

Reporte de evaluación de la calidad de la atención médica *de California*

2004-05



¿Cómo es la evaluación de su HMO o grupo médico?

Estado de California

OFICINA DEL DEFENSOR DEL PACIENTE

Para pedir copias adicionales sin cargo de este reporte de evaluación, llame al número gratuito 1-866-466-8900.

Arnold Schwarzenegger, Gobernador
Estado de California

Sunne Wright McPeak, Secretaria
Business, Transportation and Housing Agency
(Agencia de Negocios, Transporte y Vivienda)

Contenidos

La *Office of the Patient Advocate* (Oficina del Defensor del Paciente, OPA) del Estado de California emite todos los años el reporte de evaluación de calidad de la atención médica para que usted pueda comparar el desempeño de las HMO y los grupos médicos más grandes de California.

Calidad de las HMO

¿Cuál es la calificación de las HMO con relación a la ayuda para mantener la salud, la atención de sus enfermedades, la comunicación y el servicio al cliente?

Página 2

Calidad del grupo médico

¿Cuáles son los grupos médicos y los médicos que se aseguran de que usted obtenga la atención médica que necesita? ¿Se comunican con usted claramente y le dedican suficiente tiempo?

Página 4

Servicios de las HMO en otros idiomas

¿Qué servicios están disponibles en el caso de que usted no hable inglés o utilice el lenguaje de señas americano? Encuentre más información comparativa de las HMO.

Página 18

¿Cuál es la diferencia entre una HMO y un grupo médico?

- Las HMO son un tipo de seguro de salud, a menudo denominadas “planes de salud”.
- Un grupo médico es un equipo conformado por médicos.
- Su médico pertenecerá a un grupo médico que posee un contrato con su HMO.
- Su HMO y su grupo médico comparten la responsabilidad de su atención médica.
- Su HMO además posee contratos con hospitales, laboratorios y otros proveedores.

Acerca de estas calificaciones

Para ayudarlo a encontrar una HMO que le brinde la atención y el servicio que usted necesita, hemos resumido nuestras calificaciones de calidad de las HMO en cuatro categorías:

Cuidados para mantener la salud

¿Cómo ayudan las HMO y sus médicos a los afiliados para que puedan evitar contraer enfermedades y detectar problemas de manera precoz?

Cuidados para mejorar la salud

¿Cómo las HMO y sus médicos ayudan a los afiliados a obtener el tratamiento adecuado para recuperarse de enfermedades graves tales como una enfermedad cardíaca o una depresión?

Cuidados para vivir con una enfermedad

¿Cuán buena es la atención que las HMO y sus médicos brindan a los afiliados que sufren enfermedades crónicas tales como presión alta, asma o diabetes?

Calificación del servicio del plan de salud

¿Cómo califican los afiliados la ayuda que las HMO brindan a los pacientes para que puedan obtener la atención que necesitan así como el servicio al cliente que brindan para evitar “dolores de cabeza ocasionados por el seguro”?

Para obtener más información

La información suministrada aquí es un resumen de los detalles disponibles en la versión en línea del reporte de evaluación de calidad de la atención médica que se encuentra en el sitio Web:

www.opa.ca.gov/report_card

Para obtener más información acerca de los servicios que se brindan, comuníquese directamente con su HMO a través de los números telefónicos que aparecen al final de este informe.

Calificaciones en todo el estado

HMO	Cuidados para mantener la salud	Cuidados para mejorar la salud	Cuidados para vivir con una enfermedad	Calificación del servicio del plan de salud
Aetna Health of California Inc.	★	★★★	★★★	★
Blue Cross HMO - California Care	★	★★★	★★★	★
Blue Shield of California HMO	★	★★★	★★★	★★★
CIGNA HMO	★	★★★	★★★	★
Health Net	★	★★★	★★★	★★★
Kaiser Permanente - North	★★★	★★★★	★★★	★★★
Kaiser Permanente - South	★★★	★★★	★	★★★
PacifiCare of California	★	★★★	★★★	★★★
Universal Care	★	★★★	★★★	★
Western Health Advantage	No desea informar			★★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

Áreas

En todo el Estado de California

- Aetna Health of California Inc.
- Blue Cross HMO - California Care
- Blue Shield of California HMO
- CIGNA HMO
- Health Net
- PacifiCare of California
- Universal Care

Sólo en la zona norte de California

- Kaiser Permanente - North
- Western Health Advantage

Sólo en la zona sur de California

- Kaiser Permanente - South

Acerca de estas calificaciones

Hemos proporcionado las calificaciones de calidad de los grupos médicos, las cuales se basan en los informes que realizaron más de 50.000 californianos, para que pueda elegir a un médico dentro de un grupo médico que le ofrezca la mejor atención para usted y su familia. Las calificaciones se resumen en cinco categorías:

Calificación general de la atención

¿Cómo califican los pacientes la atención general que reciben de los médicos y demás personal del grupo médico?

