

RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE BLUE CROSS AND BLUE SHIELD OF TEXAS EN EL 2024

El Programa para la Gestión y el Mejoramiento de la Calidad de Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX) tiene por objetivo garantizar que nuestros asegurados reciban la mejor calidad de atención posible. Es decir, que los asegurados reciban atención médica todas las veces que corresponda, en el momento y en el entorno de atención adecuados. El entorno de atención puede ser tanto el consultorio del médico, como una clínica o un hospital. **Nuestro objetivo es crear programas y servicios de calidad que ayuden con la atención de nuestros asegurados en cooperación con los profesionales de la red.**

Todos los años, el Departamento de Mejoramiento de la Calidad de BCBSTX evalúa la atención y los servicios que reciben nuestros asegurados. Esta evaluación nos indica si estamos haciendo las cosas bien o si necesitamos implementar cambios en nuestros programas. Todos los años, se elabora un Plan de Mejoramiento de la Calidad (QIP, en inglés).

Incluye metas y objetivos para brindarle ayuda a usted o a su hijo para que se mantengan saludables. El Plan de Mejoramiento de la Calidad nos mantiene en el buen camino para alcanzar las metas y los objetivos planteados y lograr que el paciente preserve su salud, se sienta seguro y esté satisfecho.

Además, el comité de calidad de BCBSTX se reúne varias veces al año para revisar nuestros avances. Estas reuniones nos ayudan a identificar maneras de mejorar el plan, a completar los proyectos en tiempo y forma, y a verificar que se estén atendiendo las necesidades de nuestros asegurados.

Entre otras, nuestras metas para el año 2023 fueron las siguientes:

- brindar información y apoyo a nuestros asegurados para que se realicen el examen de atención médica preventiva anual con su médico;
- garantizar que los asegurados que tienen necesidades especiales de atención médica reciban la atención adecuada para sus necesidades;
- facilitar el acceso y mejorar la disponibilidad de la atención y los servicios.

Usted tiene la posibilidad de que le enviemos durante todo el año información basada en sus necesidades y diagnósticos médicos. Nos gustaría que usara esa información para mejorar su estado de salud o el de su hijo.

Si desea obtener más información sobre nuestros programas de calidad y de promoción de la salud, llame a Compromiso con el Asegurado de BCBSTX al 1-877-375-9097 (TTY 7-1-1).

METAS LOGRADAS EN 2023

Todas las primaveras, BCBSTX reúne información para ver si los asegurados reciben la atención recomendada. Los resultados que recopilamos muestran que la participación de los asegurados en actividades de atención médica preventiva en algunos casos aumentó y en otros disminuyó.

BCBSTX mejoró en algunas de las medidas de rendimiento, pero algunas áreas que aún necesitan mejorar son el aumento del número de asegurados que reciben vacunas y chequeos o consultas preventivas para niños.

CONSULTAS PREVENTIVAS PARA NIÑOS

Las consultas preventivas para niños son importantes para asegurar que su hijo se mantenga saludable. En estas consultas, el médico le dará las vacunas que necesita y controlará el desarrollo y el crecimiento de su hijo para ver si existen problemas de salud, o bien para prevenirlos en el futuro.

Consultas preventivas para niños (primeros 15 a 30 meses de vida)

Cobertura	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids	14.29%	67.09%

* Porcentaje de asegurados de entre 15 y 30 meses de edad que tuvieron dos o más consultas preventivas para niños durante el año de medición.

Tratamiento adecuado para niños con infecciones de las vías respiratorias altas

Es importante que los asegurados reciban el tratamiento adecuado para las infecciones de las vías respiratorias altas de parte de su médico. Nuestros resultados indican que la mayoría de nuestros asegurados recibieron el tratamiento adecuado para las infecciones de las vías respiratorias altas en 2023.

