

Explicación de la Información de Evaluación de Calidad de la Atención Administrada N° 4

Boletas de Calificaciones

¿Qué puedo aprender de esta hoja informativa?



Esta hoja informativa le ayudará a encontrar y a entender las boletas de calificaciones de los planes de salud. También le ayudaremos a “leer entre las líneas” de las **boletas de calificaciones**.

¿Qué son las boletas de calificaciones de información de evaluación de calidad?

Del mismo modo que su hijo recibe boletas de calificaciones que demuestran su desempeño en la escuela, una boleta acerca de la calidad demostrará el desempeño del plan en diversos aspectos. Las boletas de calificaciones permiten comparar los diferentes planes para determinar su desempeño en diferentes servicios. A veces una boleta compara un plan de salud con el promedio nacional para ese servicio.

¿Puedo también obtener boletas de calificaciones acerca de ciertos doctores y otros proveedores de atención de salud?

Sí. Algunas boletas de calificaciones simplemente califican a doctores, hospitales, algunas agencias de atención domiciliaria y otros proveedores de atención de salud.

¿Cómo pueden ayudar las boletas de calificaciones a mi familia?

Al leer las boletas de calificaciones, usted puede tener una idea acerca de lo bien que el plan de salud está prestando los servicios que usted necesita.

Un proveedor de atención de salud puede ser muy diferente a otro. Si usted sabe que necesita un servicio en

particular como por ejemplo una operación de corazón, usted podría comparar los hospitales de su área para determinar su desempeño con pacientes que tienen problemas de corazón. Si su hijo tiene necesidades especiales de atención, las boletas de calificaciones pueden decirle qué plan de salud puede responder mejor a las necesidades de su hijo.

¿Las boletas de calificaciones son confiables?

Como toda otra información que evalúe la calidad, las boletas de calificaciones son tan confiables como la información que se incluye en ellas. La calidad de cada boleta de calificaciones puede ser muy diferente. Le señalaremos algunas de las cosas que usted debe considerar para determinar la utilidad que la información tiene para usted.

Sea un consumidor inteligente:

Cuando encuentre una boleta de calificaciones que tiene información que usted cree que puede ayudarle, considere cómo se preparó la boleta de calificaciones. Estas son algunas cosas que debe considerar:

- ?? ¿Quién preparó la boleta de calificaciones?
- ?? ¿Quién proporcionó la información que ofrece la boleta de calificaciones?
- ?? ¿La boleta de calificaciones ofrece información acerca de temas de salud que son importantes para mí?
- ?? ¿Cuál es la pregunta detrás de cada categoría evaluada?
- ?? ¿Qué significan realmente los términos como “servicio inmediato” para cada boleta de calificaciones?
- ?? ¿Qué antigüedad tiene la información contenida en la boleta de calificaciones?

¿Puedo confiar en la información contenida en una boleta de calificaciones?

Algunas boletas de calificaciones pueden ser más confiables que otras. Primero vea quién preparó la boleta. ¿Es una fuente en la que usted puede confiar? Tal vez, si se trata de un grupo de consumidores en el que

usted confía para obtener otro tipo de información, puede sentir que puede confiar en la información que el grupo ofrezca acerca de la calidad de la atención de la salud.

Por otro lado, una boleta preparada por una asociación de hospitales para comparar hospitales de su área puede ser más cuestionable. Es posible que sólo quieran dar la información positiva y omitir la información negativa. Si un plan de salud o un proveedor de atención de salud sabe lo que habrá en una boleta, puede hacer un mayor esfuerzo en las áreas de las que se dan informes.

¿Por qué debo saber quién proporcionó la información contenida en la boleta?

