WISCONSIN DEPARTMENT of HEALTH SERVICES

DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Medicaid Services
P-02484S (12/2020)

Tarjeta de resultados para elegir una Managed Care Organization (MCO)
Preguntas frecuentes

¿Cuál es el propósito de la tarjeta de resultados?

El propósito de la tarjeta de resultados es ayudarle a elegir una managed care organization (MCO) en función de los factores que son más importantes para usted. La tarjeta de resultados le facilita información acerca de cómo se sienten los afiliados actuales en relación con su MCO (organización de atención administrada) y cómo cumplen las MCOs con los estándares estatales. La tarjeta de resultados también le proporciona información de contacto y otros datos sobre las MCOs que tiene a su disposición para que elija.

¿De dónde provienen los datos de la tarjeta de resultados?

Los datos de la tarjeta de resultados provienen de varias fuentes:

- **La sección de la encuesta para afiliados** muestra los resultados de la encuesta estatal de satisfacción para afiliados del año 2019
- **La sección de calidad y cumplimiento** muestra los resultados de la revisión estatal anual del cumplimiento de calidad de la MCO
- **La sección de características del equipo atención** y la sección de información adicional muestran datos aportados por las MCOs acerca de su organización

¿Qué es la encuesta de satisfacción para afiliados?

La encuesta de satisfacción para afiliados es un conjunto anual de preguntas que se envían por correo a afiliados actuales de cada MCO para obtener sus opiniones acerca de su experiencia con su MCO. El estado recopila y analiza las respuestas a la encuesta para descubrir el grado de felicidad de los afiliados respecto a su equipo de atención, el grado de compromiso respecto a la creación del plan de atención y el grado de ayuda que reciben de su MCO para satisfacer sus necesidades.

¿Qué es la revisión del cumplimiento de calidad de la MCO?

La revisión del cumplimiento de calidad de la MCO es una evaluación que refleja cómo las MCOs cumplen con ciertos estándares de rendimiento establecidos por el estado. Una organización externa de revisión de calidad que colabora con el estado la lleva a cabo cada año. La intención de la organización externa de revisión de calidad es asegurarse de que la MCO cuenta con políticas, procedimientos y procesos para prestar servicios de calidad excelente a sus afiliados.

¿Qué significa sin afán de lucro y con afán de lucro?

La sección del tipo de agencia en la tarjeta de resultados describe qué tipo de organización es cada MCO. Una organización sin afán de lucro es un grupo organizado con fines distintos a obtener beneficios y en el que ninguna parte de los ingresos de la organización se distribuye entre sus directores o empleados. Una organización con afán de lucro es un negocio que opera con el propósito de obtener beneficios.

¿Cuándo se actualizó por última vez la Tarjeta de resultados? ¿Con qué frecuencia se actualiza?

La tarjeta de resultados se actualizó por última vez en 2020. Se actualiza anualmente.

¿Por qué la tarjeta de resultados no proporciona otros datos de las MCOs que me interesan?
La tarjeta de resultados únicamente presenta datos que han sido validados por el estado. Las calificaciones indicados en la tarjeta de resultados se basan únicamente en los datos verificables más recientes. Esto le proporciona los factores más objetivos para ayudarle a elegir una MCO.

Tarjeta de resultados para elegir una Managed Care Organization (MCO)
Guías de medidas

