

Resumen de administración de la calidad 2022

Nuestros estándares de calidad: Nos esforzamos para mejorar día a día

Su salud es importante para nosotros. Trabajamos mucho para asegurarnos de que pueda acceder a un cuidado excelente cuando lo necesite. Para ello, hacemos lo siguiente:

- Tenemos programas y servicios que ayudan a mejorar la calidad del cuidado médico que usted recibe.
- Ayudamos a las miembros embarazadas y a los padres primerizos proporcionándoles información y herramientas.
- Buscamos programas locales que le ayuden a obtener el apoyo que necesita.
- Trabajamos con médicos, hospitales, clínicas y consultorios para ayudarle a obtener la atención que necesita.
- Organizamos eventos para ayudarle a informarse acerca de su plan y saber cómo aprovecharlo al máximo.
- Cumplimos con las normas federales y estatales.
- Analizamos nuestros informes de calidad para encontrar nuevas maneras de ofrecer mejor cuidado médico.

Programas de calidad nacionales y estatales

Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA)



Amerigroup Community Care trabaja para proporcionarle cuidado médico de la más alta calidad. Trabajamos con una organización nacional, el NCQA, que nos ayuda a cumplir con los estándares de calidad. El NCQA mide cómo proporcionamos cuidado médico y nos otorga una calificación anual para que usted sepa cómo estamos trabajando. Esta calificación se llama Acreditación NCQA, y el NCQA utiliza la siguiente información cuando nos califica:

- Nuestras políticas y procedimientos sobre cómo le proporcionamos servicios y cuidado médico
- Los programas de calidad que desarrollamos
- Encuestas de satisfacción de miembros/clientes
- Calidad del cuidado médico y acceso a este
- Cuáles son nuestros puntajes en cuanto a resultados clínicos y de salud (por ejemplo, cuántos niños realizan sus visitas de control médico pediátrico)

Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia del Cuidado Médico (HEDIS®)

HEDIS es un conjunto de medidas de rendimiento recopiladas por todos los planes médicos acreditados por el NCQA. Cada plan utiliza las mismas medidas. Los resultados se publican todos

los años y permiten realizar una comparación imparcial de cada plan médico. Usamos los resultados para mejorar los programas existentes y crear nuevos programas. En 2022, mejoramos nuestros puntajes en 22 medidas de HEDIS. Para obtener más información sobre HEDIS, llame a Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)**.

Nuestros programas de calidad

Revisión de la historia clínica

Revisamos las historias clínicas de nuestros miembros con el fin de mejorar la calidad y coordinar la atención con sus médicos. El equipo de Administración de la calidad revisa las historias clínicas de los proveedores de atención primaria (PCP). Compartimos los resultados con los PCP para que puedan mejorar la atención que les ofrecen a usted y a su familia, y realizar un mejor seguimiento.

Continuidad y coordinación de la atención

Los PCP, los especialistas, los hospitales y los centros de atención de urgencia deben comunicarse entre sí y con su plan médico para mejorar la atención que le proporcionan. Amerigroup realiza encuestas y revisa las historias clínicas para analizar la comunicación entre sus PCP, especialistas y/o centros médicos. Entregamos los resultados a los proveedores y a los centros, y les ayudamos a encontrar formas de mejorar el cuidado que les proporcionan a usted y su familia.

Seguridad del paciente

Amerigroup ayuda a los proveedores a asegurarse de que los miembros reciban los medicamentos correctos en las dosis correctas y a evitar interacciones de medicamentos negativas. Hacemos esto de dos maneras comprobando lo siguiente:

- Polifarmacia: Informamos a los proveedores cuáles son los miembros que usan más de un medicamento y tienen más de un profesional que receta.
- Adecuación según la edad: Informamos a los proveedores cuando un medicamento no es recomendable debido a la edad de una persona.

Promovemos su salud

Los asociados de Amerigroup se comunican con los miembros para ayudarles a usted y a su familia a lograr un estilo de vida saludable. Nos comunicamos con los miembros para:

- Informarnos sobre los problemas que tienen para obtener cuidado.
- Educarlos sobre la importancia de una vida saludable.
- Ayudarles a programar las citas con sus médicos.

Usamos la información de cada visita al médico para asegurarnos de que los miembros reciban el cuidado médico preventivo y de rutina que se recomienda.

Nuestros representantes del plan médico participan en eventos comunitarios e informan a la gente sobre:

- Salud de la mujer
- Atención prenatal
- Controles médicos pediátricos

Programas de administración de casos

La administración de casos ayuda a los miembros con inquietudes relacionadas con el cuidado médico a:

- Aprovechar al máximo las recompensas de su plan médico.
- Completar una evaluación de riesgos de la salud con el objetivo de que controlen su salud.
- Elegir opciones de vida saludables.
- Aprender a cuidarse cuando vive con condiciones como asma, presión arterial alta y diabetes, o está embarazada.
- Conectarse con programas de cuidado médico como Cuidado de condiciones.
- Coordinar los servicios médicos si consulta tanto a un proveedor de atención primaria como a especialistas, por ejemplo, cardiólogos, dermatólogos o alergistas.
- Llegar a las citas médicas y otros lugares importantes.

