

2024 Quality Improvement Work Plan Summary

| Project | Objectives/Actions |
|---|---|
| <p>Project #1: Member Support</p> <p>Project Description: The goal of this project is to improve the efficiency, timeliness, and resolution of member issues requiring assistance from partner departments. By the end of the project, the number of partner departments committed to working with Member Support on the timely resolution of member escalations will have expanded. In addition, response and resolution monitoring will be in place.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Meet with identified departments/teams to present the plan, SLA, and answer outstanding questions</p> <p>Activity #2: Monitor results from request intake to resolution</p> <p>Activity #3: Provide feedback to partner departments</p> |
| <p>Project #2: SCO Member Satisfaction – Consumer Advisory Committee and Governing Board</p> <p>Project Description: The THP SCO Governing Board and Advisory Committee are channels for member feedback on opportunities for quality improvement. The goal for 2024 is to hold a minimum of 2 SCO Advisory Committee meetings and 2 SCO Governing board meetings.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | <p>Activity #1: 2024 SCO Governing Board and Consumer Advisory Committee Workplan-Summary Document</p> <p>Activity #2: Hold two SCO Governing Board meetings</p> <p>Activity #3: Hold two SCO Consumer Advisory Committee meetings</p> |
| <p>Project #3: Point32Health Quality Improvement Workplan Evaluation and Program Plan Evaluation</p> <p>Project Description: This project’s purpose is to ensure the Point32Health QI Workplan is comprehensive and represents all HPHC and THP products, is evaluated using the most recent HEDIS data (when applicable to the project), opportunities for improvement are assessed, and all the projects on the QI workplan are staying on track with the evaluation process. The project also includes annual evaluation of the Point32Health QI Program Plan, ensuring that the QI Program Plan is kept up to date and in compliance with all regulatory requirements.</p> | <p>Activity #1: Complete HEDIS measurement and analysis</p> <p>Activity #2: Ensure 100% completion of 2023 QI Workplan project evaluations</p> <p>Activity #3: Complete the 2024 QI Program Plan evaluation</p> <p>Activity #4: Assess opportunities for improvement</p> <p>Activity #5: Assess representation of projects on Workplan, by product</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Product(s): All Products Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) -Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | |
| <p>Project #4: Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS)</p> <p>Project Description: Completing a culturally and linguistically appropriate services (CLAS) quality project is essential to the organization making efforts to ensure inclusivity and equity. The project is designed to help address the diverse needs of individuals from different cultures and linguistic backgrounds, promoting better access, understanding, and outcomes. This is done through strengthening the organizations’ ability to implement trainings, collect expansive demographic data on members and practitioners, and provide diversity and inclusion trainings for staff and the organizations network. The project was determined by indicating a qualitative analysis of external requirements and organizational goals. The determination was made through assessing factors like cultural sensitivity, language proficiency, and understanding specific needs of diverse communities, ultimately focusing on effective communication, and understanding. Quantitative data compliments this analysis demonstrated by reviewing current state demographic data collection for member and practitioners.</p> <p>Product(s): All Products Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) -Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Demographic Data Collection/Expansion: All products will achieve the following demographic data collection percent complete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80% self-reported race and ethnicity data by 12/31/2025 • 30% self-reported language data by 12/31/2025 • 80% self-reported sexual orientation and gender identity data by 12/31/2027 <p>All products will begin collection disability data effective 12/31/2025.</p> <p>Activity #2: Staff DEIA cultural competency training(s), including newly designed disability competency training</p> <p>Activity #3: Practitioner trainings</p> <p>Activity #4: Percent complete of the following demographic data points:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Race • Ethnicity • Language • Practice language |

| | |
|---|---|
| <p>Project #5: Diabetes Disease Care Management Improve HbA1c Control (<8%) Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS), Stratification of data</p> <p>Project Description: The aim of this project is to improve diabetic member’s glycemic control (HbA1c Control <8%) in order to improve health outcomes by avoiding or delaying long-term diabetic complications. This project will focus on HbA1c <8% rates in Black/African American members, Spanish speaking members, and male members.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct Commercial Products: -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure by publishing HEDIS tip sheet and article in provider newsletter</p> <p>Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote HbA1c screening and control</p> <p>Activity #3: Perform member education</p> |
| <p>Project #6: Continuity and Coordination of Medical Care: Commercial 30-day Readmissions</p> <p>Project Description: Improving transitions between care settings is critical to improving the member’s quality of care, quality of life and health outcomes. The main goal of the Tufts Health Plan (THP) and Harvard Pilgrim Health Plan (HPHC) Transitions of Care (ToC) program is to ensure overall patient/member safety by avoiding adverse outcomes following a discharge from a facility to the community. This project aims to promote effective processes related to care transitions to prevent medication errors, identify issues for early intervention, prevent unnecessary hospitalizations and readmissions, support member preferences/ choices, and to avoid duplication of processes and efforts to utilize resources more effectively.</p> <p>Product(s): Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure</p> <p>Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote best practice for reducing readmissions</p> <p>Activity #3: CM Team will perform member outreach per ToC policy and procedure</p> <p>Activity #4: Perform Member education</p> |
| <p>Project #7: Commercial Diabetes Disease Care Management Improve HbA1C Control (<8%)</p> <p>Project Description: Diabetes is an important public health threat and one of the most common illnesses worldwide, with more than 500 million people affected, and its prevalence continues to rise. Unmanaged or undermanaged diabetes can lead to serious and costly complications. Glycemic control is</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure</p> <p>Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote HbA1c screening and control</p> <p>Activity #3: Perform member education</p> |

critical to avoiding complications of diabetes. An estimated 74% of total diabetes expenditures are due to complications such as nephropathy, retinopathy, cardiovascular disease, stroke, peripheral artery disease, etc. The aim of this project is improve diabetic member’s glycemic control (HbA1c Control <8%) in order to improve health outcomes by avoiding or delaying long-term diabetic complications.

Product(s):

Commercial Products:

- Tufts Health Plan HMO/POS/PPO
- Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS
- Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO
- Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO

Project #8: Obstetrical Care Management; Increase the Commercial Prenatal Immunization Rate

Project Description: Maternal vaccination for Flu and Tdap (tetanus, diphtheria and pertussis) during pregnancy is important to provide passive maternal antibody transfer to the developing fetus and can protect neonates and infants who are too young to receive the immunizations. Flu and pertussis can be potentially life threatening for newborns until they can get their own vaccines. The Project Team elected to set a goal for MY 2024 to increase the combined prenatal immunization rate by 2 percentage points over MY2022 for THP & HPHC Commercial products by 12/31/2024 and increase the influenza and Tdap HEDIS AIS-E rate by 2 percentage points over MY2023 for HPHC Marketplace products by 12/31/2024.

Product(s):

Commercial Products:

- Tufts Health Plan HMO/POS/PPO
- Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS
- Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO
- Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO

Project #9: Continuity and Coordination of Medical Care (QI 3): Public Plans 30-day Readmissions

Project Description: Improving transitions between care settings is critical to improving the member’s quality of care, quality of life and health outcomes. The main goal of the Tufts Health Public Plans Transitions of Care (ToC) program is to ensure overall patient/member safety by avoiding adverse outcomes following a discharge from a facility to the community. This project aims to promote effective processes related to care transitions to prevent medication errors, identify issues for early intervention, prevent unnecessary hospitalizations and readmissions, support member preferences/ choices, and to avoid duplication of processes and efforts to utilize resources more effectively.

Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure

Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote best practice for improving prenatal immunization rates

Activity #3: Perform member education related to the measure

Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure

Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote best practice for reducing readmissions

Activity #3: CM Team will perform member outreach per ToC policy and procedure

Activity #4: Perform Member education

| | |
|--|---|
| <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct</p> | |
| <p>Project #10: Diabetes Disease Care Management Improve HbA1c Control (<8%)</p> <p>Project Description: Unmanaged or undermanaged diabetes can lead to serious and costly complications. Glycemic control is critical to avoiding complications of diabetes. An estimated 74% of total diabetes expenditures are due to complications such as nephropathy, retinopathy, cardiovascular disease, stroke, peripheral artery disease, etc. The aim of this project is improve diabetic member’s glycemic control (HbA1c Control <8%) in order to improve health outcomes by avoiding or delaying long-term diabetic complications.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure</p> <p>Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote screening</p> <p>Activity #3: Perform member education</p> |
| <p>Project #11: Obstetrical Care Management: Increase the prenatal immunization rate</p> <p>Program Description: Maternal vaccination for Flu and Tdap (tetanus, diphtheria and pertussis) during pregnancy is important to provide passive maternal antibody transfer to the developing fetus and can protect neonates and infants who are too young to receive the immunizations. Flu and pertussis can be potentially life threatening for newborns until they can get their own vaccines. The project goal is to increase the combined prenatal immunization rate by 2 percentage points over MY 2022 for THPP MA Together MCO and ACO; and RI Together and increase the modified HEDIS AIS rate by 2 percentage points over MY 2023 for THPP Direct by 12/31/2024.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of measure</p> <p>Activity #2: Perform targeted outreach to providers to promote best practice for improving prenatal immunization rates</p> <p>Activity #3: Perform member education related to the measure</p> |
| <p>Project #12: Commercial and Public Plans Continuity and Coordination Between Medical and BH - HEDIS Antidepressant Medication Management (AMM)</p> <p>Project Description: The Antidepressant Medication Management (AMM) Project is focused on improving medication adherence for members who were newly prescribed an antidepressant medication, for Major Depression Disorder (MDD). The project focuses on risk reduction, to support members newly prescribed antidepressant medication. To educate and build a clinical referral pathway for members to maintain community stabilization and medication compliance for the continuation phase of treatment, 6 months. This AMM QI project was identified based on HEDIS performance, HPHC</p> | <p>Activity #1: Medical care managers to continue depression screening for members as part of the Priority Care Program. Medical care managers to refer to BH care managers as appropriate for consultation and referral when there are behavioral health issues to be addressed</p> <p>Activity #2: Member engagement outreach calls, monthly antidepressant New Starts Report</p> <p>Activity #3: Behavioral Health care managers (CMs) to review medication issues and adherence in assessment with all new members who become involved in the case management programs. CMs help to address any medication compliance issues</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Commercial BH insourcing and continuity and coordination between medical and BH (QI 4) for all LOB.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #4: Depression screenings to continue for THPMP members that are in a complex case management program, though THPMP Case Managers</p> <p>Activity #5: Update educational depression brochure on website available to members. Depression brochure addresses antidepressant medication compliance</p> <p>Activity #6: Share AMM Performance data with BH Community Partners, Commercial Provider groups and Accountable Care Organizations (ACO) data exchange and reporting meetings. Review performance, share strategies for improvement, best practices, and member level data to encourage gaps in care closure through provider collaboration</p> <p>Activity #7: Education to PCPs regarding HEDIS AMM measure to be provided through articles posted on the web, in newsletters and in provider e-mails</p> <p>Activity #8: Working with Marketing on SMS or email members communication</p> |
| <p>Project #13: Commercial and Public Plans Continuity and Coordination Between Medical and BH - HEDIS Initiation and Engagement of Alcohol and Other Drug Dependence Treatment (IET)</p> <p>Project Description: The Initiation and Engagement of Alcohol and Other Drug Dependence Treatment (IET) Project is focused on working with providers to support members with a new episode of alcohol or other drug dependence to initiate treatment within 14 days of the initial diagnosis (initiation phase); and to continue in treatment with two or more additional visits within 30 days (engagement phase). Engagement in SUD treatment once diagnosed is recommended to make sure that members are aware of treatment options and are encouraged to take the necessary steps in their recovery.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Utilization managers will continue to review and discuss the importance of developing a comprehensive discharge plan for those members who have been hospitalized with substance abuse diagnoses</p> <p>Activity #2: Partner with hospitals/EDs to improve timely initiation and engagement in treatment. Outreach to SUD providers to provider educational information, rates, best practices</p> <p>Activity #3: Utilize our THP Addiction Recovery Care Management (ARCM) program to provide support to commercial and public plans members who are in early recovery from the use of opiates, alcohol, or other substances. Provide enhanced member care coordination</p> <p>Activity #4: Determine availability of SUP BH providers who specialize in treating substance use disorder</p> <p>Activity #5: Determine trends of engagement based on race, ethnicity, language, and gender</p> |
| <p>Project #14: Commercial and Public Plans Continuity and Coordination Between Medical and BH - HEDIS Follow Up After Hospitalization for Mental Illness (FUH)</p> | <p>Activity #1: Provide general provider education on FUH to promote awareness of measure, strategies etc. via newsletters, website; training opportunities at MABS</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Project Description: It is important for members who have been hospitalized with a psychiatric illness to begin their outpatient aftercare as soon as possible following their discharge, follow up care by a behavioral health provider is critical. The HEDIS FUH measure looks at continuity of care post inpatient treatment and assesses that adults and children, 6 years of age and older, who had an inpatient psychiatric admission have an outpatient follow up visit with a mental health practitioner within 7 or 30 days of discharge.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #2: BH UM Clinicians to discuss aftercare appointment planning at time of first review; and document discharge information in system</p> <p>Activity #3: Utilize our care management transition to home program to work with Eligible members being discharged from an inpatient BH facility to support them to adhere to scheduled appointments</p> <p>Activity #4: Ongoing recruitment effort by allied health to contract additional outpatient PP BH providers for both MA and RI</p> <p>Activity #5: Meet with ACO behavioral health workgroups on a regular basis to discuss strategies for improvement for this measure</p> <p>Activity #6: Share FUH performance with high volume hospitals to drive performance management, stressing importance of this measure, for quality care and reduction in possible readmissions</p> <p>Activity #7: Provide general member education on FUH and importance of follow up care after inpatient care via e-mails, mailings etc.</p> |
| <p>Project #15: Public Plans Continuity and Coordination Between Medical and BH - HEDIS Diabetes Screening for People with Schizophrenia or Bipolar Disorder Who Are Using Antipsychotic Medications (SSD)</p> <p>Project Description: This quality improvement project focuses on whole person care and challenges associated with this Seriously Mentally Ill (SMI) population who may suffer with paranoia, disorganized thoughts, mood dysregulation and executive functioning hurdles increasing the difficulty of managing multiple provider relations, scheduling, and keeping appointments. In addition to the obstacles of limited health literacy and social determinants of health like housing and transportation instability. Through this project mail and telephonic outreach is made to high volume, low performing Prescribers and to PCP, when the member is engaged, to encourage them to conduct diabetes screenings and develop a collaborative treatment team approach to care. Including PCP, BH Prescriber, BH O/P treatment team members and community support providers.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together</p> | <p>Activity #1: BH HEDIS/Quality improvement workgroup will meet monthly to review its performance, discuss strategies for improvement and to resolve barriers</p> <p>Activity #2: The HEDIS QI team will produce and distribute monthly gaps in care reports for ACO partners</p> <p>Activity #3: Pharmacy Antipsychotic Pre Auth approval letter to be improved with blood glucose and cholesterol screening reminder for targeted prescribing provider diabetes screening education</p> <p>Activity #4: Targeted Provider education to promote awareness of diabetes screening for members prescribed antipsychotic medication</p> <p>Activity #5: General Provider Outreach Publication article of HEDIS tip sheet and newsletter article</p> <p>Activity #6: BH UM to request IP facilities complete diabetes screening for members prescribed antipsychotic medication while inpatient or include instructions on Discharge plan for PCP follow up</p> <p>Activity #7: Collaborate with BH Care Coordinator & CM to include diabetes screening education/coaching to Care Plan interventions for member, caretaker, and PCP</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Activity #8: BH HEDIS PM presents SSD QI performance at quarterly BH Community Partner (CP) Agency to improve SSD performance</p> <p>Activity #9: Meeting with Marketing to evaluate automated member communication</p> |
