Guía de comparación de calidad de los planes

Bienvenido al Programa Healthy Families Guía de Comparación de Calidad de los Planes del 2006

Esta Guía de Comparación de Calidad de los Planes es publicada para darle un repaso sobre el desempeño de los planes de salud y dentales participantes al proporcionar atención y servicios del cliente a los miembros de HFP.

¿Qué hay en este reporte?

- Calidad del Plan de Salud:
  Resultados de la información sobre servicios proporcionados por los planes de salud participantes.

- Experiencia del Miembro:
  Resultados de una encuesta de las familias inscritas en el Programa Healthy Families durante el 2003.

Si desea compartir su opinión sobre este informe, escriba a:

Healthy Families Program
Attention: Benefits Division
P.O. Box 2769
Sacramento, CA 95812-2769

Medidas de la Calidad del Plan de Salud

Esta sección presenta información de la calidad del plan de salud del Programa Healthy Families. Cada plan dio información sobre el número de niños que recibieron ciertos servicios de cuidado preventivo durante el 2004. La información fue independientemente certificada y auditoriada. La información que se dio se basa en un método de medida de calidad reconocida a nivel nacional que muchos compradores de seguro médico consideran como standard para medir la calidad del cuidado de salud.

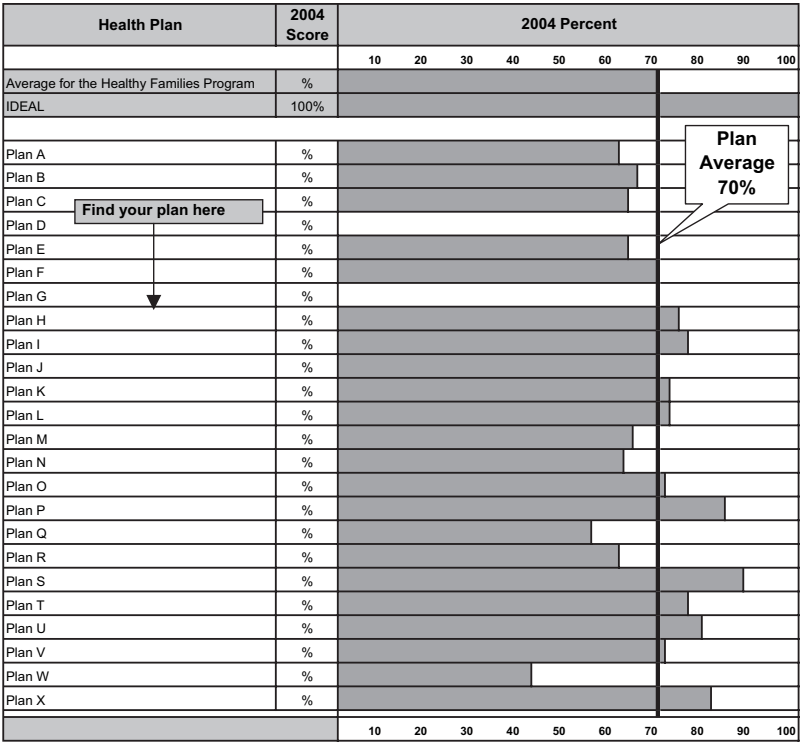
Esta sección incluye información de calidad relacionada a cuatro servicios:

- **Vacunas en la Infancia -** mide el porcentaje de niños que recibieron todas las vacunas recomendadas antes de los dos años de edad.
- **Visitas de Rutina del Niño -** mide el porcentaje de niños, de 3 a 6 años de edad, que recibieron una visita de salud preventiva.
- **Visitas de Rutina de los Adolescentes -** mide el porcentaje de los adolescentes entre las edades de 12 a 19 años, quienes recibieron una visita de salud preventiva.
- **Acceso de los Niños a un Médico de Atención Primaria -** mide el acceso a doctores o enfermeros de atención primaria y otros proveedores de atención primaria.

Estas gráficas le permiten comparar las puntuaciones individuales de planes de salud para cada medida.

Las puntuaciones de los planes varían ampliamente entre medidas. En otras palabras, la puntuación alta/baja en una medida no indica una puntuación alta/baja en otra medida. La información se muestra para que usted la repase y se debe usar en combinación con otros factores que usted considere importantes al hacer su elección de plan de salud.

Como Leer la Gráfica



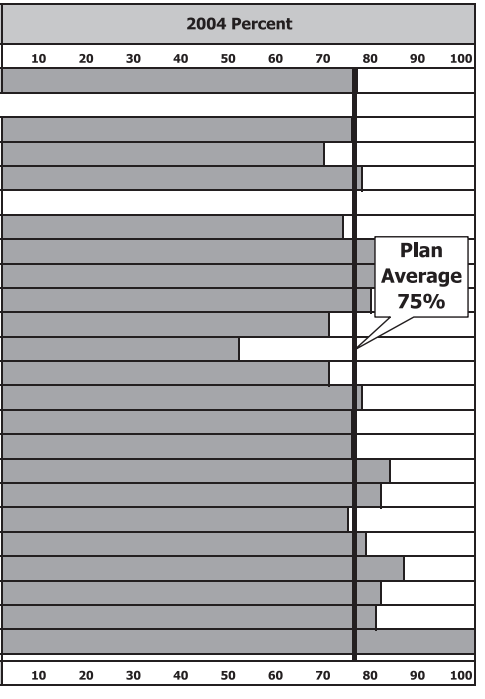
Busque el promedio de su plan. Un promedio más alto es mejor.

Estado de las Vacunas en la Infancia

El porcentaje de los niños que cumplieron dos años de edad en el 2004, que estuvieron inscritos continuamente por 12 meses antes de cumplir dos años y recibieron vacunas como se recomienda por la Academia Americana de Pediatras (American Academy of Pediatrics).

