

**Informe especial** para residentes de California

# ¿Cómo se compara su médico?

- ▶ **Exclusivo:** Pacientes califican a 170 grupos de médicos
- ▶ **Cómo obtener** la mejor atención
- ▶ **Cuestionario:** ¿Está su médico a la altura?



**GUÍA DE  
LOS MÉDICOS  
DE CALIFORNIA**  
PÁGINA 9

Febrero de 2014

Estimados lectores de CONSUMER REPORTS,



Nos complace presentar un folleto especial sobre los grupos de médicos de atención primaria y especialidad de California en la edición de febrero de 2014 de CONSUMER REPORTS. Las Calificaciones que se muestran en las siguientes páginas provienen de los datos proporcionados por el Sistema de información de desempeño de atención médica de California (CHPI), una colaboración no lucrativa de compradores, proveedores y consumidores de atención médica que está a la vanguardia al proporcionar información confiable, significativa y justa sobre los médicos a los consumidores.

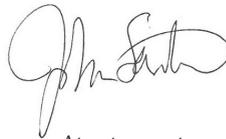
Los datos que presentamos aquí se enfocan en las experiencias de los pacientes con sus médicos. Nuestra esperanza es que al hacer accesible esta información importante, podamos ayudar a los californianos a usarla al elegir sus doctores y a mejorar su atención médica.

Los médicos de especialidad y atención primaria de California merecen aplausos por su apoyo en la recopilación de estos datos, haciéndolos públicos y colaborando con CONSUMER REPORTS y CHPI para que pueda estar al alcance de los consumidores. Están entre los primeros en la nación en hacerlo.

Compartir los datos de desempeño entre los proveedores es importante por varias razones. Primero, esto genera conversaciones entre los médicos sobre las técnicas que mejoran la calidad de la atención que proporcionan a los pacientes. Y el dar acceso a esta información a los pacientes lleva a una de las fuerzas más poderosas que impulsan el mejoramiento: consumidores de salud informados.

Podemos realizar este proyecto no solamente debido a los datos proporcionados por CHPI y sus grupos de proveedores participantes, sino también a la colaboración con la Fundación de atención médica de California. Esa organización no lucrativa ha acordado presentar las Calificaciones en su sitio web, en [calqualitycare.org](http://calqualitycare.org). Además, CHCF está ayudando a CHPI y CONSUMER REPORTS a realizar un proyecto piloto que permite a los consumidores clasificar a sus propios médicos a través de una encuesta pequeña en línea, disponible en [ConsumerReports.org/cro/caldocs](http://ConsumerReports.org/cro/caldocs). Sus respuestas a la encuesta serán parte de un proyecto de investigación para estudiar cómo obtener mejor la información del consumidor sobre el desempeño del médico. Por supuesto, su identidad no será revelada.

Finalmente, me gustaría agradecer a Massachusetts Health Quality Partners, que ayudaron a desarrollar partes del contenido en 2012. Esperamos que esta información le sea útil.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Santa'.

Atentamente,

John Santa, M.D.  
Director médico,  
Consumer Reports Health



# ¿Cómo se compara su médico?

Clasificamos grupos de atención primaria y de especialidad a través de todo el Golden State

¿ESTÁ EN BUSCA DE información confiable sobre los médicos? Buena suerte. Las calificaciones de médicos con frecuencia son un poco más que concursos de popularidad glorificados. Las listas de los mejores médicos que se encuentran en revistas o en los sitios web, por ejemplo, tienden a basarse en la reputación o informes de anécdotas, no en datos concretos. Y aunque la asesoría de la familia y los amigos puede ser útil, difícilmente es integral o científica.

Esa es la razón por la cual formamos un equipo con el Sistema de información de desempeño de atención médica de California, una colaboración no lucrativa de planes de seguro médico, proveedores de atención médica, comerciantes y consumidores. La organización está a la vanguardia al proporcionar información confiable, significativa y justa sobre los médicos a los consumidores.

Con el uso de una encuesta global, le preguntaron recientemente a 58,873 adultos

de California, todos ellos con seguro médico, sobre las experiencias con sus médicos. Los hallazgos proporcionan información importante sobre qué tan bien se comunican los médicos con los pacientes, coordinan la atención médica y proporcionan acceso a la atención de rutina y de urgencia, así como también la forma en que los pacientes clasifican su cuidado en general. La encuesta también pregunta a los pacientes sobre sus experiencias con el personal de la oficina, como enfermeros, recepcionistas y las personas que se encargan de la facturación y preguntas de seguro.

Por supuesto, la atención médica es compleja y la experiencia de los pacientes es la

**Los grupos con puntajes altos y bajos se encuentran en todas partes del estado.**

única medida de calidad. Por ejemplo, es importante saber qué tan bien ayuda un médico a los pacientes a manejar las afecciones como la artritis, la diabetes, la hipertensión y el colesterol alto. Pero la experiencia del paciente puede afectar a aquellas medidas clínicas también.

## Qué hemos descubierto

Estas calificaciones tienen información sobre 170 grupos de médicos de todo el estado. Juntos, los grupos proporcionan aproximadamente 90% de la atención médica recibida por los californianos.

Las buenas noticias son que los puntajes para los grupos de médicos en California han ido en ascenso en años recientes. Y cualquier parte del estado en que usted viva, probablemente esté cerca de por lo menos uno de los grupos con mayor puntaje. El otro lado: también es probable que esté cerca de los grupos con puntajes más bajos. Además, casi todos los grupos pueden mejorar.

Utilice las Calificaciones que inician en la página 9 para ver cómo le fue al grupo de su médico en la encuesta. En las siguientes páginas le damos algunos datos destacados de la encuesta y utilizamos preguntas de esta para evaluar su relación con su médico y que nos indique cómo mejorarla si es necesario.

