



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentacion de Reuniones de TTECAC

11 de septiembre 2024



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Mejorar la experiencia de los miembros de L.A. Care



Brigitte Bailey, MPH, CHES

Supervisora, Mejora de la Calidad

Priscilla De La Torre

Gerenta de proyectos, Mejora de la Calidad



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

¿Qué es la experiencia de los miembros?



- Todo aquello que un miembro experimenta en el sistema de atención médica
- Cualquier interacción con:
 - Médicos, enfermeros, personal de consultorio
 - Hospitales, salas de emergencias, centros de atención médica de urgencia, farmacias
 - L.A. Care y planes asociados (Blue Shield, Anthem)
- Se tienen en cuenta cosas tales como:
 - ¿Los miembros recibieron la atención que necesitaban, cuando la necesitaban?
 - ¿Los miembros quedaron conformes con la calidad de la atención médica?
 - ¿Se trató a los miembros con respeto?



¿Por qué es importante la experiencia de los miembros?



- L.A. Care se preocupa por sus miembros.
- Queremos que estén satisfechos con la atención médica que reciben.
- Tratamos de mejorar muchos aspectos de la experiencia de los miembros.
- La experiencia de los miembros se monitorea de muchas maneras, como por ejemplo:
 - Quejas y apelaciones
 - Encuestas (por ejemplo: la Evaluación de sistemas y proveedores de atención médica realizada por consumidores [Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS])
 - Comentarios de los Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (Regional Community Advisory Committee, RCAC) y el Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad (Executive Community Advisory Committee, ECAC), es decir, ¡ustedes!



ENCUESTA SOBRE LAS EXPERIENCIAS CON SU PROFESIONAL MÉDICO

SU PROFESIONAL MÉDICO

1. Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted recibió atención médica del profesional médico que se menciona abajo, en persona, por teléfono o por video.

¿Es correcta esta información?

- ₁ Sí
₂ No → Si contestó "No", pase a la pregunta 33

Las preguntas de este cuestionario se van a referir al profesional médico cuyo nombre aparece en la pregunta 1 como "este profesional médico." Por favor piense en ese profesional médico al contestar las preguntas de la encuesta.

2. ¿Es este el profesional médico al que usted va generalmente si necesita un chequeo, si quiere consejos sobre un problema de salud o si se enferma o lastima?

- ₁ Sí
₂ No

3. ¿Cuánto tiempo hace que ha estado yendo a este profesional médico?

- ₁ Menos de 6 meses
₂ Al menos 6 meses pero menos de 1 año

5. En los últimos 12 meses, ¿se puso en contacto con el consultorio de este profesional médico para pedir una cita debido a una enfermedad, lesión o problema de salud para el cual necesitaba atención inmediata?

- ₁ Sí
₂ No → Si contestó "No", pase a la pregunta 7

6. En los últimos 12 meses, cuando se puso en contacto con el consultorio de este profesional médico para pedir una cita para recibir atención inmediata, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba?

- ₁ Nunca
₂ A veces
₃ La mayoría de las veces
₄ Siempre

7. En los últimos 12 meses, ¿hizo alguna cita para un chequeo o una consulta regular con este profesional médico?

- ₁ Sí
₂ No → Si contestó "No", pase a la pregunta 9

8. En los últimos 12 meses, cuando hizo una cita para un chequeo o una consulta regular con este profesional médico, ¿con qué frecuencia consiguió la cita tan pronto como la necesitaba?

