

2018 Annual Update — Quality Management program

How we measure up

At **Amerigroup Community Care in Tennessee**, your health is important to us — and our experienced team can help you stay focused on it. To help us serve you the best we can, we closely look at your ability to access care and the programs we give you each year. We measure the quality and safety of them. The results tell us what works the best, and what needs to be improved. The Quality Management program is the process of finding how we can improve your care.

What tells us how we're doing?

Our scores in 2017 and 2018

To measure how we're doing, we use tools from professional organizations, like:

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)** — to measure quality of care and services
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)** — a member satisfaction survey

This year, we earned high marks on our National Committee for Quality Assurance (NCQA) Health Plan Accreditation Survey, our Annual Quality Survey by QSource for TennCare, to determine our compliance with state and federal guidelines.

We improved in the following areas:

- Adolescent well care visits
- Adult body mass index (BMI) assessment
- Diabetes care — lab testing
- Diabetes care — blood pressure control
- Follow-up care for children prescribed attention deficit hyperactivity disorder (ADHD) medications
- Prenatal and postpartum care
- Satisfaction with our customer service

This year, we want to make sure that:






- Everyone we serve gets quality health care and services
- We understand you and your family's culture and language
- We work to improve you and your family's health
- We help you and your family stay well and manage health care needs









Our Scores









HEDIS®

A HEDIS performance measure is a set of technical specifications that define how to calculate a “rate” for some important indicators of quality. For instance, one HEDIS measure explains how plans should calculate the percentage of members who should have received beta blockers (medication for their heart) were actually given a prescription. Using these measures, plans can figure out what their rate is, and how they compare to other plans.

The information from HEDIS helps us make sure you are getting the services you need. These services help keep you healthy or find health problems early so they can be treated sooner. We keep track of over 75 items. The data shows calendar year **2017** results. We compare it to the average Medicaid rate in the United States. See below for some of our scores and how they changed from 2015 to 2017.

Adolescent well-child care					
Region	2015 rate (%)	2016 rate (%)	2017 rate (%)	Increase  Decrease 	2017 percentile
East	40.05	50.00	59.12		50th
Middle	46.76	55.79	64.23		75th
West	46.99	53.01	60.10		75th

Maternity care						
Maternity	Region	2015 rate (%)	2016 rate (%)	2017 rate (%)	Increase  Decrease 	2017 percentile
Prenatal visits	East	60.00	76.69	77.62		≤ 25th
	Middle	75.94	80.93	79.08		≤ 25th
	West	63.00	65.20	70.56		≤ 25th
Postpartum visits	East	48.94	53.61	61.80		≤ 25th
	Middle	58.96	62.56	65.45		50th
	West	42.15	51.28	52.31		≤ 25th

Follow-up care for children prescribed ADHD medicines — Initiation and continuation phase						
Sub-measure	Region	2015 rate (%)	2016 rate (%)	2017 rate (%)	Increase  Decrease 	2017 percentile
Initiation	East	50.00	45.41	48.59		50th
	Middle	58.02	48.51	53.51		75th
	West	0.00	34.28	34.33		≤ 25th
Continuation	East	33.33	60.81	63.72		50th
	Middle	65.31	60.85	58.20		50th
	West	0.00	48.84	49.25		≤ 25th

CAHPS®

The CAHPS tool looks at your feedback on:

- The health plan
- Service you get from your providers
- Your experience getting the care you need
- Your experience getting the care your child needs

The scores tell us how we can better serve you and your family. See tables below for some of our scores and how we improved over the years.

Adult member experience	2016	2017	2018
Getting care quickly	80%	82%	83%
Getting needed care	79%	82%	83%
Overall satisfaction with your personal doctor	79%	81%	79%
Overall satisfaction with your specialist	80%	83%	82%
Overall satisfaction with health care	70%	75%	71%
Overall satisfaction with health plan	69%	74%	73%

Child member experience	2016	2017	2018
Getting care quickly	89%	91%	89%
Getting needed care	83%	86%	86%
Customer service	89%	88%	90%
Overall satisfaction with your personal doctor	90%	90%	90%
Overall satisfaction with your specialist	87%	86%	85%
Overall satisfaction with health care	88%	88%	88%
Overall satisfaction with health plan	84%	86%	86%

What does Amerigroup do with the results?

