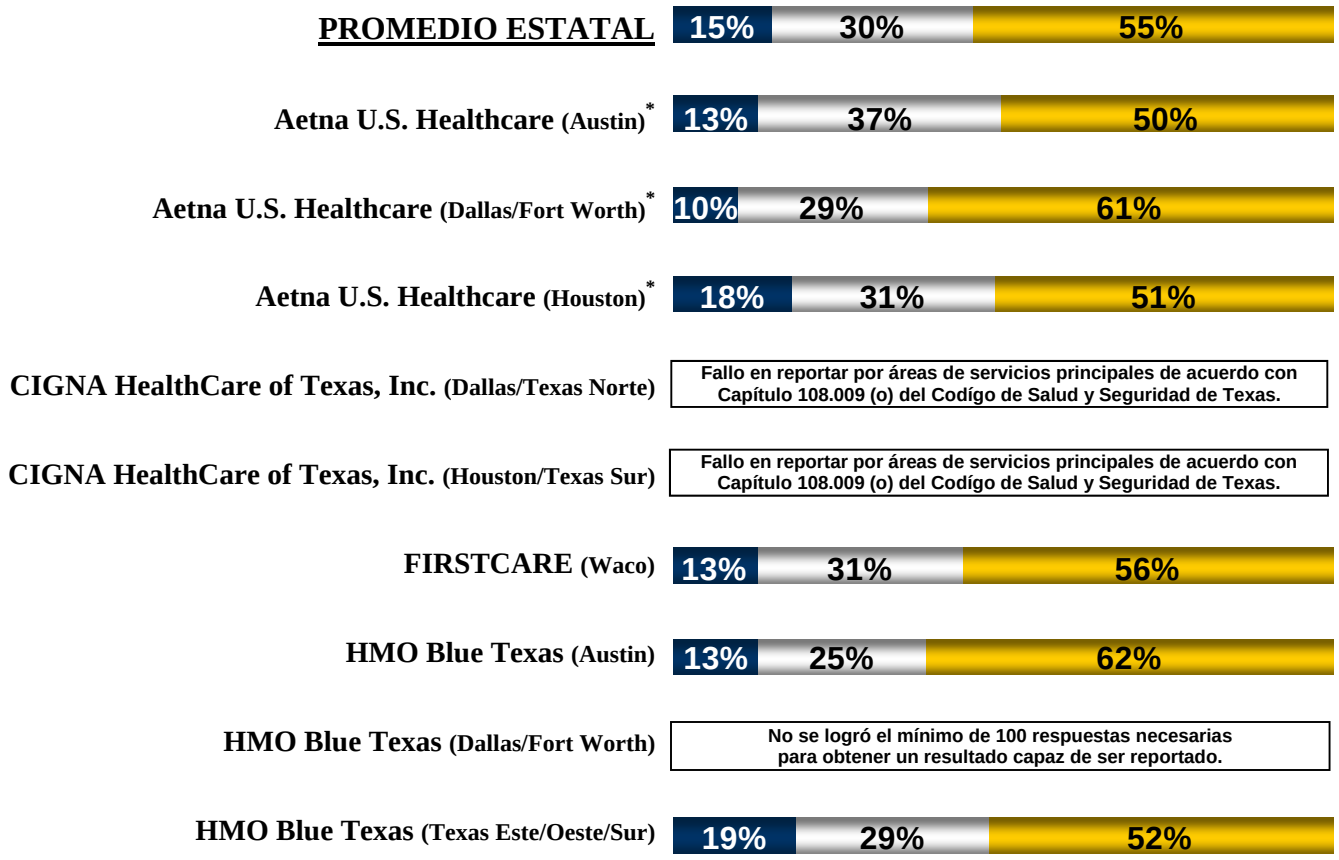
# Consiguiendo la atención médica necesaria

## 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 facil:

- Obtener una sita 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)*

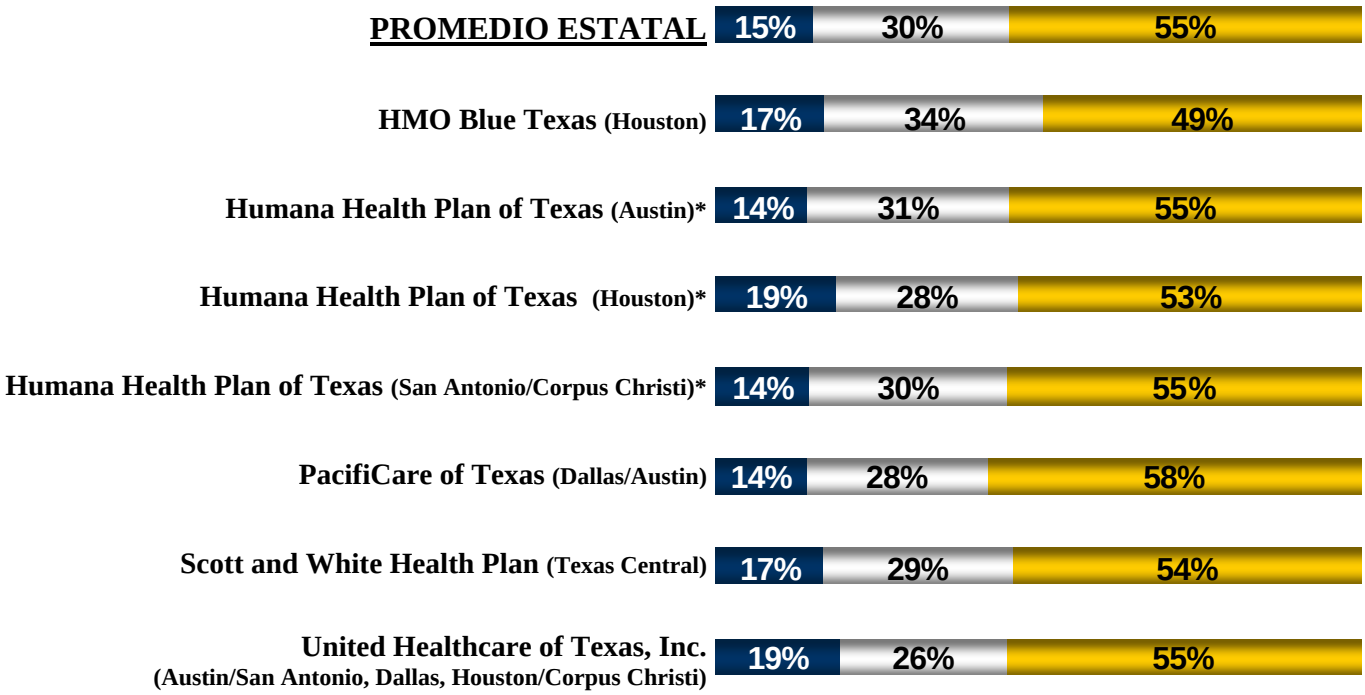
# Consiguiendo la atención médica necesaria

