



En WellSense, nos dedicamos a crear un sistema de atención médica que sirva a todos de manera equitativa. Creemos que todas las personas merecen acceso a atención compasiva y de alta calidad que satisfaga sus necesidades individuales y que nadie debería enfrentar obstáculos para acceder a la atención médica debido a su raza, origen étnico, idioma, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o antecedentes.

A continuación, se incluye un resumen de nuestro plan estratégico para la equidad en la salud para nuestro plan Essential MCO WellSense, que presentamos a MassHealth. Creamos el plan con el objetivo de garantizar que todos tengan la oportunidad de estar lo más sanos posible, y estamos encantados de trabajar con sus proveedores de atención médica en los objetivos que se describen a continuación.

Gracias,

WellSense Health Plan





## Multilanguage Interpreter Services

Important! This is about your WellSense Health Plan benefits. We can translate it for you free of charge. Please call **888-566-0010 (TTY: 711)** for translation help.

---

¡Importante! Esta información es sobre sus beneficios de WellSense Health Plan. Podemos traducirlo para usted de forma gratuita. Llame al **888-566-0012 (TTY: 711)** para obtener ayuda de traducción. (ESA)

---

Importante! Esta comunicação é sobre os benefícios da WellSense Health Plan. Podemos traduzir para você gratuitamente. Ligue para **888-566-0010 (TTY: 711)** para obter ajuda com a tradução. (PTB)

---

重要提示！此信息与您的 WellSense Health Plan 福利有关，我们可免费提供翻译。如需获得翻译服务，请拨打 **888-566-0010 (TTY: 711)**。(CHS)

---

Enpotan! Sa a se sou avantaj WellSense Health Plan ou an. Nou ka tradui li pou ou gratis. Tanpri relel **888-566-0010 (TTY: 711)** pou jwenn èd ak tradiksyon. (HRV)

---

Quan trọng! Đây là thông tin về quyền lợi trong WellSense Health Plan của quý vị. Chúng tôi có thể dịch thông tin này miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số **888-566-0010 (TTY: 711)** để được trợ giúp dịch thuật. (VIT)

---

Важно! Здесь содержится информация о преимуществах вашего медицинского страхового плана WellSense Health Plan. Мы можем перевести для вас этот документ бесплатно. За помощью в переводе позвоните по телефону **888-566-0010 (TTY: 711)**. (RUS)

---

Σημαντικό! Πρόκειται για τις παροχές του WellSense Health Plan. Μπορούμε να σας το μεταφράσουμε δωρεάν. Καλέστε στο **888-566-0010 (TTY: 711)** για βοήθεια σχετικά με τη μετάφραση. (ELG)

---

هام! هذا حول مزايا WellSense Health Plan الخاصة بك. يمكننا ترجمتها لك مجاناً. يرجى الاتصال  
(ARA) للمساعدة في الترجمة. **(TTY: 711) 888-566-0010**

---

महत्वपूर्ण! यह आपके WellSense Health Plan लाभों के बारे में है। हम आपके लिए इसका निःशुल्क अनुवाद कर सकते हैं। कृपया अनुवाद संबंधित सहायता के लिए **888-566-0010 (TTY: 711)** पर फ़ोन करें। (HIN)

---

중요! 이것은 WellSense Health Plan 혜택에 대한 내용입니다. 무료로 번역해 드릴 수 있습니다. 번역 도움이 필요하면 **888-566-0010 (TTY: 711)**번으로 문의하십시오. (KOR)

---

ចំណុចសំខាន់! ព័ត៌មាននេះគឺ ស្តីអំពីអត្ថប្រយោជន៍នៃ WellSense Health Plan របស់អ្នក។ យើងអាចបកប្រែវាសម្រាប់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **888-566-0010 (TTY: 711)** សម្រាប់ជំនួយផ្នែកបកប្រែ។ (KHM)

---

Ważne! To dotyczy Twoich świadczeń w ramach planu zdrowotnego WellSense Health Plan. Możemy nieodpłatnie przetłumaczyć dla Ciebie te informacje. Zadzwoń pod numer **888-566-0010 (TTY: 711)**, aby uzyskać pomoc w tłumaczeniu. (POL)

---

ສິ່ງສໍາຄັນ! ນີ້ແມ່ນກ່ຽວກັບຜົນປະໂຫຍດຂອງແຜນປະກັນ WellSense Health Plan ຂອງທ່ານ. ພວກເຮົາສາມາດແປພາສາໃຫ້ທ່ານໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ກະລຸນາໃຫ້ **888-566-0010 (TTY: 711)** ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ. (LAO)

---

**Important! This material can be requested in an accessible format by calling 888-566-0010 (TTY: 711).**

---

### **Notice About Nondiscrimination and Accessibility**

WellSense Health Plan complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, sexual orientation, limited English proficiency, primary language, or moral or religious grounds (including limiting or not providing coverage for counseling or referral services). WellSense Health Plan provides:

- free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as TTY, qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other language

Please contact WellSense if you need any of the services listed above and we will provide them in a timely manner. You can also find this information at the bottom of [wellsense.org](http://wellsense.org) in the Nondiscrimination Section.

If you believe we have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of any of the identifiers listed above, you can file a grievance or request help to do so at:

Civil Rights Coordinator  
100 City Square, Suite 200  
Charlestown, MA 02129  
Phone: 888-566-0010 (TTY: 711)  
Fax: 617-897-0805

You can also file a civil rights complaint with the U.S. DHHS, Office for Civil Rights by mail, by phone or online at:

U.S. Dept. of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
800-368-1019 (TDD: 800-537-7697)

Complaint Portal:  
[hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)



## Sección 3. Plan estratégico para la calidad y la equidad en la salud

### A. Resumen ejecutivo

- i. Nombre de la ACO/MCO: WellSense Health Plan
- ii. Cómo define la ACO/MCO la equidad en la salud:

WellSense Health Plan cree que, para alcanzar la equidad en la salud, cada una de las personas de nuestra comunidad, independientemente de sus antecedentes, raza, origen étnico, idioma, orientación sexual, identidad de género o discapacidad, deben tener la oportunidad de alcanzar su máximo nivel de salud. Es un compromiso para garantizar que las disparidades en la atención médica se mitiguen de forma significativa y para ofrecer a cada persona un acceso equitativo a la atención que necesita.

