



Anthem 

Programa de mejora de la calidad

anthem.com/inmedicaid



Cómo nos evaluamos

En Anthem, nos enfocamos en ayudar a nuestros miembros a estar y mantenerse más saludables. Para ayudarnos a servirles mejor, estudiamos minuciosamente el cuidado médico, los programas y los servicios que reciben cada año. Medimos su calidad y su seguridad. Los resultados nos dicen lo que funciona mejor y lo que debe ser mejorado. El programa de Mejora de la calidad es la manera en que descubrimos cómo podemos brindarles un mejor cuidado a nuestros miembros. Lo hacemos en asociación con proveedores y organizaciones de base comunitaria.

En qué nos enfocamos

Estas son algunas áreas que revisamos:

- **Bienestar de adultos y niños:** Trabajamos con los miembros y proveedores para ayudar a nuestros miembros a mantenerse al día con visitas preventivas saludables y vacunas, como la vacuna contra la influenza.
- **Manejo y prevención de condiciones crónicas:** Ayudamos a nuestros miembros a controlar y prevenir enfermedades crónicas, como la diabetes, mediante educación y apoyo.
- **Coordinación de cuidado:** Algunos de nuestros miembros se benefician de servicios de coordinación de cuidado. Esto puede proporcionar apoyo adicional para ayudar a alcanzar metas deseadas, las que pueden incluir reducir admisiones en un hospital y envejecer en casa.
- **Salud materna e infantil:** Trabajamos para asegurarnos de que nuestros miembros y sus bebés sean apoyados antes, durante y después del embarazo para garantizar buenos resultados de salud.
- **Salud oral:** La salud oral está estrechamente atada a la salud física. Nos enfocamos en mejorar el acceso a servicios dentales para todas las edades. Esto puede ayudar a mejorar la salud oral y prevenir enfermedades bucales.
- **Satisfacción de los miembros y proveedores:** Hacemos preguntas para averiguar si nuestros miembros y sus médicos están satisfechos con los beneficios, programas y servicios disponibles. Nos enfocamos en acceso y disponibilidad, ayudando a nuestros miembros a acudir a su proveedor preferido lo más pronto posible.



Cómo medimos nuestros servicios

Para medir los servicios, usamos herramientas de organizaciones profesionales, como:

- Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado médico (HEDIS®): para medir la calidad del cuidado médico y los servicios
- Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado médico (CAHPS): una encuesta de satisfacción de los miembros

Además, recibimos datos de herramientas como informes de reclamaciones y recetas. Estos datos nos ayudan a saber dónde podemos apoyar mejor a nuestros miembros.



Qué aprendimos

Anthem mejoró

De los datos reunidos en 2022, aprendimos que nos estamos desempeñando bien en estas áreas:

- Más de nuestros miembros adolescentes están recibiendo las vacunaciones recomendadas.
- Estamos involucrándonos y garantizando la realización de citas de seguimiento con los miembros que han estado en la sala de emergencias o el hospital por un problema relacionado con la salud conductual.
- Un mayor número de nuestras miembros embarazadas están completando sus visitas prenatales y de posparto.
- También recibimos puntuaciones altas en las encuestas de acreditación, las auditorías

de cumplimiento de leyes, la capacitación sobre salud y en el trabajo conjunto para mejorar la salud.

Nuestras metas para el próximo año

1. Seguir mejorando todos los resultados de salud relacionados con los miembros. Nuestro enfoque estará en condiciones crónicas, como la diabetes.
2. Aumentar la participación de los miembros para seguir mejorando su satisfacción.
3. Ayudar a más miembros a recibir visitas preventivas y vacunaciones recomendadas, incluyendo la vacuna contra la influenza.

Anthem se preocupa por usted

Nos importa lo que nuestros miembros piensan sobre sus servicios de cuidado médico. Además, queremos saber cómo nos comparamos con otros planes médicos. Averiguar cómo nos comparamos nos ayuda a mejorar la calidad de la atención. Y eso nos ayuda a brindarle un mejor servicio a todos.

Para más información sobre cómo se está desempeñando Anthem, consulte nuestra [Tarjeta de calificaciones del plan médico](#).

Servicios para Miembros y Línea de Enfermería 24/7

Si tiene preguntas o quisiera expresar sus ideas, estamos a su disposición. Llame a Servicios para Miembros de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. hora del Este o a la Línea de Enfermería 24/7:

- Hoosier Healthwise y Healthy Indiana Plan: **866-408-6131 (TTY 711)**
- Hoosier Care Connect: **844-284-1797 (TTY 711)**
- Indiana PathWays for Aging: **833-412-4405 (TTY 711)**



[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)



HEDIS® es una marca comercial registrada del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA).

CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia para la Investigación y Calidad del Cuidado Médico (AHRQ).

Atendiendo al Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan, Hoosier Care Connect e Indiana PathWays for Aging

Do you need help with your healthcare, talking with us, or reading what we send you? We provide our materials in other languages and formats at no cost to you. Call us toll free at 866-408-6131 (Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan); 844-284-1797 (Hoosier Care Connect); 833-412-4405 (Indiana PathWays for Aging); TTY 711.

¿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 sin costo alguno para usted. Llámenos a la línea gratuita al 866-408-6131 (Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan); 844-284-1797 (Hoosier Care Connect); 833-412-4405 (Indiana PathWays for Aging); TTY 711.

Anthem Blue Cross and Blue Shield es el nombre comercial de Anthem Insurance Companies, Inc., licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.