Cobertura	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids	91.17%	89.19%

* Porcentaje de episodios para asegurados de 3 meses de edad o más con un diagnóstico de infección de las vías respiratorias altas que no condujeron a la administración de antibióticos.

Consultas preventivas para niños (3 a 21 años de edad)

Cobertura	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids	48.61%	53.16%

* Porcentaje de asegurados de entre 3 y 21 años que tuvieron al menos una consulta de bienestar integral con su médico de cabecera (PCP, en inglés) o ginecólogo-obstetra durante el año.

Estado de vacunación en los niños

Las vacunas pueden salvar la vida de su hijo. Una de las mejores maneras de proteger la salud de su hijo es asegurándose de que tenga al día todas las vacunas.

Cobertura	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids	N/A	9.59%

* Porcentaje de niños de 2 años que recibieron 4 vacunas contra la difteria, tétanos y tos ferina (DTaP, en inglés); 3 vacunas con el virus inactivado de la polio (IPV, en inglés); 1 contra el sarampión, paperas y rubeola (MMR, en inglés); 3 contra el haemophilus influenzae tipo b (HiB, en inglés), 3 contra la hepatitis B; 1 contra la varicela (VZV, en inglés); 4 antineumocócicas (PCV, en inglés); 1 contra la hepatitis A, de 2 a 3 contra el rotavirus (RV, en inglés), y 2 vacunas contra la gripe antes de cumplir los dos años.

Evaluación del peso y asesoramiento en nutrición y actividad física

Los hábitos de alimentación y de actividad física se establecen como comportamientos durante la infancia o la adolescencia. Las consultas preventivas para niños son una buena oportunidad para que el médico le diga si su salud y la salud y el desarrollo de su hijo van por buen camino.

COBERTURA	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids		
ÍNDICE DE MASA CORPORAL (BMI)	77.13%	72.26%
Nutrición	77.13%	68.86%
Actividad física	72.51%	62.77%

* Porcentaje de asegurados de entre 3 y 17 años que acudieron a una consulta para pacientes ambulatorios con un PCP o un ginecólogo-obstetra y que tenían constancia del percentil del BMI, asesoramiento nutricional y asesoramiento sobre actividad física durante el año de medición.

Pruebas adecuadas para niños con faringitis

La faringitis se manifiesta como enrojecimiento, dolor e inflamación en la garganta. El tratamiento dependerá de los síntomas de su hijo, su edad, su estado de salud general y la gravedad del problema médico.

Es importante que los asegurados se realicen las pruebas adecuadas con su médico. Nuestros resultados muestran que la mayoría de los asegurados se realizaron las pruebas adecuadas para la faringitis en 2023.

COBERTURA	2023 (año de medición 2022)	2024 (año de medición 2023)
STAR Kids	63.71%	79.01%

* Porcentaje de episodios para asegurados de 3 años o más en los que se diagnosticó faringitis al asegurado, se le administró un antibiótico y se le realizó una prueba de estreptococo del grupo A para el episodio.

RESULTADOS DE LA VERSIÓN 5.0 DE LA EVALUACIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD Y SISTEMAS DE ATENCIÓN MÉDICA (CAHPS) EN 2024

Todos los años, BCBSTX se sirve de los resultados de una encuesta anual denominada Evaluación del Consumidor sobre los Profesionales de la Salud y Sistemas de Atención Médica (CAHPS, en inglés) para evaluar la experiencia de la atención médica de nuestros asegurados. Los siguientes son algunos ejemplos de los temas que abarca la encuesta:

- La comunicación con los profesionales de atención médica.
- El acceso a la atención médica y la información.
- Servicios al Cliente.
- Coordinación de los servicios médicos.

En las encuestas CAHPS se les pide a los asegurados que informen su nivel de satisfacción. Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX) revisa estos resultados para identificar oportunidades de mejoras. Los resultados de 2023-2024 en la encuesta CAHPS se enumeran a continuación. Algunas áreas en las que hubo avances incluyen las siguientes:

- obtención de atención médica inmediata (adultos);
- obtención de la atención médica necesaria (adultos);
- servicio al cliente (adultos);
- calificación del seguro de gastos médicos (adultos).

