

Programa de mejora de la calidad

Cómo mantenemos un buen desempeño

En Healthy Blue, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarlo a darle la atención que requiere. 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 de mejora de la calidad es el proceso de obtener información sobre cómo podemos mejorar el cuidado.



gettyimages
Jose Luis Pelaez Inc

Nuestros ejes de trabajo

Enfermedades crónicas y prevención:

Examinamos problemas de salud crónicos como el asma, la cardiopatía y la diabetes. Intentamos determinar cómo prevenir las enfermedades mediante chequeos, vacunas y exámenes de detección.

Salud del comportamiento:

Analizamos problemas de la salud mental y del comportamiento, como el abuso de sustancias y la depresión. Intentamos determinar cómo pueden colaborar mejor doctores y terapeutas para que usted pueda recibir el cuidado que necesita.

Seguridad del paciente:

Intentamos determinar las mejores maneras de acabar con los errores médicos y prevenirlos.

Cuidado coordinado:

Contamos con programas para que usted y su doctor trabajen juntos para que pueda gozar de buena salud y mantenerse saludable.

Salud comunitaria:

Nuestra misión es mejorar la salud de las personas de South Carolina. Para lograrlo, creamos programas útiles en su comunidad.

Calidad del servicio:

Los miembros son nuestra prioridad. Ofrecemos muchas maneras para que nos informe si está satisfecho con el cuidado que recibe y con nuestro servicio. También hablamos con doctores para determinar qué opinan de nuestro servicio para asegurarnos de saber qué debemos mejorar.

Administración de casos:

Ayudamos a nuestros miembros con problemas de salud graves a aprender cómo usar y seguir los planes de cuidado de la salud personalizados. Si padece enfermedades como arteriopatía coronaria (CAD) o determinados problemas de la salud mental, trabajamos con su doctor para establecer y alcanzar objetivos personales para mejorar su salud.



Cómo sabemos si tenemos un buen desempeño

Medimos nuestro desempeño con las herramientas de grupos externos de expertos. Esos grupos deciden qué medir y cómo hacerlo. Una de las herramientas que utilizamos es Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®).¹ HEDIS mide la calidad de distintos tipos de cuidado. La mayoría de los planes de salud de EE. UU. usan la herramienta HEDIS para medir el cuidado y el servicio que brindan. Usamos la herramienta todos los años para ver qué podemos mejorar.

También usamos una encuesta anual los primeros tres meses del año en la que se pregunta cuán satisfechos están los miembros con nuestro cuidado, el plan y los doctores. La encuesta se llama Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®).² En la CAHPS se pregunta si los miembros recibieron el cuidado que necesitaban, qué dificultad tuvieron para recibirlo y si se les brindó un buen servicio.

Obtenemos datos de muchas otras herramientas y encuestas como evaluaciones de salud y planes de cuidado. Usamos toda la información para mejorar en el año siguiente.

El South Carolina Department of Health and Human Services (SCDHHS) usa otros criterios para evaluar y calificar el desempeño de los planes de salud que cubren a los beneficiarios de Medicaid. Para ver estos resultados, visite www.scdhhs.gov/reports-statistics.

¹ HEDIS® es una marca comercial registrada del National Committee for Quality Assurance (NCQA).

² CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ).

Hallazgos

Todos los años, HEDIS y CAHPS emiten un informe sobre el año anterior. Esos resultados indican nuestro desempeño en comparación con el del año anterior. Nuestro objetivo es estar en el percentil 50, o más, del National Committee for Quality Assurance (NCQA).



Información sobre los miembros de Healthy Blue

Áreas en las que mejoramos:

Los cuadros de HEDIS a continuación nos indican la medida en la que los miembros usaron los beneficios del plan de salud y se realizaron importantes análisis y exámenes de detección. Los cuadros de CAHPS nos indican la calificación que nuestros miembros nos otorgaron en determinadas áreas de servicio.