Our Quality Management department reviews the scores and makes changes to our plan based on your feedback. This year, we made the following improvements:

- We now reach out to you through text and email
- We implemented the option of home visits for individuals with diabetes to have a retinal eye exam, and for individuals who recently delivered a baby to have a postpartum check
- Held a series of focus groups to get your feedback
- Added gift card incentives so you can earn rewards for healthy behaviors, and increased how much you can earn for some current incentives
- Worked with our primary care providers to have extended hours, making it easier to get an appointment
- Worked with our transportation vendor to make it easier for you to schedule a ride

We listen and we care

You are a valued member of the Amerigroup family, and your feedback is very important to us. If you receive a survey from Amerigroup, please complete the survey and give us your feedback.

Have question about the Quality Management program?

Call us at 1-800-600-4441 (TRS 711), Monday through Friday from 8 a.m. to 5 p.m. Central time.

Spanish: Español

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-600-4441 (TRS: 711).

Kurdish: کوردی

ناگاداری: ئهگهر به زمانی کوردی قهسه دهکهیت، خزمهتگوزاریهکانی یارمهتی زمان، بهخوڕایی، بو تو بهردهسته. پهپوهندی به 1-800-600-4441 (TRS 711) بکه.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us for free at:
1-800-600-4441 (TRS: 711).

We obey federal and state civil rights laws. We do not treat people in a different way because of their race, color, birth place, language, age, disability, religion, or sex. Do you think we did not help you or treated you differently? Then call 1-800-600-4441 (TRS 711) or TennCare 855-857-1673 (TRS 711) for free.

Actualización anual 2018 — Programa de Control de la Calidad

Cómo nos ha ido

En **Amerigroup Community Care en Tennessee**, su salud es importante para nosotros y nuestro experimentado equipo puede ayudarle a no perder el enfoque en ella. Para ayudarnos a prestarle el mejor servicio posible, analizamos de cerca su capacidad para tener acceso a la atención y los programas que le ofrecemos cada año. Medimos la calidad y la seguridad de los mismos. Los resultados nos dicen qué funciona mejor y qué se debe mejorar. El programa de Administración de la Calidad es el proceso de determinar cómo podemos mejorar su atención.

¿Qué nos dice cómo nos está yendo?

Nuestras calificaciones en 2017 y 2018

Para medir cómo nos está yendo, usamos herramientas de organizaciones profesionales, como:

- **Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)** — para medir la calidad de la atención y los servicios
- **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)** — una encuesta de satisfacción de los miembros

Este año, obtuvimos altas calificaciones en nuestra encuesta de acreditación de planes de seguro médico de National Committee for Quality Assurance (NCQA), nuestra encuesta anual de calidad realizada por QSource para TennCare, para determinar nuestro cumplimiento con las pautas estatales y federales.

Mejoramos en las siguientes áreas:

- Chequeos médicos de rutina para adolescentes
- Evaluación del índice de masa corporal (BMI) de adultos
- Cuidado de la diabetes — análisis de laboratorio
- Cuidado de la diabetes — control de la presión arterial
- Atención de seguimiento para niños a quienes se les han recetado medicamentos para el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (ADHD)
- Atención prenatal y posparto
- Satisfacción con nuestro servicio al cliente

Este año, queremos asegurarnos de que:






- Toda persona a quien servimos recibe servicios y atención médica de calidad
- Entendemos la cultura y el lenguaje de usted y su familia
- Nos esforzamos por mejorar la salud de usted y su familia
- Les ayudamos a usted y a su familia a conservar la salud y manejar sus necesidades de atención médica









Nuestras calificaciones

HEDIS®









Una medida de rendimiento de HEDIS es un conjunto de especificaciones técnicas que definen cómo calcular una “tasa” para algunos indicadores importantes de calidad. Por ejemplo, una medida de HEDIS explica cómo los planes deben calcular el porcentaje de miembros que deberían haber recibido bloqueadores beta (medicamentos para el corazón) que en realidad recibieron una receta. Usando estas medidas, los planes pueden determinar cuál es su tasa y cómo se comparan con otros planes.

La información de HEDIS nos ayuda a asegurar que usted reciba los servicios que necesite. Estos servicios le ayudan a conservar la salud o detectar temprano los problemas de salud para que se puedan tratar pronto. Hacemos seguimiento de más de 75 elementos. Los datos muestran los resultados del año natural **2017**. Los comparamos con la tasa promedio de Medicaid en los Estados Unidos. Vea a continuación algunas de nuestras calificaciones y cómo cambiaron de 2015 a 2017.

