

2021년 이중 특별 필요 플랜 진료 모델 평가 결과 요약

이중 특별 필요 플랜(Dual Special Needs Plan, DSNP) 진료 모델(Model of Care, MOC)이란 무엇입니까?

DSNP 진료 모델은 저희가 저희 DSNP 가입자들에게 의료 서비스를 제공하는 방법을 설명하고 있습니다. 저희는 신뢰할 수 있고 이용하기 쉬운 최고의 진료를 제공하고자 합니다. 매년 저희는 귀하에게 제공하는 진료 및 서비스의 품질을 확인합니다. 저희는 목표를 설정하고, 이러한 목표를 달성하지 못할 경우 후속 단계 및 조치를 마련합니다.

여기에 저희가 저희 서비스의 품질을 확인하는 몇 가지 방법이 있습니다.

- 가입자 만족 설문조사
- 귀하의 자택에서 의사와의 거리
- 진료를 받는 것에 대한 불만 제기
- 진료 조정
- 진료 이전
- 귀하의 건강을 유지하기 위해 귀하의 의사로부터 받는 진료의 중요성
- 의료제공자 및 직원 교육

저희가 목표를 달성하지 못할 경우 어떻게 됩니까?

저희는 목표를 달성하기 위한 최고의 방법을 찾습니다. 저희가 목표에 도달할 때까지 새로운 플랜들을 마련합니다.

2021년 저희의 활동은 어떠셨습니까?

1. **가입자 만족 설문조사** - 저희 목표는 귀하가 저희 건강플랜의 가입자로서 만족스러운지 확인하는 것입니다.

매년 저희는 귀하의 의사 및 건강플랜에 대한 귀하의 경험에 대해 귀하에게 질문하는 설문조사를 발송합니다. 저희는 귀하가 받고 계신 진료에 만족하고 있다는 것을 확인하고자 합니다. 또한 저희는 귀하가 건강플랜을 통해 최상의 서비스를 받고 있는지 확인하고자 합니다.

저희는 진료 조정 및 건강플랜 고객 서비스에 대한 목표를 달성했습니다.

건강플랜 평가, 의료 서비스 평가, 신속하게 진료 받기 및 필요한 진료 받기에 대해서는 저희 목표를 달성하지 못했습니다.

저희는 이러한 서비스들이 귀하에게 중요하다는 것을 알고 있습니다. 저희는 개선 방안에 초점을 맞출 것입니다. 저희는 귀하의 경험이 긍정적이기를 바랍니다.

저희는 믿을 수 있는 건강플랜이 되고자 합니다. 저희는 귀하가 설문조사에서 저희에게 하신 말씀에 귀를 기울입니다. 이는 귀하에게 도움이 되도록 개선하기 위한 중요한 방법입니다. 저희 팀은 건강플랜에 대한 귀하의 가입자 경험을 지속적으로 향상시킬 수 있도록 노력하고 있습니다.

2. 귀하의 자택에서 의사와의 거리 - 저희의 목표는 귀하가 자택 근처에서 모든 유형의 의사를 이용할 수 있도록 하는 것입니다.

저희는 해당 지역에서 귀하에게 진료를 제공할 수 있는 충분한 주치의를 보유하고 있는 것을 확실히 하겠다는 목표를 달성했습니다. 저희는 해당 지역에서 귀하에게 진료를 제공할 수 있는 충분한 전문의를 보유하고 있는 것을 확실히 하겠다는 목표를 달성했습니다. 귀하의 지역에서 의사를 이용할 수 없을 경우 저희에게 연락하십시오.

또한 저희는 공급업체와 협력하여 의료제공자와의 예약을 위해 교통편을 제공받을 수 있도록 귀하를 지원합니다. 저희는 교통편 요청 이행에 대한 목표를 달성했습니다.

3. 진료를 받는 것에 대한 불만 제기 - 저희 목표는 진료를 받는 것과 관련된 불만 제기의 숫자를 줄이는 것입니다. 저희는 또한 진료를 받는 것에 대한 동일한 불만 제기가 있는지 확인합니다.