Las vacunas han probado ser uno de los métodos más fáciles y más efectivos de dar medicina preventiva. Las vacunas son una defensa importante contra las enfermedades de la niñez.
(*Academia Americana de Pediatría)*

Health Plan	2004 Score
Healthy Family Program Average	75%
Alameda Alliance for Health	74%
Blue Cross - EPO	68%
Blue Cross - HMO	76%
Blue Shield - EPO	NR
Blue Shield - HMO	72%
CalOptima	81%
Care 1st Health Plan	80%
Central Coast Alliance for Health	78%
Community Health Group	69%
Community Health Plan	50%
Contra Costa Health Plan	68%
Health Net of Cailfornia	76%
Health Plan of San Joaquin	74%
Health Plan of San Mateo	74%
Inland Empire Health Plan	82%
Kaiser Permanente	80%
Kern Family Health Care	73%
Molina Healthcare	77%
Santa Barbara Regional Health Authority	85%
Santa Clara Family Health Plan	80%
San Francisco Health Plan	79%
Ventura County Health Plan	100%



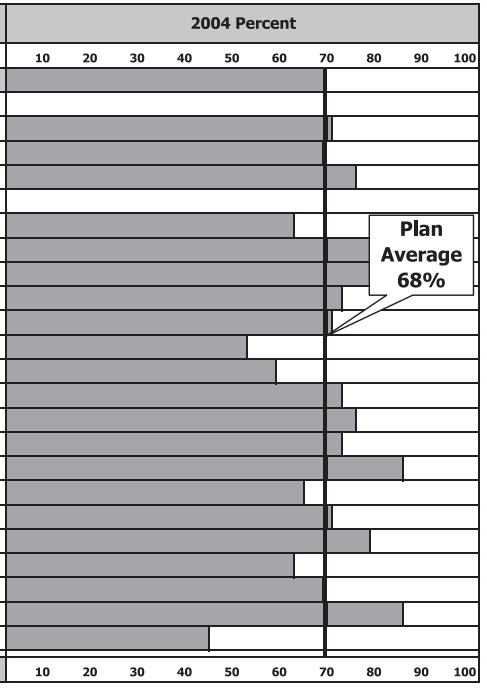
NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Visitas de Rutina del Niño en el Tercer, Cuarto, Quinto y Sexto Año de Vida

Esta medida describe el porcentaje de miembros que tenían tres, cuatro, cinco, o seis años de edad durante el año en que se tomó la medida, que estuvieron inscritos en el plan continuamente durante el 2004, y que recibieron una o más visitas de rutina con un proveedor de atención primaria durante el año.

La Academia Americana de Pediatras recomienda visitas anuales para niños de dos a seis años de edad. Los beneficios de esta medida son detección de problemas potenciales de la vista, el habla, el aprendizaje, u otros problemas que se pueden prevenir al detectarlos con anticipación.

Health Plan	2004 Score
Healthy Families Program Average	68%
Alameda Alliance for Health	69%
Blue Cross - EPO	67%
Blue Cross - HMO	74%
Blue Shield - EPO	NR
Blue Shield - HMO	61%
CalOptima	80%
Care 1st Health Plan	77%
Central Coast Alliance for Health	71%
Community Health Group	69%
Community Health Plan	51%
Contra Costa Health Plan	57%
Health Net of Cailfornia	71%
Health Plan of San Joaquin	74%
Health Plan of San Mateo	71%
Inland Empire Health Plan	84%
Kaiser Permanente	63%
Kern Family Health Care	69%
Molina Healthcare	77%
Santa Barbara Regional Health Authority	61%
Santa Clara Family Health Plan	67%
San Francisco Health Plan	84%
Ventura County Health Plan	43%



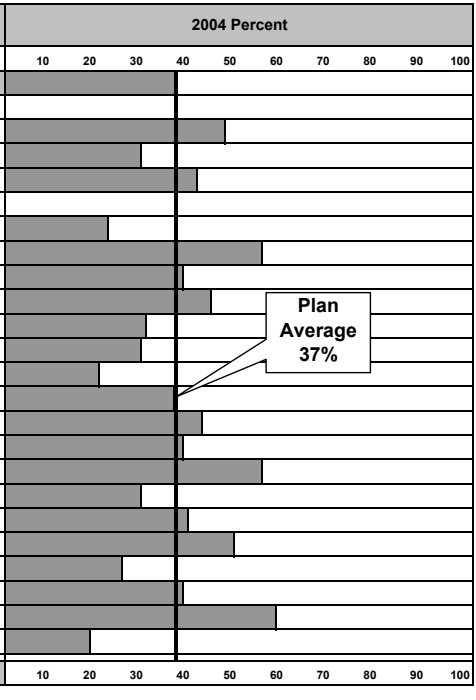
NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Visitas de Rutina de los Adolescentes

Esta medida describe el porcentaje de miembros de 12 a 19 años de edad quienes estaban inscritos continuamente en el plan durante el 2004, y recibieron por lo menos una visita de rutina con un médico de atención primaria, un ginecólogo o un obstétrico durante el año.

Detección de cambios en el estado de salud emocional, social, y física durante esta etapa transitoria en la vida de un niño es de gran importancia. La Asociación Médica Americana y la Academia Americana de Pediatras enfatizan la necesidad de visitas al año en esta población.

Health Plan	2004 Score
Healthy Families Program Average	37%
Alameda Alliance for Health	47%
Blue Cross - EPO	29%
Blue Cross - HMO	41%
Blue Shield - EPO	NR
Blue Shield - HMO	22%
CalOptima	55%
Care 1st Health Plan	38%
Central Coast Alliance for Health	44%
Community Health Group	30%
Community Health Plan	29%
Contra Costa Health Plan	20%
Health Net of Cailfornia	36%
Health Plan of San Joaquin	42%
Health Plan of San Mateo	38%
Inland Empire Health Plan	55%
Kaiser Permanente	29%
Kern Family Health Care	39%
Molina Healthcare	49%
Santa Barbara Regional Health Authority	25%
Santa Clara Family Health Plan	38%
San Francisco Health Plan	58%
Ventura County Health Plan	18%



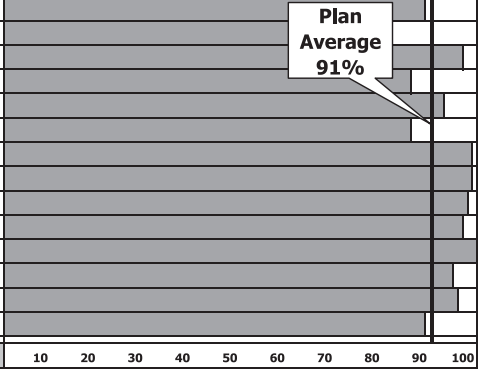
NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Acceso de los Niños a Médicos de Atención Primaria Niños de 12-24 meses de edad

Esta medición describe a los niños de 12 hasta 24 meses que fueron inscritos continuamente durante el 2004 y tuvieron una visita con un médico de atención primaria durante el año de medición.

