

## **Actualización sobre el Programa de mejora de la calidad 2024 para miembros de Wellpoint**

Cada año, revisamos qué tan bien cuidamos a nuestros miembros. Repasamos qué funciona y qué podemos mejorar. Esto forma parte de nuestro Programa de mejora de la calidad.

Nuestro objetivo es simple: ayudarlo a mantenerse saludable, promover la equidad en la salud y asegurarnos de que reciba el cuidado médico que necesita.

Para mejorar el cuidado médico:

- Les solicitamos a nuestros miembros que completen encuestas para que podamos conocer su experiencia.
- Revisamos cómo se desempeñan los proveedores y nuestro plan médico.
- Trabajamos con expertos en cuidado médico para seguir las mejores prácticas.
- Creamos o mejoramos programas que apoyan su salud.

Ofrecemos programas para ayudarlo a mantenerse saludable y manejar condiciones médicas a largo plazo. Estos incluyen servicios de administración de cuidados médicos, recursos para el bienestar y la salud, y programas de recompensas.

Tenemos el compromiso de mejorar su cuidado y su experiencia cada año.

Estos son nuestros resultados de calidad más recientes disponibles y están basados en el cuidado médico que los miembros recibieron en 2024.

### **Calificación del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA)**

- El NCQA es un grupo nacional que revisa los planes médicos.
- Estamos orgullosos de anunciar que, para 2024, alcanzamos una calificación de 4.0 estrellas.
- Una calificación de 4.0 estrellas significa que estamos haciendo un buen trabajo en el cumplimiento de los estándares nacionales de calidad.

### **Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica (HEDIS®)**

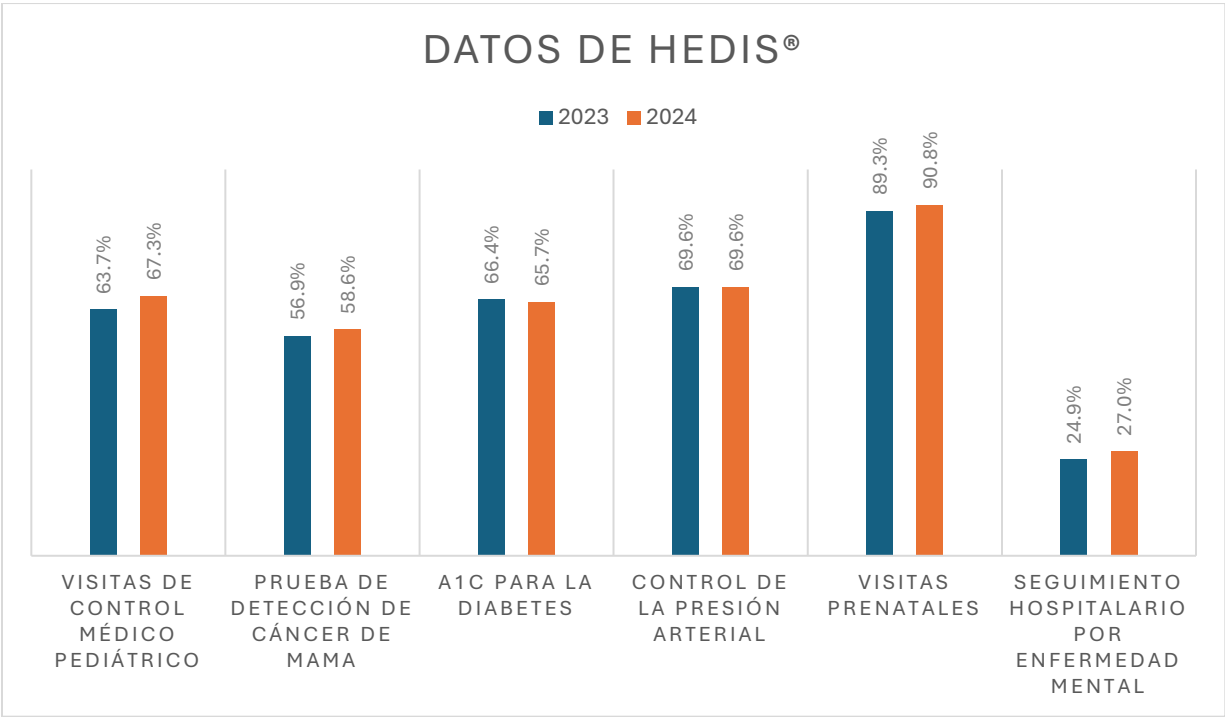
Utilizamos herramientas que evalúan:

- Visitas de cuidado preventivo
- Pruebas de detección de cáncer
- Cuidado de la diabetes
- Control de la presión arterial
- Atención prenatal y cuidado de posparto
- Atención de la salud conductual



Comparamos nuestros resultados cada año para ver dónde estamos mejorando y en qué debemos enfocarnos más.

La tabla a continuación muestra nuestro desempeño. Compara algunos de nuestros servicios médicos de los últimos dos años.



