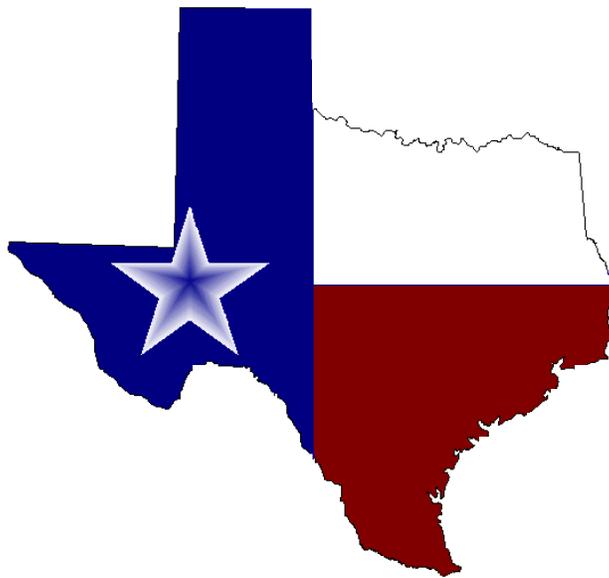


# COMPARACIÓN DE LOS HMOs EN TEXAS 2010

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**  
(LA OFICINA DEL ASESOR LEGAL PÚBLICO DE SEGUROS)  
Deeia Beck, Public 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® 4.0H) para planes en la región:**

Texas Central	7
Texas Este	31
Costa de Texas	45
Texas Norte	59
Panhandle/Plains	73
Texas Sur	87
Texas Oeste	101

## **Información a nivel estatal**

Datos de quejas	115
Tabla: Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas	116
Gráfica: Gráfica de Quejas	117
Gráfica: Frecuencias de las Quejas	117
Gráfica: Quejas de los Pacientes	118
Gráfica: Quejas de los Proveedores de Atención Médica	119
Gráfica: Quejas Combinadas	120
Tabla: Datos Totales de Quejas	121
Apelaciones y Quejas	
Tabla: Apelaciones ante la Organización de Revisión	122
Porción del Mercado	124
Números de Teléfonos de Servicio al Cliente	124
Fuentes de Datos Financieros	125
Otras Fuentes de Información	126

## 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 2009. La primera parte del reporte muestra los resultados Evaluación del Consumidor acerca de Sistemas y Proveedores de Cuidado de Salud, Versión 4.0H (CAHPS® 4.0H). 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 un plan de salud HMO comercial. Los inscritos en Medicaid y Medicare no tomaron parte en CAHPS® 4.0H. 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 126-128 para obtener información sobre cómo comunicarse con Medicare y Medicaid. Los planes ERISA también están excluidos. Para información sobre los planes ERISA vea la página 128.

### ¿Quién hizo la encuesta?

La encuesta Evaluación del Consumidor acerca de Sistemas y Proveedores de Cuidado de Salud, Versión 4.0H (CAHPS® 4.0H) 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, a expedir reportes y a la mejora de la calidad del cuidado de salud.

La encuesta integra la medida estándar de satisfacción del consumidor del Conjunto de Datos e Información sobre la Efectividad del Cuidado de Salud (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 7,778 miembros inscritos en 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 2009 hasta el 31 de diciembre de 2009 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 27,337 miembros seleccionados y que llenaban los requisitos para participar en la encuesta, el 33% respondió. 5,776 la llenaron y la regresaron por correo, 1,854 la contestaron por teléfono y 148 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 2009, 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 páginas 5 y 124-128.*

## 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 124).

*¿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?

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,
- los medicamentos aprobados,
- 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.

La Ley Federal de Protección al Paciente y Cuidados de Salud a Bajo Precio (PPACA) y la parecida Ley *de Conciliación de Educación y Seguro Médico*, promulgada por el Congreso en marzo de 2010, contienen importantes reformas del mercado de seguro médico que aplican a la mayoría de las pólizas de seguro médico grupales e individuales. Las siguientes reformas al mercado de seguro médico afectan a los planes en los años a partir del 23 de septiembre de 2010:

- los planes de salud deben ofrecer un conjunto necesario de servicios preventivos a las personas inscritas, que renuncian a los deducibles aplicables de la red, así como a los copagos y coseguro,
- los planes de salud no podrán exigir referidos para recibir atención de un pediatra o de un ginecoobstetra de la red,
- se prohíbe exigir autorización previa para la atención de emergencia,
- los planes de salud que ofrecen cobertura a dependientes deben permitir a los hijos adultos sin cobertura propia de sus patronos que permanezcan en el plan de los padres hasta los 26 años,
- los planes no pueden negar cobertura, ni aplicar exclusiones de cobertura por condiciones preexistentes a los niños menores de 19 años,
- los planes de salud no pueden imponer límites de por vida en dólares,
- Se prohíben las rescisiones de cobertura de seguro médico, y
- el consumidor tiene derecho a las apelaciones internas y externas si se le niega un reclamo o la cobertura médica.

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,
- requiriendo que los hospitales y los doctores proporcionen un estado de cuentas detallado de los servicios cobrados y/o un estimado de los costos cuando sean solicitados, y
- el derecho a solicitar una liquidación por mediación en caso que se le cobrara al afiliado por el saldo de una reclamación fuera de la red.

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/pubs/consumer/cbo69.html](http://www.tdi.state.tx.us/pubs/consumer/cbo69.html) o llame al 1-800-252-3439 y pida una copia.

# Tipos de planes de salud

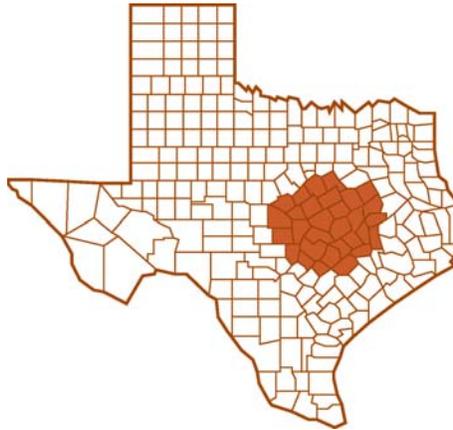
	<b>HMO</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud</i>	<b>PPO</b> <i>Organización de Proveedor Preferido</i>	<b>HMO/POS</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud con opción punto-de-servicio</i>	<b>Seguro tradicional</b> <i>Pago-por-servicio</i>
<b>Tipo de Red de Servicios</b>	<b><u>Red contenida</u></b> Tiene que usar los doctores, hospitales y especialistas miembros de la red del HMO, excepto en casos de emergencia.	<b><u>Red libre</u></b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b><u>Red libre</u></b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b><u>Red libre</u></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 en 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 en 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 es usual y acostumbrado, 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® 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 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. 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 ex-ento 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.

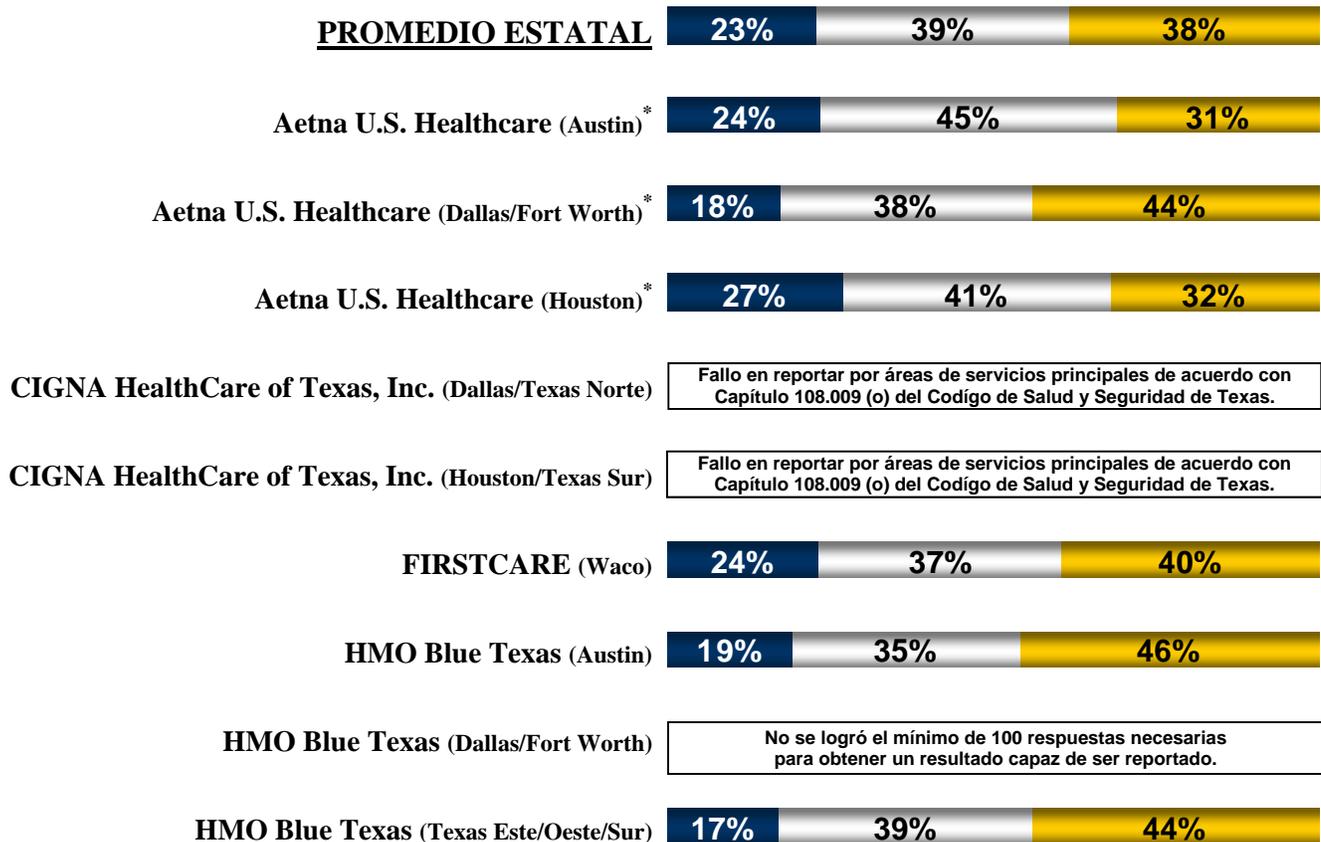
# Evaluaciones de los planes de salud

## 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)

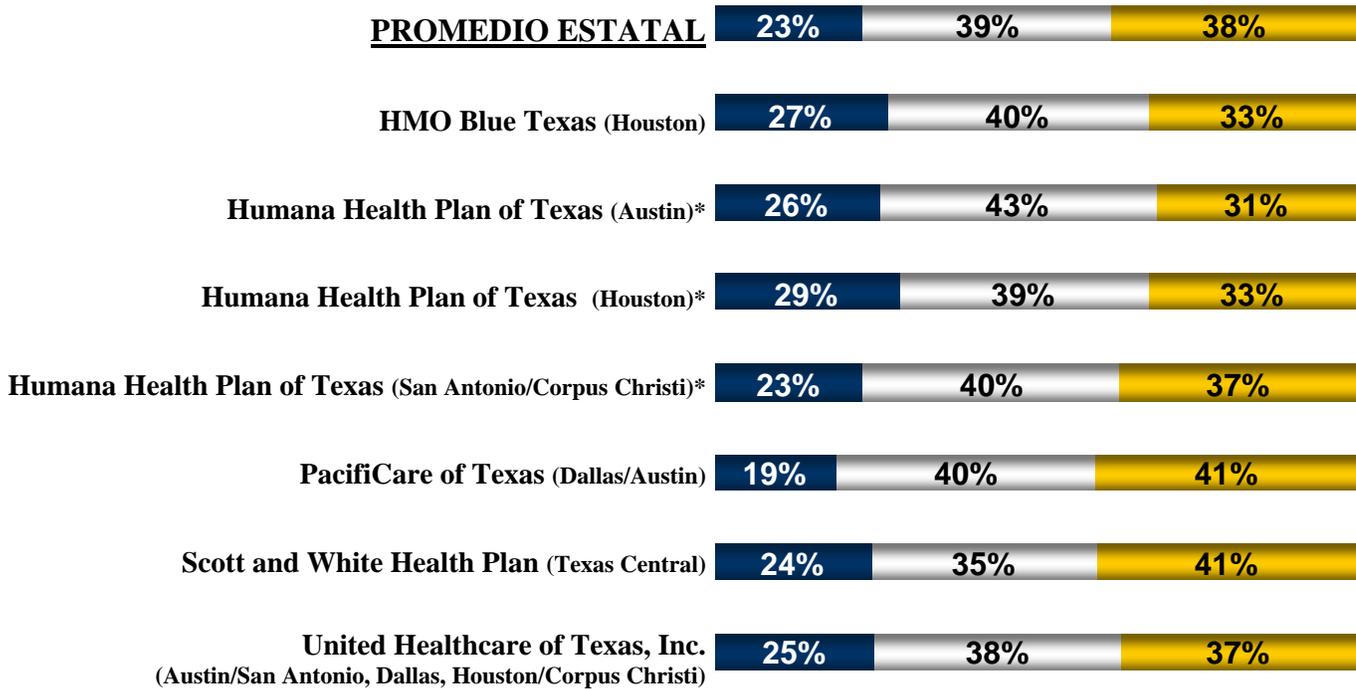
# Evaluaciones de los planes de salud

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)

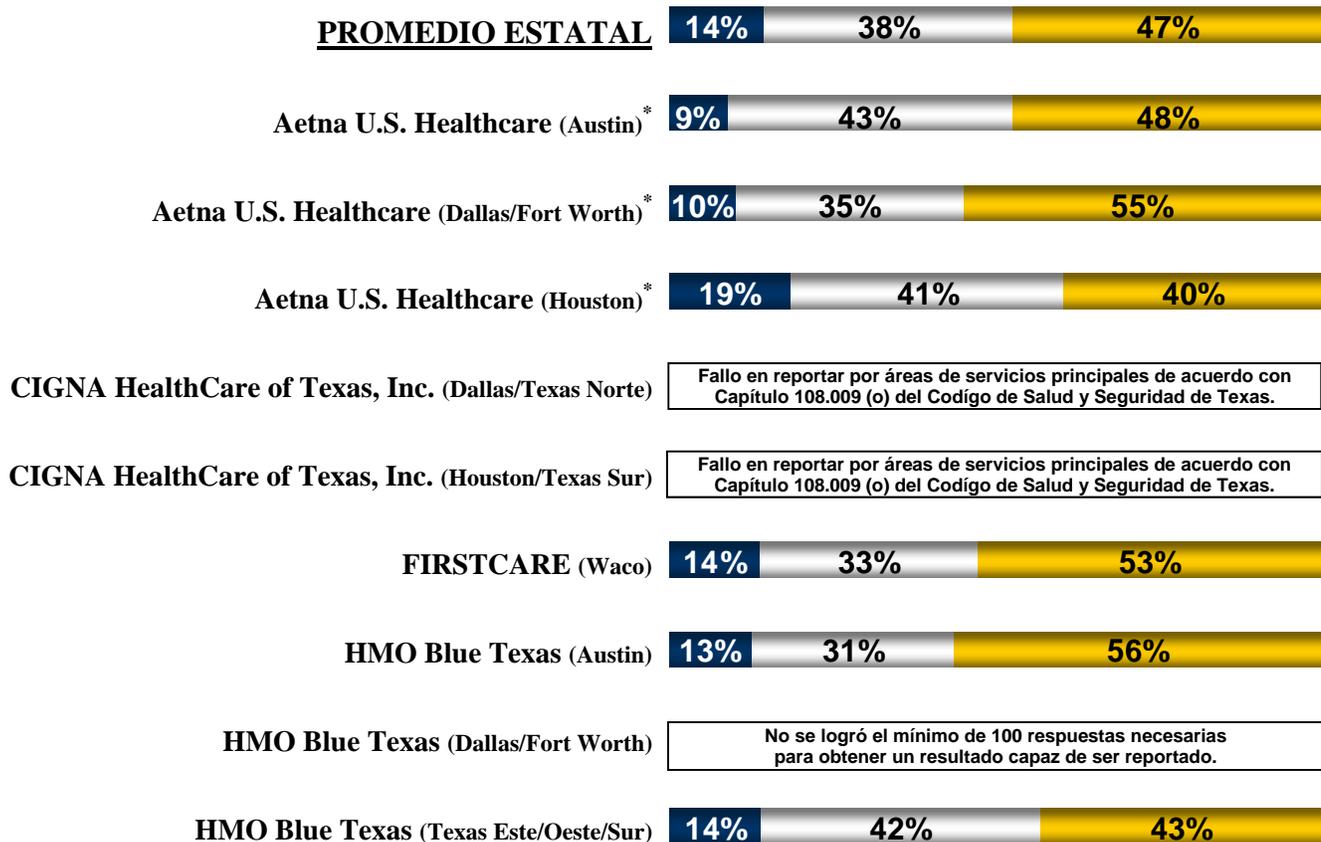
# Evaluaciones de la atención médica

## 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)

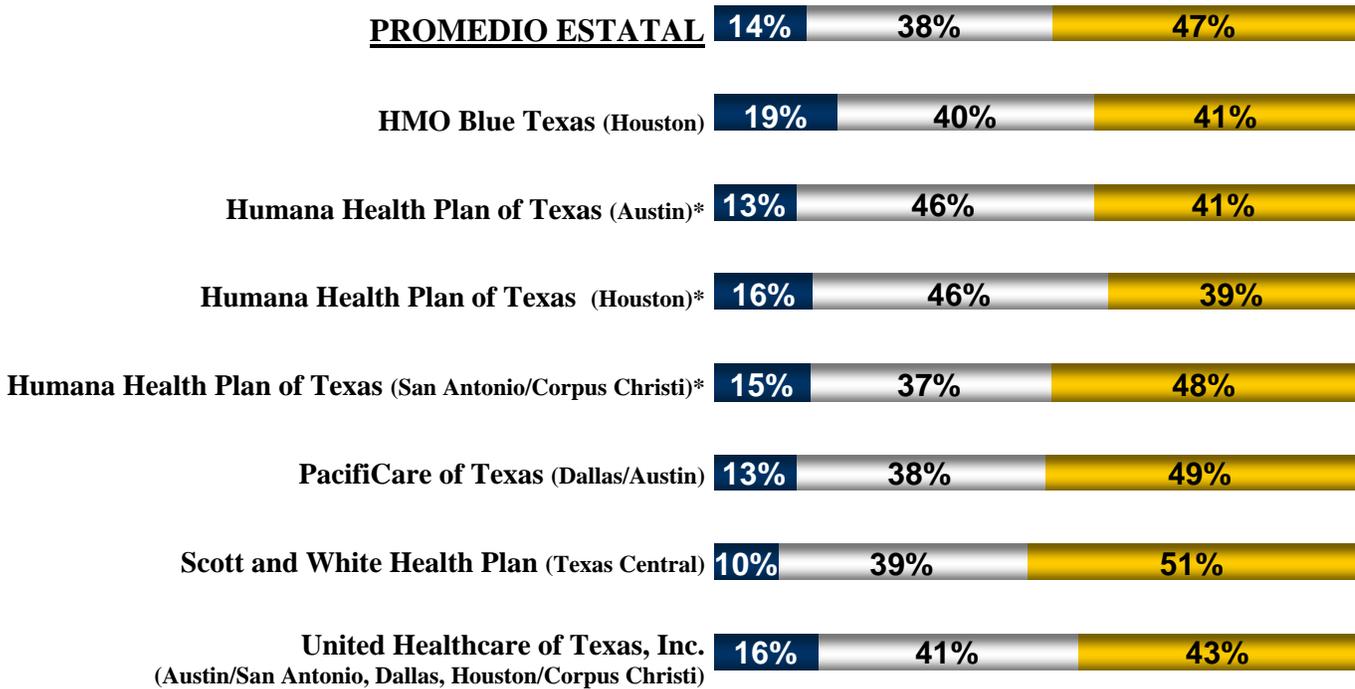
# Evaluaciones de la atención médica

## 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)

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

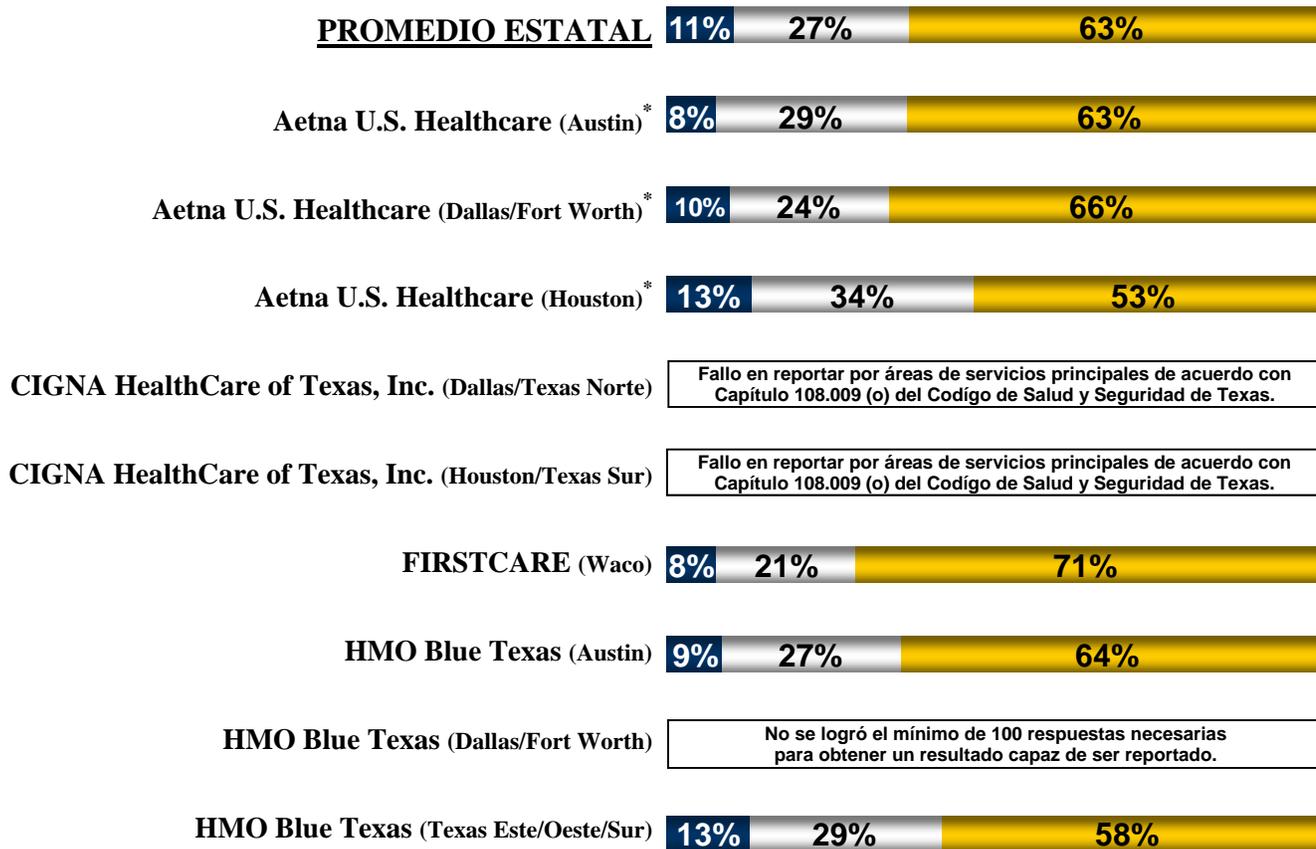
# Evaluaciones de los doctores

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)

