Buod ng Mga Nalaman sa 2023 Dual Special Needs Plan ng Care Evaluation

Ano ang Modelo ng Pangangalaga (Model of Care, MOC) ng Dual Special Needs Plan (D-SNP)?

Inilalarawan sa Modelo ng Pangangalaga ng D-SNP kung paano kami nagbibigay ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan sa aming mga miyembro ng D-SNP. Gusto naming maibigay sa inyo ang pinakamahusay na pangangalaga na maaasahan at madaling ma-access. Bawat taon, sinusuri namin ang kalidad ng pangangalaga at serbisyong ibinibigay namin sa inyo. Nagtatakda kami ng mga layunin at may mga sinusunod kaming hakbang at pagkilos kung hindi namin maisasakatuparan ang mga layuning ito.

Narito ang ilang paraan ng pagsuri namin sa kalidad ng aming mga serbisyo:

- Survey sa Kasiyahan ng Miyembro
- Gaano Kalapit ang Mga Doktor sa Inyong Tirahan
- Pagsasaayos ng Pangangalaga
- Mga Paglipat ng Pangangalaga
- Impormasyon tungkol sa Pangangalagang Natatanggap Ninyo mula sa Inyong Mga Doktor para Mapanatili Kayong Malusog
- Pagsasanay ng Doktor at Tauhan

Ano ang mangyayari kung hindi namin maisasakatuparan ang aming mga layunin?

Maghahanap kami ng pinakamahusay na paraan hangga't maaari upang maisakatuparan ang aming mga layunin. Nag-iisip kami ng mga bagong plano hanggang sa maisakatuparan namin ang aming layunin.

Kumusta ang pagganap namin noong 2023?

1. **Survey sa Kasiyahan ng Miyembro –** Layunin naming tiyaking nasisiyahan kayo bilang miyembro ng aming planong pangkalusugan.

   Bawat taon, nagpapadala kami ng survey na nagtatanong sa inyo tungkol sa karanasan ninyo sa inyong mga doktor at sa planong pangkalusugan. Nais naming matiyak na nasisiyahan kayo sa pangangalagang natatanggap ninyo. Nais din naming tiyaking nakukuha ninyo ang pinakamahusay na serbisyo mula sa planong pangkalusugan.

   Hindi namin natugunan ang aming mga layunin para sa Pagsasaayos ng Pangangalaga, Serbisyo sa Customer ng Planong Pangkalusugan, Rating ng Planong Pangkalusugan, Rating ng Pangangalagang Pangkalusugan, Mabilis na Pagkuha ng Pangangalaga, at Pagkuha ng Kinakailangang Pangangalaga.

   Alam naming mahalaga sa inyo ang mga serbisyong ito. Pagtutuunan namin ng pansin ang mga paraan upang mapahusay ang aming serbisyo. Nais naming magkaroon kayo ng positibong karanasan.

Nais namin na mapagkatiwalaan ninyo kami bilang inyong planong pangkalusugan. Pinakikingan namin ang mga sinasabi ninyo sa mga survey. Isa itong mahalagang paraan ng pagsasagawa ng mga kapaki-pakinabang na pagbabago para sa inyo. Nagtatrabaho ang pangkat upang patuloy na mapahusay ang inyong karanasan sa planong pangkalusugan.

2. **Gaano kalapit ang mga doktor sa inyong tirahan** - Layunin naming matiyak na mayroon kayong access sa lahat ng uri ng mga doktor na malapit sa inyong tirahan.
Natupad namin ang aming mga layunin na tiyaking mayroon kaming sapat na mga pangunahing doktor sa lugar upang magbigay sa inyo ng pangangalaga. Natupad namin ang aming mga layunin na tiyaking mayroon kaming sapat na mga doktor ng espesyalidad na pangangalaga sa lugar upang magbigay sa inyo ng pangangalaga. Mangyaring makipag-ugnayan sa amin kung hindi available ang isang doktor sa inyong lugar.
Nakikipagtulungan din kami sa mga vendor upang tulungan kayong makakuha ng masasakyan papunta at mula sa mga appointment mo sa doktor. Natupad namin ang aming mga layunin na tulungan ang mga miyembro na makakuha ng masasakyan.

