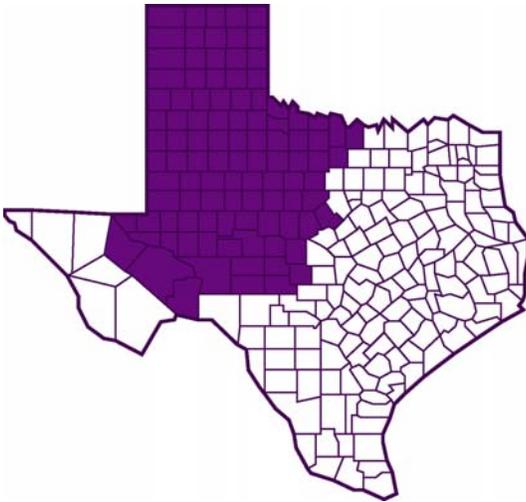


Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H) para la región Panhandle/Plains

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	



Esta sección presenta los resultados de la encuesta para los planes que sirven el área Panhandle/Plains. Incluye las HMO con un área de servicio que se extiende a por lo menos un condado en la región. La ciudad / área que se muestra después del nombre indica el área principal de servicio. Comuníquese con los planes directamente para obtener información sobre las áreas de servicio específicas.

Una HMO puede estar exenta de la participación en la encuesta por tener muy pocos miembros inscritos o por tener una participación limitada en el mercado comercial de HMO en Texas durante el año 2011.