El acceso en la niñez a médicos de atención primaria se relaciona positivamente con el cumplimiento exitoso de las vacunas recomendadas y la identificación y tratamiento de condiciones en la niñez en las etapas tempranas de la enfermedad. (*Academia Americana de Pediatría)*

Health Plan	2004 Score	2004 Percent
		10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
Healthy Families Program Average	91%	
Alameda Alliance for Health	97%	
Blue Cross - EPO	97%	
Blue Cross - HMO	91%	
Blue Shield - EPO	NR	
Blue Shield - HMO	88%	
CalOptima	98%	
Care 1st Health Plan	69%	
Central Coast Alliance for Health	100%	
Community Health Group	89%	
Community Health Plan	70%	
Contra Costa Health Plan	97%	
Health Net of Cailfornia	86%	
Health Plan of San Joaquin	93%	
Health Plan of San Mateo	86%	
Inland Empire Health Plan	99%	
Kaiser Permanente	99%	
Kern Family Health Care	98%	
Molina Healthcare	97%	
Santa Barbara Regional Health Authority	100%	
Santa Clara Family Health Plan	95%	
San Francisco Health Plan	96%	
Ventura County Health Plan	89%	
		10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Acceso de los Niños a Médicos de Atención Primaria Niños de 25 meses a 6 años de edad

Esta medición describe a los niños de 25 meses hasta 6 años que fueron inscritos continuamente durante el 2004 y tuvieron una visita con un médico de atención primaria durante el año de medición.

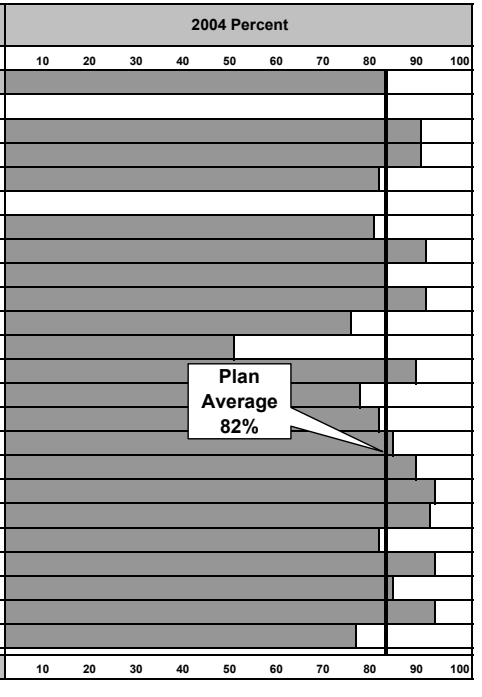
¿Por qué es importante el acceso para los niños?

Los niños que tienen un seguro de salud generalmente tienen una mejor salud a lo largo de su niñez y adolescencia. Tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas necesarias para prevenir enfermedades;
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes como infecciones en los oídos y asma;
- Obtener atención preventiva que los mantenga sanos;
- Enfermarse menos; y
- Obtener el tratamiento que necesitan cuando se enferman.

(Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.)

Health Plan	2004 Score	2004 Percent
Healthy Families Program Average	82%	
Alameda Alliance for Health	89%	
Blue Cross - EPO	89%	
Blue Cross - HMO	80%	
Blue Shield - EPO	NR	
Blue Shield - HMO	79%	
CalOptima	90%	
Care 1st Health Plan	82%	
Central Coast Alliance for Health	90%	
Community Health Group	74%	
Community Health Plan	49%	
Contra Costa Health Plan	88%	
Health Net of Cailfornia	76%	
Health Plan of San Joaquin	80%	
Health Plan of San Mateo	83%	
Inland Empire Health Plan	88%	
Kaiser Permanente	92%	
Kern Family Health Care	91%	
Molina Healthcare	80%	
Santa Barbara Regional Health Authority	92%	
Santa Clara Family Health Plan	83%	
San Francisco Health Plan	92%	
Ventura County Health Plan	75%	



NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Acceso de los Niños a Médicos de Atención Primaria Niños de 7-11 años de edad

Esta medición describe a los niños de 7 hasta 11 años que fueron inscritos continuamente durante la medición y el año calendario previo al año de la medición y que tuvieron una visita con un médico de atención primaria durante el año de medición o el año previo al año de medición.

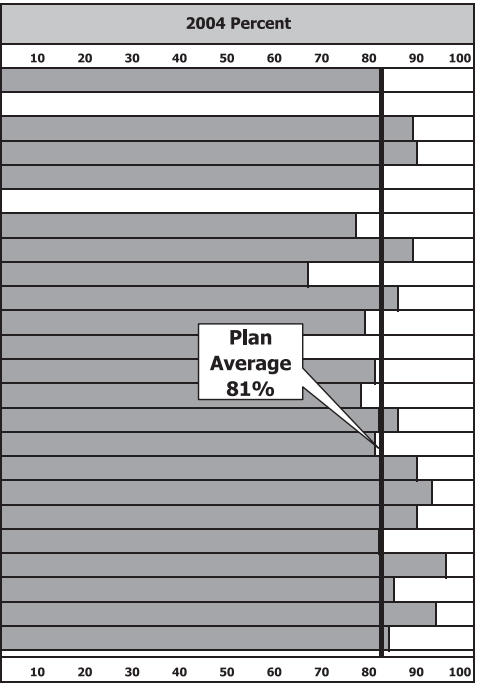
¿Por qué es importante el acceso para los niños?

Los niños que tienen un seguro de salud generalmente tienen una mejor salud a lo largo de su niñez y adolescencia. Tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas necesarias para prevenir enfermedades;
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes como infecciones en los oídos y asma;
- Obtener atención preventiva que los mantenga sanos;
- Enfermarse menos; y
- Obtener el tratamiento que necesitan cuando se enferman.

(Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.)

Health Plan	2004 Score
Healthy Families Program Average	81%
Alameda Alliance for Health	87%
Blue Cross - EPO	88%
Blue Cross - HMO	80%
Blue Shield - EPO	NR
Blue Shield - HMO	75%
CalOptima	87%
Care 1st Health Plan	65%
Central Coast Alliance for Health	84%
Community Health Group	77%
Community Health Plan	62%
Contra Costa Health Plan	79%
Health Net of California	76%
Health Plan of San Joaquin	84%
Health Plan of San Mateo	79%
Inland Empire Health Plan	88%
Kaiser Permanente	91%
Kern Family Health Care	88%
Molina Healthcare	81%
Santa Barbara Regional Health Authority	94%
Santa Clara Family Health Plan	83%
San Francisco Health Plan	91%
Ventura County Health Plan	82%



NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Acceso de los Niños a Médicos de Atención Primaria Niños de 12-19 años años de edad

Esta medición describe a los niños de 12 hasta 19 años que fueron inscritos continuamente durante la medición y el año calendario previo al año de la medición y que tuvieron una visita con un médico de atención primaria durante el año de medición o el año previo al año de medición.

