



Su salud es importante para nosotros — y nuestro equipo de expertos puede ayudarle 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. Estimamos 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.

Trabajamos duro para asegurarnos de que tenga acceso a muy buenos cuidados. Para eso, hacemos lo siguiente:

- Tenemos programas y servicios para mejorar la calidad del cuidado de la salud que recibe
- Brindamos programas y herramientas especiales para poblaciones específicas, incluidas las mujeres embarazadas y madres recientes
- Organizamos eventos educativos para responder a sus preguntas e inquietudes, y ayudarle a aprovechar al máximo su cuidado de la salud
- Ayudamos a los miembros a encontrar programas locales cerca de donde viven para que puedan recibir los cuidados y servicios necesarios
- Seguimos las directrices estatales y federales
- Analizamos nuestros resultados de calidad para descubrir nuevas formas de brindar cuidado

¿Qué usamos para saber nuestro desempeño? Nuestros puntajes en 2017 y 2018

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

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)** (Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado de la salud) — para medir la calidad del cuidado y los servicios
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS)** (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud) — una encuesta de satisfacción de los miembros

La herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS) de 2018

El año 2017 fue el primer año completo en el que se midieron las tasas de HEDIS. Los resultados, que se informan en 2018, respecto del cuidado integral de la diabetes y las mediciones de vacunas infantiles fueron altos. La información proveniente de HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted reciba los servicios que necesita. Estos servicios brindan ayuda para detectar problemas de salud en forma temprana para que puedan ser tratados lo antes posible y usted se mantenga saludable. Llevamos un registro de más de 75 datos.

www.myamerigroup.com/IA

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

También usamos la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) para medir nuestro desempeño. Revise la información a continuación sobre nuestros puntajes y su evolución desde 2017 hasta 2018. Se recibieron comentarios de miembros de 18 años o mayores.

Calificaciones del plan de salud de CAHPS

	2017	2018
Toma de decisiones compartida	80.43%	82.10%
Recibir el cuidado necesario	86.45%	87.88%
Calificación de cuidado de la salud	77.03%	77.50%
Calificación de especialistas	82.28%	83.12%
Calificación del plan de salud	75.48%	77.82%

¿Tiene preguntas sobre nuestro programa de mejora de la calidad, nuestros objetivos o los puntajes de CAHPS? Llame a la línea gratuita de Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711).

Obtenga más información acerca de la Administración de la calidad

¿Tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de la calidad?

Llámenos o escríbanos. Podemos hablar con usted sobre:

- Qué es la administración de la calidad
- Cómo nos desempeñamos y cuáles son nuestros objetivos
- Cómo trabajamos para mejorar las cosas para usted.

Le podemos enviar información acerca de nuestro programa de Administración de la calidad. Llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m., hora del Centro.

Solicite que le enviemos por correo una copia del programa, con los objetivos, procesos y resultados. También podemos brindarme más información sobre cómo nos aseguramos de que usted obtenga cuidados de calidad.