3. **Pagsasaayos ng pangangalaga**– Layunin naming mapabuti ang inyong kalusugan sa pamamagitan ng pagsasaayos ng pangangalaga.
Hinihiling namin sa lahat ng miyembro na magsagot ng Pagtatasa sa Panganib sa Kalusugan (Health Risk Assessment, HRA). Ang isang pagtatasa sa panganib sa kalusugan (health risk assessment HRA) ay listahan ng mga tanong tungkol sa inyong mga pangangailangan sa kalusugan. Nakikipag-ugnayan din kami sa mga miyembro para sa Plano sa Pangangalaga para sa Indibidwal (Individualized Care Plan, ICP). Ang ICP ay isang plano ng pagkilos tungkol sa kung paano matutugunan ang inyong mga pangangailangan sa kalusugan. Panghuli, inaanyayahan namin ang mga miyembrong lumahok sa isang pulong kasama ng kanilang pangkat ng pangangalaga upang matalakay ang mga paraan para mapabuti ang kanilang kalusugan.
Hindi namin natupad ang mga layunin sa HRA, ICP, at pangkat ng pangangalaga. Gayunpaman, ang mga pagbabago sa operasyon ay humantong sa pinahusay na mga rate ng pagsunod noong 2023. Patuloy kaming gagawa ng mga pagbabago sa operasyon upang masubukan kayong maabot. Nilalayon naming makipag-ugnayan sa 100% ng mga miyembro para sa HRA, ICP, at pagpupulong kasama ng pangkat ng pangangalaga. Bubuo kami ng ICP at magsasagawa ng pulong ng pangkat ng pangangalaga para sa bawat miyembro (pinipili man ng miyembrong makibahagi o hindi).
Tulungan kaming mapabuti ang inyong kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa Pamamahala sa Pangangalaga upang makumpleto ang inyong HRA at makadalo sa pagpupulong ng pangkat ng pangangalaga upang gumawa ng plano ng pangangalaga para sa inyo.

4. **Mga paglipat ng pangangalaga** - Layunin naming mapabuti ang inyong kalusugan sa pamamagitan ng malilinaw na paglipat ng pangangalaga sa pagitan ng mga setting ng pangangalagang pangkalusugan.
Nakikipagtulungan kami sa mga ospital at pasilidad ng sanay na pag-aalaga (skilled nursing facilities, SNF) upang matiyak na nakakapagbigay kami ng napapanahong pangangalaga sa lahat ng miyembro. Tinitingnan namin ang mga sumusunod na hakbang:

- Ina-update ng inyong tagapamahala ng pangangalaga ang inyong Plano sa Pangangalaga para sa Indibidwal (Individualized Care Plan, ICP) sa loob ng 30 araw ng paglipat ng mga episode ng pangangalaga.
- Ibinabahagi ang inyong ICP sa inyo at sa inyong doktor ng pangunahing pangangalaga sa loob ng 7 mga araw ng trabaho mula sa pag-update.
- Nakikipag-ugnayan sa inyo ang inyong tagapamahala ng pangangalaga sa loob ng 2-4 mga araw ng trabaho mula sa abiso ng pagka-discharge hanggang sa tahanan upang tulungan kayo sa inyong mga pangangailangan sa pangangalaga habang naglilipat.

Hindi namin natupad ang mga layunin para sa mga hakbang na ito. Upang maitama ang problema, mayroon kaming mga bagong sistema para makatanggap ng data ng discharge sa mas mabilis na paraan. Tutulong ang bagong sistemang ito sa amin na mas matutugunan ang mga timeline.

5. **Impormasyon tungkolsa pangangalagang natatanggap ninyo mula sa inyong mga doktor para mapanatili kayong malusog** – Layunin naming mapabuti ang inyong kalusugan sa pamamagitan ng pagtiyak na nakakakuha kayo ng mga serbisyong pangkalusugan na pang-iwas sa sakit.
Gumagamit ng impormasyon ang mga planong pangkalusugan upang malaman kung gaano kahusay nilang nagagawa ang pangangalaga para sa mga miyembro. Natupad ang mga layunin para sa mga sumusunod na usapin:
    - Pagtiyak na magsisimula at magpapatuloy sa gamot ang mga miyembrong nangangailangan ng anti-depressant.
    - Pagtiyak na napapanatili ng mga miyembrong may mataas na presyon ng dugo ang malusog na presyon ng dugo.