## ¿Qué tan bueno es su médico?

A continuación se encuentran algunas de las preguntas más importantes de la encuesta. La mayoría de ellas concuerdan con las medidas del cuadro de Calificaciones. Las preguntas están divididas en cinco categorías:

- comunicación
- coordinación de su atención
- trabajo con el personal de la oficina
- obtención de atención de forma oportuna
- mantenerse sano

Utilice las preguntas a continuación para dar un puntaje a su médico. Luego, revise las Calificaciones para ver cómo su experiencia se compara con aquellas de otros pacientes en el mismo grupo, así como también cómo su grupo de médicos se encuentra ante otros grupos a través del estado.

## Comunicación

La comunicación clara y honesta con su médico y otros proveedores de atención médica pueden ayudarle a mantenerse saludable y, si se enferma, recuperarse más rápidamente también. Los investigadores sugieren que los pacientes que tienen un papel activo en la relación médico-paciente al hacer preguntas, establecer claramente los síntomas e interrumpir cuando sea necesario tienen mejores resultados. Lo ideal es la toma de decisiones compartida: cooperación entre un paciente informado y el médico.



## 1 ¿Con qué frecuencia su médico le explica las cosas de una forma fácil de entender?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **79%**

**Lo que debe hacer:** tome notas detalladas. Repita las instrucciones de nuevo a su médico en sus propias palabras para asegurarse que las entendió correctamente. Si está confundido, dígalos. Y considere llevar un amigo o familiar a su cita. Si hay instrucciones complicadas que necesita seguir a diario, pida a su médico que las escriba.

## 2 ¿Con qué frecuencia su médico le escucha con atención?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **80%**

**Lo que debe hacer:** pida a sus médicos que repitan lo que les dijo para asegurarse que le escucharon. Si le gustaría que su médico hiciera más contacto visual o que se siente cuando él o ella habla con usted, dígalos.

## 3 ¿Con qué frecuencia su médico muestra respeto sobre lo que tiene que decir?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **84%**

**Lo que debe hacer:** Un médico puede enfocarse en los beneficios de un tratamiento en particular y usted podría estar más preocupado por los efectos secundarios u otras alternativas. Indique a su médico lo que es importante para usted. Si cree que no se están respetando sus sentimientos o no se toman en consideración, hable.

## 4 ¿Con qué frecuencia pasa su médico tiempo suficiente con usted?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **74%**

**Lo que debe hacer:** los médicos están ocupados, así que las visitas se sienten apuradas. Para aprovechar su tiempo, prepare una lista de preguntas y

## Ayúdenos a clasificar los médicos de California

Las Calificaciones que empiezan en la página 9 de este informe se basan en una encuesta desarrollada por el Departamento de Servicios de Salud y Humanos de EE.UU. y el Sistema de información de rendimiento de atención médica de California (CHPI). En la encuesta se le preguntó a una muestra aleatoria de pacientes sobre la atención que obtuvieron de sus médicos. Proporciona los mejores datos disponibles sobre las experiencias de los pacientes con sus médicos. Pero tiene algunas limitaciones. Primero, es larga, lo que limita el número de personas que están dispuestas a completarla. Segundo, se enfoca en grupos de médicos, no en médicos individuales, en parte debido a los gastos de compartir toda la información.

Para intentar superar esos problemas, estamos trabajando con dos socios, la Fundación de

Atención médica de California y CHPI, en un proyecto piloto para ver si podemos sencillamente recopilar suficiente información sobre los médicos individuales directamente de los pacientes.

Allí es donde entra usted. Hemos creado una herramienta en línea que le permite identificar a su médico, luego completar una encuesta que formula preguntas importantes sobre su experiencia con él o con ella.

Sus respuestas serán confidenciales. Y los resultados nos ayudarán a medida que trabajemos para desarrollar una Clasificación más completa de médicos de California.

Para participar en la encuesta y calificar a su médico, visite [ConsumerReports.org/cro/caldocs](http://ConsumerReports.org/cro/caldocs).

preocupaciones por anticipado, enumerando las más importantes al principio. Pregunte si otros proveedores de salud del personal pueden ayudarle con las preguntas de menor importancia. Si desea hacer una nueva consulta sobre salud durante su visita, mencione eso al personal de la clínica cuando haga su cita de manera que puedan programarle tiempo suficiente. Las investigaciones sugieren que los médicos que no se apresuran con sus pacientes tienen menos probabilidades de escribir recetas innecesarias y más probabilidades de pasar más tiempo hablando sobre la atención preventiva y las medidas de auto ayuda.

**5 ¿Con qué frecuencia su médico le da información fácil de entender sobre sus preguntas e inquietudes de salud?**

- Nunca
- Usualmente
- Algunas veces
- Siempre

Las personas que respondieron Siempre **78%**

**Lo que debe hacer:** si no comprende algo, no tema decirlo. Pida a su médico que le explique con otras palabras, use una imagen o diagrama para explicar o que le hable más despacio. Si todavía tiene inquietudes cuando llegue a casa, pida una cita de seguimiento, quizá en el teléfono o con un enfermero con práctica médica o un asistente médico. Quizá él o ella puedan pasar más tiempo con usted.

**6 ¿Con qué frecuencia pareciera que su médico conoce la información importante sobre su historial médico?**

- Nunca
- Usualmente
- Algunas veces
- Siempre

Las personas que respondieron Siempre **69%**

**Lo que debe hacer:** vaya preparado. Lleve una lista de los medicamentos que toma con regularidad; cualquier enfermedad crónica, cirugía o procedimiento que haya tenido; y puntos importantes de su historial médico personal y familiar. Si su médico no le pregunta esas cosas, dígaselas usted mismo. Es muy probable que su médico anote esa información en un expediente médico electrónico. Pregunte si puede acceder a esa información a través de un sitio web seguro o portal de salud, cuando esté en casa para que pueda revisarlo.

