

## Valoración de HMO por sus afiliados

■ A fin de evaluar los servicios de los HMO se hizo una encuesta entre unos 11 mil afiliados, y se les pidió que consignaran el grado de satisfacción con su plan médico. Las preguntas incluían: facilidad de elegir al médico, de obtener permiso para visitar a especialistas, explicación que obtenían sobre pruebas y procedimientos médicos, y quejas recientes. Los resultados se resumen en la tabla que se ofrece a continuación:

**VERDE**— El grupo obtiene calificaciones por encima del promedio

**ROJO**— El grupo obtiene calificaciones por debajo del promedio

PORCENTAJE DE AFILIADOS A HMO QUE RESPONDIERON FAVORABLEMENTE						
HMO de California	Plan médico en general	Facilidad en escoger doctor	Autorización del HMO no retrasa servicio	Facilidad en ver al especialista	Sin quejas recientes	Sin problemas en el servicio al cliente
<b>Promedio</b>	<b>79</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>82</b>	<b>56</b>
Aetna U.S. Health Care –Norte	<b>73</b>	61	<b>69</b>	59	<b>78</b>	<b>48</b>
Aetna Aetna U.S. Health Care –San Diego	81	65	77	64	<b>86</b>	54
Aetna U.S. Health Care –Sur	77	57	73	<b>47</b>	80	52
Blue Cross/California Care	80	60	70	<b>53</b>	83	53
Blue Shield of California	<b>74</b>	<b>47</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>74</b>	52
CIGNA Healthcare of California	<b>75</b>	60	74	56	81	50
Health Net	80	65	74	61	82	52
InterValley Health Plan	82	64	<b>70</b>	60	<b>86</b>	61
Kaiser Permanente of Northern California	<b>83</b>	66	<b>83</b>	63	<b>88</b>	56
Kaiser Permanente of Southern California	<b>86</b>	<b>74</b>	<b>92</b>	<b>68</b>	<b>92</b>	62
Lifeguard	<b>83</b>	56	75	63	84	61
Maxicare	77	58	<b>66</b>	57	81	50
National Health Plans	83	63	75	64	83	63
Omni Healthcare	81	62	73	60	82	58
PacificCare of California	78	63	<b>67</b>	55	81	57
Prudential Health Care HMO	SE NEGÓ A OFRECER INFORMACION					
United HealthCare	<b>71</b>	56	79	61	<b>72</b>	57
Western Health Advantage	<b>85</b>	<b>72</b>	<b>80</b>	<b>67</b>	<b>86</b>	<b>71</b>

Una buena fuente de información para el consumidor es un reporte de Pacific Business Group on Health, una organización independiente y sin ánimo de lucro que analiza la calidad de la atención médica.

Fuente: encuesta de 1999 realizada por California Cooperative Health Care Reporting Initiative, a través del Pacific Business Group on Health

Reproduced with permission of the California HealthCare Foundation, December 2005.

If you are unable to access this document, please send an email to [cahps1@ahrq.gov](mailto:cahps1@ahrq.gov) requesting an alternate format of the information.