

Tarjeta de puntuación de la Organización de cuidado administrado (MCO) Preguntas frecuentes

(Managed Care Organization (MCO) Scorecard Frequently Asked Questions)

¿Cuál es el propósito de la Tarjeta de puntuación?

El propósito de la Tarjeta de puntuación es ayudarlo a elegir una organización de cuidado administrado (MCO) en función de los factores que son más importantes para usted. La Tarjeta de puntuación le ofrece información sobre cómo se sienten los afiliados actuales con respecto a su MCO y hasta qué punto las MCO cumplen con los estándares estatales. La Tarjeta de puntuación también proporciona información de contacto y otros datos sobre las MCO que están disponibles para que usted elija.

¿De dónde proviene la información de la Tarjeta de puntuación?

La información de la Tarjeta de puntuación proviene de diversas fuentes:

- **La sección de Encuesta a los afiliados** muestra los resultados de la encuesta estatal anual de satisfacción de los afiliados
- **La sección de Calidad y cumplimiento** muestra los resultados de la revisión estatal anual del cumplimiento de calidad de la MCO
- **La sección de Características del equipo atención** y la sección de información adicional muestran datos aportados por las MCO acerca de su organización

¿Qué es la encuesta de satisfacción para afiliados?

La encuesta de satisfacción para afiliados es un conjunto anual de preguntas que se envían por correo a afiliados actuales de cada MCO para obtener sus opiniones acerca de su experiencia con su MCO. El estado recopila y analiza las respuestas a la encuesta para descubrir el grado de felicidad de los afiliados respecto a su equipo de atención, el grado de compromiso respecto a la creación del plan de atención y el grado de ayuda que reciben de su MCO para satisfacer sus necesidades.

¿Qué es la revisión del cumplimiento de calidad de la MCO?

La revisión del cumplimiento de calidad de la MCO es una evaluación que refleja cómo las MCO cumplen con ciertos estándares de rendimiento establecidos por el estado. Una organización externa de revisión de calidad que colabora con el estado la lleva a cabo cada año. La intención de la organización externa de revisión de calidad es asegurarse de que la MCO cuenta con políticas, procedimientos y procesos para prestar servicios de calidad excelente a sus afiliados.

¿Qué significa sin fines de lucro y con fines de lucro?

La sección Tipo de agencia en la Tarjeta de puntuación describe qué tipo de organización es cada MCO. Una organización sin fines de lucro es un grupo organizado con fines distintos a obtener beneficios y en el que ninguna parte de los ingresos de la organización se distribuye entre sus directores o empleados. Una organización con fines de lucro es un negocio que opera con el propósito de obtener beneficios.

¿Cuándo se actualizó por última vez la Tarjeta de puntuación? ¿Con qué frecuencia se actualiza?

La Tarjeta de puntuación se actualizó por última vez en 2024. Se actualiza anualmente.

¿Por qué la Tarjeta de puntuación no proporciona otra información sobre las MCO que me interesan?

La Tarjeta de puntuación solo presenta información que ha sido validada por el estado. Las calificaciones proporcionadas en la Tarjeta de puntuación se basan únicamente en la información verificable más actual, proporcionándole los factores más objetivos para ayudarlo a realizar su selección de MCO.

Tarjeta de puntuación de la Organización de cuidado administrado (MCO) 2025

Guías de medidas

(2025 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)

ENCUESTA PARA AFILIADOS																														
Medida	Satisfacción general																													
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2023 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Puede ponerse en contacto con su equipo de atención cuando lo necesita? 2. ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su equipo de atención? 3. ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras sobre su plan de atención que le da el equipo de atención? 4. Cuando habla con el equipo de atención, ¿qué tan bien se siente escuchado? 5. ¿Con qué nivel de amabilidad lo trata su equipo de atención? 6. ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras sobre la opción de los self-directed supports (apoyos autodirigidos, SDS) que le da el equipo de atención? 7. Para asegurarnos de que el plan de atención se centre en usted, ¿qué tanto lo involucra el equipo de atención en la planificación, desarrollo y comunicación de su plan? 8. ¿Cómo su plan de atención apoya las actividades que quiere realizar en su comunidad, como las visitas con familiares y amistades, el trabajo y el voluntariado? 9. ¿Cada cuando se incluyen cosas que son importantes para usted en su plan de atención? 10. ¿Con qué nivel de amabilidad lo tratan las personas que prestan ayuda y servicios? 11. ¿En qué medida los servicios y la ayuda que recibe satisfacen sus necesidades? 12. En general, ¿qué tan conforme se siente con su managed care organization (organización de atención gestionada)? 																													
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Regular</td> </tr> </tbody> </table>			Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular
Resultado	Estrellas	Calificación																												
95.0% - 100%	5	Excelente																												
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																												
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																												
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																												
75.0% - 79.9%	3	Buena																												
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																												
65.0% - 69.9%	2	Regular																												
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																												