**Coordinación de su atención**

El trabajo de su médico es asegurarse de que todos los proveedores en el consultorio estén familiarizados con los detalles de su atención. Y necesitan saber sobre el cuidado que obtiene de otros proveedores de atención médica. Eso es esencial para evitar pruebas o recetas médicas duplicadas, interacciones entre medicamentos y citas perdidas. Además,

dicha coordinación garantiza que obtenga la información que necesita sobre la atención de seguimiento de todos los médicos que lo ven.

**7 ¿Con qué frecuencia su médico parece estar informado y actualizado sobre la atención que recibió de otros médicos?**

- Nunca
- Usualmente
- Algunas veces
- Siempre

Las personas que respondieron Siempre **54%**

**Lo que debe hacer:** asegúrese de que su médico sepa sobre la atención que obtiene de otros proveedores de atención médica, incluso otros médicos así como también acupunturistas, quiroprácticos, expertos en hierbas y otros practicantes de atención médica alternativa. Explique la razón por la cual los visita, lo que sucedió durante la visita y qué tratamientos o medicamentos se le han recetado. Asegúrese de que esos proveedores se comuniquen con su médico de atención primaria, también. Pida copias de las cartas o informes que el especialista planifica enviar a su proveedor de atención primaria. Los expedientes electrónicos de salud pueden

ayudar a los médicos a compartir información, pero los pacientes necesitan involucrarse.

**8 Cuando sus médicos ordenaron una prueba de sangre, rayos X u otras pruebas, ¿con qué frecuencia alguien del consultorio dio seguimiento para darle esos resultados?**

- Nunca
- Usualmente
- Algunas veces
- Siempre

Las personas que respondieron Siempre **63%**

**Lo que debe hacer:** pregunte cuándo debe esperar los resultados de sus pruebas. Llame al consultorio del médico si no obtiene los resultados en ese momento. Averigüe cómo obtendrá los resultados de las pruebas. Eso podría ser por teléfono, por carta o en línea con un portal seguro para pacientes. Si no sabe si su grupo tiene un portal para pacientes, pregunte. También pida una copia escrita de los resultados de sus pruebas. Archívelo con otra información de salud.

**Colaborando con el personal**

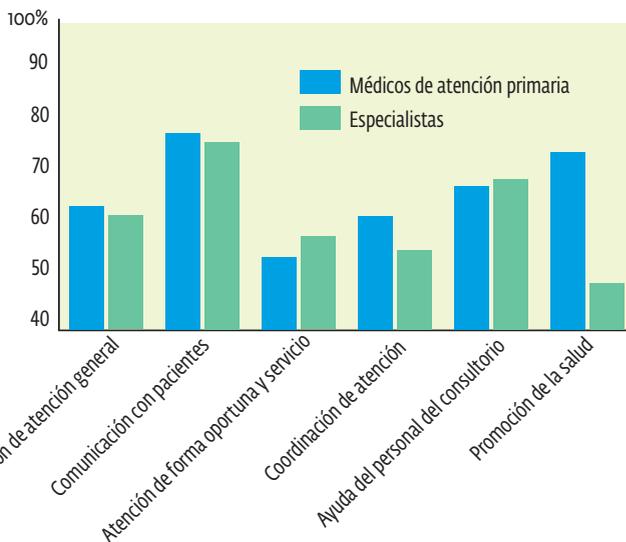
Su experiencia en el consultorio de un médico depende no solamente del médico sino también del resto del personal del consultorio.

**Médicos especialistas frente a médicos de atención primaria**

El personal de los grupos médicos en California generalmente incluyen tanto médicos de atención primaria, que son responsables de la atención básica de la mayoría de pacientes como médicos especialistas, que se enfocan en enfermedad del corazón, diabetes, cáncer u otros problemas de salud complicados. Los médicos de atención primaria en general tienen mejores puntajes que los especialistas en la mayoría de las medidas que buscamos, según se muestra en el cuadro a continuación.

Eso fue muy evidente para las preguntas relacionadas con la promoción de la salud, tal como hablar con los pacientes sobre el peso y el ejercicio, y la coordinación de la atención. Y los pacientes tendieron a calificar los cuidados que recibieron del médico de atención primaria un poco mejor que todo lo demás.

Pero los especialistas tendieron a hacerlo mejor cuando se trataba del acceso a los proveedores y el servicio del personal.



Eso incluye otros proveedores de atención médica, como los enfermeros practicantes y asistentes médicos, así como también la recepcionista y la persona que se encarga de la facturación y el seguro. La mayoría de los pacientes dan puntajes altos al personal, pero nuestras Calificaciones muestran que todavía pueden mejorar bastante.

## 9 ¿Con qué frecuencia los encargados de cobros y recepcionistas en el consultorio de su médico le ayudan como usted cree que deberían?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **62%**

**Lo que debe hacer:** deje saber al personal, amable pero firmemente, si espera que sean de más utilidad. Si no obtiene la ayuda que cree que necesita, dé seguimiento hablando con el gerente del consultorio o el médico.

## 10 ¿Con qué frecuencia los encargados de cobros y recepcionistas le tratan con cortesía y respeto?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **76%**

**Lo que debe hacer:** si tiene un desacuerdo u otra interacción no agradable con alguien en el consultorio, asegúrese de que su médico o el gerente del consultorio lo sepan. Permanezca calmado y sea educado, pero no sea tímido. ¿Será que una disculpa le hará sentir mejor, o se le hará difícil trabajar con el miembro del personal en el futuro y preferiría que lo viera un proveedor diferente? Déjeles saber cómo se siente.

## Obteniendo atención oportuna

No debería esperar semanas para programar una cita para atención de rutina. Y una vez que esté allí, no debe soportar pacientemente retrasos largos. Si tiene una pregunta médica urgente, su médico o alguien en el consultorio debe tener la capacidad de atenderlo en ese momento o, al menos, de contestarle por teléfono.

