



## Programa de mejoras de calidad

El programa de mejora de calidad (QIP, en inglés) le ayuda a recibir la atención médica y los servicios que necesita cuando los necesita. Al final de cada año, queremos saber qué tan bien lo hicimos para lograr esos objetivos.

Las metas del programa son las siguientes:

- ayudarle a recibir atención médica, servicios de salud mental y otros servicios cuando los necesite;
- asegurarnos de que obtiene respuestas a sus preguntas e inquietudes rápidamente de parte del servicio de Atención al Asegurado;
- ayudarle a recibir atención médica y servicios de salud mental en el lugar adecuado;
- ayudarle a obtener información y acceder a los servicios para su bienestar y enfermedades crónicas;
- ayudarle a obtener sus medicamentos;
- asegurarnos de que su médico de salud mental y otros prestadores de servicios médicos:
  - hablan entre ellos;
  - conocen sus problemas y tratamientos;
  - saben cómo referirlo a otro médico;
  - le recetan los medicamentos adecuados para su salud mental;
  - se aseguran de que recibe seguimiento cuando tiene un problema médico y un problema de salud mental;
  - tienen un programa de bienestar disponible; y
  - pueden asegurar que recibe ayuda de nuestro personal de salud mental si tiene enfermedades mentales graves y frecuentes.

Durante el año, queremos saber si cumplimos nuestros objetivos. Blue Cross Community Health Plans (BCCHP) pudo ver una mejora en los siguientes casos:

- alentarle a acudir al dentista;
- ayudar a las mujeres a hacerse pruebas diagnósticas de cáncer de mama y de cáncer de cuello uterino;
- ayudar a las aseguradas embarazadas a recibir atención médica antes de dar a luz;
- aumentar la cantidad de niños que reciben consultas preventivas;
- asegurarnos de que cuenta con suficientes especialistas para consultar;
- hacerse una evaluación de riesgos a la salud;
- asegurarnos de poder seguir respondiendo sus quejas y apelaciones lo antes posible;
- y
- asegurarnos de que Atención al Asegurado responda sus llamadas telefónicas rápidamente.

También queremos saber cómo podemos mejorar de un año a otro. Los temas en los que BCCHP necesita trabajar este año son:

- animarle a que se vacune contra la gripe;
- ayudarle a mantenerse al día con los exámenes médicos y a seguir un estilo de vida saludable;
- asegurarnos de que se haga un examen de la vista, en el caso de tener diabetes;
- ayudar a las aseguradas embarazadas a recibir atención médica después de dar a luz;
- aumentar la cantidad de niños que reciben sus vacunas programadas y asesoramiento sobre hábitos saludables, como una alimentación saludable y ejercicio físico;
- asegurarnos de que está tomando los medicamentos;
- asegurarnos de que está satisfecho con la atención médica y sus médicos, que tiene suficientes médicos y especialistas para consultar y que recibe atención médica rápida;
- qué tan bien los médicos hablan con usted de una manera que pueda entender;
- brindarle atención médica de seguimiento después de una hospitalización.

Comuníquese con Atención al Asegurado si tiene alguna otra pregunta. Con gusto atenderemos su llamada al **1-877-860-2837**. Los usuarios de TTY/TDD deben marcar **711**. Atendemos las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Llamada sin costo.

Atentamente,

Blue Cross Community Health Plans

Blue Cross and Blue Shield of Illinois, una división de Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, ofrece la cobertura Blue Cross Community Health Plans.

Si desea obtener materiales y servicios de asistencia o en otros formatos e idiomas de manera gratuita, llame al 1-877-860-2837 TTY/TDD:7-1-1.

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 debido a 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 discapacidad para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - intérpretes capacitados en lenguaje de señas;
  - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés (English), como los siguientes:
  - 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 lo discriminó de alguna otra manera por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una 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@hcsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hcsc.net). You can file a grievance by phone, mail, or fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina para los 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 para los derechos civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo o por 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 reclamación están disponibles en [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

**ENGLISH: ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**ESPAÑOL (Spanish): ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**POLSKI (Polish): UWAGA:** Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**繁體中文 (Chinese): 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 **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**。

**한국어(Korean): 주의:** 한국어를 사용하지는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**번으로 전화해 주십시오.

**TAGALOG (Tagalog – Filipino): PAUNAWA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**العربية (Arabic):**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث أذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-877-860-2837 (رقم هاتف الصم والبكم: 711)**.

**РУССКИЙ (Russian): ВНИМАНИЕ:** Если Вы говорите на русском языке, то Вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-877-860-2837 (Телетайп: 711)**.

**ગુજરાતી (Gujarati): સુચન:** જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નન:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**اردو (Urdu):**

یاد رکھیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ **1-877-860-2837 (TTY: 711)** پر کال کریں۔

**Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**Italiano (Italian): ATTENZIONE:** In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**हिन्दी (Hindi): ध्यान दें:** यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि:शुल्क उपलब्ध हैं। **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** पर कॉल करें।

**FRENCH (French): ATTENTION:** Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-877-860-2837 (TTY/TDD : 711)**.

**ΕΛΛΗΝΙΚΑ (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ:** Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

**Deutsch (German): ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.