| <p>Project #16: Commercial and Public Plans Continuity and Coordination Between Medical and BH- HEDIS Metabolic Monitoring for Children and Adolescents on Antipsychotics (APM)</p> <p>Project Description: Assesses the percentage of children and adolescents with ongoing antipsychotic medication use who had metabolic testing during the year. Children and adolescents on antipsychotic medications are at risk for developing serious metabolic health complications which may have lifelong consequences; therefore, metabolic monitoring (blood glucose and cholesterol testing) is an important component of ensuring appropriate management of children and adolescents on antipsychotic medications. Based on the MY 2022 and Q3 2023 evaluation of HEDIS performance data it was determined both Commercial and Public plans LOB would benefit from continued quality improvement activities. This project focuses on the coordination of care between Medical and Behavioral health care.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: BH HEDIS/Quality improvement workgroup will meet monthly to review its performance, discuss strategies for improvement and to resolve barriers</p> <p>Activity #2: The HEDIS QI team will produce and distribute monthly gaps in care reports for ACO partners</p> <p>Activity #3: Pharmacy Antipsychotic Pre Auth approval letter to be improved with blood glucose and cholesterol screening reminder</p> <p>Activity #4: Perform targeted outreach to providers to promote screening</p> <p>Activity #5: Provider education to promote awareness of metabolic monitoring for members prescribed antipsychotic medication</p> <p>Activity #6: BH UM request IP facilities complete metabolic monitoring for members prescribed antipsychotic medication while IP</p> <p>Activity #7: Collaborate with BH CM (all LOB) to include metabolic monitoring education/coaching to Care Plan interventions for member, caretaker, and PCP</p> |
| <p>Project #17: Senior Care Options Readmissions Management</p> <p>Project Description: Improving transitions between care settings is critical to improving the member’s quality of care, quality of life and health outcomes. Convening a group of clinical and operational leads in the Senior Care Options LOB to identify, track, measure and enhance initiatives focused on reducing acute inpatient readmissions. One of the main goals of the workgroup is to ensure overall patient/member safety by avoiding adverse outcomes following a discharge from a facility to the community. This project aims to promote effective processes related to care transitions to prevent medication errors, identify issues for early intervention, prevent unnecessary hospitalizations and readmissions, support member preferences/ choices, and to avoid duplication of processes and efforts to utilize resources more effectively.</p> | <p>Activity #1: Expansion of serial calls</p> <p>Activity #2: Expansion of education and clinical resources for SCO care managers</p> <p>Activity #3: SCO Member ED/Observation outreach – Social Determinants of Health and Behavioral Health</p> <p>Activity #4: Increase utilization of remote patient monitoring in SCO population</p> <p>Activity #5: Improve Medication Reconciliation Performance (EOHHS PIP)</p> <p>Activity #6: Optimization of the PCT process</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Product(s): Senior Products: -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | |
| <p>Project#18: SCO performance: Increase SCO performance in HEDIS measures</p> <p>Project Description: This workplan is intended to track performance of the HEDIS measures included in the SCO Model of Care.</p> <p>Product(s): Senior Products: -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | <p>Activity #1: Post hospitalization assessment</p> <p>Activity #2: Collect functional status assessment medical records from providers- Part of standard HEDIS Medical Record data collection processes which are uses for all HEDIS hybrid measures for all products each year. Data collection runs from February to April with hybrid samples being pulled in January</p> <p>Activity #3: Perform provider and member education to support transitions of care (ToC)</p> <p>Activity #4: SCO Readmissions workgroup- Group of clinical and operational leads in the Senior Care Options LOB that identify, track, measure and enhance initiatives focused on reducing acute inpatient readmissions</p> <p>Activity #5: Perform targeted outreach to members to promote screening</p> <p>Activity #6: Collect medical records from providers- Part of standard HEDIS Medical Record data collection processes which are uses for all HEDIS hybrid measures for all products each year. Data collection runs from February to April with hybrid samples being pulled in January</p> <p>Activity #7: Perform targeted member outreach to members who are not meeting medication adherence</p> |
| <p>Project #19: Tufts Health One Care: 30-Day Readmissions</p> <p>Project Description: The goal of this project is to improve member continuity and care coordination across multiple settings to reduce avoidable medical and behavioral health re-hospitalization rates, utilizing the transitions of care (ToC) program. In addition, the goal is for the Cityblock Health (CBH) team to assist members with follow-up care after discharge.</p> <p>Product(s): Tufts Health Plan Public Plan Products: - One Care</p> | <p>Activity #1: Member Interventions - Pre-Hospitalization</p> <p>Activity #2: Member Interventions - Post Hospitalization</p> <p>Activity #3: Provider Interventions</p> <p>Activity #4: Care Navigator Program</p> |
| <p>Project #20: Senior Products - Reducing Disparities: Diabetes CCIPs</p> <p>Project Description: This is a Chronic Care Improvement Program (CCIP) which is required by CMS to be completed by all Medicare Advantage Organizations. This CCIP started in 2021 and is on the topic of improving diabetes through focus on controlling HbA1c levels. This topic was chosen as a large number of the membership have diabetes and is something</p> | <p>Activity #1: CPCT Care Management (CPCPT only)</p> <p>Activity #2: Hartford Health care team (CPCT only)</p> <p>Activity #3: Provider Education (all LOBs)</p> <p>Activity #4: Enrollee outreach (All LOBs)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>where there are related measures such as the HEDIS CDC HbA1c <9 that could be improved upon. This CCIP will target members who have been diagnosed with Diabetes and who work with Care Managers. The CCIP workgroup will create interventions for these members aimed at keeping them within a controlled HbA1c level. Utilize Care Management interventions to support diabetic members in achieving a controlled HbA1c. In 2024 each product line will add a health equity component to this CCIP. This will be done by reviewing the population analysis and identifying groups that have lower rates of controlled HbA1c. Each product will then create an intervention to specifically target this group to make the project more equitable.</p> <p>Product(s): Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) -Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH</p> | <p>Activity #5: Pharmacy Medication Adherence program (TMP only)</p> <p>Activity #6: Better Together (TMP only)</p> |
| <p>Project #21: CAHPS Quality Improvement – Access to Care</p> <p>Project Description: An enterprise-wide Access to Care Workgroup was formed during Q4 of 2023 in response to a downward trend in access to care related measure scores from the CAHPS survey. The required annual survey is a tool for collecting standardized information on enrollees’ experiences with health plans and their services. The purpose of this workgroup is to identify an enterprise-wide access to care related opportunity for improvement and implement interventions developed to impact access to care for members ultimately improving CAHPS scores on access to care measures.</p> <p>Product(s): All products Tufts Health Plan Public Plan Products: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Senior Products: -Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO -Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO -Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) -Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Commercial Products: -Tufts Health Plan HMO/POS/PPO -Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS -Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO -Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Activity #1: Perform general provider education to promote awareness of this project and engage in discussions around access to care, and barriers that exist related to access</p> <p>Activity #2: Collaborate with internal survey resources to glean insights into CAHPS results, specific to access to care measures</p> <p>Activity #3: Provider Directory project, receive updates from the Provider Directory project regarding updating the directory information to ensure members have accurate provider information</p> <p>Activity #4: Tailor reporting of CAHPS/internal survey access to care measures results to CM/BH Navigators/CHW’s, identify specific access activities</p> |