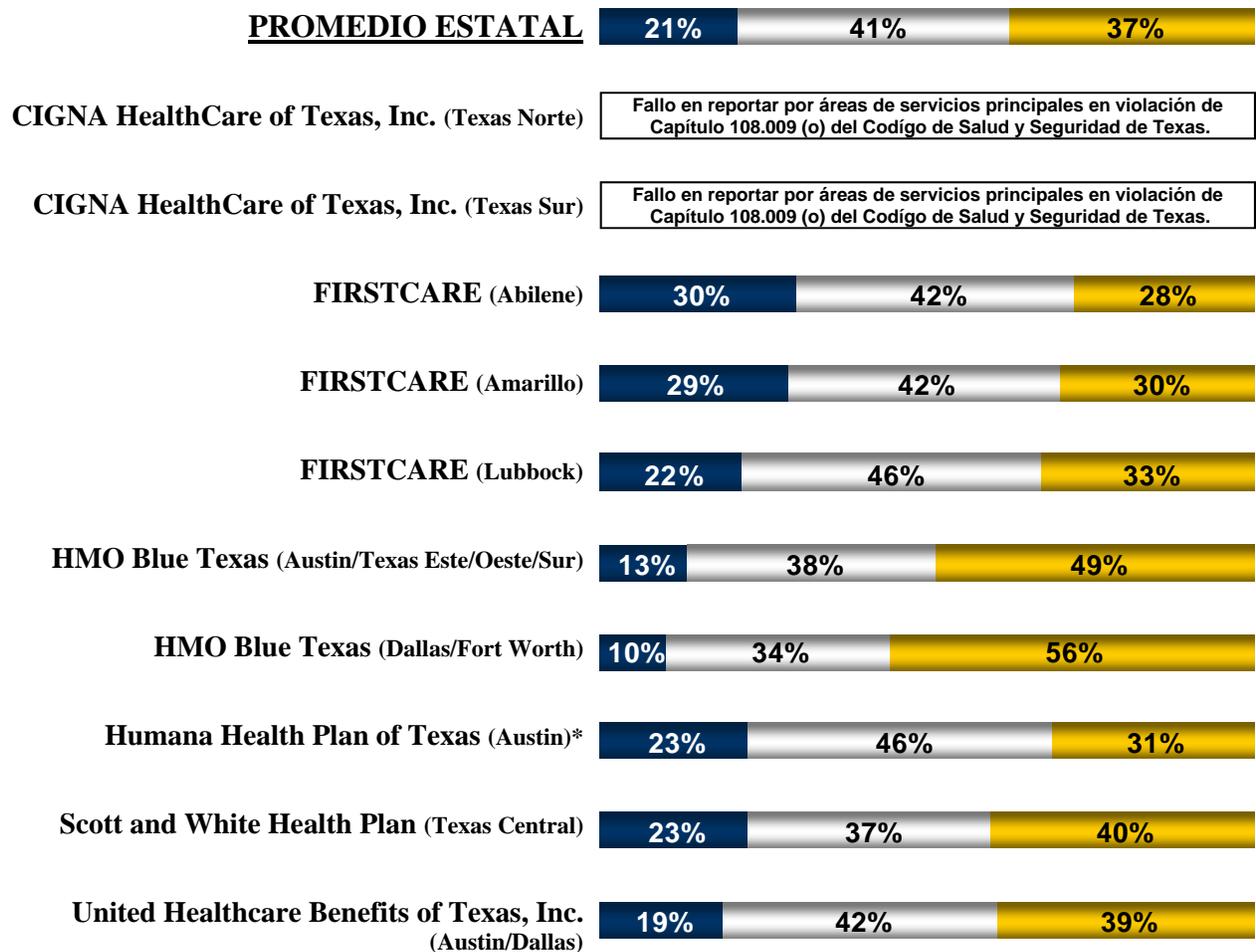
Evaluaciones de los planes de salud

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)