Coordinación de la atención médica al paciente

¿Cómo califican los pacientes el accionar de los médicos y el personal de los grupos al notificar a los pacientes sobre los resultados de sus análisis o pruebas, al asegurarse de que el médico esté actualizado con la información sobre la atención especializada del paciente, así como en lo que respecta a que toda persona que el paciente consulte tenga la información adecuada sobre su problema de salud.

Obtención de tratamiento y atención especializada

¿Cómo califican los pacientes el accionar del grupo médico en la obtención de análisis o tratamientos y en la consulta a los especialistas cuando así se lo requiera?

Comunicación con los pacientes

¿Cómo califican los pacientes a los médicos y al personal del grupo médico con respecto a si los escuchan atentamente, les explican los temas con claridad y les dedican suficiente tiempo?

Atención y servicio oportunos

¿Cómo califican los pacientes al grupo médico con respecto a la programación y cumplimiento del horario de una cita, la obtención de atención médica fuera del horario de atención y por teléfono, y la disponibilidad sin demoras de su médico habitual?

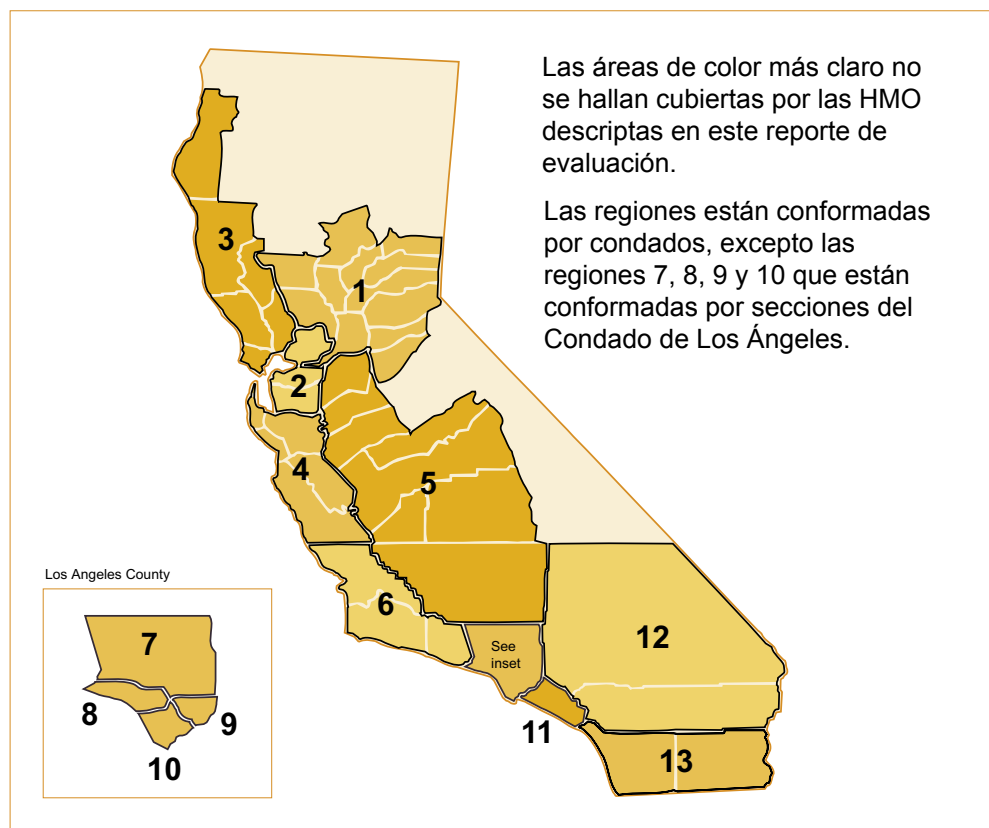
Para obtener más información

La información suministrada aquí es un resumen de los detalles disponibles en la versión en línea del reporte de evaluación de calidad de la atención médica que se encuentra en el sitio Web: www.opa.ca.gov/report_card

Para obtener más información acerca de los servicios que se brindan, comuníquese directamente con su HMO a través de los números telefónicos que aparecen al final de este informe.

