



BlueCross BlueShield of Western New York

## Generalidades de mejora de la calidad

En BlueCross BlueShield of Western New York, queremos ayudarle a estar y mantenerse sano. Nuestro programa de Mejora de la calidad (QI) revisa los servicios que usted recibe y le ayuda a conseguir la información y el cuidado que usted necesita.

El programa QI mide la calidad y seguridad del cuidado médico y los programas que le damos cada año. Los resultados nos dicen lo que funciona y lo que debe ser mejorado.

### Nos enfocamos en:

- **Enfermedad crónica y prevención.** Examinamos problemas crónicos de salud como asma y diabetes y cómo prevenirlos mediante chequeos, vacunas y exámenes de detección.
- **Salud del comportamiento.** Revisamos problemas de salud mental y del comportamiento como abuso de sustancias y depresión. Ayudamos a que los doctores y terapeutas trabajen en conjunto para atenderlo.
- **Seguridad del paciente.** Trabajamos en la prevención de errores médicos.
- **Coordinación de cuidado.** Tenemos programas para ayudarle a usted y a su doctor a trabajar en conjunto para ayudar a que usted esté y se mantenga sano.
- **Calidad del servicio.** Hablamos con sus doctores para ver qué podemos hacer para mejorar su experiencia. Queremos asegurarnos de que usted esté satisfecho con su cuidado.
- **Manejo de caso.** Ayudamos a los miembros que tienen problemas serios de salud a aprender cómo usar y seguir planes personalizados de cuidado. Trabajamos con su doctor para establecer y cumplir metas personales para mejorar su salud si usted tiene condiciones como enfermedad coronaria o diabetes.

### Cómo vemos la forma en que lo estamos haciendo

Grupos externos de expertos nos ayudan a ver cómo lo estamos haciendo. Los grupos deciden qué y cómo medimos nuestro progreso. Una herramienta denominada Conjunto de datos e información sobre efectividad del cuidado de la salud (HEDIS<sup>®</sup>)<sup>1</sup> mide la calidad de distintos tipos de cuidado. Casi todos los planes de salud en los Estados Unidos usan HEDIS para rastrear su progreso.

Además, usamos una encuesta que le pregunta qué tan satisfecho está con su cuidado, su plan y sus doctores. Se llama la encuesta de Evaluación del consumidor de sistemas y proveedores del cuidado de la salud (CAHPS<sup>®</sup>).<sup>2</sup> La encuesta CAHPS puede hacerle preguntas para averiguar:

- Si recibió el cuidado que necesitaba.

- Cuán fácil fue recibir cuidado.
- Cómo se sintió con nuestro servicio.

Una compañía externa puede enviarle la encuesta CAHPS y recolectar sus respuestas para compartirlas con nosotros. Sus respuestas son privadas. Nadie en BlueCross BlueShield verá las respuestas de un miembro en particular. La encuesta no puede usarse de una forma que pudiera relacionarse con un determinado miembro u hogar.

Recolectamos datos de muchas otras herramientas y encuestas como planes de cuidado y evaluaciones de salud. Usamos esta información para ayudarnos a mejorar todos los años.

### **Metas de mejora de la calidad**

Queremos asegurarnos de que:

- Todos los miembros reciban cuidado de la salud y servicios de calidad.
- Entendamos las culturas y los idiomas de nuestros miembros.
- Ayudemos a nuestros miembros a permanecer sanos.

Estaremos comenzando nuevos programas el próximo año para rastrear cuan bien cumpliremos nuestras metas. Compartiremos esta información apenas esté disponible.

1 HEDIS<sup>®</sup> es una marca registrada del National Committee for Quality Assurance (NCQA).

2 CAHPS<sup>®</sup> es una marca registrada de la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ).

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

This letter is available in other formats for members with special needs or who speak languages other than English. If you need assistance with translation or obtaining alternate formats of this letter, please call our Member Services department at 1-866-231-0847 (TTY 711) for help.

Esta carta está disponible en otros formatos para miembros con necesidades especiales o que hablan idiomas distintos al inglés. Si necesita asistencia con la traducción o la obtención de formatos alternos de esta carta, llame a nuestro departamento de Servicios al Miembro al 1-866-231-0847 (TTY 711).