

Programa de mejora de la calidad

Cómo medimos esto

En Amerigroup Washington, 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.

¿Qué usamos para saber nuestro desempeño?

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

Mejoramos en las siguientes áreas:

HEDIS	2016	2017	Cambio
Inmunizaciones (vacunas) infantiles para adolescentes	17 %	26 %	9 %↑
Cuidado de niño sano: entre 3 y 6 años	65 %	69 %	4 %↑

Este año, queremos asegurarnos de:

- Que todos nuestros miembros reciban un cuidado de la salud y un servicio de calidad.
- Entender las culturas y los idiomas de todos nuestros miembros.
- Trabajar para mejorar la salud de nuestros miembros.
- Que ayudamos a nuestros miembros a mantenerse saludables y administrar sus necesidades de cuidado de la salud.

El índice de desempeño de HEDIS es un conjunto de especificaciones técnicas que definen cómo calcular la “tasa” para algunos indicadores importantes de calidad. Por ejemplo, una medición de HEDIS define de manera muy precisa la forma en que los planes deberían calcular el porcentaje de miembros que deberían haber recibido betabloqueadores que realmente hayan recibido una receta. Gracias a estas mediciones, los planes pueden determinar cuál es su tasa y cómo se comparan respecto de otros planes.



An Anthem Company

www.myamerigroup.com

La herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS) de 2017

La información proveniente de HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted reciba los servicios que necesita. Estos servicios brindan ayuda para mantener su bienestar o detectar problemas de salud en forma temprana para que puedan ser tratados lo antes posible. Llevamos un registro de más de 75 datos. Los datos reflejan los resultados del año calendario 2017. Los comparamos con nuestra puntuación de 2016.

Nuestra puntuación:

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

Para medir nuestro desempeño, usamos herramientas de organizaciones profesionales, como la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS). Revise las tablas a continuación sobre nuestros puntajes y su evolución desde 2017 hasta 2018.

CAHPS	2017	2018	Cambio
Calificación de especialistas (adultos)	82 %	84 %	2 %↑
Recibir cuidados rápidamente (adultos)	78 %	84 %	6 %↑
Recibir el cuidado necesario (adultos)	79 %	84 %	5 %↑
Coordinación del cuidado (adultos)	75 %	78 %	3 %↑

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.

También le podemos enviar información acerca de nuestro programa de Administración de la calidad. Llame al 1-800-600-4441 (TTY 711), de 8 a. m. a 5 p. m., hora del Pacífico.

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