## 11 Cuando llamó por teléfono al consultorio de su médico para obtener una cita por atención que necesita inmediatamente, ¿con qué frecuencia obtuvo una cita tan pronto como lo necesitaba?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **60%**

**Lo que debe hacer:** si quiere una cita con poco tiempo de anticipación, pero no puede verle su médico, pida a otro médico o a un enfermero profesional con práctica médica o asistente médico que lo vea en vez de su médico. Esos profesionales pueden encargarse de muchos problemas médicos comunes.

## 12 Cuando hizo una cita para chequeo o atención de rutina con su médico, ¿con qué frecuencia obtuvo una cita tan pronto como lo necesitaba?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **65%**

**Lo que debe hacer:** haga citas para atención de rutina o visitas de seguimiento tan pronto como pueda, con semanas o meses de

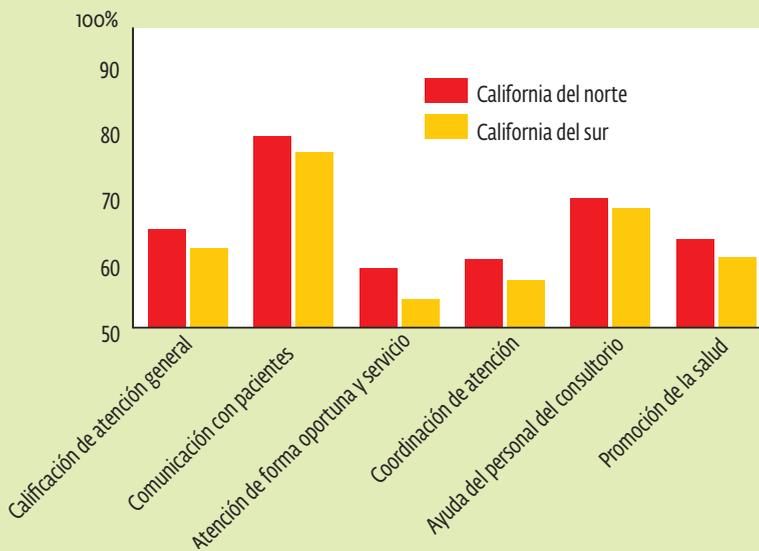
## Un cuento de dos estados Cómo difieren el norte y el sur de California

Los grupos de médicos en California del Norte se desempeñaron mejor, en promedio, que aquellos en California del Sur en todas las medidas importantes en estas Calificaciones. Las diferencias no son muy grandes, pero son consistentes, tal y como se muestra en el cuadro a la derecha.

Los investigadores en el Sistema de información de desempeño de atención médica de California dividieron el estado a la mitad. La parte del sur incluyó los 10 condados hacia arriba e incluyó los condados de San Luis Obispo, Kern y San Bernardino. La parte del norte abarcó otros 48 condados del estado.

La mayor diferencia entre los grupos en el norte y el sur se centró en el acceso a la atención, incluyendo las preguntas sobre cuánto les tomaba a los pacientes obtener citas o respuestas a sus preguntas médicas y cuánto tenían que esperar en el consultorio antes de poder ver a un médico. En promedio, 59% de los grupos de médicos en California del Norte obtuvieron las mejores calificaciones sobre estas preguntas, comparado con 54% de los grupos en California del Sur.

En general, 65% de los pacientes en la parte del norte del estado dieron a sus grupos un puntaje alto cuando se refería a la calificación de atención general, comparado con el 62% de los pacientes en la parte del sur del estado. ¿Por qué la diferencia entre las regiones? Un factor importante es que los grupos en el Norte, por una diversidad de razones, tendieron a tener más recursos, dijo Cheryl Damberg, Ph.D., una investigadora en jefe en RAND Corporation, una organización de investigaciones no lucrativa con base en Santa Mónica, California. Ella ha estudiado las variaciones en el desempeño de los grupos de médicos de California desde 1996.



Esos recursos les han permitido a los grupos por ejemplo, contratar personal adicional e invertir en tecnología que puede promover una mejor comunicación entre los médicos y los pacientes, dijo Damberg.

Damberg también indicó que dentro de las regiones de Los Angeles y San Diego, algunos grupos se desempeñaron tan bien como aquellos en California del Norte. Tendieron a ser organizaciones más grandes que han invertido en los mismos tipos de tecnología y mejoras de calidad que son más comunes en el norte.



anticipación. Si sabe que llegará tarde o necesita cancelar, llame inmediatamente, es posible que puedan pasar a alguien más o tomar otro paciente.

### 13 Cuando llama por teléfono al consultorio de su médico durante horas hábiles regulares, ¿con qué frecuencia obtiene una respuesta a su pregunta médica ese mismo día?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **58%**

**Lo que debe hacer:** si es una pregunta urgente, asegúrese de que el personal del consultorio comprenda lo importante que es. Si la pregunta puede esperar, considere el uso de un portal seguro de salud en línea del grupo, si hay disponible alguno, para enviar su pregunta por escrito.

### 14 Cuando llama por teléfono al consultorio de su médico durante horas hábiles regulares, ¿con qué frecuencia obtiene una respuesta a su pregunta médica tan pronto como lo necesita?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **61%**

**Lo que debe hacer:** pregunte cómo se encargan el consultorio de los problemas que surgen después de las horas hábiles. Algunos grupos cercanos se agrupan para ofrecer horario más amplio para atención urgente. Los grupos más grandes pueden mantener personal a cargo en las tardes o los fines de semana para pacientes que no pueden llegar durante las horas hábiles.

### 15 ¿Con qué frecuencia vio a su médico en un plazo de 15 minutos de la hora de su cita (incluyendo el tiempo que pasó en la sala de espera y la sala de exámenes)?

