



Programa de mejora de la calidad

Cómo medimos esto

En BlueCross BlueShield, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarle a mantenerse centrado en ello. Nuestro programa de mejora de la calidad trabaja duro para mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros miembros. Cada año, medimos la calidad y la seguridad de nuestros programas para que podamos hacer lo siguiente:

- Encontrar formas de mejorarlos.
- Crear nuevos programas.

¿Qué usamos para saber nuestro desempeño?

Usamos herramientas como:

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)** (Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado de la salud). Mide la calidad de nuestros cuidados y servicios.
- **La encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)** (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud). Se trata de una encuesta que les permite a los miembros aportar su opinión sobre nuestro plan.

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.

Nuestros resultados de 2018

En 2018, las mediciones de los servicios preventivos, como los de cuidado de niño sano y de la diabetes, mejoraron un 4 % o más.

Aquí mencionamos algunas de las áreas que mejoramos:

Medida	2017	2018
Visitas de niño sano - 15 meses	66 %	74 %
Vacunas en adolescentes	76 %	85 %
Cuidado de la diabetes - general	53 %	57 %
Exámenes de retinopatía diabética	59 %	66 %

Los resultados de la encuesta CAHPS para adultos también mejoraron en las siguientes áreas:

Medida	2017	2018
Calificación del plan de salud	73 %	79 %
Calificación del doctor personal	77 %	81 %
Calificación de especialista	76 %	86 %

Total de puntos obtenidos (máximo de 13)	4.56	8.90
--	------	------

Áreas que aún debemos mejorar

Estas son algunas de las áreas en las que aún trabajamos para mejorar:

- Visitas de niño sano de adolescentes.
- Educación provista en las visitas de niño sano.
- Visitas de control del miembro.

Medida	2017	2018
Visitas de niño sano de adolescentes	69 %	67 %
Evaluación y asesoramiento sobre peso para niños	86 %	81 %
Control de niños con medicación para ADHD	52 %	45 %
Control posterior a la hospitalización por enfermedad mental	57 %	51 %

Nuestros programas de calidad

Continuidad y coordinación del cuidado

Para mejorar la calidad del cuidado, debe haber comunicación entre los proveedores de cuidado primario (PCP), especialistas, hospitales y centros de cuidado urgente. En las encuestas y la revisión de historias clínicas, se evalúa la comunicación entre los PCP, especialistas o centros. Tanto los proveedores como los centros reciben los resultados, así como 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 cuando no se recomienda un medicamento debido a la edad de una persona.

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 a los miembros en forma personal con estos fines:

- Enterarnos de los problemas que tienen para obtener cuidado.
- Educarlos sobre la importancia de una vida saludable.

Utilizamos el historial de reclamaciones para elegir a los miembros y asegurarnos de que hayan recibido los cuidados de la salud preventivos y de rutina recomendados. Nuestros representantes

del programa de salud participan en eventos comunitarios e informan a la gente sobre lo siguiente:

- Salud de la mujer.
- Cuidado prenatal.
- Visitas de bienestar para niños.

Programas de administración de casos

Los programas de administración de casos ayudan a los miembros que tienen problemas de salud a encargarse de su cuidado de las siguientes formas:

- Coordinar servicios de cuidado de la salud de calidad.
- Asegurarse de que los miembros sepan cómo manejar su afección.

Los administradores de casos trabajan con los miembros, sus familias y los cuidadores para mejorar los resultados en salud. Para eso, hacen lo siguiente:

- Desarrollan planes de cuidado personalizados.
- Brindan educación y recursos de cuidado de la salud.

Los miembros pueden ser referidos a un programa de administración de casos por proveedores u otros programas internos, o por autorremisión.

Programa de control de enfermedades

El Programa de control de enfermedades (Disease Management) ayuda a los miembros a alcanzar objetivos de cuidado de la salud. Trabajamos con los miembros o sus familias y cuidadores para fomentar la educación y el cuidado personal.

Los administradores de este programa pueden hacer lo siguiente:

- Coordinar servicios de cuidado de la salud.
- Enriquecer la relación entre miembros y proveedores.
- Proporcionar intervenciones para ayudar a los miembros a mantenerse lo más saludables posible.

El Programa de control de enfermedades incluye siete programas acreditados por el NCQA:

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

Además, el Programa de control de enfermedades ofrece programas para lo siguiente:

- Trastorno bipolar.
- Hipertensión.
- Trastorno por abuso de sustancias.

Obtenga más información acerca del Programa de control de calidad

¿Tiene alguna pregunta sobre el Programa de administración de la calidad?

Llámenos al 1-866-231-0847 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 6 p. m., hora del este. Podemos hablar con usted sobre:

- 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. Solo debe solicitar que le enviemos por correo una copia del programa, con los objetivos, procesos y resultados.

Si desea escribirnos, solo debe enviar su solicitud a:

BlueCross BlueShield of Western New York
P.O. Box 38
Buffalo, NY 14240

www.bcbswny.com/stateplans

Amerigroup Corporation, una compañía independiente, administra servicios de administración de utilización para Medicaid administrado de BlueCross BlueShield of Western New York. Una división de HealthNow New York Inc., licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

HEDIS® es una marca registrada del National Committee for Quality Assurance (NCQA).