

## Programa de mejora de la calidad

### Cómo medimos esto

En Empire, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarle a mantenerse centrado en ello. Nuestro programa de mejora de la calidad trabaja duro para mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros miembros. Cada año, medimos la calidad y la seguridad de nuestros programas para que podamos hacer lo siguiente:

- Encontrar formas de mejorarlos.
- Crear nuevos programas.

### ¿Qué usamos para saber nuestro desempeño?

Usamos herramientas como:

- Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS<sup>®</sup>) (Conjunto de datos e información sobre la eficacia del cuidado de la salud). Mide la calidad de nuestros cuidados y servicios.
- La encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS<sup>®</sup>) (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema del cuidado de la salud). Se trata de una encuesta que les permite a los miembros proporcionar comentarios sobre nuestro plan.

### Programas de calidad nacionales y estatales

#### **National Committee for Quality Assurance (NCQA)**

El NCQA utiliza encuestas y puntajes de HEDIS para evaluar lo siguiente:

- Políticas y procedimientos.
- Programas de calidad.
- Satisfacción del cliente.
- Calidad del cuidado y acceso a este.

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.

### **Resultados de HEDIS de 2018**

HEDIS conforma un conjunto de medidas que utilizan los planes de salud acreditados para obtener información sobre la calidad del cuidado y los servicios que ofrecen. Los resultados nos ayudan a asegurarnos de que los miembros obtengan los servicios que necesitan para:

- Mantenerse saludables.
- Detectar problemas de salud en forma temprana para que puedan ser tratados lo antes posible.

HEDIS analiza siete áreas:

- Eficacia del cuidado
- Acceso/Disponibilidad del cuidado
- Experiencia de cuidado
- Utilización y utilización ajustada en función del riesgo
- Uso relativo de los recursos
- Información descriptiva del plan de salud
- Medidas recolectadas mediante sistemas electrónicos de datos clínicos

Llevamos un registro de más de 75 datos. La información a continuación muestra algunos de nuestros resultados de 2015-2017. Los comparamos con la tasa promedio de Medicaid en los Estados Unidos.

**Mejoramos en las siguientes áreas:**

Medición de HEDIS	2015	2016	2017
Visitas de bienestar para adolescentes	68.68%	70.41%	71.58%
Visitas de bienestar para niños de entre 3 y 6 años	86.03%	85.81%	86.22%
Pruebas adecuadas para niños con faringitis	89.70%	89.44%	89.98%
Examen de detección de cáncer de mama	73.33%	71.45%	73.46%
Cuidado integral para pacientes diabéticos: exámenes de la vista	63.23%	64.81%	63.02%
Prueba de espirometría para la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD)	56.79%	54.44%	56.33%

**Áreas en las que todavía debemos mejorar:**

Medición de HEDIS	2015	2016	2017
Estimación del índice de masa corporal (BMI) para adultos	83.26%	80.79%	83.94%
Visitas anuales de cuidado dental	61.52%	60.89%	59.26%
Cuidado integral para pacientes diabéticos: presión arterial inferior a 140/90	66.56%	65.51%	53.77%
Tratamiento con betabloqueadores luego de un ataque cardíaco	83.91%	80.88%	81.94%

**Resultados de CAHPS de 2018**

Empire se compromete a tener miembros satisfechos. Utilizamos herramientas como la encuesta CAHPS para que los miembros puedan proporcionar comentarios 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.

Las tablas a continuación muestran algunos de nuestros puntajes y su evolución desde 2015-2017.

### Mejoramos en las siguientes áreas:

Encuesta CAHPS para adultos	2015	2016	2017
Recibir cuidados rápidamente	74.84%	71.84%	77.16%
Coordinación del cuidado	79.61%	79.62%	80.46%
Cuán bien se comunican los doctores	88.94%	89.56%	91.49%

Encuesta CAHPS para niños	2015	2016	2017
Recibir el cuidado necesario	81.99%	78.16%	81.22%
Coordinación del cuidado	77.92%	75.33%	80.83%
Cuán bien se comunican los doctores	90.72%	90.08%	91.93%

### Áreas en las que todavía debemos mejorar:

Encuesta CAHPS para adultos	2015	2016	2017
Cuidado de la salud general	72.82%	74.34%	71.26%
Calificación de su doctor personal	72.53%	80%	76.33%
Calificación de su especialista	76.07%	76.97%	77.94%

Encuesta CAHPS para niños	2015	2016	2017
Recibir cuidados rápidamente	83.79%	84.22%	83.68%
Atención al cliente	89.39%	86.41%	85.19%
Cuán bien se comunican los doctores	90.72%	90.08%	91.93%

### Nuestros programas de calidad

#### **Prevención y enfermedades crónicas:**

Examinamos problemas de salud crónicos como el asma, la cardiopatía y la diabetes. Intentamos determinar cómo prevenir las enfermedades mediante chequeos, vacunas y exámenes de detección.

#### **Salud del comportamiento**

Analizamos problemas de la salud mental y del comportamiento, como el abuso de sustancias y la depresión. Intentamos determinar cómo pueden colaborar mejor doctores y terapeutas para que usted pueda recibir el cuidado que necesita.

#### **Seguridad del paciente**

Intentamos determinar las mejores maneras de acabar con los errores médicos y prevenirlos.

#### **Cuidado coordinado**

Contamos con programas para que usted y su doctor trabajen juntos para ayudarle a recuperar su salud y mantenerse saludable.

**Salud comunitaria**

Nuestra misión es mejorar la salud de las personas de New York. Hemos creado programas útiles para este fin en su comunidad.

**Calidad del servicio:**

Los miembros son nuestra prioridad. Ofrecemos muchas maneras para que nos informe si está satisfecho con el cuidado que recibe y con nuestro servicio. También hablamos con doctores para determinar qué opinan de nuestro servicio para asegurarnos de saber qué debemos mejorar.

**Administración de casos**

Ayudamos a nuestros miembros con problemas de salud graves a aprender cómo usar y seguir los planes de cuidado de la salud personalizados. Si padece enfermedades como arteriopatía coronaria (CAD) o determinados problemas de la salud mental, trabajamos con su doctor para establecer y alcanzar objetivos personales para mejorar su salud.

**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. Simplemente solicite que le enviemos por correo una copia del programa y los objetivos, procesos y resultados.

**[www.empireblue.com/ny](http://www.empireblue.com/ny)**

Empire BlueCross BlueShield HealthPlus es el nombre comercial de HealthPlus HP, LLC, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

HEDIS® es una marca registrada del National Committee for Quality Assurance (NCQA).