



## Programa de mejora de la calidad

### Cómo medimos esto

En Highmark Blue Cross Blue Shield of Western New York (Highmark BCBSWNY), su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarlo a darle la atención que requiere. Nuestro Programa de mejora de la calidad trabaja mucho 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 las siguientes:

- **Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado de la salud (HEDIS®).** Mide la calidad de nuestros cuidados y servicios.
- **Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud (CAHPS®).** Se trata de una encuesta que les permite a los miembros proporcionar comentarios sobre nuestro plan.

Este año, queremos asegurarnos de:

- Que todos nuestros miembros obtengan atención de la salud y servicios de calidad.
- Entender las culturas y los idiomas de todos nuestros miembros.
- Trabajar para mejorar la salud de nuestros miembros.
- Ayudar a nuestros miembros a mantenerse saludables y a administrar sus necesidades de atención de la salud.

### Nuestros resultados en 2020

En 2020, las siguientes mediciones mejoraron 4 puntos porcentuales o más.

#### Estas son algunas áreas en las que hemos mejorado:

Medición	2019	2020
Prueba de detección del cáncer de cuello del útero	54%	62%
Control de la presión arterial	23%	63%
Exámenes de la vista para diabéticos	55%	59%
Seguimiento luego de una hospitalización por una enfermedad mental	37%	50%

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

Medición	2019	2020
Calificación del plan médico	73%	80%
Calificación del médico personal	79%	86%
Calificación del especialista	75%	76%

## Áreas en las que nos falta mejorar

Hay algunas áreas en las que todavía estamos trabajando para mejorar, como las siguientes:

- Visitas anuales de la salud dental para niños.
- Prueba de detección de cáncer de mama para mujeres.
- Visitas de seguimiento del miembro.

Medición	2019	2020
Visitas anuales de la salud dental	66%	53%
Prueba de detección de cáncer de mama	58%	54%
Seguimiento de niños que reciben medicación para el TDAH	42%	40%

## Nuestros programas de calidad

### Continuidad y coordinación de la atención

Para mejorar la calidad del cuidado médico, debe haber comunicación entre los proveedores de atención primaria (PCP), los especialistas, los hospitales y los centros de atención urgente. En las encuestas y en la revisión de los registros médicos, se evalúa la comunicación entre los PCP, los especialistas y/o los centros. Tanto los proveedores como los centros reciben los resultados, así como propuestas para mejorar.

### Seguridad del paciente

Highmark BCBSWNY ayuda a los proveedores a asegurarse de que los miembros reciban la medicación correcta en la dosis correcta y que eviten interacciones de medicamentos negativas. Estos son algunos de los programas relacionados con farmacias 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 Highmark BCBSWNY incluye evaluaciones de riesgos de salud, 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 atención médica.
- Educarlos sobre la importancia de una vida saludable.

Utilizamos el historial de reclamaciones para elegir a los miembros y asegurarnos de que hayan recibido la atención de la salud preventiva y de rutina recomendada. Nuestros representantes del programa de salud participan en eventos comunitarios e informan a la gente sobre lo siguiente:

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

### **Programas de manejo de casos**

Los programas de manejo de casos ayudan a los miembros que tienen inquietudes relacionadas con la salud a encargarse de su atención de las siguientes formas:

- Coordinando servicios de cuidado de salud de calidad.
- Asegurándose 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 relacionados con la salud. Para ello, hacen lo siguiente:

- Desarrollan planes de salud individuales.
- Proporcionan recursos educativos y de atención de la salud.

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

### **Programa de control de enfermedades**

El Programa de control de enfermedades ayuda a los miembros a cumplir objetivos de atención de la salud. Trabajamos con los miembros y/o sus familiares 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 las relaciones entre miembros y proveedores.
- Proporcionar intervenciones para ayudar a los miembros a mantenerse lo más saludables posible.

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

- Asma
- Arteriopatía coronaria (CAD)
- Insuficiencia cardíaca congestiva (CHF)
- Neumopatía obstructiva crónica
- Diabetes
- Hipertensión
- Trastorno depresivo complejo (adultos)
- Trastorno depresivo complejo (niños y adolescentes)
- Esquizofrenia

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

- Trastorno bipolar.
- VIH/SIDA.
- Trastorno por abuso de sustancias.

### **Conozca más sobre la Administración de la calidad**

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

Llámenos al 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 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. Simplemente solicite que le enviemos por correo una copia del programa y los objetivos, procesos y resultados.

O, si desea escribirnos, simplemente envíe su solicitud a:

Highmark Blue Cross Blue Shield of Western New York  
P.O. Box 38  
Buffalo, NY 14240

Documentos adjuntos: Obtenga ayuda en otros idiomas  
Aviso sobre no discriminación

**[bcbswny.com/stateplans](http://bcbswny.com/stateplans)**

Highmark Blue Cross Blue Shield of Western New York es el nombre comercial de Highmark Western and Northeastern New York Inc., un licenciario independiente de Blue Cross Blue Shield Association.