



KEPRO está comprometido a proveer servicios de salud para beneficiarios de Medicare.

¿Qué es KEPRO?

KEPRO está contratado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. KEPRO es la Organización de Mejoramiento de la Calidad del Centro de Cuidado Centrado en el Beneficiario y la Familia (BFCC-QIO) para CMS en las Áreas 2, 3, y 4. Esto incluye los siguientes estados:

- **Área 2:** Delaware, Distrito de Columbia, Florida, Georgia, Maryland, North Carolina, South Carolina, Virginia, West Virginia.
- **Área 3:** Alabama, Arkansas, Colorado, Kentucky, Louisiana, Mississippi, Montana, New Mexico, North Dakota, Oklahoma, South Dakota, Tennessee, Texas, Utah, Wyoming.
- **Área 4:** Illinois, Indiana, Iowa, Kansas, Michigan, Minnesota, Missouri, Nebraska, Ohio, Wisconsin.

La responsabilidad de los BFCC-QIOs es para ayudar a mejorar los servicios médicos de los beneficiarios de Medicare. KEPRO procesa las quejas de los beneficiarios haciendo revisiones del cuidado de calidad y mantiene consistencia en el proceso de revisión mientras toma en consideración los factores locales importantes para los beneficiarios y sus familias. Los casos de revisión de KEPRO son libres de costo para beneficiarios de Medicare. KEPRO además revisa apelaciones en casos donde el beneficiario de Medicare siente que ha sido prematuramente dado de alta de un hospital o de servicios especializados.

¿Qué es un QIO?

El programa de la Organización para la Mejora de la Calidad (QIO) es un programa que está guiado por CMS, y es uno de los programas federales más grandes dedicado a mejorar la calidad en el ámbito local. El programa de QIO es el concepto básico de los esfuerzos de Medicare para mejorar la calidad y el valor de servicios de salud para sus más de 45 millones de beneficiarios.

La responsabilidad del programa de QIO, con los proveedores locales, es de servir como agentes de cambio, colaboradores, y convocantes. Forman grupos de profesionales de salud y otras partes interesadas para que aprendan del uno al otro, y usen ese conocimiento en la toma de una atención más centrada en el paciente, más seguro, y coordinado. Los QIOs comparten las mejores prácticas unos con otros y con sus proveedores. Los proveedores se benefician de la experiencia de sus compañeros alrededor del país lo que a su vez acelera la mejora de estos servicios.

¿Quiénes son las Especialistas de Outreach?

Los especialistas de outreach de KEPRO preparan y presentan programas educacionales y recursos a proveedores y beneficiarios de Medicare para que sean conscientes de los derechos de Medicare. Estos servicios son libres de costo. Puede hablar con un representante llamando al 216-447-9604 x7202, o puede programar un altavoz en línea en www.keproqio.com.

¿Qué ha cambiado en el programa de QIO?

En Agosto del 2014, CMS tomo sus primeros pasos para reestructurar el programa de QIO en un esfuerzo por mejorar el cuidado del paciente para mejorar los servicios de salud y ayudar a ahorrarle recursos al contribuyente. En el pasado, CMS ha otorgado 53 contratos en los que cada QIO realiza tanto la revisión de casos como la mejora de calidad de servicios en cada estado o territorio. En la nueva estructura, revisión de casos y mejora de la calidad son realizados por diferentes contratistas, los periodos de contrato fueron extendidos de 3 a 5 años, y hay un mayor enfoque en el aprendizaje, la colaboración, y la diseminación de las mejores prácticas.

Efectivo Agosto 1, 2014, la estructura del programa de QIO cambio, y ahora hay dos QIOs contratados para cada estado.

1. El BFCC-QIO procesa todas las quejas de los beneficiarios y las revisiones de calidad de cuidado para asegurar consistencia en el proceso de revisión tomando en cuenta los factores locales importantes para los beneficiarios y sus familias.
2. El Network de la Calidad e Innovación (QIN-QIO) es responsable de trabajar con los proveedores y las comunidades en las iniciativas de calidad impulsadas por data para mejorar la seguridad del paciente, reducir los daños, y mejorar el cuidado clínico y transparencia en los ámbitos a nivel local, regional, y nacional. Para más información, visite www.qionews.org.

¿Cómo este cambio puede afectar a los proveedores?

Su contacto en el QIO para apelar datos de alta de Medicare y presentar quejas relacionadas a la calidad de servicios recibido es KEPRO. Las formas de Notificación de Medicare y documentos internos o externos o recursos que contiene la información de QIO tiene que ser actualizada con la información de KEPRO.

En orden de participar en el programa de Medicare, la ley federal requiere ciertos proveedores que tengan un Contrato de Acuerdos (MOA por sus siglas en inglés) con un QIO. Los MOAs identifican las responsabilidades de los QIOs y de los proveedores durante el proceso de revisión. Visite a www.keproqio.com para más información y formas sobre los MOAs.

¿Cómo puede un beneficiario de Medicare contactar a KEPRO?

Los beneficiarios de Medicare en las Áreas de CMS 2, 3, y 4 que están preocupados por el cuidado médico que reciben pueden contactar a KEPRO para obtener una revisión de su caso sin costo ninguno.

KEPRO está disponible para asistir a los beneficiarios de Medicare que tienen preguntas acerca de si están listo para el alta de un hospital o agencia de salud en el hogar, si un servicio médico debe ser terminado, o si han sido transferidos del departamento de emergencia de un hospital a otro hospital o a la casa. Los beneficiarios de Medicare deben de utilizar la información abajo o visitar a www.keproqio.com para información adicional.

Área	Numero de teléfono gratuito	Numero de teléfono local
Área 2	844-455-8708	813-280-8256
Área 3	844-430-9504	216-447-9604
Área 4	855-408-8557	813-280-8256

*Usuarios de TTY en las Áreas 2, 3, y 4 deben llamar al 855-843-4776.

La línea de ayuda de Medicare de KEPRO está disponible de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. los Sábados, Domingos, y vacaciones en el tiempo local de todas las zonas. Un beneficiario de Medicare puede ponerse en contacto con la Línea de ayuda para presentar una queja calidad de la atención o para solicitar Apoyo Inmediato, que es un proceso que puede hacer frente a las preocupaciones de proveedor inmediatamente. Visite www.keproqio.com para aprender más sobre nuestros servicios gratuitos.

