

Programa de mejora de la calidad

En Amerigroup, su salud es importante para nosotros — y nuestro equipo de expertos puede ayudarlo a mantenerse centrado en ello. El programa de mejora de la calidad trabaja arduamente para mejorar los servicios ofrecidos a nuestros miembros. Cada año, medimos la calidad y la seguridad de nuestros programas con estos fines:

- Encontrar formas de mejorar nuestros programas
- Crear nuevos programas

¿Qué nos indica nuestro desempeño?

Usamos herramientas como estas:

- **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
- La encuesta **Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®) (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud)** — que les permite a los miembros opinar sobre nuestro plan

Este año, queremos asegurarnos de:

- Que todos nuestros miembros reciban cuidado y servicios de calidad
- Entender las culturas y los idiomas de todos los miembros
- Que mejoramos la salud de los miembros y los ayudamos a mantenerse sanos

Resultados de HEDIS en 2018

HEDIS es un conjunto de medidas que los planes de salud acreditados utilizan para conocer la calidad del cuidado y de los servicios que brindan. Hacemos un seguimiento de más de 50 artículos para el cuidado de la salud. Los comparamos con la tasa media de Medicaid en Estados Unidos.

A continuación, se muestra un ejemplo de los resultados de Amerigroup Texas, Inc. Los resultados nos permiten asegurarnos de que los miembros reciban los servicios que necesitan para:

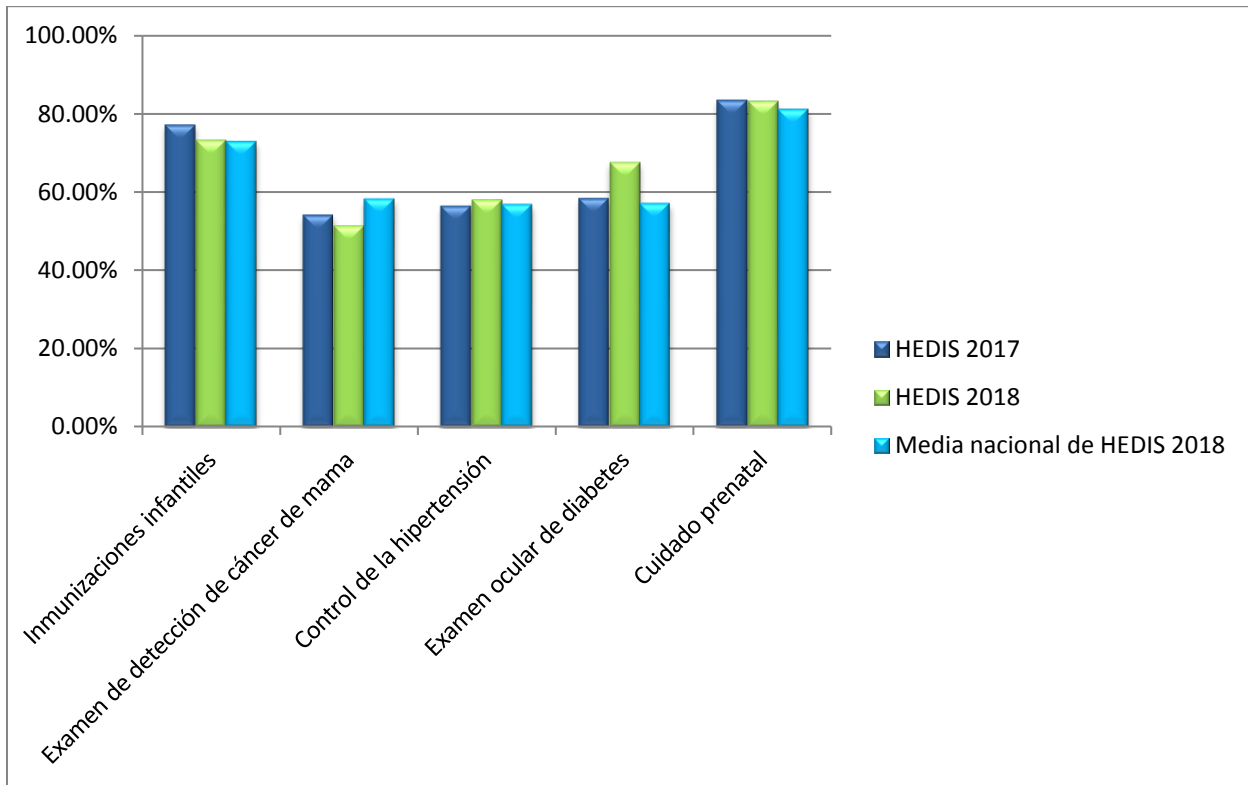
- Mantenerse saludables
- Detectar los problemas de salud de manera temprana para que puedan tratarse lo antes posible

HEDIS® es una marca registrada del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA, National Committee for Quality Assurance).

CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud (Agency for Healthcare Research and Quality).