Resumen del plan de trabajo para la mejora de la calidad 2024

| Proyecto | Objetivos/acciones |
|--|--|
| <p>Proyecto n.º 1: Apoyo para Miembros</p> <p>Descripción del proyecto: El objetivo de este proyecto es mejorar la eficacia, la puntualidad y la resolución de los problemas de los miembros que requieren la asistencia de los departamentos asociados. Al final del proyecto, se habrá ampliado la cantidad de departamentos asociados comprometidos a colaborar con Apoyo para Miembros en la resolución puntual de las solicitudes de los miembros. Además, se realizará un seguimiento de la respuesta y la resolución.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO - Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: Reunirse con los departamentos/equipos identificados para presentar el plan, el acuerdo de nivel de servicios (SLA por sus siglas en inglés) y responder las preguntas pendientes</p> <p>Actividad n.º 2: Supervisar los resultados desde la recepción de la solicitud hasta su resolución</p> <p>Actividad n.º 3: Proporcionar comentarios a los departamentos asociados</p> |
| <p>Proyecto n.º 2: Satisfacción de los miembros de SCO - Comité Asesor del Consumidor y Junta Directiva</p> <p>Descripción del proyecto: La Junta Directiva y el Comité Asesor de THP SCO son canales para recibir comentarios de los miembros sobre oportunidades de mejora de la calidad. El objetivo para 2024 es celebrar un mínimo de 2 reuniones del Comité Asesor de SCO y 2 reuniones de la Junta Directiva de SCO.</p> <p>Producto(s): Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | <p>Actividad n.º 1: Plan de trabajo de la Junta Directiva y del Comité Asesor del Consumidor de SCO 2024; documento de resumen</p> <p>Actividad n.º 2: Celebrar dos reuniones de la Junta Directiva de SCO</p> <p>Actividad n.º 3: Celebrar dos reuniones del Comité Asesor del Consumidor de SCO</p> |
| <p>Proyecto n.º 3: Evaluación del plan de trabajo para la mejora de la calidad de Point32Health y evaluación del plan del programa</p> <p>Descripción del proyecto: El propósito de este proyecto es garantizar que el plan de trabajo para la mejora de la calidad (QI por sus siglas en inglés) de Point32Health sea integral y represente todos los productos de HPHC y THP, que se evalúe utilizando los datos de la herramienta HEDIS (que significa Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la</p> | <p>Actividad n.º 1: Completar las medidas de HEDIS y el análisis</p> <p>Actividad n.º 2: Garantizar la finalización del 100 % de las evaluaciones del proyecto del plan de trabajo para la QI 2023</p> <p>Actividad n.º 3: Completar la evaluación del plan del programa de QI 2024</p> <p>Actividad n.º 4: Evaluar oportunidades de mejora</p> |