WellSense se ha basado en definiciones de equidad en la salud reconocidas a nivel nacional para elaborar su propia definición. Las definiciones ofrecidas por las siguientes organizaciones han hecho eco y han contribuido a nuestro enfoque de para lograr la equidad en la salud:

- Centers for Disease Control: “La equidad en la salud es el estado en el que todas las personas tienen una oportunidad justa y equitativa de alcanzar su máximo nivel de salud. Lograrlo requiere esfuerzos sociales continuos para a) Abordar las injusticias históricas y contemporáneas; b) Superar los obstáculos económicos, sociales y de otro tipo a la salud y la atención sanitaria; y c) Eliminar las disparidades de salud prevenibles”.
- MassHealth: “La equidad en la salud es la oportunidad de que todos alcancen su potencial de salud, sin que nadie se vea desfavorecido por su situación socioeconómica o las circunstancias sociales que le hayan sido adjudicadas”.
- Robert Wood Johnson Foundation: “Equidad en la salud significa que todos tengan una oportunidad justa y equitativa de estar lo más sanos posible. Esto exige eliminar obstáculos a la salud como la pobreza, la discriminación y sus consecuencias, incluida la indefensión.

- iii. Lo que la ACO/MCO espera lograr en los próximos cuatro años en relación con la calidad y la equidad en la salud.

El compromiso de WellSense con la equidad en la salud será fundamental para mejorar la salud en la población de MassHealth. WellSense ha desarrollado un conjunto coordinado de objetivos estratégicos para aplicarlos en toda nuestra organización. Los siguientes objetivos y metas estratégicos, junto con la supervisión periódica de los indicadores clave de rendimiento, ofrecerán información valiosa sobre los progresos y contribuirán con las oportunidades que requieren una mayor atención, de forma de garantizar que WellSense Health Plan brinde acceso continuo equitativo e inclusivo a la atención para todos los miembros. Nuestros objetivos estratégicos son los siguientes:

1. WellSense mejorará la recopilación de datos de RELD y SOGI hasta un 80 % de exhaustividad al final de 2027. Esto se logrará mediante un enfoque estratégico en



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

la tecnología, las personas y los procesos. Esto incluirá: crear campos de datos apropiados, establecer flujos de trabajo para permitir una recopilación de datos optimizada, y garantizar que el personal esté debidamente capacitado para registrar datos de manera consistente y centrada en los miembros.

2. WellSense mejorará el acceso a servicios cultural y lingüísticamente apropiados para los miembros de MassHealth con un dominio limitado del inglés. Esto se logrará mediante la aplicación de un programa de adhesión al CLAS para garantizar lo siguiente:
  - Acceso a intérpretes médicos calificados cuando se comunica con el plan de salud.
  - Identificación proactiva de necesidades lingüísticas y traducción de documentos vitales y comunicaciones de los miembros.
  - Mejora de la competencia cultural en la red de proveedores y el personal para atender mejor a los miembros de MassHealth.
3. WellSense se compromete a reducir las disparidades raciales y étnicas para afecciones crónicas antes de 2027. Esto se logrará mediante la detección de las necesidades sociales relacionadas con la salud, el mejoramiento del acceso equitativo a la atención primaria y la alfabetización en materia de salud de los miembros.
- iv. Cómo la ACO/MCO tiene en cuenta las experiencias de los miembros y de la comunidad en los esfuerzos generales de equidad en la salud.

WellSense cree que centrar las voces de la comunidad y los miembros es fundamental para avanzar en la equidad en la salud. Para asegurarnos de que WellSense continúe priorizando las necesidades de salud de la comunidad, colaboramos con los miembros a través de juntas asesoras para miembros y nos conectamos con la comunidad en general a través de asociaciones con organizaciones comunitarias en todo Massachusetts. Estas organizaciones incluyen agencias de salud y servicio social, departamentos municipales, escuelas, refugios del vecindario y otros grupos comunitarios. Juntos analizamos las necesidades, establecemos prioridades y creamos programas para atender a nuestra comunidad. WellSense incorporará los aportes de los miembros y la comunidad en nuestros procesos de planificación estratégica a través de una serie de iniciativas y foros, como nuestra Evaluación de Necesidades de Salud Comunitaria (Community Health Needs Assessment, CHNA), el Consejo Asesor para Pacientes y Familias, el Consejo Asesor para Personas Transgénero y Diversidad de Género, el Comité de Atención Competente para Discapacidades y el Comité de Planificación Estratégica de Equidad en la Salud. A medida que nos embarcamos en los futuros esfuerzos de planificación de equidad en la salud, estamos deseosos de mejorar nuestro compromiso con nuestra comunidad.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

### *B. Introducción (Recuento de páginas sugerido: de 1 a 2 páginas)*

En consonancia con la inquebrantable misión y el compromiso visionario de WellSense de proporcionar y mejorar el acceso a una atención médica eficaz y eficiente entre las poblaciones de bajos ingresos, desatendidas, discapacitadas, ancianas y otras poblaciones vulnerables, WellSense se embarca en un viaje hacia la promoción de la equidad en la salud. En el corazón de nuestra misión está la dedicación a atender a la comunidad mediante el acceso a servicios de atención médica integrales, inclusivos y coordinados. Nuestro objetivo es ser reconocidos como el "plan de elección" por nuestro valioso personal, miembros y las comunidades a las que atendemos.

Al emprender este camino, reconocemos que la equidad en la salud no es sólo un imperativo moral, sino un principio fundamental de nuestra misión. Equidad en la salud significa que todas las personas de nuestra comunidad, independientemente de su origen, raza, origen étnico, idioma, orientación sexual, identidad de género o discapacidad, deberían tener la oportunidad de alcanzar su máximo nivel de salud. Es un compromiso para garantizar que las disparidades en la atención médica se mitiguen de forma significativa y que cada persona tenga un acceso equitativo a la atención y los servicios que necesita.

WellSense reconoce que promover la equidad en la salud es un esfuerzo multifacético, que requiere dedicación, colaboración y un compromiso inquebrantable con las comunidades que atendemos. En este informe del Plan estratégico de equidad en la salud, destacamos nuestra estrategia para abordar las disparidades, mejorar el acceso a la atención y crear un entorno en el que todas las personas reciban el respeto, el apoyo y la atención médica de calidad que merecen.

