

Triple- S Salud

Programa de Mejoramiento de Calidad

El Programa de Mejoramiento de Calidad de Triple-S provee la estructura de trabajo para que el Departamento de Calidad Clínica monitoree y evalúe la calidad del cuidado ofrecido a nuestros beneficiarios de Medicare. El programa nos permite alcanzar nuestro compromiso corporativo de continuo mejoramiento de los servicios que ofrecemos mediante el análisis de la data de indicadores de calidad y la re-evaluación de iniciativas existentes o la implementación de nuevas iniciativas.

El personal del Programa de Mejoramiento de Calidad colecciona, analiza y reporta varias iniciativas requeridas por CMS a todos los planes médicos con cubierta Medicare, entre éstas se encuentran:

- Las medidas de ejecución HEDIS (Health Effectiveness Data and Information Set) nos permiten monitorear la ejecución de nuestro plan año tras año y compararnos con los estándares nacionales para identificar oportunidades de mejoramiento. Es nuestro interés desarrollar estrategias que nos ayuden a aumentar la ejecución en medidas relacionadas a los *servicios preventivos* cubiertos por Medicare como:
 - Cernimiento de Cáncer de Mama
 - Cernimiento de Cáncer colorrectal
 - Cernimiento de Glaucoma
 - Cernimientos para diabéticos como: hemoglobina glicosilada, examen de retina y prueba de función renal.
 - Administración de las vacunas contra la Influenza y Pneumococo
- La encuesta de satisfacción CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) realizada a nuestros asegurados todos los años nos ayudan a conocer las experiencias de éstos con los servicios clínicos y administrativos ofrecidos por nuestro plan, incluyendo aspectos relacionados a las oficinas médicas, cubierta de medicamentos y Centro de Servicio al Cliente; entre otros. Por lo que esta información, nos ayuda a desarrollar estrategias de intervención para mejorar nuestro servicio.
- La encuesta de salud HOS (Health Outcome Survey) nos permite determinar las condiciones físicas y mentales más frecuentes entre nuestros asegurados y desarrollar estrategias de intervención para mejorar su condición de salud.

Como parte del programa, hemos implementado unos Proyectos de Mejoramiento de Calidad que nos permiten desarrollar estrategias específicas para atender las necesidades de salud de nuestros asegurados basados en los resultados de estas iniciativas. Actualmente, tenemos dos proyectos dirigidos a dos condiciones médicas comunes entre nuestros asegurados:

1. En el proyecto relacionado a Diabetes, nuestras intervenciones persiguen aumentar la realización de dos pruebas de cernimiento para la población diabética- hemoglobina glicosilada y examen de ojo- que nos permiten obtener control de los niveles de glucosa sérica en el diabético y la detección temprana de la retinopatía diabética.
2. El otro proyecto relacionado al Cáncer colorrectal, persigue la realización de pruebas de cernimiento cubiertas por Medicare-prueba de sangre oculta en sangre, sigmoidoscopia flexible y colonoscopia-para la detección temprana de este cáncer común entre la población mayor de 50 años.

Mientras que nuestro Programa de Manejo de Condiciones ofrece atención especializada a los asegurados con Diabetes, Hipertensión, Fallo Cardíaco y Enfermedad Pulmonar Obstructiva. Un grupo de enfermeras especializadas realizan intervenciones telefónicas frecuentes a los participantes para desarrollar un plan de cuidado individualizado que es compartido con los médicos primarios, de esta manera garantizamos el control adecuado de estas condiciones crónicas y detectamos a tiempo cualquier posible complicación o deterioro en la salud de nuestros participantes. Nuestros asegurados son invitados a participar de manera voluntaria al identificar los códigos correspondientes a las condiciones atendidas en nuestro sistema de reclamaciones, pero también los asegurados puede auto-referirse. En adición, tanto nuestros proveedores médicos como el personal administrativo pueden referir asegurados al programa si consideran que sería beneficioso para éste.

Durante el 2011, el Programa de Mejoramiento de Calidad de Triple-S enfocará sus esfuerzos para aumentar la prestación de *servicios* relacionados a:

- Detección temprana de osteoporosis en mujeres con historial de fracturas
- Mantener/aumentar la actividad física de nuestros asegurados
- Manejo de incontinencia urinaria
- Prevención de caídas

También interesamos mejorar el acceso a medicamentos, por lo que estaremos revisando nuestro formulario de medicamentos.

De interesar más información sobre nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad puedes comunicarte a nuestra División de Calidad Clínica llamando al (787)273-1110 Ext 3287 o 4249.