| | |
|---|--|
| <p>atención médica) más recientes —cuando corresponda al proyecto—, que se evalúen las oportunidades de mejora y que todos los proyectos del plan de trabajo para la QI sigan enfocados en el proceso de evaluación. El proyecto también incluye la evaluación anual del plan del programa de QI de Point32Health, lo que garantiza que el plan del programa de QI se mantenga actualizado y cumpla con todos los requisitos reglamentarios.</p> <p>Producto(s): Todos los productos Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO - Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) - Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 5: Evaluar la representación de los proyectos en el plan de trabajo, por producto</p> |
| <p>Proyecto n.º 4: Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS por sus siglas en inglés)</p> <p>Descripción del proyecto: Completar un proyecto de calidad de servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS) es esencial para que la organización se esfuerce por garantizar la inclusión y la equidad. El proyecto está diseñado para ayudar a abordar las diversas necesidades de personas de diferentes culturas y orígenes lingüísticos, promoviendo un mejor acceso, comprensión y resultados. Esto se logra a través del fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones para impartir formación, recopilar datos demográficos amplios sobre los miembros y los profesionales, además de brindar formación sobre diversidad e inclusión para el personal y la red de organizaciones. El proyecto se determinó indicando un análisis cualitativo de los requisitos externos y los objetivos organizacionales. La determinación se tomó mediante la evaluación de factores como la sensibilidad cultural, el dominio del idioma y la comprensión de las necesidades específicas de comunidades diversas, centrándose en última instancia en la comunicación y la comprensión efectivas. Los datos cuantitativos complementan este análisis demostrado mediante la revisión de la recopilación de datos demográficos estatales actuales para miembros y profesionales.</p> <p>Producto(s): Todos los productos Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: Recopilación/ampliación de datos demográficos: Todos los productos alcanzarán el siguiente porcentaje completo de recopilación de datos demográficos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 % de datos de raza y origen étnico autoinformados antes del 31/12/2025 • 30 % de datos de idioma autoinformados antes del 31/12/2025 • 80 % de datos de orientación sexual e identidad de género autoinformados antes del 31/12/2027 <p>Todos los productos comenzarán a recopilar datos sobre discapacidad a partir del 31/12/2025.</p> <p>Actividad n.º 2: Formación en competencia cultural de diversidad, equidad, inclusión y accesibilidad (DEIA) para el personal, incluida la formación en competencia en materia de discapacidad recientemente diseñada</p> <p>Actividad n.º 3: Formación para profesionales</p> <p>Actividad n.º 4: Porcentaje completo de los siguientes puntos de datos demográficos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raza • Origen étnico • Idioma • Idioma de atención |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) - Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH <p>Productos comerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO | |
| <p>Proyecto n.º 5: Gestión de la atención de la diabetes; mejorar el control de HbA1c (<8 %). Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS), estratificación de datos</p> <p>Descripción del proyecto: El objetivo de este proyecto es mejorar el control glucémico de los miembros diabéticos (control de HbA1c <8 %) para mejorar los resultados de salud evitando o retrasando las complicaciones diabéticas a largo plazo. Este proyecto se centrará en tasas de HbA1c <8 % en miembros negros/afroamericanos, miembros hispanohablantes y miembros hombres.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct Productos comerciales: - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida mediante la publicación de una hoja de consejos y un artículo de HEDIS en el boletín informativo de proveedores</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover la detección y el control de la HbA1c</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los miembros</p> |
| <p>Proyecto n.º 6: Continuidad y coordinación de la atención médica: Readmisiones de 30 días en comerciales</p> <p>Descripción del proyecto: La mejora de las transiciones entre entornos de atención es fundamental para mejorar la calidad de la atención, la calidad de vida y los resultados de salud de los miembros. El principal objetivo del programa de Transiciones de la Atención (ToC por sus siglas en inglés) de Tufts Health Plan (THP) y Harvard Pilgrim Health Plan (HPHC) es garantizar la seguridad general del paciente/miembro evitando resultados adversos después del alta de un centro a la comunidad. Este proyecto busca promover procesos eficaces relacionados con las transiciones de la atención para prevenir errores de medicamentos, identificar problemas para la intervención temprana, prevenir hospitalizaciones y readmisiones innecesarias, apoyar las preferencias/elecciones de los miembros y evitar la duplicación de procesos y esfuerzos para utilizar los recursos de forma más eficaz.</p> <p>Producto(s): Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO - Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO - Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover las mejores prácticas con el fin de reducir las readmisiones</p> <p>Actividad n.º 3: El equipo de gestión de la atención (CM por sus siglas en inglés) realizará actividades de divulgación entre los miembros de acuerdo con la política y el procedimiento de ToC</p> <p>Actividad n.º 4: Educación a los miembros</p> |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO | |
| <p>Proyecto n.º 7: Gestión de la atención de la diabetes comercial; mejorar el control de la HbA1c (<8 %)</p> <p>Descripción del proyecto: La diabetes es una importante amenaza para la salud pública y una de las enfermedades más comunes en todo el mundo, con más de 500 millones de personas afectadas, y su prevalencia sigue aumentando. La diabetes no controlada o mal controlada puede provocar complicaciones graves y costosas. El control glucémico es fundamental para evitar las complicaciones de la diabetes. Se calcula que el 74 % del gasto total en diabetes se debe a complicaciones como nefropatía, retinopatía, enfermedades cardiovasculares, accidentes cerebrovasculares, enfermedades arteriales periféricas, etc. El objetivo de este proyecto es mejorar el control glucémico de los miembros diabéticos (control de HbA1c <8 %) para mejorar los resultados de salud evitando o retrasando las complicaciones diabéticas a largo plazo.</p> <p>Producto(s): Productos comerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover la detección y el control de la HbA1c</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los miembros</p> |
| <p>Proyecto n.º 8: Gestión de la atención obstétrica; aumentar la tasa de inmunización prenatal comercial</p> <p>Descripción del proyecto: La vacunación materna contra la gripe y la vacuna Tdap (contra tétanos, difteria y tosferina) durante el embarazo son importantes para proporcionar una transferencia pasiva de anticuerpos maternos al feto en desarrollo y pueden proteger a los recién nacidos y a los bebés que son demasiado pequeños para recibir la inmunización. La gripe y la tosferina pueden ser potencialmente mortales para los recién nacidos hasta que puedan vacunarse. El equipo del proyecto decidió establecer como objetivo para el año de medición 2024 (MY 2024) aumentar la tasa de inmunización prenatal combinada en 2 puntos porcentuales con respecto al año de medición 2022 (MY 2022) para los productos de THP y HPHC comerciales antes del 31/12/2024 y aumentar la tasa de estado de vacunación en adultos (AIS-E) de HEDIS de la influenza y Tdap en 2 puntos porcentuales con respecto al año de medición 2023 (MY 2023) para los productos del mercado de HPHC antes del 31/12/2024.</p> <p>Producto(s): Productos comerciales:</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover las mejores prácticas con el fin de mejorar las tasas de inmunización prenatal</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los miembros en relación con la medida</p> |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO | |
| <p>Proyecto n.º 9: Continuidad y coordinación de la atención médica (QI 3): Readmisiones de 30 días en planes públicos</p> <p>Descripción del proyecto: La mejora de las transiciones entre entornos de atención es fundamental para mejorar la calidad de la atención, la calidad de vida y los resultados de salud de los miembros. El principal objetivo del programa de Transiciones de la Atención (ToC) de Tufts Health Public Plans (THPP) es garantizar la seguridad general del paciente/miembro evitando resultados adversos después del alta de un centro a la comunidad. Este proyecto busca promover procesos eficaces relacionados con las transiciones de la atención para prevenir errores de medicamentos, identificar problemas para la intervención temprana, prevenir hospitalizaciones y readmisiones innecesarias, apoyar las preferencias/elecciones de los miembros y evitar la duplicación de procesos y esfuerzos para utilizar los recursos de forma más eficaz.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover las mejores prácticas con el fin de reducir las readmisiones</p> <p>Actividad n.º 3: El equipo de gestión de la atención (CM) realizará actividades de divulgación entre los miembros de acuerdo con la política y el procedimiento de ToC</p> <p>Actividad n.º 4: Educación a los miembros</p> |
| <p>Proyecto n.º 10: Gestión de la atención de la diabetes; mejorar el control de la HbA1c (<8 %)</p> <p>Descripción del proyecto: La diabetes no controlada o mal controlada puede provocar complicaciones graves y costosas. El control glucémico es fundamental para evitar las complicaciones de la diabetes. Se calcula que el 74 % del gasto total en diabetes se debe a complicaciones como nefropatía, retinopatía, enfermedades cardiovasculares, accidentes cerebrovasculares, enfermedades arteriales periféricas, etc. El objetivo de este proyecto es mejorar el control glucémico de los miembros diabéticos (control de HbA1c <8 %) para mejorar los resultados de salud evitando o retrasando las complicaciones diabéticas a largo plazo.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover la detección</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los miembros</p> |
| <p>Proyecto n.º 11: Gestión de la atención obstétrica: Aumentar la tasa de inmunización prenatal</p> <p>Descripción del proyecto: La vacunación materna contra la gripe y la vacuna Tdap (contra tétanos, difteria y tosferina) durante el embarazo son importantes para proporcionar una transferencia pasiva de anticuerpos maternos al feto en desarrollo y pueden proteger a los recién nacidos y a los bebés que son demasiado pequeños para recibir la inmunización. La</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de la medida</p> <p>Actividad n.º 2: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover las mejores prácticas con el fin de mejorar las tasas de inmunización prenatal</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los miembros en relación con la medida</p> |

gripe y la tosferina pueden ser potencialmente mortales para los recién nacidos hasta que puedan vacunarse. El objetivo del proyecto es aumentar la tasa de inmunización prenatal combinada en 2 puntos porcentuales con respecto al MY 2022 para la Organización de Atención Gestionada (MCO por sus siglas en inglés) y la Organización de Atención Responsable (ACO por sus siglas en inglés) de THPP MA Together y para RI Together y aumentar la tasa de AIS de HEDIS modificada en 2 puntos porcentuales con respecto al MY 2023 para THPP Direct antes del 31/12/2024.