El siguiente plan sirve como testimonio de nuestro compromiso con la equidad en la salud, y proporciona una hoja de ruta para nuestros esfuerzos en los próximos años. Junto con nuestro personal dedicado, nuestros estimados miembros y nuestros socios comunitarios compasivos, trabajaremos para asegurar que WellSense Health Plan promueva la equidad de la salud en Massachusetts.

- i. Declaración de la misión de WellSense, así como cualquier estrategia orientadora existente pertinente relacionada con la equidad en la salud.

**Misión:** Nuestra misión es brindar acceso a atención médica de alta calidad y de alto valor para las comunidades de bajos ingresos, tradicionalmente desamparadas, discapacitadas, ancianos y otras comunidades vulnerables de New England.

**Visión:** Nuestra visión es:

- Ser el plan de atención administrada de elección para las comunidades a las que atendemos al demostrar nuestro compromiso de garantizar que los miembros tengan acceso a servicios de vanguardia centrados en la persona para mejorar su salud y calidad de vida;
- Ser un administrador eficaz de las responsabilidades que nos confían los organismos gubernamentales con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de la población.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

- Colaborar y apoyar a los proveedores de atención médica locales y a las organizaciones comunitarias para impulsar la calidad y el valor de la atención.

WellSense ha establecido y aprovechado varios grupos de partes interesadas y consejos asesores de miembros para hacer aportes a la planificación estratégica de equidad en salud, incluyendo sin limitación, los siguientes: Comité de Atención Competente para Discapacidades, grupo de trabajo sobre integridad de los datos de equidad en salud, Consejo Asesor de Transexuales y grupo de trabajo sobre requisitos de equidad en salud. Estos equipos empresariales participan regularmente en reuniones virtuales, con tasas de asistencia >75 % en promedio, así como en debates por correo electrónico, para revisar los requisitos y mejoras actualizados, con una visión de equidad en la salud en todos los encuentros y operaciones. En asociación con Boston Medical Center, los esfuerzos de agregación de datos en torno a la evaluación de la población y las necesidades de la comunidad han ayudado a identificar y priorizar las estrategias de equidad en la salud, y están en consonancia con las especificaciones del Incentivo para la Calidad de la Salud y la Equidad de MassHealth. Gran parte del trabajo que WellSense Health Plan está realizando en el ámbito de la equidad en la salud, incluido el desarrollo de su Plan estratégico, está vinculado al programa del Incentivo para la Calidad de la Salud y la Equidad de MassHealth. Estos sirven como punto de anclaje para el trabajo de equidad en la salud de WellSense, aunque WellSense ha emprendido y seguirá emprendiendo otros esfuerzos organizativos para avanzar en esta área. El proceso general de desarrollo del Plan estratégico de equidad en la salud comenzó con una evaluación de las necesidades que permitió a WellSense desarrollar una comprensión de la demografía de la población y las necesidades de los miembros a través de una combinación de análisis de datos cuantitativos y comentarios cualitativos de las principales partes interesadas (por ejemplo, los inscritos en MassHealth y sus familias, los proveedores y el personal de primera línea).

WellSense también ha priorizado la recopilación de opiniones de sus partes interesadas. WellSense obtiene aportes a su planificación estratégica de manera continua de su Comité de planificación estratégica de equidad en la salud, representantes de pacientes y familiares/consejos asesores de pacientes, juntas asesoras para miembros y proveedores/personal. Estas partes interesadas seguirán orientando y aportando a nuestra planificación estratégica, las metas y cualquiera de sus modificaciones. Como parte de las metas y objetivos de la planificación estratégica de la equidad sanitaria, WellSense prevé involucrar a los afiliados y a la comunidad en un enfoque específico para seguir recabando aportes que sirvan de base a un enfoque holístico de la atención y los servicios. Tales actividades incluyen entrevistas a los miembros y grupos focales.

En un esfuerzo por alinear las metas, los objetivos y las iniciativas de equidad en la salud con los esfuerzos organizativos y la planificación estratégica, en 2023, WellSense lanzó la Oficina de Equidad e Inclusión (Equity and Inclusion Office,



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

EIO). Este lanzamiento intencional ayudará a WellSense a evaluar la estructura y dinámica organizativa, a desarrollar e implementar metas y objetivos estratégicos sostenibles basados en principios de equidad, inclusión, accesibilidad y diversidad interseccional, y contribuir al diseño y la implementación de métodos de evaluaciones para garantizar resultados medibles.

La Oficina de Equidad e Inclusión (EIO) ha comenzado a revisar formalmente los documentos y datos preliminares en WellSense. La documentación proporciona una visión general de los esfuerzos y resultados actuales relacionados con la equidad en la salud. Además, los datos incluyen datos preliminares e históricos sobre las perspectivas y experiencias de los empleados en materia de equidad, diversidad e inclusión en la salud. La Oficina de Equidad e Inclusión (EIO) ha identificado una necesidad de avanzar en los esfuerzos organizativos de WellSense a través de políticas y procedimientos, prácticas de todo el sistema, flujos de trabajo y servicios de prestación que estén en consonancia con normas y mediciones de cumplimiento relacionados con la equidad en la salud. La Oficina de Equidad e Inclusión (EIO) ha propuesto un proceso de varias fases y en niveles con actividades primarias que comenzó a partir de septiembre de 2023. Las metas y objetivos principales relacionados con el establecimiento de infraestructura organizacional, la recopilación de datos y la planificación estratégica para prepararse para la integración integral de los estándares de equidad en la salud en todos los niveles de la estructura organizativa de WellSense.