Calificaciones por región

1	Área del Greater Sacramento	Página 6
2	East Bay	Página 7
3	North Bay y North Coast	Página 8
4	San Francisco y South Bay	Página 9
5	Central Valley	Página 10
6	Central Coast	Página 10
7	San Fernando y San Gabriel	Página 11
8	Zona oeste de Los Ángeles	Página 12
9	Zona este de Los Ángeles	Página 13
10	Torrance y South Bay	Página 14
11	Orange	Página 15
12	Inland Empire	Página 16
13	San Diego e Imperial	Página 17



1. Área del Greater Sacramento

Condados de Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Nevada, Placer, Sacramento, Sierra, Sutter, Yolo y Yuba

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Hill Physicians Medical Group - Sacramento	★★	★★★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Sacramento Area	★	★	★	★	★★
Medclinic Of Sacramento	★	★	★	★	★★
Sutter Independent Physicians	★★	★★	★	★★	★★
Sutter Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
Sutter West Medical Group	★★	★★	★★★★	★★	★★★★
UC Davis Health System	★★	★★	★★	★★	★★
Woodland Clinic	★★	★★	★★	★★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

2. East Bay

Condados de Alameda, Contra Costa y Solano

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Affinity Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
Alta Bates Medical Group	★	★	★	★	★★
Bay Valley Medical Group	★	★★	★	★★	★★
Hill Physicians Med. Grp. - East Bay	★★	★★★★	★★	★★	★★
Hill Physicians Med. Grp. - Solano	★★	★★	★★	★★	★★★★
John Muir/Mt. Diablo Health Network	★★	★★	★	★★	★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Bay Area	★	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Sacramento Area	★	★	★	★	★★
Palo Alto Medical Foundation	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★
Solano Regional/Fairfield Medical Group	★	★	★	★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

3. North Bay y North Coast

Condados de Humboldt, Lake, Marin, Mendocino, Napa y Sonoma

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Brown & Toland Medical Group	★★	★	★	★★	★★
Humboldt-Del Norte IPA	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Bay Area	★	★★	★★	★★	★★
Marin Individual Practice Association	★★	★★	★	★★	★★
Sonoma County Primary Care IPA	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★
Sutter of the Redwoods	★★	★★★★	★★★★	★★	★★
Valley of the Moon Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

4. San Francisco y South Bay

Condados de Monterey, San Benito, San Francisco, San Mateo, Santa Clara y Santa Cruz

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Brown & Toland Medical Group	★★	★	★	★★	★★
Camino Medical Group	★★	★★	★★★★	★★	★★★★
Chinese Community Medical Group	★	☆	★	★	★★
Hill Physicians Med. Grp. - East Bay	★★	★★★★	★★	★★	★★
Hill Physicians Med. Grp. - S.F.	★★	★★★★	★★	★★	★★★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Bay Area	★	★★	★★	★★	★★
Mills-Peninsula Medical Group	★★	★★★★	★★	★★	★★
Palo Alto Medical Foundation	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★
Physicians Med. Group of San Jose	★★	★★	★★★★	★★	★★
Physicians Med. Group of Santa Cruz	★★	★★	★★	★★	★★
San Jose Good Samaritan Med. Grp.	★	★	★	★★	★★
Santa Clara County IPA	★★	★★	★	★★	★★
Santa Cruz Medical Clinic	★★	★	★	★★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

5. Central Valley

Condados de Fresno, Kern, Kings, Madera, Merced, San Joaquin, Stanislaus y Tulare

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Allcare IPA	★	★	★	★★	★★
Bakersfield Family Medical Center	★	★	★	★★	★★
Central Valley Medical Group	★★	★	★	★★	★★
Delta IPA	★★	★★	★	★★	★★
Golden Empire Managed Care	★★	★★★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Permanente Medical Group - Bay Area	★	★★	★★	★★	★★
Key Medical Group	★	★	★	★★	★★
Medcore Medical Group/Omni IPA	★	★	★	★	★★
Sante Community Physicians IPA Medical Corp.	★★	★★	★★	★★	★★★★
Sutter Gould Medical Foundation	★★	★	★	★★	★★