## 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 facil:

- Obtener una sita 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)*

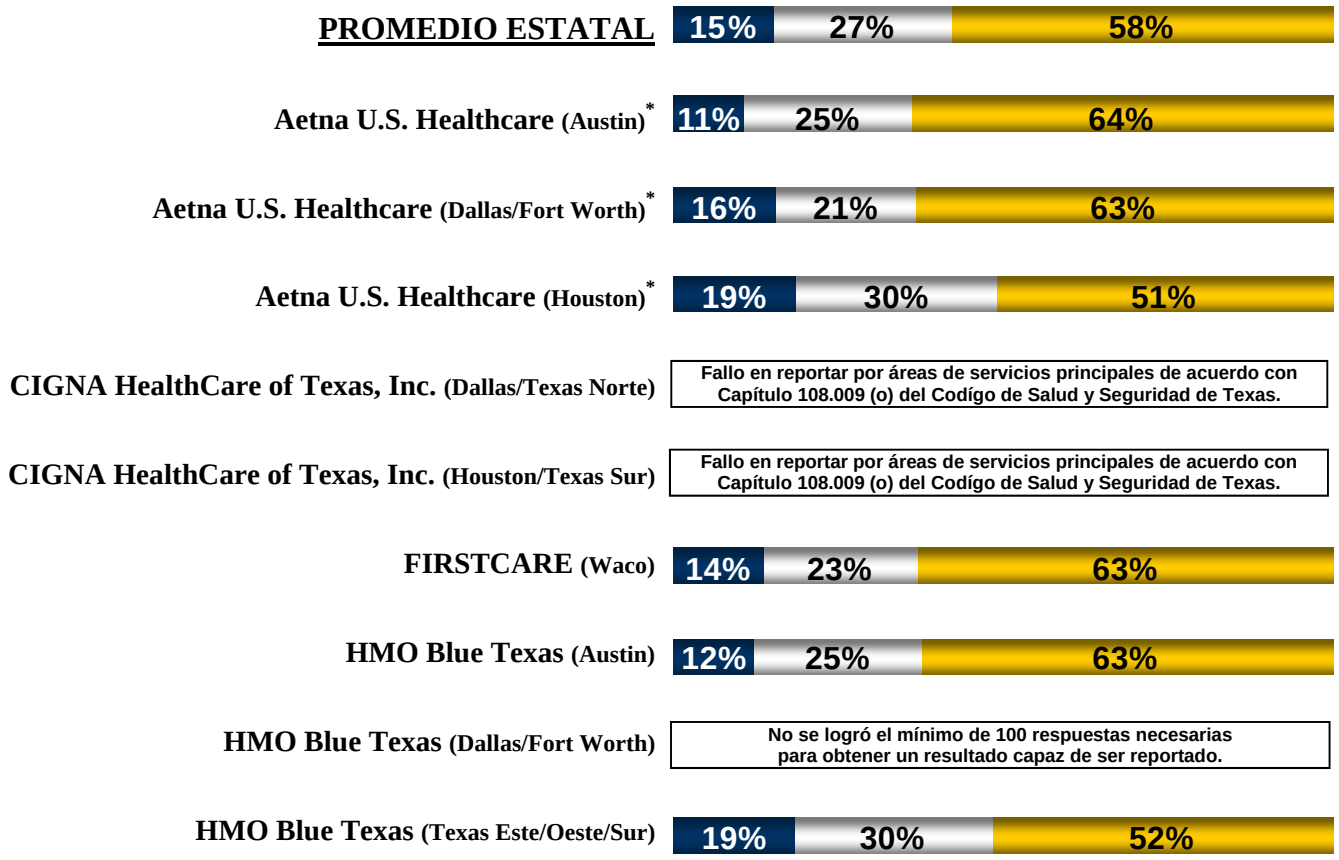
# Recibiendo atención médica rápidamente

## 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 sita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?




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

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

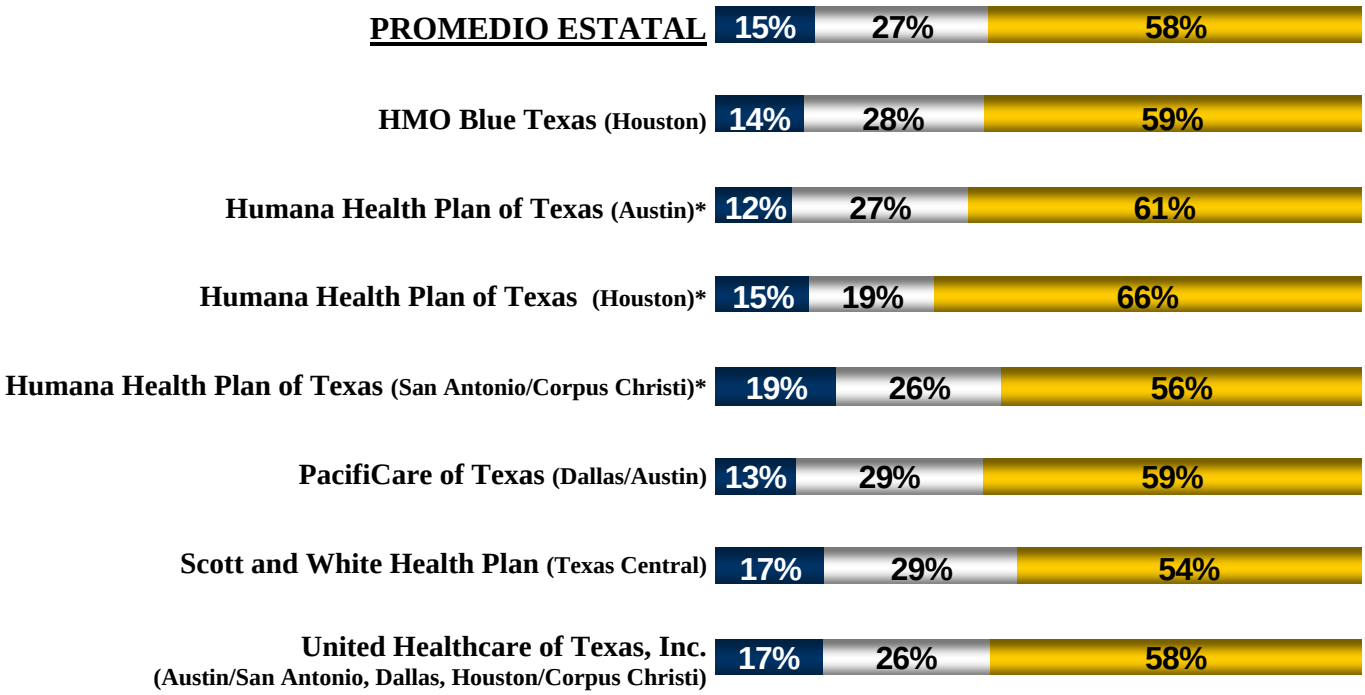
# Recibiendo atención médica rápidamente