Muchas boletas de calificaciones se preparan después de hacer encuestas a los miembros de planes de salud o a pacientes de un grupo médico. Por lo tanto, las respuestas provienen de personas como usted. Sin embargo, algunas boletas de calificaciones acerca de ciertos doctores se basan en lo que otros doctores dicen acerca de ellos. Puede ser útil saber qué doctores recomiendan a otros doctores. Sin embargo, los otros doctores no sabrán cómo es ser paciente de ese doctor, a menos que ellos mismos sean pacientes.

También averigüe cuántas personas dieron información para la boleta. Algunos sitios de la red dan boletas de calificaciones para doctores. Las boletas de calificaciones se basan sólo en preguntas que responden las personas que visitan el sitio en la red. El doctor puede tener muy buenas calificaciones, ¡pero las calificaciones se basan sólo en respuestas de dos pacientes!

¿Cómo sé si la boleta de calificaciones contiene información que es útil para mí?

Siempre es una buena idea considerar las preguntas “detrás” de la boleta. Si usted obtiene la boleta en un sitio de la red, en general puede buscar las preguntas en el sitio. Si usted recibe la boleta en papel de alguien, pida las preguntas que acompañan a la boleta.

Se trata de esto: Supongamos que una boleta califica con “A” a un doctor en la categoría de “Accesibilidad”. ¿Qué significa esto? Mire la pregunta para esa categoría. La pregunta puede ser “¿El consultorio del doctor es

accesible para sillas de ruedas?” O la pregunta puede ser “¿El doctor está accesible durante los fines de semana?” O la pregunta puede ser, “¿El consultorio está en una ruta principal de autobuses?” Algunas de estas preguntas pueden ser útiles para usted, y otras preguntas pueden no ser útiles. Si la pregunta no es importante para usted, entonces tampoco lo es la respuesta.



¿Los planes de salud tienen la obligación de dar información para las boletas de calificaciones?

En general los planes de salud no necesitan dar información para las boletas de calificaciones. Sin embargo, se requiere cierta información de los planes de salud de atención administrada que prestan servicios a las personas que tienen Medicaid o Medicare. Algunos estados ahora requieren cierta información de los planes de salud.

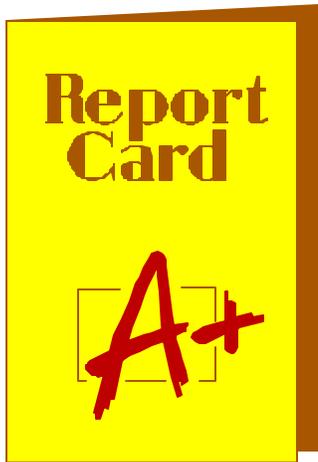
¿Si recibo boletas de calificaciones de diferentes planes de salud, puedo compararlas?

A veces puede hacer comparaciones y a veces no. No existe una normalización de términos para las boletas de calificaciones. Por ejemplo, cuando usted considera los límites de beneficios en los medicamentos recetados, los HMO usan muchos términos diferentes, como “medicamentos cubiertos”, “medicamentos inscritos”, “medicamentos autorizados”, “medicamentos preferidos” o “medicamentos de recetario”. Estos términos pueden significar lo mismo o algo totalmente diferente.

¿Puedo obtener boletas de calificaciones de mi empleador?

Algunos empleadores, en particular las compañías grandes, preparan sus propias boletas de calificaciones para sus empleados. Su empleador también puede pertenecer a un grupo comercial o a una cámara de comercio que tenga acceso a las boletas de

calificaciones. Pregunte en su departamento de recursos humanos si tiene acceso a boletas de calificaciones de sus planes de atención de salud.



¿Algunos estados preparan boletas de calificaciones?

Algunos estados están comenzando a recolectar información para las boletas de calificaciones acerca de los planes de salud que tienen licencia en dichos estados. El Maryland Health Care Commission prepara

boletas acerca de los planes de salud que tienen licencia en ese estado. El Department of Health & Senior Services del estado Nueva Jersey prepara una boleta para los consumidores. El California Department of Managed Health Care publica una boleta cada año.