    Hindi natupad ang mga layunin para sa mga sumusunod na usapin:
    - Pagtiyak na masusuri ang mga gamot ng mga miyembro kahit isang beses man lang sa isang taon
    - Pagtiyak na masusuri ang blood sugar ng mga miyembro dahil sa diabetes.
    - Pagtiyak na masusuri at maa-update ang mga gamot ng mga miyembro pagkatapos ng pananatili sa ospital.
    - Pagtiyak na ang mga miyembro ay may screening para sa pananakit taun-taon.
    - Pagtiyak na hindi ma-admit muli sa loob ng 30 araw ang mga miyembrong na-discharge mula sa pananatili sa ospital.
    - Pagtiyak na maa-access ng mga miyembro ang mga serbisyong pangangalaga sa pag-iwas sa sakit.

    Makikipag-usap kami sa inyong mga doktor tungkol sa pagbibigay sa inyo ng mga serbisyong kailangan ninyo upang maiwasan ang mga hindi gumagaling (pangmatagalan) na problema sa kalusugan. Nais naming matiyak na mananatili kayong malusog sa buong taon.

Tulungan kaming mapapanatili kayong malusog sa pamamagitan ng pag-schedule ng inyong mga malusog na aktibidad sa unang bahagi ng susunod na taon.

Nag-aalok na kami ngayon ng Programa ng pagpapahalaga ng Blue Shield of California kung saan maaari kayong kumita ng mga gantimpala para sa pagkumpleto ng mga malusog na aktibidad. Upang malaman ang higit pang impormasyon, tumawag sa **(866) 352-0892 (TTY:711)**, 8 a.m. hanggang 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes.

6. **Pagsasanay ng doktor at tauhan** – Layunin naming tiyakin na ang lahat ng doktor at miyembro ng tauhan ay sinasanay sa mula sa pag-hire at taun-taon sa Modelo ng Pangangalaga.

   Inaabisuhan ang lahat ng bagong doktor sa proseso ng pagsasanay at sa kanilang obligasyong tapusin ang pagsasanay. Kinakailangan na tapusin ng mga bagong miyembro ng tauhan ang pagsasanay sa loob ng 90 araw ng pag-hire. Ang mga paraang ginagamit sa pakikipag-ugnayan o pagpapaalala sa mga doktor at/o mga miyembro ng tauhan sa pagsasanay ay binubuo ng fax at e-mail.

   Para sa mga doktor, hindi namin natugunan ang aming layunin ng pagganap na 80% para sa pagsasanay mula sa pag-upa (43%). Gayunpaman, natugunan namin ang aming layunin ng pagganap na 80% para sa pagsasanay taun-taon (82%). May mga gagawin kaming pagbabago sa operasyon upang matugunan ang mabababang rate ng pagsunod para sa pagsasanay mula sa pag-hire.

   Para sa tauhan, natupad namin ang aming layunin ng pagganap na 100% para sa pagsasanay mula sa pag-upa at taun-taong pagsasanay. Magpapatuloy ang pangkat na gamitin ang kanilang sistema ng mga pagpapaalala upang matiyak ang pagsunod.

Makakakuha ng hard copy nito sa pamamagitan ng pagtawag sa Customer Service sa (800) 452-4413 (TTY: 711), 8 a.m. hanggang 8 p.m., pitong araw sa isang linggo. Upang mag-download ng kopya, bumisita sa aming website sa https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp**.**

Language Assistance Notice

For assistance in English at no cost, call the toll-free number on your ID card. You can get this document translated and in other formats, such as large print, braille, and/or audio, also at no cost. Para obtener ayuda en español sin costo, llame al número de teléfono gratis que aparece en su tarjeta de identificación. También puede obtener gratis este documento en otro idioma y en otros formatos, tales como letra grande, braille y/o audio. 如欲免費獲取中文協助，請撥打您 ID 卡上的免費電話號碼。您也可免費獲得此文件的譯文或其他格式版本，例如：大字版、盲文版和/或音訊版。

Nondiscrimination Notice

The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identification con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。