Calificaciones Excelente ★★★★★ Buena ★★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

6. Central Coast

Condados de Santa Barbara, San Luis Obispo y Ventura

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Buenaventura Medical Group	★	★	★	★	★★
Community Medical Group	★	★	★	★	★★
Midcoast Care	★	★	★	★★	★★
Ojai Valley Community Med. Group	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★
San Luis Obispo Select IPA	☆	☆	★	☆	★★
Sansum-Santa Barbara Medical Foundation	★★	★	★★★★	★★	★★
Santa Barbara Select IPA	★	★★★★	★	★★	★★
SeaView IPA	★	★★	★	★★	★★
Valley Care IPA	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★

Calificaciones Excelente ★★★★★ Buena ★★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

7. San Fernando and San Gabriel

San Fernando y San Gabriel

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Arcadia Health City Medical Group	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
Community Medical Group	★	★	★	★	★★
Downey Alliance Medical Group	★★	★★	No calificado	No calificado	★★★★
Facey Medical Group	★	★	★	★★	★★
Glendale Memorial Medical Group	★	★	★	★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
High Desert Medical Group	☆	☆	☆	☆	★
(Kaiser) Southern California Permanente Medical Group - LA	★	★	★	★	★★
Korean American Medical Group	★	★★	★	★	★★
La Vida IPA	★	☆	☆	★	★
La Vida Multi-Speciality Med. Center	★	★	★	★	★★
Lakeside Medical Group	★	★	★	★★	★★
Loma Linda University Healthcare	★★	★	★★	★★	★★
Noble Community Med. Associates	★	★	☆	☆	★★
Northridge Medical Group	★	★	★★	★	★★
Physician Associates of the Greater San Gabriel Valley	★	★	★	★	★★
Prospect Med. Grp. - Sherman Oaks	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
Regal Medical Group/San Gabriel Valley Medical Group	★	★	★★	★	★★
Sierra Primary Care Medical Group	★	★	☆	★	★★
The Industry Health Network	★★	★★	★★	★★	★★★★
Verdugo Hills Medical Group	★	★	★	★	★★

Calificaciones Excelente ★★★★★ Buena ★★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

8. Zona oeste de Los Ángeles

Zona oeste de Los Ángeles

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Cedars Sinai IPA	★★	★★	★★	★★	★★★★
Cedars-Sinai Medical Group	★★	★	★★	★★	★★★★
Centinela IPA Medical Group	★	★	★	★	★★
Downey Select IPA Medical Group	★★	★	★★	★★	★★
Health Source Medical Group	☆	★	★	★	★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
Hollywood Presbyterian Med. Group	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
(Kaiser) Southern California Permanente Medical Group - LA	★	★	★	★	★★
Physician Associates of the Greater San Gabriel Valley	★	★	★	★	★★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★	★★
St. Vincent IPA	★★	★★	★★	★	★★★★
UCLA Medical Group	★★	★	★	★	★★★★

Calificaciones Excelente ★★★★★ Buena ★★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

9. Zona este de Los Ángeles

Zona este de Los Ángeles

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
All Care Medical Group	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
Allied Physicians Of California	★	★	★★	★	★★
Bright Medical Associates	★★	★	★	★	★★
Desert Medical Group, Inc.	★★	★★	★★★★	★	★★★★
Downey Select IPA Medical Group	★★	★	★★	★★	★★
Family Care Specialists Med. Group	★	☆	★	★	★★
HealthCare Partners IPA	★	★★	★	★★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Southern California Permanente Medical Group- LA	★	★	★	★	★★
La Vida IPA	★	☆	☆	★	★
La Vida Multi-Speciality Medical Center	★	★	★	★	★★
Lakewood Health Plan	★	★	★	★	★★
Pioneer Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★	★★
ProMed Health Network of Pomona Valley	★	★	★	★★	★★
Prospect Medical Group - Nuestra Familia	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
St. Francis IPA	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
St. Vincent IPA	★★	★★	★★	★	★★★★
Talbert Medical Group	★	★	★	★	★★