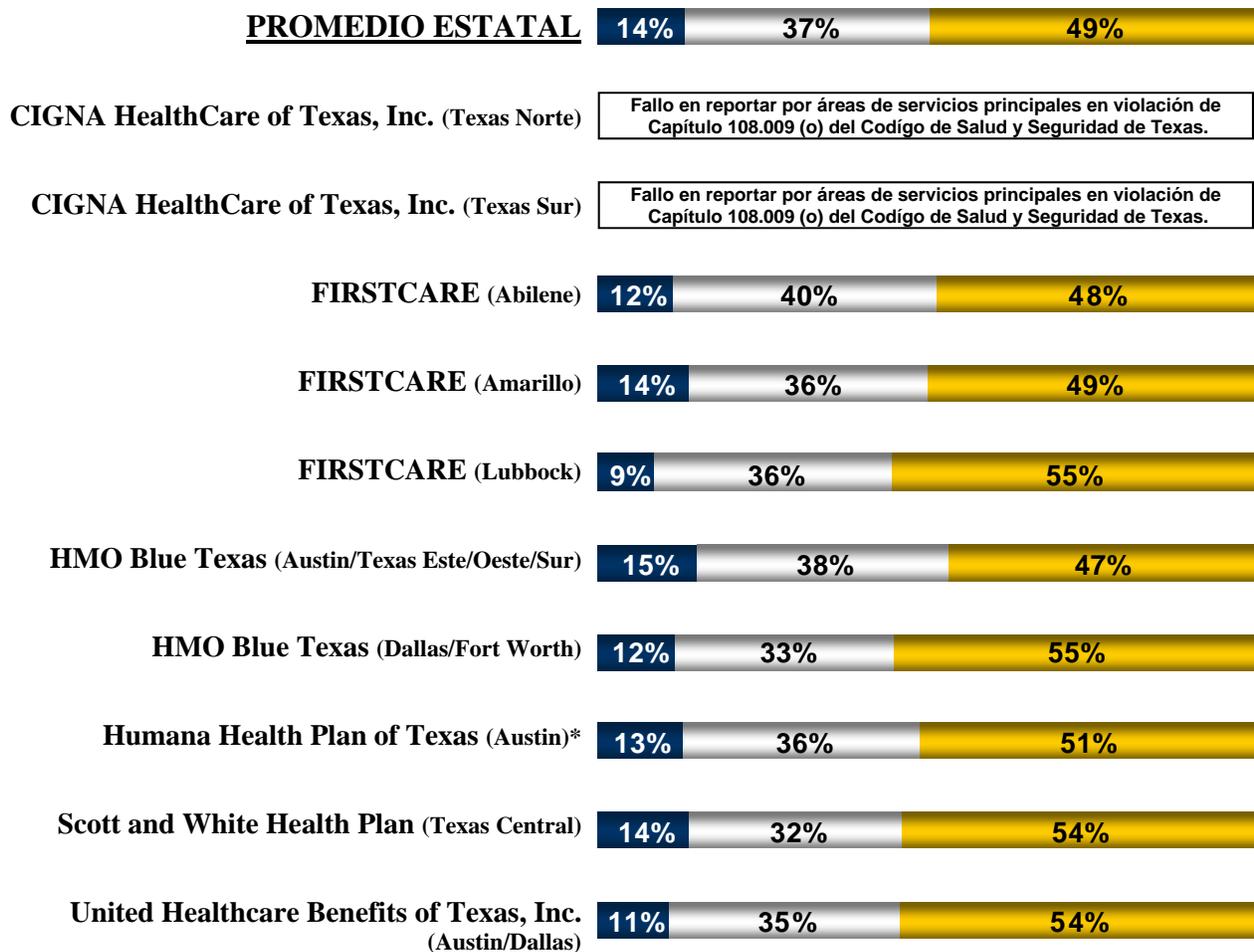
Evaluaciones de la atención médica

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)