Los miembros de Amerigroup en el Área de Servicio Rural de Medicaid y el programa STAR Kids son atendidos por Amerigroup Insurance Company. Todos los otros miembros de Amerigroup en Texas son atendidos por Amerigroup Texas, Inc.

De las 22 mediciones principales de HEDIS que controlamos durante el año calendario 2017, el 57.14% alcanzaba o superaba la media nacional. Esto significa una reducción del 1.85% desde 2016.



Los datos de HEDIS correspondientes al año 2018 reflejan el desempeño del año calendario 2017.

Vacunaciones infantiles (inmunizaciones o vacunas)

- Estas vacunaciones o inmunizaciones son una serie de vacunas que deberían recibir los niños en los meses previstos antes del cumpleaños N.º 2 para ayudar a que se mantengan saludables.
- Las vacunaciones o inmunizaciones pueden prevenir muchas enfermedades graves, como hepatitis, polio, influenza y neumonía.
- El 72.91% de los miembros de Amerigroup se aplicó todas las vacunas previstas en el calendario antes de los 2 años.
- Miembros de Amerigroup:
 - Asegúrese de que su hijo reciba todas las vacunas correspondientes. No pierda tiempo; llame al doctor de su hijo hoy mismo.
 - ¿Sabía que los adolescentes y los adultos también necesitan inmunizaciones? Hable con su doctor para averiguar qué vacunas necesita para mantenerse saludable.

Examen de detección de cáncer de mama

- Un examen de detección de cáncer de mama significa un chequeo para detectar si las mamas de la mujer tienen algún signo de cáncer.
- La mamografía y los exámenes de mamas son algunas formas de detectar el cáncer de mama.

- La decisión de hacerse una mamografía entre los 40 y los 49 años le corresponde a la mujer y su doctor.
- Las mujeres entre los 50 y los 74 años deberían hacerse un examen al menos una vez cada 2 años.
- El 58.25% de las mujeres de Amerigroup entre los 50 y los 74 años se hizo un examen de detección de cáncer de mama.
- Miembros de Amerigroup:
 - Llame a su doctor hoy mismo para programar una cita para una mamografía.

Control de la hipertensión

- La presión arterial alta, también conocida como hipertensión, es una afección médica muy grave.
- Si no se la controla, la hipertensión puede provocar muchas otras enfermedades, como un accidente cerebrovascular o enfermedad renal y, en ocasiones, la muerte.
- La presión arterial está controlada si su lectura indica 140/90.
- El 56.86% de los miembros de Amerigroup con hipertensión arterial la pudo controlar.
- Queremos que todos los miembros tengan un corazón saludable con presión arterial controlada.
- Miembros de Amerigroup:
 - Hable con su proveedor de cuidado primario si tiene hipertensión arterial o cree que podría tenerla.
 - Llevar una dieta saludable baja en sodio, hacer ejercicio y tomar los medicamentos son algunas formas de controlar la presión arterial.
 - Hable con su doctor para decidir qué es lo mejor para usted.

Examen ocular de diabetes

- El 57.13% de los miembros de Amerigroup con diabetes recibió un examen ocular durante el año.
- Los miembros de Amerigroup con diabetes:
 - Deben hacerse un examen con dilatación de pupila todos los años. Esto ayudará a proteger los ojos y a evitar la ceguera.
 - ¿Ya se ha realizado el examen ocular anual? Si aún no lo hizo, programe hoy mismo una cita con su oftalmólogo.
 - También le ayudaremos a encontrar un oftalmólogo si no tiene. Llame al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de Amerigroup.

Cuidado prenatal

- El 81.13% de las miembros embarazadas de Amerigroup tuvo una visita de cuidado prenatal en el primer trimestre o dentro de los 42 días desde la inscripción en Amerigroup.
- Las miembros de Amerigroup que están embarazadas:

- Tienen visitas de cuidado prenatal de rutina. De esta manera, controlan que todo vaya bien con su embarazo.
- Programe hoy mismo una cita con su doctor.