Calificaciones Excelente ★★★★★ Buena ★★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

10. Torrance y South Bay

Torrance y South Bay

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Alamitos IPA (AIPA)	★	★	★	★	★★
Allied Physicians Of California	★	★	★★	★	★★
Cedars Sinai IPA	★★	★★	★★	★★	★★★★
Cedars-Sinai Medical Group	★★	★	★★	★★	★★★★
Centinela IPA Medical Group	★	★	★	★	★★
Harriman Jones Medical Group	★	☆	★★	★	★★
HealthCare Partners IPA	★	★★	★	★★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Southern California Permanente Medical Group - LA	★	★	★	★	★★
La Vida IPA	★	☆	☆	★	★
La Vida Multi-Specialty Medical Center	★	★	★	★	★★
Lakewood Health Plan	★	★	★	★	★★
Memorial Healthcare IPA	★★	★	★★	★★	★★
Physicians Of Greater Long Beach IPA	★	★	★	★	★★
Pioneer Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
St. Francis IPA	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
Talbert Medical Group	★	★	★	★	★★
Torrance Hospital IPA	★★	★★	★★	★★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

11. Orange

Condado de Orange

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Affiliated Doctors of Orange County	★	★	★★	★	★★
AMVI Medical Group	★	★	★★	No calificado	★
Arta Health Network	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado	No calificado
Bristol Park Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
Gateway Medical Group	★	★	★	★	★★
Greater Newport Physicians Medical Group	★★	★★	★★★★	★★	★★
Harriman Jones Medical Group	★	☆	★★	★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Southern California Permanente Medical Group - LA	★	★	★	★	★★
Lakewood Health Plan	★	★	★	★	★★
Memorial Healthcare IPA	★★	★	★★	★★	★★
Monarch HealthCare	★★	★★	★★	★★	★★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★	★★
Prospect Med. Grp. - Orange County	★	★★	★	★	★★
St. Joseph Heritage Medical Group	★★	★★	★★★★	★★	★★★★
St. Joseph Hospital Affiliated Physicians	★★	★	★★	★★	★★★★
St. Jude Heritage Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★★★
St. Jude Hospital Affiliated Physicians	★★	★★	★	★★	★★
Talbert Medical Group	★	★	★	★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

"No calificado" significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

12. Inland Empire

Condados de Riverside y San Bernardino

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Antelope Valley/Pegasus Med. Grp.	☆	★	★	★	★
Beaver Medical Group	★★	★	★★	★	★★
Empire Physicians Medical Group	★	★★	★★	★★	★★
Family Seniors Medical Group	★★	★★	★★★★	★	★★
Heritage Victor Valley	☆	★	★	☆	★
High Desert Medical Group	☆	☆	☆	☆	★
(Kaiser) Southern California Permanente - LA	★	★	★	★	★★
Oasis IPA	★	★	★	★	★★
PrimeCare - Chino Valley	★	★	★	★	★
PrimeCare - Corona	★	★	★	★	★★
PrimeCare - Hemet	☆	★	★	★	★
PrimeCare - Inland Valley	★	★	★	★	★★
PrimeCare - Moreno Valley	☆	☆	★	★	★★
PrimeCare - Redlands	★★	★	★★	★	★★★★
PrimeCare - Riverside	★	★	★	★	★★
PrimeCare - Sun City	★	★	★★	★★	★★
PrimeCare - Temecula	★	★	★	★	★★
ProMed Health Network of Pomona Valley	★	★	★	★★	★★
Prospect Medical Group - Corona	★	No calificado	No calificado	No calificado	★★
Riverside Medical Clinic	★	★	★★	★★	★★
Riverside Physician Network	★★	★★	★★	★★	★★
San Bernardino Medical Group	★★	★★	★★★★	★★	★★★★
St. Mary/Choice Medical Group/Apple Valley	☆	☆	★	☆	★★
United Family Care	☆	☆	★	★	★★
Upland Medical Group	★	★	☆	★	★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

