

# A PERFORMANCE REPORT CARD

for Consumers

2017



Printed 3/2017

## LOOKING AT HEALTH PLAN PERFORMANCE

All health plans in HealthChoice received high satisfaction ratings from the majority of their members.

This Report Card shows how the health plans in HealthChoice compare to each other in key areas. You should use this Report Card along with other items in the enrollment packet to help you choose a health plan.

To choose a health plan, call 1-800-977-7388. If you are hearing impaired, you can call the TDD line 1-800-977-7389.

**Key**

- ★★★★ Above HealthChoice Average
- ★★★ HealthChoice Average
- ★ Below HealthChoice Average

PERFORMANCE AREAS						
HEALTH PLANS	Access to Care	Doctor Communication and Service	Keeping Kids Healthy	Care for Kids with Chronic Illness	Taking Care of Women	Care for Adults with Chronic Illness
AMERIGROUP COMMUNITY CARE	★★	★	★★	★★	★★	★
JAI MEDICAL SYSTEMS	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★
KAISER PERMANENTE	★★	★★	★★	N/A	★★★★	★★★★
MARYLAND PHYSICIANS CARE	★★★★	★★	★★	★★	★	★
MEDSTAR FAMILY CHOICE	★★	★★★★	★★	★★	★	★★
PRIORITY PARTNERS	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★
UNITEDHEALTHCARE	★★	★★	★★	★★	★	★
UNIVERSITY OF MARYLAND HEALTH PARTNERS	★	★★	★	★★	★	★

This information was collected from health plans and their members and is the most current performance data available. The information was reviewed for accuracy by independent organizations. Health plan performance scores have not been adjusted for differences in service regions or member composition. NOTE: N/A means that the rating is not applicable and does not describe the performance or quality of care provided by the health plan. It should not affect your choice of health plan.

### Performance Area Descriptions

- Access to Care**
- Appointments are scheduled without a long wait
  - The health plan has good customer service
  - Everyone sees a doctor at least once a year
  - The health plan answers member calls quickly

- Doctor Communication and Service**
- Doctors explain things clearly and answer questions
  - The doctor's office staff is helpful
  - Doctors provide good care

- Keeping Kids Healthy**
- Kids get shots to protect them from serious illness
  - Kids see a doctor and dentist regularly
  - Kids get tested for lead

- Care for Kids with Chronic Illness**
- Doctors give personal attention
  - Kids get the medicine they need
  - A doctor or nurse knows the child's needs
  - Doctors involve parents in decision making

- Taking Care of Women**
- Women are tested for breast cancer and cervical cancer
  - Moms are taken care of when they are pregnant and after they have their baby

- Care for Adults with Chronic Illness**
- Blood sugar levels are monitored and controlled
  - Cholesterol levels are tested and controlled
  - Eyes are examined for loss of vision
  - Kidneys are healthy and working properly
  - Appropriate use of antibiotics
  - Appropriate treatment for lower back pain

*If you are having trouble getting health care from your health plan or your doctor, try calling the health plan for customer service. Then, call the Enrollee Help Line if you still have a problem at 1-800-284-4510.*

### Services Covered by Each Health Plan

- Visits to the doctor, including regular check-ups
- Immunizations
- Care while pregnant
- Family planning and birth control
- Prescription drugs
- X-ray and lab services
- Hospital services
- Home health services
- Hospice services
- Emergency services
- OB/GYN care for women
- Eye exams for adults and children
- Eye glasses for children under 21
- Primary mental health services through your primary care doctor (other mental health and substance use services through the Specialty Mental Health System 1-800-888-1965)
- Transportation services (call your local Health Department)

Every HealthChoice health plan offers some additional services.

DHMH complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability in its health programs and activities.

Help is available in your language: 1-800-977-7388 (TTY: 1-800-977-7389). These services are available for free.

Hay ayuda disponible en su idioma: 1-800-977-7388 (TTY: 1-800-977-7389). Estos servicios están disponibles gratis.

您若需要免费中文帮助, 请拨打这个电话号码: 1-800-977-7388 (TDD: 1-800-977-7389)

### DO YOU WANT TO ASK THE HEALTH PLANS QUESTIONS?

AMERIGROUP COMMUNITY CARE	1-800-600-4441
JAI MEDICAL SYSTEMS	1-888-524-1999
KAISER PERMANENTE	1-855-249-5019
MARYLAND PHYSICIANS CARE	1-800-953-8854
MEDSTAR FAMILY CHOICE	1-888-404-3549
PRIORITY PARTNERS	1-800-654-9728
UNITEDHEALTHCARE	1-800-318-8821
UNIVERSITY OF MARYLAND HEALTH PARTNERS	1-800-730-8530

For more information visit the HealthChoice website [www.dhmb.maryland.gov](http://www.dhmb.maryland.gov)

# INFORME CALIFICATIVO SOBRE DESEMPEÑO

para Consumidores

2017



## EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PLAN DE SALUD

Todos los planes de salud de HealthChoice recibieron altas calificaciones de satisfacción de parte la mayoría de sus miembros.

Este informe calificativo muestra el lugar que ocupan los planes de salud de HealthChoice en ciertas áreas clave. Usted puede valerse de este informe y de los demás materiales del paquete de inscripción como ayuda para decidirse por un plan de salud.

Para elegir un plan de salud, llame al 1-800-977-7388. Si tiene problemas de audición, puede llamar a la línea TDD, al número 1-800-977-7389.

