

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

El programa para el mejoramiento de la calidad (QI, 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 del programa son los siguientes:

- ayudarle a obtener atención médica, atención para la salud mental y servicios cuando los necesite;
- lograr que Atención al Asegurado responda sin demora a sus preguntas e inquietudes;
- ayudarle a obtener atención médica y para la 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;
- asegurarse de que su médico para la salud mental y otros profesionales médicos:
 - se comuniquen entre sí;
 - conozcan sus problemas y tratamientos;
 - sepan cómo referirlo a otro médico;
 - le proporcionen los medicamentos correctos para la salud mental;
 - se aseguren de que reciba seguimiento si tiene problemas tanto de salud física como mental;
 - tengan un programa de bienestar;
 - se aseguren de que reciba asistencia de nuestro personal en salud mental si tiene enfermedades mentales graves y frecuentes.

A lo largo del año, buscamos ver si logramos alcanzar nuestros objetivos. Blue Cross Community MMAI logró ver mejoras en lo siguiente:

- lograr que reciba los medicamentos adecuados de parte de su médico si padece 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;
- saber qué tan bien usted y su médico controlan su presión arterial;
- lograr que el médico hable con usted sobre las siguientes cuestiones:
 - los servicios médicos para pacientes terminales;
 - sus medicamentos;
 - cualquier tipo de dolor que esté sufriendo;
- asegurarnos de que usted reciba la atención necesaria y que tenga acceso a suficientes médicos y especialistas a los que pueda consultar.

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

- asegurarnos de que tome los medicamentos según las indicaciones de su médico;
- instarle a que se vacune contra la gripe;
- recomendarle que consulte a un dentista;

- ayudar a las mujeres a realizarse exámenes de detección de cáncer de mama;
- si fuma, ayudarle a dejar de fumar;
- si tiene diabetes, ayudarle a controlar el nivel de azúcar en la sangre;
- si tiene diabetes, asegurarnos de que se realice un examen de la vista;
- ayudar a las mujeres embarazadas a recibir atención antes y después del nacimiento de su hijo;
- saber qué tan bien hablan sus médicos con usted de una manera que usted pueda comprender;
- asegurarnos de que esté satisfecho con su atención médica y sus médicos;
- asegurarnos de que usted reciba atención sin demora y que tenga acceso a suficientes médicos y especialistas a los que pueda consultar;
- animarle a completar una evaluación de riesgos a la 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 sin demora;
- asegurarnos de que los servicios de transporte estén disponibles para usted.

Si tiene alguna pregunta, por favor llame a Atención al Asegurado de Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY: 7-1-1). 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 y servicios médicos 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; e
 - 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 una inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960. Puede presentar una inconformidad por teléfono, correo o fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, un coordinador de derechos civiles está a su disposición.

Además, 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)

Formularios para presentar quejas 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 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). 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. La llamada es gratuita.

UWAGA: Osoby posługujące się językiem angielskim mogą bezpłatnie skorzystać z pomocy językowej. Prosimy zadzwonić do Działu Obsług Członków pod numer 1-877-723-7702 (TTY: 711). Jesteśmy dostępni siedem (7) dni w tygodniu. Nasza informacja telefoniczna jest czynna od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 a.m. do 8:00 p.m. czasu centralnego. W weekendy oraz święta federalne dostępna jest poczta głosowa. W przypadku pozostawienia takiej wiadomości przedstawiciel Działu Obsługi Członków skontaktuje się z Państwem najpóźniej następnego dnia roboczego. Połączenie jest bezpłatne.