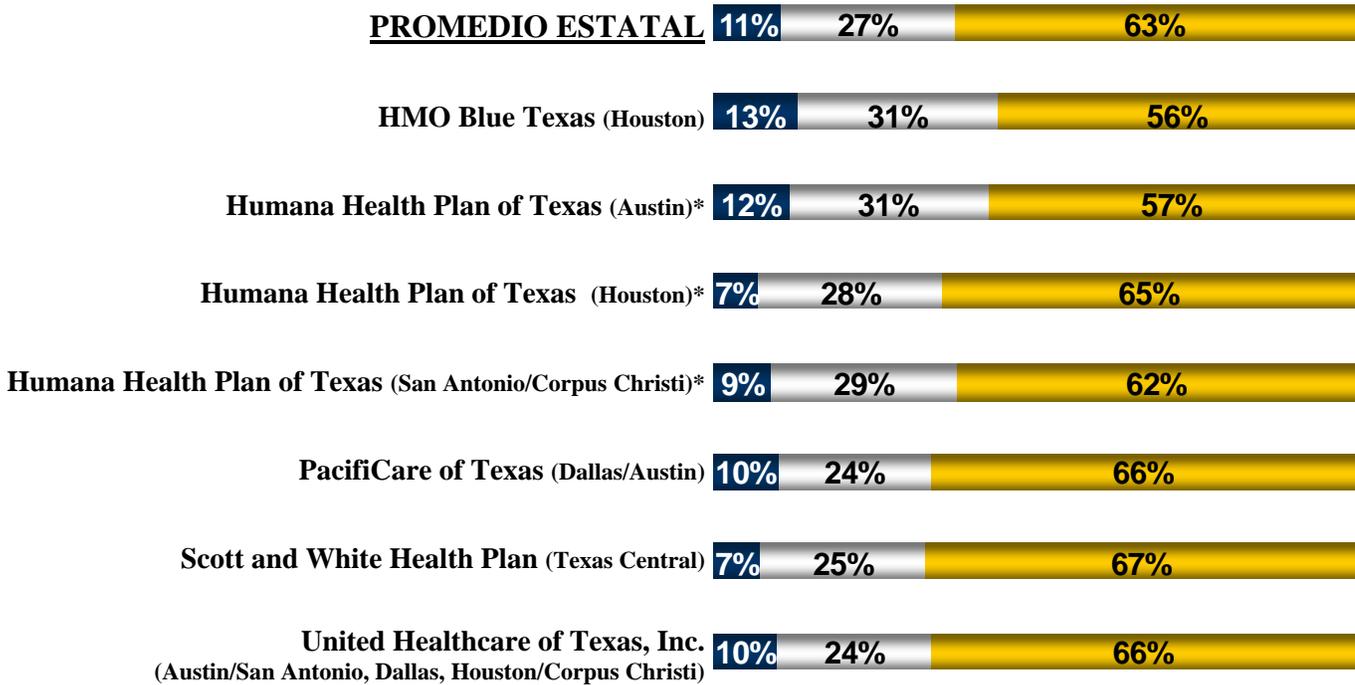
# Evaluaciones de los doctores

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)

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

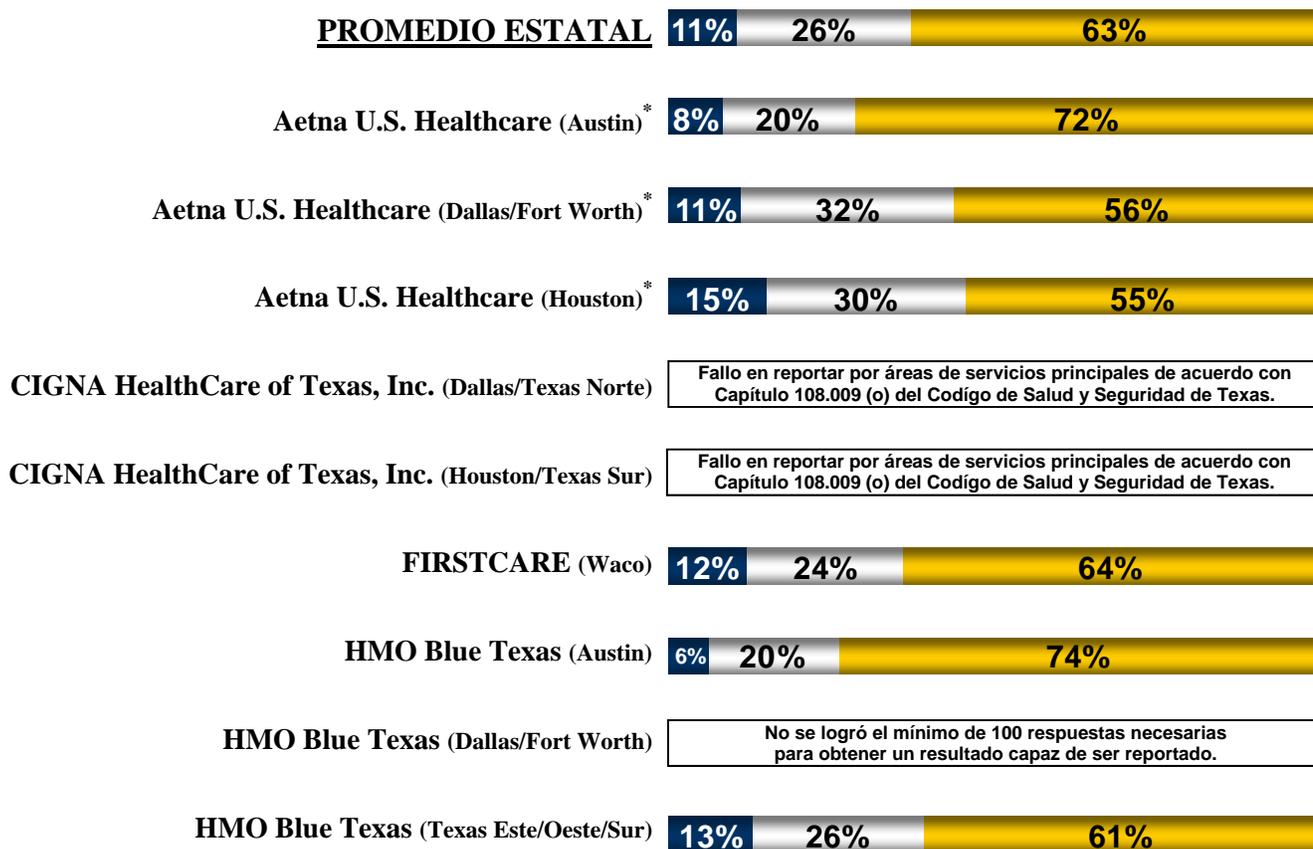
# Evaluaciones de los especialistas

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)

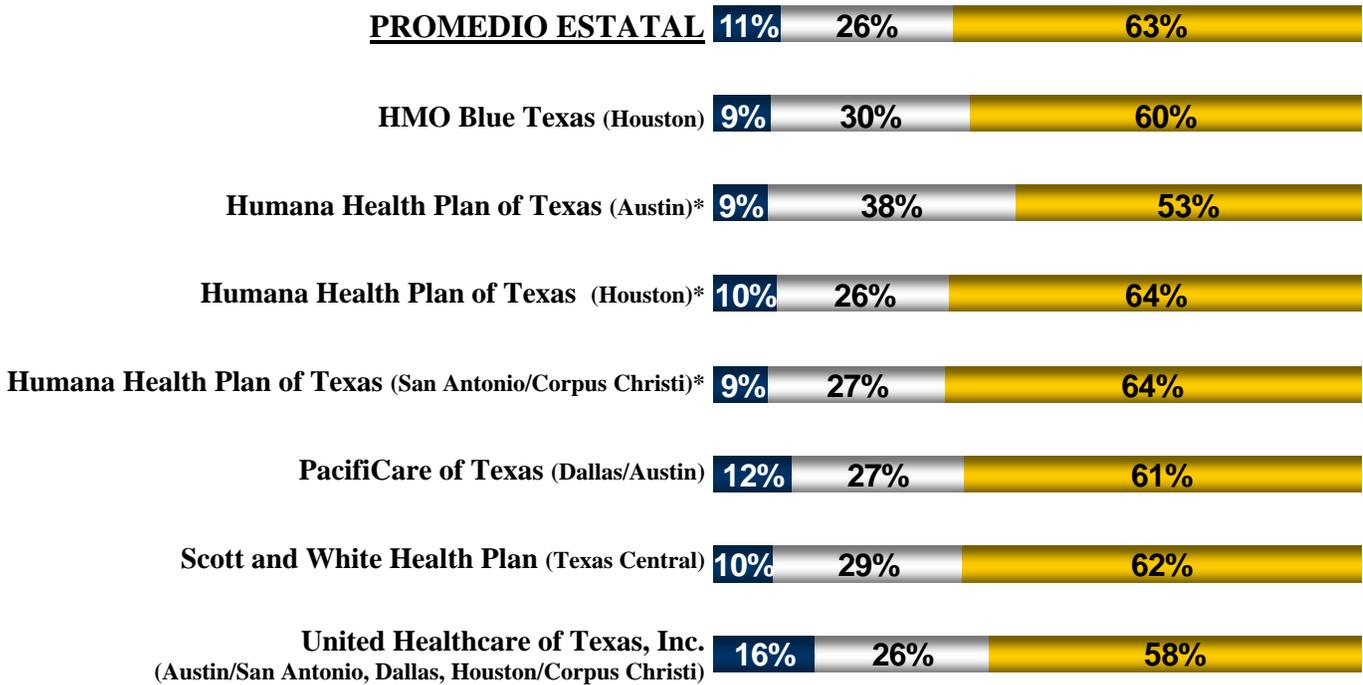
# Evaluaciones de los especialistas

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)

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

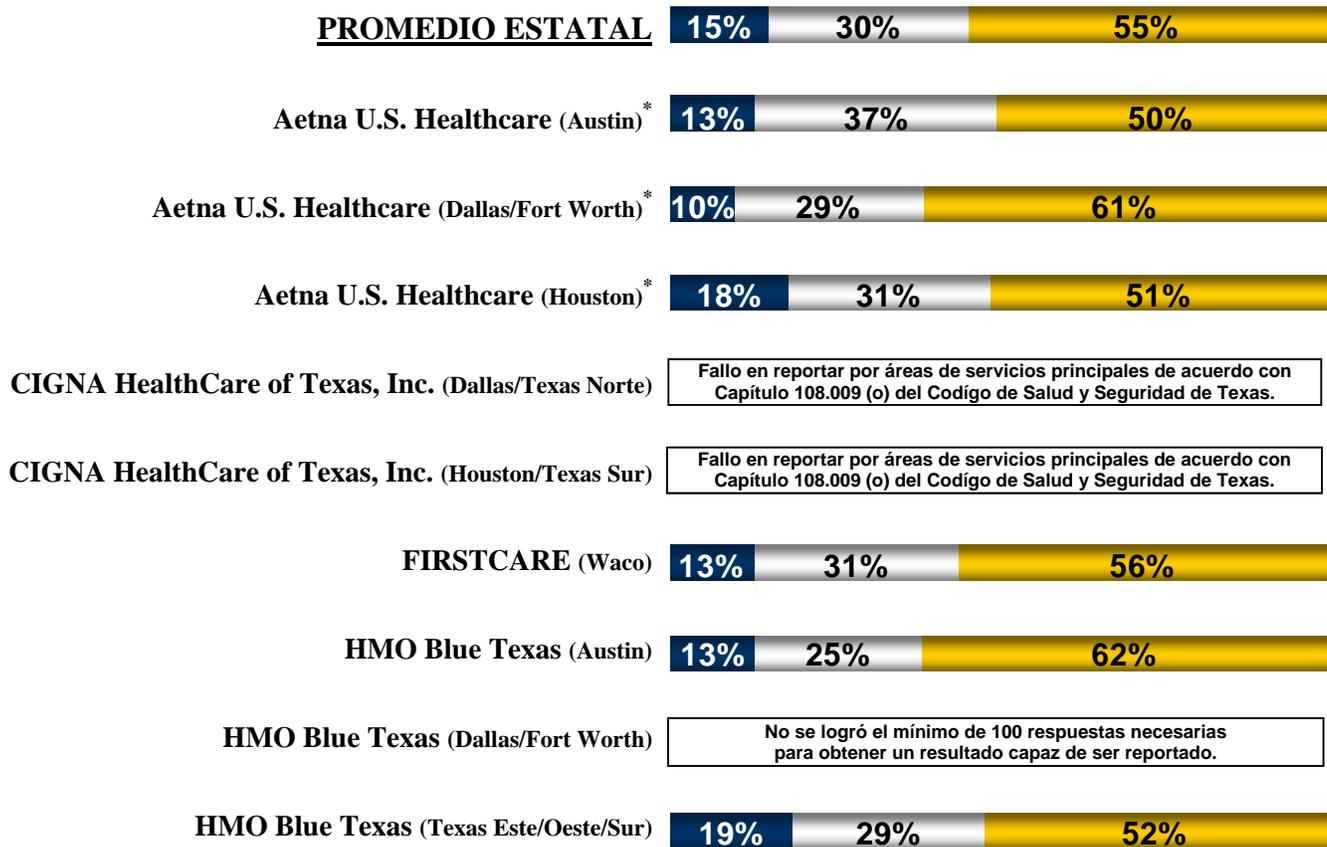
# Consiguiendo la atención médica necesaria

## 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?



*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)

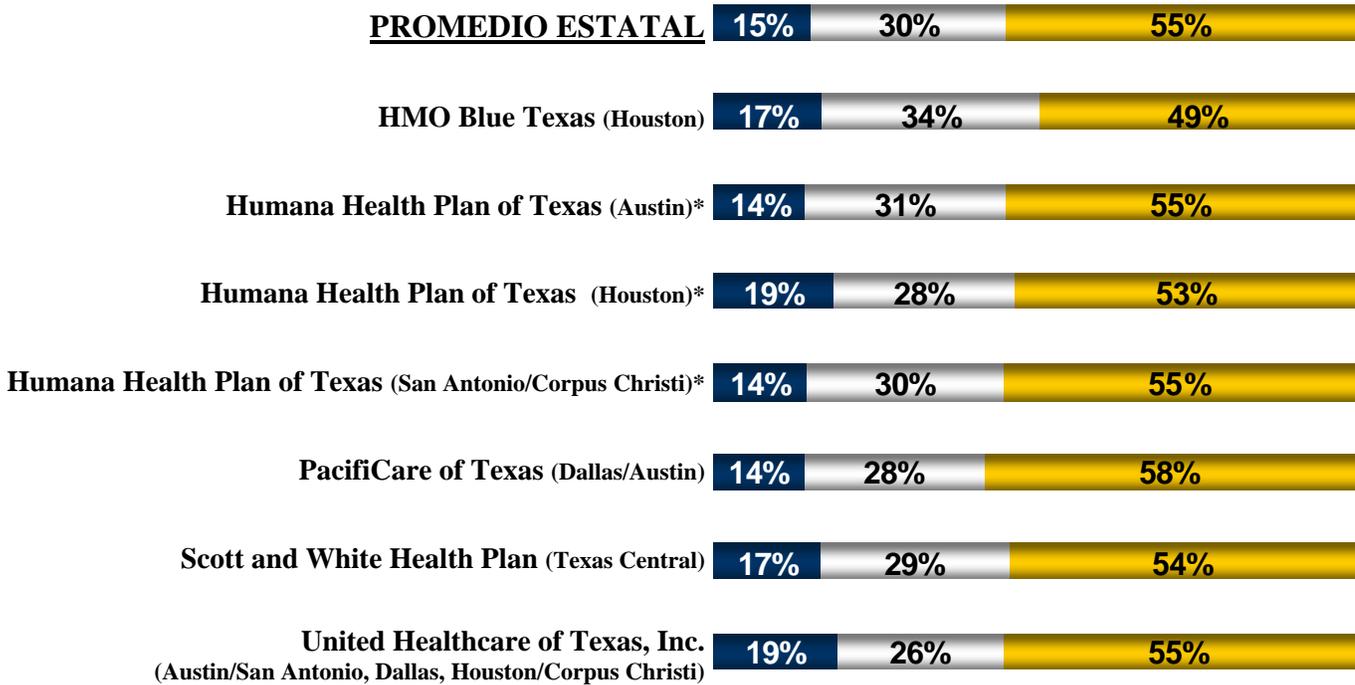
# Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

El porcentaje que dijo <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?



*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 Central

# 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** 15% 27% 58%

Aetna U.S. Healthcare (Austin)\* 11% 25% 64%

Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\* 16% 21% 63%

Aetna U.S. Healthcare (Houston)\* 19% 30% 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.

FIRSTCARE (Waco) 14% 23% 63%

HMO Blue Texas (Austin) 12% 25% 63%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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) 19% 30% 52%

*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)

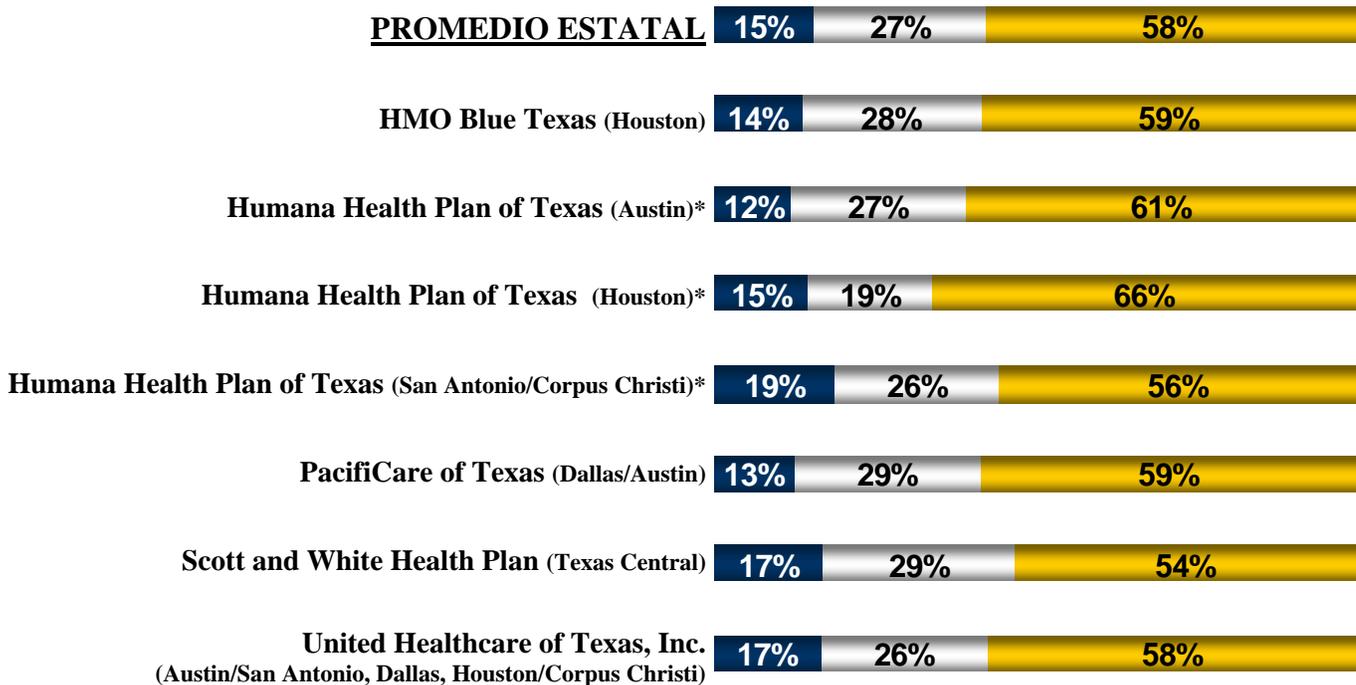
# Recibiendo atención médica rápidamente

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?



*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)

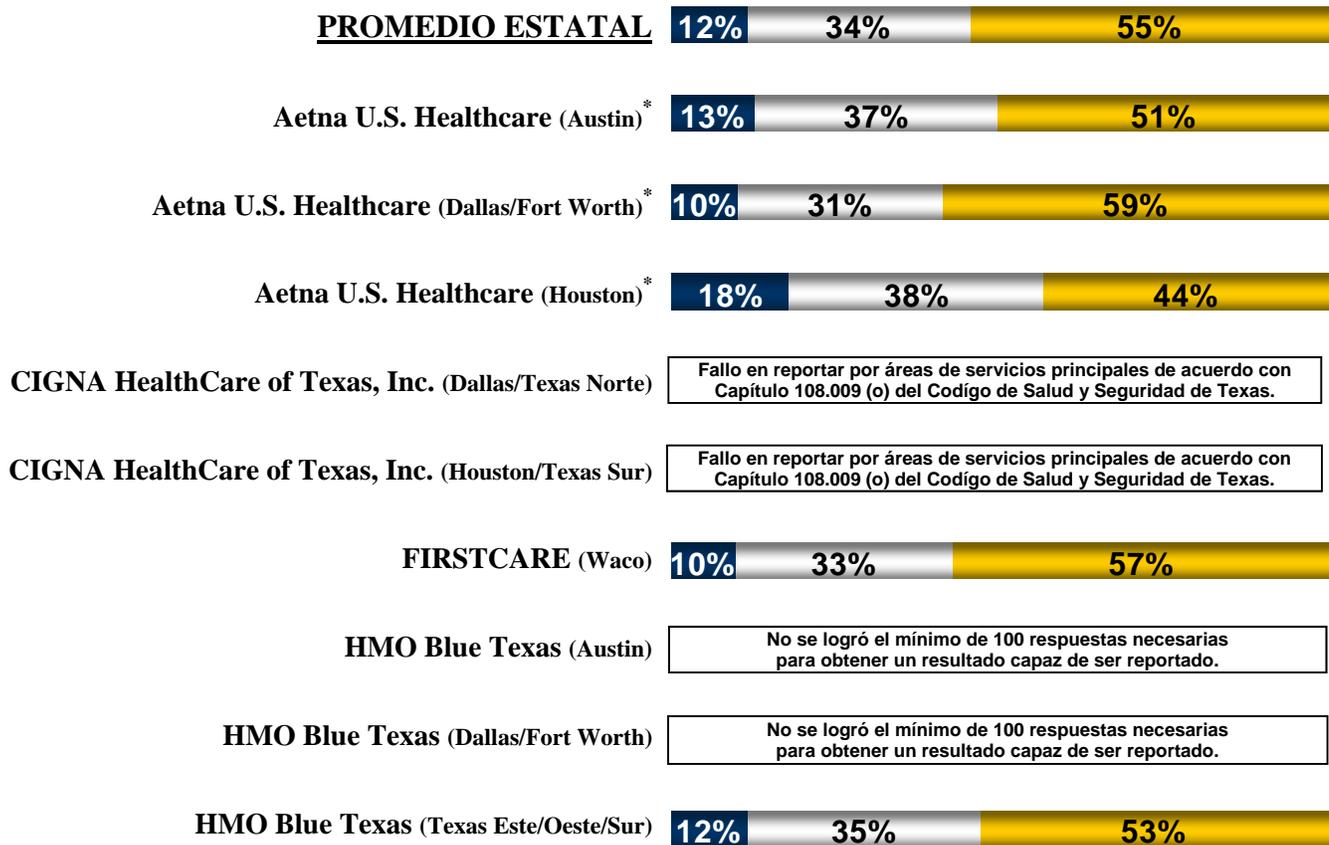
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

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.