- Nunca  Usualmente  
 Algunas veces  Siempre

Las personas que respondieron Siempre **36%**

**Lo que debe hacer:** asegúrese de que el personal del consultorio sepa que llegó. Pregunte si debe esperar mucho tiempo; si es así, déjeles saber cuánto tiempo puede esperar antes de que se tenga que ir. Si el grupo le hace esperar demasiado de forma rutinaria, busque otro grupo.

## Mantenerse sano Hablemos de prevención

**La atención médica de calidad incluye la prevención de enfermedades, no solamente el tratamiento. Dos cosas importantes para mantenerse sano: comer bien y ejercitarse con regularidad. Pero también es importante su salud mental. A continuación se encuentran los promedios estatales para las cuatro preguntas de la encuesta que hablan sobre qué tan bien se desempeñan los grupos de médicos en esas categorías.**

### 1 ¿Usted y su médico hablan sobre una dieta saludable y hábitos saludables de alimentación?

- Sí  No

Las personas que respondieron Sí **56%**

**Lo que debe hacer:** si está preocupado por su peso o dieta, dígaselo a su médico. Y no se sienta ofendido si él o ella lo traen a colación. Las enfermedades relacionadas con la alimentación poco saludable y el peso en exceso, incluso enfermedad del corazón, determinados cánceres, ataque cerebral, hipertensión, osteoartritis, osteoporosis y diabetes tipo 2, se encuentran entre las causas principales de muerte. Pregunte sobre conseguir apoyo, como una referencia a un nutricionista certificado o un dietista registrado.

### 2 ¿Usted y su médico hablan sobre el ejercicio y la actividad física que tiene?

- Sí  No

Las personas que respondieron Sí **67%**

Asegúrese de preguntar sobre la asesoría adaptada a sus necesidades. Por ejemplo, las personas con artritis pueden beneficiarse de ejercicios que son diferentes a los recomendados para alguien que tiene diabetes o que necesita perder peso. Hable con su médico sobre lo que tiene más sentido para usted y, si es necesario, pregunte por referencias a un fisioterapeuta. Su médico debe saber sobre los recursos de la comunidad, como gimnasios o programas de acondicionamiento físico, cerca de usted.

### 3 ¿Alguna persona en el consultorio de su médico le preguntó si hubo un período de tiempo que se sintió triste, vacío o deprimido?

- Sí  No

Las personas que respondieron Sí **25%**

**Lo que debe hacer:** las respuestas a preguntas sencillas sobre la salud emocional pueden ser sorprendentemente útiles para la identificación de personas que están en riesgo de depresión, indican las investigaciones. Y las depresiones graves, que afectan aproximadamente a 15 millones de estadounidenses cada año, no solamente son debilitantes en sí mismas sino que

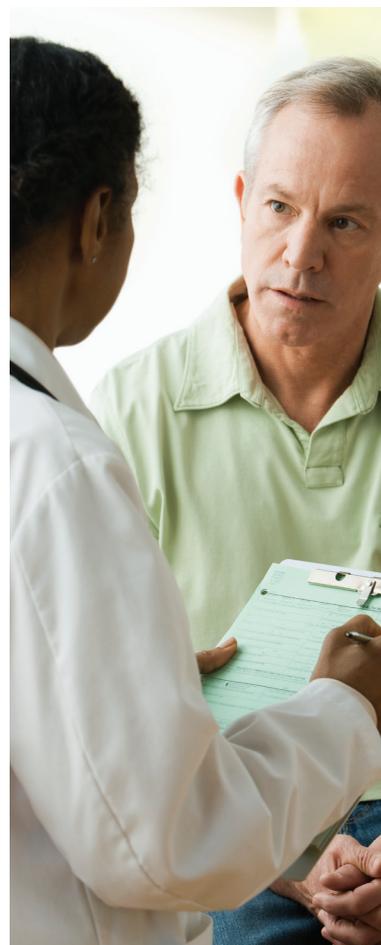
también empeoran otras enfermedades y afecciones. Así que si ha experimentado un período prolongado de tristeza o depresión, y su médico no le ha preguntado sobre esto, tráigalo a colación.

### 4 ¿Usted o alguien en el consultorio de su médico ha hablado de cosas en su vida que le preocupen u ocasionen estrés?

- Sí  No

Las personas que respondieron Sí **31%**

**Lo que debe hacer:** el estrés puede ser tan malo para su corazón como el peso excesivo, falta de ejercicio o el fumar. Puede contribuir a enfermedades como diabetes tipo 2, dolor crónico y depresión. También puede lastimar su sistema inmune, lo que podría hacerle susceptible a las infecciones y llevar a comportamientos no saludables, como comer y beber en exceso. Así que hable con su médico sobre el estrés en su vida, como largas jornadas de trabajo, problemas familiares o dificultades financieras.



# Lo que hay detrás de las Calificaciones

Estas Calificaciones de grupos de médicos se publican con el Sistema de información de desempeño de atención médica. Los datos de experiencias de los pacientes de CHPI miden los grupos de médicos, no los médicos individuales. Los datos actuales incluyen información sobre 170 grupos que atienden adultos principalmente. Los grupos generalmente tienen médicos de atención primaria y especialistas.

## ¿Cómo se califican los grupos?

Las medidas reportadas aquí se basan en las respuestas de encuestas de casi 59,000 pacientes adultos en toda California. La encuesta preguntaba sobre aspectos de sus experiencias en la atención médica, tal como qué tan bien se comunican los médicos con los pacientes y el acceso a la atención. Estas Calificaciones muestran los resultados en cuatro de esas medidas así como también la calificación total del paciente sobre la atención que recibieron.

