



## Cómo funcionan las calificaciones por estrellas

Cada año, Medicare analiza la calidad de atención que los planes Medicare Advantage les brindan a sus miembros. A través del programa de calificación por estrellas, miden áreas que abarcan desde la atención preventiva hasta el servicio al cliente. Luego, cada plan recibe una calificación por estrellas que va del uno al cinco; cinco estrellas es la calificación más alta.

**Para 2019, SCAN Health Plan recibió una calificación por estrellas de 4.5 de 5\*, lo que lo posiciona como uno de los planes Medicare Advantage con mejor calificación en California por segundo año consecutivo.**

## Lo que usted puede hacer

Siga los tres pasos a continuación y **nos ayudará** a ser el mejor plan **para usted**:

1. Hágase las pruebas de detección y los análisis necesarios y cumpla con los planes de tratamiento recomendados por su médico.
2. Si recibe una encuesta de Medicare, le pedimos que la responda. La encuesta de Evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS) y la Encuesta de resultados de salud (HOS) son dos de las encuestas más comunes de Medicare.
3. Infórmenos si tiene preguntas, inquietudes o agradecimientos. Si tiene un problema, queremos saberlo para poder solucionarlo. Y, por supuesto, si tiene comentarios positivos sobre algún aspecto, también queremos conocerlos.

### Servicios para Miembros

✉ [MemberServices@scanhealthplan.com](mailto:MemberServices@scanhealthplan.com)

☎ **1-800-559-3500 (TTY:711)**

De 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

**Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo:** los 7 días de la semana  
(*excepto en Navidad y Día de Acción de Gracias*)

**Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre:** de lunes a viernes



Obtenga más información sobre la calificación por estrellas de SCAN en [scanhealthplan.com/starratings](https://scanhealthplan.com/starratings).

Para obtener más información sobre el programa de calificación por estrellas, visite [medicare.gov](https://www.medicare.gov).



# Calificaciones por estrellas de Medicare y lo que significan para usted



**Medicare mide los planes en muchas áreas, que incluyen las siguientes:**



**Condición saludable**

¿Los miembros se realizan las pruebas de detección, se colocan las vacunas y reciben otro tipo de atención preventiva para mantenerse saludables?



**Manejo de afecciones crónicas**

¿Con qué frecuencia los miembros con afecciones crónicas reciben los análisis y tratamientos recomendados para manejar sus afecciones?



**Experiencia de los miembros**

¿Qué nivel de satisfacción tienen los miembros respecto del plan de salud y la atención recibida?



**Quejas de los miembros**

¿Con qué frecuencia los miembros tienen problemas con el plan? ¿Cuántos miembros han abandonado el plan?



**Servicio al cliente**

¿Con qué eficacia el plan maneja llamadas, preguntas e inquietudes de los miembros?

Los planes como SCAN que también proporcionan cobertura para medicamentos con receta son evaluados en más áreas, por ejemplo, si los medicamentos se recetan de una manera segura y eficaz.



**Cómo las calificaciones por estrellas lo/a afectan a usted**

Como miembro de SCAN, usted pertenece a uno de los planes Medicare Advantage con mejor calificación en California, por lo que puede confiar en la atención y el servicio que recibe. Este es el motivo:

- Las calificaciones por estrellas brindan un reconocimiento de las mejoras. Por eso siempre buscamos maneras de mejorar.
- Como un plan Medicare Advantage, SCAN depende de nuestros fondos de Medicare para proporcionar los beneficios y servicios que necesitan los miembros. Como un plan sin fines de lucro, el bono que ganamos gracias a nuestra calificación por estrellas nos permite ofrecer beneficios integrales con auténtico valor año tras año.

**Cómo afecta usted a las calificaciones por estrellas**

Usted tiene mucho que ver con la calificación por estrellas de SCAN. Medicare analiza la atención y el servicio que usted recibe con 46 mediciones diferentes. Algunas de estas mediciones se informan en sus expedientes médicos, como por ejemplo su examen anual. Algunas otras mediciones se informan según cómo responda las encuestas.



Las calificaciones de calidad por estrellas se miden de muchas maneras, entre ellas, las siguientes:

- Encuestas a los miembros
- Información de grupos médicos, médicos y otros proveedores
- La facturación y otros tipos de información de los planes de salud
- Actividades de control regular de Medicare



**Solo algunos miembros del plan reciben estas encuestas. Si es su caso, usted estará representando a miles de miembros en sus respuestas.**

\*La calificación por estrellas de 2019 se aplica a todos los planes ofrecidos por SCAN Health Plan, excepto los planes SCAN Healthy at Home y VillageHealth. Cada año, Medicare evalúa los planes según un sistema de calificación de 5 estrellas. SCAN Health Plan es un plan HMO con un contrato de Medicare. La inscripción en SCAN Health Plan depende de la renovación del contrato.