*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** 12% 34% 55%

**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 (Austin)\*** 15% 34% 51%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\*** 10% 36% 54%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)\*** 11% 34% 54%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)** 9% 25% 66%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)** 19% 34% 47%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)** 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)

# 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

17%

26%

56%

**Aetna U.S. Healthcare (Austin)** \*

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

**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)** \*

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

**Aetna U.S. Healthcare (Houston)** \*

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.

**FIRSTCARE (Waco)**

17%

38%

45%

**HMO Blue Texas (Austin)**

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

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**

15%

23%

62%

*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**    17%    26%    56%

**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 (Austin)\***    16%    22%    63%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\***    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)\***    13%    28%    59%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Scott and White Health Plan (Texas Central)**    21%    28%    51%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)**    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.



**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.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)** 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)

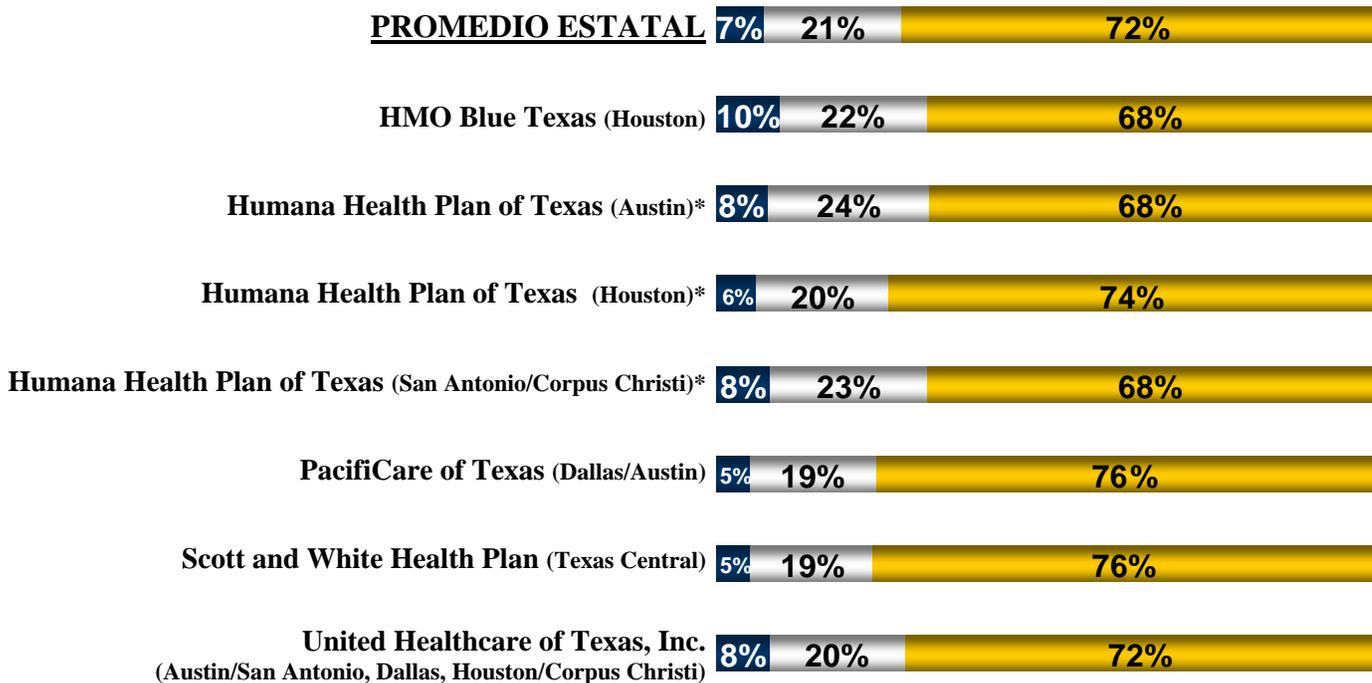
# Doctores que se comunican bien

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.



**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.



**HMO Blue Texas (Austin)** No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)** 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)

# Toma de Decisiones Compartida

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

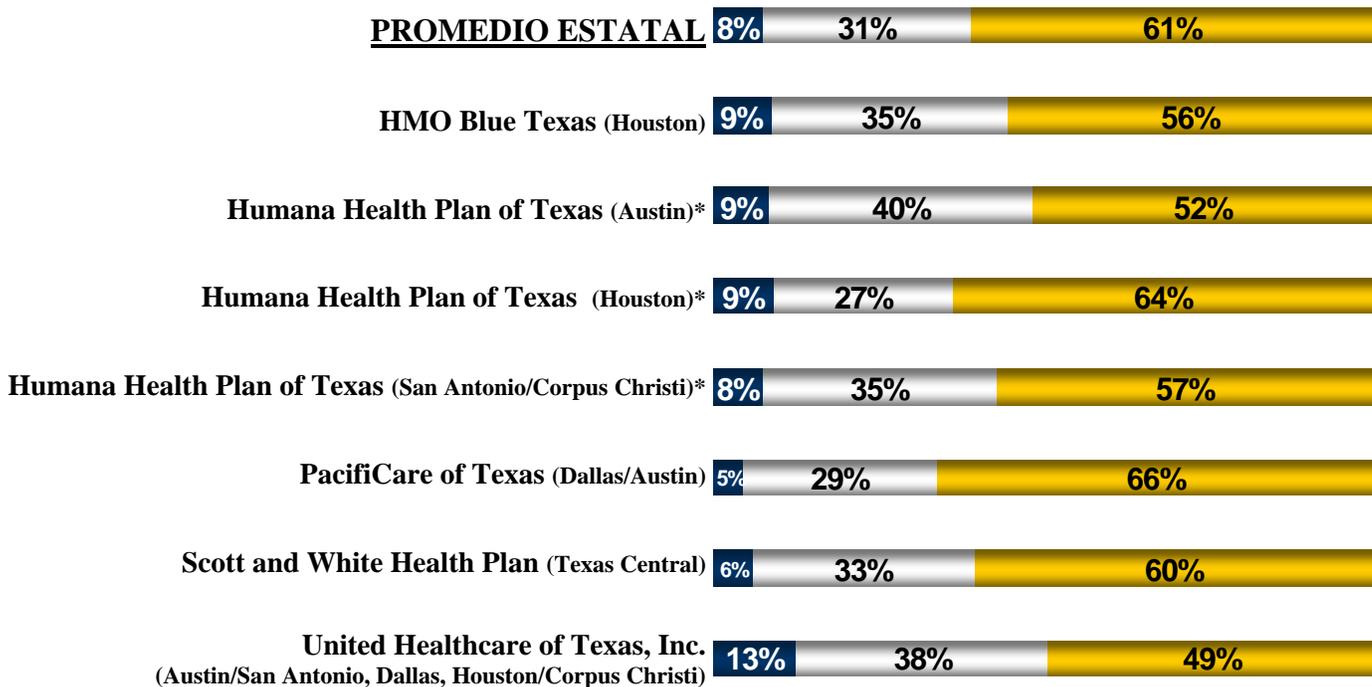
Porcentaje que dijeron que **no hubo o definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

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)

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

# 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.

### PROMEDIO ESTATAL



Aetna U.S. Healthcare (Austin) \*

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

Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth) \*

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

Aetna U.S. Healthcare (Houston) \*



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.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Austin)



HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)



*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)

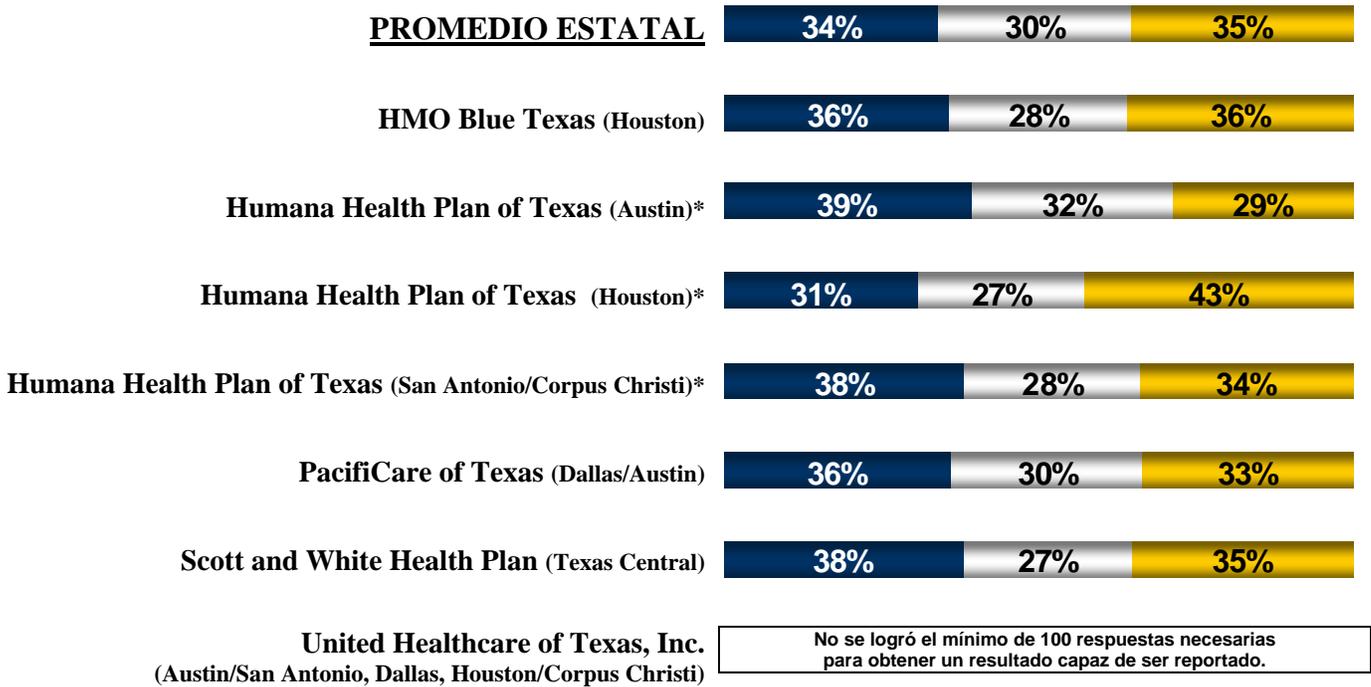
# Información sobre el costo de los planes

## 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.



*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 = 33%

<b>Aetna U.S. Healthcare (Austin)</b>	<b>30%</b>
<b>Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>27%</b>
Aetna U.S. Healthcare (El Paso)	27%
<b>Aetna U.S. Healthcare (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<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>
Community First Health Plans (San Antonio)	33%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	49%
FIRSTCARE (Lubbock)	44%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>41%</b>
<b>HMO Blue Texas (Austin)</b>	<b>36%</b>
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>21%</b>
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>34%</b>
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>30%</b>
<b>Humana Health Plan of Texas (Austin)</b>	<b>29%</b>
<b>Humana Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>25%</b>
<b>Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)</b>	<b>29%</b>
<b>PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)</b>	<b>23%</b>
PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)	32%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>39%</b>
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)</b>	<b>25%</b>
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 Código de Salud y Seguridad de Texas.

# 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 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 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 2009.

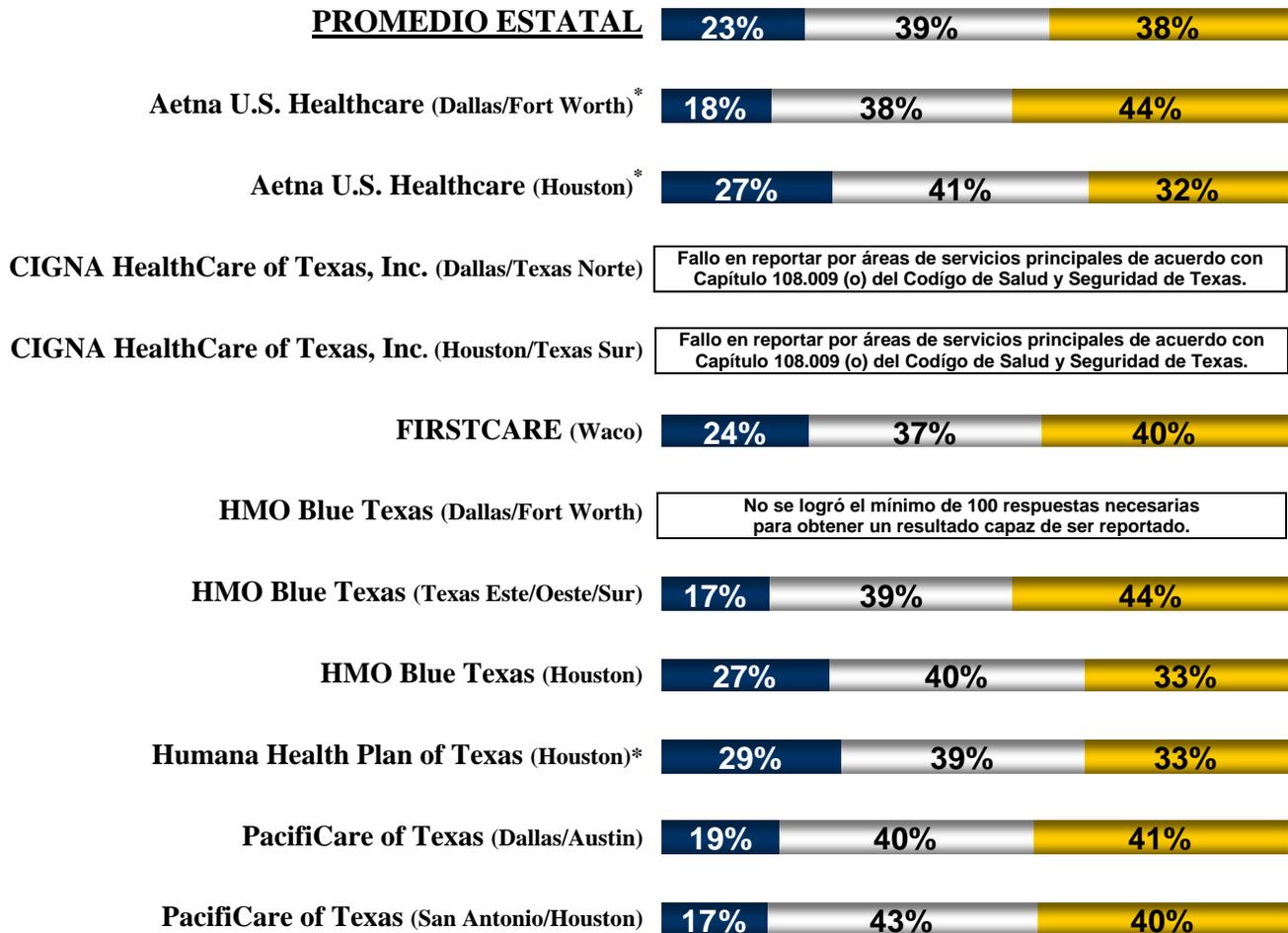
# Evaluaciones de los planes de salud

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)

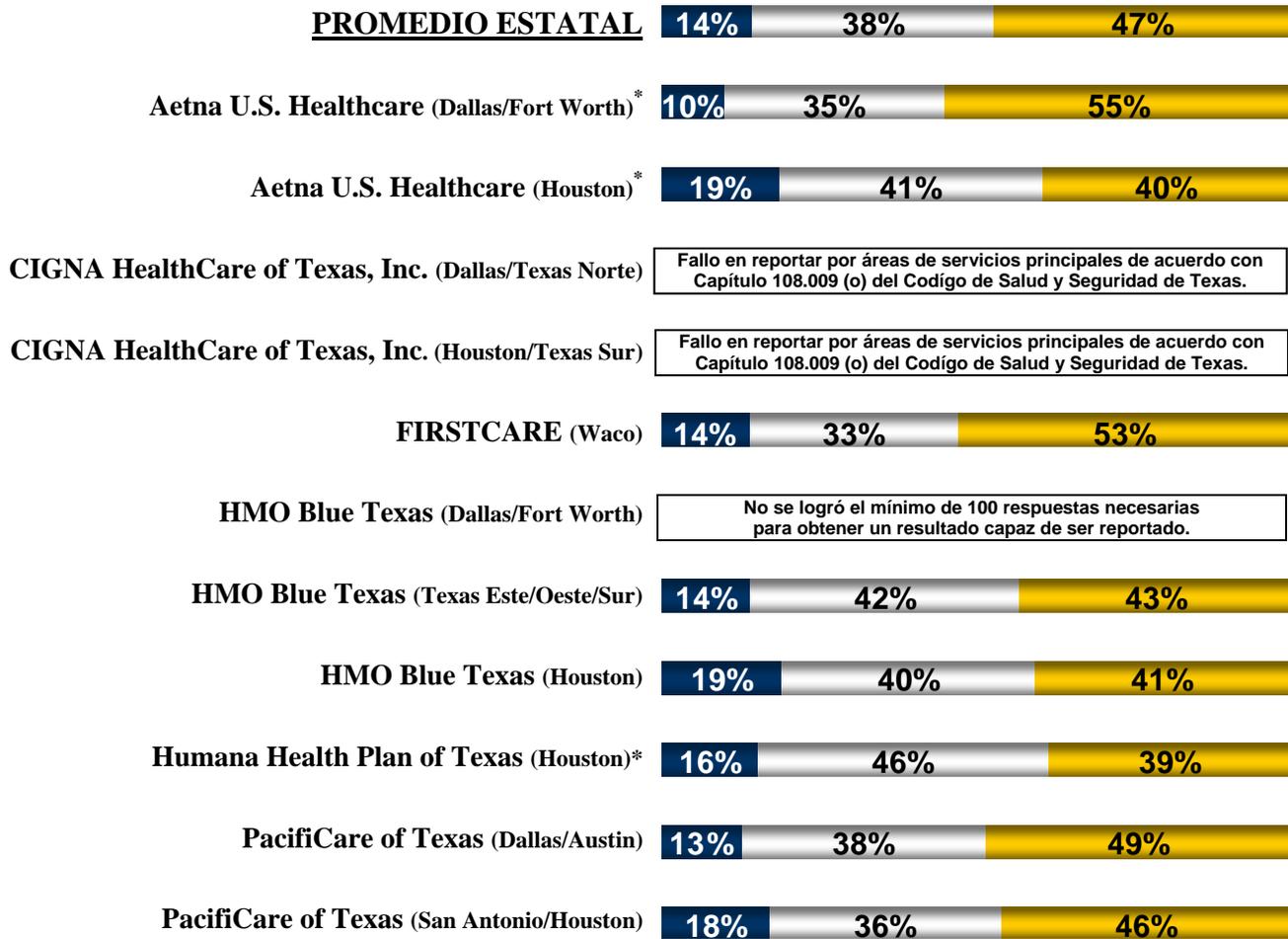
# Evaluaciones de la atención médica

## 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

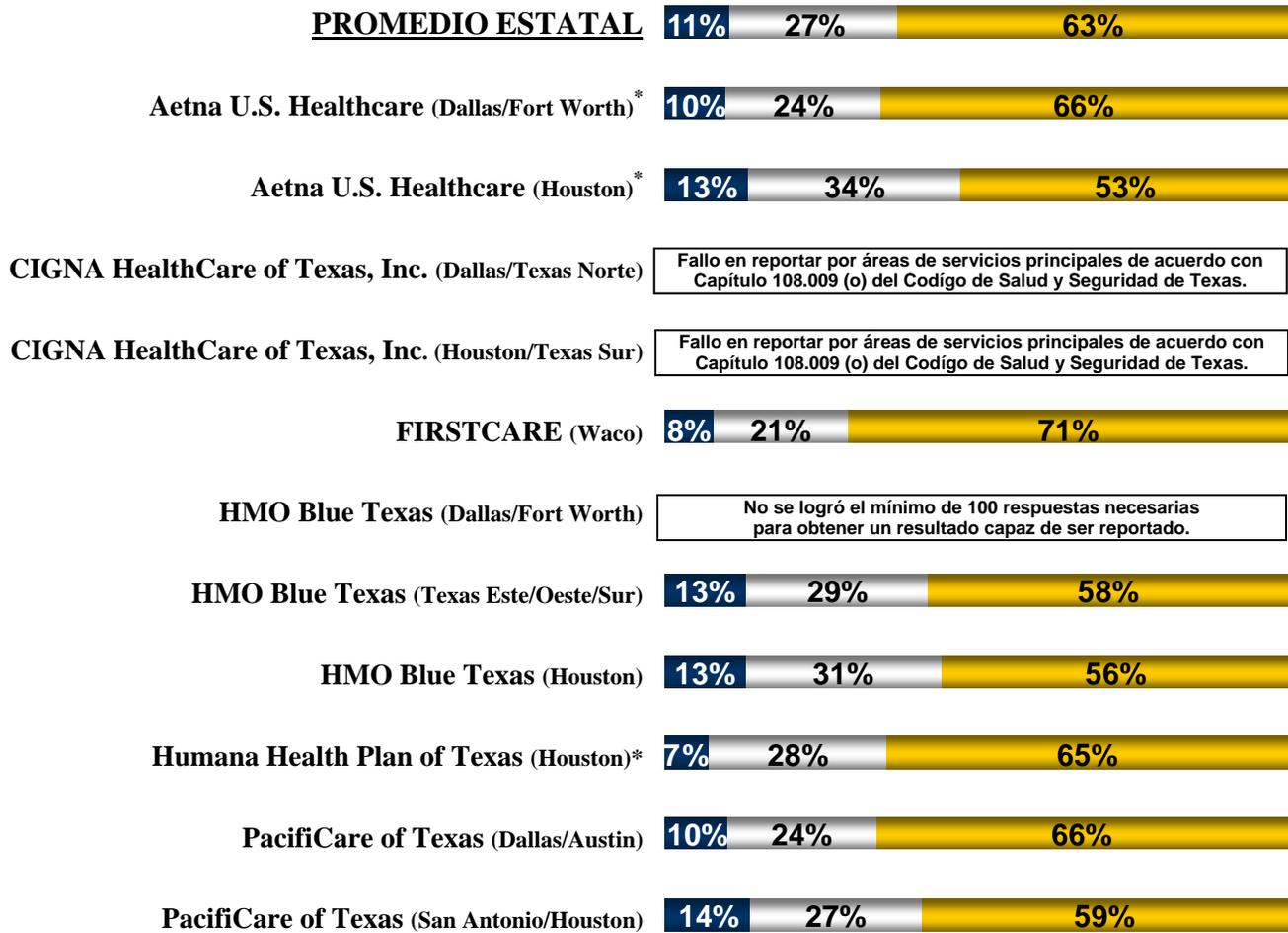
# Evaluaciones de los doctores

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”



