

Quality Improvement Program

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 2023 QI Program:

- Evidence-Based Clinical Practice Guidelines
- Health Care Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®)
- Complaints and Grievance Review and Trending
- Credentialing and Recredentialing
- Disease Management and Case Management
- Member Satisfaction (Consumer Assessment of Health Care Providers and Systems: CAHPS®)
- Provider Accessibility and Availability Monitoring
- Provider Satisfaction
- Performance Improvement Projects

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

In the **2023 Adult CAHPS®**, our improved ratings were in the areas of:

- Ease of Getting Needed Care
- Customer Service was Courteous/Respectful
- Rating of Overall Health Care
- Overall Rating of Health Plan

In the **2023 Adult CAHPS®**, the areas for improvement were:

- Ease of Getting Check-up and Routine Care
- Ease of Getting Urgent Care
- Customer Service Provided Information/Help

In the **2023 Child CAHPS®**, our improved ratings were in the areas of:

- Ease of Seeing a Specialist
- Customer Service Provided Information/Help
- Personal Doctor Who Knows Child

In the **2023 Child CAHPS®**, the areas for improvement were:

- "Ease of Getting Check-up or Routine Care
- Care Coordination

In 2024 the Goals for the Quality Improvement Program are:

Increasing the rates of:

- Well Child Visits
- Immunizations for Adolescent
- Timeliness Prenatal and Postpartum Care Visits
- Women's Health Screening

Safe Practices

To improve safe practices, we:

- Requiring all providers in our network to be credentialed.
- Monitoring of 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 2024, we are working to:

- Educate our members on the importance of preventive screenings and chronic condition management.
- Educate our members on the importance prenatal 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 including use of home remedies or alternative therapies.



If you want to know more about the UnitedHealthcare Quality Improvement Program, call the QI Department at **866-735-5659**.



UnitedHealthcare®
Community Plan

UnitedHealthcare works with the state of Maryland to help families and adults with limited incomes get health insurance. We offer health coverage to beneficiaries of Maryland's HealthChoice program. The HealthChoice program is a program of the Maryland Department of Health and Mental Hygiene. Health plan coverage provided by UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.

920-CST13912_ENS 4/17 © 2017 United Healthcare Services, Inc. All rights reserved.

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 por qué 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/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**.

