



## RESUMEN DEL PROGRAMA DE CALIDAD DE 2018 Y METAS PARA 2019

Blue Shield Promise Health Plan quiere tener la certeza de que los miembros reciban atención y servicios de alta calidad.

Una manera que tenemos para medir el éxito es asegurarnos de que estamos acreditados por el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA). El NCQA es una organización que controla la calidad de la atención médica. Para cumplir con esta función, analiza los programas y los estándares de los planes de salud.

Estamos orgullosos de nuestros éxitos:

### Éxito en la atención que reciben nuestros miembros, como las mejoras en

- La atención de la diabetes.
- La ayuda que brindamos para que las personas con asma administren sus medicamentos.
- Los exámenes de detección para mantener saludables a los miembros.

### Éxito en mejorar la satisfacción de los pacientes

- Mejoramos los servicios de transporte para nuestros miembros.
- Disminuimos los tiempos de espera en la visitas al médico.

### Éxito en mejorar el acceso a la atención

- Seguimos trabajando con nuestros grupos médicos contratados y las asociaciones de médicos independientes para hacer que las referencias sean fáciles para los miembros.

- Aumentamos la cantidad de médicos y especialistas para que los miembros no tengan que viajar lejos para recibir atención.
- Brindamos asistencia a los miembros para programar las citas con los médicos y hacemos un seguimiento telefónico con respecto a la satisfacción de los miembros.
- Desarrollamos una aplicación para nuestras miembros embarazadas que facilita el acceso a la atención durante la atención del embarazo y el posparto.

### Nuestros planes para 2019 son:

- Comenzar un proceso de referencia automática para ayudar a que los miembros reciban atención y servicios más rápido.
- Ayudar a nuestros miembros y proveedores a centrarse en la prevención de los problemas de salud crónicos.
- Mejorar las tarifas de interacción entre el plan de salud y los proveedores.
- Centrarnos en las necesidades de los miembros y cumplir con sus expectativas.
- Trabajar con nuestros miembros que padecen enfermedades crónicas y brindarles educación.



Promise Health Plan

Blue Shield of California Promise Health Plan tiene un contrato con L.A. Care Health Plan para proporcionar servicios de atención médica administrada de Medi-Cal en el condado de los Angeles. Blue Shield of California Promise Health Plan cumple con las leyes federales y estatales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad.

Puede obtener esta información de manera gratuita en otros formatos, como letra grande, Braille y/o audio. Llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita.

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-605-2556. (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-605-2556 (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1-800-605-2556 (TTY:711)。

Blue Shield of California Promise Health Plan es un licenciataria independiente de Blue Shield Association.