Producto(s):

Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan:
 - MA Together, RI Together, QHP Direct

Proyecto n.º 12: Planes comerciales y públicos. Continuidad y coordinación entre atención médica y de salud conductal (BH por sus siglas en inglés) - Gestión de los medicamentos antidepresivos (medida AMM) de HEDIS

Descripción del proyecto: El Proyecto de Gestión de los Medicamentos Antidepresivos (AMM) se centra en mejorar el cumplimiento de las prescripciones por parte de los miembros a los que se les ha recetado recientemente un medicamento antidepresivo para el trastorno depresivo mayor (MDD por sus siglas en inglés). El proyecto se centra en la reducción de riesgos para apoyar a los miembros a los que se les ha recetado recientemente medicamentos antidepresivos. Educar y establecer una vía de derivación clínica para que los miembros mantengan la estabilización comunitaria y el cumplimiento de los medicamentos durante la fase de continuación del tratamiento, 6 meses. Este proyecto de QI de AMM se identificó sobre la base del desempeño de HEDIS, la internalización de BH de HPHC comercial y la continuidad y coordinación entre atención médica y de BH (QI 4) para todas las líneas de negocio (LOB por sus siglas en inglés).

Producto(s):

Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan:
 - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care
 Productos para personas mayores:
 - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO
 - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)
 Productos comerciales:
 - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO
 - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS
 - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO
 - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO

Actividad n.º 1: Los gerentes de atención médica continuarán realizando pruebas de detección de depresión para los miembros como parte del Programa de Atención Prioritaria. Los gerentes de atención médica derivarán a los gerentes de atención de BH, según corresponda, para consultas y derivaciones cuando haya problemas de salud conductual que deban abordarse

Actividad n.º 2: Llamadas de divulgación para la participación de los miembros, informe mensual sobre antidepresivos New Starts

Actividad n.º 3: Los gerentes de atención (CM) de salud conductual revisarán los problemas de medicamentos y el cumplimiento en la evaluación con todos los nuevos miembros que participen en los programas de gestión de casos. Los CM ayudan a abordar cualquier problema de cumplimiento de los medicamentos

Actividad n.º 4: Las pruebas de detección de depresión continuarán para los miembros de Tufts Health Plan Medicare Preferred (THPMP) que se encuentran en un programa de gestión de casos complejo, a través de los gerentes de casos de THPMP

Actividad n.º 5: Actualizar el folleto educativo sobre la depresión en el sitio web a disposición de los miembros. Un folleto sobre la depresión aborda el cumplimiento de los medicamentos antidepresivos

Actividad n.º 6: Compartir los datos del desempeño de AMM con los socios comunitarios de BH, los grupos de proveedores comerciales y las reuniones de intercambio de datos y elaboración de informes de las organizaciones de atención responsable (ACO). Revisar el desempeño, compartir estrategias de mejora, mejores prácticas y datos a nivel de los miembros para fomentar el cierre de brechas en la atención mediante la colaboración de los proveedores

Actividad n.º 7: Educación a los proveedores primarios de cuidados médicos (PCP por sus siglas en inglés) sobre la medida