Clave

- ★★★★ Por encima del promedio de HealthChoice
- ★★★ Promedio de HealthChoice
- ★ Por debajo del promedio de HealthChoice

### ÁREAS DEL FUNCIONAMIENTO

PLANES DE SALUD	PROGRAMA DEL PLAN DE SALUD MEDICAID DE MARYLAND					
	Acceso a la Atención	Comunicación con el Médico y sus Servicios	Mantenimiento de la Salud de los Niños	Atención de Niños con Enfermedades Crónicas	Atención de la Mujer	Atención de Adultos con Enfermedades Crónicas
AMERIGROUP COMMUNITY CARE	★★	★	★★	★★	★★	★
JAI MEDICAL SYSTEMS	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★
KAISER PERMANENTE	★★	★★	★★	N/A	★★★	★★★★
MARYLAND PHYSICIANS CARE	★★★★	★★	★★	★★	★	★
MEDSTAR FAMILY CHOICE	★★	★★★★	★★	★★	★	★★
PRIORITY PARTNERS	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★
UNITEDHEALTHCARE	★★	★★	★★	★★	★	★
UNIVERSITY OF MARYLAND HEALTH PARTNERS	★	★★	★	★★	★	★

Esta información se recogió de los planes de salud y de sus miembros y son los datos de rendimiento más actuales disponibles. La información fue revisada para su exactitud por organizaciones independientes. Las puntuaciones de rendimiento del plan de salud no se han ajustado a las diferencias en las regiones de servicio o la composición miembro. NOTA: N/A significa que la calificación no es aplicable y no describe el desempeño o la calidad de la atención proporcionada por el plan de salud. No debería afectar su opción de plan de salud.

#### Descripción de las Áreas de Desempeño

##### Acceso a la Atención

- Se otorgan citas sin demoras prolongadas
- El plan de salud tiene buena atención al cliente
- Todos ven al doctor por lo menos una vez por año
- El plan de salud responde a los miembros de las llamadas rápidamente

##### Comunicación con el Médico y sus Servicios

- Los doctores explican las cosas con claridad y responden las preguntas
- El personal del consultorio del doctor es servicial
- Los doctores brindan buena atención

*Si usted tiene problemas para recibir atención médica de su plan de salud o de su doctor, llame al plan de salud y pida que lo comuniquen con el servicio de atención al cliente. Luego, si todavía tiene problemas, llame a la línea para afiliados de HealthChoice, Enrollee Help Line, al número 1-800-284-4510.*

##### Mantenimiento de la Salud de los Niños

- Los niños son vacunados para protegerlos de enfermedades graves
- Los niños ven al doctor y al dentista periódicamente
- Los niños son sometidos a análisis para detectar intoxicación por plomo

##### Atención de Niños con Enfermedades Crónicas

- Los doctores les brindan atención individual
- Los niños reciben los medicamentos que necesitan
- El doctor o la enfermera conocen las necesidades del niño
- Los doctores hacen participar a los padres en la toma de decisiones

##### Atención de la Mujer

- Las mujeres se someten a estudios de detección de cáncer de mama y de cáncer de cuello de útero
- Se cuida de la mujer durante el embarazo y después del parto

##### Atención de Adultos con Enfermedades Crónicas

- Se observan y controlan los niveles de azúcar en sangre
- Se analizan y controlan los niveles de colesterol
- Se examinan los ojos para ver si hay pérdida de la visión
- Los riñones están saludables y en buen funcionamiento
- El uso apropiado de antibióticos
- El tratamiento adecuado para el dolor lumbar

### Servicios Cubiertos por Cada Plan de Salud

- Visitas al médico, incluso los chequeos periódicos
- Inmunizaciones
- Atención durante el embarazo
- Planificación familiar y control de la natalidad
- Medicamentos recetados
- Servicios radiológicos y de laboratorio
- Servicios de hospital
- Servicios de salud en el hogar
- Servicios para enfermos terminales
- Servicios de emergencia
- Atención ginecológica y de obstetricia para mujeres
- Exámenes de los ojos para adultos y niños
- Gafas para niños menores de 21 años
- Servicios primarios de salud mental a través de su primario doctor (otros servicios de salud mental y uso de sustancias a través del Sistema de Salud Mental Especializado 1-800-888-1965)
- Servicios de transporte (llame a su departamento de salud local)

Cada plan de salud HealthChoice ofrece algunos servicios adicionales.

DHMH cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad en sus programas y actividades de salud.

Help is available in your language: 1-800-977-7388 (TTY: 1-800-977-7389). These services are available for free.

Hay ayuda disponible en su idioma: 1-800-977-7388 (TTY: 1-800-977-7389). Estos servicios están disponibles gratis.

您若需要免费中文帮助, 请拨打这个电话号码: 1-800-977-7388 (TDD: 1-800-977-7389)

### ¿TIENE PREGUNTAS PARA LOS PLANES DE SALUD?

AMERIGROUP COMMUNITY CARE	1-800-600-4441
JAI MEDICAL SYSTEMS	1-888-524-1999
KAISER PERMANENTE	1-855-249-5019
MARYLAND PHYSICIANS CARE	1-800-953-8854
MEDSTAR FAMILY CHOICE	1-888-404-3549
PRIORITY PARTNERS	1-800-654-9728
UNITEDHEALTHCARE	1-800-318-8821
UNIVERSITY OF MARYLAND HEALTH PARTNERS	1-800-730-8530

Para obtener mayor información visite el sitio web de HealthChoice, [www.dhmb.maryland.gov](http://www.dhmb.maryland.gov)