Los administradores de casos trabajan con los miembros, sus familias y los cuidadores. Desarrollan planes de salud personalizados y ofrecen educación y recursos de cuidado médico. Esto ayuda a mejorar los resultados de salud de los miembros.

Los miembros pueden ser referidos a un programa de administración de casos por proveedores u otros programas internos. También pueden solicitar ayuda ellos mismos.

Programas de Salud de la Población/Salud Integral

Los programas de Salud de la Población/Salud Integral (Population/Whole Health) ofrecen cuidado centrado en el miembro. Utilizan intervenciones adaptadas a las necesidades médicas únicas e individuales de cada miembro. Por ejemplo, podemos:

- Ayudar a los miembros a entender sus condiciones médicas, riesgos y complicaciones.
- Proporcionar a los miembros herramientas y recursos que les ayudarán a manejar su salud.
- Trabajar con los miembros para crear un plan médico que satisfaga sus propias necesidades y deseos.
- Trabajar con los proveedores y miembros del equipo de cuidado médico adecuados.
- Coordinar los servicios médicos para nuestros miembros.
- Referir a los miembros a programas comunitarios, organizaciones y otros servicios.
- Enriquecer la relación entre miembros y proveedores.
- Proporcionar herramientas, programas y recursos que ayudarán a los miembros a estar lo más saludables posible.

Los programas de Salud de la Población/Salud Integral se manejan dentro del Departamento de Cuidado de Condiciones y los miembros reciben servicios en doce programas diferentes:

- Asma
- Trastorno bipolar
- Enfermedad coronaria
- Insuficiencia cardíaca congestiva
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Hipertensión
- Trastorno depresivo complejo en adultos
- Trastorno depresivo complejo en niños y adolescentes
- Esquizofrenia
- Trastorno de abuso de sustancias

Satisfacción del cliente

Amerigroup se compromete a tener miembros satisfechos. Nuestro plan usa encuestas a los miembros, información sobre quejas y apelaciones de los miembros, y opiniones de los proveedores para mejorar la experiencia y la satisfacción del miembro.

La encuesta anual de Evaluación del Consumidor de Proveedores y de Sistemas de Salud (CAHPS®) permite a los miembros darnos su opinión sobre:

- El plan médico
- Los proveedores
- Su experiencia cuando reciben los cuidados que necesitan
- Su experiencia cuando su hijo recibe el cuidado que necesita

Los resultados nos permiten determinar cómo prestar un mejor servicio a nuestros miembros.

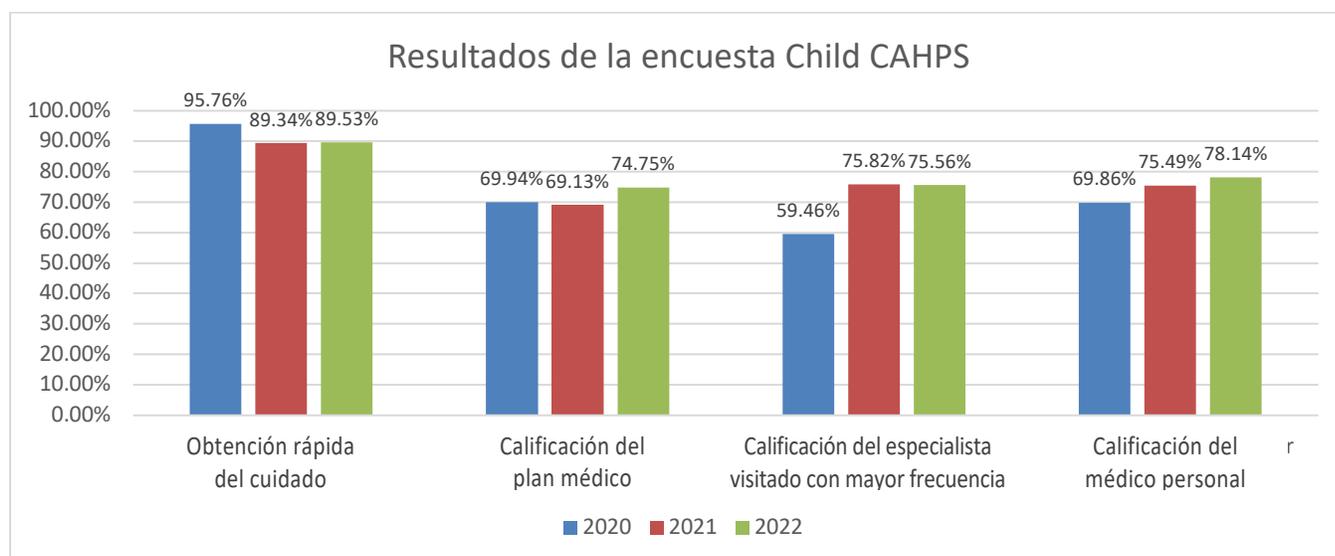
Satisfacción del cliente (niños)

También les pedimos a los padres o tutores de miembros de hasta 17 años que compartan su nivel de satisfacción con Amerigroup y con cómo acceden al cuidado médico para el menor.