13. San Diego e Imperial

Condados de Imperial y San Diego

Grupo médico	Calificación general de la atención	Atención y servicio oportunos	Coordinación de la atención médica al paciente	Obtención de tratamiento y atención especializada	Comunicación con los pacientes
Centre For Health Care Medical Associates	★	★	★	★★	★★
Greater Tri-Cities IPA	★	★	★★	★	★★
Imperial Co. Physicians Med. Grp.	★	★	★	★	★★
(Kaiser) Southern California Permanente Med. Group - San Diego	★	★	★	★★	★★
Mercy Physicians Medical Group	★★	★★★★	★★★★	★★	★★
Penn Elm Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★★★
Primary Care Associated Medical Group	★	★	★★	★★	★★
San Diego Physicians Medical Group	★	★	★	★★	★★
Scripps Clinic Medical Group	★★	★	★★	★★	★★
Scripps Mercy Medical Group	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★
Sharp Community Medical Group	★★	★★	★★	★★	★★★★
Sharp Mission Park Medical Group	★★	★★	★★	★	★★★★
Sharp Rees-Stealy Medical Group	★★	★	★★	★★	★★★★
UCSD Healthcare Network	★	☆	★★	★	★★★★

Calificaciones Excelente ★★★ Buena ★★ Aceptable ★ Deficiente ☆

“No calificado” significa que un grupo médico cuenta con muy pocos pacientes en un área para informar este resultado.

Acerca de estas calificaciones

Motivos por los cuales esta información es importante

Es importante conocer acerca de los servicios que ofrecen las HMO en otros idiomas en el caso de que usted o un miembro de su familia utilice el lenguaje de señas americano (ASL, por su sigla en inglés) o no hable inglés. El uso de un intérprete o material escrito traducido puede ayudarlo a comunicarse de una mejor manera con su médico o HMO.

Calificaciones del esfuerzo de las HMO

La información de las calificaciones muestra cómo se comparan las HMO entre sí con relación a qué planes informan que ofrecen más o menos cantidad de servicios. El cuadro no tiene la intención de indicar la calidad de los servicios que se brindan.

Esfuerzo superior al promedio indica que una HMO informa que ofrece más servicios en otros idiomas que otras HMO que califican como promedio o por debajo del promedio.

Esfuerzo promedio indica que una HMO informa que ofrece más servicios en otros idiomas que las HMO que califican por debajo del promedio, pero no tantos servicios como las HMO que califican por encima del promedio.

Esfuerzo por debajo del promedio indica que una HMO informa que ofrece menos servicios en otros idiomas que otras HMO.

Estas calificaciones se basan en la información proporcionada por los planes al contestar una encuesta sobre cómo los afiliados se comunican con sus HMO y sus médicos, tienen acceso a información en otros idiomas además del inglés y obtienen información acerca de servicios y costos. Además, la encuesta consultó a los planes acerca de sus esfuerzos para controlar los servicios ofrecidos y dar prioridad a cuestiones relacionadas con servicios en otros idiomas.

Para obtener más información

La información suministrada aquí es un resumen de los detalles disponibles en la versión en línea del reporte de evaluación de calidad de la atención médica que se encuentra en el sitio Web: www.opa.ca.gov/report_card

Para obtener más información acerca de los servicios que se brindan, comuníquese directamente con su HMO a través de los números telefónicos que aparecen al final de este informe.

Calificaciones en todo el estado

HMO	Calificación
Alameda Alliance for Health	●
Blue Cross HMO - California Care	↓
CalOptima	↑
Care1st Health Plan	↑
Central Coast Alliance for Health	↑
Community Health Plan	●
Contra Costa Health Plan	↑
Health Net	↓
Health Plan of San Joaquin	↓
Health Plan of San Mateo	↓
Inland Empire Health Plan	●
Kaiser Permanente - North	●
Kaiser Permanente - South	●
Kern Family Health Care	↑
L.A. Care Health Plan	●
Molina Healthcare of California	↑
PacifiCare of California	↓
Partnership Health Plan of California	↑
San Francisco Health Plan	●
Santa Barbara Regional Health Authority	●
Santa Clara Family Health Plan	↑
Sharp Health Plan	●
UHP Healthcare	↓
Universal Care	↑

Calificaciones
 Esfuerzo por encima del promedio ↑
 Esfuerzo promedio ●
 Esfuerzo por debajo del promedio ↓

Servicios en español

Las HMO deben brindar servicios de intérprete y algún material escrito traducido a los afiliados que no hablan ni entienden inglés o que utilizan el lenguaje de señas americano (ASL, por su sigla en inglés). Los cuadros que aparecen a continuación le indican qué servicios están disponibles para los afiliados que hablan español.

