

25 de agosto de 2023

CARTA INFORMATIVA
QUA-2023-08-01

A TODA LA RED DE PROVEEDORES PROFESIONALES DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL PARTICIPANTES DE FHC OF PUERTO RICO, INC. PARA PLANES COMERCIALES Y MEDICARE ADVANTAGE

Evaluación del Programa de Calidad 2022

Reciba un cordial saludo del equipo de trabajo de FHC of Puerto Rico, Inc. (FHC).

El Departamento de Calidad evalúa la calidad de los servicios de salud mental ofrecidos a los asegurados de MCS Classicare. En esta evaluación se revisan las métricas de calidad, su cumplimiento y se identifican áreas para mejorar, según lo establece el Programa de Calidad.

A continuación, le mostramos el resumen ejecutivo para el año 2022. Este resumen presenta el propósito, alcance, los cambios organizacionales, los logros y las recomendaciones de esta Evaluación del Programa de Calidad.

Propósito de la Evaluación Anual del Programa de Mejoramiento de Calidad

El enfoque de Calidad de FHC of Puerto Rico, Inc. (FHC) se basa en la filosofía de que proveer servicios de salud mental de alta calidad es la responsabilidad más importante de toda la operación. Esta filosofía se basa en la recopilación y análisis de datos para evaluar todos los aspectos de nuestros servicios mediante la delineación y adopción de umbrales, la identificación de las partes responsables y la implementación de planes de mejoramiento.

El Departamento de Calidad se encarga de supervisar, evaluar y revisar los indicadores rutinarios y las actividades de mejoramiento de la calidad. El Departamento de Calidad también tiene la responsabilidad de desarrollar y aplicar un Plan de Trabajo Anual de Calidad que esboce las estrategias, funciones, metas y objetivos para el año.

El propósito de la evaluación anual del Programa de Calidad es resumir las actividades del programa y las mejoras que se lograron a lo largo del año 2022. La evaluación anual examina y documenta la eficacia general del programa de calidad, aborda la calidad del cuidado clínico y de los servicios no clínicos, así como las mejoras operacionales. También identifica las barreras encontradas durante el año de medición, las prioridades y los recursos necesarios para obtener los objetivos establecidos.

Alcance de la evaluación del Programa

FHC sirve a múltiples poblaciones. El alcance de este documento se centra en las poblaciones de Medicare Advantage (MA) y planes comerciales.

FHC sirve a las poblaciones de Medicare Advantage, tanto a los afiliados platinos como a los no platinos.

- **Poblaciones Platino** – Población de elegibilidad dual, entiéndase beneficiarios de Medicare y Medicaid (D-SNP, por sus siglas en inglés).
- **Población No Platino** - Incluyendo aquellos con condiciones crónicas (C-SNP, por sus siglas en inglés)

Fuera del alcance: A través de nuestro Programa de Asistencia al Empleado, FHC atiende a empleados de varios clientes que reciben ayuda para manejar situaciones de la vida.

Desempeño del Programa de Calidad 2022 – Resumen ejecutivo

Logros alcanzados en 2022

En general, el rendimiento del Programa de Calidad en el año de medición 2022 fue adecuado y cumplió las expectativas de la organización. El programa logró lo siguiente:

- **Estructura del Programa** - FHC completó todas sus actividades del Programa en 2022 y proporcionó dirección estratégica a la organización. El Programa de Mejoramiento de la Calidad priorizó los desafíos relacionados con la calidad y desarrolló iniciativas que dieron como resultado los logros clave que se destacan en esta sección, además de otras mejoras que se analizan a lo largo de este documento. Los logros clave que se señalan a continuación indican que en 2022 se disponía de **(i) herramientas y sistemas, (ii) estructura de gobernanza y comités, y (iii) niveles de personal adecuados**. Específicamente:
 - Documentos de programa y procesos de trabajo: el uso de documentos estandarizados del programa proporcionó un enfoque estructurado para gestionar el programa de mejora de la calidad.
 - Gobernanza - En 2022, el Comité de Calidad se reunió cinco (5) veces, superando el requisito de una reunión al menos trimestral. Los comités estuvieron bien representados por proveedores de FHC y de la red. Estos proveedores brindaron la retroalimentación adecuada sobre las diversas actividades descritas en la descripción del programa. También, revisaron y comentaron con frecuencia los informes y análisis del programa. Aportaron información sobre las barreras y las posibles intervenciones para abordarlas.
 - Personal - FHC disponía del personal adecuado para ejecutar con éxito todos los procesos e iniciativas de su Programa de 2022.
- **Querellas de los afiliados** - Los resultados de FHC se situaron muy por debajo del umbral de 5 querellas por cada 1,000 afiliados. No se identificaron áreas de oportunidad en el año de medición.
- **Apelaciones de los afiliados** - En 2022, FHC cumplió con el umbral de apelaciones tanto para MA como para líneas comerciales. Esto es indicativo de que los procesos de preautorización están funcionando adecuadamente.
- **Solicitudes para servicios fuera de la red** - FHC cumplió el objetivo de solicitudes para servicios fuera de la red. Sólo se recibieron 0.24 solicitudes por cada mil afiliados en 2022. Por lo tanto, la red era adecuada para servir a los afiliados.
- **Disponibilidad de proveedores** - FHC ha cumplido todos los estándares de distancia y desplazamiento para proveedores y facilidades tanto en zonas rurales como metropolitanas establecidos para Medicare Advantage.