| | |
|---|--|
| | <p>AMM de HEDIS que se brindará a través de artículos publicados en la web, boletines informativos y correos electrónicos a los proveedores</p> <p>Actividad n.º 8: Colaboración con Mercadeo en la comunicación de los miembros por SMS o correo electrónico</p> |
| <p>Proyecto n.º 13: Planes comerciales y públicos. Continuidad y coordinación entre atención médica y de BH - Inicio y cumplimiento del tratamiento de dependencia de alcohol y otras drogas (medida IET) de HEDIS</p> <p>Descripción del proyecto: El proyecto de Inicio y cumplimiento del tratamiento de dependencia de alcohol y otras drogas (IET) se centra en trabajar con los proveedores para ayudar a los miembros con un nuevo episodio de dependencia de alcohol u otras drogas a que inicien el tratamiento en un plazo de 14 días a partir del diagnóstico inicial (fase de inicio) y a que continúen el tratamiento con dos o más visitas adicionales en un plazo de 30 días (fase de cumplimiento). Se recomienda el cumplimiento en el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (SUD por sus siglas en inglés) una vez diagnosticado para garantizar que los miembros conozcan las opciones de tratamiento y se les anime a dar los pasos necesarios en su recuperación.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: Los gerentes de utilización continuarán revisando y discutiendo la importancia de desarrollar un plan de alta integral para aquellos miembros que han sido hospitalizados con diagnósticos de abuso de sustancias</p> <p>Actividad n.º 2: Colaboración con hospitales/departamentos de emergencias (ED por sus siglas en inglés) para mejorar el inicio y el cumplimiento en el tratamiento en el momento oportuno. Divulgación a los proveedores de SUD para que proporcionen información educativa, tarifas y mejores prácticas</p> <p>Actividad n.º 3: Utilizar nuestro programa de Gestión de la Atención para la Recuperación de Adicciones (ARCM por sus siglas en inglés) de THP para proveer apoyo a los miembros de planes comerciales y públicos que se encuentran en una recuperación temprana del consumo de opiáceos, alcohol u otras sustancias. Proporcionar una mejor coordinación de la atención a los miembros</p> <p>Actividad n.º 4: Determinar la disponibilidad de proveedores de SUP y BH especializados en el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias</p> <p>Actividad n.º 5: Determinar las tendencias de participación en función de la raza, el origen étnico, el idioma y el sexo</p> |
| <p>Proyecto n.º 14: Planes comerciales y públicos. Continuidad y coordinación entre atención médica y de BH - Seguimiento después de la hospitalización por enfermedad mental (medida FUH) de HEDIS</p> <p>Descripción del proyecto: Es importante que los miembros que han sido hospitalizados por una enfermedad psiquiátrica comiencen su tratamiento posterior como pacientes externos lo antes posible tras el alta; el seguimiento por parte de un proveedor de salud conductual es fundamental. La medida FUH de HEDIS analiza la continuidad de la atención después del tratamiento como pacientes internados y evalúa que los adultos y niños, de 6 años de edad y mayores, que tuvieron un ingreso psiquiátrico como pacientes internados tengan una visita de seguimiento como pacientes externos con un profesional de salud mental dentro de los 7 o 30 días posteriores al alta.</p> | <p>Actividad n.º 1: Proporcionar educación general a los proveedores sobre FUH para promover el conocimiento de la medida, las estrategias, etc., a través de boletines informativos, sitio web; oportunidades de formación en MABS</p> <p>Actividad n.º 2: Los médicos clínicos de la gestión de la utilización (UM por sus siglas en inglés) de BH discutirán la planificación de citas de cuidados posteriores en el momento de la primera revisión; y documentar la información de alta en el sistema</p> <p>Actividad n.º 3: Utilizar nuestro programa de transición de gestión de la atención al hogar para trabajar con miembros elegibles que reciben el alta de un centro de BH para pacientes internados y ayudarlos a cumplir con las citas programadas</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 4: Esfuerzo de reclutamiento continuo por parte de paramédicos con el fin de contratar proveedores adicionales de PP BH para pacientes externos para MA y RI</p> <p>Actividad n.º 5: Reunirse periódicamente con los grupos de trabajo de salud conductual de la ACO para discutir estrategias de mejora para esta medida</p> <p>Actividad n.º 6: Compartir el desempeño de FUH con los hospitales de alto volumen para impulsar la gestión del desempeño, haciendo hincapié en la importancia de esta medida, para la calidad de la atención y la reducción de posibles readmisiones</p> <p>Actividad n.º 7: Proporcionar educación general a los miembros sobre FUH y la importancia de la atención de seguimiento después de la atención como paciente internado a través de correo electrónico, correo postal, etc.</p> |
| <p>Proyecto n.º 15: Planes públicos. Continuidad y coordinación entre atención médica y de BH - Detección de diabetes en personas con esquizofrenia o trastorno bipolar que toman antipsicóticos (medida SSD) de HEDIS</p> <p>Descripción del proyecto: Este proyecto de mejora de la calidad se centra en la atención integral a la persona y en las dificultades asociadas a esta población con enfermedades mentales graves (SMI por sus siglas en inglés), que pueden sufrir paranoia, pensamientos desorganizados, desregulación del estado de ánimo y obstáculos en el funcionamiento ejecutivo que aumentan la dificultad de gestionar las relaciones con múltiples proveedores, programar y cumplir las citas. Además de los obstáculos que suponen los limitados conocimientos sanitarios y los determinantes sociales de la salud, como la inestabilidad de la vivienda y el transporte. A través de este proyecto, se realiza la divulgación telefónica y por correo dirigida a los prescriptores de alto volumen y bajo desempeño y a los PCP, cuando el miembro está involucrado, para animarlos a que realicen pruebas de detección de la diabetes y desarrollen un enfoque de equipo de tratamiento colaborativo para la atención. Están incluidos el PCP, el prescriptor de BH, los miembros del equipo de tratamiento de BH para pacientes externos (O/P en inglés) y los proveedores de apoyo comunitario.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together</p> | <p>Actividad n.º 1: El grupo de trabajo de mejora de la calidad/HEDIS de BH se reunirá mensualmente para revisar su desempeño, discutir estrategias de mejora y resolver barreras</p> <p>Actividad n.º 2: El equipo de QI de HEDIS elaborará y distribuirá informes mensuales sobre las deficiencias en la atención para los socios de la ACO</p> <p>Actividad n.º 3: La carta de aprobación de autorización previa de antipsicóticos en farmacia se mejorará con un recordatorio de detección de glucosa y colesterol en sangre para la educación sobre detección de diabetes dirigida a los proveedores que prescriben</p> <p>Actividad n.º 4: Educación dirigida a los proveedores para promover el conocimiento de las pruebas de detección de diabetes para los miembros a los que se les recetan antipsicóticos</p> <p>Actividad n.º 5: Divulgación general entre los proveedores del artículo de publicación de la hoja de consejos de HEDIS y el artículo del boletín informativo</p> <p>Actividad n.º 6: La UM de BH solicitará a los centros para pacientes internados (IP en inglés) que completen pruebas de detección de diabetes para los miembros a los que se les recetan antipsicóticos mientras son IP o que incluyan instrucciones sobre el plan de alta para el seguimiento del PCP</p> <p>Actividad n.º 7: Colaborar con el coordinador de atención y el CM de BH para incluir la educación/orientación sobre la detección de la diabetes en las intervenciones del plan de atención para el miembro, el cuidador y el PCP</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Actividad n.º 8: La medida de desempeño (PM por sus siglas en inglés) de HEDIS de BH presenta el desempeño de QI de SSD en la agencia de socio comunitario (CP por sus siglas en inglés) de BH trimestral para mejorar el desempeño de SSD</p> <p>Actividad n.º 9: Reunión con Mercadeo para evaluar la comunicación automatizada de los miembros</p> |
| <p>Proyecto n.º 16: Planes comerciales y públicos. Continuidad y coordinación entre atención médica y de BH - Monitoreo metabólico para niños y adolescentes que toman antipsicóticos (medida APM) de HEDIS</p> <p>Descripción del proyecto: Evalúa el porcentaje de niños y adolescentes con uso continuo de antipsicóticos que se sometieron a pruebas metabólicas durante el año. Los niños y adolescentes que toman antipsicóticos corren el riesgo de desarrollar complicaciones metabólicas graves que pueden tener consecuencias para toda la vida, por lo tanto, el monitoreo metabólico (análisis de glucosa y colesterol en sangre) es un componente importante para garantizar el tratamiento adecuado de los niños y adolescentes que toman antipsicóticos. A partir de la evaluación de los datos de desempeño de HEDIS en el MY 2022 y el tercer trimestre de 2023, se determinó que las LOB de los planes comerciales y de los planes públicos se beneficiarían de las actividades continuas de mejora de la calidad. Este proyecto se centra en la coordinación de la atención entre la atención médica y la atención de salud conductual.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - MA Together, RI Together Productos comerciales: - Tufts Health Plan HMO/POS/PPO - Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS - Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO</p> | <p>Actividad n.º 1: El grupo de trabajo de mejora de la calidad/HEDIS de BH se reunirá mensualmente para revisar su desempeño, discutir estrategias de mejora y resolver barreras</p> <p>Actividad n.º 2: El equipo de QI de HEDIS elaborará y distribuirá informes mensuales sobre las deficiencias en la atención para los socios de la ACO</p> <p>Actividad n.º 3: La carta de aprobación de autorización previa de antipsicóticos en farmacia se mejorará con un recordatorio de detección de glucosa y colesterol en sangre</p> <p>Actividad n.º 4: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los proveedores para promover la detección</p> <p>Actividad n.º 5: Educación a los proveedores para promover el conocimiento del monitoreo metabólico para los miembros a los que se les recetan antipsicóticos</p> <p>Actividad n.º 6: La UM de BH solicitará a los centros para pacientes internados (IP) que completen el monitoreo metabólico para los miembros a los que se les recetan antipsicóticos mientras son IP</p> <p>Actividad n.º 7: Colaborar con el CM de BH (todas las LOB) para incluir la educación/orientación sobre el monitoreo metabólico en las intervenciones del plan de atención para el miembro, el cuidador y el PCP</p> |
| <p>Proyecto n.º 7: Gestión de readmisiones de Senior Care Options</p> <p>Descripción del proyecto: La mejora de las transiciones entre entornos de atención es fundamental para mejorar la calidad de la atención, la calidad de vida y los resultados de salud de los miembros. Convocar a un grupo de líderes clínicos y operativos en la LOB de Senior Care Options para identificar, hacer un seguimiento, medir y mejorar las iniciativas centradas en reducir las readmisiones de pacientes internados agudos. Uno de los principales objetivos del grupo de trabajo es garantizar la seguridad general del paciente/miembro evitando resultados adversos después del alta de un centro a la comunidad. Este proyecto busca promover procesos eficaces relacionados con las transiciones de la atención para prevenir errores de</p> | <p>Actividad n.º 1: Ampliación de las llamadas en serie</p> <p>Actividad n.º 2: Ampliación de la educación y los recursos clínicos de los gerentes de atención de SCO</p> <p>Actividad n.º 3: Divulgación de observación/ED para miembros de SCO - Determinantes sociales de la salud y la salud conductual</p> <p>Actividad n.º 4: Aumentar la utilización del monitoreo remoto de pacientes en la población de SCO</p> <p>Actividad n.º 5: Mejorar la conciliación de medicamentos Desempeño (Programa de Mejora del Desempeño de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos [EOHHS PIP por sus siglas en inglés])</p> |