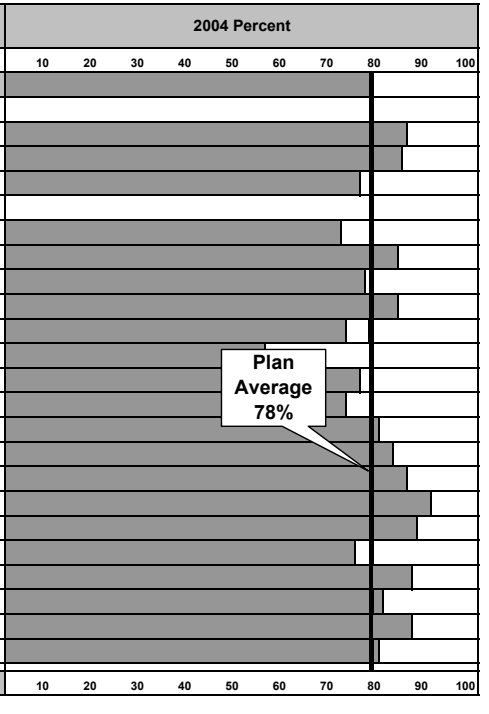
¿Por qué es importante el acceso para los niños?

Los niños que tienen un seguro de salud generalmente tienen una mejor salud a lo largo de su niñez y adolescencia. Tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas necesarias para prevenir enfermedades;
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes como infecciones en los oídos y asma;
- Obtener atención preventiva que los mantenga sanos;
- Enfermarse menos; y
- Obtener el tratamiento que necesitan cuando se enferman.

(Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.)

Health Plan	2004 Score
Healthy Families Program Average	78%
Alameda Alliance for Health	85%
Blue Cross - EPO	84%
Blue Cross - HMO	75%
Blue Shield - EPO	NR
Blue Shield - HMO	71%
CalOptima	83%
Care 1st Health Plan	76%
Central Coast Alliance for Health	83%
Community Health Group	72%
Community Health Plan	55%
Contra Costa Health Plan	75%
Health Net of Cailfornia	72%
Health Plan of San Joaquin	79%
Health Plan of San Mateo	82%
Inland Empire Health Plan	85%
Kaiser Permanente	90%
Kern Family Health Care	87%
Molina Healthcare	74%
Santa Barbara Regional Health Authority	86%
Santa Clara Family Health Plan	80%
San Francisco Health Plan	86%
Ventura County Health Plan	79%



NOTE: LA Care Health Plan is a new plan participating in the Healthy Families Program, and data is not currently available.
NR - Not reported.

Experiencia del Miembro

La opinión de las familias sobre el plan de salud de sus hijos

Sobre la Encuesta

El Programa Healthy Families realizó una encuesta para evaluar la satisfacción y experiencias de las familias con el plan de salud y el plan dental de sus hijos. La encuesta se realizó por correo durante los meses de agosto a noviembre del 2003. En el 2004 ó 2005 no se realizó encuesta. Los resultados de la encuesta del 2003 le proporcionan a usted información adicional sobre sus opciones de plan de salud y dental en el Programa Healthy Families. Algunos planes operan en un condado, otros planes operan en múltiples condados.

Se contrató una empresa independiente de encuestas para realizar la encuesta y preparar este informe. La encuesta no contó con el patrocinio de los planes que participan en el programa, ni fue realizada por los mismos. Este informe fue elaborado con base en la información proporcionada por familias participantes en el Programa Healthy Families.

Se realizó la encuesta en cinco idiomas - inglés, español, vietnamita, coreano y chino. Se escogieron familias de forma aleatoria para participar en la encuesta. Únicamente las familias con un hijo en el Programa por lo menos seis meses fueron elegibles para participar. Más de 20,000 familias fueron seleccionadas para la encuesta. De las familias seleccionadas, el 59% respondió a preguntas sobre su plan de salud y el 46% respondió a preguntas sobre su plan dental. Se mantuvieron confidenciales las respuestas recibidas de las familias participantes.

La encuesta preguntó a las familias sobre sus experiencias con la atención médica y dental recibida por sus hijos durante los últimos seis meses. Preguntas específicas se referían a si les fue posible obtener atención médica cuando la necesitaron, o si el personal de la oficina los trató de manera cortés y respetuosa. También se les pidió a las familias que calificaran la atención médica/dental y el plan de salud/dental de su hijo(a).

Estudios muestran que grupos de cultura y lenguaje diferente responden a las encuestas de forma diferente. Al comparar los resultados entre grupos por idioma en esta encuesta, al parecer el lenguaje hablado influenció como los miembros evaluaron un plan. Mientras que la mayoría de las familias están satisfechas con el programa, las personas que contestaron la encuesta en coreano y chino, manifestaron menor satisfacción que aquellos quienes contestaron en otros lenguajes. Algunos planes que participaron en el programa tuvieron un alto número de personas quienes respondieron en coreano y chino, y de esta forma tuvieron puntuaciones más bajas que otros planes con menos personas que respondieron en coreano y chino. Nadie sabe todavía a que se deben estas diferencias.

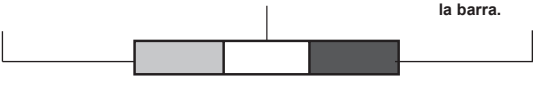
* Health Net Dental y Western Dental son nuevos planes dentales que participan en el Programa Healthy Families y no participaron en la Encuesta al Consumidor del 2003.

Cómo Leer las gráficas

El porcentaje de familias quienes dieron las respuestas menos positivas a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en gris a este lado de la barra.

El porcentaje de familias quienes dieron las respuestas medias a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en blanco en el centro de la barra.

