



## Programa de mejora de la calidad

### Cómo mantenemos un buen desempeño

En Clear Health Alliance, su salud es importante para nosotros y nuestro equipo de expertos puede ayudarlo a mantenerse centrado en ella. Para brindarle el mejor servicio posible, revisamos detenidamente el acceso al cuidado médico y los programas que le ofrecemos todos los años. Medimos 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 mediante el cual averiguamos cómo podemos mejorar el cuidado que le brindamos.

### ¿Qué usamos para conocer nuestro desempeño?

Hemos ayudado a los afiliados a acceder a los servicios de cuidado de la salud desde 2010. Desde entonces, hemos realizado muchos cambios. A lo largo del año, recibimos comentarios. Nuestro departamento de Control de Calidad (QM) los revisa y realiza cambios a nuestros servicios y beneficios para ayudarlo.

### ¿Quién proporciona los comentarios?

Todos los años, el National Committee of Quality Assurance (NCQA) evalúa y mide los resultados de todos los planes de salud del país. Los datos se obtienen de dos fuentes:

1. La encuesta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)
2. La encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)

Todos los planes de cuidado de la salud se evalúan en función de los mismos aspectos. Los resultados muestran el progreso y las áreas que necesitan mejorar. Los resultados también le indican a usted cuál es el desempeño de CHA en comparación con otros planes.

### Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)

El NCQA crea un informe anual sobre la medida en que le ayudamos a acceder a los servicios. Crea este informe utilizando el conjunto de datos de HEDIS. La herramienta HEDIS mide más de 50 aspectos del cuidado de la salud y nos señala lo siguiente:

- Si los afiliados adultos recibieron cuidados preventivos (chequeos de bienestar).
- Si a los afiliados que sufren diabetes se les realizaron determinados análisis o exámenes.
- Si a las mujeres de 16 a 24 años de edad se les realizaron determinados análisis.
- Si a los afiliados de entre 12 y 18 años de edad se les realizaron chequeos de bienestar para adolescentes.
- Si a los niños se les realizaron chequeos de niño sano y se les administraron inmunizaciones (vacunas).

El NCQA también analiza los datos de las reclamaciones y las revisiones de los registros médicos y luego nos asigna una puntuación teniendo en cuenta cuán bien manejamos su cuidado. La puntuación de HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que usted pueda obtener el cuidado preventivo que necesita. Los exámenes de detección preventivos pueden ayudar a que sus doctores identifiquen signos de problemas graves.

Hemos hecho mejoras en 15 medidas que abordan lo siguiente: diabetes, salud del comportamiento, salud dental, nutrición, actividad física y control del peso, entre otros aspectos. Según la puntuación obtenida, hacemos cambios en nuestro plan, como los siguientes:

1. Trabajamos estrechamente con sus proveedores para que *ellos* hagan cambios que impliquen mejoras.
2. Nos comunicamos con usted por correo, por teléfono y en persona, en determinados eventos.

### **Encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)**

Todos los años en febrero, trabajamos con una empresa privada que envía la encuesta CAHPS. Los afiliados como usted la rellenan para informarnos cómo fue nuestro desempeño el año anterior. La empresa que envía la encuesta no está conectada con nosotros de ninguna manera. La encuesta CAHPS hace preguntas como las siguientes:

1. ¿Sus proveedores dedicaron tiempo a comentarle sobre los servicios que quieren que usted reciba?
2. ¿Está satisfecho con los servicios que recibe de sus proveedores?

En 2019, nuestros afiliados nos dieron buenas calificaciones en las áreas de servicio al cliente y cuidados rápidos para los afiliados adultos. Nuestros afiliados también se mostraron satisfechos con sus visitas al proveedor de cuidado primario (PCP), tanto en el caso de los afiliados adultos como de los niños.

La puntuación de CAHPS para el plan de salud es el porcentaje de encuestados que respondieron “Siempre”, “Con frecuencia” o “Sí”. Para la encuesta CAHPS, nuestra meta es llegar a una puntuación en el percentil 50 o superior. Para las mediciones de CAHPS que no forman parte del punto de referencia de National Quality Compass, nuestro objetivo es lograr una puntuación del 80 por ciento o más.

| Experiencia de los afiliados adultos            | 2019 |
|---|------|
| Cuidados recibidos rápidamente                  | 83%  |
| Cuán bien comunican la información los doctores | 94%  |
| Obtención del cuidado necesario                 | 82%  |
| Atención al cliente                             | 88%  |
| Satisfacción general con su doctor personal     | 89%  |
| Satisfacción general con su especialista        | 87%  |
| Satisfacción general con el cuidado de la salud | 77%  |
| Satisfacción general con el plan de salud       | 80%  |

| Experiencia de los afiliados que son niños*     | 2019 |
|---|------|
| Cuidados recibidos rápidamente                  | 91%  |
| Cuán bien comunican la información los doctores | 93%  |
| Obtención del cuidado necesario                 | 83%  |
| Atención al cliente                             | 87%  |
| Satisfacción general con su doctor personal     | 90%  |
| Satisfacción general con su especialista        | 84%  |
| Satisfacción general con el cuidado de la salud | 91%  |
| Satisfacción general con el plan de salud       | 89%  |

\*Estas puntuaciones aplican a niños con condiciones crónicas y sin estas.

### ¿Qué hace CHA con los resultados?

Nuestro departamento de Control de Calidad revisa las puntuaciones de HEDIS y CAHPS para saber en qué áreas tenemos un buen desempeño y en cuáles debemos mejorar. A veces, esto implica agregar, eliminar o modificar nuestros servicios. Este año, vamos a trabajar sobre lo siguiente:

1. Ayudarle a obtener los cuidados adecuados cuando los necesite.
2. Compartir información entre los afiliados y los proveedores.
3. Mejorar su satisfacción general con nuestros beneficios y servicios.

### Nos importa. Lo escuchamos.

Estamos aquí para servirle y queremos 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, también puede escribirnos a:

**Quality Management Department**  
**Clear Health Alliance**  
**9250 W. Flagler St. Ste 601**  
**Miami, FL 33174-3460**

## ¡Únase a nosotros!

El Comité asesor de afiliados se reúne al menos cuatro veces al año. Este grupo de afiliados se reúne con nosotros para compartir ideas sobre cómo mejorar los servicios, y conocer sus derechos y responsabilidades. Es una oportunidad excelente para conocer a su administrador de casos y a otros afiliados y para hablar con los representantes del Plan. Si desea unirse, llame a Servicios para Afiliados al 1-844-406-2398 (TTY 711). Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este.

## Obtenga más información acerca de la mejora de la calidad

¿Tiene preguntas sobre el programa de Mejora de la calidad? Llámenos o escríbanos. Podemos hablar con usted sobre:

- Qué es la mejora 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 Mejora de la calidad. Llame a Servicios para Afiliados al 1-844-406-2398 (TTY 711). Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este.

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.

Clear Health Alliance cumple con las leyes federales de derechos civiles.

No discriminamos a las personas por:

- Raza
- Nacionalidad
- Discapacidad
- Color
- Edad
- 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 fòm.