Algunas de las áreas que necesitan mejoras se enumeran a continuación y se incluirán dentro de las metas para el mejoramiento de la calidad en 2025.

OPORTUNIDADES PARA LOS OBJETIVOS DE MEJORA EN 2024:

- Obtención de atención médica inmediata (NIÑOS):
 - En BCBSTX tenemos que garantizar que haya citas disponibles para aquellos asegurados que puedan necesitar atención médica inmediata. Se debe enseñar a los pacientes cómo y dónde recibir atención médica en horas no laborables. Esto incluye información sobre clínicas de atención médica inmediata que aceptan Medicaid e información sobre cuándo un asegurado debe acudir al Departamento de Emergencias (ED, en inglés). La información provista por BCBSTX para antes de acudir a recibir atención médica de emergencia ahora está disponible en Blue Access for Members (BAM, en inglés).
- Obtención de la atención médica necesaria (NIÑOS):
 - BCBSTX debe continuar ayudando a los pacientes a programar y coordinar la atención entre los profesionales médicos de manera oportuna, así como brindar asistencia para el transporte.
- Calificación de la cobertura médica (NIÑOS):
 - BCBSTX está mejorando nuestra presencia digital para ayudar a nuestros asegurados a acceder fácilmente a los servicios médicos incluidos en su cobertura médica. Estas medidas continuarán en el año de medición de 2025.

TENDENCIAS EN LOS RESULTADOS DE CAHPS DE BCBSTX ENTRE 2023 Y 2024:

Blue Cross and Blue Shield: Resultados de la encuesta a asegurados con cobertura CHIP para NIÑOS en Texas

	2023	2024	Quality Compass (Alcance de la calidad) en 2023
Obtención de atención médica inmediata (niños)	83.6%	81.9%	85.5%
Obtención de la atención médica necesaria (niños)	77.6%	81.7%	82.7%
Servicio al Cliente (niños)	88.7%	91.1%	87.6%
Calificación de la cobertura médica (niños)	80.2%	77.7%	70.9%

Si desea más información, obtener copias de nuestra Cobertura del Programa de Calidad Anual, Plan de Trabajo o Evaluación Anual, comuníquese con la siguiente persona:

Quality Improvement Department TX Medicaid, Government Programs
9442 Capital of Texas Hwy N., Suite 500 Arboretum Plaza II
Austin, TX 78759

Si tiene problemas de audición o del habla, llame al **7-1-1** para obtener el servicio de TTY.

Si tiene preguntas sobre sus beneficios o desea cambiar a su médico de cabecera, llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX al **1-877-688-1811**, desde las 8 a. m. a 5 p. m., hora del centro, de lunes a viernes. También puede comunicarse a ese número si tiene preguntas sobre sus beneficios o si necesita ayuda para iniciar sesión en Blue Access for Members (BAM). Los asegurados que tienen impedimentos auditivos o del habla pueden comunicarse con la línea TTY al **7-1-1**.

Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o para obtener interpretación oral o escrita para entender la información que se le brinda, lo que incluye materiales en formatos alternativos, como letra grande, braille u otros idiomas, llame al número del especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX que se encuentra en la parte de atrás de su tarjeta del plan.

Aviso de no discriminación

Tener cobertura médica es importante para todos.

No discriminamos por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el conocimiento limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (tal y como se entiende en la normativa aplicable). Ofrecemos a las personas con discapacidades modificaciones razonables y ayudas sin costo para la comunicación a fin de permitir una comunicación eficaz con nosotros. También ofrecemos servicios sin costo de asistencia lingüística a personas cuya lengua materna no sea el inglés.

Para recibir sin costo modificaciones razonables, ayudas para la comunicación o asistencia lingüística, llámenos al **1-855-710-6984**.