Hasta la fecha, la Oficina de Equidad e Inclusión (EIO) identificó los objetivos principales: a) descubrimiento y evaluación para establecer una base de referencia de las prácticas actuales; b) una auditoría cultural y revisión de las políticas, procedimientos y prácticas organizacionales para determinar la priorización de las soluciones de cambio de equidad en la salud. La revisión de las prácticas, políticas y gobernanza existentes se diseñó para examinar e identificar áreas de recomendaciones a las políticas y prácticas y apoyar al personal de toda la organización para integrar y aplicar estrategias que mejoren los esfuerzos y el trabajo hacia los objetivos relacionados con la equidad en salud; c) y aplicación de las prácticas recomendadas y normas a la hora de promover la equidad en la salud e integrar los principios de equidad e inclusión en toda la organización. Los estándares y las prácticas recomendadas actuales ofrecen un marco para evaluar el funcionamiento de referencia y las áreas de mejora; y d) Consulta sobre medición y evaluación culturalmente informada para ofrecer orientación y experiencia relacionadas con la implementación de prácticas basadas en evidencia, retroalimentación sobre el compromiso de diversas comunidades y la implementación y evaluación de intervenciones de atención médica dirigidas o basadas en evidencia. Además, la Oficina de Equidad e Inclusión (EIO) colaborará con los ejecutivos y el personal de WellSense para brindar asesoramiento ejecutivo de equidad en la salud con el objetivo de crear un entorno de apoyo para que el liderazgo organizacional examine, explore y trabaje para identificar brechas de conocimiento, inquietudes y desafíos o barreras que puedan impedir el progreso hacia los objetivos establecidos.





## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

El compromiso de WellSense Health Plan con la equidad en la salud será fundamental para mejorar la equidad en la salud hasta 2027. Las metas y los objetivos estratégicos de equidad en la salud descritos en este informe, junto con el seguimiento periódico de los indicadores clave de rendimiento, proporcionarán información valiosa sobre los avances y las áreas que requieren mayor atención, garantizando que WellSense siga permitiendo un acceso equitativo a una atención inclusiva para todos los afiliados.

### *C. Evaluación y análisis de necesidades (Recuento de páginas sugerido: de 3 a 5 páginas)*

Describir cómo la organización ha evaluado las necesidades de equidad en la salud de sus afiliados a MassHealth.

WellSense Health Plan ha tomado una serie de medidas para evaluar las formas en que puede avanzar en la equidad de salud para sus afiliados a MassHealth. Tras el lanzamiento del programa de incentivos de equidad en la salud de MassHealth, WellSense ha estado continuamente realizando una evaluación de las necesidades organizativas, teniendo un amplio alcance en la comprensión de la población de miembros y comunidades circundantes donde viven sus miembros, incluyendo resultados de salud importantes, necesidades sociales relacionadas con la salud, factores ambientales y más, así como la capacidad de nuestra organización para cumplir con las necesidades de nuestros miembros y dar a nuestros equipos la capacitación y los recursos necesarios para abordar integralmente estas necesidades. WellSense también ha realizado históricamente varios análisis para estratificar los datos de resultados de los pacientes a acuerdo con los datos de factores de riesgo social disponibles, por ejemplo, raza, origen étnico y necesidades sociales relacionadas con la salud. Esto incluye estratificaciones de los datos de calidad por raza y origen étnico, utilizadas para llevar a cabo un monitoreo continuo que ha informado nuestra estrategia de equidad en la salud.

Más allá de los parámetros del programa de incentivos de equidad en la salud de MassHealth Health, WellSense también ha reunido a nuestro liderazgo y fuerza laboral para evaluar el estado actual de los esfuerzos de equidad e inclusión y construir una estrategia robusta de diversidad, equidad e inclusión. Nuestros esfuerzos internos de DEI continúan para definir y refinar iniciativas estratégicas para contribuir a un ambiente más diverso, equitativo e inclusivo en WellSense. Los hallazgos también apoyan el desarrollo de metas, objetivos e iniciativas claros para promover la equidad en la salud. Finalmente, como se describe en la sección D de este plan, WellSense también se ha comprometido con los miembros y comunidades atendidos para entender mejor las necesidades.

#### i. Alcance de los servicios prestados

WellSense Health Plan es una organización sin fines de lucro que tiene contratos con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS), el programa de Medicaid de Massachusetts (MassHealth) y el programa de Medicaid de New Hampshire (NH DHHS). Con el fin de proporcionar servicios de atención médica de calidad y rentables, y cobertura de medicamentos recetados a nuestros miembros inscritos en cualquiera de nuestros



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

programas gubernamentales, WellSense puede contratar a personas y entidades externas que brinden apoyo a nuestros planes y miembros.

La filial de WellSense es Boston Medical Center, el hospital con red de seguridad más grande y el centro de servicios de emergencia y traumatismos más concurrido de New England. WellSense cree que sus 25 años de experiencia como MCO en un sistema de salud integrado orientado a la misión nos posiciona de manera única para entender las necesidades de los proveedores y atender juntos con éxito a los miembros de Medicaid. Esto incluye pruebas de detección de trastornos de salud conductual y por consumo de sustancias, derivaciones a especialistas en salud conductual, detección y derivación de necesidades sociales relacionadas con la salud, coordinación de la atención para poner en contacto a los pacientes con servicios comunitarios y organismos estatales como el Departamento de Salud Mental, y derivación de miembros a servicios para miembros de atención compleja, servicios de socios comunitarios y servicios de apoyo social como vivienda y nutrición.

- ii. Características demográficas, que incluyen, entre otras, la edad, la raza, el origen étnico, los idiomas hablados, el estado de discapacidad, la orientación sexual, la identidad de género.

El total de miembros activos de WellSense Essentials MCO era de 28,205 al 27 de diciembre de 2023. La información demográfica incluida representa los datos consultados entre octubre y diciembre de 2023 y excluye los valores de datos nulos u omitidos y abstenciones.

**Edad:** la mayoría de los afiliados a WellSense Essential MCO son adultos más jóvenes, siendo el 96.5 % de la población menor de 65 años y el 3.5 % mayor de 65 años.

**Raza y origen étnico:** la mayoría de los miembros de WellSense Essentials MCO comunicó raza blanca/caucásica (58.56 %), mientras que el 12.61 % de los miembros comunicó raza negra/afroamericana y el 3.37 % comunicó raza asiática. Actualmente, WellSense registra datos de raza y origen étnico hispano/latino dentro de la misma pregunta y planea separar estas preguntas en el futuro en línea con los Estándares de datos de equidad en la salud de la EOHHS. El valor de la raza hispana/latina/otra ascendió al 14,37%, mientras que se comunicó un 5,84 % de raza hispana/latina/blanca y un 4.45 % de raza hispana/latina/negra. Menos del 1 % de la población de miembros de la MCO comunicó raza indígena americana, nativa de Alaska o hawaiana o de las islas del Pacífico. Los valores étnicos de importancia estadística devueltos incluyeron americanos (47.90 %), puertorriqueños (14.31 %), afroamericanos (5.47 %), irlandeses (4.26 %), italianos (3.16 %), portugueses (2.42 %), haitianos (1.88 %), dominicanos (1.66 %), ingleses (1.58 %), franceses (1.51 %) y brasileños (1.16 %). Menos del 1 % de la población de los miembros de la MCO comunicó otros valores para el origen étnico.

