

Clear Health Alliance cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos a las personas por:  
Raza · Color · Nacionalidad · Edad · Discapacidad · Sexo o identidad de género

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Llámenos a la línea gratuita al 1-844-406-2398 (TTY 711) para recibir esto gratuitamente en otros idiomas o formatos.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us toll free at 1-844-406-2398 (TTY 711) to get this for free in other languages or formats.

Èske ou bezwen èd ak swen sante ou, èd pou pale ak nou, oswa pou li sa nou voye ba ou? Rele nou gratis nan 1-844-406-2398 (TTY 711) pou w jwenn sa gratis nan lòt lang oswa nan lòt fòma.

Vous avez besoin d'aide pour vos soins de santé, pour communiquer avec nous ou pour lire les documents que nous vous envoyons ? Appelez-nous à notre numéro gratuit 1-844-406-2398 (TTY 711) afin d'obtenir ceci gratuitement dans d'autres langues ou formats.

Ha bisogno di supporto con l'assistenza sanitaria, per parlare con noi oppure leggere ciò che le abbiamo inviato? Ci contatti al numero gratuito 1-844-406-2398 (TTY 711) per ottenere supporto senza costi aggiuntivi in altre lingue o formati.

Вам нужна помощь с медицинским обслуживанием, консультацией или материалами, которые мы вам прислали? Позвоните нам по бесплатному номеру 1-844-406-2398 (TTY 711) чтобы получить эти материалы на другом языке или в другом формате.



## Cómo lo hacemos y por qué importa



### Estar al tanto de lo importante

Hemos ayudado a los afiliados a conseguir acceso a los servicios de Medicaid desde 2012. Hemos hecho cambios desde entonces. Recibimos comentarios durante el año. Los revisamos y hacemos cambios a nuestros servicios y beneficios para ayudarle.

### ¿Quién proporciona los comentarios?

Cada año, el National Committee for Quality Assurance (Comité nacional para el aseguramiento de la calidad o NCOA) prueba y mide los resultados de todos los planes de salud en el país. Ellos reciben datos de dos fuentes:

- 1 Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de datos e información sobre la efectividad del cuidado de la salud o HEDIS®)
- 2 Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del consumidor de sistemas y proveedores del cuidado de la salud o CAHPS®)

Se evalúan los mismos aspectos de cada plan de cuidado de la salud, al igual que medidas específicas sobre el VIH para evaluar los cuidados para el VIH. Los resultados muestran el progreso y las áreas que deben mejorarse. Los resultados también le muestran cómo le va a Clear Health Alliance en comparación con otros planes.

### Healthcare Effectiveness Data and Information Set

El NCOA genera un informe anual sobre qué tan bien le ofrecemos acceso a los servicios. Generan este informe usando nuestras puntuaciones del HEDIS.

### El HEDIS mide 50 aspectos del cuidado de la salud y nos dice cosas como:

- Si los afiliados adultos recibieron cuidado preventivo (chequeos de bienestar)
- Si los afiliados con diabetes se realizaron determinados análisis o exámenes
- Si las mujeres de 16 a 24 años se realizaron determinados análisis



El NCOA también examina los datos de reclamos y revisa los expedientes médicos, luego nos da una puntuación sobre qué tan bien manejamos sus cuidados.

La puntuación del HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted pueda recibir los cuidados preventivos que necesita. Los exámenes de detección preventivos pueden ayudar a sus médicos a detectar señales de problemas más graves.

### Según nuestras puntuaciones, hacemos cambios a nuestro plan, tales como:

1. Trabajar a la par con sus proveedores para *ayudarlos* a realizar cambios para mejorar
2. Conectarnos con usted por correo, teléfono y en persona en eventos

1-844-406-2398 (TTY 711)

[www.clearhealthalliance.com/member](http://www.clearhealthalliance.com/member)

CFL-MEM-0345-18 SP

## Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

Cada mes de febrero, trabajamos con una compañía privada que reparte la encuesta de la CAHPS. Los afiliados como usted la llenan para informarnos cómo fue nuestro desempeño el año anterior. La compañía que envía la encuesta no tiene relación en absoluto con nosotros.

### La encuesta de la CAHPS hace preguntas como:

1. ¿Se tomó (tomaron) el tiempo su(s) proveedor(es) para informarle sobre los servicios que desea(n) que usted reciba?
2. ¿Está conforme con los servicios que recibe de su(s) proveedores?

En 2017, nuestros afiliados nos dieron buenas calificaciones por la atención al cliente y por recibir cuidados rápidamente para los afiliados adultos. Nuestros afiliados también estuvieron satisfechos con las consultas con su médico de cabecera (PCP).



La experiencia del afiliado adulto	2015	2016	2017	2018
Recibir cuidados rápidamente	87%	87%	87%	86%
Cuán bien se comunican los médicos	95%	94%	95%	94%
Recibir cuidados necesarios	83%	83%	84%	83%
Atención al cliente	90%	89%	91%	88%
Satisfacción en general con su médico personal	90%	88%	90%	87%
Satisfacción en general con su especialista	84%	84%	86%	84%
Satisfacción en general con el cuidado de la salud	79%	79%	82%	80%
Satisfacción en general con el plan de salud	77%	76%	80%	78%

### ¿Qué hace CHA con los resultados?

Nuestro departamento de Administración de la Calidad revisa las puntuaciones del HEDIS y la CAHPS para saber lo que hacemos bien y lo que necesitamos mejorar. A veces, eso significa agregar, eliminar o modificar nuestros servicios.

### Este año, trabajaremos en:

1. Ayudarle a recibir los cuidados adecuados tan pronto los necesite
2. Tomar decisiones de manera compartida entre los afiliados y los proveedores acerca de la toma de medicamentos
3. Mejorar el acceso a la información o ayuda necesaria de parte de Servicios para Afiliados



## Nos preocupamos. Lo escuchamos.

Estamos para servirle y deseamos saber lo que piensa.

### ¿Tiene algún comentario?

Llámenos al 1-844-406-2398 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. hora del Este o escribanos a:



Quality Management Department  
CHA Health Plan  
9250 W. Flager St., Ste. 601  
Miami, FL 33174

## Participe con nosotros.

El Member Advisory Committee (Comité consultivo de afiliados o MAC) se reúne por lo menos cuatro veces al año. Este grupo de afiliados se reúne para compartir sus ideas sobre cómo mejorar sus servicios y aprender acerca de sus derechos y responsabilidades. Es una excelente ocasión para reunirse con su administrador de casos y otros afiliados, al igual que hablar con personas de CHA.

**¿Quiere ingresar?** Llame al 1-844-406-2398 (TTY 711). Estamos a su disposición de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. hora del Este.