



2012
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY - H5821

Clasificaciones del Plan Medicare


El Programa de Medicare evalúa cuán bien trabaja un Plan de Medicamentos Recetados de Salud en diferentes categorías (por ejemplo, detectar y prevenir enfermedades, clasificaciones para pacientes, seguridad para el paciente, precios de medicamentos y servicio al cliente). La información que se provee abajo, es un resumen de la clasificación del desempeño global de nuestro plan. Esta información está disponible para ayudarle a tomar la mejor decisión. Si desea obtener ayuda adicional acerca del desempeño de nuestro plan, por favor contáctenos al 1-888-750-5288 (libre de cargos) o al 1-877-486-2048 (TTY/TDD) para futuros prospectos; miembros actuales pueden llamar al 1-888-750-5288 (libre de cargo) o al 1-877-486-2048 (TTY/TDD), o puedes visitar www.medicare.gov.

Abajo encontrará un resumen de cómo está clasificado nuestro plan en calidad y desempeño.

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

- ★★★★★ significa excelente
- ★★★★☆ significa por encima del promedio
- ★★★☆☆ significa promedio
- ★★☆☆☆ significa bajo el promedio
- ★☆☆☆☆ significa pobre

MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY – H5821

Resumen de Clasificaciones del Plan	 2.5 estrellas
	El Resumen de Clasificaciones del Plan combina las puntuaciones de los tipos de servicios que cada plan ofrece: ¿Qué se mide? <ul style="list-style-type: none"> • Para los planes que cubren los servicios de salud, la puntuación global de calidad de los servicios abarca 36 temas distintos en 5 categorías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenerse saludable: exámenes, pruebas y vacunas: Incluye cuán frecuente los miembros tiene

MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY – H5821

varias pruebas de detección, vacunas y otros exámenes que ayudan a estar sanos.

- **Manejar enfermedades crónicas (largo plazo):** Incluye cuán frecuente los miembros con diferentes condiciones tienen ciertas pruebas y tratamientos que les ayuden a manejar su condición.
- **Las clasificaciones de la capacidad de respuesta del plan de salud y cuidado:** Incluye las clasificaciones de satisfacción de los miembros con el plan.
- **Quejas y apelaciones de los miembros del plan de salud:** Incluye cuan frecuente los miembros presentan una denuncia en contra del plan.
- **Teléfono del Departamento de Servicio al Cliente del plan de Salud:** Incluye cuán bien el plan maneja las llamadas de los miembros.
- **Para los planes que cubren los servicios de medicamentos,** la puntuación global de la calidad de los servicios abarca **17 temas diferentes y 4 categorías:**
 - **Plan de medicamentos del Departamento de Servicio al Cliente:** Incluye cuán bien el plan de medicamentos atiende las llamadas y toma decisiones sobre las apelaciones de los miembros.
 - **Quejas y hallazgos de auditoría de Medicare de los miembros del plan de medicamentos:** Incluye con cuánta frecuencia los miembros presentaron una denuncia sobre el plan de medicamentos.
 - **Miembros con experiencia en el plan de medicamentos:** Incluye la información de satisfacción del miembro.
 - **Precio del medicamento y seguridad del paciente:** Incluye cuán bien está el precio de la receta del medicamento y provee información actualizada del website de Medicare. Incluye información de cuán frecuente los miembros con ciertas condiciones médicas obtienen medicamentos recetados considerados seguros y recomendados clínicamente por su condición.
- **Para planes que cubren servicios de salud y medicamentos,** la puntuación global de calidad de estos servicios cubre todos los 53 temas mencionados anteriormente.

¿De dónde proviene la información del Resumen de Clasificaciones del Plan?

- Por calidad de los **servicios de salud,** la información proviene de recursos que incluyen:
 - Encuestas realizadas por miembros de Medicare
 - Información de los médicos
 - Información sometida por los planes
 - Los resultados de las actividades regulares de seguimiento de Medicare



MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY – H5821

- Por la calidad de los **servicios de los medicamentos**, la información proviene de recursos que incluyen:
 - Los resultados de las actividades regulares de seguimiento de Medicare
 - Revisiones de facturación y otra información que los planes someten a Medicare
 - Encuestas realizadas por miembros de Medicare

¿Por qué el Resumen de Clasificaciones del Plan es importante?

El Resumen de Clasificaciones del Plan te brinda un resumen de la puntuación que lo hace más fácil para comparar planes basados en calidad y rendimiento. Aprenda más sobre las diferencias entre los planes mirando las clasificaciones detalladas.