## ¿Cómo debo usar estas Calificaciones?

Utilícelas para ver qué tan bien le fue al grupo de su médico o para ver los grupos en su área que tienen un puntaje especialmente bueno. En cualquier caso, busque primero la calificación de atención total del grupo. Luego busque sus puntajes para aspectos individuales de desempeño, como la comunicación con pacientes, coordinación de atención y obtención de citas de forma oportuna. Esas medidas pueden ayudarle a evaluar determinados aspectos de la atención al paciente. Ninguna medida individual revela todo sobre la calidad de atención en el consultorio de un médico. Diferentes grupos pueden sobresalir en diferentes áreas. Pero un puntaje bajo puede señalar determinados aspectos de atención que el consultorio de un médico necesitaría mejorar.

## ¿Cómo se determinan los puntajes?

La barra en la gráfica de Calificaciones muestra una calificación total de atención de un grupo. Indica el porcentaje de pacientes que dieron a un grupo un 9 o 10 en una escala de 0 a 10, sobre la atención total que reciben. Para las cuatro medidas de desempeño específicas, CHPI califica cada una en una escala de 0 a 100. Los puntajes sobre todas las medidas se dividen entonces en cuatro categorías, con 4 siendo la mejor. Los grupos que tienen un puntaje de 4 están en el 10% más alto comparado con otros grupos en la misma categoría a nivel estatal. Los grupos que tienen un puntaje de 3 están en la mitad superior pero no en el 10% más alto. Un puntaje de 2 indica que el grupo está en la mitad inferior pero no en el 10% más bajo. Aquellos con un 1 están en el 10% más bajo. Algunos grupos no tienen puntajes para las medidas ya que publicamos las



Calificaciones para las medidas de desempeño únicamente si tenemos suficientes datos para proporcionar resultados estadísticamente confiables.

## ¿Dónde puedo obtener los detalles?

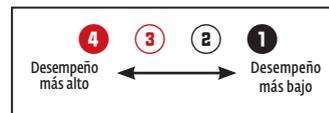
Visite el sitio web de CHPI, en [chpis.org](http://chpis.org), donde puede encontrar los antecedentes del proyecto y los instrumentos de encuesta que se utilizaron para crear estas Calificaciones en la página "Encuesta de evaluación del paciente". CHPI también reporta y recopila otra información, como los datos de calidad clínica y puede encontrar más información sobre esas actividades en el sitio web.



El Sistema de información de desempeño de atención médica de California es una organización no lucrativa que mide la calidad y asequibilidad de la atención y los informes de calificaciones de desempeño para informar al público y motivar la atención médica mejorada en California. El trabajo de CHPI es guiado por una colaboración de compradores, planes, proveedores y consumidores de California. CHPI ha sido reconocido por el gobierno federal como una Entidad calificada de Medicare.

# Calificaciones de grupos de médicos En colaboración con CHPI

Con base en la experiencia del paciente En orden de escala, dentro de las regiones.



Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio

## SACRAMENTO/NORTE

### California del norte

Grupo de atención médica de NorthBay	70	4	4	3	3
Woodland Healthcare	66	4	3	4	2
Hill Physicians Medical Group - Solano	64	3	3	3	3
Sierra Nevada Medical Associates	64	3	3	3	3
Humboldt IPA	59	2	3	3	3

### Sacramento

Sutter Medical Group	71	3	3	3	3
Kaiser Permanente Medical Group - North Valley Service Area	68	3	4	4	3
Kaiser Permanente Medical Group - South Sacramento Medical Center	67	3	3	4	2
Hill Physicians Medical Group - Sacramento	65	3	3	2	3
UC Davis Medical Group	65	3	3	3	3
Mercy Medical Group/Dignity Health MF	63	3	2	3	2
Sutter Independent Physicians	61	2	3	3	3

## SAN FRANCISCO/ÁREA DE LA BAHÍA

Palo Alto Medical Foundation	73	4	3	4	3
Palo Alto Medical Foundation - Mills Peninsula Division/Mills Peninsula Medical Group	71	3	3	3	3
John Muir Health	70	3	2	2	3
Kaiser Permanente Medical Group - San Jose Medical Center	70	4	3	4	3
Kaiser Permanente Medical Group - Santa Rosa Medical Center	70	3	4	4	3
Meritage Medical Network	70	3	4	3	3
Sutter Pacific Medical Foundation	70	4	4	3	4
Brown & Toland Physicians - Brown & Toland Physicians	68	3	3	2	3
Hill Physicians Medical Group - East Bay	68	4	4	4	4
Kaiser Permanente Medical Group - Greater Southern Alameda Area	68	3	4	3	2
Kaiser Permanente Medical Group - South San Francisco Medical Center	68	3	4	4	3
Kaiser Permanente Medical Group - Santa Clara Medical Center	67	3	4	4	3
Kaiser Permanente Medical Group - Napa Solano Service Area	66	3	3	3	2
Hill Physicians Medical Group - San Francisco	65	3	3	3	2
Kaiser Permanente Medical Group - San Francisco Medical Center	65	2	3	3	2

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio

## SAN FRANCISCO/ÁREA DE LA BAHÍA continuación

Brown & Toland Physicians - Alta Bates Medical Group	64	3	3	2	3
Kaiser Permanente Medical Group - Diablo Service Area	64	3	3	3	3
Kaiser Permanente Medical Group - San Rafael Medical Center	63	2	3	4	3
Sutter East Bay Medical Foundation	63	3	3	2	4
Affinity Medical Group	62	3	3	3	3
Chinese Community Health Care Assoc.	62	2	2	2	2
Kaiser Permanente Medical Group - East Bay Service Area	62	3	3	3	2
Bay Valley Medical Group Inc.	61	2	4	2	2
Kaiser Permanente Medical Group - Redwood City Medical Center	60	3	2	3	3
San Jose Medical Group	60	3	2	3	3
Santa Clara County IPA	60	3	3	2	3
Physicians Medical Group of San Jose	58	2	2	3	2

