


**Calificación de plan de Medicare CY 2012**

El Programa de Medicare califica qué tan bien se desempeñan los planes de atención médica y de medicamentos recetados de Medicare en diferentes categorías (por ejemplo, detección y prevención de enfermedades, calificación que le dan los pacientes, seguridad de los pacientes, precios de los medicamentos y servicio al cliente). La información que se da a continuación es una calificación general del desempeño de nuestro plan. Esta información está a su disposición para ayudarlo a elegir la mejor opción. Si desea información adicional sobre el desempeño de nuestro plan, y usted aún no es miembro del mismo, favor de contactarnos al 800-856-7657 (llamada sin costo) o al 711 (TTY/TDD), o al 800-291-0396 (llamada sin costo) o al 711 (TTY/TDD) si es usted miembro, o bien visite la página [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov).

A continuación encontrará un resumen de la calificación que obtuvo nuestro plan con respecto a la calidad y el desempeño.

El número de estrellas muestra qué tan bueno fue el desempeño de nuestro plan.

- ★★★★★ significa excelente
- ★★★★ significa muy bien
- ★★★ significa bien
- ★★ significa regular
- ★ significa deficiente

Bravo Health – H2108	
<b>Calificación general del plan</b>	 2.5 estrellas
	La calificación general del plan combina puntajes para los diferentes tipos de servicios que cada plan ofrece:
	<b>¿Qué se mide?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En el caso de los planes que cubren servicios de atención médica</b>, la calificación general de la calidad de dichos servicios cubre <b>36 temas diferentes en 5 categorías</b>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Mantenerse sano(a)</b>: análisis, pruebas y vacunas: Incluye la frecuencia con que los miembros se someten a pruebas, vacunas y otros exámenes que les ayudan a mantenerse saludables.</li> <li>○ <b>Control de condiciones crónicas (de largo plazo)</b>. Incluye la frecuencia con que los miembros con diferentes condiciones se someten a ciertos exámenes y tratamientos que les ayudan a controlar su condición.</li> <li>○ <b>Calificación de la respuesta y la atención que se da en el plan de atención médica</b>. Incluye la calificación de la satisfacción del miembro con el plan.</li> </ul> </li> </ul>

## Bravo Health – H2108

- **Quejas y apelaciones de los miembros del plan de atención médica.** Incluye qué tan seguido se quejan los miembros del plan.
- **Servicio al cliente del plan por teléfono:** Incluye qué tan bien maneja el plan las llamadas de los miembros.
- En el caso de los **planes que cubren medicamentos recetados**, la calificación general de la calidad de dichos servicios cubre **17 temas diferentes en 4 categorías:**
  - **Servicio al cliente del plan de medicamentos recetados:** Incluye qué tan bien maneja el plan las llamadas de los miembros y toma decisiones con respecto a las apelaciones de los mismos.
  - **Quejas de los miembros del plan de medicamentos recetados y resultados de auditorías de Medicare.** Incluye qué tan seguido se quejan los miembros del plan.
  - **Experiencia del miembro en el plan de medicamentos recetados.** Incluye información sobre la satisfacción del miembro con el plan.
  - **Precios de medicamentos y seguridad del paciente:** Incluye qué tan bien asigna precios el plan de medicamentos recetados y ofrece información actualizada en la página de Internet de Medicare. Incluye información sobre qué tan seguido los miembros con ciertas condiciones médicas reciben medicamentos recetados que se consideran más seguros y clínicamente recomendados para su condición.
- **En el caso de los planes que cubren tanto la atención médica como los medicamentos recetados**, la calificación general de la calidad de dichos servicios cubre los **53 temas diferentes arriba mencionados.**

### ¿De dónde se obtiene la Calificación general del plan?

- Para calidad de **servicios de atención médica**, la información se obtiene de fuentes que incluyan:
  - Encuestas para el miembro elaboradas por Medicare.
  - Información que nos envían los médicos clínicos
  - Información que nos envían los planes
  - Resultados de las actividades de monitoreo regular de Medicare.
- Para calidad de **servicios de medicamentos recetados**, la información se obtiene de fuentes que incluyan:
  - Resultados de las actividades de monitoreo regular de Medicare.
  - Revisiones de facturas y otra información que los planes envíen a Medicare.
  - Encuestas para el miembro elaboradas por Medicare.

### ¿Por qué es la calificación general del plan tan importante?

La calificación general del plan le da un solo puntaje que le ayuda a comparar los planes con base en su calidad y desempeño. Para más información sobre las diferencias entre los planes, vea las calificaciones detalladas.