| | |
|---|---|
| <p>medicamentos, identificar problemas para la intervención temprana, prevenir hospitalizaciones y readmisiones innecesarias, apoyar las preferencias/elecciones de los miembros y evitar la duplicación de procesos y esfuerzos para utilizar los recursos de forma más eficaz.</p> <p>Producto(s): Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | <p>Actividad n.º 6: Optimización del proceso del equipo de atención primaria (PCT por sus siglas en inglés)</p> |
| <p>Proyecto n.º 18: Desempeño de SCO: Aumentar el desempeño de SCO en medidas HEDIS</p> <p>Descripción del proyecto: Este plan de trabajo tiene como objetivo realizar un seguimiento del desempeño de las medidas HEDIS incluidas en el modelo de atención de SCO.</p> <p>Producto(s): Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)</p> | <p>Actividad n.º 1: Evaluación posterior a la hospitalización</p> <p>Actividad n.º 2: Recopilación de registros médicos de evaluación del estado funcional de los proveedores: Parte de los procesos estándar de recopilación de datos de registros médicos de HEDIS que se utilizan para todas las medidas híbridas de HEDIS para todos los productos cada año. La recopilación de datos se realiza de febrero a abril y las muestras híbridas se extraen en enero</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los proveedores y miembros para apoyar las transiciones de la atención (ToC)</p> <p>Actividad n.º 4: Grupo de trabajo de readmisiones de SCO: Grupo de líderes clínicos y operativos en la LOB de Senior Care Options que identifican, hacen un seguimiento, miden y mejoran las iniciativas centradas en reducir las readmisiones de pacientes internados agudos</p> <p>Actividad n.º 5: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los miembros para promover la detección</p> <p>Actividad n.º 6: Recopilación de registros médicos de los proveedores: Parte de los procesos estándar de recopilación de datos de registros médicos de HEDIS que se utilizan para todas las medidas híbridas de HEDIS para todos los productos cada año. La recopilación de datos se realiza de febrero a abril y las muestras híbridas se extraen en enero</p> <p>Actividad n.º 7: Realizar actividades de divulgación dirigidas a los miembros que no cumplen con la toma de medicamentos</p> |
| <p>Proyecto n.º 19: Tufts Health One Care: Readmisiones de 30 días</p> <p>Descripción del proyecto: El objetivo de este proyecto es mejorar la continuidad de los miembros y la coordinación de la atención en múltiples entornos para reducir las tasas de rehospitalización médica y de salud conductual evitables, utilizando el programa de Transiciones de la Atención (ToC). Además, el objetivo es que el equipo de Cityblock Health (CBH)</p> | <p>Actividad n.º 1: Intervenciones de miembros: Antes de la hospitalización</p> <p>Actividad n.º 2: Intervenciones de miembros: Después de la hospitalización</p> <p>Actividad n.º 3: Intervenciones de proveedores</p> <p>Actividad n.º 4: Programa de orientador de atención</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ayude a los miembros con la atención de seguimiento después del alta.</p> <p>Producto(s): Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan: - One Care</p> | |
| <p>Proyecto n.º 20: Productos para personas mayores - Reducción de las desigualdades: CCIP de la diabetes</p> <p>Descripción del proyecto: Este es un Programa de Mejora de la Atención Crónica (CCIP por sus siglas en inglés) que los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) exigen que todas las organizaciones Medicare Advantage completen. Este CCIP comenzó en 2021 y su tema es la mejora de la diabetes centrándose en el control de los niveles de HbA1c. Se eligió este tema porque un gran número de miembros tiene diabetes y es algo en lo que existen medidas relacionadas, como la Atención integral de la diabetes (CDC) de HEDIS: HbA1c <9, que podrían mejorarse. Este CCIP estará dirigido a los miembros que han sido diagnosticados con diabetes y que trabajan con gerentes de atención. El grupo de trabajo del CCIP creará intervenciones para estos miembros destinadas a mantenerlos dentro de un nivel controlado de HbA1c. Utilizar intervenciones de gestión de la atención para ayudar a los miembros diabéticos a lograr una HbA1c controlada. En 2024, cada línea de productos agregará un componente de equidad en salud a este CCIP. Para ello, se revisará el análisis de la población y se identificarán los grupos con tasas más bajas de HbA1c controlada. Luego, cada producto creará una intervención dirigida específicamente a este grupo para que el proyecto sea más equitativo.</p> <p>Producto(s): Productos para personas mayores: - Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO - Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO - Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO) - Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH</p> | <p>Actividad n.º 1: Gestión de la atención de CPCT (solo CPCPT)</p> <p>Actividad n.º 2: Equipo de Hartford HealthCare (solo CPCT)</p> <p>Actividad n.º 3: Educación a los proveedores (todas las LOB)</p> <p>Actividad n.º 4: Divulgación entre los inscritos (todas las LOB)</p> <p>Actividad n.º 5: Programa de cumplimiento con la toma de medicamentos de farmacia (solo TMP)</p> <p>Actividad n.º 6: Better Together (solo TMP)</p> |
| <p>Proyecto n.º 21: Mejora de la calidad de CAHPS (que significa Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica) - Acceso a la atención</p> <p>Descripción del proyecto: Durante el cuarto trimestre de 2023, se formó un grupo de trabajo de acceso a la atención en toda la empresa en respuesta a una tendencia a la baja en las puntuaciones de las medidas relacionadas con el acceso a la atención de la encuesta CAHPS. La encuesta anual requerida es una herramienta para recopilar información estandarizada sobre las experiencias de los inscritos con los planes de salud y sus servicios. El propósito de este grupo de trabajo es identificar una oportunidad de mejora relacionada con el</p> | <p>Actividad n.º 1: Educación general a los proveedores para promover el conocimiento de este proyecto y participar en discusiones sobre el acceso a la atención y las barreras que existen relacionadas con el acceso</p> <p>Actividad n.º 2: Colaborar con recursos de encuestas internas para obtener información de los resultados de CAHPS, en particular sobre las medidas de acceso a la atención</p> <p>Actividad n.º 3: Proyecto de Directorio de Proveedores; recibir actualizaciones del proyecto de Directorio de Proveedores en relación con la actualización de la información del directorio para</p> |

acceso a la atención en toda la empresa e implementar intervenciones desarrolladas para influir en el acceso a la atención de los miembros, mejorando en última instancia las puntuaciones de CAHPS en las medidas de acceso a la atención.

Producto(s): Todos los productos

Productos de los planes públicos de Tufts Health Plan:

- MA Together, RI Together, QHP Direct, One Care

Productos para personas mayores:

- Tufts Health Plan Medicare Preferred HMO, PPO

- Tufts Health Plan Medicare Care Partners CT HMO

- Tufts Health Plan Senior Care Options (SCO)

- Harvard Pilgrim Health Care Medicare Stride NH

Productos comerciales:

- Tufts Health Plan HMO/POS/PPO

- Harvard Pilgrim Health Care NE HMO/POS

- Harvard Pilgrim Health Care Insurance Company PPO

- Harvard Pilgrim Health Care Inc. HMO/POS/PPO

garantizar que los miembros dispongan de información precisa sobre los proveedores

Actividad n.º 4: Adaptar los informes de los resultados de las medidas de acceso a la atención de las encuestas CAHPS/internas a los orientadores/trabajadores de salud comunitarios (CHW por sus siglas en inglés) de CM/BH, identificar actividades de acceso específicas