Si cree que no hemos prestado un servicio, o piensa que sufrió discriminación de cualquier otra manera, puede presentar una inconformidad ante la siguiente entidad:

Coordinador de la Oficina de Derechos Civiles
Attn: Office of Civil Rights Coordinator
300 E. Randolph St., 35th Floor
Chicago, IL 60601

Teléfono: **1-855-664-7270** (buzón de voz)
TTY/TDD: **1-855-661-6965**
Fax: **1-855-661-6960**
Correo electrónico: civilrightscordinator@bcbsil.com

Puede presentar una inconformidad en persona, por correo postal, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad ante la Oficina de Derechos Civiles, un coordinador está a su disposición para brindarle ayuda

Usted tiene el derecho de presentar una queja por derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU, por estos medios:

US Dept of Health & Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Teléfono: **1-800-368-1019**
TTY/TDD: **1-800-537-7697**

Portal de quejas: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> (en inglés)

Formularios de quejas: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html> (en inglés)

Este aviso está disponible en nuestro sitio web, en <https://www.bcbstx.com/medicaid/pdf/medicaid-non-discrimination-tx-s.pdf>

ATTENTION: If you speak another language, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call **1-855-710-6984** (TTY: 711) or speak to your provider.

Español Spanish	ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-855-710-6984 (TTY: 711) o hable con su proveedor.
العربية Arabic	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-855-710-6984 (TTY: 711) أو تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.

中文 Chinese	注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-855-710-6984 (TTY: 711) 或咨询您的服务提供商。
Français French	ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-855-710-6984 (TTY: 711) ou parlez à votre fournisseur.
Deutsch German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 1-855-710-6984 (TTY: 711) an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.
ગુજરાતી Gujarati	ધ્યાન આપો: જો તમે બીજી ભાષા બોલો છો, તો તમારા માટે મફત ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય સહાયક મદદ અને સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-855-710-6984 (TTY: 711) પર કૉલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.
हिंदी Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 1-855-710-6984 (TTY: 711) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।
Italiano Italian	ATTENZIONE: Se parli italiano, puoi usufruire gratuitamente di servizi di assistenza linguistica. Sono inoltre disponibili, senza costi, strumenti e servizi ausiliari per ricevere informazioni in formati accessibili. Chiama il numero 1-855-710-6984 (TTY: 711) o rivolgiti a un assistente.
한국어 Korean	주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-855-710-6984 (TTY: 711) 번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.
Diné Navajo	SHÓÓ: Diné Bizaad k'ehjí éí dinit's'á'go, t'áá nizaad k'ehjí níká a'doo wołgo bohónéedzǫ́. Łahgo bee ata' hodoonigo áádóó éí doodago ałtaa át'éego níka a'doowołgo t'áá jiik'e nábee ahoot'í'. 1-855-710-6984 (TTY: 711) jí' hodíílni éí doodago nits'íís náyaa áhályánii bich'í' hadíídzi.
فارسی Farsi	توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک‌ها و تماس خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب‌های قابل دسترس، به‌طور رایگان موجود می‌باشند. با 1-855-710-6984 (TTY: 711) تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید.
Polski Polish	UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-710-6984 (TTY: 711) lub porozmawiaj ze swoim dostawcą.
РУССКИЙ Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-855-710-6984 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.
Tagalog Tagalog	PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyonang tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 1-855-710-6984 (TTY: 711) o makipag-usap sa iyong provider.
اردو Urdu	توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے مفت زبان کی مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ قابل رسائی فارمیٹس میں معلومات فراہم کرنے کے لیے مناسب معاونامداد اور خدمات بھی مفت دستیاب ہیں۔ 1-855-710-6984 (TTY: 711) پر کال کریں یا اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔
Tiếng Việt Vietnamese	LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-855-710-6984 (TTY: 711) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.