<table>
<tr><th colspan="2">ENCUESTA PARA AFILIADOS</th></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Satisfacción general</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La encuesta de satisfacción del año 2019 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:
1. ¿Puede ponerse en contacto con un equipo de atención cuando lo necesita?
2. ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su equipo de atención?
3. ¿Con qué claridad le explica las cosas su equipo de atención?
4. ¿Con qué atención le escucha su equipo de atención?
5. ¿Con qué respeto le trata su equipo de atención?
6. ¿Cómo le explicó su equipo de atención la opción de ayuda autónoma?
7. ¿Cuál es su grado de participación en la toma de decisiones respecto a su plan de atención?
8. ¿Cómo apoya su plan de atención las actividades que desea realizar en su comunidad, incluidas las visitas con familiares y amistades, el trabajo, el voluntariado y demás?
9. ¿Cuántas cosas que son importantes para usted incluye su plan de atención?
10. En general, ¿con qué respeto le tratan las personas que le prestan ayuda y servicios?
11. ¿Cómo satisfacen sus necesidades los servicios y la ayuda que recibe?
12. En general, ¿cuánto le gusta su MCO?</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>
<table>
<tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr>
<tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr>
<tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr>
<tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr>
<tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr>
<tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr>
</table>
Porcentaje de todas las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Medida</th><th>Capacidad de respuesta del equipo de atención</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La encuesta de satisfacción del año 2019 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:
1. ¿Puede ponerse en contacto con un equipo de atención cuando lo necesita?
2. ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su equipo de atención?</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>
<table>
<tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr>
<tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr>
<tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr>
<tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr>
<tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr>
<tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr>
</table>
Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".
</td></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Calidad de la comunicación del equipo de atención</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La encuesta de satisfacción del año 2019 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:
1. ¿Con qué claridad le explica las cosas su equipo de atención?
2. ¿Con qué atención le escucha su equipo de atención?
3. ¿Con qué respeto le trata su equipo de atención?</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>
<table>
<tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr>
<tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr>
<tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr>
<tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr>
<tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr>
<tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr>
</table>
Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">CALIDAD Y CUMPLIMIENTO</th></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Criterios generales de calidad</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Revisión de calidad externa revisión (2019-2020). Revisión de cumplimiento de calidad (QCR) de la organización.

Este resultado proviene de la combinación del rendimiento de la MCO con métricas relacionadas con:
Derechos y protecciones: Cómo informa la MCO a los afiliados de sus derechos y cómo desempeña esta labor con ellos para defender esos derechos.
Elección de proveedor y servicios puntuales: Cómo ayuda la MCO para acceder a servicios y proveedores y cómo mejora los procesos para minimizar las interrupciones o las demoras en los servicios.
Sistema de reclamaciones: Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso.
Nota: Debido a la fusión de la compañía, en 2020 no se realizó la revisión a My Choice Wisconsin (MCW). MCW no tuvo la oportunidad de aumentar sus estrellas asociadas a la Quality and Compliance Review (QCR) (Revisión de Calidad y Cumplimiento); por lo tanto, los datos informados provienen de la QCR del periodo 2018-2019.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td><table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>
Porcentaje de todos los puntos de la QCR que lograron alcanzar los parámetros de "cumplido" o "cumplido parcialmente". Esto incluye todos los puntos de las tres secciones de la QCR.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Medida</th><th>Derechos y protecciones</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Revisión de calidad externa revisión (2019-2020). Revisión de cumplimiento de calidad (QCR) de la organización:

Sección sobre los derechos y las protecciones de los afiliados
Cómo informa la MCO a los afiliados de sus derechos y cómo desempeña esta labor con ellos para defender esos derechos

Nota: Debido a la fusión de la compañía, en 2020 no se realizó la revisión a My Choice Wisconsin (MCW). MCW no tuvo la oportunidad de aumentar sus estrellas asociadas a la Quality and Compliance Review (QCR) (Revisión de Calidad y Cumplimiento); por lo tanto, los datos informados provienen de la QCR del periodo 2018-2019.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td><table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>
Porcentaje de los puntos de la sección de la QCR sobre las protecciones y los derechos de los afiliados que lograron alcanzar los parámetros de "cumplido" o "cumplido parcialmente".</td></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Elección de proveedor y servicios puntuales</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Revisión de calidad externa revisión (2019-2020). Revisión de cumplimiento de calidad (QCR) de la organización:

Sección sobre la garantía de calidad y la mejora de procesos
Cómo ayuda la MCO para acceder a servicios y proveedores y cómo mejora los procesos para minimizar las interrupciones o las demoras en los servicios.