注意：如果您說英語，則可以免費使用語言幫助服務。請致電會員服務部，電話：1-877-723-7702（聽障專線 (TTY)：711）。我們的上班時間每週七 (7) 天。我們的服務中心開放時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點（中部時間）。在週末和聯邦假日，可以使用語音訊息。如果您使用語音留言，會員服務部代表將在不遲於下一個工作日回電給您。這是免付費專線。

주의: 영어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-723-7702(TTY: 711)번으로 회원 서비스 부서에 전화하십시오. 전화 서비스는 주 칠(7) 일 이용이 가능합니다. 당사의 콜센터는 월요일 ~ 금요일 오전 8시 ~ 오후 8시(중부 표준시)까지 영업합니다. 주말 및 연방 공휴일에는 음성 메시지를 남기실 수 있습니다. 음성 메시지를 남기시면 회원 서비스 안내 직원이 다음 영업일 내로 답신 전화를 드릴 것입니다. 이 통화는 무료입니다.

PAUNAWA: Kung nagsasalita kayo ng wikang Ingles, mayroon kayong makukuhang mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa Member Services sa 1-877-723-7702 (TTY: 711). Matatawagan kami pitong (7) araw bawat linggo. Bukas ang aming call center ng Lunes-Biyernes 8:00 a.m. – 8:00 p.m. Central time. Kapag weekend at Pederal na pista-opisyal, may voice messaging. Kapag nag-iwan ka ng voice message, tatawagan ka ng kinatawan ng Member Services nang hindi lalagpas sa susunod na araw ng negosyo. Libre ang tawag.

اتصل بقسم "خدمات الأعضاء" على الرقم إذا كنت تتحدث اللغة الإنجليزية، فتنوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. انتباه: مركز الاتصال متاح من الإثنين إلى (أيام في الأسبوع. 7. إننا نعمل سبعة (7) (الهاتف النصي: 1-877-723-7702) في عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الفيدرالية، تتوفر مساءً بالتوقيت المركزي. 8 صباحًا إلى الساعة 8 الجمعة من الساعة إذا تركت رسالة صوتية، فسيرد ممثل خدمات الأعضاء على مكالمتك في موعد لا يتجاوز يوم العمل خدمة الرسائل الصوتية. المكالمات مجانية. التالي.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, мы можем предоставить вам бесплатные услуги переводчика. Позвоните в отдел обслуживания участников по телефону: 1-877-723-7702 (TTY: 711). Мы работаем 7 (семь) дней в неделю. Наш колл-центр работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 по центральному часовому поясу. По выходным и федеральным праздникам доступна запись голосовых сообщений. Если вы оставите голосовое сообщение, представитель отдела обслуживания участников перезвонит вам не позднее следующего рабочего дня. Звонок бесплатный.

ہیں۔ دستیاب لیے کے آپ میں، مفت خدمات، کی امداد متعلق سے زبان تو، ہیں بولتے اردو آپ اگر: دیں توجہ سینٹر کال ہمارا ہیں۔ دستیاب دن) 7 (سات میں ہفتے ہم کریں۔ کال کو سروسز ممبر پر (TTY 711) 1-877-723-7702 وفاق اور ہفتہ اختتام ہے۔ رہتا کھلا تک بجے 8:00 شام سے بجے 8:00 صبح مطابق کے ٹائم سینٹرل جمعہ تا پیر اگلے نمائندہ کا سروسز ممبر تو ہیں، چھوڑتے پیغام صوتی آپ اگر ہے۔ دستیاب رسائی پیغام صوتی دن، کے تعطیلات ہے۔ مفت کال یہ گا۔ کرے کال واپس کو آپ پہلے سے دن کاروباری

LUU Ý: Nếu quý vị không nói Tiếng Anh, luôn có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị. Hãy gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-877-723-7702 (TTY: 711). Chúng tôi làm việc bảy (7) ngày một tuần. Trung tâm chăm sóc của chúng tôi mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 8 giờ tối theo giờ miền Trung. Vào các ngày cuối tuần và ngày lễ của Liên bang, sẽ có tính năng nhắn tin thoại. Nếu quý vị để lại tin nhắn thoại, nhân viên của bộ phận Dịch vụ Thành viên sẽ gọi lại cho quý vị không muộn hơn ngày làm việc tiếp theo. Cuộc gọi được miễn phí.