Elija la tabla que muestra el tipo de cobertura que usted posee. Los servicios pueden ser diferentes de acuerdo a si usted posee una cobertura particular a través de su empleador o una cobertura de salud con Medi-Cal, Healthy Families o Medicare.

Servicios en español: Servicios particulares

HMO	Personal de habla hispana en Servicios al afiliado	Manual de instrucciones para el afiliado disponible en español	Directorio de proveedores en español	Encuestas acerca de la satisfacción de los afiliados disponibles en español
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓	✓		✓
Community Health Plan	✓	✓	✓	
Contra Costa Health Plan	✓			✓
Health Net	✓			
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓
PacificCare of California	✓	✓	✓	✓
Sharp Health Plan	✓	✓		
UHP Healthcare	✓		✓	✓
Universal Care	✓		✓	✓

Servicios en español: Medi-Cal

HMO	Personal de habla hispana en Servicios al afiliado	Manual de instrucciones para el afiliado disponible en español	Directorio de proveedores en español	Encuestas acerca de la satisfacción de los afiliados disponibles en español
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓	✓	✓	✓
CalOptima	✓	✓	✓	✓
Care1st Health Plan	✓	✓		✓
Central Coast Alliance for Health	✓	✓	✓	
Community Health Plan	✓	✓	✓	
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓	✓
Health Net	✓	✓	✓	
Health Plan of San Joaquin	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Mateo	✓	✓		
Inland Empire Health Plan	✓	✓	✓	
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓
Kern Family Health Care	✓	✓	✓	✓
L.A. Care Health Plan	✓	✓	✓	✓
Molina Healthcare	✓	✓	✓	✓
Partnership Health Plan	✓	✓	✓	✓
San Francisco Health Plan	✓	✓	✓	
Santa Barbara Regional Health Authority	✓	✓	✓	
Santa Clara Family Health Plan	✓	✓		
Sharp Health Plan	✓	✓	✓	
UHP Healthcare	✓	✓	✓	✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓

Servicios en español: Healthy Families

HMO	Personal de habla hispana en Servicios al afiliado	Manual de instrucciones para el afiliado disponible en español	Directorio de proveedores en español	Encuestas acerca de la satisfacción de los afiliados disponibles en español
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓	✓	✓	✓
CalOptima	✓	✓	✓	✓
Care1st Health Plan	✓	✓		✓
Central Coast Alliance for Health	✓	✓	✓	
Community Health Plan	✓	✓	✓	
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓	✓
Health Net	✓	✓	✓	
Health Plan of San Joaquin	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Mateo	✓	✓		
Inland Empire Health Plan	✓	✓	✓	
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓
Kern Family Health Care	✓	✓	✓	✓
L.A. Care Health Plan	✓	✓	✓	✓
Molina Healthcare	✓	✓	✓	✓
San Francisco Health Plan	✓	✓	✓	
Santa Barbara Regional Health Authority	✓	✓	✓	
Santa Clara Family Health Plan	✓	✓		
Sharp Health Plan	✓	✓	✓	
UHP Healthcare	✓	✓	✓	✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓

Servicios en español: Medicare

HMO	Personal de habla hispana en Servicios al afiliado	Manual de instrucciones para el afiliado disponible en español	Directorio de proveedores en español	Encuestas acerca de la satisfacción de los afiliados disponibles en español
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓			
Contra Costa Health Plan	✓			✓
Health Net	✓			
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓
PacifiCare of California	✓	✓	✓	✓
UHP Healthcare	✓		✓	✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓

Aetna Health of California Inc.
800-756-7039
800-628-3323 (TTY/TDD)
www.aetna.com

Alameda Alliance for Health
510-747-4500
510-747-4567 (Member Services)
510-747-4501 (TTY/TDD)
www.alamedaalliance.com

Blue Cross HMO - CaliforniaCare
800-999-3643
800-735-2929 (TTY/TDD)
www.bluecrossca.com

Blue Shield of California HMO
800-200-3242
800-241-1823 (TTY/TDD)
www.blueshieldca.com

CalOptima
888-587-8088
714-246-8500
714-246-8523 (TTY/TDD)
www.caloptima.org

Care 1st Health Plan
800-605-2556
800-735-2929 (TTY/TDD)
www.care1st.com

Central Coast Alliance for Health
800-700-3874
877-548-0857 (TTY/TDD)
www.ccah-alliance.org