**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 sita tan pronto como pensaron que la necesitaron cuando no necesitaban atención médica inmediata?




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

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

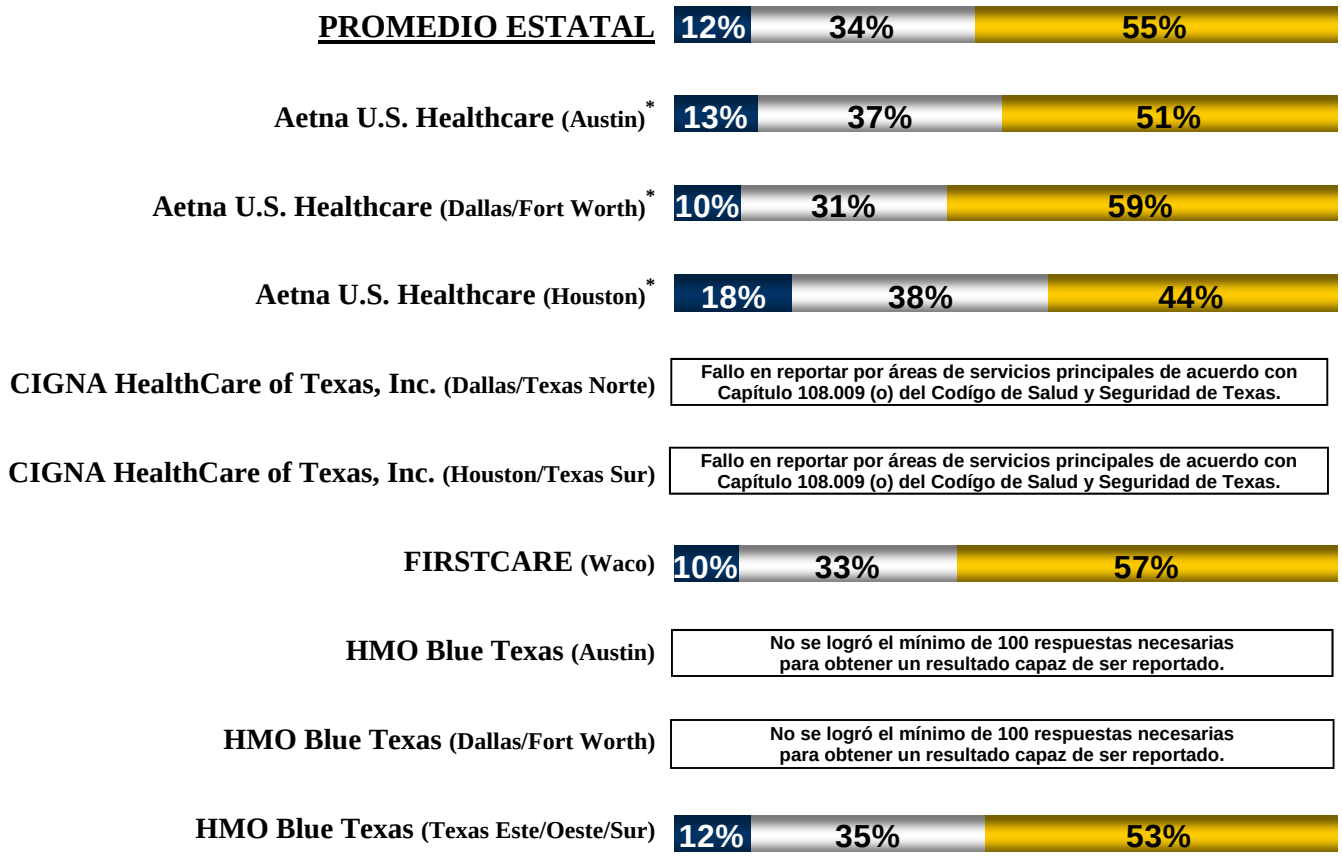
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## 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 preguenta ¿qué tan frecuentemente?