¿Qué otros recursos existen para obtener boletas de calificaciones?

Las revistas de noticias nacionales a veces publican boletas de calificaciones. Asimismo, algunas organizaciones para consumidores preparan boletas de calificaciones. Algunas organizaciones que trabajan con personas que tienen necesidades especiales también pueden preparar boletas de calificaciones. Su periódico local puede publicar una boleta de los planes de salud o de los hospitales de su zona.

Ahora existen varios sitios en la red que contienen boletas de calificaciones. Algunas de estas son muy útiles y provechosas. Algunas de estas boletas de calificaciones se basan en cantidades bajas de respuestas, por lo que no son tan útiles. Use las técnicas que aprendió en estas hojas informativas para actuar como un consumidor inteligente cuando encuentre estas boletas de calificaciones.

Para comunicarse:

A continuación hemos enumerado algunos de los lugares donde puede obtener boletas de calificaciones. Este es un aspecto de la atención de la salud que cambia con frecuencia. Por lo tanto, puede haber nuevas boletas disponibles todo el tiempo.

Si su empleador ofrece seguro de salud:

- ?? Pregunte en su departamento de personal o recursos humanos si tienen boletas de los planes que se ofrecen a los empleados.
- ?? Pregunte a su empleador si el agente de seguros, un grupo comercial o una cámara de comercio local tiene boletas de calificaciones.
- ?? Comuníquese directamente con los planes de salud o los proveedores de atención de salud. Pueden tener sus propias boletas de calificaciones.
- ?? Comuníquese con una alianza que ayuda a los consumidores, una asociación local relacionada con la salud, como una asociación médica, dirección de enfermeras de visitas o sindicatos de enfermeras para averiguar si hay boletas disponibles acerca de proveedores de atención de salud en su zona.

¿Tiene dificultades para encontrar esta información en el Internet?



Lleve esta hoja informativa a su biblioteca local que tenga acceso al Internet con computadoras. Pida al encargado de la biblioteca que le ayude a encontrar esta información en el Internet.

Si tiene Medicare:

www.medicare.gov

En este sitio, puede buscar y comparar planes de atención administrada. También puede buscar planes que pagan los servicios que Medicare no paga. Alguna información está disponible en español también.

Si vive en California, hay una guía al:

www.calmedicare.org

Si tiene Medicaid:

Comuníquese con la agencia de Medicaid de su estado. Este puede ser el departamento de servicios de salud o de servicios humanos. Una lista de agencias estatales de Medicaid está disponible en el sitio: www.nasmd.org/links.htm#states

Su estado puede preparar boletas de calificaciones para los planes de salud que participan en el programa Medicaid.

Oficinas del gobierno estatal:

Muchos estados ahora preparan boletas de calificaciones para el público. Llame a la oficina estatal de asuntos del consumidor o al departamento que regula los planes de atención administrada. En algunos estados esta agencia será el Departamento de Seguros (Department of Insurance), el Departamento de Sociedades Anónimas (Department of Corporations), el Departamento de Salubridad (Department of Health) o el Departamento de Atención Administrada (Department of Managed Care). Si tiene dificultades para encontrar una oficina estatal que prepare boletas de calificaciones para los consumidores, llame a su representante estatal local. Pregunte qué oficina de su estado prepara las boletas de los planes de salud de atención administrada. Si su estado no ofrece boletas de calificaciones para consumidores, pregunte a su representante estatal, “¿por qué no?”

¡Hágales saber a sus oficiales electos que la información acerca de la calidad de la atención de salud es importante para usted!

En California:

Office of the Patient Advocate

www.opa.ca.gov/report_card/ (Disponible en español también)

En Nueva York:

NY State Insurance Department

(Depto. de Seguros)

<http://www.nyshmoguide.org/>

La guía de salud para consumidores de Nueva York publica estadísticas de quejas contra planes de salud. La guía también contiene información de encuestas de consumidores.