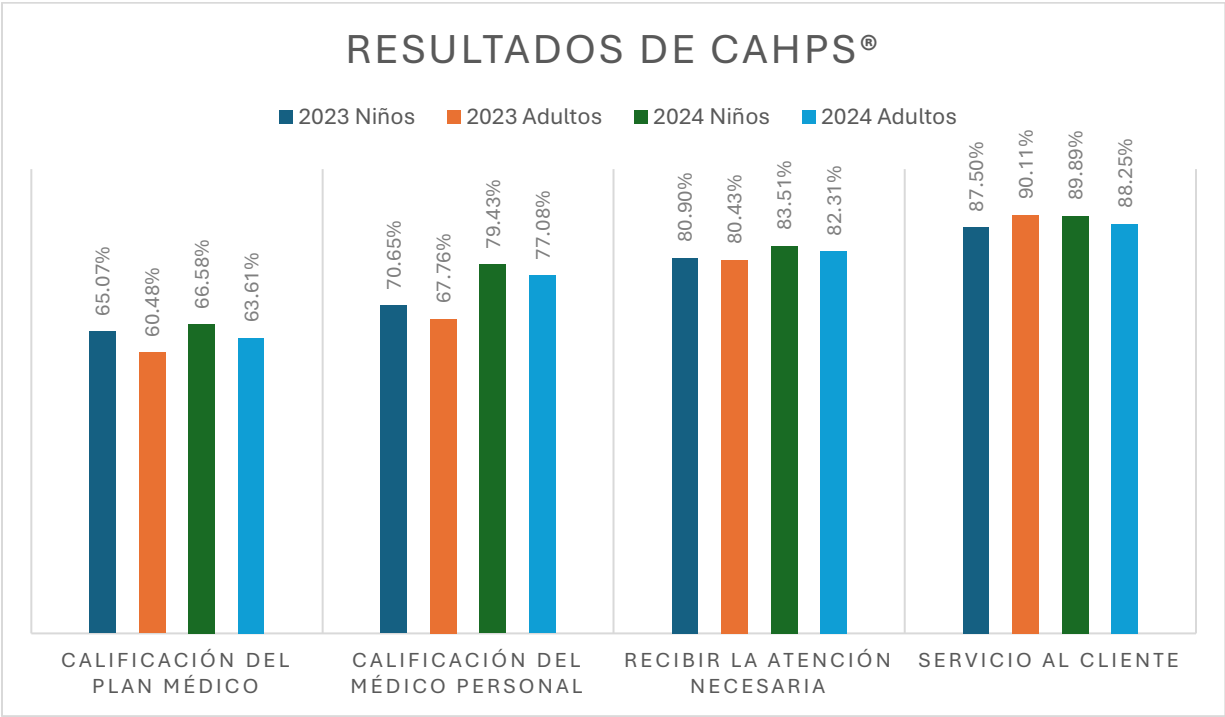
**Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y los sistemas de cuidado médico (CAHPS®), una encuesta de satisfacción de miembros**

Cada mes de febrero, algunos miembros reciben una encuesta por correo. Esta encuesta evalúa la satisfacción de los miembros con el cuidado y los servicios recibidos en los últimos seis meses. Los gráficos a continuación muestran nuestro desempeño.

La encuesta pregunta sobre:

- Su nivel de satisfacción con su plan médico.
- Su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que recibe.
- La facilidad para recibir atención.
- Cuán bien se comunican los proveedores.

La tabla que se muestra a continuación compara algunas de las calificaciones de miembros adultos de los últimos dos años.



Basándonos en los comentarios que recibimos de nuestros miembros a través de la Encuesta de satisfacción de miembros CAHPS®, hemos identificado áreas clave en las que debemos concentrarnos para lograr una mejora continua.

- Mejorar el acceso de los miembros a la atención de especialistas y médicos personales con altas calificaciones
- Mejorar los horarios y la disponibilidad de las citas
- Mejorar el servicio al cliente, los servicios para miembros, la información y las herramientas

Sus comentarios son importantes. Si recibe una encuesta de parte nuestra, complétela.

**Comités de miembros**

Saber qué es importante para usted nos ayuda proporcionarle nuevos y útiles servicios. Cada trimestre, nos reunimos con un comité de miembros para recopilar sus comentarios y perspectivas. Su opinión puede marcar la diferencia. Si desea participar en el comité, llame al **833-731-2147 (TTY 711)** para inscribirse.

## Aplicación móvil

¿Sabía que puede comunicarse con Wellpoint a través de la aplicación móvil **Sydney® Health**?

Para descargar la aplicación, busque Sydney Health en App Store® o Google Play™ o visite **sydneyhealth.com**.



## ¿Tiene preguntas sobre el Programa de mejora de la calidad de Wellpoint?

Llame a Servicios para Miembros al **833-731-2147 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Este.

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. Llámenos a la línea gratuita al **833-731-2147 (TTY 711)**.

Need help with your healthcare, talking with us, or reading what we send you?  
We provide our materials in other languages and formats at no cost to you. Call us toll free at **833-731-2147 (TTY 711)**.

Cobertura provista por Wellpoint New Jersey, Inc.

Sydney Health se ofrece a través de un acuerdo con Carelon Digital Platforms, una compañía independiente que ofrece servicios de aplicación móvil en nombre de su plan médico.