Resultados de CAHPS en 2018

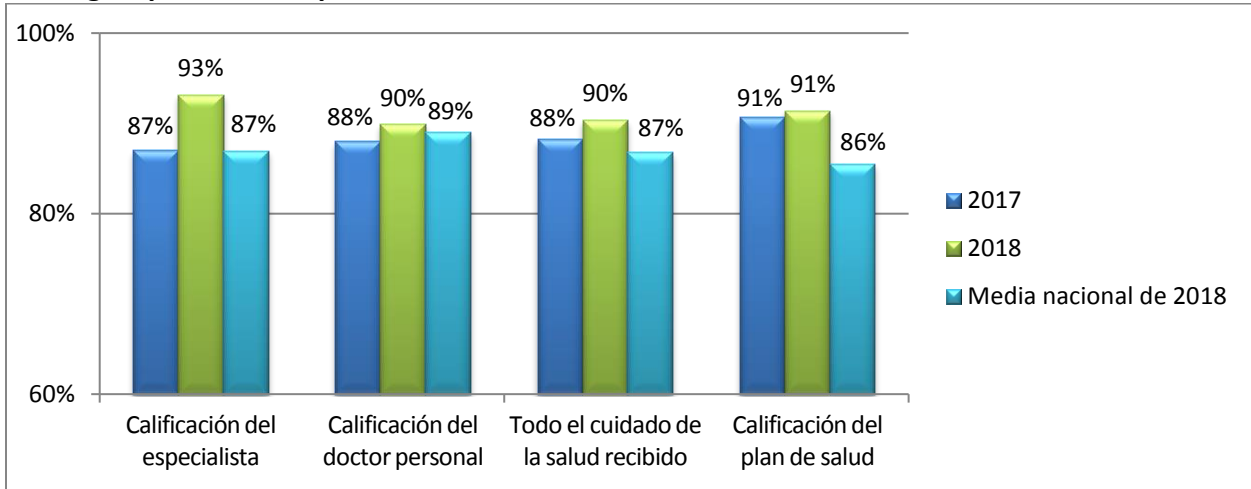
Amerigroup se compromete a mantener a los miembros satisfechos. Todos los años, a partir de enero, enviamos una *Encuesta de satisfacción del miembro* a un grupo aleatorio de miembros. Se la conoce como la encuesta CAHPS. Usamos herramientas como la encuesta CAHPS para que los miembros puedan opinar sobre lo siguiente:

- El plan de salud
- Los proveedores
- Su experiencia de recibir los cuidados que necesitan

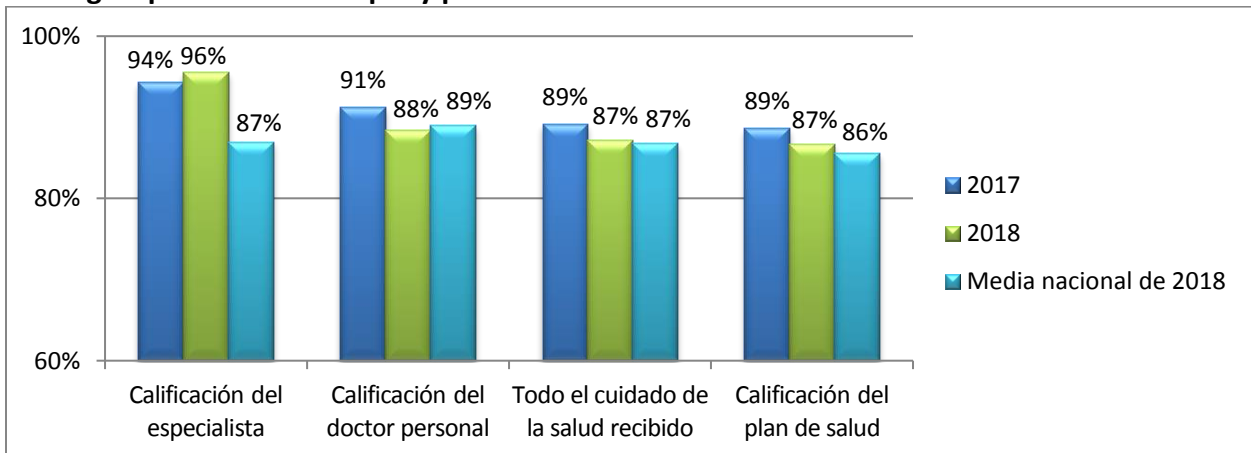
Los resultados nos permiten determinar cómo brindar un mejor servicio a nuestros miembros.

Abajo se muestran los resultados de las encuestas para niños de Amerigroup Texas, Inc. y Amerigroup Insurance Company.

Amerigroup Texas, Inc. para niños



Amerigroup Insurance Company para niños



Complete su encuesta del miembro

Es importante que todos los miembros tengan acceso a la mejor calidad posible de servicios y cuidados. Queremos que los miembros sepan que nos importan sus opiniones y que nos esforzamos para que sea fácil tratar con nosotros. Si recibe una encuesta por correo o teléfono, complétela. Ayúdenos a mejorar su plan.

Ayúdenos a mejorar su plan

Siempre buscamos nuevas maneras de satisfacer sus necesidades escuchando sus opiniones. Ayúdenos a mejorar su plan y únase a un grupo asesor de miembros. En estos eventos, podrá hablar con nosotros sobre sus inquietudes o darnos ideas. Todos los miembros de Amerigroup están invitados.

Si desea formar parte de este grupo, llame al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de Amerigroup.

Obtenga más información acerca de la Administración de la calidad

¿Tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de la calidad? Llámenos al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de Amerigroup.

Podemos informarle:

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

También le podemos enviar información acerca de nuestro programa de Administración de la calidad. Solicite que le enviemos por correo una copia del programa, con los objetivos, procesos y resultados.