Nota: Debido a la fusión de la compañía, en 2020 no se realizó la revisión a My Choice Wisconsin (MCW). MCW no tuvo la oportunidad de aumentar sus estrellas asociadas a la Quality and Compliance Review (QCR) (Revisión de Calidad y Cumplimiento); por lo tanto, los datos informados provienen de la QCR del periodo 2018-2019.</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>Sistema de calificaciones</td>
<td>
<table>
<tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr>
<tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr>
<tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr>
<tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr>
<tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr>
<tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr>
</table>
Porcentaje de todos los puntos de la sección de la QCR sobre la garantía de calidad y mejora de procesos que lograron alcanzar los parámetros de "cumplido" o "cumplido parcialmente".
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>Medida</th><th>Sistema de reclamaciones</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Revisión de calidad externa revisión (2019-2020). Revisión de cumplimiento de calidad (QCR) de la organización:

Sección sobre el sistema de reclamaciones
Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso.

Nota: Debido a la fusión de la compañía, en 2020 no se realizó la revisión a My Choice Wisconsin (MCW). MCW no tuvo la oportunidad de aumentar sus estrellas asociadas a la Quality and Compliance Review (QCR) (Revisión de Calidad y Cumplimiento); por lo tanto, los datos informados provienen de la QCR del periodo 2018-2019.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td><table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>
Porcentaje de todos los puntos de la QCR sobre el sistema de reclamaciones que lograron alcanzar los parámetros de "cumplido" o "cumplido parcialmente".</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE ATENCIÓN</th></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Rotación de los administradores de atención</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Datos anuales de 2017-2019 que las MCOs proporcionan a Wisconsin Department of Heath Services.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td><table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>0.0% - 10.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>10.1% - 20.0%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>20.1% - 30.0%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>30.1% - 40.0%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>> 40.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>
Porcentaje de administradores de atención que abandonaron la MCO calculado en función de un promedio de tres años.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Medida</th><th>Rotación del personal de enfermería</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>Datos anuales de 2017-2019 que las MCOs proporcionan a Wisconsin Department of Heath Services.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>
<table>
<tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr>
<tr><td>0.0% - 10.0%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr>
<tr><td>10.1% - 20.0%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr>
<tr><td>20.1% - 30.0%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr>
<tr><td>30.1% - 40.0%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr>
<tr><td>> 40.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr>
</table>
Porcentaje del personal de enfermería que abandonó la MCO calculado en función de un promedio de tres años.
</td></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Proporción entre administradores de atención y afiliados</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La proporción se ha informado a fecha del 1 de julio de 2020 en función del equivalente a tiempo completo (FTE) y el número de afiliados actuales.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>No se asignan calificaciones para las proporciones entre el personal y los afiliados. Todas las proporciones del personal de las MCOs cumplen con los criterios estatales.</td></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Proporción entre personal de enfermería y afiliados</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La proporción se ha informado a fecha del 1 de julio de 2020 en función del equivalente a tiempo completo (FTE) y el número de afiliados actuales.</td></tr>
<tr><td>Sistema de calificaciones</td><td>No se asignan calificaciones para las proporciones entre el personal y los afiliados. Todas las proporciones del personal de las MCOs cumplen con los criterios estatales.</td></tr>
<tr><th>Medida</th><th>Proporción entre el personal de enfermería especializado y afiliados (solo Family Care Partnership)</th></tr>
<tr><td>Origen de la información</td><td>La proporción se ha informado a fecha del 1 de julio de 2020 en función del equivalente a tiempo completo (FTE) y el número de afiliados actuales.</td></tr>
</table>

Sistema de calificaciones	No se asignan calificaciones para las proporciones entre el personal y los afiliados. Todas las proporciones del personal de las MCOs cumplen con los criterios estatales. Las enfermeras de práctica avanzada también forman parte del equipo de cuidados de los miembros de Family Care Partnership, aunque no se incluyen en la proporción de personal a pacientes presentada aquí.