

Resumen Ejecutivo

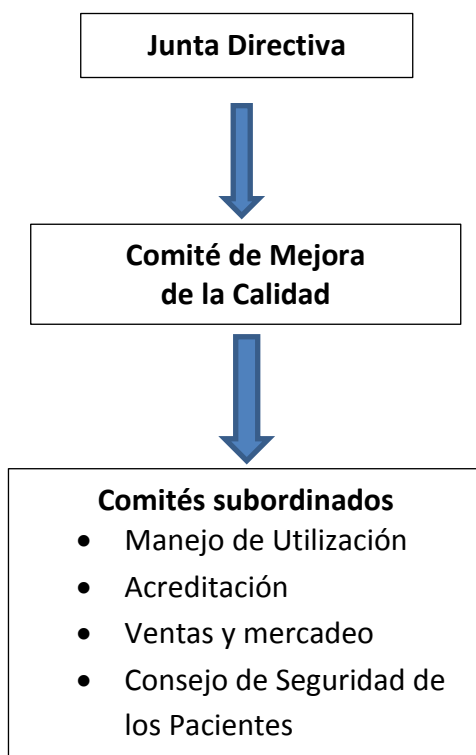
Programa de Mejora de la Calidad y Evaluación 2017 de MCS Classicare

El Programa de Mejora de la Calidad (PMC) describe las metas, los objetivos, la administración, la estructura, las responsabilidades, el alcance y el plan de trabajo de todas las actividades de la calidad. El PMC define los datos que se analizarán, los procesos clínicos y administrativos seleccionados para mejoras, así como las actividades y auditorías que se van a realizar. El objetivo principal del programa es mejorar continuamente los servicios de atención, la seguridad y los servicios ofrecidos a los afiliados.

First Healthcare of Puerto Rico (FHC) evalúa anualmente su PMC. La evaluación es el procedimiento formal mediante el cual FHC supervisa las actividades relacionadas con la calidad realizadas, tanto clínicas como no clínicas e identifica las oportunidades para mejorar la calidad, la accesibilidad, la disponibilidad, la seguridad y los resultados clínicos de los servicios ofrecidos a sus afiliados. El Gerente del Departamento de Calidad prepara la evaluación, la cual se presenta ante el Comité de Mejora de la Calidad (CMC), y finalmente aprobada por la Junta Directiva.

Procesos y actividades del PMC

El PMC especifica el proceso y las actividades de mejora de la calidad. Este describe la administración del Programa de la Calidad, la cual se compone de: Junta Directiva, Comité de Mejora de la Calidad, el Departamento de Mejora de la Calidad y los Comités subordinados al CMC. La estructura del Programa de MC se representa en el siguiente organigrama:



El Departamento de Mejora de la Calidad evalúa continuamente la calidad de los servicios mediante el seguimiento y la cuantificación de las tendencias de todas las actividades realizadas. La elaboración de Proyectos de Mejora de la Calidad es una actividad central de los esfuerzos continuos.

Este documento es un resumen de las actividades y logros de la calidad durante el 2017, según se informó en la Evaluación del Programa de Mejoras de la Calidad 2017 de Medicare Advantage.

Objetivos de Mejora de la Calidad

Los objetivos del Programa de Mejora de la calidad incluyen:

- La mejora continua de la atención y los servicios a los pacientes
- Asegurar acceso a los servicios
- Proveer adiestramiento a la Red de Proveedores en temas relacionados con la calidad
- Promover continuamente mejoras cuantificables, de valor añadido en la calidad de los servicios clínicos y operacionales
- Definir los pasos/indicadores e identificar a las personas responsables.
- Establecer las metas de desempeño o el grado deseado de mejora sobre el desempeño actual
- Poner en práctica medidas relacionadas con los resultados de los planes de acción correctiva y evaluar su eficacia

Algunas de las actividades cuantificadas de la calidad de los servicios incluyen:

- Servicio al cliente
- Acreditación
- Credencialización de la Red de Proveedores
- Servicios de Manejo de Casos
- Servicios de Revisión de Utilización (RU)
- Servicios de farmacia
- Documentación en los expedientes de tratamiento

Resultados de MC y logros

- Importantes Mejoras en 7 categorías de los resultados de la encuesta de satisfacción ECHO (Experience of Care and Behavioral Health Outcomes)
- 90% de satisfacción de los afiliados en todas las categorías encuestadas en la Encuesta de Satisfacción de Manejo de Casos

- Los asegurados a los que se les ofreció ser parte del Programa de Manejo de Casos rehusaron ser parte del Programa en menos del 20%
- Mejoras en los porcentajes obtenidos por los Proveedores durante sus Auditorías de la Validación de la Calidad del Expediente de Tratamiento
- El 100% de los afiliados de las poblaciones con necesidades especiales fue evaluado por un profesional de salud mental luego de ser referido a FHC debido a una escala alta en la prueba del PHQ-9
- Actividades colaborativas con el Plan Médico para mejorar la coordinación de los servicios de Salud Física y Mental a través de visitas a los médicos de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés) para revisar lo siguiente:
 - Comienzo y compromiso con el tratamiento de alcoholismo y drogadicción (IET, Initiation and Engagement of Alcohol and other Drug Dependence Treatment)
 - HEDIS (Healthcare Effectiveness Data and Information Set)
 - STAR (programa de bonificaciones basado en la calidad de los servicios ofrecidos a los asegurados)
- Se superaron los objetivos establecidos relacionados con el porcentaje de llamadas abandonadas y el tipo de servicio de las llamadas recibidas en el Centro de Acceso
- Llamadas contestadas en un promedio de 17 segundos, superando el objetivo establecido
- Se evaluaron las pruebas de confiabilidad del personal clínico en el proceso de Revisión de Utilización con resultados sobre el 80% en todas las categorías
- Se incorporaron a la red: 1 Psiquiatra, 20 Psicólogos y 6 Trabajadores Sociales nuevos
- Se incorporaron dos Educadores de Salud para orientar a nuestra red sobre las medidas HEDIS, las medidas STAR y los resultados clínicos esperados

Barreras para lograr los objetivos

El cumplimiento con la medida del comienzo y compromiso con el tratamiento de alcoholismo y drogadicción (IET, por sus siglas en inglés) fue una barrera durante el 2017. Se contactó a los participantes, pero su compromiso con el tratamiento es pobre. FHC ha estado elaborando un programa para incentivar a aquellos participantes que cumplan con sus tres visitas dentro del plazo establecido.

Participación de los profesionales médicos y de los líderes en el Programa de MC

Se contó con la participación de profesionales médicos y con los líderes en el Programa de MC durante las reuniones trimestrales del Comité de Mejora de la Calidad. El Director Médico es el presidente del comité. Contamos con un psiquiatra que sirve como nuestro Proveedor de Pares que ayuda al Comité en todas las materias identificadas como áreas de oportunidad para mejorar, intervenciones y supervisión del desempeño.

Análisis y evaluación de la eficacia del Programa de MC

El Programa de MC demostró su eficacia durante el 2017. Se lograron la gran mayoría de los objetivos. Se abordaron las oportunidades de progreso y se lograron mejoras.

FHC continúa mejorando los servicios de salud mental para mantenerse a la vanguardia de la salud conductual.