Atención médica de rutina para adolescentes					
Región	2015 tasa (%)	2016 tasa (%)	2017 tasa (%)	Aumento  Disminución 	Percentil en 2017
Este	40.05	50.00	59.12		50th
Central	46.76	55.79	64.23		75th
Oeste	46.99	53.01	60.10		75th

Cuidados de maternidad						
Maternidad	Región	2015 tasa (%)	2016 tasa (%)	2017 tasa (%)	Aumento  Disminución 	Percentil en 2017
Consultas prenatales	Este	60.00	76.69	77.62		≤ 25th
	Central	75.94	80.93	79.08		≤ 25th
	Oeste	63.00	65.20	70.56		≤ 25th
Consultas posparto	Este	48.94	53.61	61.80		≤ 25th
	Central	58.96	62.56	65.45		50th
	Oeste	42.15	51.28	52.31		≤ 25th

Atención de seguimiento de niños a quienes se les recetaron medicamentos para el ADHD — fase de iniciación y continuación

Submedida	Región	2015 tasa (%)	2016 tasa (%)	2017 tasa (%)	Aumento  Disminución 	Percentil en 2017
Iniciación	Este	50.00	45.41	48.59		50th
	Central	58.02	48.51	53.51		75th
	Oeste	0.00	34.28	34.33		≤ 25th
Continuación	Este	33.33	60.81	63.72		50th
	Central	65.31	60.85	58.20		50th
	Oeste	0.00	48.84	49.25		≤ 25th

CAHPS®

La herramienta CAHPS analiza sus comentarios sobre:

- El plan de seguro médico
- El servicio que recibe de sus proveedores
- Su experiencia al recibir la atención médica que necesite
- Su experiencia al recibir la atención médica que su hijo necesite

Las puntuaciones nos dicen cómo podemos servirles mejor a usted y a su familia. Consulte las tablas a continuación para ver algunas de nuestras calificaciones y cómo mejoramos con los años.

Experiencia de miembros adultos	2016	2017	2018
Obtener atención médica rápidamente	80%	82%	83%
Recibir la atención médica necesaria	79%	82%	83%
Satisfacción general con su médico personal	79%	81%	79%
Satisfacción general con su especialista	80%	83%	82%
Satisfacción general con la atención médica	70%	75%	71%
Satisfacción general con el plan de seguro médico	69%	74%	73%

Experiencia de miembros niños	2016	2017	2018
Obtener atención médica rápidamente	89%	91%	89%
Recibir la atención médica necesaria	83%	86%	86%
Servicio al cliente	89%	88%	90%
Satisfacción general con su médico personal	90%	90%	90%
Satisfacción general con su especialista	87%	86%	85%
Satisfacción general con la atención médica	88%	88%	88%
Satisfacción general con el plan de seguro médico	84%	86%	86%

¿Qué hace Amerigroup con los resultados?

Nuestro departamento de Administración de la Calidad revisa las calificaciones y hace cambios en nuestro plan en función de sus comentarios. Este año hicimos las siguientes mejoras:

- Ahora nos comunicamos con usted a través de texto y correo electrónico
- Implementamos la opción de visitas domiciliarias para que las personas con diabetes se hagan un examen de la retina del ojo y para las mujeres que recientemente dieron a luz para un chequeo posparto
- Sostuvimos una serie de reuniones de grupos focales para pedir sus comentarios
- Agregamos incentivos de tarjetas de regalo para que pueda ganar recompensas por conductas saludables y aumentamos la cantidad que puede ganar por algunos incentivos ya en curso
- Colaboramos con nuestros proveedores de atención primaria para tener un horario más amplio, lo que facilita obtener una cita
- Colaboramos con nuestro proveedor de transporte para que le sea más fácil pedir transporte

Escuchamos y nos importa

Usted es un miembro valioso de la familia de Amerigroup y su opinión es muy importante para nosotros. Si recibe una encuesta de Amerigroup, complete la encuesta y envíenos sus comentarios.

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

Llámenos al 1-800-600-4441 (TRS 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. horario del Centro.

Spanish: Español

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-600-4441 (TRS: 711).

Kurdish: كوردی

ئاگاداری: ئهگهر به زمانی کوردی قهسه دهکبهیت، خزمهتگوزاریهکانی یارمتهی زمان، بهخۆراییی، بۆ تۆ بهردهسته. پهیهندی به
1-800-600-4441 (TRS 711) بکه.

¿Necesita ayuda con su atención médica, para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos? Llámenos gratis al: 1-800-600-4441 (TRS: 711).

Obedecemos las leyes de derechos civiles federales y estatales. No tratamos de manera diferente a las personas debido a su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo. ¿Siente que no le dimos ayuda o que lo tratamos mal? Llame al 1-800-600-4441 (TRS 711) o al TennCare 855-857-1673 (TRS 711) gratuitamente.