*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)

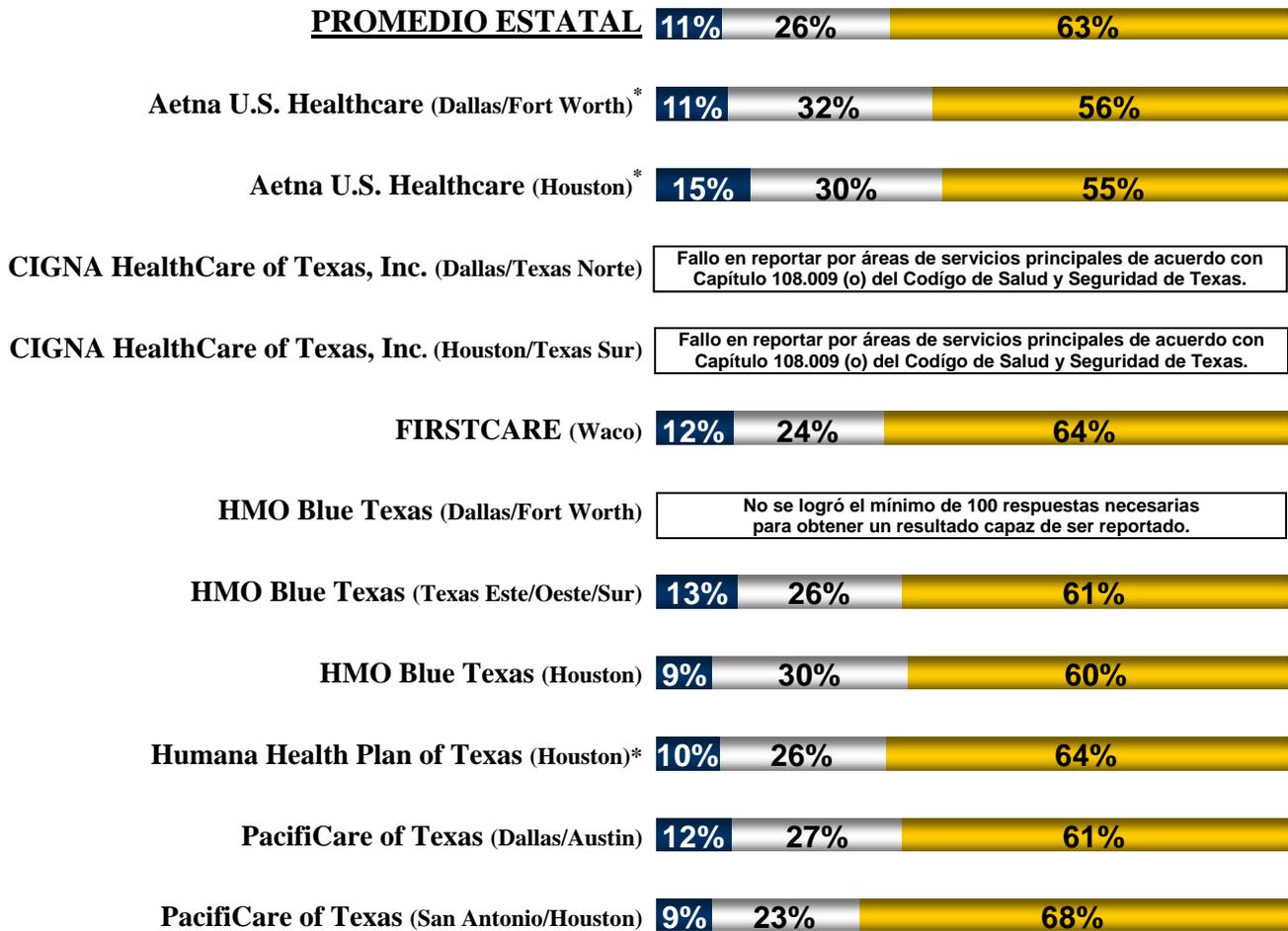
# Evaluaciones de los especialistas

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 Este

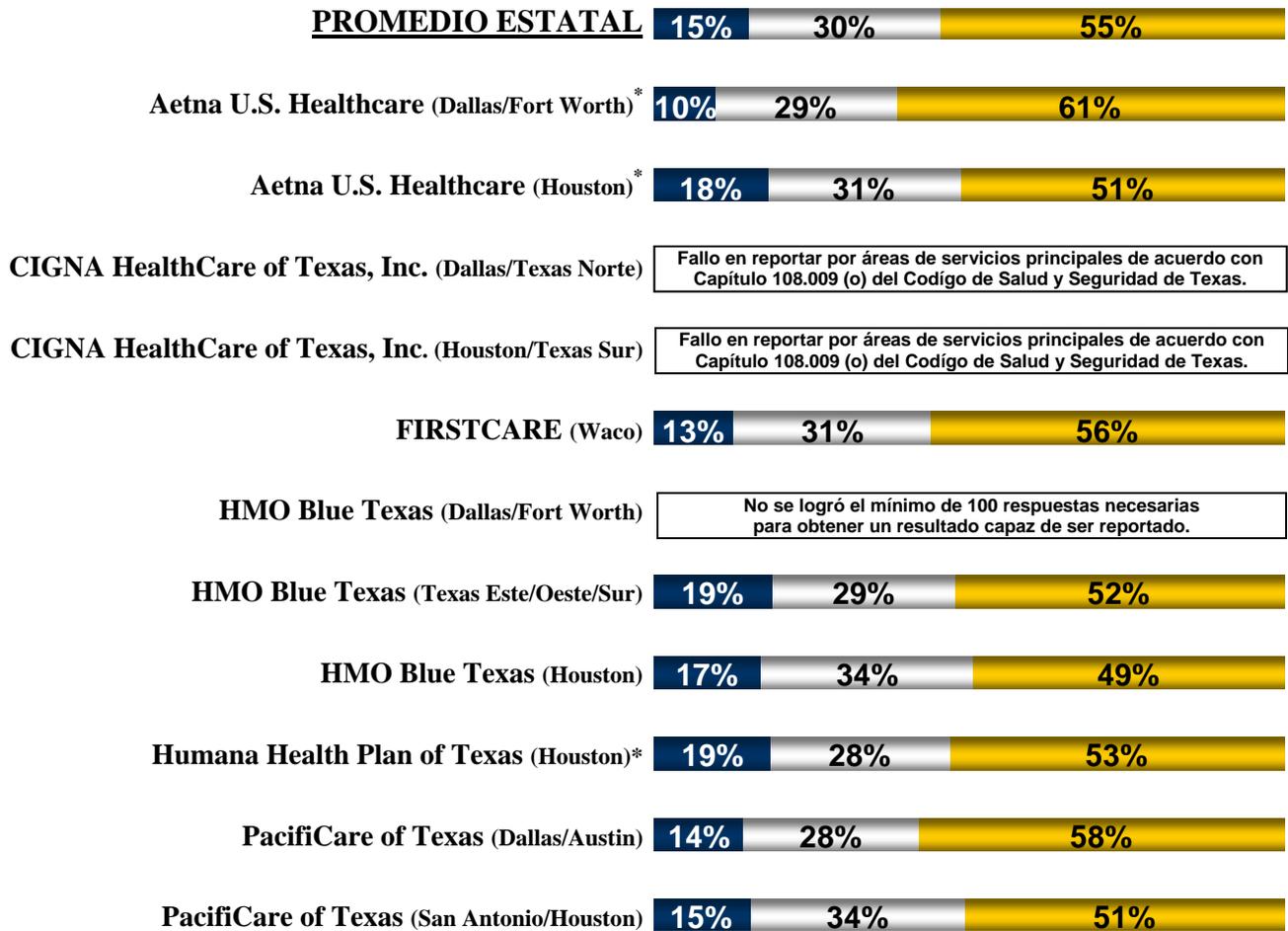
# Consiguiendo la atención médica necesaria

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?



*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)

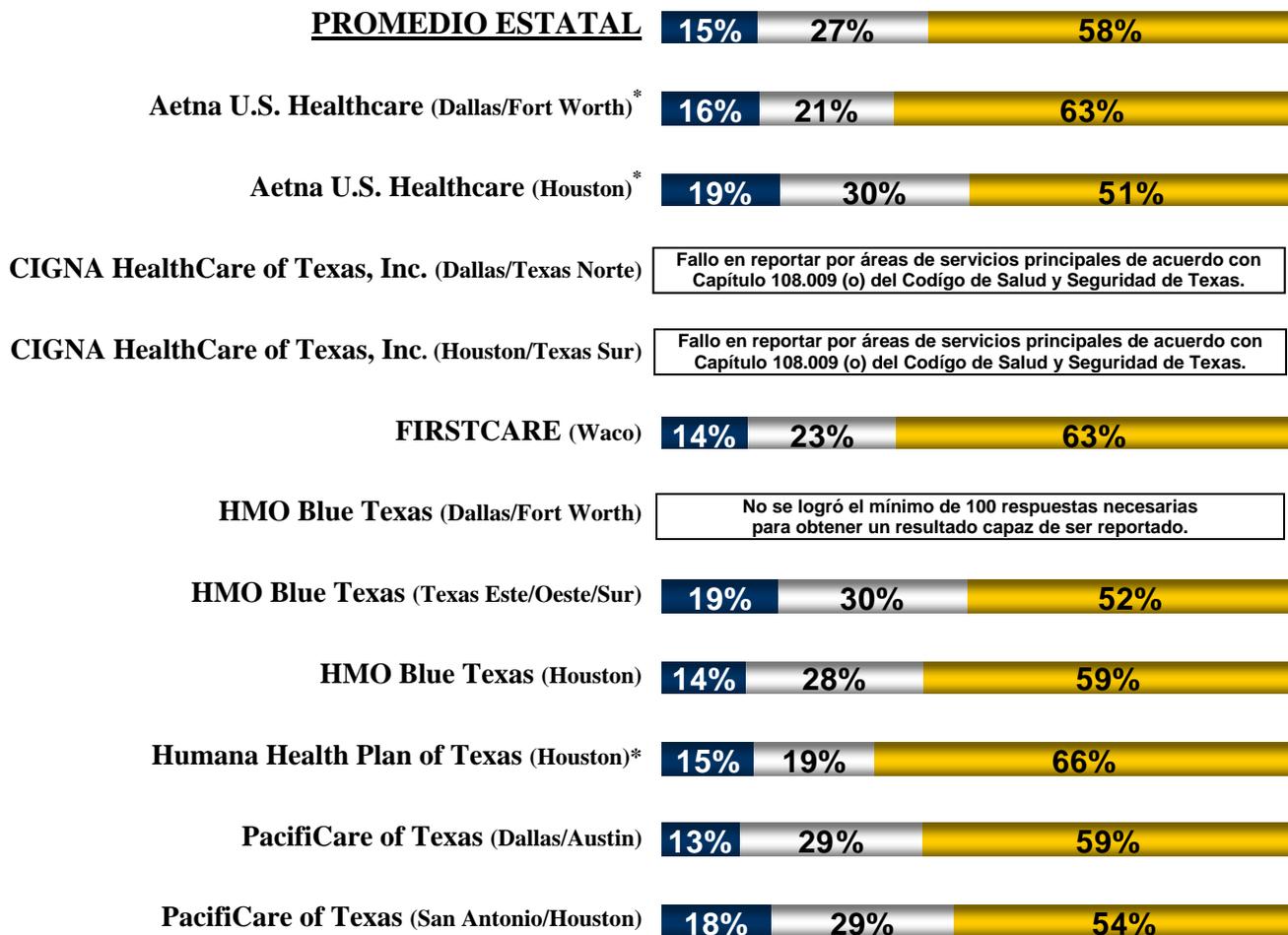
# Recibiendo atención médica rápidamente

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?



*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

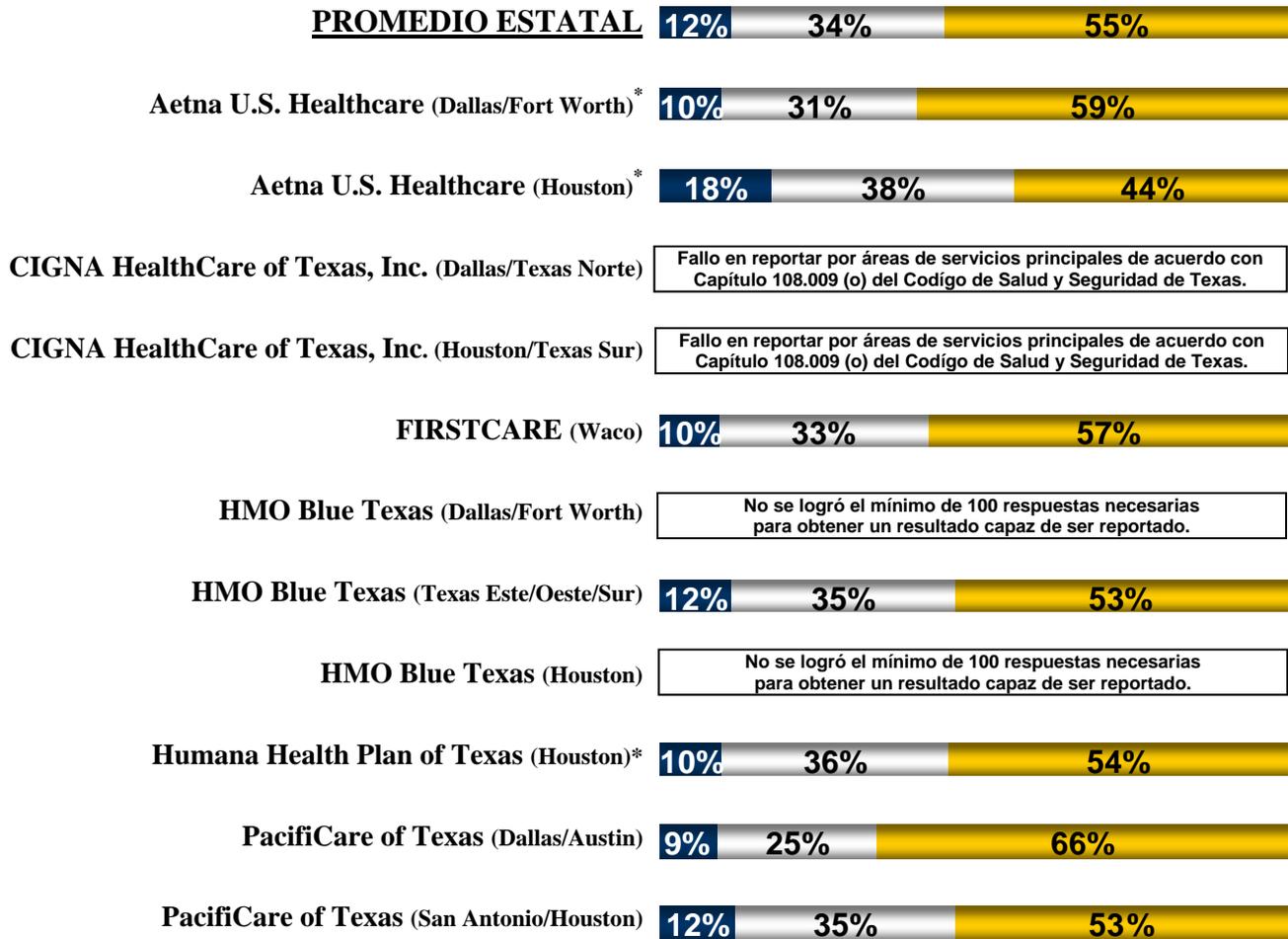
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

Porcentaje que dijo que su plan <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.



*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



**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\***

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

**Aetna U.S. Healthcare (Houston)\***

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.

**FIRSTCARE (Waco)**



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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.

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**

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

**PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)**



**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)

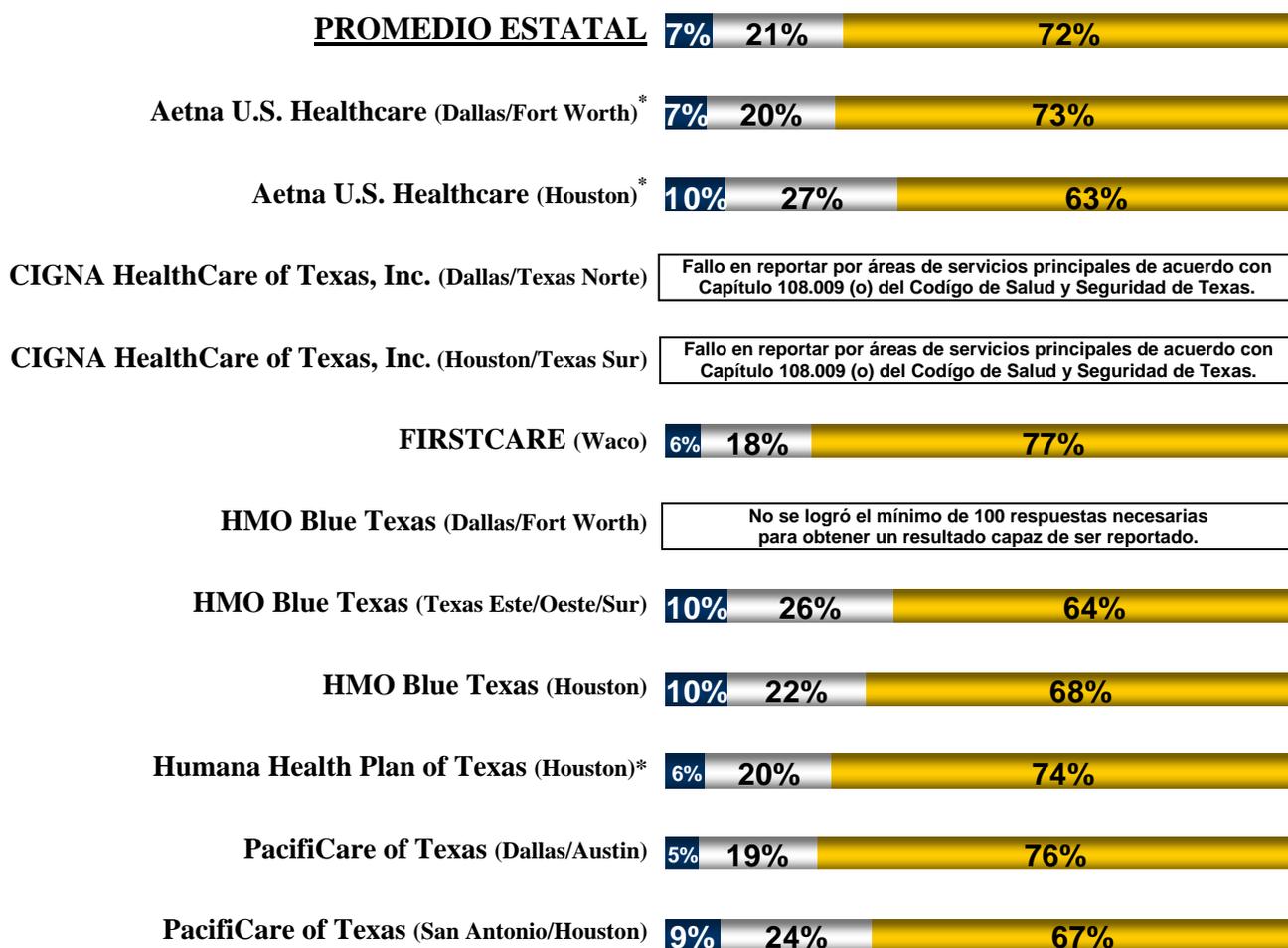
# Doctores que se comunican bien

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.



*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)

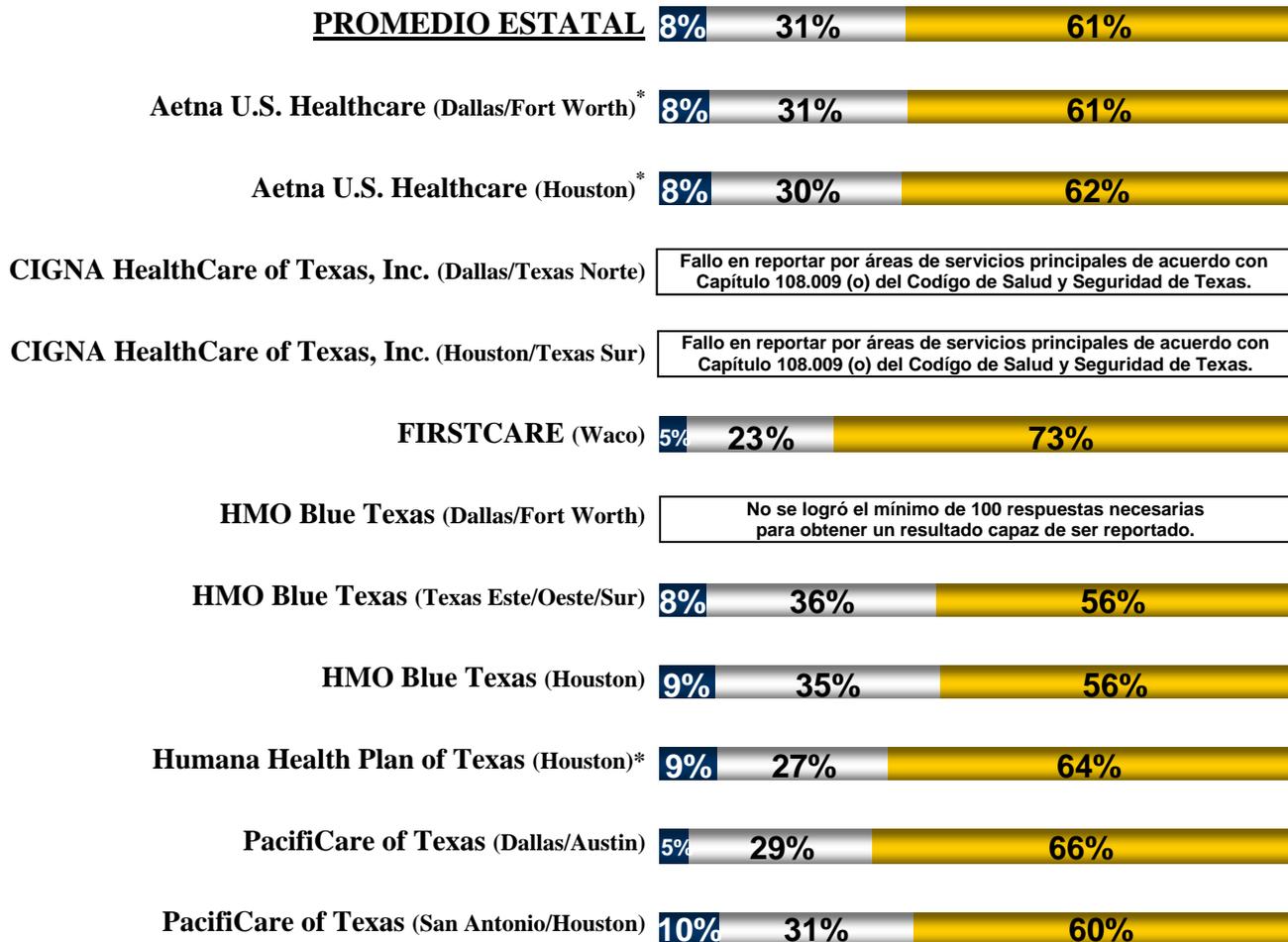
Porcentaje que dijeron que **no hubo o definitivamente no hubo ninguna** toma de decisiones compartida

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)

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

# 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.

**PROMEDIO ESTATAL**      **34%**      **30%**      **35%**

**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth) \***      No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Aetna U.S. Healthcare (Houston) \***      **43%**      **32%**      **25%**

**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.

**FIRSTCARE (Waco)**      **30%**      **34%**      **36%**

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**      **31%**      **34%**      **35%**

**HMO Blue Texas (Houston)**      **36%**      **28%**      **36%**

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\***      **31%**      **27%**      **43%**

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**      **36%**      **30%**      **33%**

**PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)**      **37%**      **28%**      **34%**

*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 = 33%

Aetna U.S. Healthcare (Austin)	30%
<b>Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>27%</b>
Aetna U.S. Healthcare (El Paso)	27%
<b>Aetna U.S. Healthcare (Houston)</b>	<b>28%</b>
Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<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>
Community First Health Plans (San Antonio)	33%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	49%
FIRSTCARE (Lubbock)	44%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>41%</b>
HMO Blue Texas (Austin)	36%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>21%</b>
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>34%</b>
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>30%</b>
Humana Health Plan of Texas (Austin)	29%
<b>Humana Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>25%</b>
Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<b>PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)</b>	<b>23%</b>
<b>PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)</b>	<b>32%</b>
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%

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

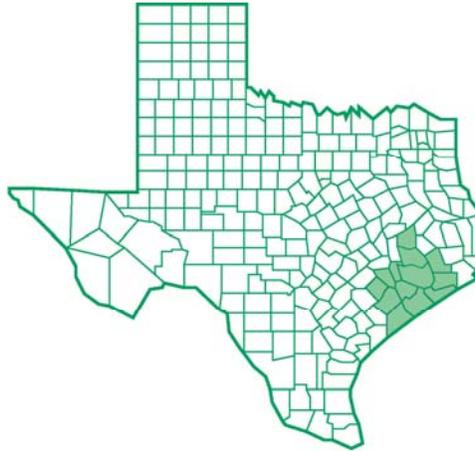
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



# Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) 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® 4.0H 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. 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 ex-ento 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.

