



Programa de mejora de la calidad

Cómo lo hacemos

En Simply Healthcare Plans, Inc., la salud de nuestros afiliados de Florida Healthy Kids es importante para nosotros, y nuestro equipo experimentado puede ayudarle a mantenerse enfocado en él. Para ayudarnos a servir a su hijo lo mejor que podamos, observamos de cerca el acceso al cuidado médico y los programas que brindamos a nuestros afiliados cada año. Medimos la calidad y seguridad de estos. Los resultados nos dicen lo que funciona mejor y lo que debe ser mejorado. El Programa de mejora de la calidad es el proceso de encontrar cómo podemos mejorar el cuidado de nuestros afiliados.

¿Qué nos dice cómo lo estamos haciendo?

Hemos ayudado a los afiliados a conseguir acceso a servicios de cuidado de la salud desde 2010. Hemos hecho muchos cambios desde entonces. Recibimos comentarios durante el año. Nuestro departamento de Administración de la calidad revisa todo y hace cambios a nuestros servicios y beneficios para ayudar a su hijo.

¿Quién proporciona los comentarios?

Cada año, el National Committee for Quality Assurance (NCQA) 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 (HEDIS®)
2. Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)

Se evalúan los mismos aspectos de cada plan de cuidado de la salud. Los resultados muestran el progreso y las áreas que deben mejorarse. Los resultados también le muestran cómo le está yendo a Simply — Florida Healthy Kids en comparación con otros planes.

Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)

El NCQA genera un informe anual sobre qué tan bien le ofrecemos acceso a los servicios. Generan este informe usando el HEDIS. El HEDIS mide 50 aspectos del cuidado de la salud y nos dice cosas como:

- Si los afiliados con diabetes se realizaron determinados análisis o exámenes.
- Si las mujeres de 16 a 24 años se realizaron determinados análisis.
- Si los afiliados de 12 a 18 años de edad se realizaron chequeos de bienestar para adolescentes.
- Si los niños se han realizado chequeos de niño sano y recibieron inmunizaciones (vacunas)

El NCQA también examina los datos de reclamos y las revisiones de los expedientes médicos, luego nos da una puntuación sobre qué tan bien manejamos el cuidado de su hijo. La puntuación del HEDIS nos ayuda a asegurarnos de que su hijo pueda recibir el cuidado preventivo necesario para mantenerse sano. Los exámenes de detección preventivos pueden ayudar a los médicos a detectar señales de problemas más graves.

Hemos realizado mejoras en 11 medidas que abordan el bienestar del niño, la salud del comportamiento, la nutrición, la actividad física, el control del peso y otros.

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

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

Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®)

Cada mes de febrero, trabajamos con una compañía privada que reparte la encuesta de la CAHPS. Los padres de familia o tutores de afiliados de Simply — Florida Healthy Kids 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 el(los) proveedor(es) de su hijo para informarle sobre los servicios que desea(n) que su hijo reciba?
2. ¿Está satisfecho con los servicios que su hijo recibe de nuestro(s) proveedor(es)?

En 2019, nuestros afiliados nos dieron buenas calificaciones por sentirse contentos con sus visitas al médico de cabecera (PCP).

La puntuación de CAHPS del Plan de Salud es el porcentaje de encuestados que respondieron “Siempre”, “Usualmente” o “Sí”. Para CAHPS, nuestra meta es obtener una puntuación en el percentil 50 o mejor. Para las medidas de CAHPS que no son parte del punto de referencia de National Quality Compass, nuestra meta es obtener 80% o más.

La experiencia del afiliado 2019	Niño	Niño con condiciones crónicas
Recibir cuidado rápidamente	89%	91%
Cuán bien se comunican los médicos	94%	96%
Recibir cuidado necesario	86%	86%
Atención al cliente	85%	83%
Satisfacción en general con su médico personal	92%	90%
Satisfacción en general con su especialista	91%	84%
Satisfacción en general con el cuidado de la salud	87%	83%
Satisfacción en general con el plan de salud	82%	76%

¿Qué hace Simply — Florida Healthy Kids con los resultados?

Nuestro departamento de Administración de la calidad revisa las puntuaciones del HEDIS y 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. Ayudar a su hijo a recibir el cuidado adecuado cuando lo necesite.
2. Compartir información entre afiliados y proveedores.
3. Mejorar su satisfacción en general con nuestros beneficios y servicios.

Nos preocupamos. Lo escuchamos.

Estamos aquí para servirle a su hijo y deseamos saber lo que piensa. ¿Tiene algún comentario?

¡Llámenos o escríbanos!

- Llame a Servicios para Afiliados al 1-844-405-4298 (TTY 711). Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. hora del Este.
- Escríbanos a Quality Management Department, Simply Healthcare Plans, Inc. — Florida Healthy Kids, 4200 W. Cypress St., Ste. 900, Tampa, FL 33607.

¡Participe con nosotros!

El Comité consultivo de afiliados se reúne por lo menos cuatro veces al año. Este grupo de afiliados se reúne con nosotros para compartir sus ideas sobre cómo mejorar los servicios y aprender acerca de sus derechos y responsabilidades. Es una excelente ocasión para reunirse con el administrador de casos de su hijo y otros afiliados, al igual que para hablar con personas del plan. Si desea participar, llame a Servicios para Afiliados al 1-844-405-4298 (TTY 711). Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. hora del Este.

Conozca más acerca de la Mejora de la calidad

¿Tiene preguntas acerca del programa de Mejora de la calidad? Llámenos o escríbanos. Podemos hablarle acerca de:

- Qué es la mejora de la calidad
- Cómo nos estamos desempeñando y cuáles son nuestras metas
- Cómo estamos trabajando para mejorar las cosas para nuestros afiliados

También podemos enviarle información sobre nuestro programa de Mejora de la calidad. Llame a Servicios para Afiliados. Pídanos enviarle por correo una copia del programa, incluyendo metas, procesos y resultados. También podemos informarle más sobre cómo nos aseguramos de que nuestros afiliados reciban cuidado de calidad.

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Llámenos a la línea gratuita al 1-844-405-4298 (TTY 711) para recibir esto gratuitamente en otros idiomas o formatos.