



## HEALTH PLAN OF NEVADA

A UnitedHealthcare Company

Los resultados del programa de mejoramiento de la calidad en el 2007 para los miembros de Health Plan of Nevada (HPN) aparecen a continuación:

### Plan de trabajo para el mejoramiento de la calidad en el 2007

Cada año HPN crea un plan de trabajo para mejorar la calidad. Este plan ayuda a mejorar la calidad de la atención médica y los servicios que se prestan a los miembros. El enfoque del plan de trabajo se divide en varias partes que se describen a continuación.

La parte de *Mejoramiento de la calidad clínica* se enfoca en mejorar la calidad de los servicios preventivos y de atención aguda para los miembros de HPN.

La parte del *Programa de control de la salud* (p. ej. enfermedades) incluye difusión y educación para ayudar a las personas a cuidar sus afecciones de larga duración. Las iniciativas de difusión y educación se dirigen a los miembros del plan de seguro médico. Se les envían recordatorios por correo a los miembros que padecen diabetes para que se hagan exámenes de los ojos y se vacunen contra la gripe. También se hacen llamadas telefónicas a las personas que tienen afecciones de largo plazo y que corren un riesgo alto o moderado de problemas médicos en el futuro. HPN colabora con los proveedores de la red para ayudarles a cuidar a los pacientes que padecen afecciones de larga duración.

Los programas de *Gestión de casos* tienen la finalidad de detectar, revisar y evaluar cómo se prestan los servicios de atención de la salud a miembros tanto con afecciones agudas como no agudas. La meta de la Gestión de casos es ayudar a los médicos a localizar otras opciones de tratamiento y ayudar a los miembros a recibir atención médica y servicios.

Las *Actividades de mejoramiento de la calidad* se enfocan en la calidad de los servicios que se prestan a los miembros del plan de atención de la salud. Esta parte se enfoca en resolver las quejas y apelaciones de los miembros, para lo cual contamos con personal de atención al cliente disponible por teléfono y a través de la Internet.

*Promoción de la salud* ofrece programas de educación sobre la salud y el bienestar. Los miembros del plan (y las personas que residen en el área) pueden asistir a clases en grupo o reuniones individuales sobre una variedad de temas de salud. Los temas giran en torno a: maternidad, los hábitos de alimentación, la diabetes, las enfermedades del corazón, dejar de fumar y otros temas. Los miembros reciben recordatorios por correo. Estos recordatorios son para los servicios de salud preventiva, como los exámenes de detección de cáncer de mama y de cuello uterino y las vacunas para niños y adolescentes.

Las acciones de *Salud conductual* ayudan a combinar los problemas médicos físicos y mentales a través de diferentes programas. Las áreas de enfoque son: depresión después de parto, detección de violencia doméstica, control de los medicamentos para la depresión y seguimiento después de hospitalización debido a una enfermedad mental.



## HEALTH PLAN OF NEVADA

A UnitedHealthcare Company

### Los logros de Health Plan of Nevada en el 2007

- Acciones sobre la gestión continua de la salud (p. ej. enfermedades).
  - o Un equipo de “orientadores sanitarios”, que son enfermeras y enfermeros registrados, ayudan a los miembros que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica, insuficiencia cardiaca, diabetes o asma pediátrica a adquirir un mejor control de estas afecciones

de larga duración. Los orientadores sanitarios llaman a las personas para recordarles de los principales exámenes y estudios. También ayudan a las personas a hacerse cargo de su afección y les recuerdan que acudan a su médico de atención primaria en fechas preestablecidas.

- o Los médicos de atención primaria de la red de atención de la salud del plan reciben perfiles trimestrales privados que incluyen los nombres de los pacientes a los que les han hecho o no les han hecho pruebas sobre ciertas enfermedades específicas. Esas listas tienen la finalidad de ayudar a los médicos a encontrar a las personas que necesitan acudir a que les hagan ciertas pruebas o estudios.

- o Mejoramientos en áreas clínicas sobre afecciones a largo plazo.

- o En el 2007, un mayor número de miembros del área de Reno que padecen enfermedad pulmonar obstructiva crónica recibieron las pruebas apropiadas de la función pulmonar.

- o Aumentó la cantidad de miembros con enfermedad pulmonar obstructiva crónica que recibieron la vacuna contra la gripe.