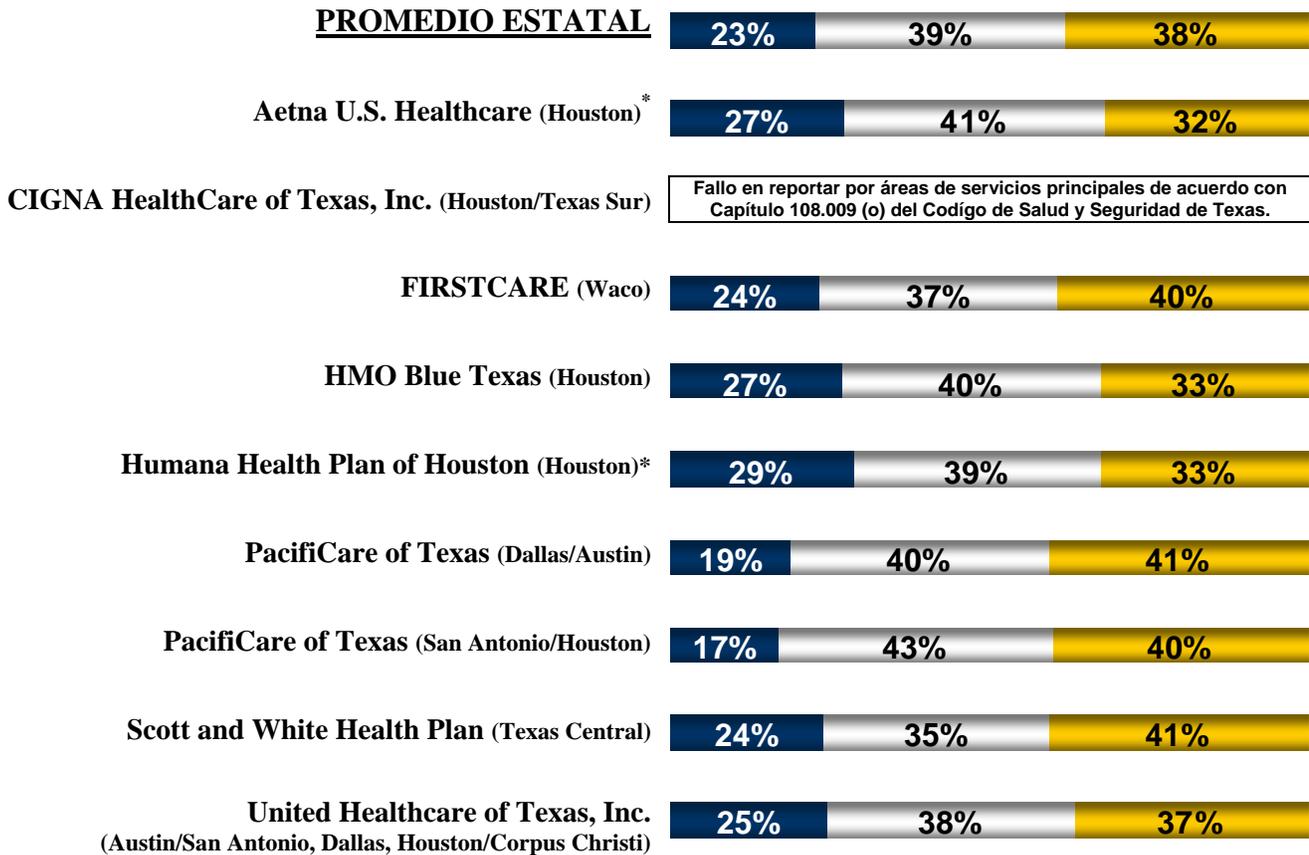
# Evaluaciones de los planes de salud

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)

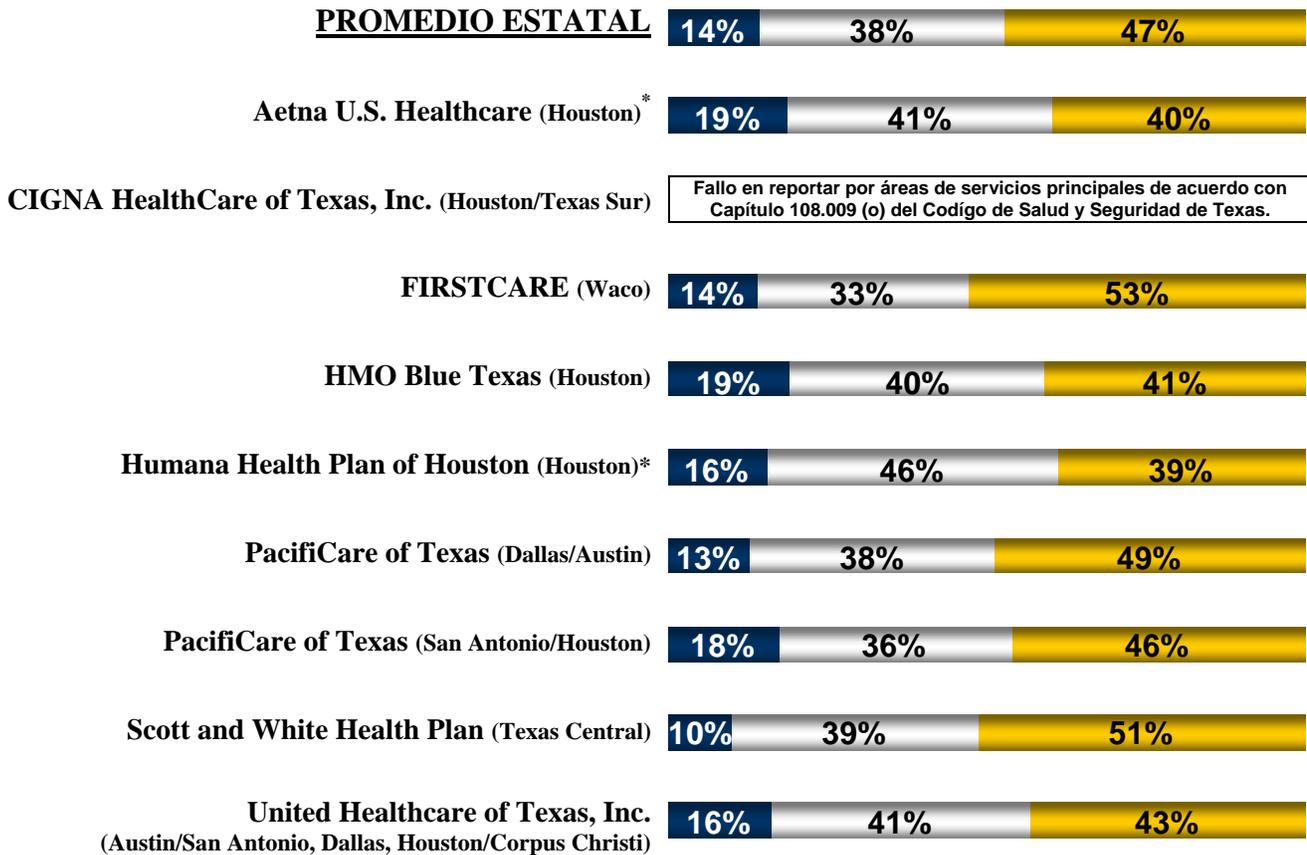
# Evaluaciones de la atención médica

## 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) - Costa de Texas

# 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 U.S. Healthcare (Houston)\*



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.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Houston)



Humana Health Plan of Houston (Houston)\*



PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)



*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)

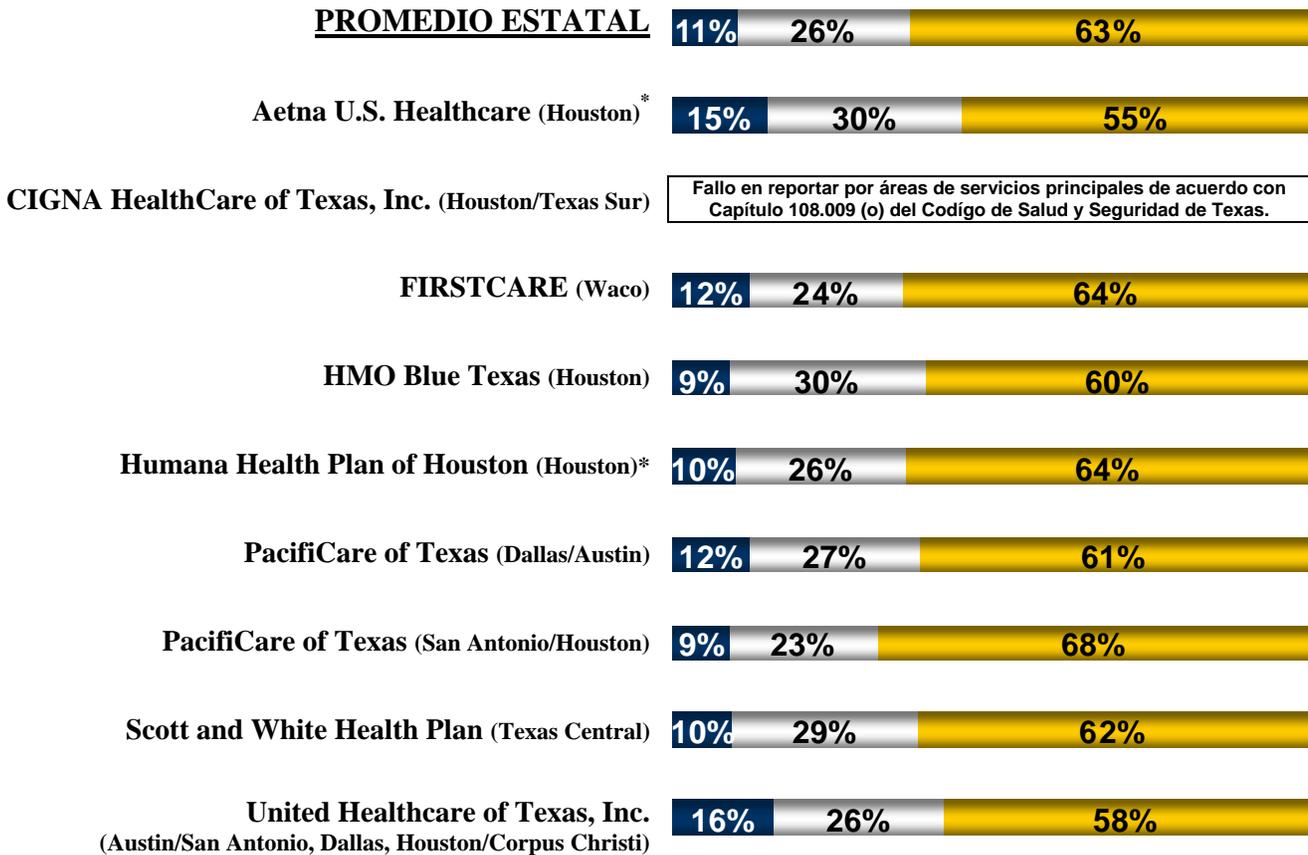
# Evaluaciones de los especialistas

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) - Costa de Texas

# 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?



**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.



*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



## Aetna U.S. Healthcare (Houston)\*



## 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.

## FIRSTCARE (Waco)



## HMO Blue Texas (Houston)



## Humana Health Plan of Houston (Houston)\*



## PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



## PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)



## Scott and White Health Plan (Texas Central)



## United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)



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



Aetna U.S. Healthcare (Houston)\*



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.

FIRSTCARE (Waco)



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 Houston (Houston)\*



PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)

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)

# 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



**Aetna U.S. Healthcare (Houston)\***

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

**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.

**FIRSTCARE (Waco)**



**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 Houston (Houston)\***

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

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**

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

**PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)**



**Scott and White Health Plan (Texas Central)**



**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)**

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.



**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.



*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 (Houston)\*



### 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.

### FIRSTCARE (Waco)



### HMO Blue Texas (Houston)



### Humana Health Plan of Houston (Houston)\*



### PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



### PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)



### Scott and White Health Plan (Texas Central)



### United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)



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



### Aetna U.S. Healthcare (Houston)\*



### 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.

### FIRSTCARE (Waco)



### HMO Blue Texas (Houston)



### Humana Health Plan of Houston (Houston)\*



### PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



### PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)



### Scott and White Health Plan (Texas Central)



### United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)

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 = 30%

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

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

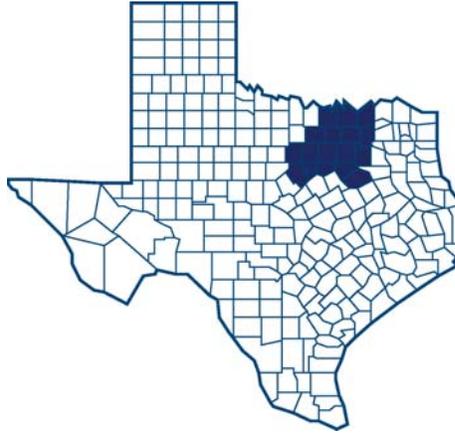
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



# Resultados de la encuesta (CAHPS®4.0H) 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® 4.0H 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 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 ex-ento 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.

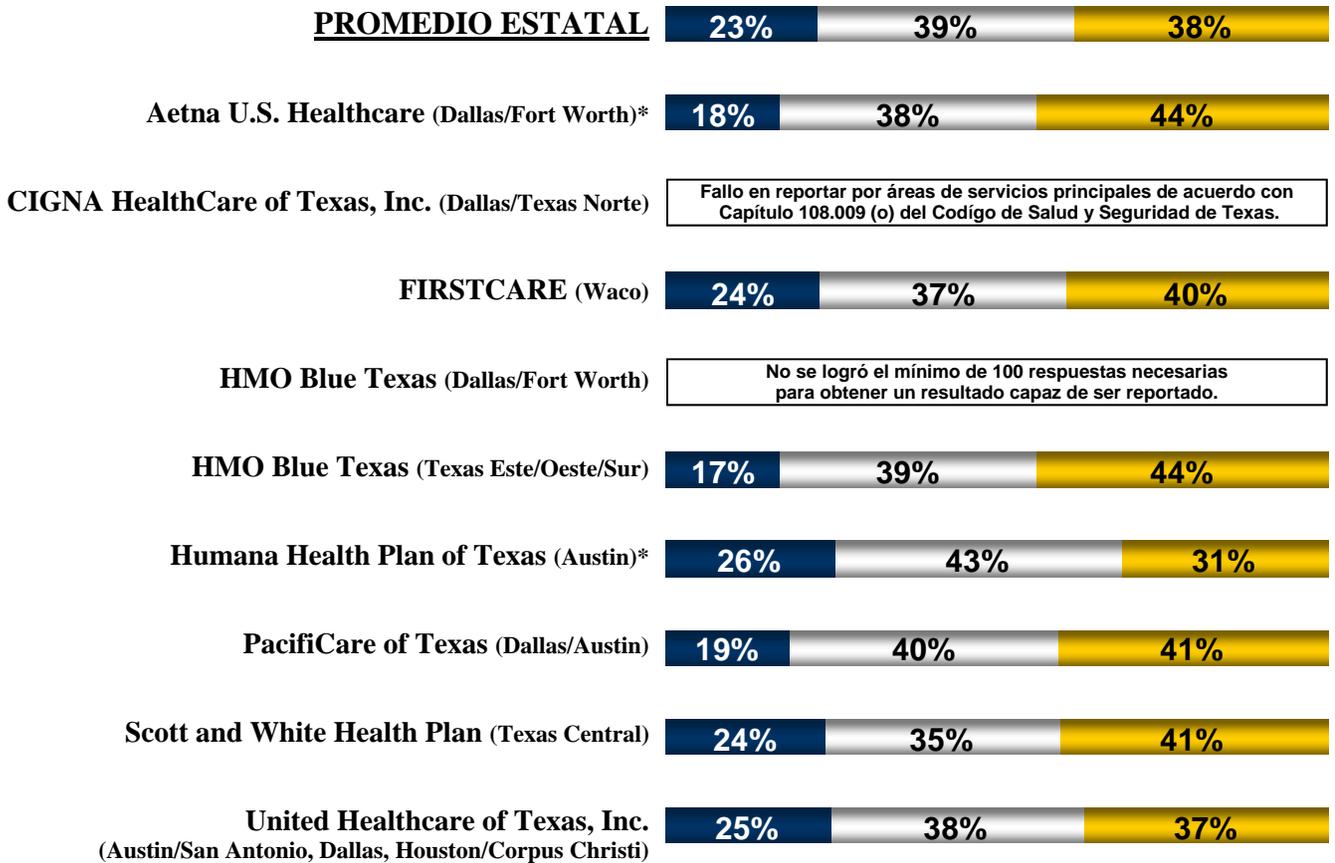
# Evaluaciones de los planes de salud

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)

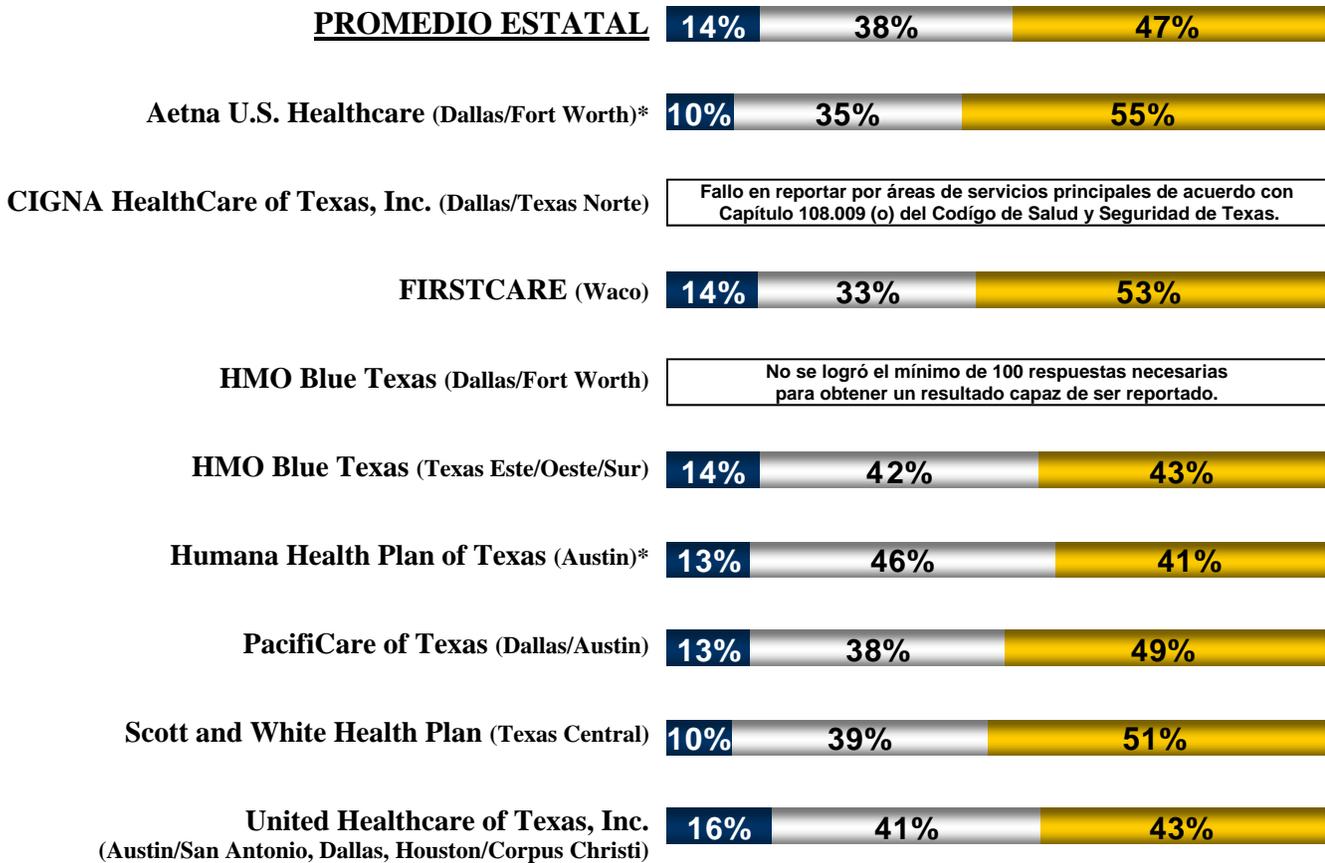
# Evaluaciones de la atención médica

## 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 Norte

# 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”



**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.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)** 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)

