

Tarjeta de puntuación de la Organización de cuidado administrado (MCO) Preguntas frecuentes

(Managed Care Organization (MCO) Scorecard Frequently Asked Questions)

¿Cuál es el propósito de la Tarjeta de puntuación?

El propósito de la Tarjeta de puntuación es ayudarlo a elegir una organización de cuidado administrado (MCO) en función de los factores que son más importantes para usted. La Tarjeta de puntuación le ofrece información sobre cómo se sienten los afiliados actuales con respecto a su MCO y hasta qué punto las MCO cumplen con los estándares estatales. La Tarjeta de puntuación también proporciona información de contacto y otros datos sobre las MCO que están disponibles para que usted elija.

¿De dónde proviene la información de la Tarjeta de puntuación?

La información de la Tarjeta de puntuación proviene de diversas fuentes:

- **La sección de Encuesta a los afiliados** muestra los resultados de la encuesta estatal anual de satisfacción de los afiliados
- **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 MCO 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 MCO 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 fines de lucro y con fines de lucro?

La sección Tipo de agencia en la Tarjeta de puntuación describe qué tipo de organización es cada MCO. Una organización sin fines 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 fines de lucro es un negocio que opera con el propósito de obtener beneficios.

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

La Tarjeta de puntuación se actualizó por última vez en 2022. Se actualiza anualmente.

¿Por qué la Tarjeta de puntuación no proporciona otra información sobre las MCO que me interesan?

La Tarjeta de puntuación solo presenta información que ha sido validada por el estado. Las calificaciones proporcionadas en la Tarjeta de puntuación se basan únicamente en la información verificable más actual, proporcionándole los factores más objetivos para ayudarlo a realizar su selección de MCO.

Tarjeta de puntuación de la Organización de cuidado administrado (MCO) 2023
Guías de medidas
 (2023 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)

ENCUESTA PARA AFILIADOS																					
Medida	Satisfacción general																				
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2021 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Puede ponerse en contacto con su 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 su plan de atención apoya las actividades que desea realizar en su comunidad, incluidas las visitas con familiares y amistades, el trabajo, el voluntariado y otras? 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. ¿En qué medida los servicios y la ayuda que recibe satisfacen sus necesidades? 12. En general, ¿cuánto le gusta su MCO? 																				
Sistema de calificaciones	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Resultado</th> <th style="text-align: center;">Estrellas</th> <th style="text-align: center;">Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Excelente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Muy buena</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Buena</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">< 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de todas las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.</p>			Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																			
90.0% - 100.0%	5	Excelente																			
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																			
70.0% - 79.9%	3	Buena																			
60.0% - 69.9%	2	Regular																			
< 60.0%	1	Baja																			

Medida	Capacidad de respuesta del equipo de atención																		
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2021 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? 																		
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	
Medida	Calidad de la comunicación del equipo de atención																		
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2021 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? 																		
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO																			
Medida	Criterios generales de calidad																		
Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2021-2022 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Este resultado proviene de la combinación del rendimiento de la MCO con métricas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de cuidados centrados en el afiliado: Hasta qué punto la MCO ofrece una planificación de cuidados centrados en el afiliado, un acceso oportuno a los servicios, la elección del afiliado y la protección de los derechos del afiliado. • Sistema de quejas: Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso. 																		
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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>Mala</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de puntos QCR obtenidos del número total de puntos QCR posibles. Esto se calcula en función de todos los puntos obtenidos en la sección de Prestación de cuidados centrados en el afiliado 2021-2022 y todos los puntos obtenidos en las secciones de Elección de proveedor, Servicios oportunos y Sistema de quejas 2021-2022, dividido por el número total de puntos posibles en cada sección.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Mala
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Mala																	

Medida	Prestación de cuidados centrados en el afiliado																		
Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2021-2022 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Sección de estándares de la MCO</p> <p>Hasta qué punto la MCO ofrece una planificación de cuidados centrados en el afiliado, un acceso oportuno a los servicios, la elección del afiliado y la protección de los derechos del afiliado.</p>																		
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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>Mala</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de puntos obtenidos en el elemento de puntuación, del número de puntos posibles del elemento de puntuación, en la sección de estándares de la QCR de la MCO.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Mala
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Mala																	
Medida	Gestión de calidad																		
Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2021-2022 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Sección sobre la garantía de calidad y la mejora de procesos</p> <p>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.</p>																		

Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="475 228 1013 478"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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>Mala</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 506 1360 604">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 “parcialmente cumplido”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Mala
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Mala																	
Medida	Sistema de quejas																		
Origen de la información	<p data-bbox="475 722 1398 789">Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2021-2022 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p data-bbox="475 821 883 848">Sección sobre el sistema de quejas</p> <p data-bbox="475 871 1260 938">Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso.</p>																		
Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="475 1171 1013 1421"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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>Mala</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 1449 1375 1547">Porcentaje de todos los puntos de la QCR sobre el sistema de reclamaciones que lograron alcanzar los parámetros de “cumplido” o “parcialmente cumplido”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Mala
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Mala																	

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE ATENCIÓN																					
Medida	Rotación de administradores de cuidados																				
Origen de la información	Información anual 2019-2021 presentada al Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) de Wisconsin por las MCO																				
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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>Mala</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de administradores de cuidados que abandonaron la MCO calculado en función de un promedio de tres años. Un menor porcentaje de rotación indica que menos personal abandona la MCO en el plazo de un año, por lo que un menor porcentaje de rotación es favorable y corresponde a una mayor calificación de estrellas.</p>			Resultado	Estrellas	Calificación	0.0% - 10.0%	5	Excelente	10.1% - 20.0%	4	Muy buena	20.1% - 30.0%	3	Buena	30.1% - 40.0%	2	Regular	> 40.0%	1	Mala
Resultado	Estrellas	Calificación																			
0.0% - 10.0%	5	Excelente																			
10.1% - 20.0%	4	Muy buena																			
20.1% - 30.0%	3	Buena																			
30.1% - 40.0%	2	Regular																			
> 40.0%	1	Mala																			
Medida	Rotación del personal de enfermería																				
Origen de la información	Información anual 2019-2021 presentada al Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) de Wisconsin por las MCO																				
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Porcentaje del personal de enfermería que abandonó la MCO calculado en función de un promedio de tres años. Un menor porcentaje de rotación indica que menos personal abandona la MCO en el plazo de un año, por lo que un menor porcentaje de rotación es favorable y corresponde a una mayor calificación de estrellas.</p>			Resultado	Estrellas	Calificación	0.0% - 10.0%	5	Excelente	10.1% - 20.0%	4	Muy buena	20.1% - 30.0%	3	Buena	30.1% - 40.0%	2	Regular	> 40.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																			
0.0% - 10.0%	5	Excelente																			
10.1% - 20.0%	4	Muy buena																			
20.1% - 30.0%	3	Buena																			
30.1% - 40.0%	2	Regular																			
> 40.0%	1	Baja																			

Medida	Proporción entre administradores de atención y afiliados
Origen de la información	La proporción se informa a partir del 1 de julio de 2022 basándose en los full-time equivalents (equivalentes a tiempo completo) (FTE) del personal y la inscripción total de afiliados. La proporción de afiliados por personal expresa una comparación entre la cantidad de afiliados en la MCO y la cantidad de personal en la MCO. Es decir “1:x” se interpreta como: hay x afiliados por cada administrador de cuidados. Una proporción menor indica que hay menos afiliados por cada administrador de cuidados en la MCO, mientras que una proporción mayor indica que hay más afiliados por cada administrador de cuidados en la MCO.
Sistema de calificaciones	No se asignan calificaciones para las proporciones de afiliados por personal. Todas las proporciones de personal de las MCO cumplen con los criterios estatales.
Medida	Proporción de afiliados por personal de enfermería*
Origen de la información	La proporción se informa a partir del 1 de julio de 2022 basándose en los full-time equivalents (equivalentes a tiempo completo) (FTE) del personal y la inscripción total de afiliados. La proporción de afiliados por personal expresa una comparación entre la cantidad de afiliados en la MCO y la cantidad de personal en la MCO. Es decir “1:x” se interpreta como: hay x afiliados por cada enfermera. Una proporción menor indica que hay menos afiliados por cada enfermera en la MCO, mientras que una proporción mayor indica que hay más afiliados por cada enfermera en la MCO.
Sistema de calificaciones	No se asignan calificaciones para las proporciones de afiliados por personal. Todas las proporciones de personal de las MCO cumplen con los criterios estatales. *Las enfermeras de práctica avanzada también forman parte del equipo de cuidados de los miembros de Family Care Partnership, pero no se incluyen en la proporción de pacientes por personal presentada aquí.