

## **Blue Cross Blue Shield of Illinois MMAI Programa para el mejoramiento de la calidad**

El programa para el mejoramiento de la calidad (QIP, en inglés) le ayuda a recibir la atención y los servicios que necesita en el momento en que los necesita. Al finalizar cada año, buscamos ver los resultados logrados en función de los objetivos fijados. Los objetivos se fijan al comienzo de cada año. Luego, analizamos los datos obtenidos y los comparamos con los objetivos que proponemos al comienzo de cada año.

Los objetivos del programa son los siguientes:

- ayudarle a obtener servicios de atención médica, salud mental y de otro tipo cuando los necesite;
- hacer que Atención al Asegurado responda con rapidez sus preguntas e inquietudes;
- ayudarle a obtener servicios de atención médica y salud mental en el lugar adecuado;
- ayudarle a obtener información sobre servicios para su bienestar y enfermedades crónicas, y acceso a estos servicios;
- ayudarle a obtener sus medicamentos;
- ayudarle cuando ocurren incidentes que pueden afectar su seguridad, salud y bienestar;
- garantizar que su médico de salud mental y otros prestadores de servicios médicos hagan lo siguiente:
  - se comuniquen entre sí;
  - conozcan sus problemas y tratamientos;
  - sepan cómo derivarle a otro médico;
  - le proporcionen los medicamentos adecuados para su salud mental;
  - se aseguren de que reciba atención de seguimiento si tiene problemas tanto de salud física como mental;
  - tengan un programa de bienestar;
  - se aseguren de que reciba asistencia de nuestro personal de salud mental si tiene enfermedades mentales graves y frecuentes.

A lo largo del año, buscamos ver si logramos alcanzar nuestros objetivos. Pudimos ver una mejora en los siguientes aspectos:

- obtener los medicamentos adecuados de parte de su médico cuando tiene enfermedades cardíacas o diabetes, o después de un ataque cardíaco;
- ayudarle a que reciba atención de seguimiento luego de haber estado hospitalizado por una enfermedad mental;
- ayudar a las mujeres a que se realicen exámenes de detección de cáncer de mama;
- hacer que el médico hable con usted sobre las siguientes cuestiones:
  - los servicios médicos para pacientes terminales;
  - sus medicamentos;
  - su capacidad para movilizarse; y
  - cualquier tipo de dolor que esté sufriendo.
- ayudarle a dejar de fumar;
- garantizar que sus médicos le hablen de una manera que usted entienda.

También buscamos saber qué podemos mejorar con respecto al año anterior. Las siguientes son las áreas que tenemos que mejorar este año:

- instarle a que se vacune contra la gripe;
- recomendarle que visite al dentista;
- ayudarle a controlar su presión arterial;
- ayudarle a controlar el nivel de azúcar en sangre si tiene diabetes;
- asegurarnos de que se realice un examen de la vista si tiene diabetes;
- asegurarnos de que reciba atención rápidamente;
- asegurarnos de que esté satisfecho con su atención médica y sus médicos;
- hacer que se someta a una evaluación de riesgos de salud;
- asegurarnos de seguir dando respuesta a sus quejas y apelaciones lo más pronto posible; y
- asegurarnos de que Atención al Asegurado responda a sus llamadas telefónicas rápidamente.

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Atención al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 711). Atención disponible los siete (7) días de la semana. El horario de atención por teléfono es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Servicio de correo de voz disponible los fines de semana y los días feriados federales. Si deja un mensaje de voz, un representante de Atención al Asegurado le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. Llamada gratuita.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 1-877-723-7702 (TTY: 711). We are available seven (7) days a week. Our call center is open Monday-Friday 8:00 a.m. – 8:00 p.m. Central time. On weekends and Federal holidays, voice messaging is available. If you leave a voice message, a Member Services representative will return your call no later than the next business day. The call is free.

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia lingüística están a su disposición sin costo alguno para usted. Llame al 1-877-723-7702 (TTY: 7-1-1). Estamos a su disposición los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Para los fines de semana y días feriados federales, está disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Atención al Asegurado le devolverá la llamada antes del próximo día laborable. La llamada es gratuita.

Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company (HCSC), licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, ofrece la cobertura Blue Cross Community MMAI (Medicare-Medicaid Plan). HCSC es una compañía de seguros médicos que tiene contrato con Medicare e Illinois Medicaid para brindar beneficios de ambos programas a sus asegurados. La posibilidad de solicitar cobertura de la póliza de HCSC depende de la renovación del contrato.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of Illinois no excluye a las personas ni las trata de manera diferente según su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, por ejemplo:
  - intérpretes capacitados en lenguaje de señas;
  - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuya lengua materna no sea el inglés, por ejemplo:
  - intérpretes capacitados;
  - información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no le proporcionó estos servicios o que le discriminó de alguna otra manera por su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar su inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, fax: 1-855-661-6960, [Civilrightscoordinator@hsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hsc.net). Puede presentar una inconformidad en persona, o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar su inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-723-7702 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-723-7702 (TTY: 711).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-877-723-7702 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-723-7702 (TTY: 711)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-723-7702 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-877-723-7702 (TTY: 711).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-723-7702 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-723-7702 (телетайп: 711).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-877-723-7702 (TTY: 711).

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-877-723-7702 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-723-7702 (TTY: 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-877-723-7702 (TTY: 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-877-723-7702 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-877-723-7702 (ATS: 711).

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-877-723-7702 (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-877-723-7702 (TTY: 711).