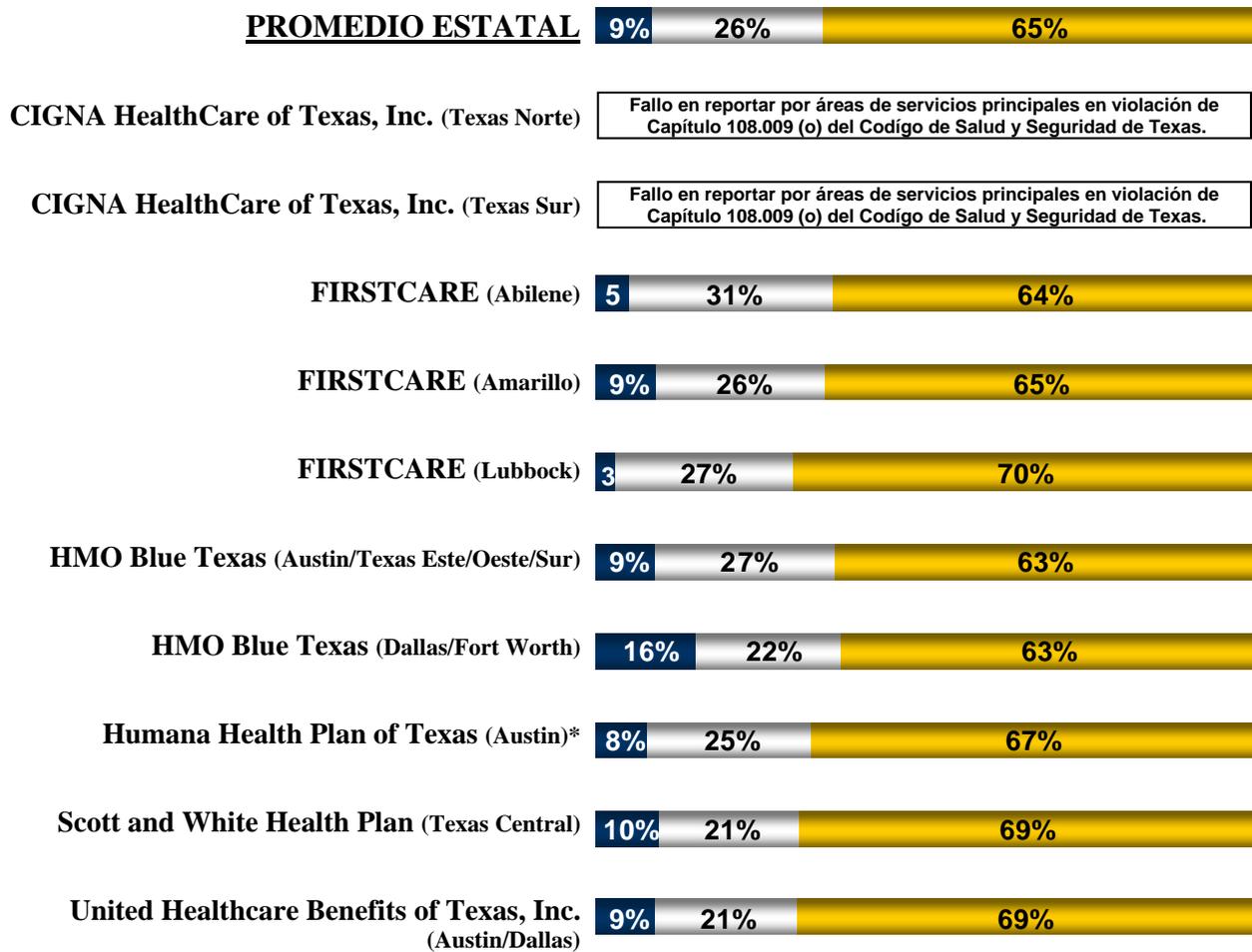
Evaluaciones de los doctores

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)