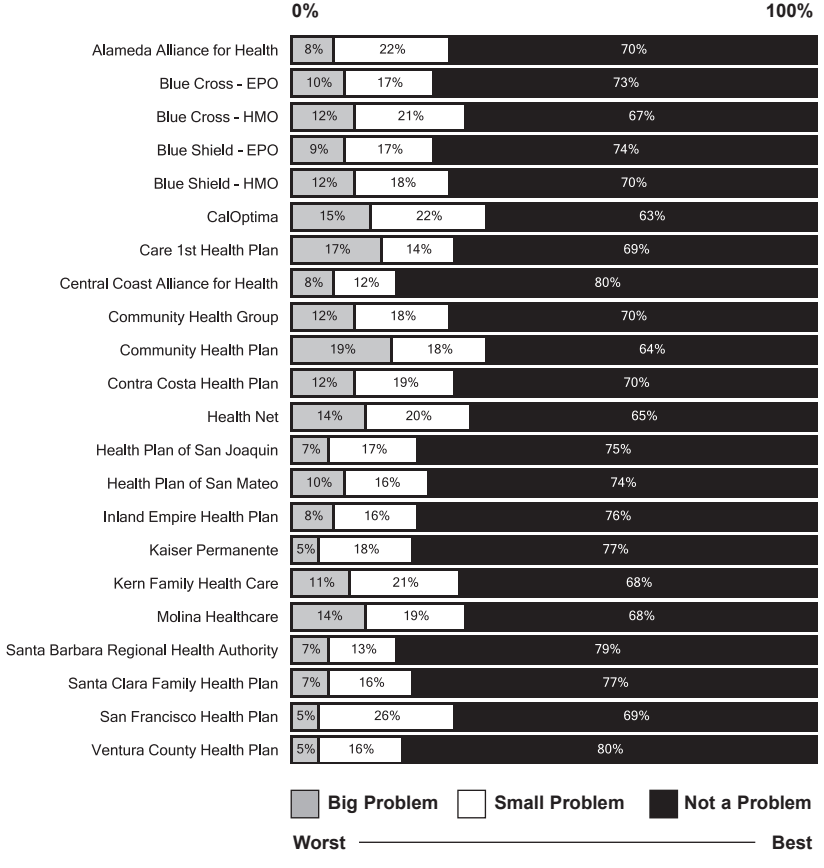
El porcentaje de familias quienes dieron las respuestas más positivas a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en negro al final de la barra.



Obteniendo la Atención Necesaria Para Su Hijo

Esta gráfica muestra las respuestas a cuatro preguntas de la encuesta que preguntaron a las familias que nivel de dificultad, si la hubo, representó en los últimos 6 meses:

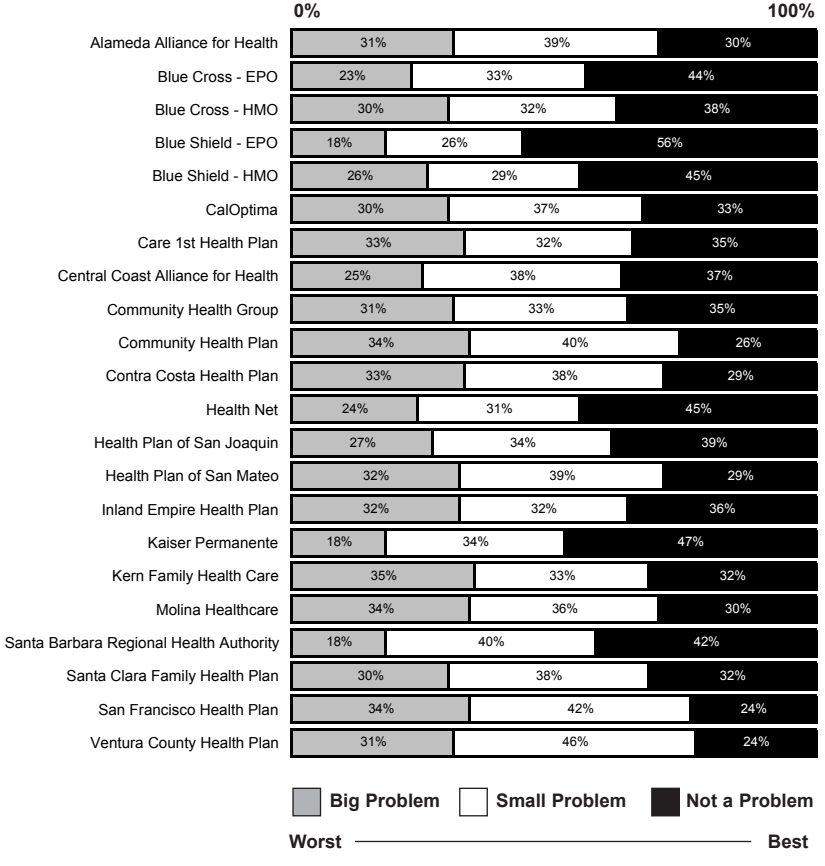
- Conseguir un médico o enfermero(a) de atención primaria para su hijo (a), con el que estuvieran contentas
- Obtener una referencia para un especialista al que su hijo(a) necesitaba ver
- Obtener la atención para su hijo(a) que ellos o su médico consideraban necesaria
- Obtener la atención aprobada por el plan de salud de su hijo(a) sin demoras



Obteniendo Atención Para Su Hijo Rápidamente

Esta gráfica muestra las respuestas a cuatro preguntas de la encuesta que interrogaron a las familias sobre la frecuencia en los últimos 6 meses en que:

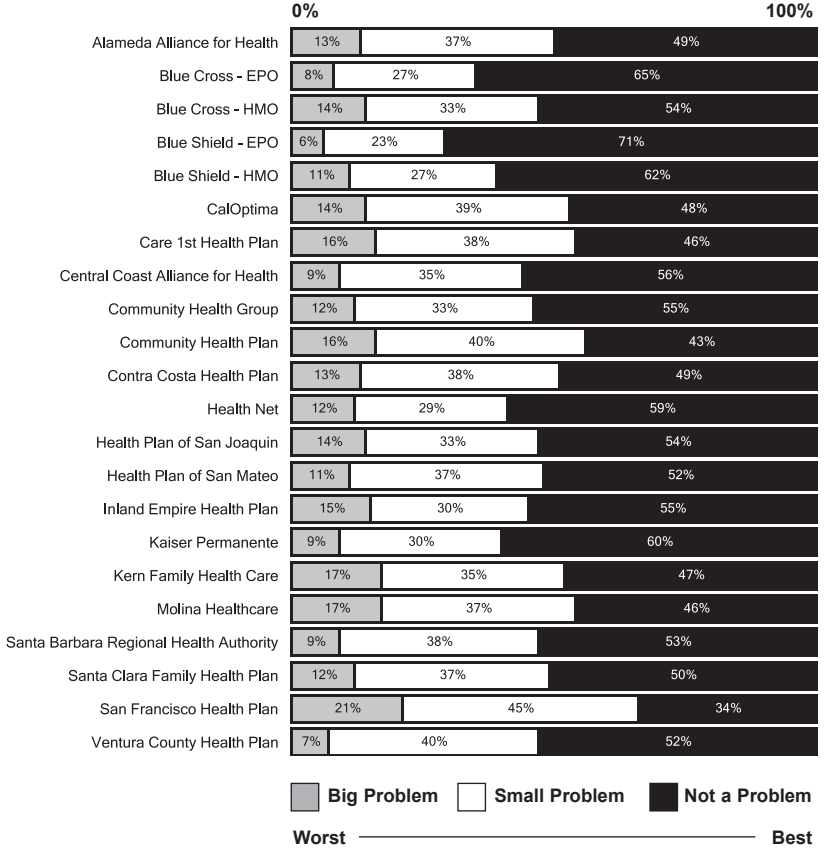
- Obtuvieron la ayuda o asesoría que necesitaban para su hijo(a) al llamar durante el horario normal de oficina.
- Obtuvieron una cita dentro del plazo solicitado para su hijo (a) para atención médica normal o de rutina.
- Obtuvieron atención médica dentro del plazo solicitado para su hijo (a) para una enfermedad o lesión.
- Esperaron menos de 15 minutos después de la hora de la cita para ver a la persona que su hijo(a) debía ver.