- ₁ Nunca
₂ A veces
₃ La mayoría de las veces
₄ Siempre

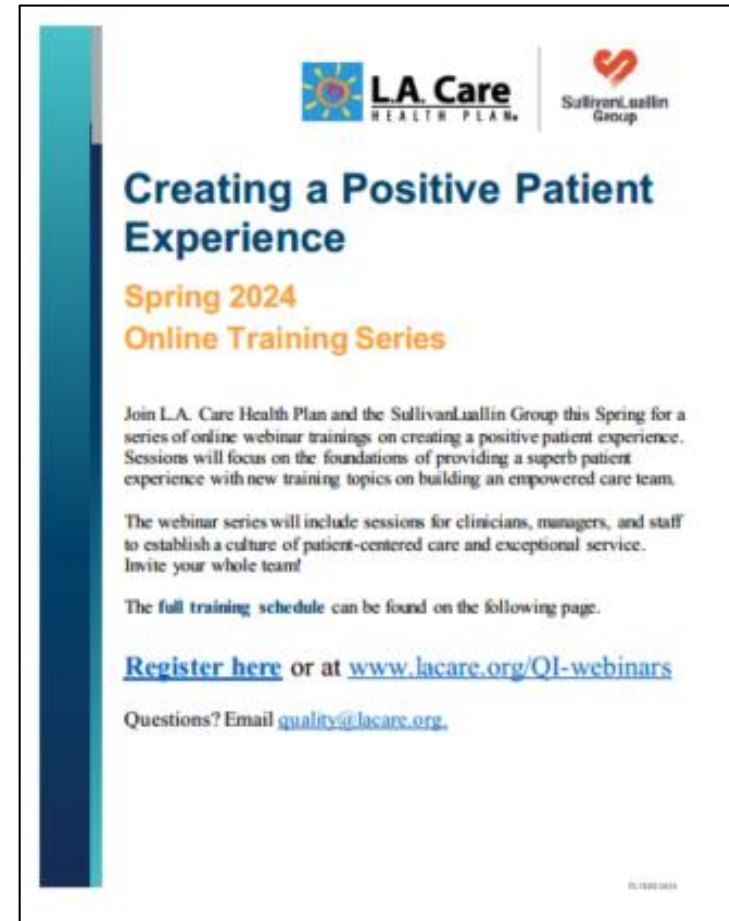
Problemas comunes informados por los miembros



- Esperar demasiado tiempo en el consultorio del proveedor
- Las citas no están disponibles lo suficientemente pronto
- No se sintió bien tratado ni ayudado por el personal o el proveedor
- Muy pocas opciones de proveedores
- Problemas y demoras con las referencias
- No hay suficiente tiempo con el proveedor



¿Qué está haciendo L.A. Care para mejorar la experiencia de los miembros?

- Agregar más proveedores a nuestra red
- Ampliar el acceso con empresas como Teladoc, Minuteclinic y buscar ofrecer servicios de atención médica en los Centros Comunitarios de Recursos
- Ofrecer capacitaciones para proveedores y personal del consultorio sobre cómo brindar una experiencia positiva al paciente
- Recompensar y destacar a los proveedores que tienen las puntuaciones más altas en las encuestas
- Mejoras en nuestro centro de llamadas



Creating a Positive Patient Experience

Spring 2024
Online Training Series

Join L.A. Care Health Plan and the SullivanLuallin Group this Spring for a series of online webinar trainings on creating a positive patient experience. Sessions will focus on the foundations of providing a superb patient experience with new training topics on building an empowered care team.

The webinar series will include sessions for clinicians, managers, and staff to establish a culture of patient-centered care and exceptional service. Invite your whole team!

The full training schedule can be found on the following page.

[Register here](#) or at www.lacare.org/QI-webinars

Questions? Email quality@lacare.org.

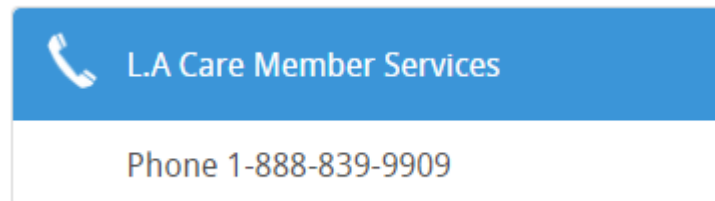
PL24000004

¿Qué más deberíamos hacer?



¿Cómo pueden ayudar los miembros para que L.A. Care mejore?

- Si reciben una encuesta, complétenla: ¡realmente las leemos!
- Si tienen un problema, llamen a L.A. Care.
 - También pueden presentar una [queja en línea](#).
- ¡Hablen en el consultorio de su proveedor, ya sea de manera positiva o negativa!
- Compartan sus problemas en las reuniones de los RCAC y el ECAC.



¿Tienen alguna pregunta?

¡Gracias!