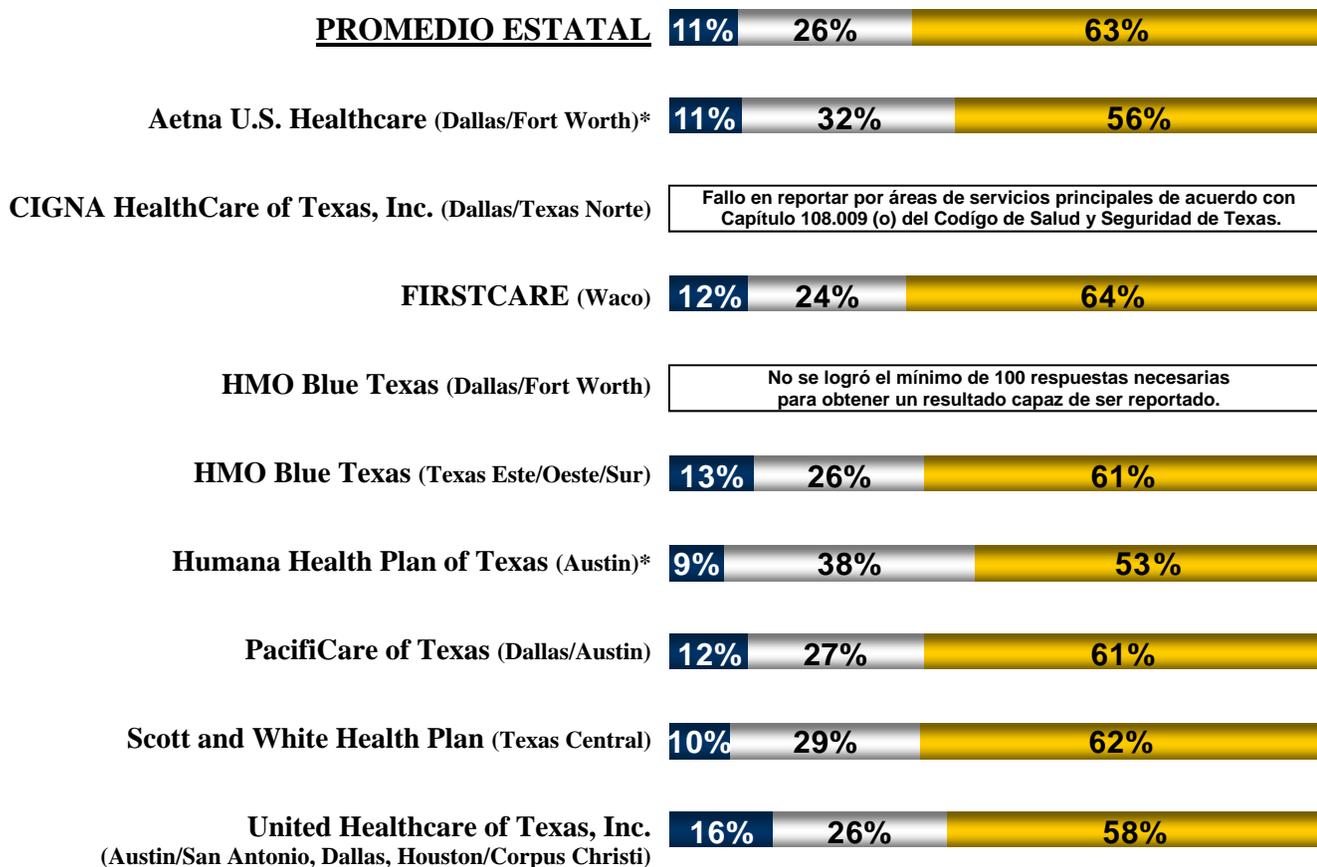
# Evaluaciones de los especialistas

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 Norte

# 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%**    **30%**    **55%**

**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\***    **10%**    **29%**    **61%**

**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.

**FIRSTCARE (Waco)**    **13%**    **31%**    **56%**

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**    **19%**    **29%**    **52%**

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***    **14%**    **31%**    **55%**

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**    **14%**    **28%**    **58%**

**Scott and White Health Plan (Texas Central)**    **17%**    **29%**    **54%**

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)**    **19%**    **26%**    **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)

# 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



Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\*



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.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)



Humana Health Plan of Texas (Austin)\*



PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)



*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.



**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.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)** 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, Dallas, Houston/Corpus Christi)** 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)

# 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**    **17%**    **26%**    **56%**

**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\***    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.

**FIRSTCARE (Waco)**    **17%**    **38%**    **45%**

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**    **15%**    **23%**    **62%**

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***    **16%**    **22%**    **63%**

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**    No se logró el mínimo de 100 respuestas necesarias para obtener un resultado capaz de ser reportado.

**Scott and White Health Plan (Texas Central)**    **21%**    **28%**    **51%**

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)**    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.



**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.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)**    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)

# 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 (Dallas/Fort Worth)\*



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.

FIRSTCARE (Waco)



HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)



Humana Health Plan of Texas (Austin)\*



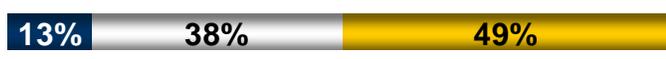
PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)



Scott and White Health Plan (Texas Central)



United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)



*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.



**Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)\***      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)**      Falso en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)**      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, Dallas, Houston/Corpus Christi)**      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 = 33%

Aetna U.S. Healthcare (Austin)	30%
<b>Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>27%</b>
Aetna U.S. Healthcare (El Paso)	27%
Aetna U.S. Healthcare (Houston)	28%
Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>FER</b>
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%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>41%</b>
HMO Blue Texas (Austin)	36%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>21%</b>
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>34%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	30%
<b>Humana Health Plan of Texas (Austin)</b>	<b>29%</b>
Humana Health Plan of Texas (Houston)	25%
Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<b>PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)</b>	<b>23%</b>
PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)	32%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>39%</b>
<b>United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)</b>	<b>25%</b>
Valley Baptist Health Plan (Harlingen)	40%

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

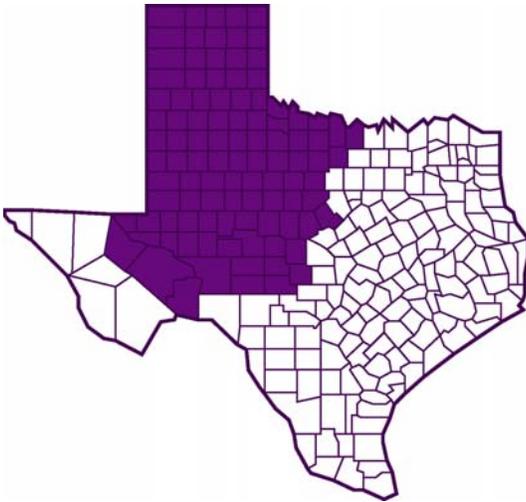
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



# Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) 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 CAHPS® 4.0H 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 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 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 2009.

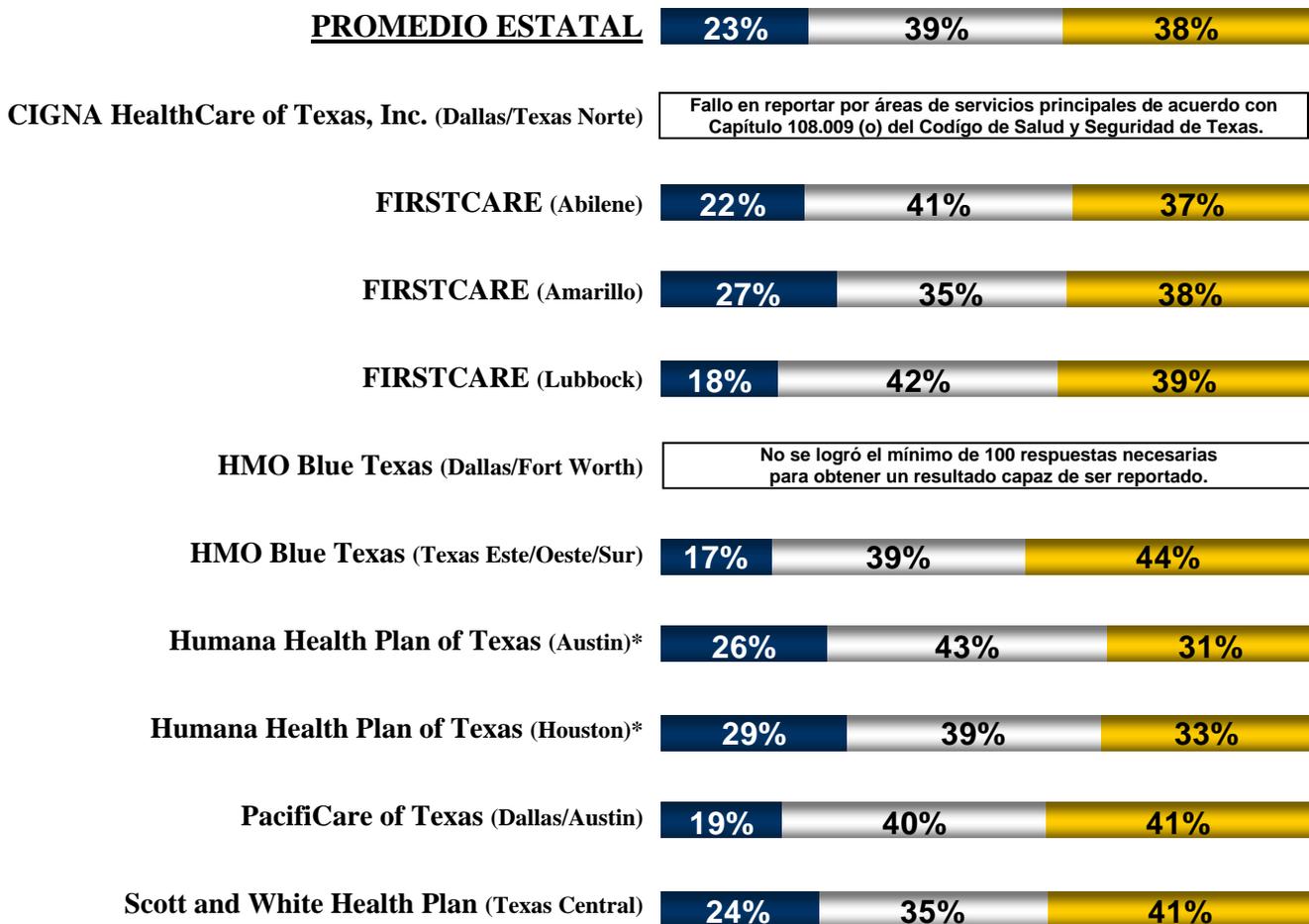
# Evaluaciones de los planes de salud

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%.*

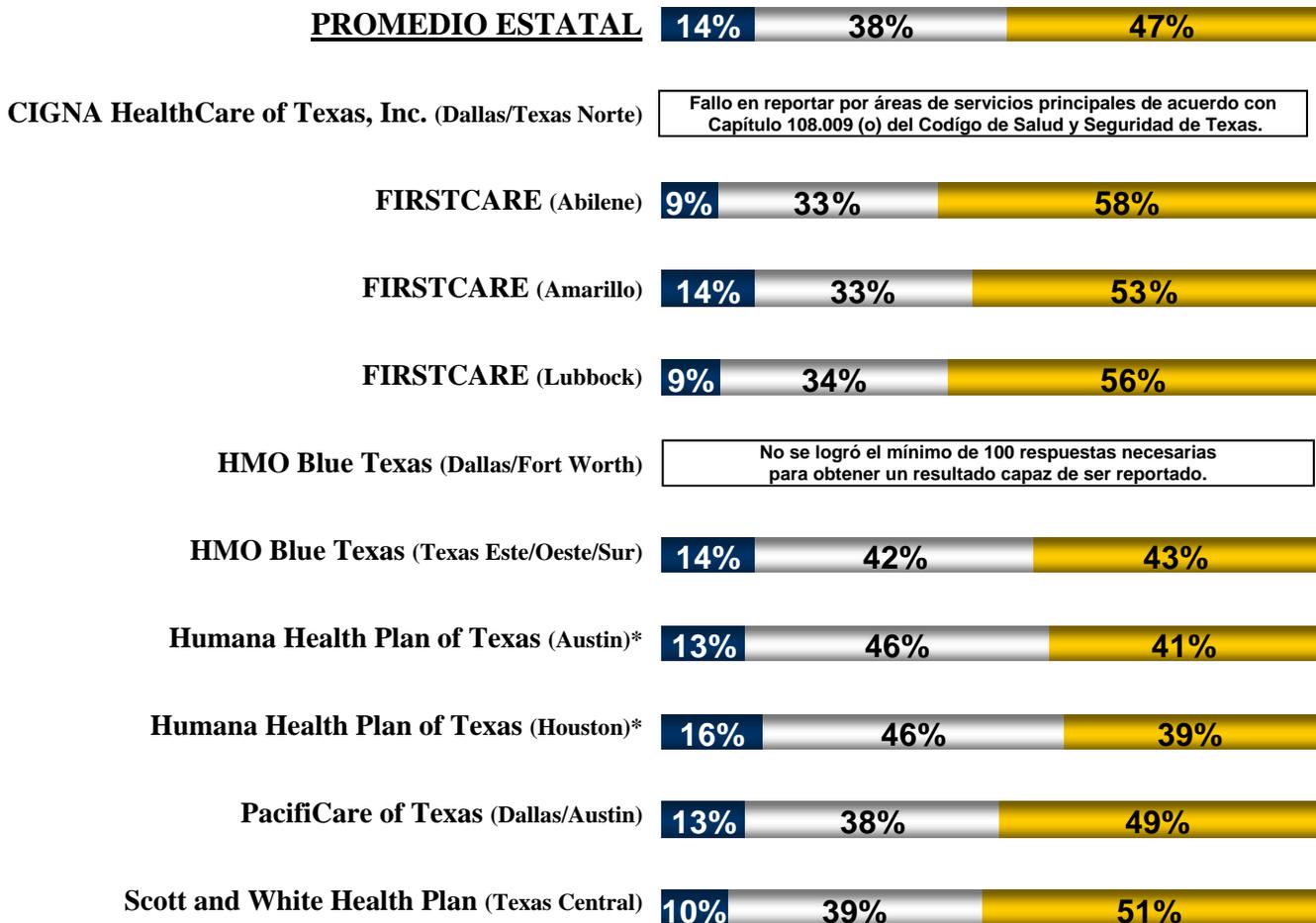
# Evaluaciones de la atención médica

## 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%.*

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

# 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”



**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.



**HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)**

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%.*

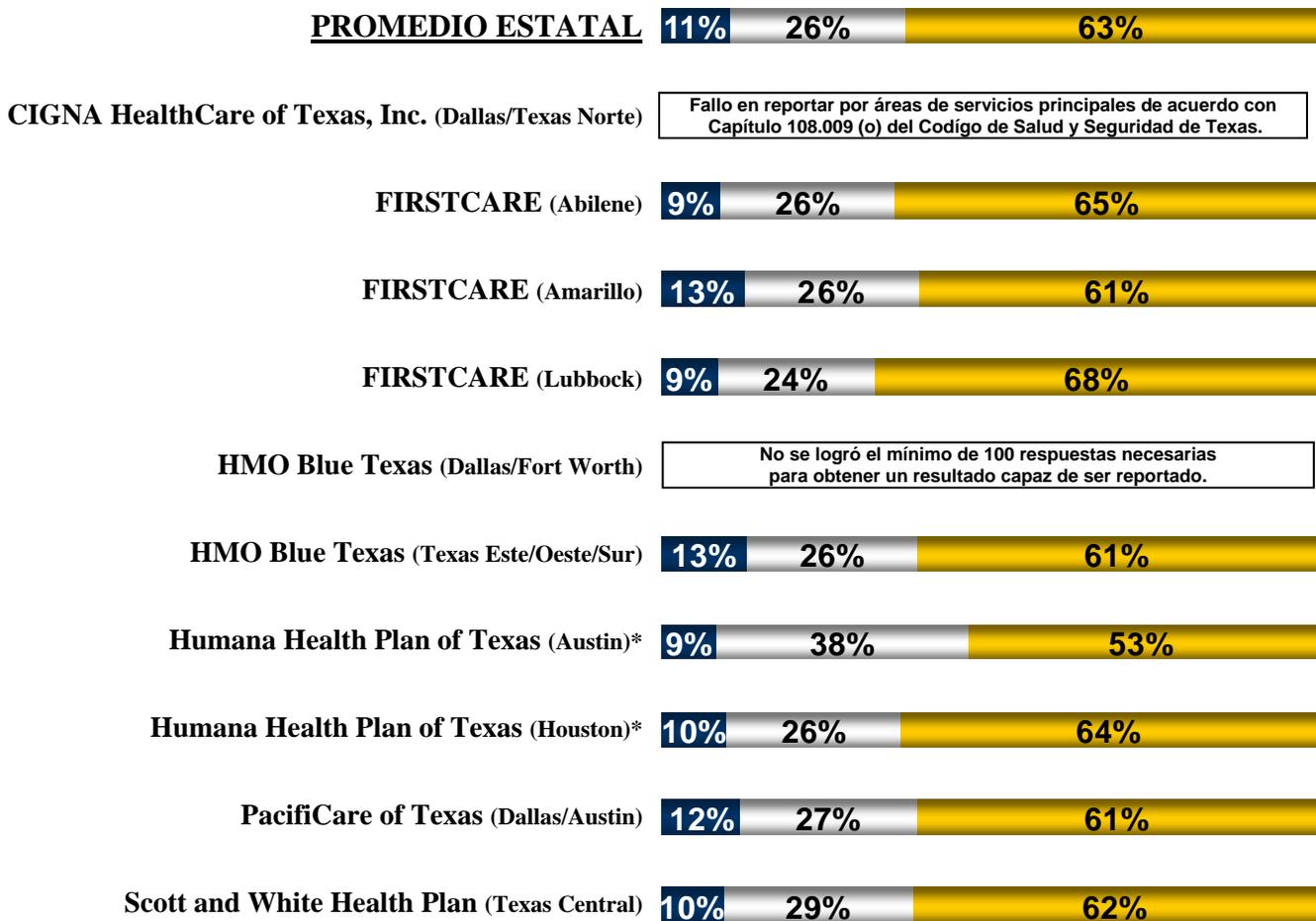
# Evaluaciones de los especialistas

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%.*

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

# 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% 30% 55%

**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.

**FIRSTCARE (Abilene)** 11% 29% 60%

**FIRSTCARE (Amarillo)** 13% 29% 58%

**FIRSTCARE (Lubbock)** 8% 30% 62%

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)** 19% 29% 52%

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\*** 14% 31% 55%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\*** 19% 28% 53%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)** 14% 28% 58%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)** 17% 29% 54%

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

# 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**    15%    27%    58%

**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.

**FIRSTCARE (Abilene)**    11%    26%    63%

**FIRSTCARE (Amarillo)**    11%    29%    60%

**FIRSTCARE (Lubbock)**    10%    26%    64%

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**    19%    30%    52%

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***    12%    27%    61%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\***    15%    19%    66%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**    13%    29%    59%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)**    17%    29%    54%

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

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

# 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** 12% 34% 55%

**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.

**FIRSTCARE (Abilene)** 8% 33% 59%

**FIRSTCARE (Amarillo)** 10% 32% 58%

**FIRSTCARE (Lubbock)** 7% 36% 57%

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)** 12% 35% 53%

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\*** 15% 34% 51%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\*** 10% 36% 54%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)** 9% 25% 66%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)** 19% 34% 47%

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

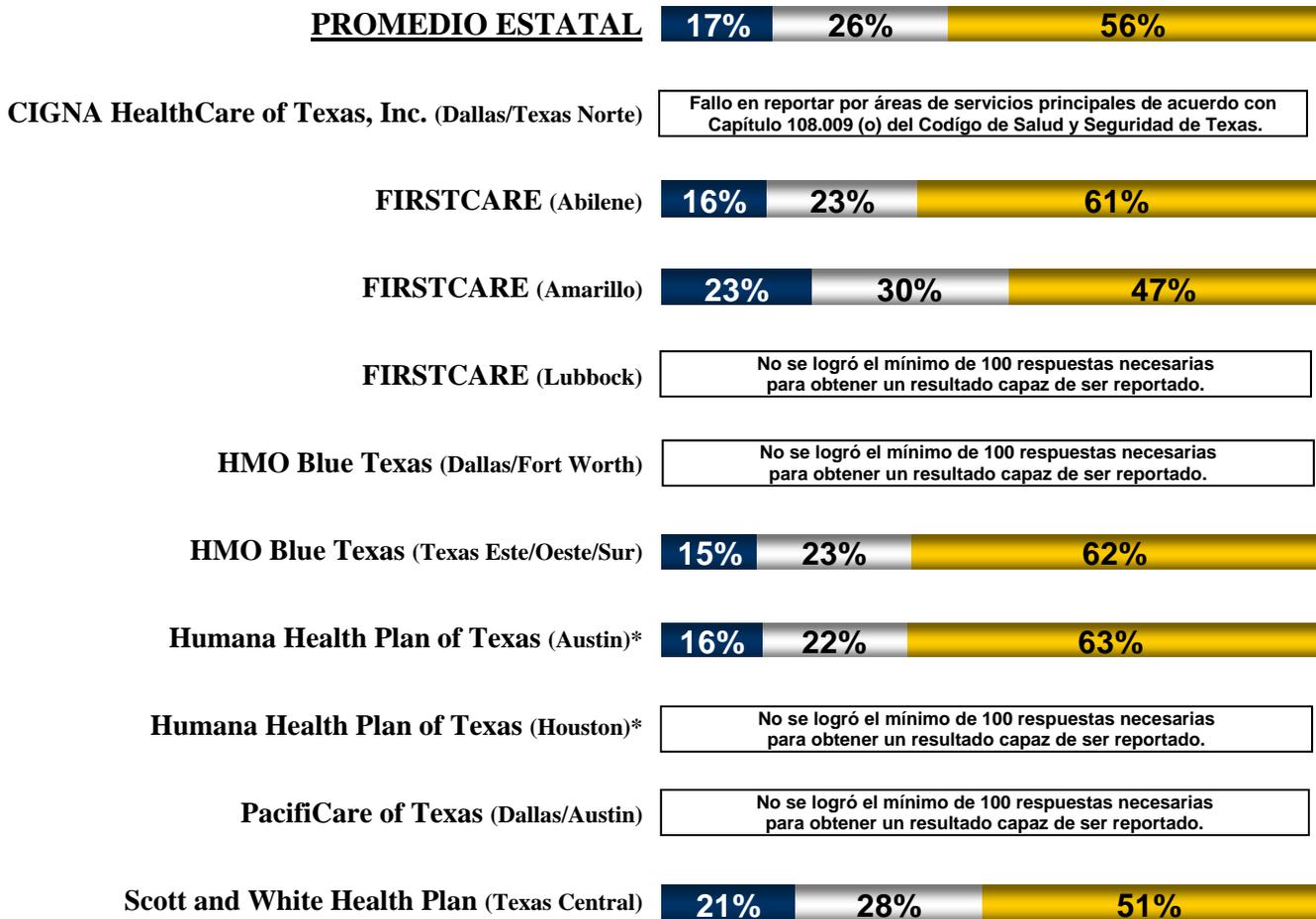
# Servicio al cliente

## 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.



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

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

# 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.

**PROMEDIO ESTATAL** 7% 21% 72%

**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.

**FIRSTCARE (Abilene)** 6% 17% 78%

**FIRSTCARE (Amarillo)** 7% 18% 75%

**FIRSTCARE (Lubbock)** 6% 17% 78%

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)** 10% 26% 64%

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\*** 8% 24% 68%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\*** 6% 20% 74%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)** 5% 19% 76%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)** 5% 19% 76%

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

# 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** 8% 31% 61%

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.