Calidad de Comunicación de los Médicos

Esta gráfica muestra las respuestas a 4 preguntas de la encuesta que preguntaron a las familias sobre la frecuencia en los últimos 6 meses en que sus médicos o proveedores de salud:

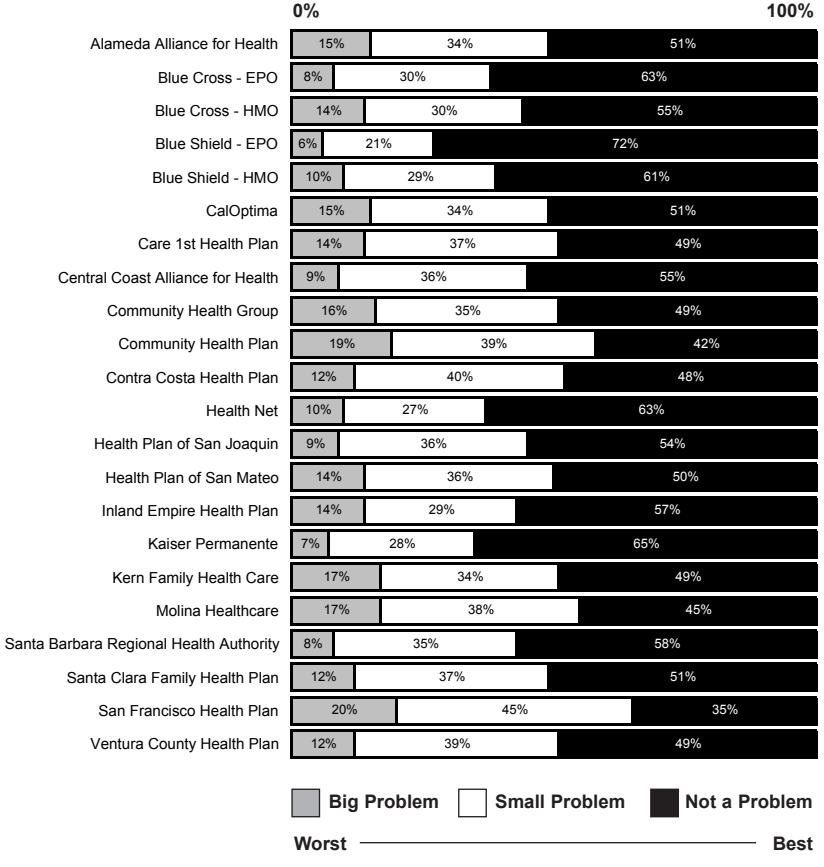
- Los escucharon con mucha atención
- Les explicaron las cosas de forma que pudieran entenderlas
- Mostraron respeto por lo que decían
- Le dedicaron tiempo suficiente a su hijo(a)



Personal de Oficina Cortés y Util

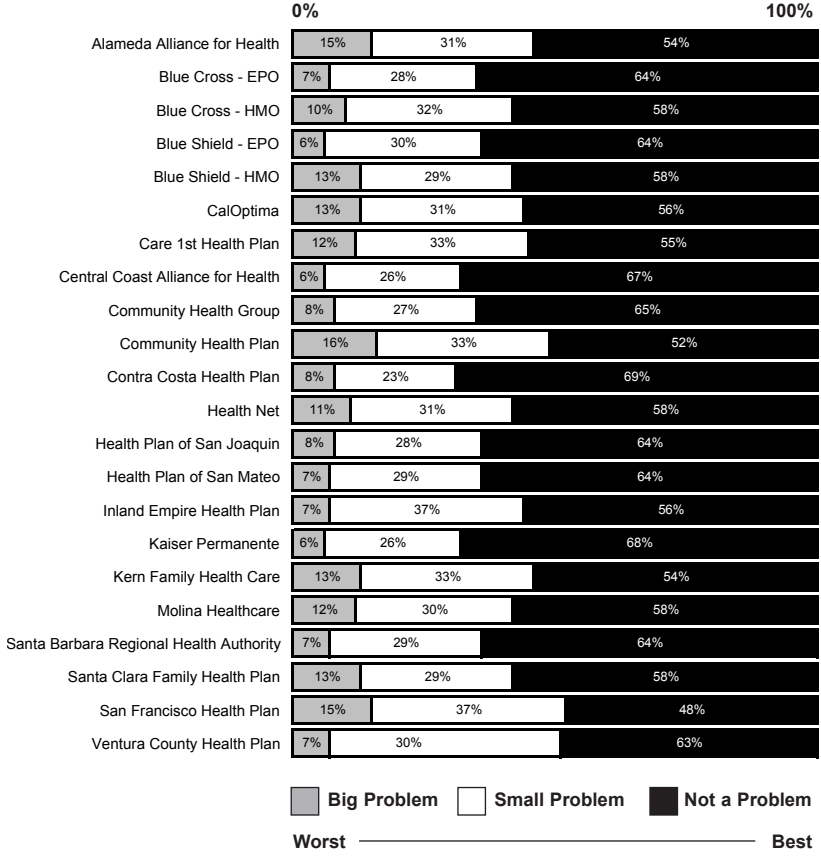
Esta gráfica muestra las respuestas a dos preguntas de la encuesta que preguntaron a las familias con que frecuencia en los últimos seis meses, el personal de oficina del consultorio o clínica del médico de su hijo(a):

- Los trató a ellos y a su hijo(a) de manera cortés y con respeto
- Fueron tan útiles como ellos esperaban



