

## WindsorSterling - H9988

### Calificaciones del plan de Medicare CY 2012

El programa Medicare evalúa lo bien que se desempeñan los planes de salud y medicamentos de Medicare en diferentes categorías (por ejemplo, detección y prevención de enfermedades, calificaciones de los pacientes, seguridad de los pacientes, precio de los medicamentos y servicio de atención al cliente). La información proporcionada a continuación es una calificación general del desempeño de nuestro plan. Esta información está disponible para ayudarle a tomar la mejor decisión. Si desea obtener información adicional sobre el desempeño de nuestro plan, comuníquese con nosotros al 866-307-3625 (número gratuito) o al 877-736-2535 (TTY/TDD) para futuros miembros, al 866-307-3625 (número gratuito) o al 877-736-2535 (TTY/TDD) para los miembros actuales, o bien puede visitar [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov).

A continuación, presentamos un resumen de cómo se califica la calidad y el desempeño de nuestro plan.

El número de estrellas indica lo bien que se desempeña nuestro plan.

- ★★★★★ significa excelente
- ★★★★☆ significa por encima del promedio
- ★★★☆☆ significa promedio
- ★★☆☆☆ significa por debajo del promedio
- ★☆☆☆☆ significa deficiente

WindsorSterling - H9988	
Calificación general del plan	Sin suficientes datos para calcular las estrellas para la calificación general
	La calificación general del plan combina puntajes para los tipos de servicios que ofrece cada plan: <b>¿Qué se está midiendo?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Para planes que cubren servicios de salud</b>, el puntaje general para la calidad de dichos servicios cubre <b>36 temas diferentes en 5 categorías</b>:<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Mantenerse sano</b>: pruebas de detección, exámenes y vacunas. Incluye con qué frecuencia los miembros recibieron diferentes pruebas de detección, vacunas y otros controles médicos que les ayudan a mantenerse sanos.</li><li>○ <b>Control de afecciones crónicas (a largo plazo)</b>: incluye con qué frecuencia los miembros con diferentes afecciones recibieron determinados exámenes y tratamientos que les ayudan a controlar su afección.</li><li>○ <b>Calificaciones de la atención y de la capacidad de respuesta del plan de salud</b>: incluye las calificaciones de la satisfacción de los miembros con el plan.</li><li>○ <b>Quejas y apelaciones de los miembros del plan de salud</b>: incluye con qué frecuencia los miembros presentaron una queja contra el plan.</li><li>○ <b>Servicio telefónico de atención al cliente del plan de salud</b>: incluye lo bien que el plan maneja las llamadas</li></ul></li></ul>

de los miembros.

- **Para planes que cubren servicios de medicamentos**, el puntaje general para la calidad de dichos servicios cubre **17 temas diferentes en 4 categorías**:
  - **Servicio de atención al cliente del plan de medicamentos**: incluye lo bien que el plan de medicamentos maneja las llamadas y toma decisiones con respecto a las apelaciones de los miembros.
  - **Quejas de los miembros del plan de medicamentos y hallazgos de las auditorías de Medicare**: incluye con qué frecuencia los miembros presentaron una queja en relación con el plan de medicamentos.
  - **Experiencia de los miembros con el plan de medicamentos**: incluye información de la satisfacción de los miembros.
  - **Precios de los medicamentos y seguridad de los pacientes**: incluye lo bien que el plan de medicamentos fija los precios de los medicamentos recetados y proporciona información actualizada en el sitio web de Medicare. Incluye información acerca de con qué frecuencia los miembros que padecen ciertas afecciones obtienen medicamentos recetados que se consideran más seguros y clínicamente recomendados para su afección.
- **Para planes que cubren servicios de medicamentos y salud**, el puntaje general para la calidad de dichos servicios cubre los **53 temas que se enumeran anteriormente**.

#### **¿De dónde proviene la información de la calificación general del plan?**

- Para la calidad de los **servicios de salud**, la información proviene de fuentes que incluyen lo siguiente:
  - Encuestas a los miembros realizadas por Medicare
  - Información aportada por médicos
  - Información enviada por los planes
  - Resultados de actividades de monitoreo regulares de Medicare
- Para la calidad de los **servicios de medicamentos**, la información proviene de fuentes que incluyen lo siguiente:
  - Resultados de actividades de monitoreo regulares de Medicare
  - Revisiones de facturación y otra información que los planes envían a Medicare
  - Encuestas a los miembros realizadas por Medicare

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

La calificación general del plan le brinda un único puntaje resumido que le facilita comparar planes según la calidad y el rendimiento. Para obtener más información sobre las diferencias entre los planes, consulte las calificaciones detalladas.