

Quality Improvement Program (programa Quality Management)

Cómo mantenemos un buen desempeño

En **Healthy Blue**, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarlo 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. Los resultados nos indican qué funciona mejor y qué debemos mejorar. El programa Quality Improvement Program es el proceso de obtener información sobre cómo podemos mejorar el cuidado.

¿Qué nos indica nuestro desempeño?

Para medir nuestro desempeño, empleamos herramientas de organizaciones profesionales, como las siguientes:

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS)**, para medir la calidad del cuidado y los servicios.
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)**, una encuesta de satisfacción de los miembros.

Hemos introducido mejoras en las siguientes áreas:

- Percentil del índice de masa corporal
- Asesoramiento sobre nutrición
- Asesoramiento sobre actividad física
- Medidas de vacunación
- Examen de detección de cáncer de mama
- Examen de detección de plomo
- Pruebas adecuadas para niños con faringitis
- Terapia con estatinas y su respectivo cumplimiento
- Prueba de hemoglobina A1c (HbA1c)
- Control de HbA1c (<8.0 %)
- Realización de exámenes de la vista (de retina)
- Atención médica para la nefropatía
- Terapia con medicamentos antirreumáticos modificadores de la enfermedad para personas con artritis reumatoidea
- Examen de detección de diabetes para personas con esquizofrenia o trastorno bipolar que reciben medicamentos antipsicóticos
- Monitoreo cardiovascular para personas con problemas de corazón
- Elusión de tratamiento con antibióticos para adultos con bronquitis aguda
- Visitas de niño sano
- Seguimiento después de una visita al departamento de emergencias para servicios relacionados con la dependencia del alcohol o de otras drogas
- Cuidado de seguimiento para niños que recibieron la indicación de medicamentos por trastorno por déficit de atención con hiperactividad (ADHD)

No podemos medir todo lo que hacemos con cifras y calificaciones. Este año, también hicimos lo siguiente:

- Organizamos sesiones educativas en la comunidad centradas en el cuidado prenatal, el cuidado posnatal y el control de la diabetes.
- Participamos en un plan estatal con el fin de reducir el índice de bebés prematuros en el estado de Louisiana y de ayudar a los miembros a controlar el ADHD.
- Trabajamos con enfermeros profesionales para hacer visitas a domicilio y enseñar sobre el cuidado de los niños.
- Hicimos partícipes a los miembros a través de mensajes de texto y llamadas telefónicas.

Este año, queremos asegurarnos de lo siguiente:

- Que todos nuestros miembros reciban un cuidado de la salud y un servicio de calidad.
- Que entendamos las culturas y los idiomas de todos nuestros miembros.
- Que trabajemos para mejorar la salud de nuestros miembros.
- Que ayudemos a nuestros miembros a conservar la salud y a satisfacer sus necesidades de cuidado de la salud.

Una medida de desempeño de HEDIS® es una serie de especificaciones técnicas que definen cómo calcular un “índice” para determinado indicador importante 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®) 2017

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 2017. Los comparamos con los resultados que obtuvimos en el 2016.

Nuestra puntuación:

La encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)

Para medir nuestro desempeño, empleamos herramientas de organizaciones profesionales, como la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS). Estas son algunas de las puntuaciones que obtuvimos y señalamos cómo cambiaron del 2017 al 2018.

- La puntuación de la encuesta CAHPS para adultos sobre la satisfacción general con el Plan de salud aumentó del percentil 33 en el 2017 al percentil 50 en el 2018.

- La puntuación de la encuesta CAHPS para niños sobre la satisfacción general con el Plan de salud aumentó del percentil 33 en el 2017 al percentil 50 en el 2018.

Obtenga más información acerca del programa Quality Management

¿Tiene alguna pregunta sobre el programa Quality Management?

Llámenos o escríbanos. Podemos hablar con usted sobre lo siguiente:

- 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 Quality Management. Llame al 504-834-1271 de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Solicite que le enviemos por correo una copia del programa, con los objetivos, los procesos y los resultados. También podemos contarle cómo nos aseguramos de que usted obtenga cuidados de calidad.

¿Necesita ayuda con su atención médica? ¿Necesita ayuda para leer lo que le enviamos o para hablar con nosotros? Llámenos al número gratuito 1-844-521-6941 (TTY 711) para conseguir esta información sin costo en otros idiomas o formatos.

www.myhealthybluela.com

Healthy Blue es el nombre comercial de Community Care Health Plan of Louisiana, Inc., licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.