

**Programa
de mejora
de la calidad**





Cómo medimos la calidad

La misión de Healthy Blue, parte de la familia de seguros BlueCross BlueShield de Carolina del Sur, es ofrecer una cobertura de atención médica asequible y de alta calidad. Su buen estado de salud es importante para nosotros. El objetivo de nuestro equipo de expertos es ayudarle a centrarse en su salud.

Es importante medir la calidad y la seguridad de nuestros programas. Para atenderlo, cada año nuestro equipo evalúa los programas de atención médica y de salud conductual que ofrecemos. Los resultados nos indican lo que funciona bien o lo que hay que mejorar. El proceso de averiguar cómo mejorar su atención médica forma parte de nuestro Programa de mejora de la calidad.

Para ayudarle a alcanzar su mejor estado de salud y bienestar, nosotros:

- ◆ nos aseguramos de que los proveedores de nuestra red estén cualificados;
- ◆ utilizamos nuevas tecnologías para mejorar la calidad;
- ◆ estamos comprometidos con un servicio excelente;
- ◆ mejoramos nuestros servicios y productos de forma continua para satisfacer sus necesidades.

¿En qué nos enfocamos?

Enfermedades crónicas

Nos enfocamos en los problemas de salud crónicos como el asma, las cardiopatías y la diabetes. Intentamos averiguar cómo prevenir estas enfermedades mediante chequeos, vacunas y exámenes.

Salud conductual

Analizamos los problemas de salud mental y conductual, como el abuso de sustancias y la depresión. Queremos hallar el modo de que médicos y terapeutas colaboren para que usted reciba la atención que necesita.

Seguridad del paciente

Intentamos encontrar la mejor manera de prevenir los errores médicos.

Atención coordinada

Tenemos programas para que usted y su médico puedan trabajar juntos y ayudarle a estar y mantenerse sano.

Salud comunitaria

Nuestro objetivo es mejorar la salud de todos los habitantes de Carolina del Sur. Hemos creado programas en su comunidad para ayudarle.

Servicio de calidad

Nuestros miembros son nuestra prioridad. También hablamos con sus médicos para conocer su opinión sobre nuestro servicio. Esto nos ayuda a mejorar.

Gestión de la atención

Podemos ayudar a los miembros con problemas de salud graves, como cardiopatías coronarias o determinados problemas de salud mental, a aprender a utilizar y seguir planes de atención médica específicos. Trabajamos con su médico para ayudarlo a establecer objetivos personales para mejorar su salud.

Cómo sabemos si estamos haciendo un buen trabajo

Recopilamos información de nuestros afiliados y de expertos sanitarios externos. Analizamos los datos de las encuestas, los planes de asistencia y las evaluaciones de salud. Esta información nos ayuda a mejorar para el año siguiente.

Queremos saber si está satisfecho con su plan de atención y sus médicos. Los miembros reciben una encuesta en los tres primeros meses del año. Se llama encuesta de la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS®). En ella, se le pregunta si ha recibido la atención que necesitaba, si le ha resultado fácil y si ha recibido un buen servicio.

Cada año, expertos en salud externos nos evalúan para determinar si hacemos un buen trabajo. Se trata de una herramienta de medición denominada Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia de la Asistencia Sanitaria (HEDIS®). Esta herramienta mide la calidad de muchos tipos de atención. Nos ayuda a saber dónde y cómo mejorar.

Plan de mejora del rendimiento (PIP)

Cada año, Healthy Blue desarrolla al menos dos PIP enfocados en áreas clínicas y no clínicas. Este programa ayuda a mejorar la calidad y la seguridad de la atención médica y los servicios que ofrecemos.

Mejorar el acceso y la disponibilidad de atención para adultos

Un PIP no clínico consiste en mejorar el acceso y la facilidad de atención a los adultos. Lo estudiamos cada año para comprobar si nuestros miembros tienen un buen acceso a los proveedores y a la atención médica. Este informe analiza la distancia en auto de los miembros a los proveedores de atención primaria, especialistas, otros proveedores y hospitales.

Medimos cuánto tiempo se tarda en conseguir una cita con sus proveedores. También nos fijamos en cuánto tarda en recibir atención al cliente y cuánto tiempo permanece en espera cuando llama.

Atención integral de la diabetes

En cuanto al aspecto clínico, Healthy Blue estudia la atención diabética de los miembros. El grupo de estudio incluye a miembros de entre 18 y 75 años. Uno de los objetivos es que más adultos se hagan análisis de sangre de hemoglobina A1C o HbA1C. Otro objetivo es que más adultos se sometan a exámenes de retina dilatada. Estas son las mejores pruebas para detectar la diabetes.

Objetivos de mejora de la calidad de Healthy Blue para 2024

Healthy Blue continuará trabajando para:

- ◆ ofrecer a nuestros afiliados una atención médica de calidad;
- ◆ ayudar a nuestros miembros a mantenerse sanos;
- ◆ comprender cómo las diversas culturas e idiomas pueden afectar de forma negativa el acceso de los miembros a la atención médica.

Queremos conocer la atención que recibe y cómo le hemos atendido. Queremos saber cómo nos comparamos con otros planes de salud para poder mejorar. Esta información nos ayuda a mejorar la calidad de su atención y a prestarle un mejor servicio.

Si tiene preguntas sobre la mejora de la calidad, llame al Servicio de atención al cliente al 866-781-5094 (TTY: 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

HEALTHY BLUE ♦ P.O. BOX 100317 ♦ COLUMBIA, SC ♦ 29202-3317

Servicio de atención al cliente: 866-781-5094 (TTY 866-773-9634) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas: 800-830-1525 (TTY: 711)

 @HealthyBlueSC  @HealthyBlueSC  @HealthyBlueSC  @HealthyBlueSC

www.HealthyBlueSC.com



Healthy Blue es ofrecido por BlueChoice HealthPlan, un licenciatario independiente de la Asociación Blue Cross Blue Shield.
BlueCross BlueShield de Carolina del Sur es un licenciatario independiente de Blue Cross Blue Shield Association.