Estos son algunos de nuestros resultados de las encuestas CHILD CAHPS de 2020 a 2022:

	2020	2021	2022
Obtención rápida del cuidado (siempre/con frecuencia)	95.76%	89.34%	89.53%
Calificación del plan médico (9 o 10)	69.94%	69.13%	74.75%
Calificación del especialista visitado con mayor frecuencia (9 o 10)	59.46%	75.82%	75.56%
Calificación del médico personal (9 o 10)	69.86%	75.49%	78.14%

* Porcentaje de padres que respondieron "Siempre"

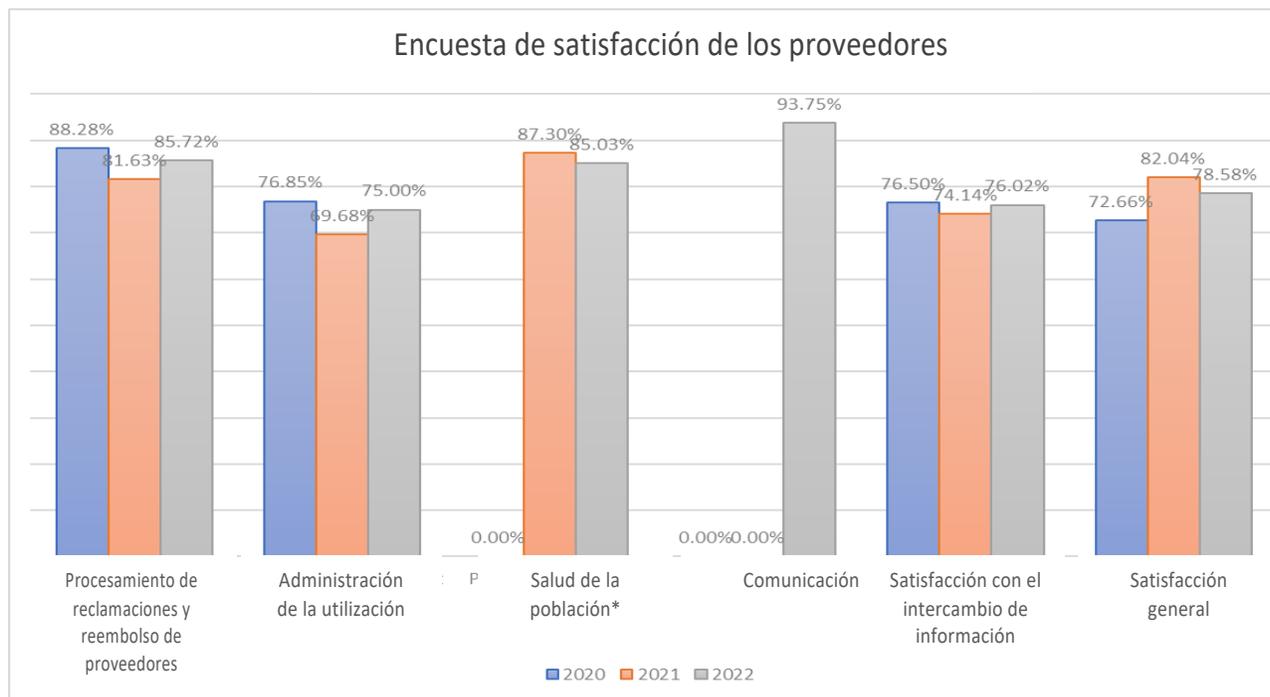


En general, los miembros con hijos dijeron que estaban contentos en estas áreas:

- Obtención rápida del cuidado (89.53% — *Siempre/Con frecuencia*)
- Cuán bien se comunican los médicos (95.83% — *Siempre/Con frecuencia*)
- Servicio al cliente (92.70% — *Siempre/Con frecuencia*)
- Calificación de todo el cuidado médico (93.12% — % 8, 9 o 10)
- Calificación del médico personal (90.98% — % 8, 9 o 10)
- Calificación del especialista visitado con mayor frecuencia (85.56% — % 8, 9 o 10)
- Calificación del plan médico (89.60% — % 8, 9 o 10)

Satisfacción de los proveedores

También hablamos con los proveedores para ver qué podemos hacer para mejorar el cuidado y los servicios que le ofrecemos. En 2022, les pedimos a los proveedores que nos calificaran en coordinación de la atención, administración de casos, procesamiento de reclamaciones, servicio al cliente y relaciones con los proveedores, tiempo de las aprobaciones para los servicios que necesita el paciente y más. A continuación, se mencionan algunos de los resultados:



De acuerdo con los comentarios, seguiremos trabajando para mejorar:

- La puntualidad para obtener la autorización de los servicios para pacientes hospitalizados
- La experiencia general en la obtención de autorización previa de servicios para pacientes hospitalizados
- La administración de casos y la coordinación de la atención
- La puntualidad en el procesamiento de reclamaciones de apelaciones y ajustes
- La cantidad y calidad de especialistas en la red