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




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

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

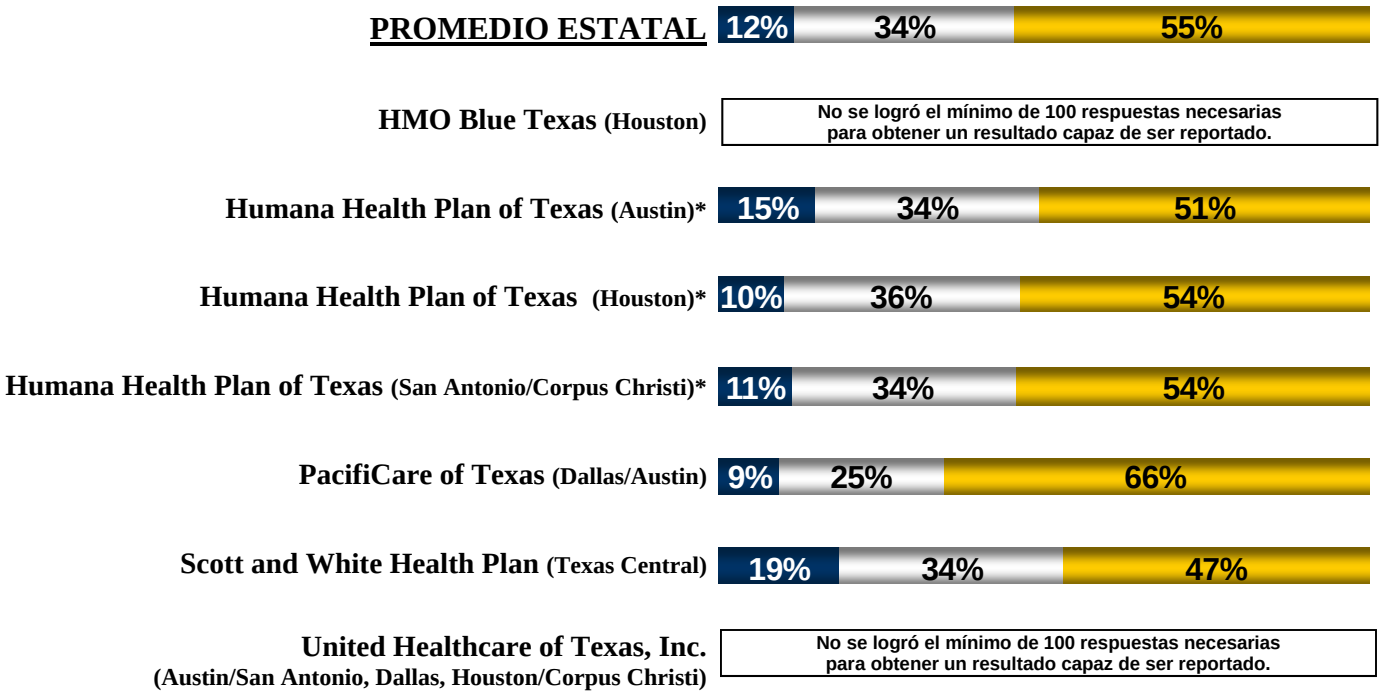
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## 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 preguenta ¿qué tan frecuentemente?