Medios de comunicación nacionales y locales:

Espre recibir boletas ocasionales en revistas como *Newsweek* o *U.S. News & World Report*.

Su periódico local también puede publicar una boleta de calificaciones durante los períodos de inscripción abierta en su área.

Busque en revistas como *Consumer Reports* o similares en números recientes con información acerca de la calidad de la atención de salud.

El número de octubre de 2003 de *Consumer Reports* contiene calificaciones de HMOs y PPOs. Para las boletas de calificaciones, visite al:

www.consumerreports.org/

Hace cliq abajo “Health & Fitness.”

**HealthCareCoach.com**

www.healthcarecoach.com

El sitio puede informarle usar su plan de atención administrada eficazmente mientras bajar los costos de cuidado médico.

Health Assistance Partnership

www.healthassistancepartnership.org

El sitio tiene una lista de programas en varias estados que ayudan al consumidor con problemas de salud.

En el Internet:

NCQA:

2000 L St., NW, Suite 500
Washington, DC 20036
(202) 955-3500
1-888-275-7585

www.ncqa.org

El *Health Plan Report Card* de NCQA le permite crear su propia boleta de calificaciones del plan de salud en línea. La boleta le da calificaciones de estrellas a varias categorías y le permite verificar información referente a la acreditación.

Puede crear su propia boleta de calificaciones:

www.healthchoices.org

En el sitio de la red también puede verificar la acreditación de una organización y obtener boletas de organizaciones de atención de salud conductual administrada.

National Association of Insurance Commissioners

1-816-842-3600

www.naic.org

En el sitio encontrará qué agencia de su estado regula el seguro. Visite:

http://www.naic.org/state_contacts/sid_websites.htm

Haga clic en su estado y lo llevará al sitio de la agencia que regula los seguros en su estado.

www.thehealthpages.com

Este sitio tiene reseñas de la calidad, servicios y redes de proveedores de planes de atención administrada. También puede calificar doctores y encontrar especialistas.

www.consumer.checkbook.org

Este sitio para consumidores contiene información que compara doctores y planes de salud en la zonas de Washington, DC, Boston, Chicago, del valle de Delaware, Puget Sound, Twin Cities, y de la bahía de San Francisco. Debe pagar para ver partes del sitio.

AHRQ:

www.ahrq.gov/consumer/hlthpln1.htm

El sitio de esta agencia federal ofrece información que ayuda al consumidor seleccionar un plan de salud, comparar los planes de salud, y usar la cobertura de un plan de salud.



www.healthgrades.com

El sitio en la red tiene calificaciones de hospitales gratis. Puede comprar calificaciones de doctores y hogares de recuperación y para ancianos.

www.healthinsuranceinfo.net

Este sitio proporciona información para cada estado acerca de los beneficios de salud requeridos por ley y algunas leyes de seguro de salud. También hay avisos para consumidores.

www.healthscope.org

El Pacific Business Group on Health es una liga de compañías y sindicatos que compran seguro de salud. In su sitio, PBGH publica encuestas de planes de salud, hospitales, y de grupos médicos en California.

También hay información de evaluación de calidad específica de ciertas enfermedades y condiciones, como por ejemplo alta presión arterial y alto nivel de colesterol.

El Center for Health Care Strategies (CHCS), en Lawrenceville, NJ, proporcionó el financiamiento para “Explicación de la Información de Evaluación de Calidad de la Atención Administrada para los Consumidores con Necesidades Especiales”. Este proyecto fue posible a través de un subsidio por separado para CHCS otorgado por la Robert Wood Johnson Foundation.

Hoja Informativa N° 4 es una de las cinco hojas informativas acerca de la atención administrada para los consumidores. Si tiene problemas para encontrar copias de las otras hojas informativas, visite el sitio del National Health Law Program en la red en:

www.healthlaw.org/consumer.shtml

para bajar sus copias gratuitas.

National Health Law Program 2004