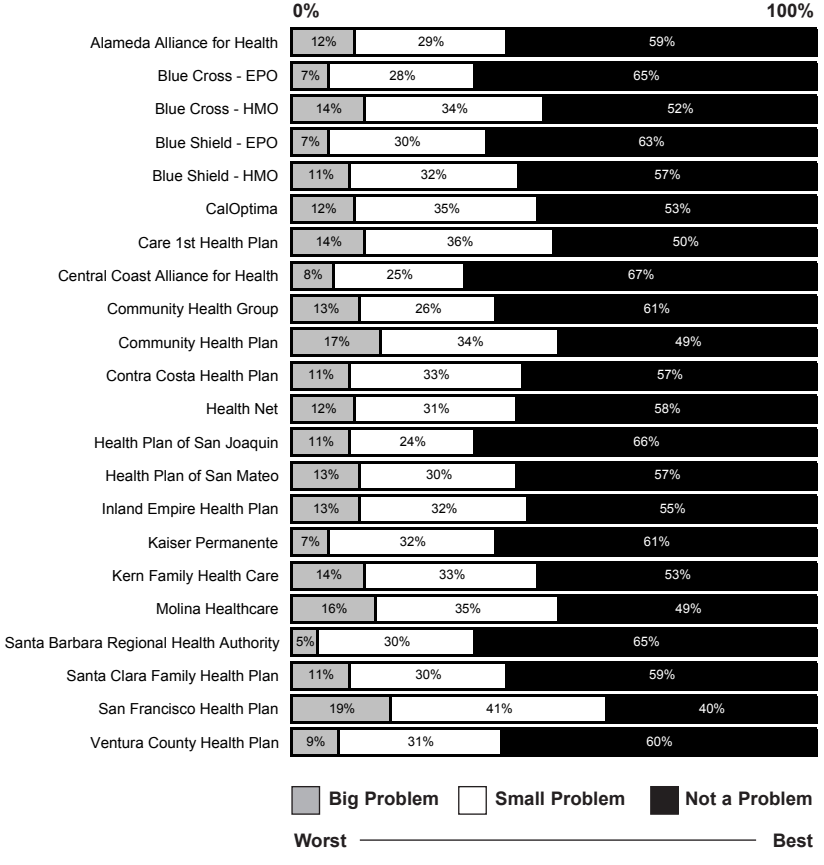
Médico o Enfermero(a) de Atención Primaria

Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que les pidió a las familias en cada plan que evaluaran al doctor o enfermero(a) de atención primaria, en una escala de 0 = "peor doctor o enfermero(a) de atención primaria que hay" a 10 = "mejor doctor o enfermero(a) de atención primaria que hay" basado en su experiencia en los últimos 6 meses.



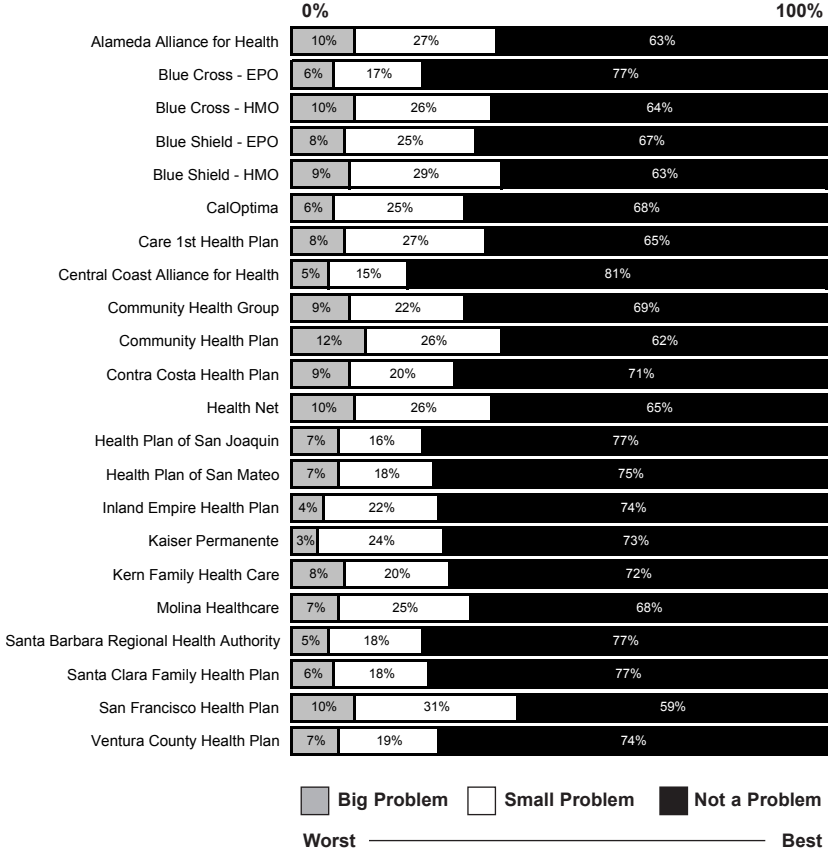
Atención Médica

Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pidió a las familias en cada plan que evaluaran la atención médica de su hijo(a) de médicos u otros proveedores de salud en una escala de 0 = "peor atención médica posible" a 10 = "mejor atención médica posible" basado en sus experiencias en los últimos 6 meses.



Plan de Salud

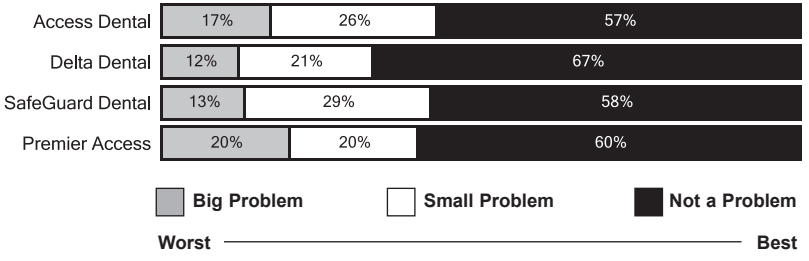
Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pidió a las familias en cada plan que evaluaran el plan de salud de su hijo(a), en una escala de 0 = "peor plan de salud posible" a 10 = "mejor plan de salud posible" basado en sus experiencias en los últimos 6 meses.