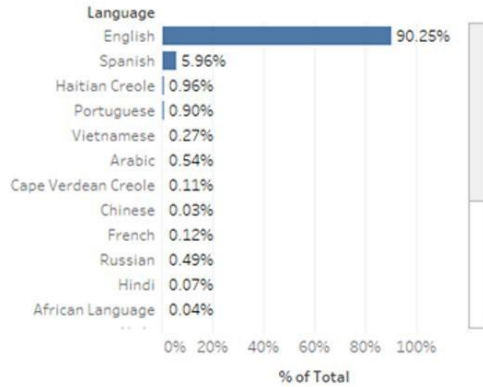


## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

**Idioma:** la gran mayoría de los miembros de WellSense Essentials MCO ha indicado que el inglés es su idioma preferido para la atención médica, con un 86.63 %. Otros idiomas destacados incluyen el español con 7.60 %, el criollo haitiano con el 1.77 % y el portugués con el 1.11 %. Todos los demás valores lingüísticos se informaron en <1 %.

### Member Race, Ethnicity, Language

Language\_grid (excludes missing values)

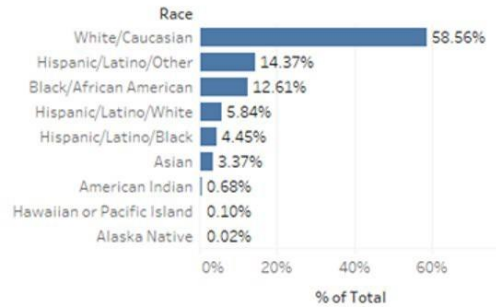


Ethnicity\_grid (excludes missing values)



- Product Name
- MA SCO
  - MassHealth ACO
  - MassHealth MCO
  - NH Medicaid
  - NH Medicare
  - QHP

Race\_grid (excludes missing values)



**Estado de discapacidad (estimado por los afiliados según la categoría de calificación):** WellSense actualmente no registra la condición de discapacidad de los afiliados, pero tiene previsto implementar estos criterios en el futuro en línea con los Estándares de datos de equidad en la salud de la EOHHS y las especificaciones del Incentivo de calidad y equidad en la salud de MassHealth.

**Orientación sexual e identidad de género (SOGI):** WellSense actualmente no registra la condición de orientación sexual o identidad de género de los afiliados, pero tiene previsto implementar estos criterios en el futuro en línea con los Estándares de datos de equidad en la salud de la EOHHS y las especificaciones del Incentivo de calidad y equidad en la salud de MassHealth. Los valores masculinos/femeninos comunicados por los afiliados muestran una división uniforme con el 50 % de los miembros que comunica el sexo masculino y el 50 % de los miembros que comunica el sexo femenino.

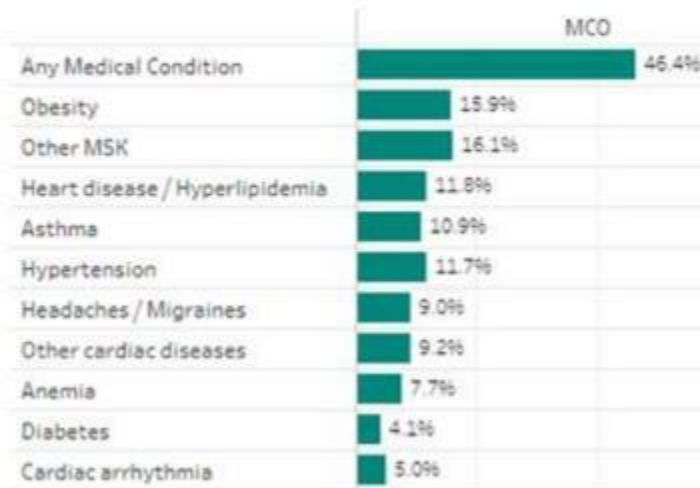


iii. Necesidades significativas de salud<sup>i</sup>

**a. Afecciones prevalentes:** las afecciones médicas crónicas son prevalentes en casi la mitad de los miembros de WellSense Essentials MCO (46.4 %). Las enfermedades crónicas más frecuentes, con base en los diagnósticos comunicados en octubre de 2023, son obesidad (15.9 %), enfermedad cardíaca/hiperlipidemia (11.8 %), hipertensión (11.7 %) y asma (10.9 %).

**Afecciones médicas crónicas más frecuentes en la población afiliada a la MCO**

Prevalence of Chronic Medical Conditions  
Roster Attribution as of Oct. 23



**b. Necesidades de salud conductual:** casi la mitad (42.1 %) de la población de WellSense Essentials MCO tiene al menos una afección de salud conductual (BH). Las afecciones de salud mental de mayor prevalencia, según el código de diagnóstico, incluyen enfermedades mentales moderadas (29.2 %), otra ansiedad (17.4 %), trastorno por consumo de sustancias (16.4 %) y depresión mayor (16.0 %).