ATTENZIONE: se parla inglese, sono disponibili per Lei servizi gratuiti di assistenza linguistica. Chiami il Servizio per i membri al numero 1-877-723-7702 (TTY: 711). Siamo disponibili sette (7) giorni su sette. Il nostro centralino è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 (fuso orario centrale degli Stati Uniti). Nei fine settimana e durante le festività federali, è disponibile un servizio di segreteria telefonica. Se lascia un messaggio vocale, un addetto del Servizio per i membri La ricontatterà entro il successivo giorno lavorativo. La chiamata è gratuita.

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आप के लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। सदस्य सेवाओं को 1-877-723-7702 (TTY: 711) पर कॉल करें। हम सप्ताह में सातों (7) दिन उपलब्ध हैं। हमारा कॉल सेंटर सोमवार-शुक्रवार सेंट्रल टाइम के अनुसार सुबह 8:00 बजे से शाम 8:00 बजे तक खुला रहता है। सप्ताहांतों और संघीय अवकाशों पर, वॉइस संदेश सेवा उपलब्ध है। यदि आप वॉइस संदेश छोड़ते हैं, तो सदस्य सेवाओं का एक प्रतिनिधि अगले व्यापार दिवस से पहले आपको वापस कॉल करेगा। यह कॉल निःशुल्क है।

ATTENTION : si vous parlez français, des services d'assistance linguistique sont disponibles gratuitement. Appelez le Service adhérents au 1-877-723-7702 (service TTY : 711). Nous sommes disponibles sept (7) jours sur sept. Notre centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00, heure du Centre. Un service de messagerie vocale est disponible les week-ends et jours fériés. Si vous laissez un message vocal, un représentant du Service adhérents vous rappellera au plus tard le jour ouvrable suivant. L'appel est gratuit.

ACHTUNG: Wenn Sie Englisch sprechen, steht Ihnen kostenlos fremdsprachliche Unterstützung zur Verfügung. Rufen Sie den Mitgliederdienst an unter 1-877-723-7702 (TTY: 711). Wir sind rund um die Uhr sieben (7) Tage in der Woche für Sie da. Unser Call Center ist montags bis freitags von 8:00 – 20:00 Uhr Central Time geöffnet. An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen können Sprachnachrichten hinterlassen werden. Wenn Sie eine Sprachnachricht hinterlassen, werden Sie spätestens am nächsten Werktag von einem Mitarbeiter des Mitgliederdienstes zurückgerufen. Der Anruf ist kostenlos.

ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele Sèvis Manm nan 1-877-723-7702 (TTY: 711). Nou disponib sèt (7) jou sou sèt. Sant dapèl nou an louvri Lendi-Vandredi 8:00 a.m. – 8:00 p.m. Lè zòn santral. Nan wikenn ak jou ferye Federal, gen mesaj vwa disponib. Si w kite yon mesaj vwa, yon reprezantan Sèvis Manm ap retounen w apèl la oplita nan pwochen jou ouvrab la. Apèl la gratis.

お知らせ: 日本語をお話しになる方は無料の言語アシスタンスサービスをご利用いただけます。メンバーサービスまで1-877-723-7702 (TTY: 711)にお電話ください。週7日ご利用いただけます。コールセンターの営業時間は月～金曜日の午前8:00～午後8:00(米国中部時間)です。週末と連邦祝日には、音声メッセージサービスをご利用いただけます。音声メッセージを残していただければ、メンバーサービスの担当者が遅くても翌営業日に折り返しご連絡いたします。通話料は無料です。

ATENÇÃO: Se fala inglês, são-lhe disponibilizados gratuitamente serviços de assistência de idiomas. Ligue para o Serviço de Apoio a Associados através do número 1-877-723-7702 (TTY: 711). Estamos disponíveis sete (7) dias por semana. A nossa central de atendimento está aberta de segunda a sexta-feira, das 8 h às 20 h, horário central dos E.U.A. Aos fins de semana e feriados federais, estão disponíveis mensagens de voz. Se deixar uma mensagem de voz, um representante do Serviço de Apoio a Associados irá devolver a sua chamada o mais tardar no dia útil seguinte. A chamada é gratuita.