CIGNA HMO
800-344-0557
800-321-9545 (TTY/TDD)
www.cigna.com

Community Health Plan
800-475-5550
800-353-7988 (TTY/TDD)
http://ladhs.org/chp

Contra Costa Health Plan
877-661-6230
800-735-2929 (TTY/TDD)
www.cchealth.org

Health Net
800-638-3889 (North)
800-522-0088 (South)
800-995-0852 (TTY/TDD)
www.healthnet.com

Health Plan of San Joaquin
800-932-7526
800-655-8294 (Advice nurse)
209-939-3588 (TTY/TDD)
www.hpsj.com

Health Plan of San Mateo
800-750-4776
650-616-8037 (TTY/TDD)
www.hpsm.org

Inland Empire Health Plan
800-440-4347
909-890-0731 (TTY/TDD)
www.iehp.org

Kaiser Permanente
800-464-4000
800-788-0616 (Spanish)
800-757-7585 (Chinese)
800-777-1370 (TTY/TDD)
www.kaiserpermanente.org

Kern Family Health Care
800-391-2000
800-735-2929 (TTY/TDD)

L.A. Care Health Plan
800-452-2273
213-694-1250
866-522-2731 (TTY/TDD)
www.lacare.org

Molina Healthcare of California
800-526-8196
800-479-3310 (TTY/TDD)
www.molinahealthcare.com

Pacificare of California
800-624-8822
800-735-2922 (TTY/TDD)
www.pacificare.com

Partnership Health Plan
800-863-4155
707-863-4120 (TTY/TDD)
www.partnershiphp.org

San Francisco Health Plan
800-288-5555
888-883-7347 (TTY/TDD)
415-547-7830 (TTY/TDD local)
www.sfhp.org

Santa Barbara Regional Health Authority
877-814-1861
805-685-4131 (RELAY)
www.sbrha.org

Santa Clara Family Health Plan
800-260-2055
800-567-7759 (TTY/TDD)
www.scfhp.com

Sharp Health Plan
800-359-2002
www.sharp.com
www.sharphealthplan.com

UHP Healthcare
800-544-0088
888-702-3323 (TTY/TDD)
www.uhphealthcare.com

Universal Care
800-635-6668
866-321-5955 (TTY/TDD)
www.universalcare.com

Western Health Advantage
888-563-2250
888-877-5378 (TTY/TDD)
www.westernhealth.com

¿Necesita ayuda por un problema con su HMO?

En primer lugar, llame a su plan de salud, busque el número en este directorio o en su tarjeta de afiliación a la HMO. Si con esto no resuelve su problema, comuníquese al número gratuito del HMO Help Center (Centro de Ayuda de HMO), 1-888-HMO-2219 (o TDD al 1-877-688-9891), las 24 horas.

State of California
Office of the Patient Advocate

980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2738



1-866-HMO-8900
www.opa.ca.gov

Acerca de la *Office of the Patient Advocate*

La *Office of the Patient Advocate* (Oficina del Defensor del Paciente) del Estado de California se estableció en julio del 2000. Esta oficina:

- informa a los consumidores acerca de sus derechos respecto a las HMO conforme a las leyes de California;
- enseña a los consumidores cómo utilizar sus HMO;
- brinda asistencia a los consumidores para que puedan obtener la mejor calidad de atención;
- ayuda a los consumidores a encontrar asistencia cuando tienen un problema con su HMO;
- proporciona abundante material gratuito para informar a los consumidores acerca de las HMO.

Acerca de la información

Este reporte de evaluación se preparó con información proveniente de las siguientes fuentes:

- Iniciativa de Divulgación Cooperativa sobre Atención Médica de California (*California Cooperative Healthcare Reporting Initiative*, CCHRI)
- Encuesta de Evaluación del Consumidor de Planes de Salud (*Consumer Assessment of Health Plans Survey*, CAHPS®)
- Conjunto de Datos e Información sobre Seguro de Salud del Empleador (*Health Plan Employer Data and Information Set*, HEDIS®)

Para obtener más información, remítase al reporte de evaluación de la calidad de la atención que aparece en el sitio Web: www.opa.ca.gov/report_card.