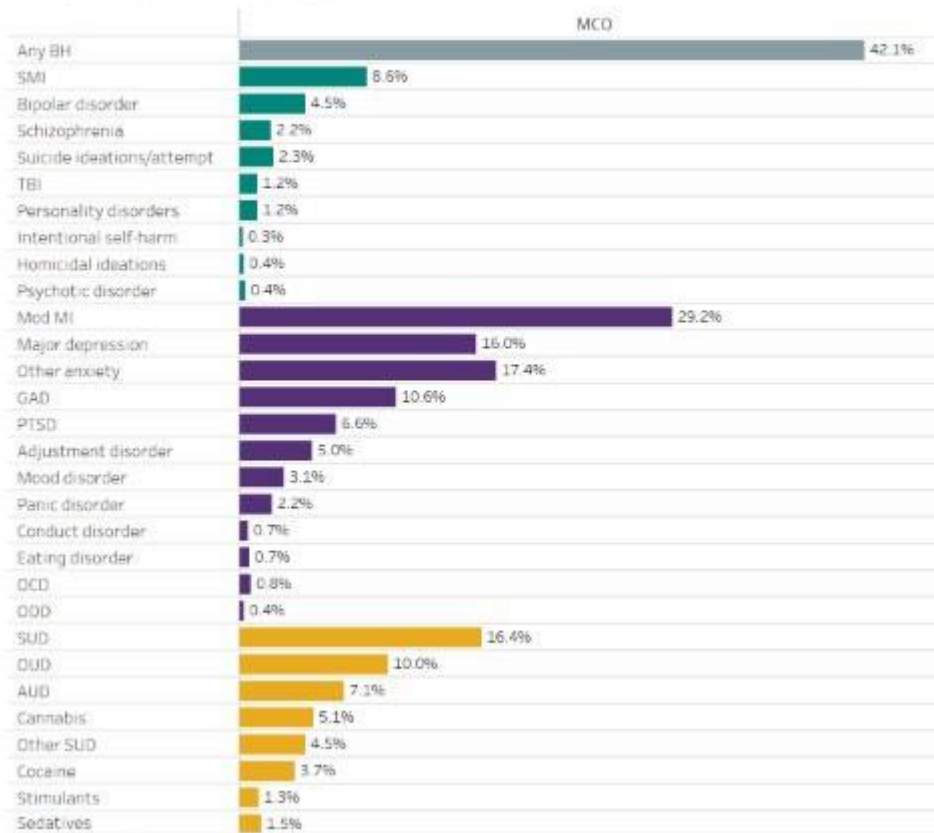
**Prevalencia de afecciones de salud conductual en la población afiliada a la MCO**



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

### Prevalence of Behavioral Health Conditions

Roster Attribution as of Oct. 23



**c. Necesidades sociales relacionadas con la salud:** los miembros de la comunidad en el área de servicio de WellSense han identificado varias preocupaciones prioritarias en los determinantes sociales de la salud a nivel de la comunidad, con los determinantes sociales de la salud como máxima prioridad. Entre las principales preocupaciones figuran la inestabilidad económica, la inestabilidad alimentaria, la vivienda, el acceso a la educación, los ingresos y el acceso y la calidad de la atención médica.

- iv. En la medida conocida en este momento, se observaron diferencias en los resultados de salud y calidad de la atención médica definidos por raza, origen étnico, idioma, estado de discapacidad, orientación sexual, identidad de género (RELD SOGI) y necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN); incluida la interseccionalidad entre uno o más de estos factores.

WellSense completó una consulta de datos el 12/28/2023 que incluía criterios de porcentaje de raza, origen étnico y discapacidad, junto con tasas comparativas para toda la población para evaluar los puntos de datos de equidad en la salud, indicando tasas más altas o más bajas de incidencia. Los hallazgos mostraron tasas más bajas de presión arterial alta controlada y hemoglobina A1C controlada en las categorías de raza hawaiana/isleña del Pacífico y de origen étnico hispano/latino. Se



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

observaron tasas más bajas de seguimiento de 7 y 30 días después de la visita al departamento de emergencia por abuso o dependencia de alcohol y drogas en miembros de raza negra o afroamericana, y los miembros de origen étnico hispano/latino muestran tasas más bajas de iniciación y compromiso para el tratamiento de la dependencia o el abuso de alcohol y drogas. La farmacoterapia para el trastorno por consumo de opioides también fue menor para los afiliados negros o afroamericanos. En la población de salud materna, los grupos étnicos no hispanos tuvieron un índice ligeramente inferior de oportunidad en la métrica de atención prenatal; sin embargo, la métrica de atención posparto se vio por debajo de la media en las categorías de raza hawaiana/isleña del Pacífico y de origen étnico hispano/latino.

Actualmente WellSense NO segrega datos en función de la orientación sexual o la identidad de género, pero tiene previsto implementar estos criterios en el futuro en línea con los Estándares de datos de equidad en la salud de la EOHHS y las especificaciones del Incentivo de calidad y equidad en la salud de MassHealth.

### D. Participación del miembro y de la comunidad (Recuento de páginas sugerido: de 1 a 2 páginas)

- i. ¿De qué manera la ACO/MCO se relaciona con la ciudad/pueblo, las áreas vecinas y los miembros de la comunidad?

Como se indicó anteriormente, WellSense se ha comprometido con los miembros y la comunidad para entender cómo avanzar mejor en la equidad en la salud. Esto incluye el uso de nuestros consejos asesores de miembros, como nuestro Consejo Asesor de Pacientes y Familias, y el Consejo Asesor para Personas Transgénero y Diversidad de Género. Estos grupos están compuestos por miembros que proporcionarán a WellSense su experiencia como miembros y qué oportunidades tenemos para mejorar los servicios. WellSense continuará aprendiendo y contribuyendo a estas y otras iniciativas de participación comunitaria para desarrollar evaluaciones de necesidades y métricas de monitoreo adicionales, que se seguirán llevando a cabo.

WellSense Health Plan, como se indica en nuestra misión, tiene como objetivo brindar acceso a atención médica de alta calidad y de alto valor para las comunidades de bajos ingresos, tradicionalmente desamparadas, discapacitadas, ancianos y otras comunidades vulnerables de New England. Con más de 25 años de experiencia como una MCO en un sistema de salud integrado orientado a la misión, estamos posicionados de manera única para entender las necesidades de los proveedores y atender juntos con éxito a los miembros de Medicaid. WellSense evalúa e investiga continuamente las necesidades de atención médica de nuestros miembros y las comunidades a las que atiende. Para mejorar la salud de una persona, se considera a la persona como un todo.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

Con ese fin, WellSense Health Plan también está comprometido a colaborar con nuestros socios comunitarios que pueden ayudar en nuestra misión y ayudar a identificar y satisfacer las necesidades de nuestras comunidades.

Para garantizar que WellSense siga dando prioridad a las necesidades de salud de la comunidad y fomentando la equidad en salud, WellSense colabora con numerosas organizaciones, como organismos de salud y de servicios sociales, departamentos municipales, escuelas, refugios vecinales y otros grupos comunitarios. Juntos analizamos las necesidades, establecemos prioridades y trabajamos juntos para cerrar las brechas. (Consulte el Apéndice para la lista de socios de la comunidad).