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




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

*Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central*

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

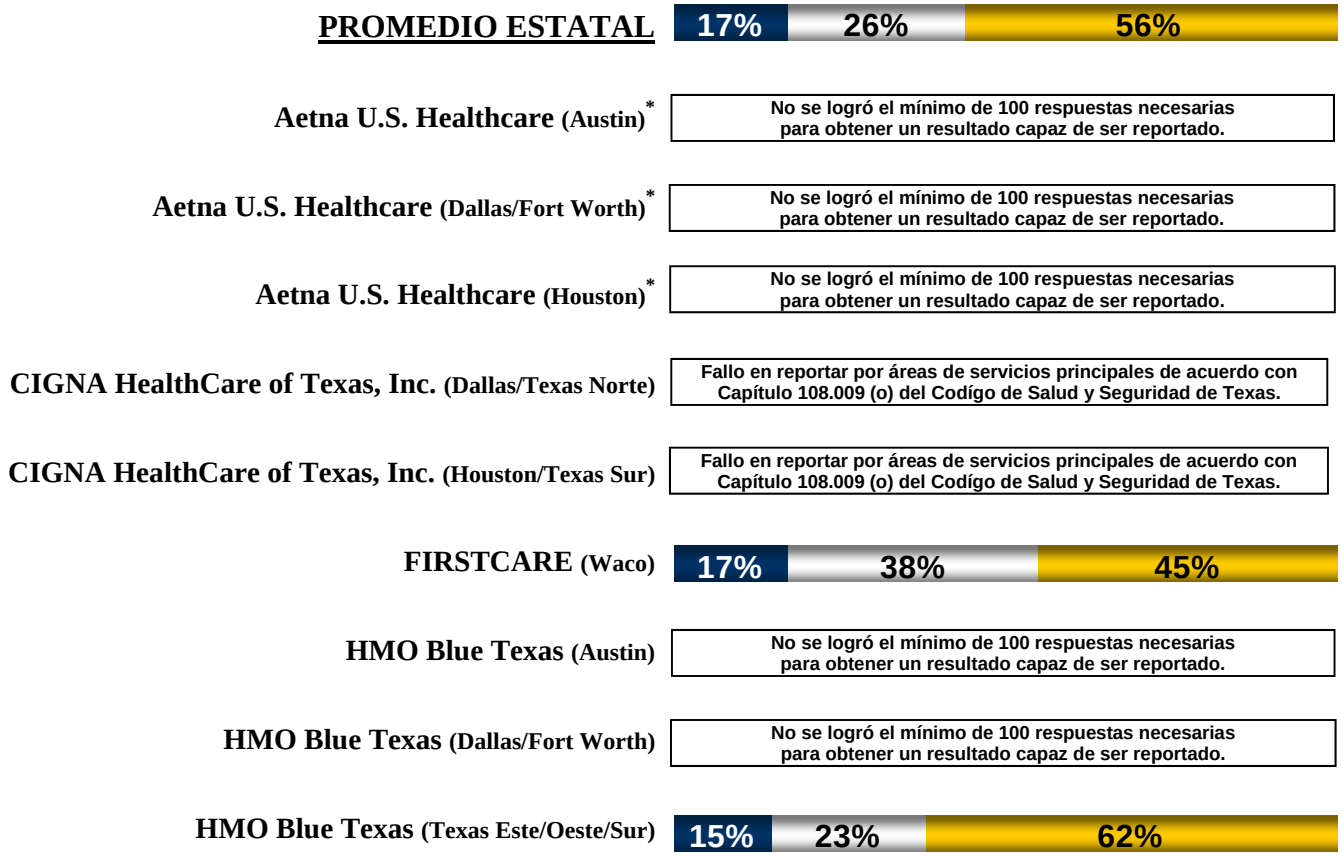
# Servicio al cliente

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

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

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

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




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

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

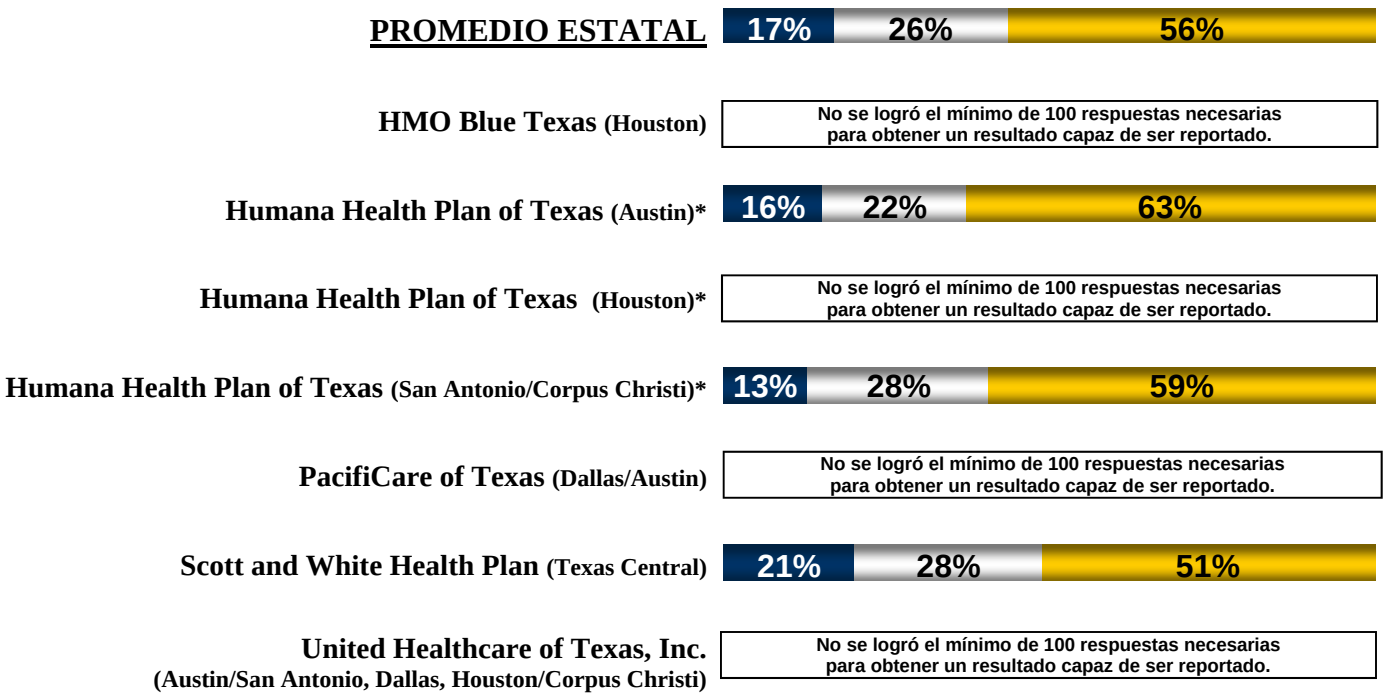
# Servicio al cliente

## 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 preguenta ¿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.