- **Tasa de rechazo del Programa de Manejo de Casos** – Se logró una tasa de rechazo menos del 20%. Esto implica que menos del 20% de los afiliados a los que se le ofreció el programa lo rechazara.
- **Desempeño del Centro de Llamadas** - FHC pudo cumplir con la tasa de abandono y el nivel de servicio para las líneas comerciales.
- **Uso de antipsicóticos en personas con demencia** - Sólo el 8% de los miembros de la Parte D de Medicare de 65 años o más con demencia recibieron recetas de antipsicóticos sin pruebas de un trastorno psicótico o afección relacionada. FHC cumplió el objetivo de un 10% o menos establecido para MA.
- **Manejo de medicamentos antidepresivos** - Los afiliados de Medicare elegibles a esta medida cumplieron con sus medicamentos antidepresivos durante 12 semanas. FHC pudo cumplir con el objetivo para la fase aguda de HEDIS® AMM en el año de medición 2022.

Oportunidades para el año 2023

Como parte de nuestra cultura de mejoramiento continuo, FHC se esforzará por lograr mejores resultados. Esto requiere que la organización se autoevalúe y examine de forma crítica las oportunidades en los procesos internos y la calidad de los servicios prestados a sus afiliados. La lista que figura a continuación delinea una selección de aspectos destacados de las áreas de interés para 2023.

- **Disponibilidad de proveedores** - Aunque se ha producido una mejora en esta medida, FHC aún tiene la oportunidad de mejorar la proporción de trabajadores sociales clínicos para el MA.
- **Tasa de readmisiones** – Mejorar la tasa de readmisiones para MA es otra prioridad de FHC para 2023. En 2022, FHC no pudo mantener la tasa de readmisión por debajo del 15%. La organización seguirá atendiendo las necesidades específicas de los afiliados con esquizofrenia y trastorno esquizoafectivo a través del Programa de Transición de Cuidado desarrollado en octubre de 2022. La misma tendencia se observó para líneas comerciales, ya que FHC solo alcanzó el objetivo para dos (2) cuentas comerciales de un total de seis (6).
- **Seguimiento luego de una hospitalización por enfermedad mental** - FHC no alcanzó los objetivos para esta medida HEDIS®. Esto implica que los miembros no acudieron a una visita de seguimiento en 7 días ni en 30 días. La falta de citas en estos plazos es el principal obstáculo para estas submedidas.
- **Acceso a citas de salud mental** - Aunque el análisis de quejas realizado por FHC sobre el acceso a citas demostró que no existe insatisfacción por falta de acceso a citas, los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los proveedores mostraron que existen oportunidades de acceso a citas con los profesionales de la red.
- **Reconciliación de medicamentos luego del alta** - Sólo el 63% de los pacientes dados de alta cumplieron con la reconciliación de medicamentos. FHC no alcanzó el objetivo por un 9%. El principal motivo del incumplimiento de la medida fue la rotación de empleados.
- **Nivel de servicio del Centro de Llamadas para Medicare** - FHC obtuvo un resultado de 88% en el año 2022, lo cual está por debajo del objetivo del 90% establecido para Medicare.

Si tiene preguntas o requiere información adicional puede contactar nuestro Departamento de Calidad llamando al 787-622-9797 extensiones 2010 o 2096.

Recuerde visitar nuestra página de internet www.fhcsaludmental.com.

Atentamente,



César Ríos Cuevas, Director
Departamento de Calidad