## COSTA CENTRAL

Valley Care IPA	72	4	4	4	4
Physicians Choice Medical Group of Santa Maria	64	3	3	3	3
Sansum Clinic	63	3	3	3	3
SeaView IPA	63	2	3	3	3
Coastal Communities Physician Network	60	2	4	3	3
Physicians Medical Group of Santa Cruz	59	2	2	3	2
Santa Barbara Select IPA	59	2	3	3	3
Physicians Choice Medical Group of San Luis Obispo	54	2	3	2	3

## VALLE CENTRAL

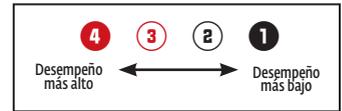
Sutter Gould Medical Foundation	74	4	3	3	4
Key Medical Group Inc.	68	3	3	3	3
Kaiser Permanente Medical Group - Fresno Medical Center	66	3	3	3	3
Omni IPA/Medcore Medical Group	65	3	4	2	2
GEMCare	63	3	4	3	3
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Kern County	62	3	2	3	4
Central Valley Medical Group	61	2	-	-	-
Kaiser Permanente Medical Group - Central Valley Service Area	61	2	4	4	3
Sante Community Physicians IPA	61	3	3	3	3
Hill Physicians Medical Group - San Joaquin	60	2	2	2	2
AllCare IPA	57	2	3	3	2
Bakersfield Family Medical Center	54	2	2	2	2

Un guión (-) indica que no hay suficientes datos para calificar.

# Calificaciones de grupos de médicos

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio
	0	100			
<b>LOS ANGELES</b>					
<b>San Fernando/San Gabriel Valley</b>					
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Baldwin Park	72	3	3	3	3
St. Vincent IPA	72	4	4	3	4
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Panorama City	69	3	3	3	3
UCLA Medical Group	69	4	2	3	2
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Antelope Valley	68	4	3	3	4
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Downey	68	3	3	3	3
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Los Angeles	65	3	2	3	3
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Woodland Hills	65	4	2	3	3
HealthCare Partners - Physician Associates	64	2	4	2	3
Diamond Bar Medical Group	63	-	-	-	-
HealthCare Partners - IPA Division	63	2	3	3	2
HealthCare Partners - Group Division	62	3	3	3	3
Family Care Specialists IPA	60	2	-	-	-
Facey Medical Group	59	2	2	3	2
Axminster Medical Group	58	2	2	2	1
Greater Covina Medical Group	58	2	2	2	3
High Desert Medical Group	58	1	1	2	2
Pacific Independent Physicians Association	58	2	2	3	2
Prospect Medical Group - Nuestra Familia Medical Group Inc.	58	-	-	-	-
Regal Medical Group	58	2	2	1	2
Physicians' Healthways IPA	57	1	3	2	1
Allied Physicians of California	56	2	2	2	2
Angeles IPA	54	1	-	-	-
Lakeside Medical Organization	53	1	2	1	1
Prospect Medical Group - Prospect Healthsource Medical Group Inc.	52	1	2	1	2
High Desert Medical Group - California Desert IPA	51	1	-	-	-
Sierra Medical Group	51	1	1	1	1
<b>West Side</b>					
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - South Bay	73	4	3	3	4
St. Vincent IPA	72	4	4	3	4
Cedars-Sinai Health Associates	70	3	3	3	4

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio
	0	100			
<b>West Side continuación</b>					
Cedars-Sinai Medical Group	69	4	2	4	4
UCLA Medical Group	69	4	2	3	2
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Downey	68	3	3	3	3
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - West Los Angeles	66	3	3	3	3
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Los Angeles	65	3	2	3	3
HealthCare Partners - IPA Division	63	2	3	3	2
HealthCare Partners - Group Division	62	3	3	3	3
Memorial HealthCare IPA - Long Beach	62	3	3	2	3
UCLA Medical Group - Santa Monica Bay Physicians	62	3	2	2	2
Family Care Specialists IPA	60	2	-	-	-
Good Samaritan Medical Practice Association	60	2	2	2	2
Axminster Medical Group	58	2	2	2	1
Prospect Medical Group - Nuestra Familia Medical Group Inc.	58	-	-	-	-
Regal Medical Group	58	2	2	1	2
Physicians' Healthways IPA	57	1	3	2	1
Angeles IPA	54	1	-	-	-
Prospect Medical Group - Prospect Healthsource Medical Group Inc.	52	1	2	1	2
Centinela Valley IPA	51	-	-	-	-
<b>Condado del este de Los Angeles</b>					
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Baldwin Park	72	3	3	3	3
St. Vincent IPA	72	4	4	3	4
PIH Health Physicians - Group Division	69	3	2	2	2
Pomona Valley Medical Group	65	3	2	2	2
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Los Angeles	65	3	2	3	3
Alamitos IPA	64	2	2	2	2
HealthCare Partners - IPA Division	63	2	3	3	2
HealthCare Partners - Group Division	62	3	3	3	3
Pioneer Medical Group	62	2	1	2	2
Family Care Specialists IPA	60	2	-	-	-
Good Samaritan Medical Practice Association	60	2	2	2	2
Lakewood IPA	60	2	4	3	2
PIH Health Physicians - IPA Division	60	2	2	2	2
Citrus Valley Physicians Group	59	2	3	2	2
AltaMed Health Services	58	-	-	-	-
Pacific Independent Physicians Association	58	2	2	3	2



Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio

### Condado del este de Los Angeles continuación

Prospect Medical Group - Nuestra Familia Medical Group Inc.	58	-	-	-	-
Regal Medical Group	58	a	a	1	a
St. Mary IPA	58	a	a	a	a
Physicians' Healthways IPA	57	1	3	a	1
AppleCare Medical Group St. Francis	56	a	-	a	1
Angeles IPA	54	1	-	-	-
AppleCare Medical Group	54	a	3	a	a
Prospect Medical Group - Prospect Healthsource Medical Group Inc.	52	1	a	1	a