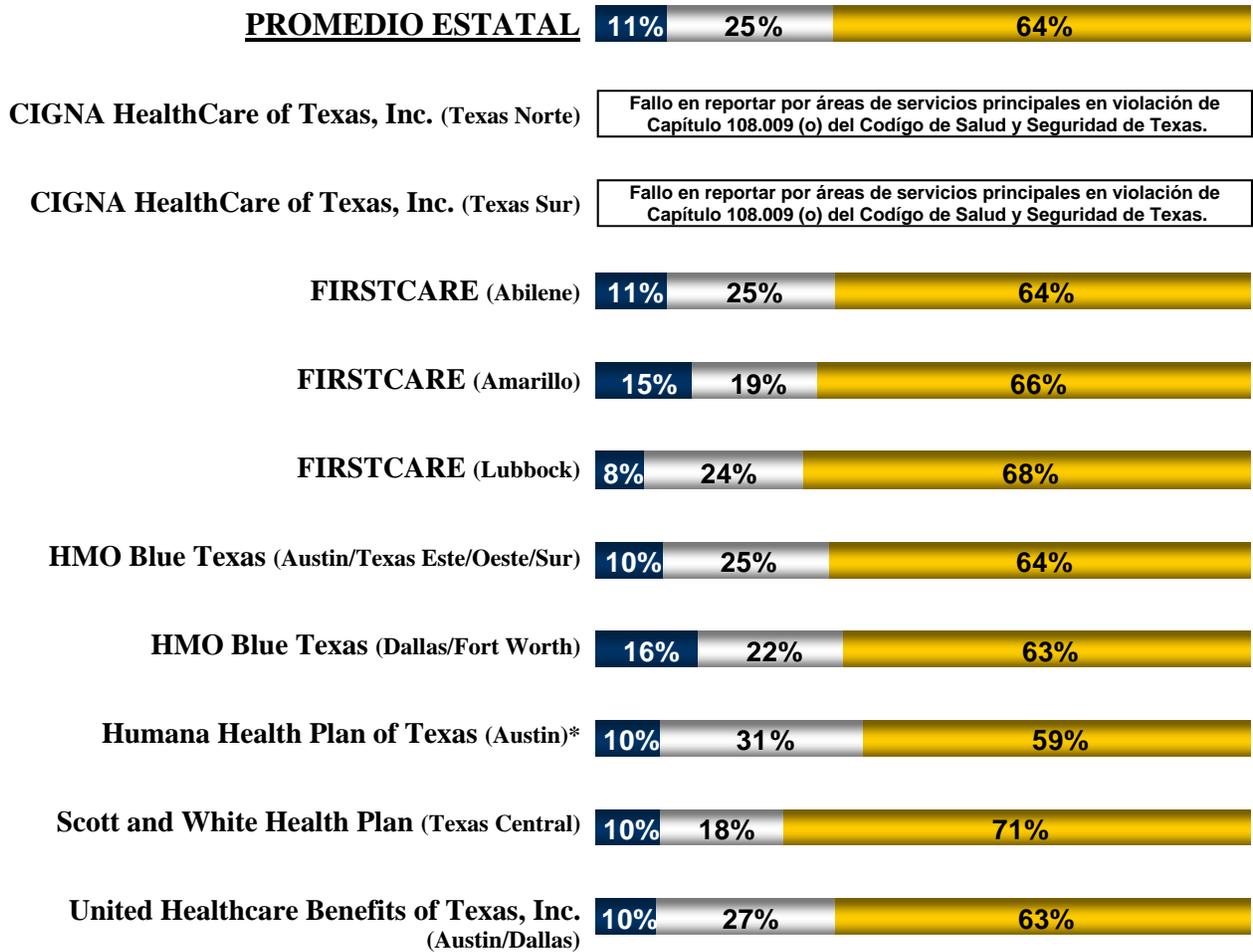
Evaluaciones de los especialistas

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)

Consiguiendo la atención médica necesaria

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

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

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

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



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)

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



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

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

Recibiendo atención médica rápidamente

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL 15% 28% 57%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)

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

FIRSTCARE (Abilene) 17% 29% 53%

FIRSTCARE (Amarillo) 16% 31% 53%

FIRSTCARE (Lubbock) 15% 33% 51%

HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) 14% 27% 59%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 11% 23% 66%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 14% 24% 62%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 18% 25% 57%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 10% 30% 59%

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

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

Doctores que se comunican bien

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores algunas veces o nunca se comunicaban bien	Porcentaje que dijo que sus doctores usualmente se comunicaban bien	Porcentaje que dijo que sus doctores siempre se comunicaban bien
---	--	---

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

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



CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte) Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

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



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

*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 8% 31% 61%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)

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

FIRSTCARE (Abilene) 5 33% 62%

FIRSTCARE (Amarillo) 6% 29% 65%

FIRSTCARE (Lubbock) 5 28% 67%

HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur) 10% 29% 60%

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 8% 30% 62%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 9% 28% 63%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 30% 66%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 9% 32% 59%

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

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

Información sobre el costo de los planes

Resultados de la encuesta (CAHPS® 4.0H)

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

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

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

PROMEDIO ESTATAL 38% 30% 31%

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)

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

CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)

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

FIRSTCARE (Abilene) 45% 31% 23%

FIRSTCARE (Amarillo) 47% 34% 19%

FIRSTCARE (Lubbock) 43% 33% 25%

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

HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth) 28% 28% 44%

Humana Health Plan of Texas (Austin)* 34% 34% 32%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 42% 28% 30%

United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas) 45% 26% 29%

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 = 23%

Aetna Health, Inc. (Austin)	20%
Aetna Health, Inc. (Dallas/Fort Worth)	23%
Aetna Health, Inc. (El Paso)	23%
Aetna Health, Inc. (Houston)	22%
Aetna Health, Inc. (San Antonio/Corpus Christi)	20%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Norte)	FER
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Texas Sur)	FER
Community First Health Plans (San Antonio)	24%
FIRSTCARE (Abilene)	24%
FIRSTCARE (Amarillo)	30%
FIRSTCARE (Lubbock)	26%
FIRSTCARE (Waco)	26%
HMO Blue Texas (Austin/Texas Este/Oeste/Sur)	20%
HMO Blue Texas (Dallas/Fort Worth)	15%
HMO Blue Texas (Houston)	15%
Humana Health Plan of Texas (Austin)	27%
Humana Health Plan of Texas (Houston)	23%
Humana Health Plan of Texas (Texas Sur)	24%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	35%
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Austin/Dallas)	21%
United Healthcare Benefits of Texas, Inc. (Houston/San Antonio)	26%

FER = Fallo en reportar por áreas de servicios principales en violación de lo estipulado en el Capítulo 108.009 (o) del Código de Salud y Seguridad de Texas.

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