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

*Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Texas Central*

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

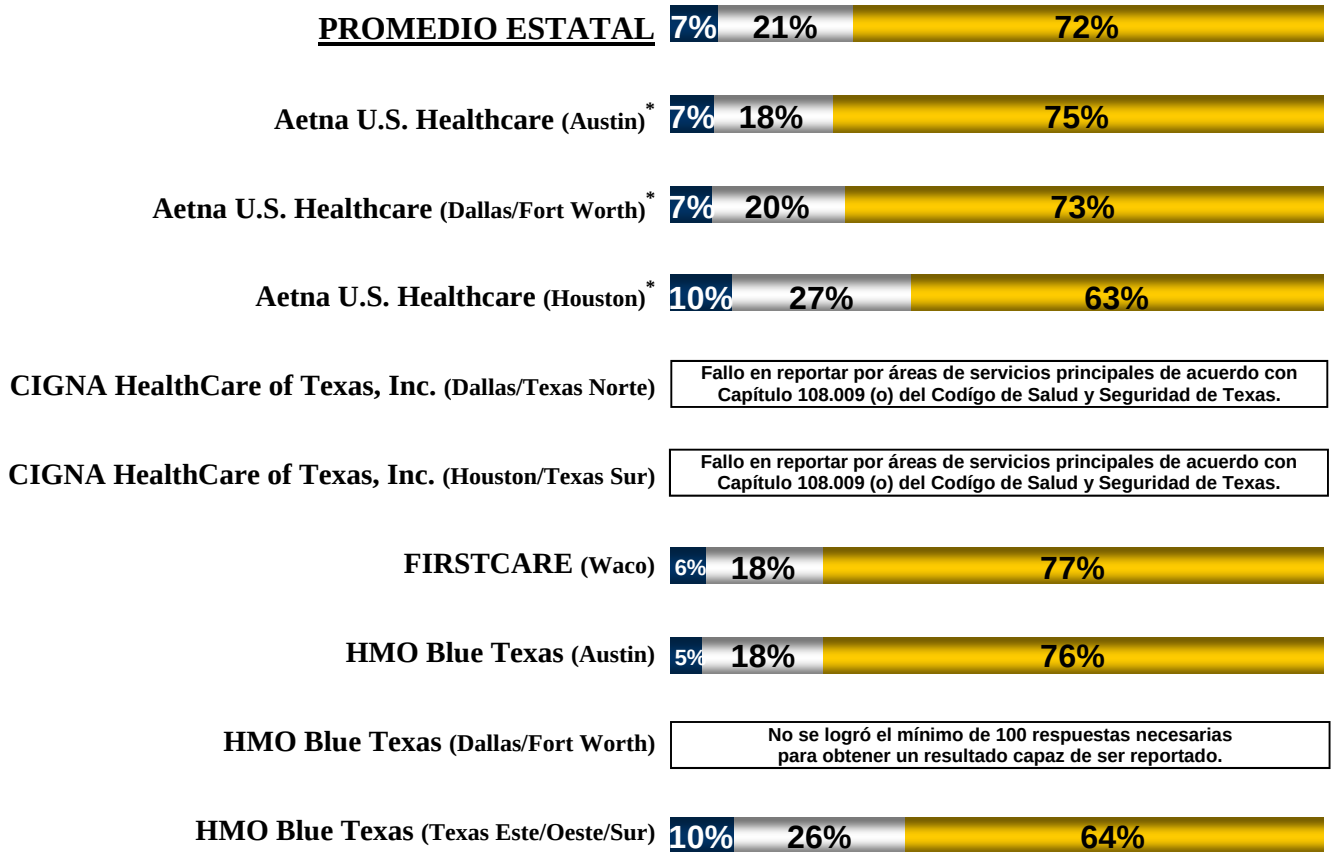
# Doctores que se comunican bien

## 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.




***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)*

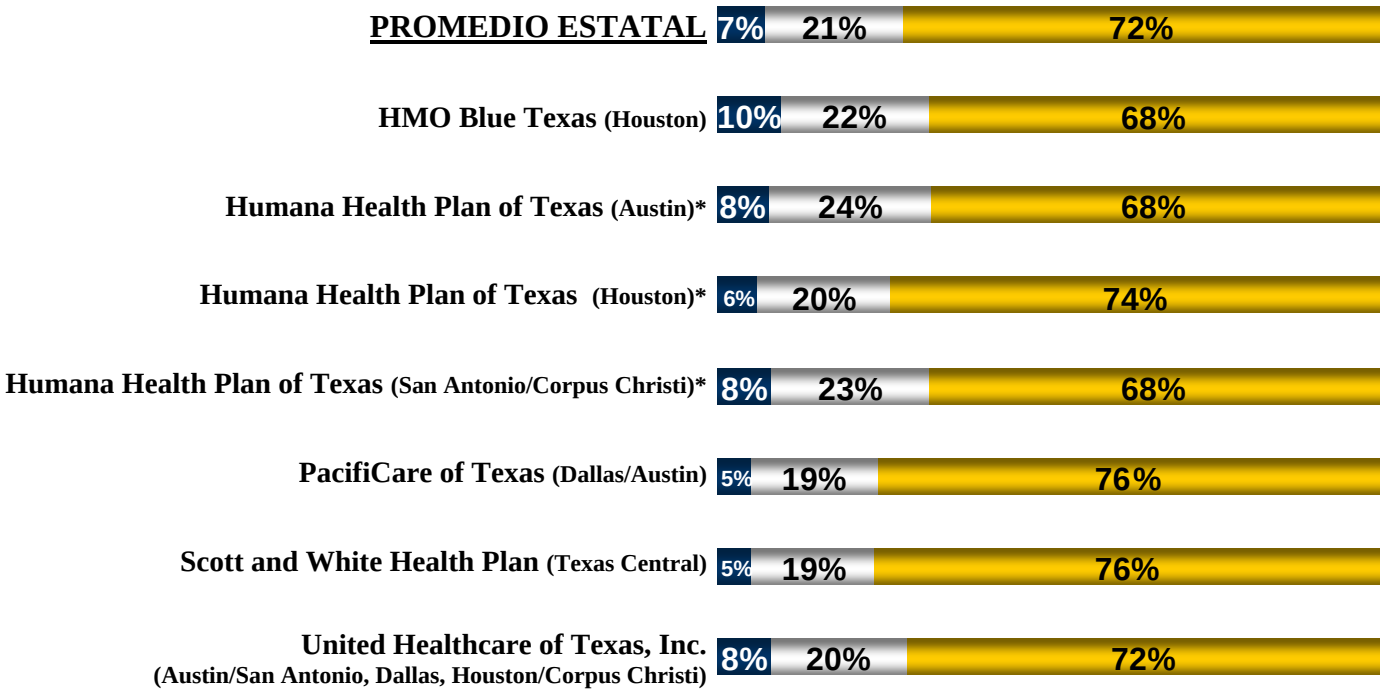
# Doctores que se comunican bien

## 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.