### Torrance and South Bay

Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - South Bay	73	4	3	3	4
St. Vincent IPA	72	4	4	3	4
UCLA Medical Group	69	4	a	3	a
HealthCare Partners - IPA Division	63	a	3	3	a
HealthCare Partners - Group Division	62	3	3	3	3
Lakewood IPA	60	a	4	3	a
Torrance Hospital IPA	60	3	3	a	a
Axminster Medical Group	58	a	a	a	1
Prospect Medical Group - Nuestra Familia Medical Group Inc.	58	-	-	-	-
Regal Medical Group	58	a	a	1	a
Physicians' Healthways IPA	57	1	3	a	1
AppleCare Medical Group St. Francis	56	a	-	a	1
Angeles IPA	54	1	-	-	-
Prospect Medical Group - Prospect Healthsource Medical Group Inc.	52	1	a	1	a
Centinela Valley IPA	51	-	-	-	-

### INLAND EMPIRE

Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Fontana	72	3	a	a	4
San Bernardino Medical Group	70	3	3	4	4
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Riverside	69	4	a	a	4
Redlands Yucaipa Medical Group	68	3	3	3	4
Riverside Medical Clinic	66	a	1	a	3
Beaver Medical Group	64	3	a	3	3
Family Practice Medical Group of San Bernardino	64	-	-	-	-
Loma Linda University Health Care	64	3	1	a	a
Riverside Physician Network	64	a	a	a	a
Inland HealthCare Group	63	3	-	-	a
Desert Oasis Healthcare	60	a	a	a	a
United Family Care	60	a	1	a	a
Pinnacle Medical Group	57	a	1	a	a

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio

### INLAND EMPIRE continuación

Upland Medical Group	57	a	3	1	a
PrimeCare	56	1	a	1	a
High Desert Primary Care Medical Group	55	a	1	a	1
Temecula-Hemet Community Medical Group	55	a	-	a	1
Alliance Desert Physicians	53	a	-	a	1
Choice Medical Group	53	a	a	a	a
Hemet Community Medical Group	53	a	1	1	a
High Desert Medical Group-Heritage Victor Valley	52	a	1	a	1
Empire Physicians Medical Group	51	1	a	1	a
Menifee-Hemet Community Medical Group	51	a	-	-	-

### CONDADO ORANGE

Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - Orange County	72	4	a	3	4
St. Joseph Heritage Healthcare - St. Joseph Heritage Medical Group	72	4	a	4	3
St. Joseph Heritage Healthcare - St. Jude Heritage Medical Group	72	3	1	3	a
St. Joseph Heritage Healthcare - St. Joseph Hospital Affiliated Physicians	70	3	3	a	a
Edinger Medical Group	68	3	3	3	3
MemorialCare Medical Group	67	3	a	3	3
St. Joseph Heritage Healthcare - St. Jude Affiliated Physicians	65	3	3	a	a
Greater Newport Physicians IPA	64	a	3	3	3
Orange Coast Memorial IPA	64	3	3	3	3
Monarch HealthCare	63	a	3	3	a
Médicos afiliados a Orange County	62	a	a	a	3
St. Joseph Heritage Healthcare - Mission Hospital Affiliated Physicians	61	a	3	3	a
Anaheim Memorial IPA	59	-	-	-	-
Arta Health Network/Socios de atención médica	59	a	-	1	3
Prospect Medical Group - Genesis Healthcare of Southern California	59	a	a	a	a
Prospect Medical Group - Prospect Professional Care Medical Group	59	a	3	a	3
Prospect Medical Group - Prospect Medical Group	57	a	a	a	a
Prospect Medical Group - Prospect Northwest Orange County Medical Group	57	a	-	a	a
Prospect Medical Group - Gateway Medical Group	56	a	a	a	a
Noble AMA IPA	54	a	a	a	a
AMVI Medical Group	51	1	a	1	1

Un guión (-) indica que no hay suficientes datos para calificar.

## Calificaciones de grupos de médicos

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio
	0	100			
<b>SAN DIEGO/IMPERIAL</b>					
Sharp HealthCare/Sharp Rees-Stealy Medical Centers	73	4	2	3	4
UCSD Medical Group	73	3	2	3	3
Scripps Clinic Medical Group	69	3	3	4	3
Scripps Coastal Medical Center	69	3	3	4	4
Encompass Medical Group Inc.	68	3	-	-	-
Sharp Community Medical Group - Inland North	68	3	3	3	4
Arch Health Partners	67	3	3	3	3
Mercy Physicians Medical Group	65	2	4	3	3
Sharp Community Medical Group - Grossmont	65	2	3	2	3
Sharp Community Medical Group - Metro San Diego	65	3	3	3	3

Grupo médico	Calificación de atención general	Componentes de la atención			
		Comunicación con pacientes	Atención oportuna y servicio	Coordinación de atención	Ayuda del personal del consultorio
	0	100			
<b>SAN DIEGO/IMPERIAL continuación</b>					
Sharp Community Medical Group - Graybill	64	2	-	-	-
Sharp Community Medical Group - Coronado	63	2	2	3	2
Kaiser Permanente - Southern California Permanente Medical Group - San Diego	63	3	2	3	3
Greater Tri-Cities IPA	62	3	4	4	3
Sharp Community Medical Group - Chula Vista	62	2	3	2	2
Mid-County Physicians Medical Group	61	3	2	3	4
Primary Care Associates Medical Group	61	2	2	3	2
Imperial County Physicians Medical Group	60	2	-	2	-
San Diego Physicians Medical Group	60	3	2	2	3
MultiCultural Primary Care Medical Group	53	1	-	1	2

Un guión (-) indica que no hay suficientes datos para calificar.