

Informe de calidad de 2020 para miembros de Amerigroup Community Care

Todos los años, revisamos la calidad de nuestros servicios de atención de la salud y pensamos en las formas que podemos mejorar. Esto se llama nuestro programa de Administración de la calidad. También se incluye:

- Trabajo con líderes de la industria para revisar la atención que reciben nuestros miembros y comparar los resultados con las prácticas recomendadas.
- Envío de encuestas a los miembros para obtener devoluciones directas sobre nuestro plan de salud y nuestros proveedores.
- Oferta de programas nuevos y mejorados que respalden nuevos objetivos de calidad o promuevan los actuales.

Este informe le muestra determinadas áreas donde mejoramos este año conforme a:

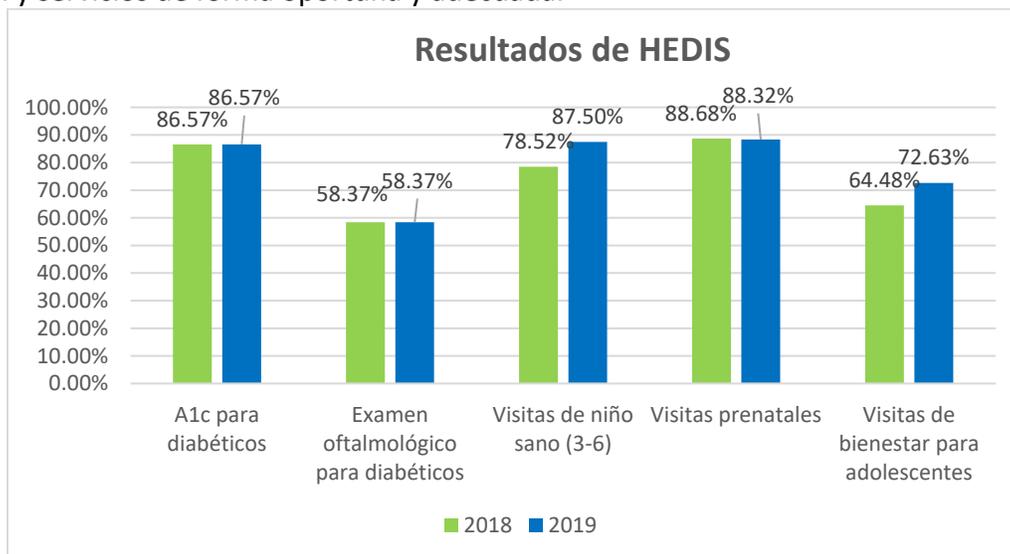
- La herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®) del National Committee for Quality Assurance (NCQA)
- Los resultados de la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)

NCQA

NCQA califica a Amerigroup cada año. Obtuvimos una calificación de 3.5 estrellas de NCQA para 2020. Esto significa que cumplimos con las estrictas pautas de la mejor atención de la salud.

La herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS)

HEDIS es una herramienta que utilizan los planes de salud para medir el nivel de calidad de la atención que reciben los miembros. La tabla que se muestra a continuación compara algunos de nuestros servicios de atención de la salud de los últimos dos años. Los aumentos en las calificaciones indican que nuestros médicos trabajan con nuestros miembros para que reciban atención y servicios de forma oportuna y adecuada.

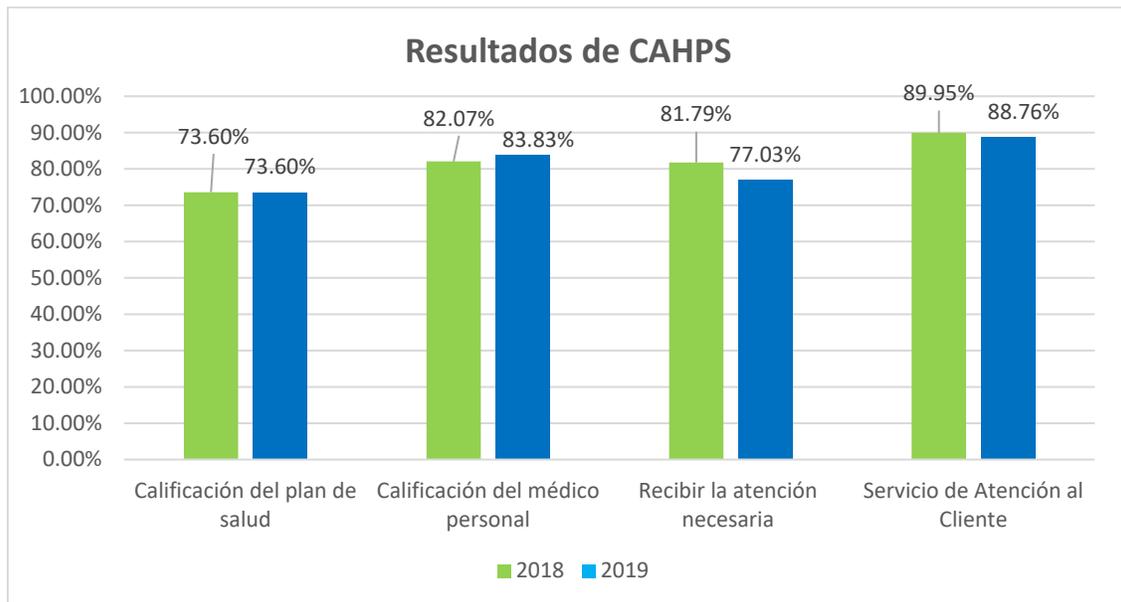


Encuesta de satisfacción para miembros CAHPS

A través de nuestra encuesta anual, conocemos cómo podemos mejorar nuestros beneficios y agregar nuevas opciones que quieran nuestros miembros. La encuesta, enviada cada enero, incluye preguntas sobre varios temas, como:

- Su nivel de satisfacción con respecto a su plan de salud.
- Su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que recibe.
- La facilidad para recibir atención.
- La facilidad para comunicarse con su médico.

La tabla que se muestra a continuación compara algunas de las calificaciones de miembros adultos de los últimos dos años.



A partir de los comentarios de nuestros miembros, continuaremos enfocándonos en mejorar las siguientes áreas:

- Aumentar la cantidad de proveedores en la red del plan de salud.
- Mejorar el horario y la disponibilidad de las citas.
- Mejorar la información y las herramientas de Servicios para Miembros.

Si recibe una encuesta de parte nuestra, complétela. Sus comentarios son de suma importancia para nosotros.

Comités de miembros

Saber lo que importa para usted puede ayudarnos a brindar servicios nuevos y útiles. Nos reunimos con un comité de miembros cada tres meses para recibir opiniones sobre nuestros programas y servicios, y así poder mejorarlos para usted y para todos los miembros. Si desea unirse al comité, llame al 800-890-0807 (TTY 711) para inscribirse.

Cómo obtener más información sobre nuestros programas de calidad

Puede saber cómo funciona, nuestras calificaciones y cómo alcanzamos nuestros objetivos llamando a Administración de la Calidad de Amerigroup al 877-453-4080 (TTY 711). Puede

solicitar información sobre nuestro programa, incluidos nuestros objetivos, procesos y resultados. También puede solicitar que le enviemos una copia sin costo por correo.

¿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 800-600-4441 (TTY 711).