	<table border="1"> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </table> <p>Porcentaje de todas las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.</p>	< 60.0%	1	Baja																											
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Capacidad de respuesta del equipo de atención																														
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2023 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Puede ponerse en contacto con un equipo de atención cuando lo necesita? ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su equipo de atención? 																														
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Calidad de la comunicación del equipo de atención																														
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2023 es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Con qué claridad le explica las cosas su equipo de atención? ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su equipo de atención? ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras sobre su plan de atención que le da el equipo de atención? 																														

Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación	Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son “muy satisfactorias” o “sumamente satisfactorias”.
	95.0% - 100%	5	Excelente	
	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	
	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	
	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	
	75.0% - 79.9%	3	Buena	
	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	
	65.0% - 69.9%	2	Regular	
	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	
< 60.0%	1	Baja		

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO

Medida	Criterios generales de calidad
---------------	---------------------------------------

Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2022-2024 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Este resultado proviene de la combinación del rendimiento de la MCO con métricas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de cuidados centrados en el afiliado: Hasta qué punto la MCO ofrece una planificación de cuidados centrados en el afiliado, un acceso oportuno a los servicios, la elección del afiliado y la protección de los derechos del afiliado. • Gestión de calidad: Cómo ayuda la MCO para acceder a servicios y proveedores y cómo mejora los procesos para minimizar las interrupciones o las demoras en los servicios. • Sistema de quejas: Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso.
---------------------------------	--

Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación	Porcentaje de puntos QCR obtenidos del número total de puntos QCR posibles. Esto se calcula en función de todos los puntos obtenidos en la sección de
	95.0% - 100%	5	Excelente	
	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	
	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	
	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	
	75.0% - 79.9%	3	Buena	
	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	
	65.0% - 69.9%	2	Regular	
	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	
< 60.0%	1	Baja		

	Prestación de cuidados centrados en el afiliado 2023-2024 y todos los puntos obtenidos en las secciones de Elección de proveedor, Servicios oportunos y Sistema de quejas 2022-2023, dividido por el número total de puntos posibles en cada sección.																														
Medida	Prestación de cuidados centrados en el afiliado																														
Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2022-2023 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Sección de estándares de la MCO</p> <p>Hasta qué punto la MCO ofrece una planificación de cuidados centrados en el afiliado, un acceso oportuno a los servicios, la elección del afiliado y la protección de los derechos del afiliado.</p>																														
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de puntos obtenidos en el elemento de puntuación, del número de puntos posibles del elemento de puntuación, en la sección de estándares de la QCR de la MCO.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Gestión de calidad																														
Origen de la información	<p>Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2023-2024 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p>Sección sobre la garantía de calidad y la mejora de procesos</p> <p>Cómo ayuda la MCO para acceder a servicios y proveedores y cómo mejora los procesos para minimizar las interrupciones o las demoras en los servicios.</p>																														

Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="472 226 1032 640"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1052 289 1419 537">Porcentaje de todos los puntos de la sección de la QCR sobre la garantía de calidad y mejora de procesos que lograron alcanzar los parámetros de “cumplido” o “parcialmente cumplido”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Sistema de quejas																														
Origen de la información	<p data-bbox="472 737 1398 806">Quality compliance review (Revisión de cumplimiento de calidad) (QCR) 2023-2024 de la Organización externa de revisión de calidad</p> <p data-bbox="472 835 883 867">Sección sobre el sistema de quejas</p> <p data-bbox="472 888 1260 953">Cómo gestiona la MCO para resolver conflictos con los afiliados y mantenerlos informados durante todo el proceso.</p>																														
Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="483 1008 1044 1421"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td> <td>4.5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td> <td>3.5</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td> <td>2.5</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td> <td>1.5</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1063 1108 1414 1318">Porcentaje de todos los puntos de la QCR sobre el sistema de reclamaciones que lograron alcanzar los parámetros de “cumplido” o “parcialmente cumplido”.</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE ATENCIÓN			
Medida	Rotación de administradores de cuidados		
Origen de la información	Información anual 2021-2023 presentada al Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) de Wisconsin por las MCO		
Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación
	0.0% - 5.0%	5	Excelente
	5.1% - 10.0%	4.5	Excelente
	10.1% - 15.0%	4	Muy buena
	15.1% - 20.0%	3.5	Muy buena
	20.1% - 25.0%	3	Buena
	25.1% - 30.0%	2.5	Buena
	30.1% - 35.0%	2	Regular
	35.1% - 40.0%	1.5	Regular
	>40.0%	1	Baja
<p>Porcentaje de administradores de cuidados que abandonaron la MCO calculado en función de un promedio de tres años. Un menor porcentaje de rotación indica que menos personal abandona la MCO en el plazo de un año, por lo que un menor porcentaje de rotación es favorable y corresponde a una mayor calificación de estrellas.</p>			
Medida	Rotación del personal de enfermería		
Origen de la información	Información anual 2021-2023 presentada al Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) de Wisconsin por las MCO		
Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación
	0.0% - 5.0%	5	Excelente
	5.1% - 10.0%	4.5	Excelente
	10.1% - 15.0%	4	Muy buena
	15.1% - 20.0%	3.5	Muy buena
	20.1% - 25.0%	3	Buena
	25.1% - 30.0%	2.5	Buena
	30.1% - 35.0%	2	Regular
	35.1% - 40.0%	1.5	Regular
	>40.0%	1	Baja
<p>Porcentaje del personal de enfermería que abandonó la MCO calculado en función de un promedio de tres años. Un menor porcentaje de rotación indica que menos personal abandona la MCO en el plazo de un año, por lo que un menor porcentaje de rotación es favorable y corresponde a una mayor calificación de estrellas.</p>			

Medida	Proporción entre administradores de atención y afiliados
Origen de la información	La proporción se informa a partir del 1 de julio de 2024 basándose en los full-time equivalents (equivalentes a tiempo completo) (FTE) del personal y la inscripción total de afiliados. La proporción de afiliados por personal expresa una comparación entre la cantidad de afiliados en la MCO y la cantidad de personal en la MCO. Es decir "1:x" se interpreta como: hay x afiliados por cada administrador de cuidados. Una proporción menor indica que hay menos afiliados por cada administrador de cuidados en la MCO, mientras que una proporción mayor indica que hay más afiliados por cada administrador de cuidados en la MCO.
Sistema de calificaciones	No se asignan calificaciones para las proporciones de afiliados por personal. Todas las proporciones de personal de las MCO cumplen con los criterios estatales.
Medida	Proporción de afiliados por personal de enfermería*
Origen de la información	La proporción se informa a partir del 1 de julio de 2024 basándose en los full-time equivalents (equivalentes a tiempo completo) (FTE) del personal y la inscripción total de afiliados. La proporción de afiliados por personal expresa una comparación entre la cantidad de afiliados en la MCO y la cantidad de personal en la MCO. Es decir "1:x" se interpreta como: hay x afiliados por cada enfermera. Una proporción menor indica que hay menos afiliados por cada enfermera en la MCO, mientras que una proporción mayor indica que hay más afiliados por cada enfermera en la MCO.
Sistema de calificaciones	No se asignan calificaciones para las proporciones de afiliados por personal. Todas las proporciones de personal de las MCO cumplen con los criterios estatales. *Las enfermeras de práctica avanzada también forman parte del equipo de cuidados de los miembros de Family Care Partnership, pero no se incluyen en la proporción de pacientes por personal presentada aquí.