

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 1-844-406-2396 pou Florida Medicaid, 1-844-405-4298 pou Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 pou Long-Term Care oswa TTY 711 pou w jwenn sa gratis nan lòt lang oswa nan lòt fòm.

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 1-844-406-2396 pour Florida Medicaid, 1-844-405-4298 pour Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 pour Long-Term Care ou 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 1-844-406-2396 per Florida Medicaid, 1-844-405-4298 per Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 per Long-Term Care o 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 1-844-406-2396 в случае Florida Medicaid, 1-844-405-4298 в случае Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 в случае Long-Term Care или TTY 711 чтобы получить эти материалы на другом языке или в другом формате.



## Qué resultados obtuvimos en las mediciones y por qué importan



[www.simplyhealthcareplans.com/medicaid](http://www.simplyhealthcareplans.com/medicaid)

SFL-MEM-0285-18 SP

## Realizar un seguimiento de lo que importa

Hemos ayudado a los afiliados a acceder a los servicios de Medicaid desde 1994. Desde entonces, hemos realizado muchos cambios. A lo largo del año, recibimos comentarios. Luego los revisamos y realizamos 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 herramienta Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)
- 2 La encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)

Todos los planes de salud se evalúan sobre la base 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 Simply Healthcare Plans, Inc. 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. Este informe se crea usando nuestras puntuaciones de HEDIS.

### La herramienta HEDIS mide 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 determinadas pruebas o exámenes
- Si a las mujeres de 16 a 24 años de edad se les realizaron determinadas pruebas
- Si a los afiliados de entre 12 y 21 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.

**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

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

Todos los años en febrero, trabajamos con una empresa privada que envía la encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (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. ¿Su(s) proveedor(es) dedicaron tiempo a comentarle sobre los servicios que quiere(n) que usted reciba?
2. ¿Está satisfecho con los servicios que recibe de su(s) proveedor(es)?

En 2017, 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.

Experiencia de los afiliados que son adultos	2015	2016	2017
Recibir cuidados rápidamente	80	77	82
Cuán bien se comunican los doctores	89	90	92
Recibir el cuidado necesario	82	83	81
Servicio al cliente	88	85	86
Satisfacción general con su doctor personal	81	80	81
Satisfacción general con su especialista	83	84	81
Satisfacción general con el cuidado de la salud	77	76	74
Satisfacción general con el plan de salud	77	77	71

Experiencia de los afiliados que son niños	2015	2016	2017
Recibir cuidados rápidamente	90	89	87
Cuán bien se comunican los doctores	93	92	95
Recibir el cuidado necesario	81	82	79
Servicio al cliente	87	91	85
Satisfacción general con su doctor personal	90	92	90
Satisfacción general con su especialista	84	84	84
Satisfacción general con el cuidado de la salud	88	89	89
Satisfacción general con el plan de salud	84	87	85

**¿Qué hace Simply 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 la atención correcta cuando la 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 1-844-406-2396 (TTY 711) para Florida Medicaid o 1-844-405-4298 (TTY 711) para Florida Healthy Kids o 1-877-440-3738 (TTY 711) para Long-Term Care, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este, o escríbanos a:

Quality Management Department  
Simply Healthcare Plans, Inc.  
4200 W. Cypress St., Ste. 900  
Tampa, FL 33607



**1-844-406-2396 (TTY 711)** Florida Medicaid  
**1-844-405-4298 (TTY 711)** Florida Healthy Kids  
**1-877-440-3738 (TTY 711)** Long-Term Care

**Únase a nosotros.**

El Comité Asesor de Educación sobre la Salud (HEAC) del condado de Hillsborough se reúne cuatro veces al año. Está conformado por un grupo de afiliados que comparten sus ideas con nosotros. Es una oportunidad excelente para conocer a otros afiliados y para hablar con los representantes de Simply.

**¿Desea unirse?** Llame al 1-844-406-2396 (TTY 711) para Florida Medicaid o 1-844-405-4298 (TTY 711) para Florida Healthy Kids o 1-877-440-3738 (TTY 711) para Long-Term Care. Solicite hablar con el departamento de Control de Calidad.

Simply Healthcare Plans, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos a las personas por estos motivos: 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 1-844-406-2396 para Florida Medicaid, 1-844-405-4298 para Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 para Long-Term Care o 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 1-844-406-2396 for Florida Medicaid, 1-844-405-4298 for Florida Healthy Kids, 1-877-440-3738 for Long-Term Care or TTY 711 to get this for free in other languages or formats.