Obteniendo la Atención Necesaria Para su Hijo

Esta gráfica muestra las respuestas a cuatro preguntas de la encuesta que preguntaron a las familias que nivel de dificultad, si la hubo, representó en los últimos 6 meses:

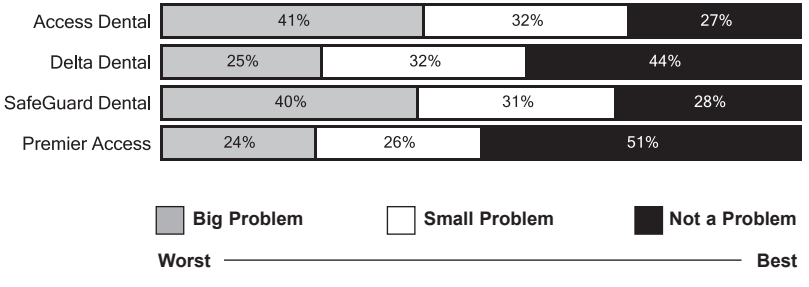
- Conseguir un dentista de atención primaria para su hijo (a), con el que estuvieran contentas
- Obtener una referencia para un especialista al que su hijo(a) necesitaba ver
- Obtener la atención para su hijo(a) que ellos o su dentista consideraban necesaria
- Obtener la atención aprobada por el plan dental de su hijo(a) sin demoras



Obteniendo Atención Para su Hijo Rápidamente

Esta gráfica muestra las respuestas a cuatro preguntas de la encuesta que interrogaron a las familias sobre la frecuencia en los últimos 6 meses en que:

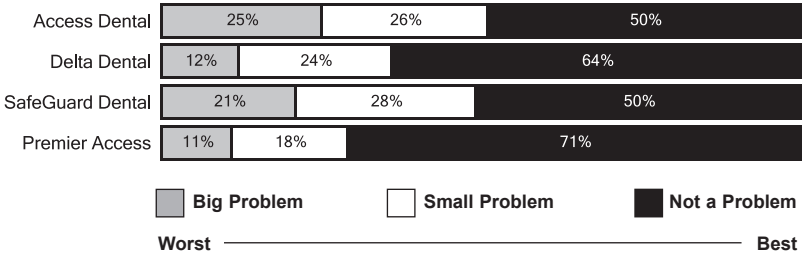
- Obtuvieron la ayuda o asesoría que necesitaban para su hijo(a) al llamar durante el horario normal de oficina.
- Obtuvieron una cita dentro del plazo solicitado para su hijo (a) para atención dental normal o de rutina.
- Obtuvieron atención médica dentro del plazo solicitado para su hijo (a) para atención dental de urgencia.
- Esperaron menos de 15 minutos después de la hora de la cita para ver a la persona que su hijo(a) debía ver



Calidad de Comunicación de los Dentistas

Esta gráfica muestra las respuestas a 4 preguntas de la encuesta que preguntaron a las familias sobre la frecuencia en los últimos 6 meses en que sus dentistas o proveedores de atención dental:

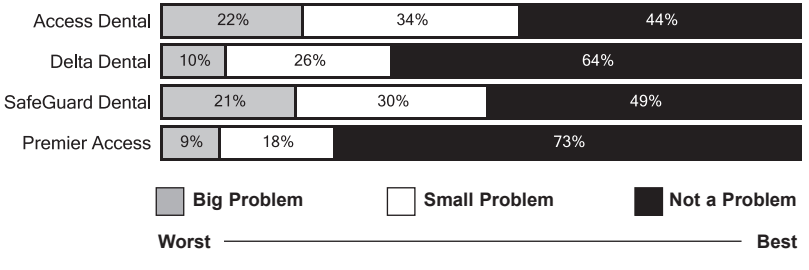
- Los escucharon con mucha atención
- Les explicaron las cosas de forma que pudieran entenderlas
- Mostraron respeto por lo que decían
- Le dedicaron tiempo suficiente a su hijo(a)



Personal de Oficina Cortés y Util

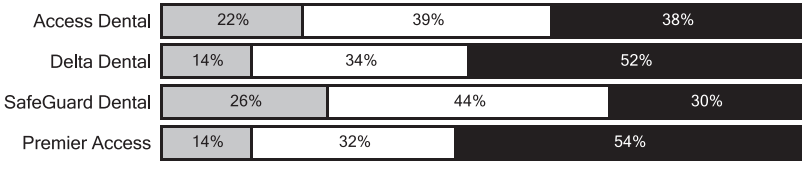
Esta gráfica muestra las respuestas a dos preguntas de la encuesta que preguntó a las familias con que frecuencia en los últimos seis meses, el personal de oficina del consultorio o clínica de su dentista:

- Los trató a ellos y a su hijo(a) de manera cortés y con respeto
- Fueron tan útiles como ellos esperaban



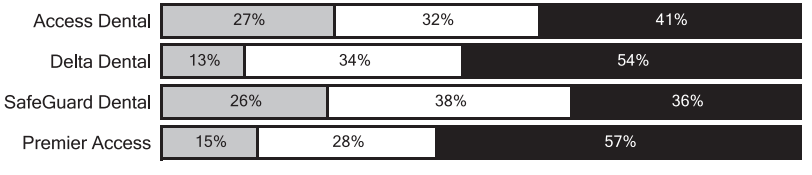
Dentista de Atención Primaria

Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que les pidió a las familias en cada plan que evaluaran al dentista de atención primaria, en una escala de 0 = "peor dentista de atención primaria que hay" a 10 = "mejor dentista de atención primaria que hay" basado en su experiencia en los últimos 6 meses.



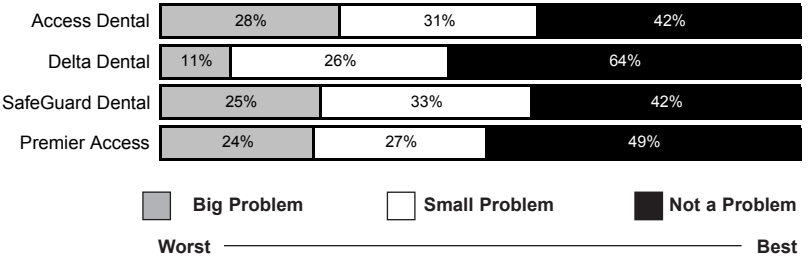
Atención Dental

Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pidió a las familias en cada plan que evaluaran la atención dental de su hijo(a) de dentistas u otros proveedores de atención dental en una escala de 0 = "peor atención dental posible" a 10 = "mejor atención dental posible" basado en sus experiencias en los últimos 6 meses.



Plan Dental

Esta gráfica muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pidió a las familias en cada plan que evaluaran el plan dental de su hijo(a), en una escala de 0 = "peor plan dental posible" a 10 = "mejor plan dental posible" basado en sus experiencias en los últimos 6 meses.



Notas

Notas