Medidas de HEDIS	HEDIS 2017 Año de medición 2016	HEDIS 2018 Año de medición 2017	HEDIS 2019 Año de medición 2018
Prueba de HbA1c para diabéticos	83.10%	84.91%	85.16%
Control de la presión arterial (140/90)	41.82%	47.45%	52.80%
Examen de detección de clamidia en mujeres	53.16%	54.72%	56.88%
Visitas de niño sano de los primeros 15 meses: seis consultas (H)	68.29%	74.17%	75.43%
Cuidado de bienestar para adolescentes	47.45%	48.66%	51.58%
WCC: percentil del índice de masa corporal (BMI)	73.38%	76.40%	80.29%

Preguntas de la encuesta para adultos de CAHPS	Año de medición 2017	Año de medición 2018	Año de medición 2019
Calificación del plan de salud	73.40%	72.30%	76.78%
Calificación de todo el cuidado de la salud recibido	74.70%	68.90%	77.52%
Calificación del doctor personal	85.20%	79.90%	85.21%
Obtención rápida de cuidado	82.00%	78.30%	85.31%
Obtención del cuidado necesario	82.00%	78.30%	84.66%
Servicio de Atención al Cliente	89.30%	87.20%	89.90%

Preguntas de la encuesta para niños de CAHPS	Año de medición 2017	Año de medición 2018	Año de medición 2019
Calificación del plan de salud	85.20%	85.15%	87.85%
Calificación de todo el cuidado de la salud recibido	86.90%	90.00%	90.07%
Calificación del doctor personal	89.20%	92.20%	93.63%

Áreas en las que nos falta mejorar:

Medidas de HEDIS	Año de medición 2016	Año de medición 2017	Año de medición 2018
Cuidado integral de la diabetes: exámenes de retina	34.72%	42.82%	36.74%
Examen de detección de cáncer de mamas	49.19%	51.86%	50.95%
Cuidado integral de la diabetes: atención médica para la nefropatía	92.13%	91.73%	88.81%
Examen de detección de cáncer de cuello uterino	52.47%	58.15%	57.61%

Preguntas de la encuesta para adultos de CAHPS	Año de medición 2017	Año de medición 2018	Año de medición 2019
Calificación del especialista	80.60%	81.54%	80.60%

Preguntas de la encuesta para niños de CAHPS	Año de medición 2017	Año de medición 2018	Año de medición 2019
Calificación del plan de salud	85.20%	85.15%	87.85%
Calificación de todo el cuidado de la salud recibido	86.90%	90.00%	90.07%
Calificación del doctor personal	89.20%	92.20%	93.63%



¿Cuáles fueron los resultados de nuestros proyectos de mejora del desempeño (PIP) de 2019?

Todos los años, Healthy Blue tiene al menos dos proyectos de mejora del desempeño (PIP) focalizados en áreas clínicas y no clínicas. Recuerde que la información presentada es la recopilación de un año completo y el informe se emite el año siguiente. Por lo tanto, la información siempre corresponde al año anterior. Para el 2019, Healthy Blue tenía un PIP clínico y otro no clínico:

- No clínico: Mejorar el acceso al cuidado y su disponibilidad para adultos
- Clínico: Mejorar el cuidado integral de la diabetes

A continuación, se muestran los resultados:

No clínico: Acceso al cuidado y su disponibilidad para adultos

Usamos la información de las reclamaciones de los adultos que realizaron, al menos, una visita de cuidado ambulatorio o preventivo durante el año 2018. La tabla que figura a continuación muestra los resultados de 2018 en comparación con los de 2016 y 2017.

Adultos de 20 años de edad en adelante que realizaron, al menos, una visita de cuidado ambulatorio o preventivo durante el año 2018:

2018	2017	2016
78.51%	79.00%	78.79%

Los resultados indican acceso muy estable para adultos.

También revisamos dos preguntas específicas de nuestra encuesta de satisfacción de los miembros conocida como CAHPS: cuidado de urgencia o de emergencia, y chequeos o cuidado de rutina en el consultorio del doctor o en una clínica. Estas dos preguntas combinadas nos brindaron información sobre el acceso rápido al cuidado de los adultos. La tabla que figura a continuación muestra los resultados de 2018 en comparación con los de 2016 y 2017.