FIRSTCARE (Abilene) 5% 29% 66%

FIRSTCARE (Amarillo) 7% 30% 63%

FIRSTCARE (Lubbock) 4% 27% 68%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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) 8% 36% 56%

Humana Health Plan of Texas (Austin)\* 9% 40% 52%

Humana Health Plan of Texas (Houston)\* 9% 27% 64%

PacifiCare of Texas (Dallas/Austin) 5% 29% 66%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 6% 33% 60%

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

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

# 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**      34%      30%      35%

**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.

**FIRSTCARE (Abilene)**      29%      34%      37%

**FIRSTCARE (Amarillo)**      38%      29%      33%

**FIRSTCARE (Lubbock)**      29%      35%      36%

**HMO Blue Texas (Dallas/Fort 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)**      31%      34%      35%

**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***      39%      32%      29%

**Humana Health Plan of Texas (Houston)\***      31%      27%      43%

**PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)**      36%      30%      33%

**Scott and White Health Plan (Texas Central)**      38%      27%      35%

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

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección 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%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>FER</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)	FER
Community First Health Plans (San Antonio)	33%
<b>FIRSTCARE (Abilene)</b>	<b>43%</b>
<b>FIRSTCARE (Amarillo)</b>	<b>49%</b>
<b>FIRSTCARE (Lubbock)</b>	<b>44%</b>
FIRSTCARE (Waco)	41%
HMO Blue Texas (Austin)	36%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)</b>	<b>21%</b>
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>34%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	30%
<b>Humana Health Plan of Texas (Austin)</b>	<b>29%</b>
<b>Humana Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>25%</b>
Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<b>PacifiCare of Texas (Dallas/Austin)</b>	<b>23%</b>
PacifiCare of Texas (San Antonio/Houston)	32%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>39%</b>
United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)	25%
Valley Baptist Health Plan (Harlingen)	40%

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) - Panhandle/Plains

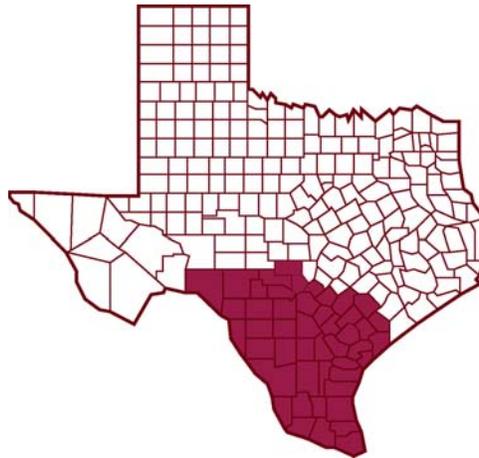
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



# Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) 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 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 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 2009.

# Evaluaciones de los planes de salud

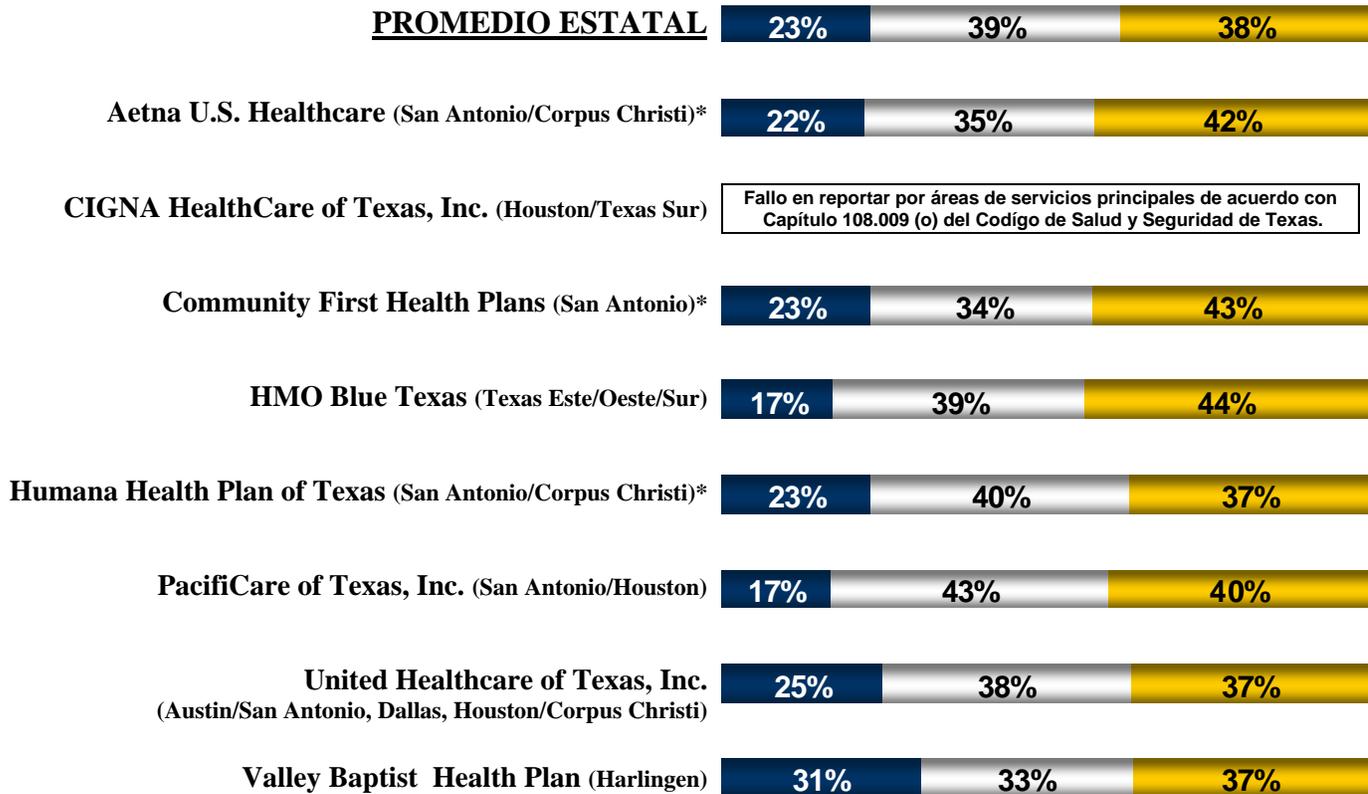
Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

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”

## PROMEDIO ESTATAL



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 <b>una evaluación de 6 o menos</b>	El porcentaje que dio a su atención médica <b>una evaluación de 7 o 8</b>	El porcentaje que dio a su atención médica <b>una evaluación de 9 o 10</b>
---	---	--

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

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

### PROMEDIO ESTATAL



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



**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)\***



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



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

# Evaluaciones de los doctores

Resultados de la encuesta (CAHPS® .0H)

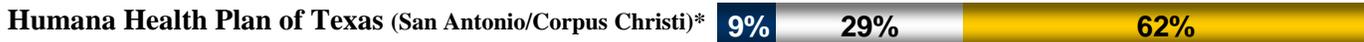
El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a su doctor una evaluación de 9 o 10
---	---	--

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”



**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.



*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)

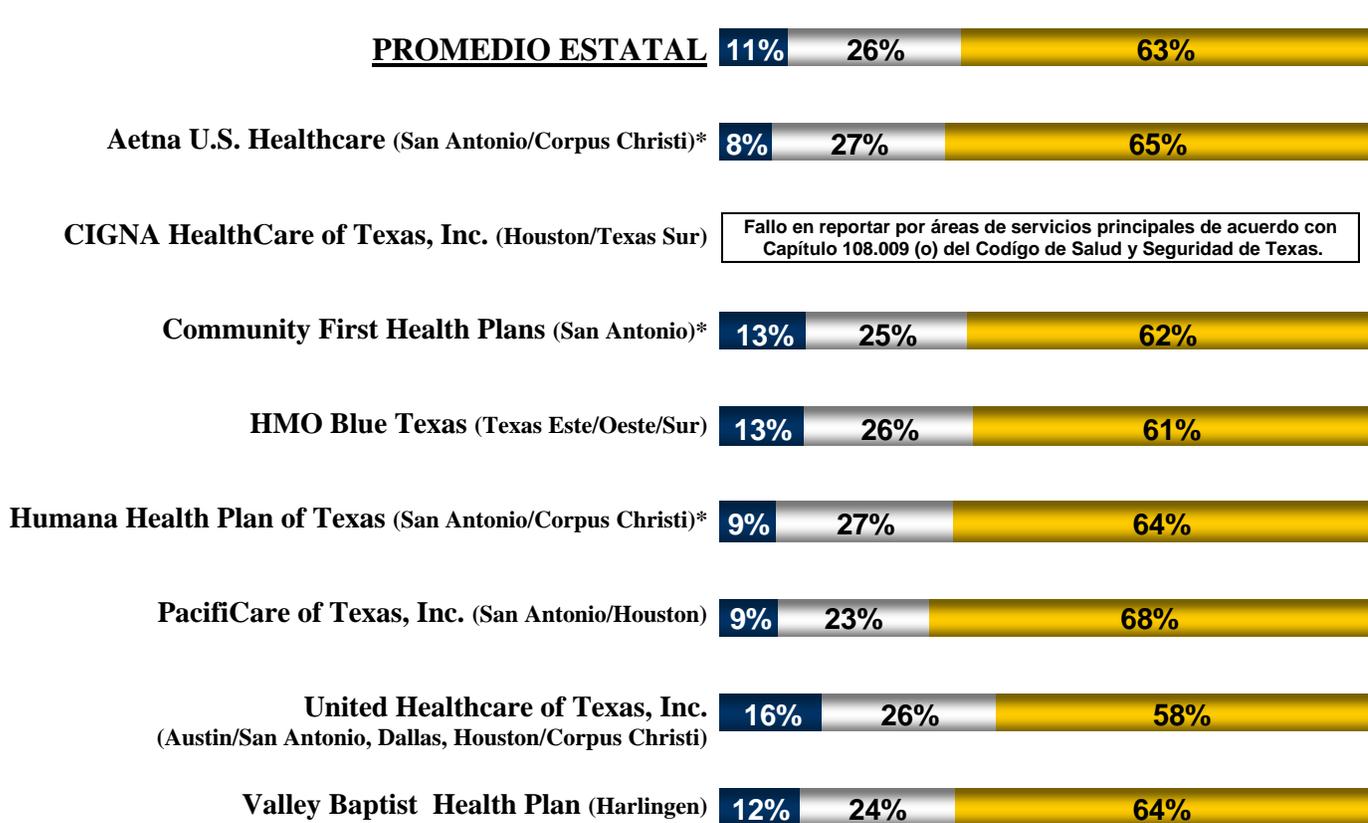
# Evaluaciones de los especialistas

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%.*

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

\*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 <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



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



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)\*



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



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

# 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** 15% 27% 58%

**Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)\*** 18% 30% 53%

**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)\*** 24% 28% 48%

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)** 19% 30% 52%

**Humana Health Plan of Texas (San Antonio/Corpus Christi)\*** 19% 26% 56%

**PacifiCare of Texas, Inc. (San Antonio/Houston)** 18% 29% 54%

**United Healthcare of Texas, Inc. (Austin/San Antonio, Dallas, Houston/Corpus Christi)** 17% 26% 58%

**Valley Baptist Health Plan (Harlingen)** 20% 27% 53%

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

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

\*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
--	---	--

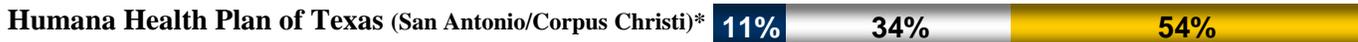
La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?

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



**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. (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.



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

# 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



**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. (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)\***



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



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



**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.



*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)

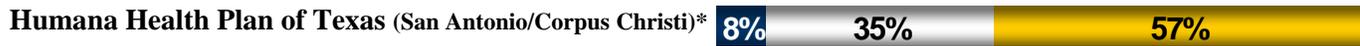
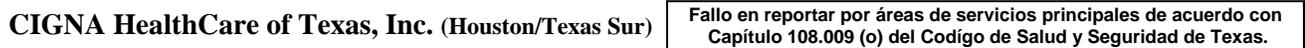
# Toma de Decisiones Compartida

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

Porcentaje que dijeron que <b>no hubo</b> o <b>definitivamente no hubo</b> ninguna toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijeron que <b>sí hubo alguna</b> toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijeron que <b>definitivamente sí hubo</b> 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 <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



**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.** (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)\*



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



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



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

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

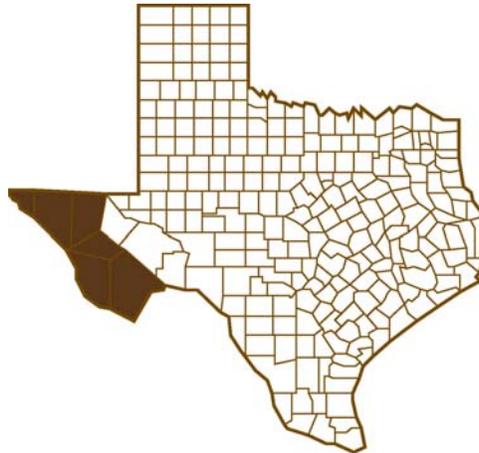
FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales de acuerdo con los requisitos de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.



# Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) 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® 4.0H 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. 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 ex-ento 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”

**PROMEDIO ESTATAL**



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***



**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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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”

### PROMEDIO ESTATAL



### Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\*



### 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.

### FIRSTCARE (Lubbock)



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



### Humana Health Plan of Texas (Austin)\*



*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”

**PROMEDIO ESTATAL**



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***



**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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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 U.S. Healthcare (El Paso)\*



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.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)\*



*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 <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**



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***



**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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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



Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\*



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.

FIRSTCARE (Lubbock)



HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)



Humana Health Plan of Texas (Austin)\*



*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**



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***



**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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***

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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**

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

**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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.

**PROMEDIO ESTATAL**



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***



**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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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 <b>no hubo o definitivamente no hubo ninguna</b> toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijeron que <b>sí hubo alguna</b> toma de decisiones compartida	Porcentaje que dijeron que <b>definitivamente sí hubo</b> 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.



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\*** 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.



*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



**Aetna U.S. Healthcare (El Paso)\***

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.

**FIRSTCARE (Lubbock)**



**HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)**



**Humana Health Plan of Texas (Austin)\***



*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 = 33%**

Aetna U.S. Healthcare (Austin)	30%
Aetna U.S. Healthcare (Dallas/Fort Worth)	27%
<b>Aetna U.S. Healthcare (El Paso)</b>	<b>27%</b>
Aetna U.S. Healthcare (Houston)	28%
Aetna U.S. Healthcare (San Antonio/Corpus Christi)	29%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>FER</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)	FER
Community First Health Plans (San Antonio)	33%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	49%
<b>FIRSTCARE (Lubbock)</b>	<b>44%</b>
FIRSTCARE (Waco)	41%
HMO Blue Texas (Austin)	36%
HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)	21%
<b>HMO Blue Texas (Texas Este/Oeste/Sur)</b>	<b>34%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	30%
<b>Humana Health Plan of Texas (Austin)</b>	<b>29%</b>
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%

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

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.



# 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 de Texas (TDI). A diferencia de la porción de la encuesta de cliente en este reporte, los datos de quejas son al nivel estatal.

## Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas

El análisis de las quejas presentadas en contra de los HMOs ante el Departamento de Seguros de Texas demuestra que la cantidad total de quejas aumentó un 13 por ciento comparado con lo que se reportó el año anterior. Las razones principales de las quejas siguen siendo el **OFRECIMIENTO INSATISFACTORIO DE LIQUIDACIÓN** (40.6%), **RECHAZO DE RECLAMACIÓN** (22.3%) y la categoría de **DEMORAS EN EL MANEJO DE LA RECLAMACION** (8.0%).

Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas		2010	2009	2008	2007	2006
Ofrecimiento Insatisfactorio de Liquidación	Con frecuencia es debido a que los proveedores están insatisfechos con el pago que hace el HMO por los servicios.	40.6%	37.1%	40.4%	19.9%	28.4%
Rechazo de Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes respecto al rechazo de cobertura de un servicio de cuidado de salud.	22.3%	21.3%	20.0%	32.2%	27.1%
Demoras en el Manejo de la Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes porque las reclamaciones no fueron manejadas en un tiempo razonable.	8.0%	15.6%	12.9%	19.2%	19.0%
Recuperación del Pago	Relacionado con situaciones en que el HMO ha pagado de más y la disputa subsiguiente cuando requiere reembolso del proveedor.	2.8%	2.2%	2.3%	3.8%	4.3%
Acceso a la Atención de Salud	Usualmente debido a las funciones de "portero" que el HMO ejerce o a burocracia interna.	1.0%	0.5%	0.2%	0.4%	1.6%
Cobros de Saldo	Facturación de saldo al paciente por gastos que se espera que el HMO pague.	0.7%	1.7%	1.1%	1.0%	1.8%
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.	0.6%	0.4%	0.4%	1.9%	5.2%

Fuente: Departamento de Seguros de Texas 1º de Julio de 2005 al 30 de junio de 2010

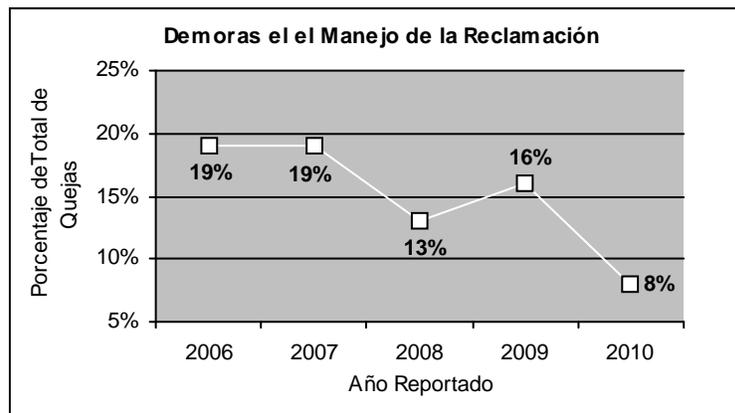
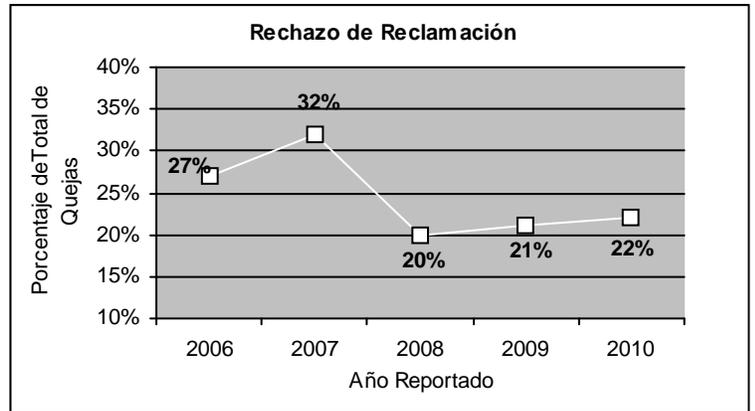
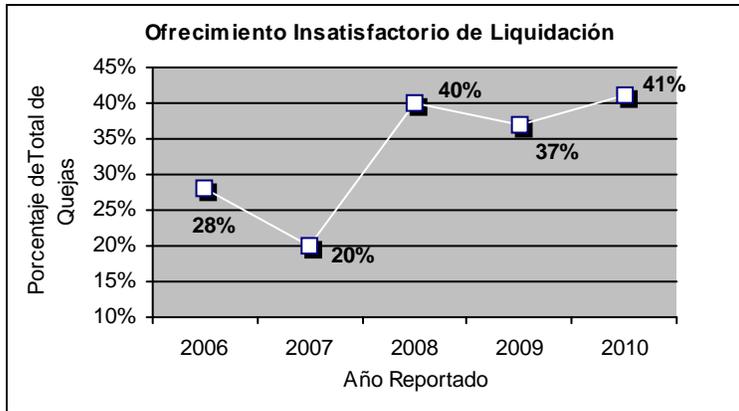
### Notas Aclaratorias

#### 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.

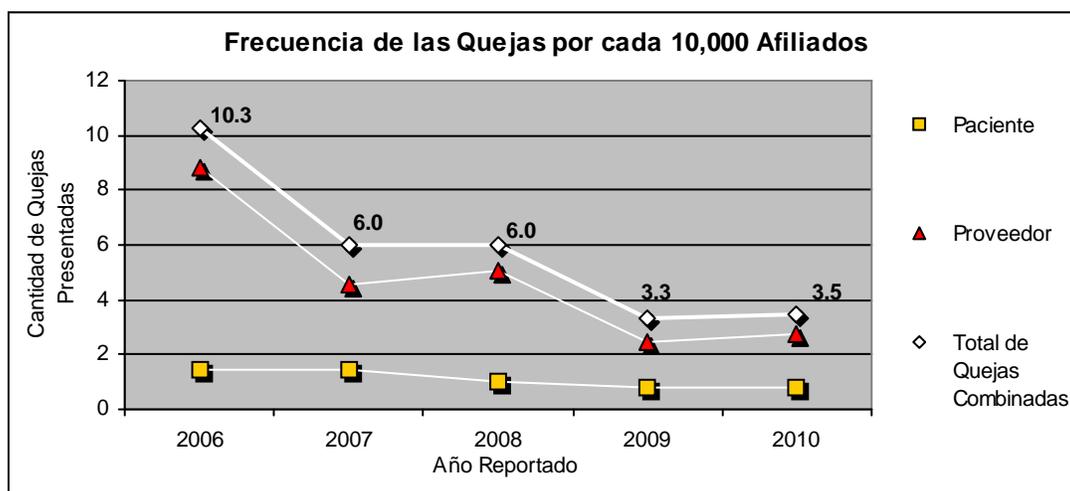
#### Verificación

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.



## Frecuencia de las Quejas

La cantidad total de quejas presentadas por proveedores y pacientes aumentó en el reporte del año 2010. Un análisis de las tendencias de años anteriores indica que luego de unos pocos años en que hubo una disminución en la cantidad de quejas presentadas por pacientes, estas quejas están aumentando nuevamente. La gráfica de abajo explica las quejas de acuerdo a las inscripciones.



