



Anthem HealthKeepers Plus Offered by HealthKeepers, Inc.

Programa de mejora de la calidad 2018

Cómo medimos esto

En el plan Anthem HealthKeepers Plus, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarle a mantenerse centrado en ello. Para brindarle el mejor servicio posible, revisamos detenidamente el acceso al cuidado médico y los programas que le ofrecemos todos los años. Medimos su calidad y seguridad, y los resultados nos indican qué funciona mejor y qué debemos mejorar. El Programa de mejora de la calidad (Quality Improvement Program) es el proceso de obtener información sobre cómo podemos mejorar el cuidado.

¿Qué nos indica nuestro desempeño?

Nuestra puntuación en 2018

Para medir nuestro desempeño, empleamos 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.

Cómo estamos mejorando en su beneficio

¡Venga a uno de nuestros eventos del Día de la Clínica de 2019!

En los eventos del Día de la Clínica, le facilitamos el acceso a los servicios de cuidado de la salud que necesita. Si recibe un servicio que necesita, puede inscribirse en el programa Healthy Rewards y ganar dinero. Si usted es miembro de Medallion Medicaid, puede ganar hasta \$50 en el año. Si usted es miembro de CCC Plus, puede ganar hasta \$50 por cada objetivo de salud que alcance durante el año. Llame a su doctor y pregúntele acerca del próximo evento del Día de la Clínica. Si su doctor no participa del Día de la Clínica en el 2019, dígame que consulte a un representante del Servicio para Proveedores para saber más sobre cómo participar.

Programa el examen de retinopatía para detectar la diabetes

¿Sabía que si es diabético, tiene el beneficio de un examen de retinopatía cada año? También puede examinarse la vista en uno de los eventos del Día de la Clínica. No espere para examinarse la vista: ¡puede obtener una tarjeta de regalo de \$25 a través de Healthy Rewards! Llame a Servicios al Miembro para que le ayudemos a programar una cita.

Exámenes de detección de plomo

Si su hijo tiene menos de dos años, puede ganar hasta \$25 si se hace el examen de detección de plomo. Con Medtox, hacerse el examen de detección es fácil y puede hacerse en el consultorio de su proveedor.

Resultados importantes de la medición de HEDIS

Nombre de la medición	% de miembros que obtuvieron el servicio	Objetivo (percentil 50)	¿Se alcanzó el objetivo?
Vacunaciones infantiles	76.39 %	71.58 %	Sí
Cuidado prenatal	92.13 %	83.56 %	Sí
Control de la hipertensión	60.19 %	56.93 %	Sí

Una medida de desempeño de HEDIS® es una serie de especificaciones técnicas que definen cómo calcular un “índice” para determinados indicadores importantes de calidad. Por ejemplo, una medida de HEDIS define con mucha precisión cómo los planes deben calcular el porcentaje de miembros que deberían haber recibido betabloqueantes que obtuvieron efectivamente una receta. Mediante el uso de estas medidas, los planes pueden determinar cuál es su índice y cuál es su desempeño en comparación con otros planes.

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

La información que obtenemos a través de HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted reciba los servicios que necesita. Estos servicios permiten que usted se mantenga saludable y detectar los problemas de salud de manera temprana para que puedan tratarse lo antes posible. Llevamos un registro de más de 75 elementos. Los datos reflejan los resultados del año calendario **2018**. Los comparamos con la tasa media de Medicaid en Estados Unidos.

Nuestros resultados de la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)

También medimos su satisfacción con los servicios de cuidado de la salud a través de Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS), una encuesta de satisfacción de los miembros. En la tabla abajo, puede ver algunas de las mediciones más importantes que tenemos en cuenta, qué mejoramos, y las áreas que planificamos mejorar.

Nuestros resultados de CAHPS

Categorías de puntuación	Población general 2017	Población general promedio 2017
Calificación del plan de salud	90.39 %	85.50 %
Calificación del cuidado de la salud	90.05 %	86.81 %
Calificación del doctor personal	89.41 %	88.98 %
Calificación del especialista	88.06 %	86.96 %
Servicio de atención al cliente	86.93 %	88.17 %
Recibir el cuidado necesario	82.49 %	84.83 %
Recibir cuidados rápidamente	88.06 %	88.75 %
Cuán bien se comunican los doctores	93.72 %	93.15 %
Toma de decisiones compartida	77.91 %	78.06 %
Educación y promoción de la salud	72.54 %	72.21 %
Coordinación del cuidado	85.81 %	81.61 %
Acces a medicamentos recetados	---	90.23 %
Acceso a servicios especializados	---	75.33 %
FCC: Doctor personal que conoce al niño	---	89.54 %
FCC: Recibir la información necesaria	---	87.10 %
FCC: Coordinación del cuidado	---	74.82 %

*Centro de atención familiar (FCC)

Hemos introducido mejoras en las siguientes áreas:

- Visitas de bienestar para adolescentes
 - Puntaje de 2017: 55.32 %
 - Puntaje de 2018: 61.86 %

- Evaluación y asesoramiento sobre peso para niños (BMI)
 - Puntaje de 2017: 64.27 %
 - Puntaje de 2018: 68.86 %

- Vacunas para adolescentes
 - Puntaje de 2017: 64.81 %
 - Puntaje de 2018: 68.86 %

- Evaluación del BMI en adultos
 - Puntaje de 2017: 88.43 %
 - Puntaje de 2018: 93.43 %

También obtuvimos altas calificaciones en:

- Encuesta de acreditación del NCQA: 100 % (50 puntos)
- Más de 270 eventos del Día de la Clínica llevados a cabo en el 2017

Este año, queremos asegurarnos de:

- Que todos nuestros miembros reciban un cuidado de la salud y un servicio de calidad.
- Que los miembros aprovechen el examen de detección de plomo de Medtox, que es sencillo y rápido.
- Trabajar con más proveedores en los eventos del Día de la Clínica.
- Que más miembros aprovechen los incentivos monetarios por mantenerse saludables.
- Trabajar para mejorar el cuidado de nuestros miembros diabéticos.
- Continuar mejorando la satisfacción del cliente.

Obtenga más información acerca del Programa de control de calidad

¿Tiene alguna pregunta sobre el Programa de control de calidad (Quality Management)?
Llámenos o escríbanos. Podemos hablar con usted sobre lo siguiente:

- Qué es el control 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 control de calidad.

Llame al 1-855-660-8325 (TTY 711). Solicite que le enviemos por correo una copia del programa, con los objetivos, procesos y resultados. También podemos contarle cómo nos aseguramos de que usted obtenga cuidado de calidad.