Encuesta CAHPS para adultos: Obtención rápida de cuidado en 2018 (preguntas del Compuesto 2):

2018	2017	2016
79.00%	78.31%	81.62%

Los resultados demuestran un leve aumento de respuesta en comparación con el año anterior.

Para mejorar el acceso de los adultos al cuidado, Healthy Blue emite recordatorios directos para los miembros mediante llamadas telefónicas, mensajes en espera, mensajes de texto, información en la redes sociales y trabajo en conjunto con sus proveedores para conocer cualquier problema que tenga a la hora de cuidar el estado de su salud. Healthy Blue ha procurado establecer y mantener una red extensa de médicos de cuidado primario, especialistas, hospitales y otros proveedores para brindarle un acceso variado cuando lo necesita.

Clínico: Cuidado integral de la diabetes

Healthy Blue examinó el cuidado que se ofrece y se brinda a las personas con diabetes. Para este estudio, nos focalizamos en los miembros del plan de 18 a 75 años de edad. El principal objetivo es que una mayor cantidad de miembros adultos puedan acceder de manera oportuna a los análisis de sangre correspondientes para la diabetes: análisis de hemoglobina A1c (HbA1c) y exámenes oculares con dilatación para evaluar la parte posterior del ojo a fin de verificar los efectos de la diabetes, o exámenes de retina con dilatación (DRE). Estos dos servicios se consideran necesarios según las pautas del Cuidado integral de la diabetes y son parte de un grupo de más análisis que incluyen exámenes de detección del efecto de la diabetes en los riñones, del efecto neurológico en los pies y en las manos (neuropatía periférica), y exámenes para controlar la presión arterial.

Este PIP comenzó en 2018 sobre la base de los datos de 2017. La tabla que figura a continuación muestra los resultados de 2018 en comparación con los de 2017.





Medidas	2018	2017
HbA1c	85.16%	84.91%
DRE	36.74%	42.82%

Los resultados demostraron una leve mejora en el caso de los análisis de sangre, pero los exámenes oculares disminuyeron. Healthy Blue reconoce que el control deficiente de la diabetes es la causa principal de ceguera y trabaja para que los miembros con diabetes puedan realizarse los exámenes de detección completos para la diabetes como parte del plan de mantenimiento de la salud total.

Para que más miembros con diabetes puedan acceder a los exámenes de detección, Healthy Blue trabaja con un proveedor que realiza todos los exámenes de detección completos para diabéticos en la casa de los miembros. La compañía, Five Star, trabaja según sus horarios y cuenta con un equipo técnico de profesionales que realizan todos estos análisis gratis. Los resultados de los análisis se envían a su proveedor de cuidado primario (PCP).

Objetivos de mejora de la calidad para el año 2020

Healthy Blue sigue trabajando para conseguir que:

- Todos nuestros miembros reciban un cuidado de la salud de calidad.
- Sepamos cómo las culturas y los idiomas de nuestros miembros podrían afectar de manera negativa el acceso al cuidado.
- El estado de salud de nuestros miembros mejore y permanezcan saludables.

De qué le sirve a usted:

Nos importa su opinión sobre el cuidado que recibe y cómo le prestamos nuestros servicios. Queremos saber cómo nos desempeñamos en comparación con otros planes de salud. Trabajamos arduamente para ser mejores. Saber esto nos ayuda a mejorar la calidad del cuidado y a prestarle un mejor servicio.

Si tiene alguna pregunta sobre la mejora de la calidad, llámenos al 1-855-347-0549. Manténganos al tanto. ¡Su opinión es importante!



Servicios lingüísticos

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. Llámenos a la línea gratuita al 1-866-781-5094 (TTY 1-866-773-9634). Si necesita ayuda para elegir un plan de salud, llame al 1-877-552-4642 (TTY 1-877-552-4670).

Notificación de no discriminación

BlueChoice HealthPlan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. BlueChoice HealthPlan no excluye personas o las trata de manera diferente debido a la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

BlueChoice HealthPlan es un licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. BlueChoice HealthPlan tiene un contrato con Amerigroup Partnership Plan, LLC, una compañía independiente, para servicios de apoyo a la administración de Healthy Connections.