



## Programa de mejora de la calidad

### Cómo medimos esto

El Programa de mejora de la calidad es el proceso de obtener información sobre cómo podemos mejorar el cuidado. Para brindarle el mejor servicio posible, revisamos detenidamente el acceso al cuidado médico y nuestros programas. Medimos su calidad y seguridad. Los resultados nos indican qué funciona mejor y qué debemos mejorar. En Anthem, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarle a mantenerse centrado en ello.

### ¿Qué usamos para saber nuestro desempeño?

Para medir nuestro desempeño, usamos herramientas de organizaciones profesionales, como las siguientes:

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)** (Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado de la salud) para medir la calidad del cuidado y los servicios.
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)** (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud), una encuesta de satisfacción de los miembros.

### La herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®) de 2018

Un índice de desempeño de HEDIS nos indica cómo calcular “tasas” de calidad. Por ejemplo, un índice de HEDIS define exactamente cómo los planes deben determinar el porcentaje de miembros con necesidad de medicamentos para reducir el colesterol que de hecho cuentan con una receta. Los índices de desempeño permiten que los planes vean cuáles son sus tasas y cómo se comparan con otros planes.

La información de HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted reciba los servicios que necesita. Estos servicios brindan ayuda para mantener su bienestar o detectar problemas de salud en forma temprana para que puedan ser tratados lo antes posible. Llevamos un registro de más de 75 datos. La información refleja los resultados de 2017. Los comparamos con la tasa promedio de Medicaid en los Estados Unidos.

### Nuestros puntajes

En el caso de 2017, que se informa en 2018, logramos el objetivo. 87% de los índices de HEDIS fueron iguales o superiores a las tasas de desempeño. Fueron superiores al objetivo de 85% del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California.

En 2018, nuestras mayores mejoras en los puntajes de CAHPS fueron las calificaciones en todas las áreas de cuidado de la salud, doctor personal, servicio de atención al cliente, recibir cuidados rápidamente y cuán bien se comunican nuestros doctores.

## **Nuestros objetivos**

Este año, queremos asegurarnos de:

- Que todos nuestros miembros reciban un cuidado de la salud y un servicio de calidad.
- Entender las culturas y los idiomas de todos nuestros miembros.
- Trabajar para mejorar la salud de nuestros miembros.
- Que ayudamos a nuestros miembros a mantenerse saludables y administrar sus necesidades de cuidado de la salud.

## **Obtenga más información acerca de la Administración de la calidad**

¿Tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de la calidad?

Llámenos. Podemos hablar con usted sobre:

- Qué es la administración de la calidad.
- Cómo nos desempeñamos y cuáles son nuestros objetivos.
- Cómo trabajamos para mejorar las cosas para usted.

También le podemos enviar información acerca de nuestro programa de Administración de la calidad. Llame al Centro de Atención al Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro. Le enviaremos por correo una copia del programa, con los objetivos, procesos y resultados. También podemos brindarle más información sobre cómo podemos ayudarle a obtener cuidados de calidad.

Anthem Blue Cross cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos a las personas por:

- Raza
- Nacionalidad
- Discapacidad
- Color
- Edad
- Sexo

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos, incluyendo Braille, letras grandes y audio sin costo para usted. Llámenos a la línea gratuita al 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

Anthem Blue Cross es el nombre comercial de Blue Cross of California. Anthem Blue Cross y Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. son licenciarios independientes de Blue Cross Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc. Blue Cross of California tiene contrato con L.A. Care Health Plan para prestar servicios de Medi-Cal Managed Care en el condado de Los Ángeles.