- ii. ¿De qué manera la ACO/MCO incorpora las voces de los miembros y de la comunidad en sus esfuerzos de planificación e implementación estratégica de equidad en la salud?

WellSense Health Plan se centra en los afiliados y cree que su voz es fundamental para promover la equidad en salud. Una parte importante de nuestra estrategia para centrar la voz de nuestros pacientes ha consistido en adoptar un enfoque medido y reflexivo a la hora de involucrar a los miembros, en particular a través de diversos consejos consultivos de miembros.

WellSense ha dedicado mucho tiempo a crear un entorno acogedor para sus afiliados, donde puedan compartir sus experiencias y se valoren sus aportes.

A modo de ejemplo, WellSense ha desarrollado un enfoque intencional para reclutar representantes de miembros para la participación en el consejo asesor de miembros transgénero y de género diverso. Específicamente, WellSense trabajó con personal en varios niveles de la organización para identificar miembros interesados en esta oportunidad. Nuestro proceso incluye la divulgación, realizar llamadas introductorias para describir lo que implica la función y enviar comunicación escrita. Para los miembros que aceptan participar, WellSense proporciona capacitación y sesiones preparatorias y de informes por medio de un facilitador.

A través de esta importante labor fundacional, WellSense pretende aprovechar los conocimientos compartidos por sus consejos consultivos de miembros para orientar gran parte de su trabajo en el futuro y seguirá incorporando su perspectiva en sus esfuerzos de planificación estratégica de la equidad en salud.

- iii. ¿De qué forma la ACO/MCO incorpora el PFAC en su planificación estratégica?

WellSense convocará un PFAC que incluya la MCO y ocho ACO de WellSense. De manera similar a los esfuerzos descritos anteriormente con respecto a la



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

participación intencional de los miembros, WellSense ha tomado tiempo para ser reflexivo e intencional en la forma en que involucra a los miembros con el PFAC. El PFAC no ha proporcionado aportes en este plan estratégico específico dado el breve plazo para completar la entrega, pero seguirá proporcionando retroalimentación en las iniciativas de planificación estratégica y equidad en la salud. WellSense planea que la comunicación entre el PFAC y la organización fluya de forma bidireccional: WellSense compartirá con cada uno de sus socios los comentarios que reciba de los pacientes y sus familias, y cada socio proporcionará contribución a WellSense en los temas de debate del PFAC.

### *E. Objetivos estratégicos de equidad en la salud* (Recuento de páginas sugeridos: de 3 a 5 páginas)

Proporcionar de 3 a 5 metas estratégicas preliminares de equidad en la salud<sup>1</sup> para el período de 2023 a 2027 para la población de MassHealth atendida por la ACO/MCO. Los objetivos estratégicos deben contar con la contribución directa de las necesidades e inequidades identificadas en la Sección C y en otros objetivos estratégicos organizativos relacionados con la equidad en la salud. En iteraciones anuales de este Plan estratégico, las ACO/MCO informarán sobre los progresos hacia estos objetivos y potencialmente tendrán la oportunidad de modificar los objetivos a lo largo del tiempo.

Para cada objetivo estratégico, describa:

- i. Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para lograr el objetivo.
- ii. Medidas anticipadas en el próximo año para avanzar hacia la meta.
- iii. Indicadores clave de rendimiento que se utilizarán para hacer un seguimiento del progreso hacia la meta.

El compromiso de WellSense Health Plan con la equidad en la salud será fundamental para mejorar la salud en la población de MassHealth. WellSense ha desarrollado un conjunto coordinado de objetivos estratégicos para aplicarlos en toda nuestra organización. Las metas y los objetivos estratégicos, junto con el seguimiento periódico de los indicadores clave de rendimiento, proporcionarán información valiosa sobre los avances y las áreas que requieren mayor atención, garantizando que WellSense siga prestando atención inclusiva para todos los pacientes.

---

<sup>1</sup> Las metas deben ser **S**pecific (específicas), **M**asurable (medibles), **A**chievable (alcanzables), **R**elevant (pertinentes), **T**ime bound (con límite de tiempo), **I**nclusive (inclusivas) y **E**quitable (equitativas) (SMARTIE). Para obtener información adicional sobre las metas SMARTIE, visite The Management Center (<https://www.managementcenter.org/resources/smart-to-smartie-embed-inclusion-equity-goals/>)





## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

### **Meta 1: Mejorar la recopilación de datos de RELDSOGI de los pacientes.**

**Objetivo 1:** WellSense aumentará la recopilación de datos de RELD y SOGI hasta un 80 % de exhaustividad al final de 2027. WellSense creará campos de datos apropiados y establecerá flujos de trabajo para permitir esta captura de datos y se asegurará de que el personal reciba la capacitación adecuada para recopilar esta información de los miembros de forma coherente y racionalizada.

#### **Indicadores clave de rendimiento:**

- Número de personal de primera línea y orientado al miembro capacitado para recopilar datos de pacientes RELD y SOGI
- Documentación de datos RELD y SOGI precisos de los pacientes
- Tasas de finalización de datos RELD/SOGI
- Número de campos de datos completados necesarios para capturar datos con precisión

#### **Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats, SWOT) Fortalezas:**

- WellSense ya recopila datos sobre raza, origen étnico e idioma preferido. Si bien algunos de estos tendrán que ajustarse para cumplir con los estándares de notificación de MassHealth, hay cierta base de la que partir en relación con esos campos de datos.

#### **Debilidades:**

- En relación con la recopilación de datos sobre discapacidad, orientación sexual e identidad de género, es posible que los afiliados duden en compartirlos o no estén familiarizados con estas cuestiones y la importancia de su recopilación. Es probable que exista una incomodidad o falta de familiaridad similar con quienes formulan las preguntas (personal de cara a los afiliados, comunicación escrita, etc.).

#### **Amenazas:**

- Establecer flujos de trabajo neutrales, pero racionalizados y coherentes, ya que puede haber varios miembros del personal y organizaciones que soliciten algún tipo de estos datos.

#### **Oportunidades:**

- Una mayor participación del paciente y de la comunidad para orientar los flujos de trabajo de recopilación de datos adecuados para los miembros, minimizar las molestias y ayudar a los miembros a comprender por qué se están recopilando estos datos.