***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)*

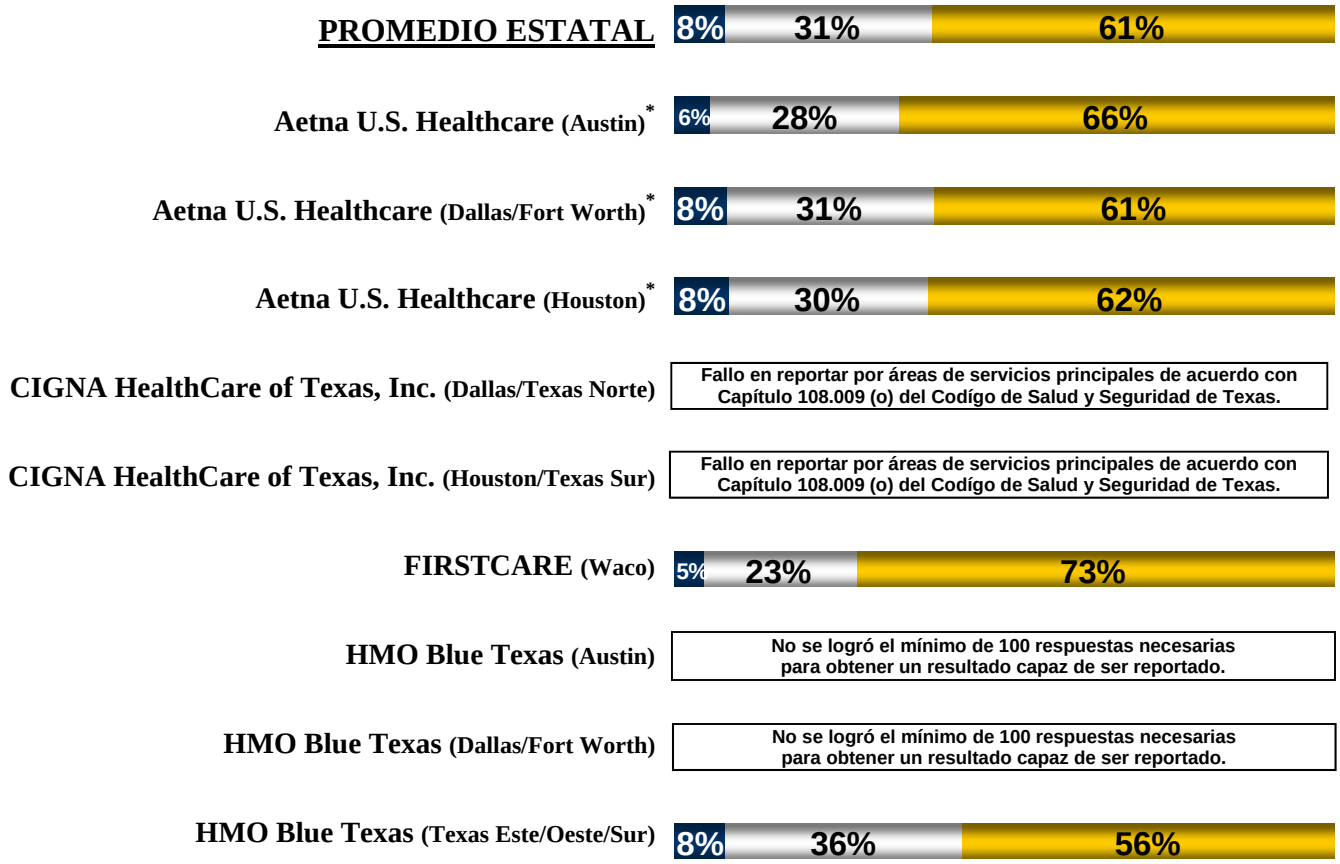
# Toma de Decisiones Compartida

## 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.




***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)*

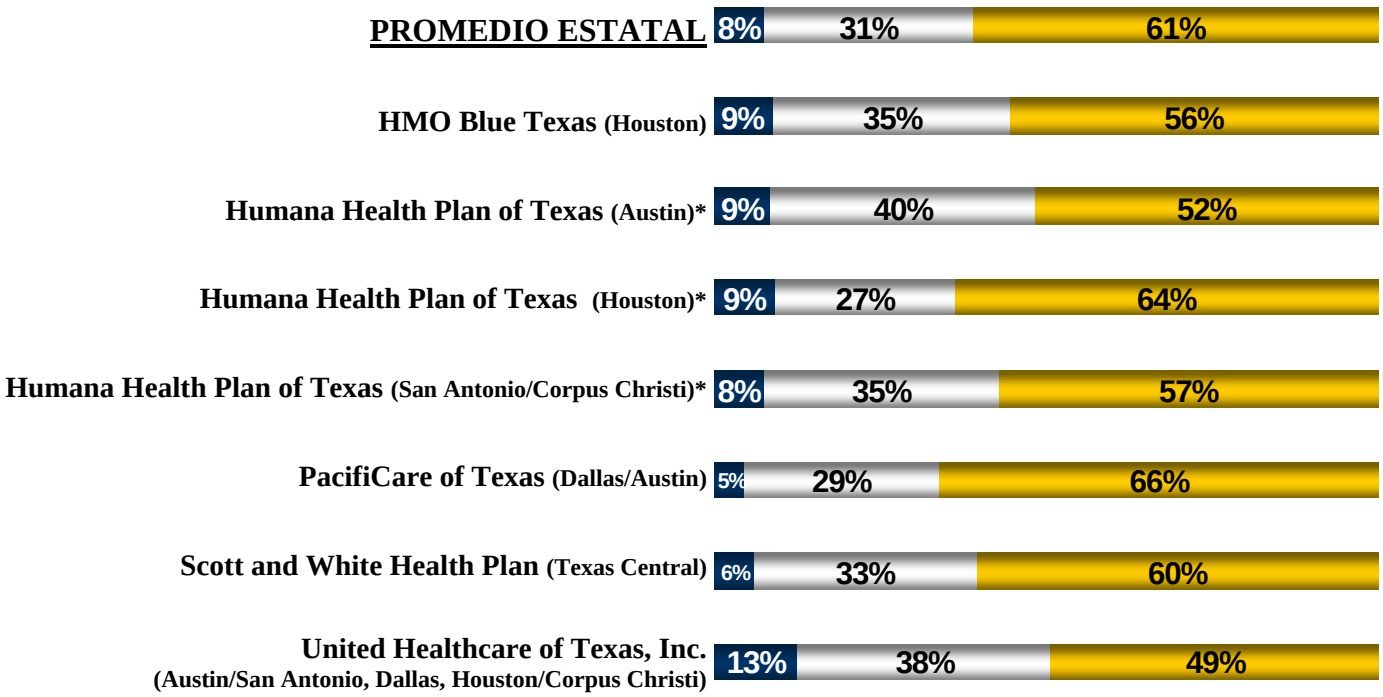
# Toma de Decisiones Compartida

## 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.




***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)*

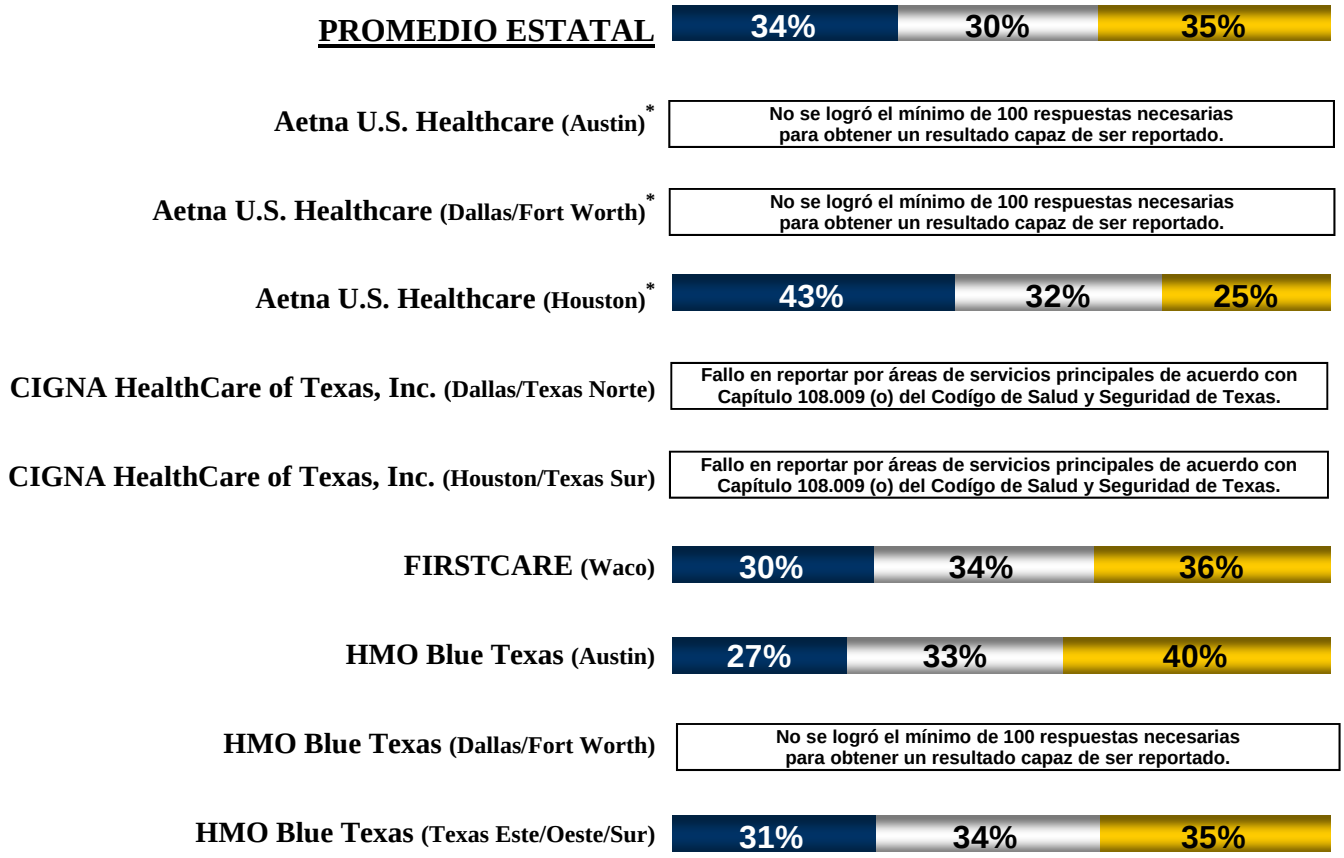
# Información sobre el costo de los planes