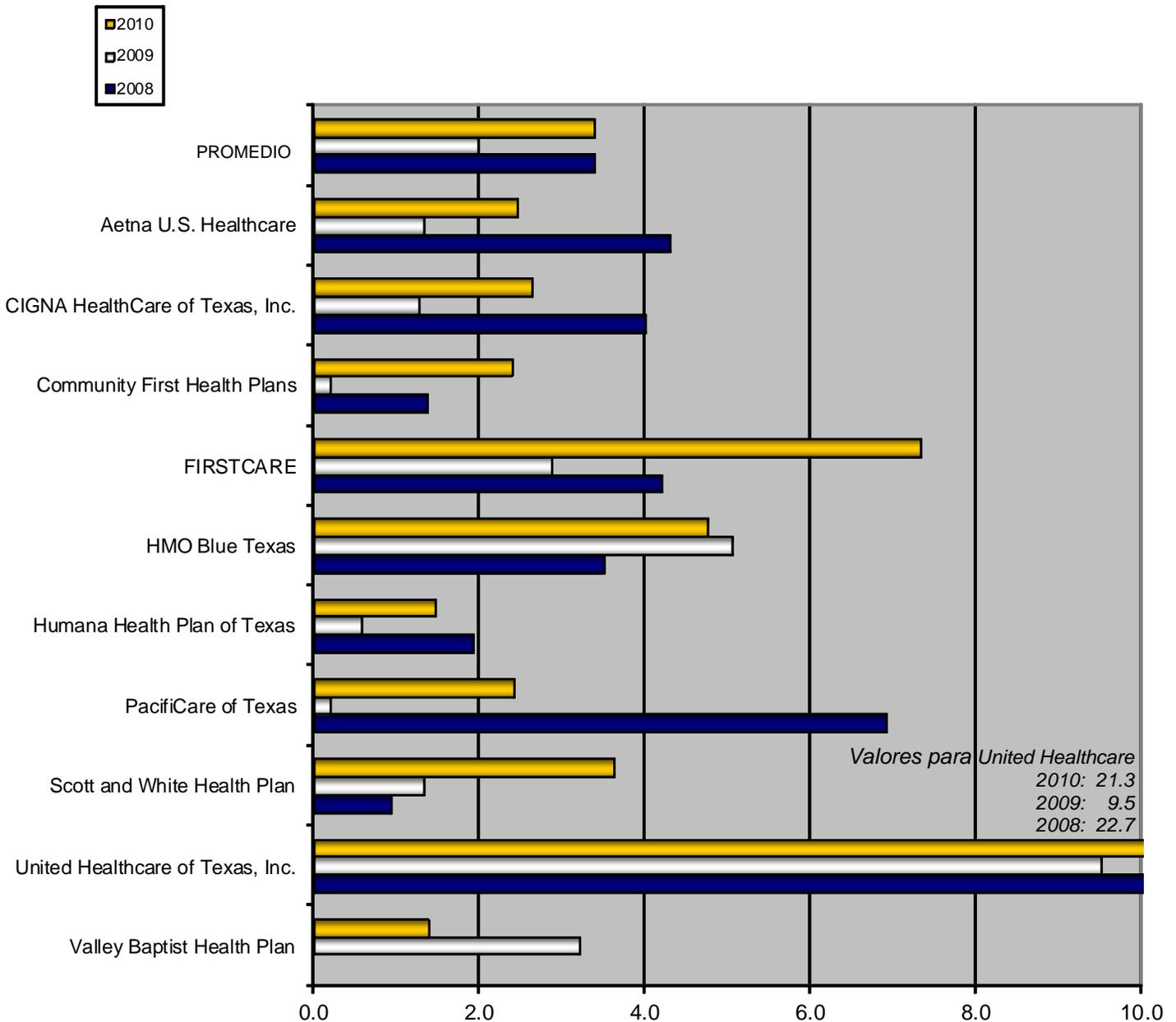
Fuente: Departamento de Seguros de Texas 1º de Julio de 2005 al 30 de junio de 2010

## ¿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. Se incluyen únicamente HMOs con inscripciones comerciales mayores a 1,000.

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

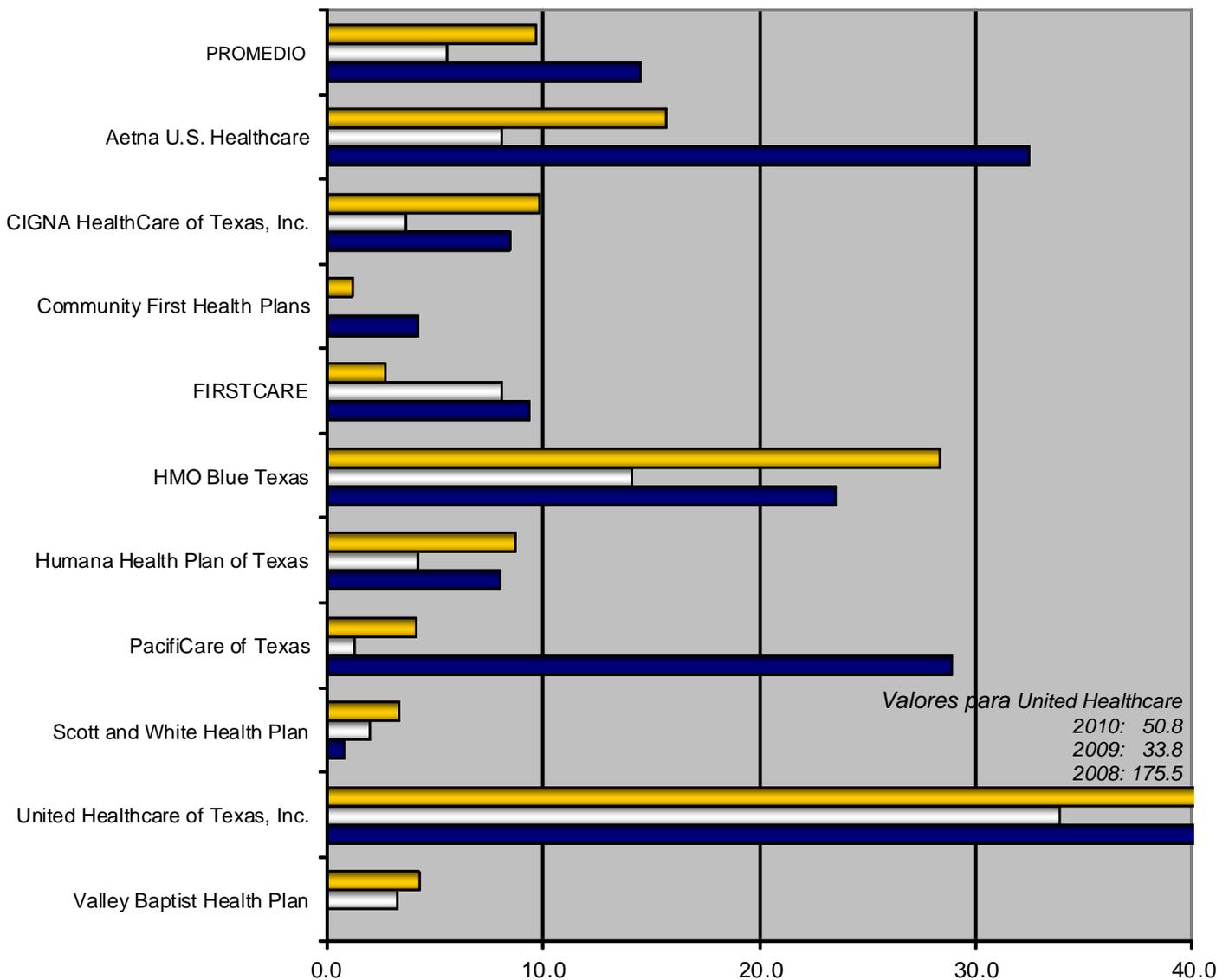
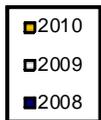
*Incluso las quejas presentadas por otros a nombre del paciente.*



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1º de Julio de 2007 al 30 de junio de 2010

# Quejas de Proveedores de Atención Médica por cada 10,000 Afiliados

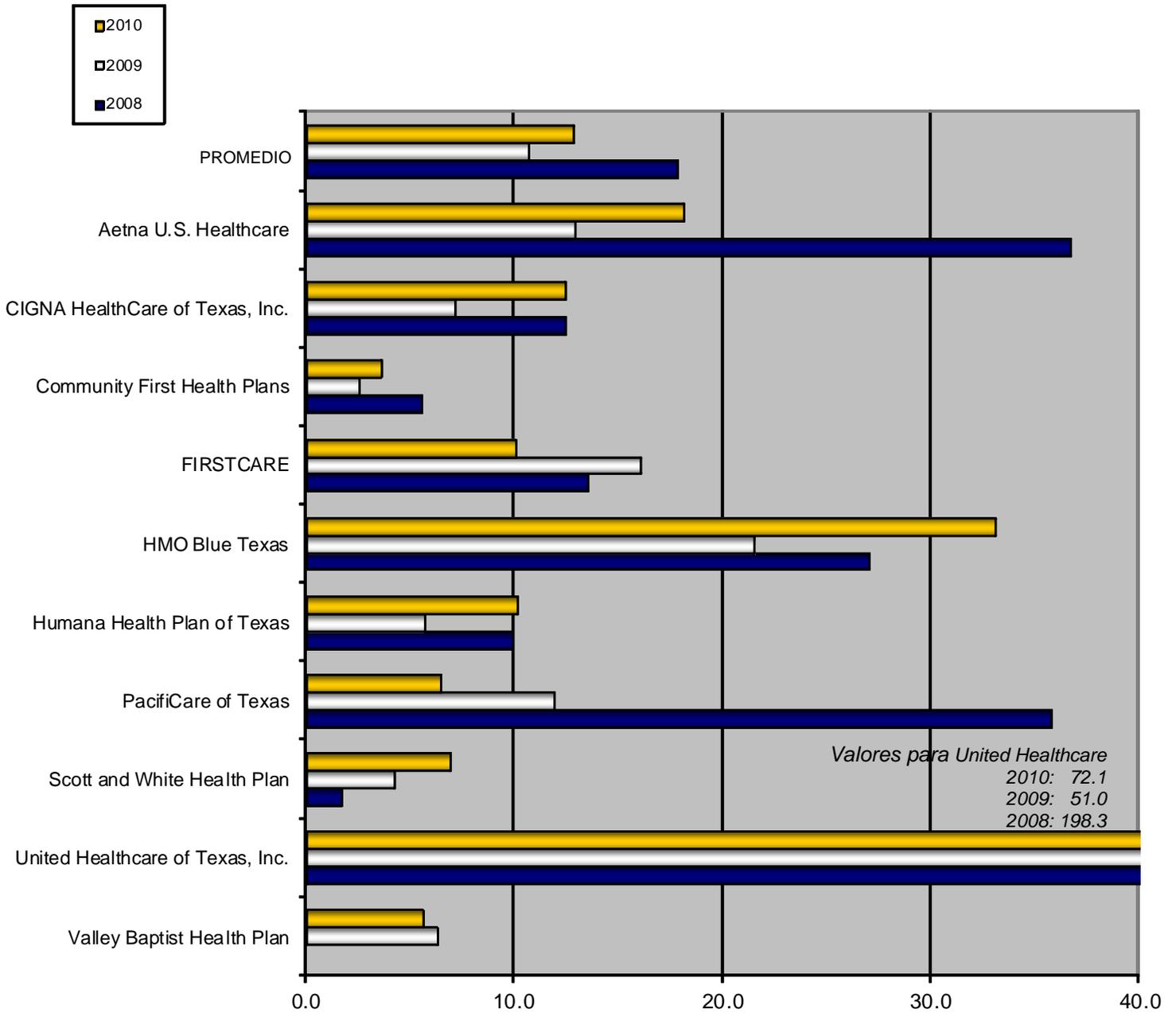
*Incluso doctores, hospitales, y otros proveedores de atención médica.*



*Valores para United Healthcare*  
 2010: 50.8  
 2009: 33.8  
 2008: 175.5

Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
 1º de Julio de 2007 al 30 de junio de 2010

# Quejas Combinadas por cada 10,000 Afiliados



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
 1º de Julio de 2007 al 30 de junio de 2010

# Totales de Datos de Quejas

## del 1º de julio de 2009 al 30 de junio de 2010

### HMOs Servicios Basicos

	Total de Afiliados Comerciales Marzo 2010	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
Aetna U.S. Healthcare	129,506	203	32	235	15.7	2.5	18.1
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	26,556	26	7	33	9.8	2.6	12.4
Community First Health Plans	8,332	1	2	3	1.2	2.4	3.6
FIRSTCARE	40,827	11	30	41	2.7	7.3	10.0
HMO Blue Texas	92,493	262	44	306	28.3	4.8	33.1
Humana Health Plan of Texas, Inc.	155,392	135	23	158	8.7	1.5	10.2
PacifiCare of Texas, Inc.	12,334	5	3	8	4.1	2.4	6.5
Scott and White Health Plan	120,774	40	44	84	3.3	3.6	7.0
United Healthcare of Texas, Inc.	6,102	31	13	44	50.8	21.3	72.1
Valley Baptist Health Plan	7,123	3	1	4	4.2	1.4	5.6
<b>TOTAL/Promedio* Servicios Basicos</b>	<b>599,439</b>	<b>717</b>	<b>199</b>	<b>916</b>	<b>9.6</b>	<b>3.4</b>	<b>12.9</b>

\* El promedio de proporción de quejas se calculó excluyendo el valor alto y bajo en cada columna.

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.

Se incluyen únicamente HMOs con inscripciones comerciales mayores a 1,000.

## 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 no puede pasar de 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 no puede pasar de 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 paciente), favor de llamar al Departamento de Seguros de Texas: Línea de Información de IROs al (888) 834-2476. Línea de Ayuda al Consumidor al (800) 252-3439.

<b>Apelaciones ante la Organización de Revisión Desde el 1º de julio de 2009 hasta el 30 de junio de 2010</b>	<b>Casos</b>	<b>Casos Resueltos a favor del HMO</b>	<b>Casos Resueltos a favor del paciente/afiliado</b>	<b>Casos Resueltos parcialmente a favor del HMO y del paciente</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	5	3	2	0
Community First Health Plan	4	2	2	0
Humana Health Plan of Texas, Inc.	8	3	5	0
Scott and White Health Plan	2	1	1	0
Valley Baptist Health	4	1	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
IRO Database  
1º de Julio de 2009 al 30 de junio de 2010

# **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 Commercial
Aetna Health Inc.	186,291	18.1%	129,506	21.6%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	26,556	2.6%	26,556	4.4%
Community First Health Plans, Inc.	114,653	11.2%	8,332	1.4%
Health Care Service Corp. (HMO Blue Texas)	92,493	9.0%	92,493	15.4%
Humana Health Plan of Texas, Inc.	192,096	18.7%	155,392	25.9%
Mercy Health Plans of Missouri, Inc.	219	0.0%	219	0.0%
PacifiCare of Texas, Inc.	151,527	14.8%	12,334	2.1%
Scott & White Health Plan	146,676	14.3%	120,774	20.1%
SHA, L.L.C. (FIRSTCARE)	73,992	7.2%	40,827	6.8%
UNICARE Health Plans of Texas, Inc.	28,309	2.8%	359	0.1%
United Healthcare of Texas, Inc.	6,102	0.6%	6,102	1.0%
UTMB Health Plans, Inc.	541	0.1%	541	0.1%
Valley Baptist Insurance Co.	7,123	0.7%	7,123	1.2%
<b>TOTAL SERVICIOS BASICOS</b>	<b>1,026,578</b>		<b>600,558</b>	

Fuente de Datos: TDI Texas Data HMO Report:  
Basic Service First Quarter 2010

## Números de Teléfonos de Servicio al Cliente

Aetna Health, Inc.	(214) 200-8000	<a href="http://www.aetna.com">www.aetna.com</a>
CIGNA Healthcare of Texas, Inc.	(800) 244-6224	<a href="http://www.cigna.com">www.cigna.com</a>
Community First Health Plans FIRSTCARE	(800) 434-2347 (800) 365-1051	<a href="http://www.cfhp.com">www.cfhp.com</a> <a href="http://www.firstcare.com">www.firstcare.com</a>
HMO Blue Texas Humana Health Plan of Texas	(800) 521-2227 (800) 486-2620	<a href="http://www.bcbstx.com">www.bcbstx.com</a> <a href="http://www.humana.com">www.humana.com</a>
Mercy Health Plans of Missouri, Inc. PacifiCare of Texas	(800) 830-1918 (800) 458-5653	<a href="http://www.mercyhealthplans.com">www.mercyhealthplans.com</a> <a href="http://www.pacificare.com">www.pacificare.com</a>
Scott and White Health Plan UNICARE Health Plans of Texas	(800) 321-7947 (877) 864-2273	<a href="http://www.sw.org">www.sw.org</a> <a href="http://www.unicare.com">www.unicare.com</a>
United Healthcare of Texas UTMB Health Plans, Inc.	(877) 294-1429 (409) 797-8000	<a href="http://www.uhc.com">www.uhc.com</a> <a href="http://www.utmbhcs.org">www.utmbhcs.org</a>
Valley Baptist Insurance	(877) 423-4400	<a href="http://www.valleybaptist.net">www.valleybaptist.net</a>

# 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 Company*  
[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) 553-0377

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

*TheStreet.com Ratings, Inc.*  
[www.thestreetratings.com](http://www.thestreetratings.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 "Check Companies" en [www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us).

OPIC 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

### **Office of Public Insurance Counsel (OPIC)**

William P. Hobby State Office Building  
333 Guadalupe, Suite 3-120  
Austin, Texas 78701  
(877) 611-6742  
[www.opic.state.tx.us](http://www.opic.state.tx.us)

OPIC es una agencia estatal independiente que representa los intereses de todos los consumidores de seguros en Texas en los asuntos que tienen que ver con las tarifas, reglas y tipos de políticas que afectan a varias líneas personales de seguros, tales como automóviles, propietarios de viviendas, títulos, y seguros de crédito, y en la reglamentación respecto a los seguros de vida, accidentes y salud.

### **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.

### **CHIP & Children's Medicaid**

P.O. Box 14200  
Midland, Texas 79711-4200  
(877) 543-7669  
[www.chipmedicaid.org](http://www.chipmedicaid.org)

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) ofrece dos programas de seguro de salud: el Seguro de Salud para los Niños de Texas (CHIP) y Medicaid para los Niños de Texas. Solicitudes, información sobre elegibilidad y otra información relacionada puede encontrarse en este sitio del Web.

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

4900 N. Lamar Blvd  
Austin, Texas 78751-2316  
(800) 252-8263 or 2-1-1  
[www.hhsc.state.tx.us](http://www.hhsc.state.tx.us)

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 and Human Services Commission Office of the Ombudsman**

P. O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247  
(877) 787-8999  
[www.hhs.state.tx.us/omb](http://www.hhs.state.tx.us/omb)

La Oficina del Ombudsman apoya las consultas y quejas sobre los programas y servicios relacionados a la HHSC, al Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS), al Departamento de Servicios Auxiliares y de Rehabilitación (DARS), al Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS), y al Departamento Estatal de Servicios de Salud (DSHS) cuando el proceso normal de quejas de la agencia no pueda o no logra resolver el problema satisfactoriamente.

### **Texas Health and Human Services Commission Medicaid Managed Care Helpline (MMCH)**

P. O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247  
(866) 566-8989  
[www.hhs.state.tx.us/omb](http://www.hhs.state.tx.us/omb)

La Línea de Ayuda para la Atención Médica Administrada de Medicaid (MMCH) ofrece ayuda a los clientes de Medicaid con necesidades médicas quienes se encuentran con obstáculos para recibir servicios de salud y de atención a largo plazo de sus servicios de atención médica administrada de Medicaid de Texas, tales como: STAR, STAR+PLUS o PCCM. El personal de MMCH, actuando en nombre de los consumidores, interviene inmediatamente con la oficina de Medicaid del estado, las organizaciones de atención médica administrada, los proveedores y otras entidades responsables para resolver los obstáculos.

**Texas Department of Aging and Disability  
Services (DADS)**

P.O. Box 149030  
Austin, Texas 78714-9030  
(800) 252-9240  
[www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us)

El Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS) 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.

**Texas Health Insurance Pool (THIP)**

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

El Fondo de Seguros de Salud (THIP) 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)**

P.O. Box 13207  
Austin, Texas 78711-3207  
(877) 275-4377  
(512) 867-7711 in Austin  
[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 y determina elegibilidad para el Seguro de Salud para los Niños de Empleados Estatales (SKIP).

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

1000 Red River Street  
Austin, Texas 78701  
(800) 223-8778  
(512) 542-6400  
[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.

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

Department of State Health Services (DHS)  
Center for Health Statistics, MC 1898  
P.O. Box 149347  
Austin, Texas 78714-9347  
(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) 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 Conjunto de Datos e Información sobre la Efectividad del Cuidado de Salud (HEDIS<sup>®</sup>) de los HMOs en Texas. El HEDIS<sup>®</sup> es un conjunto de medidas estándar diseñados para permitir hacer las comparaciones del desempeño de los HMOs.

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

(800) 458-9858  
[www.tdi.state.tx.us/consumer/hicap](http://www.tdi.state.tx.us/consumer/hicap)

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 DADS, el TDI y el Centro de Servicios Legales en Texas.

## FEDERAL

### **Centers for Medicare and Medicaid Services(CMS)**

#### **Region VI**

1301 Young Street, Suite 714

Dallas, Texas 75202

(214) 767-6427

[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 South Griffin Street, Room 900

Dallas, Texas 75202-5025

(972) 850-4500

[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 78217-0001

(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.

### **Sitios Web sobre reformas federales de atención médica**

[Healthcare.gov](http://Healthcare.gov) es un sitio Web que permite al consumidor ingresar información sobre su salud, edad y localidad para obtener información personalizada sobre la cobertura médica en su área. Este sitio reúne toda la debida información referente a los planes de seguro médico. El consumidor puede comparar los planes de salud en su área, así como obtener información acerca de sus derechos y buscar más información sobre la Ley de Protección al Paciente y Cuidados de Salud a Bajo Precio.

[PCIP.gov](http://PCIP.gov) ofrece información sobre el Plan de Seguro Médico para Condiciones Preexistentes, también conocido como Agrupación Federal de Alto Riesgo (Federal High Risk Pool). El consumidor puede tener acceso a la información sobre inscripciones en este sitio Web. El Plan de Seguro Médico para Condiciones Preexistentes fue creado para ofrecer seguro médico a los consumidores que han tenido problemas para recibir seguro médico debido a una condición preexistente. El sitio incluye información sobre cómo calificar, cómo presentar una solicitud y sobre preguntas frecuentes.

## OTRA INFORMACION

### **Kaiser Family Foundation**

2400 Sand Hill Road

Menlo Park, California 94025

(650) 854-9400

[www.kff.org](http://www.kff.org)

Es una fundación privada sin fines de lucro que se interesa en los temas de salud más importantes de la actualidad en los Estados Unidos. El sitio Web es una fuente de datos, información y análisis con la que el público puede tener mejor acceso a la atención médica.



*Favor enviar sus preguntas y comentarios a:*

## **Office of Public Insurance Counsel**

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

**Deeia Beck, Public Counsel**

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

**William P. Hobby State Office Building**

**333 Guadalupe, Suite 3-120**

**Austin, Texas 78701**

**512-322-4143**

**1-877-611-6742**

**fax 512-322-4148**

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

Usuarios de TTY llamen al 1-800-RELAY TX o al 7-1-1



**OPIC  
RECICLA**