

Quality Improvement Program

Progress Fact Sheet

The UnitedHealthcare Quality Improvement (QI) Program monitors and evaluates the services given to plan members. The goal of the program is to improve member health and well-being.

The Quality Improvement Program ensures:

- High clinical quality.
- Access to needed services.
- Positive health outcomes.

These activities are part of our 2017 QI Program:

- Evidence-Based Clinical Practice Guidelines
- Health Plan Effectiveness Data and Improvement Set (HEDIS)
- Complaints and Grievance Review and Trending
- Credentialing and Recredentialing
- Disease Management and Case Management
- Member Satisfaction (Consumer Assessment of Health Plan Survey CAHPS 5.0H)
- Provider Accessibility and Availability Monitoring
- Provider Satisfaction
- Performance Improvement Projects (PIP)

We are making progress in our goals. Here are some examples.

Clinical Performance

In 2016:

- The Cervical Cancer Screening rate rose from 58.8% in 2015 to 60.1% in 2016.
- The Childhood Immunization Rate – Combo 3 rose from 73.7% in 2015 to 80.5% in 2016.
- The Adult BMI Assessment rate rose from 81.9% in 2015 to 92.7 in 2016.

Member Satisfaction

In the **2016 Adult CAHPS**, the **highest** ratings were in the areas of:

- “How Well Doctors Communicate.”
- “Getting Care Quickly.”

In the **2016 Adult CAHPS**, the **lowest** rating was in the area of:

- “Health Education and Promotion.”

In the **2016 Child CAHPS**, the **highest** ratings were in the areas of:

- “How Well Doctors Communicate.”
- “Getting Care Quickly.”

In the **2016 Child CAHPS**, the **lowest** ratings were in the areas of:

- “Health Education and Promotion.”
- “Shared Decision Making.”

In 2017 the Goals for the Quality Improvement Program are:

Increasing the rates of:

- Asthma Medication Compliance
- Lead Screening Tests in Children.
- Postpartum Care Visits
- Women’s Health Screening

Improving member satisfaction in the areas of:

- “Getting Care Quickly.”
 - Are you able to get an appointment with your provider as soon as needed?
- “Shared Decision Making”
 - Are you able to tell your provider why you/your child do not want to take the prescribed medications?
- “Health Education and Promotion.”
 - Did you and your provider talk about how to prevent illnesses?

Safe Practices

To improve safe practices we:

- Ask for credentials for all the providers in our network.
- Monitor all our providers for sanctions, loss of license or quality issues.
- Use a pharmacy management system to identify drug issues and FDA recalls.

Each year we use Quality Improvement Program report findings to improve our Quality Improvement Program.

In 2017, we are working to:

- Educate our members on the importance of preventive screenings and postpartum care.
- Encourage our members to schedule and keep their appointments.
- Provide our members with information about how to talk to their provider about their health status, medication, and barriers to care.



If you want to know more about the UnitedHealthcare Quality Improvement Program, call the QI Department at **443-896-9147**.



Programa del Mejoramiento de la Calidad

Hoja de datos del progreso

El programa del Mejoramiento de la Calidad de UnitedHealthcare (QI) supervisa y evalúa los servicios otorgados a los miembros del plan. La meta del programa es la de mejorar la salud y bienestar del miembro.

El Programa del Mejoramiento de la Calidad asegura:

- Alta calidad clínica.
- Acceso a los servicios necesarios.
- Resultados positivos de salud.

Estas actividades son partes de nuestro Programa QI de 2017:

- Normas de la Práctica de Clínicas, basadas en la evidencia
- Estándares de los Datos y Mejoramientos en la Efectividad del Plan de Salud (HEDIS)
- Revisión y tendencias de las reclamaciones y quejas
- Acreditación y re-acreditación
- Administración de las Enfermedades y Casos Médicos
- Satisfacción del miembro (Evaluación del Consumidor con encuestas acerca del Plan de Salud CAHPS 5.0H)
- Accesibilidad del proveedor y supervisión de la disponibilidad
- Satisfacción con el proveedor
- Proyectos de Mejoramiento de Funcionabilidad (PIP)

Estamos haciendo progresos. Estos son unos ejemplos.

Desempeño Clínico

En 2016:

- Las pruebas para la detección del cáncer cervical aumentaron de 58.8% en 2015 a 60.1% en 2016.
- El flujo de vacunaciones en la niñez – Combo 3, se elevó de 73.7% en 2015 a 80.5% en 2016.
- La evaluación de BMI en adultos se elevó de 81.9% en 2015 a 92.7% en 2016.

Satisfacción de los Miembros

En el **CAHPS de ADULTOS en 2016**, los índices **más altos** fueron en las áreas de:

- “Que tan bien los doctores se comunican.”
- “Obteniendo los cuidados rápidamente.”

En el **CAHPS de ADULTOS en 2016**, los índices **más bajos** fueron en el área de:

- “Promoción y educación de la salud.”

En el **CAHPS de NIÑOS en 2016**, los índices **más altos** fueron en las áreas de:

- “Que tan bien los doctores se comunican.”
- “Obteniendo los cuidados rápidamente.”

En el **CAHPS de NIÑOS en 2016**, los índices **más bajos** fueron en las áreas de:

- “Promoción y educación de la salud.”
- “Creación de las decisiones compartidas.”

En 2017 las metas para el Programa del Mejoramiento de la Calidad son:

El aumento en las tasas de:

- Cumplimiento en el uso de medicamentos para el asma

- Pruebas para la detección del plomo en niños.
- Visitas para los cuidados de posparto
- Pruebas para la salud en las mujeres

Mejoramiento en la satisfacción de los miembros en las áreas de:

- “Obteniendo los cuidados rápidamente.”
 - ¿Puede usted obtener una cita con su proveedor tan pronto como es necesario?
- “Creación de las decisiones compartidas”
 - ¿Puede usted decirle a su proveedor porqué usted o su hijo no desean tomar los medicamentos prescritos?
- “Promoción y educación de la salud.”
 - ¿Hablaron usted y su proveedor acerca de cómo prevenir las enfermedades?

Prácticas de seguridad

Para mejorar las prácticas de seguridad, nosotros:

- Pedimos a todos los proveedores en nuestra red por todas sus acreditaciones.
- Supervisamos a todos nuestros proveedores por sanciones, pérdida de licencias para ejercer o cualquier otra condición que afecten sus cualidades.
- Empleamos un sistema de administración de farmacias para identificar la aprobación o remoción de medicamentos por la FDA.

Cada año nosotros empleamos los resultados del Programa del Mejoramiento de la Calidad para mejorar nuestro propio Programa del Mejoramiento de la Calidad.

Nosotros estamos trabajando en 2017 para:

- Educar a nuestros miembros en la importancia de las pruebas preventivas y en los cuidados de posparto.
- Alentando a nuestros miembros para que hagan y mantengan sus citas.
- Ofreciendo a nuestros miembros información de cómo ellos pueden hablar con sus proveedores acerca de su estado actual de salud, de sus medicamentos y de las barreras que existan para sus cuidados.



Si usted quiere conocer más acerca del Programa del Mejoramiento de la Calidad de UnitedHealthcare, llame al Departamento QI al **443-896-9147**.



UnitedHealthcare colabora con el Estado de Maryland para ayudar a las familias y los adultos que tienen ingresos limitados a obtener un seguro médico. Nosotros ofrecemos una cobertura de salud a los beneficiarios del programa Maryland HealthChoice. El programa HealthChoice es un programa del Departamento de Salud e Higiene Mental de Maryland (Maryland Department of Health and Mental Hygiene). La cobertura del plan de salud está provista por UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.