- o Más miembros de la zona de Las Vegas que padecen insuficiencia cardíaca utilizaron los medicamentos apropiados para su enfermedad. También aumentó la cantidad de miembros que padecen esta enfermedad y que recibieron la vacuna contra la gripe.

- o Más miembros que padecen diabetes se hicieron un examen de colesterol, pruebas de la función hepática y exámenes de los ojos en el 2007. También más miembros diabéticos pudieron mantener su colesterol bajo control en el 2007.

- o Aumentó el número de niños de cinco a nueve años de edad a quienes se les recetaron y que usaron medicamentos apropiados para controlar el asma infantil.

- Pasos hacia el mejoramiento la salud de niños, adolescentes y adultos.

- o El número de adolescentes del plan de seguro médico comercial que recibieron vacunas aumentó en el 2007.

- o A más niños de los planes comerciales de HPN y los planes de Medicaid les hicieron análisis debido a dolor de garganta antes de que el médico les recetara un medicamento para eliminar los microbios o retardar su reproducción.

- o Aumentó el número de adultos de los planes comerciales de HPN y de los planes de Medicare que tras haber sufrido un infarto recibieron tratamiento de mantenimiento con bloqueadores beta en el 2007.

- o Aumentó el número de miembros de Medicare de HPN a los cuales se les practicó un examen de detección de cáncer colorrectal en el 2007.

- o Aumentó en el 2007 el número de mujeres de Senior Dimensions que recibió tratamiento para osteoporosis después de una fractura.

- Conservación de la alta satisfacción de los miembros y pacientes.

- o Los proveedores de la red HPN fueron condecorados por la alta satisfacción de los pacientes a largo plazo.

- o HPN realiza encuestas de los miembros que recibieron atención médica de proveedores de la red para preguntarles si estuvieron satisfechos con la atención que recibieron. Se condecora a los proveedores que reciben una calificación alta de satisfacción del cliente. HPN colabora con los proveedores que tienen bajas calificaciones para ayudarles a mejorar el nivel de satisfacción.

- o Los miembros de planes comerciales dijeron que pudieron comunicarse mejor con sus médicos.

- o Los miembros de Senior Dimensions indicaron un alto nivel de satisfacción con los especialistas del plan. También dijeron que podían hablar mejor con sus médicos y estaban más satisfechos con su habilidad de obtener acceso a especialistas.

- Colaboración con proveedores de la red y con los miembros para mejorar la calidad y seguridad del paciente.

- o Se capacitó a más personal del plan para trabajar con miembros que no hablan

inglés. Contamos con una línea telefónica de intérpretes como método de respaldo por si es necesario.

- o En el 2007, HPN se enfocó en asuntos relacionados con medicamentos para los miembros. Se publicaron consejos sobre la seguridad de medicamentos en el sitio web de HPN y también en artículos del boletín para miembros y proveedores.

- Conservación y vigilancia de la estructura de un programa de alta calidad.

- o HPN finalizó con éxito la evaluación *in situ* para conservar su acreditación de grado Admirable ante el Comité Nacional para el Control de la Calidad (National Committee for Quality Assurance).

- . El Comité Nacional para el Control de la Calidad es un grupo de acreditación independiente para planes de salud que lleva a cabo una evaluación *in situ* cada tres años. Con la evaluación que se llevó a cabo en el 2006, HPN logró conservar su acreditación de grado Admirable. HPN será evaluada nuevamente en el 2009.

- o HPN recibió altas calificaciones en su programa de calidad en el 2007 tras la auditoría estatal de Medicaid.



HEALTH PLAN OF NEVADA

A UnitedHealthcare Company

- . HPN cuenta con un plan de seguro médico de Medicaid. Debido a este plan, el estado de Nevada evalúa periódicamente su programa de calidad. La evaluación se llevó a cabo en el 2007.



HEALTH PLAN OF NEVADA

A UnitedHealthcare Company

En el 2008, HPN está planificando y tomando medidas para conservar los servicios y atención de alta calidad para sus miembros del plan. Si tiene preguntas o inquietudes sobre el Programa de calidad o las medidas del plan de seguro médico, comuníquese con el Departamento de Mejoramiento de la Calidad de HPN al (702) 242-7064.