**Medidas anticipadas:** Este objetivo se logrará a través del desarrollo y la implementación de una serie de contenido de capacitación específica y oportunidades para que el personal se involucre, así como una estrecha colaboración con TI y arquitectura para garantizar la captura y el mantenimiento adecuados de estos datos dentro de nuestro ecosistema.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

### **Meta 2: Implementar un programa de adhesión al CLAS de servicios cultural y lingüísticamente apropiados.**

**Objetivo 2a:** Mejorar el acceso a los servicios de idiomas para los miembros de MassHealth con dominio limitado del inglés (limited English proficiency, LEP) y aquellos sordos o con problemas de audición, aumentando el número de intérpretes médicos calificados y materiales traducidos disponibles en WellSense Health Plan.

#### **Indicadores clave de desempeño (KPI):**

- Análisis y mejora de la tasa de ocupación de intérpretes y de los tiempos de espera en el centro de llamadas.
- Puntuaciones de satisfacción de los miembros relacionadas con el acceso al idioma.
- Cantidad de materiales de comunicación para miembros disponibles en los idiomas más comúnmente hablados.

#### **Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats, SWOT) Fortalezas:**

- Compromiso organizativo y del personal con la equidad y la inclusión en la salud.
- Esfuerzos continuos para aumentar la representación de personal diverso y multicultural.
- Asociaciones establecidas con organizaciones comunitarias y proveedores de servicios.

#### **Debilidades:**

- Compleja logística en la coordinación de servicios lingüísticos para una población de miembros diversa.
- Población de pacientes en evolución con un aumento de la necesidad de servicios de algunos idiomas nuevos.

#### **Oportunidades:**

- Aprovechar la tecnología para anticipar la necesidad de acceso lingüístico.
- Capacitar al personal bilingüe para garantizar la fluidez lingüística y la terminología médica.

#### **Amenazas:**

- Normativas y requisitos de cumplimiento en evolución.
- La arquitectura de datos debe mejorar para anticipar las necesidades del lenguaje.
- Posible resistencia de algunos miembros del personal a cambios en prácticas y protocolos.

**Medidas anticipadas:** esta meta se logrará poniendo en marcha la capacitación y la educación integrales sobre las normas CLAS y ampliando los recursos de acceso lingüístico.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

**Objetivo 2b:** promover la competencia cultural entre los proveedores de atención médica y el personal para comprender y atender mejor a la diversa población de pacientes de MassHealth.

### **Indicadores clave de desempeño (KPI):**

- % de los proveedores de atención médica y el personal han completado la capacitación de competencia cultural.
- Distribución de materiales educativos culturalmente pertinentes para mejorar la comprensión de las afecciones de salud y tratamientos de los miembros.
- Aumentar la diversidad del personal orientado a los miembros a través de esfuerzos de contratación específicos.

### **Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats, SWOT) Fortalezas:**

- Compromiso con la diversidad y la inclusión.
- Acceso a programas y recursos de capacitación de competencia cultural.
- Asociaciones existentes con organizaciones que se especializan en la equidad, diversidad e inclusión en entornos de atención médica.

### **Debilidades:**

- Perspectivas divergentes y resistencia individual a la capacitación en competencia cultural entre algunos miembros del personal.
- Limitaciones de recursos para implementar la capacitación y educación continua.
- Posibles conceptos erróneos o prejuicios entre el personal.

### **Oportunidades:**

- Poner en marcha una capacitación y educación integral sobre las normas CLAS.
- Fomentar una cultura de apertura y aprendizaje.

### **Amenazas:**

- Rotación del personal y mantenimiento de una cultura de competencia cultural coherente.
- Garantizar que la competencia cultural se integre en las prácticas diarias.
- Desconfianza de los miembros debido a disparidades de atención médica pasadas.
- Desafíos de contratación, especialmente para roles de alta demanda.

**Medidas anticipadas:** esto se logrará proporcionando capacitación obligatoria, ofreciendo recursos para el aprendizaje autoguiado y haciendo un seguimiento de las tasas de finalización.



## Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts

### Meta 3: Reducción de disparidades en los resultados de atención médica

**Objetivo 3:** WellSense se compromete a reducir las disparidades raciales y étnicas para afecciones crónicas antes de 2027. Esto se logrará mediante la detección de las necesidades sociales relacionadas con la salud, el mejoramiento del acceso equitativo a la atención primaria y la alfabetización en materia de salud de los miembros.

#### Indicadores clave de desempeño (KPI):

- Rendimiento estratificado de las medidas de calidad en áreas de enfermedades clave.
- Acceso a servicios de atención preventiva entre las poblaciones desatendidas.
- % de pacientes evaluados para necesidades sociales relacionadas con la salud (health-related social needs, HRSN).

#### Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats, SWOT) Fortalezas:

- Asociaciones comunitarias sólidas.
- Capacidades de análisis de datos para identificar disparidades.
- Un compromiso con la atención centrada en los miembros.

#### Debilidades:

- Posibles desafíos para la recopilación de datos precisos sobre disparidades.
- Posible resistencia al cambio entre algunos miembros del personal.

#### Oportunidades:

- Colaborar con organizaciones comunitarias para abordar determinantes sociales.
- Uso de telesalud y tecnología para llegar a las poblaciones desatendidas.
- Abogar por cambios en las políticas que promuevan la equidad en la salud.

#### Amenazas:

- Normas de atención médica en evolución.
- Falta de asignación de recursos y fondos.
- Escepticismo o desconfianza de la comunidad y los miembros en los sistemas de atención médica.

**Medidas anticipadas:** esto se logrará mediante la implementación de intervenciones específicas, la recopilación y el análisis de datos sobre disparidades y la colaboración con las organizaciones comunitarias para abordar las necesidades sociales relacionadas con la salud.

#### Consideraciones inclusivas y equitativas:

- Garantizar que las iniciativas de acceso lingüístico y competencia cultural consideren las necesidades de todos los miembros LEP, sordos y con



## **Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos del Estado de Massachusetts**

problemas de audición y culturalmente diversos.

- Involucrar a los grupos de la comunidad en el desarrollo y la evaluación de estos objetivos para garantizar que sean culturalmente sensibles y eficaces.
  - Supervisar los progresos y evaluar el impacto de estos objetivos en todas las poblaciones de miembros, centrándose en la reducción de las disparidades de los grupos históricamente marginados.
-