



## Resumen de controles de calidad 2017

BlueCross BlueShield of Western New York asume el compromiso de ayudar a sus miembros a estar y mantenerse saludables a bajo costo. A esto lo logramos de la siguiente manera:

- Ofrecemos programas de calidad.
- Trabajamos con sus doctores y centros de salud.
- Educamos a nuestra comunidad.

Control de Calidad revisa los servicios que reciben los miembros y busca modos de mejorar los programas así como de crear programas nuevos.

## Programas de calidad nacionales y estatales

### National Committee for Quality Assurance (NCQA)

BlueCross BlueShield cuenta con la acreditación nacional del NCQA. El NCQA revisa las pólizas y procedimientos, programas de calidad, satisfacción de los clientes, y calidad y acceso a los cuidados de nuestro plan de Medicaid mediante encuestas e informes de los puntajes HEDIS.

### Conjunto de Datos e Información sobre Eficacia del Cuidado de la Salud (HEDIS®)

HEDIS conforma un conjunto de medidas que registran todos los planes de salud acreditados utilizando las mismas especificaciones. Los resultados permiten hacer una comparación en los mismos términos de los resultados de cada plan de salud. HEDIS tiene siete áreas de cuidado:

- Eficacia del cuidado
- Acceso/disponibilidad del cuidado
- Experiencia de cuidado
- Utilización y utilización ajustada en función al riesgo
- Uso relativo de los recursos
- Información descriptiva del plan de salud
- Medidas recolectadas mediante sistemas electrónicos de datos clínicos

Los puntajes HEDIS mejoraron en 26 de las medidas para Medicaid en 2017. Los servicios preventivos, como las consultas de prevención para niños donde se evalúa el índice de masa corporal (BMI), la nutrición y la actividad física, aumentaron en promedio 5 puntos porcentuales. Las consultas de prevención para adolescentes también aumentaron 5 puntos porcentuales.

Medida	2015	2016	2017
BMI	82.99	84.59	<b>90.93</b>
Nutrición	82.39	82.30	<b>86.98</b>
Actividad física	76.72	74.43	<b>79.77</b>
Consultas de prevención para adolescentes	61.58	63.70	<b>69.47</b>

En 2017, el NCQA nos reconoció con la "Acreditación encomiable" basándose en el total de los puntos HEDIS y en las encuestas de satisfacción de los clientes. El estado de acreditación se revisa todos los años.

### **Requisitos de Información para Control de Calidad (QARR)**

Los puntajes de los Requisitos de Información para Control de Calidad o QARR se presentan cada año ante del New York State Department of Health. Las medidas incluyen:

- Medidas HEDIS.
- Medidas del estado de New York, como cuidado preventivo para adolescentes, supresión de carga viral, examen de detección de plomo para niños y examen de detección de cáncer colorrectal.

Los puntajes de HEDIS y QARR se informan públicamente cada año. Se utilizan para buscar modos de mejorar los programas así como crear programas nuevos.

### **Programas de calidad**

#### **Revisión de historias clínicas en base a normas de documentación**

Las historias clínicas completas y correctas promueven la calidad y la coordinación del cuidado. El equipo de Control de Calidad revisa la documentación de las historias clínicas de los proveedores de cuidado primario. Les damos a los proveedores los resultados y los utilizamos para mejorar la documentación de las historias clínicas.

#### **Continuidad y coordinación del cuidado**

Para mejorar la calidad del cuidado, debe haber comunicación entre los proveedores de cuidado primario y especialistas, hospitales y centros de cuidado urgente. La revisión de encuestas e historias clínicas ayuda a revisar también las comunicaciones entre los proveedores de cuidado primario, especialistas y/o centros. Los proveedores y los centros reciben los resultados y propuestas para mejorar.

#### **Seguridad del paciente**

BlueCross BlueShield ayuda a los proveedores a asegurarse de que los miembros reciban la medicación correcta, en la dosis correcta y que eviten interacciones farmacológicas negativas. Estos son algunos de los programas relacionados con medicamentos que contribuyen a estos fines:

- Polifarmacia: Informamos a los proveedores sobre miembros con múltiples medicamentos y prescriptores.
- Adecuación a la edad: Informamos a los proveedores sobre medicamentos inadecuados para niños menores de cuatro años y miembros de 65 años o mayores.

#### **Promoción de la salud**

La promoción de la salud por parte de BlueCross BlueShield incluye evaluación de riesgos, acercamiento a los miembros y eventos comunitarios. Nos acercamos al miembro en forma personal para identificar los obstáculos y educarlo sobre la importancia de una vida saludable. Se

identifica a los miembros mediante informes de interrupción en la cobertura y otras iniciativas de calidad.

Nuestro representante del programa de salud participa en eventos comunitarios en la promoción de educación sobre:

- Salud femenina.
- Cuidado prenatal.
- Visitas de bienestar para niños.

### **Programa de administración de casos**

Los programas de administración de casos ayudan a los miembros a tomar las riendas de sus necesidades de salud ya que los ayudan a coordinar servicios de cuidado de la salud de calidad y a utilizar sus beneficios mediante un plan de administración de casos a un buen precio. Los administradores de casos trabajan con miembros que tienen afecciones médicas y de salud del comportamiento, junto a sus familias y cuidadores. En el proceso se desarrollan planes de cuidado personalizados y se brinda educación y recursos disponibles, lo que ayuda a los miembros a obtener mejores resultados de salud. Los miembros pueden ser referidos al programa por proveedores, otros programas internos o pueden autoreferirse.

### **Programa Disease Management**

Disease Management ayuda a los miembros a cumplir objetivos de cuidado de la salud. Trabajamos con los miembros y/o sus familias y cuidadores para fomentar la educación y el cuidado personal. Los administradores de este programa pueden:

- Coordinar servicios de cuidado de la salud.
- Enriquecer la relación entre miembros y proveedores.
- Hacer intervenciones tomadas de un modelo de administración de cuidado.

Los miembros para el programa Disease Management son identificados mediante la información de las reclamaciones.

El programa Disease Management incluye ocho programas acreditados por el NCQA para las siguientes afecciones:

- Asma
- Arteriopatía coronaria (CAD)
- Insuficiencia cardíaca congestiva (CHF)
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Trastorno depresivo grave
- Esquizofrenia

Además, Disease Management ofrece programas para lo siguiente:

- Trastorno bipolar

- Hipertensión
- Trastorno por abuso de sustancias

### **Satisfacción del cliente**

BlueCross BlueShield se compromete a tener miembros satisfechos. Nuestro plan usa encuestas a los miembros, información sobre reclamos y apelaciones de los miembros y opiniones de los proveedores para mejorar la experiencia y la satisfacción del miembro.

La Encuesta de Evaluación del Consumidor de Proveedores y de Sistemas de Salud o CAHPS les permite a los miembros darnos su opinión sobre lo siguiente:

- El plan de salud.
- Los proveedores.
- Su experiencia de recibir los cuidados que necesitan.

Los resultados nos dan información sobre cómo brindar un mejor servicio a nuestros miembros.