

Resumen ejecutivo del Programa de Mejoramiento de la Calidad (QI) de 2017/metas para 2018

¡Blue Shield of California Promise Health Plan (Care1st Health Plan hasta al 12/31/2018) se esfuerza por ser su plan de salud de confianza que sea digno de la familia y los amigos! Alentamos una vida sana y le ayudamos a obtener la mejor atención posible. Nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad está siempre buscando las maneras de brindarle mejores servicios. También escuchamos lo que usted tiene para decir. Esta es la razón por la que le enviamos una encuesta cada año.¹

Estamos orgullosos de nuestro éxito en Calidad Clínica:

- Hablamos con nuestros miembros acerca de la atención de la diabetes
- Proporcionamos a los padres material educativo acerca de “qué hacer cuando su hijo se enferma”
- Hablamos con nuestros miembros acerca de la alimentación saludable y el control del peso
- Les recordamos a los miembros acerca de la importancia de la administración de los medicamentos y los reabastecimientos a tiempo para las condiciones crónicas.

En 2017 nos fue bien en los siguientes aspectos:

Medi-Cal - Los Angeles	Puntaje de 2017*	Puntaje de 2016*	Puntaje de 2015*
Pruebas para la faringitis (amigdalitis estreptocócica)	22.95	20.06	17.59
Administración de farmacoterapia para la EPOC: Puntaje 1 - corticoesteroides	57.60	65.63	56.25
Consultas pediátricas de control (de 3 a 6 años)	75.56	67.60	74.70
Atención de la diabetes: Puntaje 3 - HbA1c <8.0	46.47	40.88	33.25
Atención de la diabetes: Nefropatía	92.70	91.73	86.06
Seguimiento para niños con medicamentos para el ADHD: Puntaje 1 - iniciación	23.03	21.03	20.91
Seguimiento para niños con medicamentos para el ADHD: Puntaje 2 cont.	23.81	20.43	18.09
Atención prenatal y posparto (cuidados de maternidad)	58.78	51.82	55.47

Medi-Cal - San Diego	Puntaje de 2017*	Puntaje de 2016*	Puntaje de 2015*
Evaluación del peso - IMC	87.70	83.21	75.67
Evaluación del peso - nutrición	79.23	76.64	75.67
Evaluación del peso - actividad física	69.40	66.67	64.96
Administración de los medicamentos para las personas con asma - 50%	66.29	63.39	42.07
Administración de los medicamentos para las personas con asma - 75%	41.57	41.37	24.83
Atención de la diabetes: Puntaje 3 —HbA1c<8.0	53.53	49.39	48.42
Atención de la diabetes - nefropatía	91.48	89.78	84.18
Prenatal - posparto (cuidados de maternidad)	69.21	64.72	66.18



Medicare	Puntaje de 2017*	Puntaje de 2016*	Puntaje de 2015*
Prueba de detección de cáncer colorrectal	74%	72%	71%
Evaluación del IMC de adultos	97%	100%	96%
Revisión de medicamentos	82%	97%	95%
Atención de la nefropatía	98%	98%	94%
Control del A1c	82%	78%	75%

*Representa el informe del año del estudio

Éxito en la mejora de la Satisfacción de los pacientes

- Mejoramos en la calificación de Plan de Salud (Medicare)¹ y (Medi-Cal LA)³.
- Mejoramos en la calificación de Especialista (Medi-Cal LA)³ y (Medi-Cal SD)⁴.
- Los miembros encuestados están satisfechos con la Obtención de los medicamentos recetados necesarios (Medicare)².
- Mejoramos en la calificación de atención médica (Medi-Cal LA)³ (Medi-Cal SD)⁴.

Éxito al mejorar el Acceso a la atención

- Seguimos trabajando con nuestros médicos para facilitarles las referencias a usted
- Nuestra farmacia revisa los medicamentos recetados y trabaja con su médico para garantizar que usted reciba los medicamentos que necesita
- Tenemos más médicos y especialistas, por ello, usted no tiene que viajar lejos para recibir atención
- Seguimos brindando servicios lingüísticos a los miembros que hablan idiomas que no son el inglés

Nuestros planes para 2018 son:

- Continuaremos trabajando con su médico y grupo médico. Brindaremos a su médico y grupo médico información y recursos para tener la certeza de que usted recibe todos los servicios preventivos y clínicos.
- Mejoraremos nuestra atención y los servicios que le brindamos a usted. Es posible que le preguntemos cómo le fue en la visita con su médico. Le pediremos que nos responda al respecto.
- Continuaremos mejorando el tratamiento y el control del asma.
- Nos aseguraremos de que haya suficientes médicos que usted pueda visitar.
- Continuaremos trabajando con usted en la atención de la diabetes, la hipertensión, la EPOC y otras condiciones crónicas.

Puede solicitar una copia impresa si se comunica al 1-877-472-4332. Para descargar una copia, visite nuestra página web en: <https://www.blueshieldca.com/promise>

Blue Shield of California Promise Health Plan is an HMO and an HMO SNP plan with a Medicare contract. Enrollment in Blue Shield of California Promise Health Plan depends on contract renewal. Blue Shield of California Promise Health Plan complies with applicable state and federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age or disability. ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-544-0088. (TTY: 711). ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-544-0088 (TTY: 711). 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-544-0088 (TTY: 711)。IMPORTANT NOTE: To view important information on Non-Discrimination requirements, you can go to our website at <https://www.blueshieldca.com/promise/affordable-care-act.asp>.

1 NCQA.org

2 2017 Medicare CAHPS Survey

3 2017 Medi-Cal LA CAHPS Survey

4 2017 Medi-Cal SD CAHPS Survey

Comunicación para miembros