



Programa para el Mejoramiento de la Calidad

¿Qué es el Programa para el Mejoramiento de la Calidad (*Quality Improvement – QI*)?

El Programa para el Mejoramiento de la Calidad proporciona una estructura, para que el plan *Western Health Advantage (WHA)* continúe identificando y haciendo mejoras en diversos aspectos de la atención y del servicio, que se le proveen a los miembros. Las actividades del Programa de *QI* pueden abordar una serie de asuntos, en cualquiera de los muchos ámbitos en los cuales los miembros reciben servicios, incluyendo el consultorio del médico, los hospitales, los centros de servicios de salud relacionados con la conducta y los servicios de farmacia. El plan *WHA* cuenta con un Comité para el Mejoramiento de la Calidad, que se responsabiliza por el Programa de *QI*. El comité está compuesto por médicos y administradores de las agrupaciones médicas/Asociaciones que Ejercen la Medicina de Manera Independiente (*Independent Practice Associations-IPAs*), contratadas por el plan *WHA*, así como el/la Directora(a) Médico(a) del plan *WHA* y el personal administrativo del plan *WHA*.

¿Cuáles son las metas del Programa para el Mejoramiento de la Calidad (*Quality Improvement - QI*)?

Las metas del Programa para el Mejoramiento de la Calidad (*Quality Improvement - QI*) son asegurar:

- que la atención y el servicio, que se les proporcionen a los miembros, cumplan con, o excedan los requisitos de las dependencias federales y estatales que supervisan los planes médicos.
- que se cumpla con las normas de calidad nacionalmente reconocidas
- que se investiguen, a fondo, las inquietudes de los miembros y de los proveedores, de manera oportuna
- que se emprendan actividades, para mejorar el rendimiento, en lo referente a la atención y al servicio que se les proporcionen a los miembros del plan *WHA* o a los proveedores del plan *WHA*.

¿Cómo se seleccionan los Proyectos para el Mejoramiento de la Calidad (*Quality Improvement - QI*)?

Cada año, el plan *WHA* identifica oportunidades de *QI*, que tienen el potencial de mejorar la atención o el servicio para los miembros y proveedores del plan *WHA*. Las oportunidades de *QI* se categorizan, según su importancia, para asegurar que se seleccionen, para la intervención, los asuntos que afecten al Plan Médico, al mayor número de miembros o que les sean de mayor importancia para los miembros. Con frecuencia, los proyectos para el Mejoramiento de la Calidad son el resultado de asuntos planteados por los miembros, a través de las encuestas de satisfacción del plan *WHA*, o como resultado del seguimiento de las quejas/reclamaciones por agravio, presentadas por los miembros o por los proveedores. Las dependencias para la regulación de la atención médica, como el Departamento de Atención Médica Administrada (*Department of Managed Health Care - DMHC*), y los programas de Medicare y MediCal también demandan la participación del plan *WHA* en Proyectos de *QI*, a nivel estatal. El Comité Nacional

de Garantía de Calidad (*National Committee for Quality Assurance - NCQA*), la dependencia que concede la acreditación de las Organizaciones de Atención Administrada (*Managed Care Organizations - MCO*), también requiere que se emprendan una serie de actividades de *QI*, y que se demuestre mejoría. La acreditación por el *NCQA* es la norma deseable para la calidad de las *MCO*. El plan *WHA* colabora con sus proveedores contratados, a fin de determinar qué proyectos van a emprenderse y, cuando sea apropiado, las intervenciones que se utilizarán para mejorar la atención o el servicio, para usted, el miembro.

¿Dónde puedo encontrar más información?

Se puede obtener información adicional, acerca de las metas del Programa de *QI* del plan *WHA* y acerca del progreso para cumplir con dichas metas, cuando así se solicite, en el Departamento de Calidad del plan *WHA*.

Usted puede ver nuestro sitio de Internet, para obtener más información acerca de éste u otros servicios en: www.westernhealth.com

Los servicios *TDD/TTY* están a la disposición de las personas con discapacidades del oído o del habla, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., ya sea en inglés o en español, llamando al: (888) 877-5378, ó puede marcar el 711. En caso de que necesite un(a) traductor(a), en persona o por teléfono, comuníquese al **Departamento de Servicio de Atención a los Miembros y a los Proveedores del Plan *WHA***, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al (888) 563-2250.

Por favor, los miembros de *CalPERS* llamen al número de teléfono en el lado reverso de su tarjeta de identificación, o para comunicarse con su representante personal del Servicio de Atención a los Miembros del plan *WHA*, llamen al: (916) 563-2251, ó al número telefónico gratuito: (888) 563-2251.

El plan *WHA* tiene representantes que hablan español, para ayudarle. Para obtener información o ayuda en español, por favor, llame al: (888) 563-2250.

Documento público: Esta hoja de datos es solamente una guía general. Consulte su folleto de Prueba de Cobertura (*Evidence of Coverage - EOC*), para obtener una descripción detallada de los beneficios y las limitaciones.