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

| Porcentaje que dijo que **algunas veces o nunca** pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que **usualmente** pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que **siempre** pudieron informarse sobre los costos |
|---|---|---|

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

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




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

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

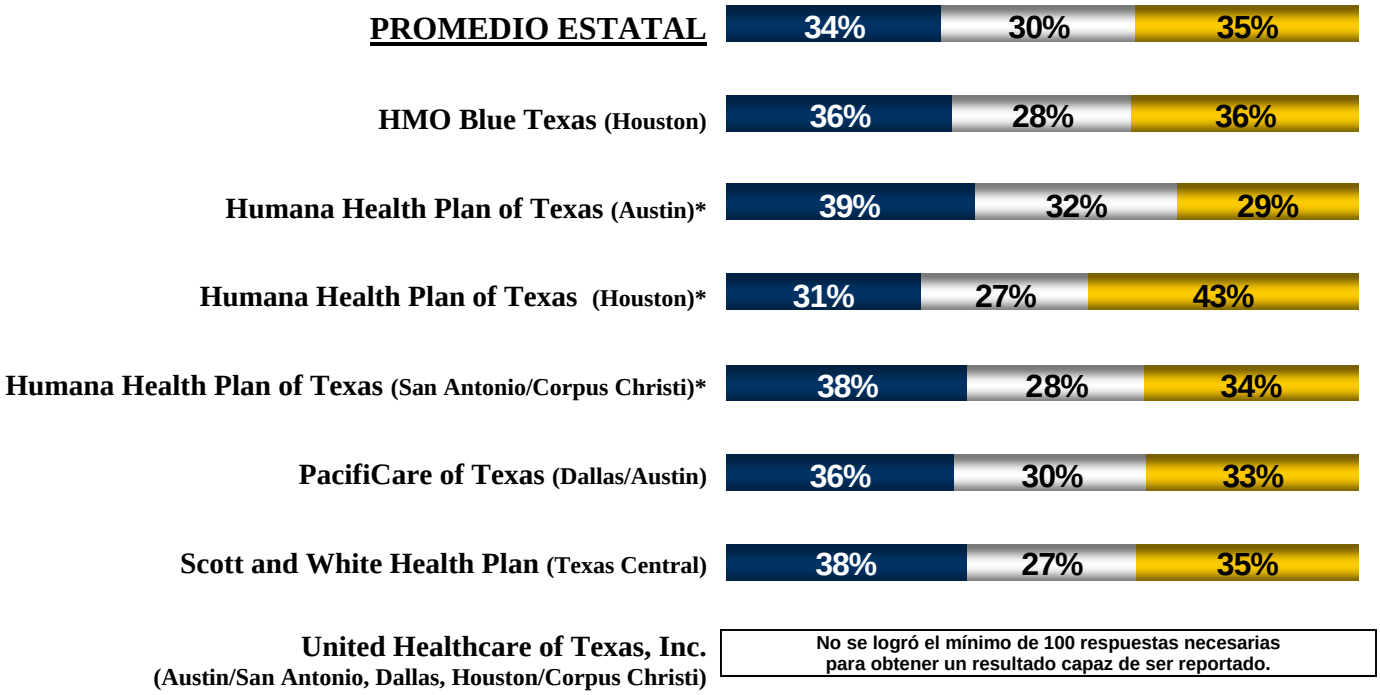
# Información sobre el costo de los planes

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

| Porcentaje que dijo que **algunas veces o nunca** pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que **usualmente** pudieron informarse sobre los costos | Porcentaje que dijo que **siempre** pudieron informarse sobre los costos |
|---|---|---|

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

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




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

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

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

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

## PROMEDIO ESTATAL = 33%

| | |
|---|---|
| **Aetna U.S. Healthcare (Austin)** | **30%** |
| **Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)** | **27%** |
| Aetna U.S. Healthcare (El Paso) | 27% |
| **Aetna U.S. Healthcare (Houston)** | **28%** |
| Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi) | 29% |
| **CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)** | **FER** |
| **CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)** | **FER** |
| Community First Health Plans (San Antonio) | 33% |
| FIRSTCARE (Abilene) | 43% |
| FIRSTCARE (Amarillo) | 49% |
| FIRSTCARE (Lubbock) | 44% |
| **FIRSTCARE (Waco)** | **41%** |
| **HMO Blue Texas (Austin)** | **36%** |
| **HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)** | **21%** |
| **HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** | **34%** |
| **HMO Blue Texas (Houston)** | **30%** |
| **Humana Health Plan of Texas (Austin)** | **29%** |
| **Humana Health Plan of Texas (Houston)** | **25%** |
| **Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)** | **29%** |
| **PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)** | **23%** |
| PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston) | 32% |
| **Scott and White Health Plan (Texas Central)** | **39%** |
| **United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)** | **25%** |
| Valley Baptist Health Plan (Harlingen) | 40% |

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