

Clasificación del Plan Médico del Medicare-2012

El programa Medicare evalúa el desempeño de los planes Medicare Advantage en diferentes categorías (por ejemplo, la detección y prevención de enfermedades, las opiniones de los pacientes, la seguridad del paciente, precios de medicamentos y los servicios al cliente). La siguiente información es un resumen de la calificación del desempeño general de nuestro plan. Esta información está disponible para ayudarle a que usted tome la mejor decisión. Para información adicional sobre el desempeño de nuestro plan, por favor, llámenos gratis al 800-535-9355 (si no está afiliado) o al 800-782-8633 (si ya está afiliado a nuestro plan). Los usuarios del sistema TTY deben llamar al 1-877-442-8633 de 8 AM a 8 PM. También puede visitar el sitio www.medicare.gov.

Los datos siguientes constituyen un resumen de la calificación de nuestro plan en cuanto a calidad y desempeño.

La cantidad de estrellas muestra el desempeño de nuestro plan.

- ★★★★★ Significa excelente
- ★★★★ Significa muy bueno
- ★★★ Significa bueno
- ★★ Significa aceptable
- ★ Significa deficiente

AvMed Medicare – H1016	
Calificación General del Plan	★★★★★ 3.5 Estrellas
	La Calificación General del Plan combina las calificaciones para los diferentes servicios que ofrece cada plan: ¿Que es lo que se mide? <ul style="list-style-type: none"> • Para planes de cobertura medica, el resultado general de la calidad de esos servicios en 36 temas diferentes de 5 categorías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de la salud: exámenes preventivos, pruebas y vacunas: Incluye la frecuencia con la que a los afiliados recibieron hicieron pruebas, vacunas y otros exámenes que les ayudan a mantenerse saludable. ○ Control de problemas médicos crónicos (a largo plazo): Incluye cuan a menudo los afiliados con diferentes problemas médicos recibieron pruebas y tratamientos que les ayudan a controlar su condición médica. ○ Calidad de la receptividad y la atención del plan médico: Incluye la calificación de la satisfacción de los afiliados respecto al plan. ○ Quejas y apelaciones de los afiliados del plan: Incluye la frecuencia con la que los afiliados han presentado quejas sobre el plan. ○ Servicio telefónico al cliente. Desempeño del plan en cuanto al manejo de las llamadas de los afiliados. • Para planes de medicamentos por receta, el resultado general de la calidad de esos servicios en 17 temas diferentes

CY2012

de 4 categorías:

- **Servicios al cliente del plan de medicamentos:** Desempeño del plan de medicamentos en cuanto al manejo de las llamadas y a las decisiones sobre las apelaciones de los afiliados.
- **Quejas de los afiliados del plan de medicamentos y resultados de las auditorías del Medicare:** Frecuencia con la que los afiliados han presentado quejas sobre el plan de medicamentos.
- **Experiencias de los afiliados con el plan de medicamentos:** Información sobre la satisfacción de los afiliados.
- **Precios de los medicamentos y seguridad del paciente:** Desempeño del plan de medicamentos en cuanto a los precios de los medicamentos por receta y a la exactitud de la información sobre los precios que se proporciona en el sitio Web del Medicare. También se incluye información sobre la frecuencia con la que los afiliados que padecen ciertos problemas médicos obtienen medicamentos por receta considerados más seguros y recomendados clínicamente para esos problemas médicos.

¿De donde proviene la información para la Calificación General del Plan?

- Para la calidad de los **servicios de salud**, la información se compila de los siguientes recursos:
 - Encuestas del Medicare a los afiliados
 - Información de los médicos y otros profesionales de la salud
 - Información proveída por el plan
 - Resultados de las actividades usuales de monitoreo del Medicare
- Para la calidad de los **servicios de medicamentos**, la información se compila de los siguientes recursos:
 - Resultados de las actividades normales de monitoreo del Medicare
 - Revisión de reclamos y otra información que el plan le provee al Medicare
 - Encuestas del Medicare a los afiliados

¿Por qué es importante la Calificación General del Plan?

La Calificación General del Plan le provee un resumen para ayudarle a comparar la calidad y el desempeño de los planes. Puede comparar las diferencias entre los planes revisando las calificaciones detalladas.