Customer Care 부서는 2021년에 교통편 요청의 98%가 교통편 공급업체에 의해 이행되고 불만 제기 사항의 1% 미만만이 교통편 서비스와 관련되도록 보장한다는 두 가지 목표를 모두 달성했습니다.

코비드19 팬데믹의 영향으로 의료제공자들이 직원 부족으로 영향을 받음으로써 진료 이용 목표가 충족되지 않았습니다.

저희 팀은 계속해서 프로세스를 검토하고 개선 가능한 영역을 식별할 것입니다.

4. 진료 조정 - 저희의 목표는 진료 조정을 통해 귀하의 건강을 향상시키는 것입니다.

저희는 모든 가입자들이 건강 위험 평가(Health risk assessment, HRA)를 완료하도록 요청합니다. HRA는 귀하의 건강 필요 사항에 대한 질문 목록입니다. 가입자들은 또한 개별 진료 플랜(Individualized Care Plan, ICP)에 대해 연락을 받습니다. ICP는 귀하의 건강 필요 사항을 충족하는 방법에 대한 실행 계획입니다. 마지막으로 저희는 가입자들이 그들의 진료 팀과의 미팅을 통해 그들의 건강을 향상시킬 수 있는 방법을 논의하도록 권고합니다.

저희는 HRA, ICP 그리고 진료 팀 목표를 달성하지 못했습니다. 저희는 이러한 문제를 해결하기 위해 저희의 실행을 변경할 것입니다. 저희의 목표는 HRA, ICP 및 진료 팀 미팅을 위해 모든 가입자에게 연락을 드리는 것입니다. 저희는 ICP를 만들고 모든 가입자(해당 가입자의 선택 여부에 상관없이)에 대해 진료 팀 미팅을 가질 것입니다

5. 진료 이전 - 저희 목표는 진료를 여러 의료 환경 사이에서 명확하게 이전함으로써 귀하의 건강을 향상시키는 것입니다.

저희는 병원 및 전문 간호 시설(skilled nursing facilities, SNF)과 함께 모든 가입자에게 신속한 진료를 제공하기 위해 노력합니다. 저희는 다음 조치를 확인합니다.

- 케어 매니저는 진료 이전 발생 후 30일 이내에 ICP를 업데이트합니다.
- 귀하의 ICP는 업데이트 후 업무일 기준 5일 이내에 귀하 및 귀하의 주치의와 공유됩니다.
- 케어 매니저는 귀하께서 집으로 퇴원한 후 업무일 기준 2일 이내에 귀하께 연락하여 이전 진료 요구 사항과 관련한 도움을 드립니다.

저희는 이러한 조치에 대한 목표를 달성하지 못했습니다. 이 문제를 해결하기 위해 저희는 가입자가 의료 환경 사이에서 이전될 때 가입자를 추적할 수 있는 일일 보고서를 만들었습니다. 이 보고서는 위의 조치에 대한 일정을 더 잘 맞추는 데 도움이 될 것입니다.

6. 귀하의 건강을 유지하기 위해 의사로부터 받는 진료에 관한 정보 - 저희의 목표는 귀하가 예방 의료 서비스를 받도록 함으로써 귀하의 건강을 향상시키는 것입니다.

건강플랜은 그들이 가입자들을 위해 진료를 얼마나 잘 제공하는지 판단하기 위해 이러한 정보를 사용합니다. 항우울제가 필요한 가입자들이 그러한 의약품 복용을 시작하고 유지하도록 하겠다는 목표가 달성되었습니다.

다음 주제에 대한 목표는 달성되지 못했습니다.

- 가입자들이 유방암 검사를 받도록 함
- 가입자들이 결장직장암 검사를 받도록 함
- 병원 입원 후 가입자들이 그들의 의약품 기록에 대한 검토를 받고 업데이트를 받도록 함
- 가입자들이 당뇨병으로 인한 손상을 확인하기 위해 시력 검사를 받도록 함
- 가입자들이 당뇨병으로 인한 혈당 검사를 받도록 함

저희는 만성 건강 문제를 예방하기 위해 귀하가 필요로 하는 서비스를 받는 것에 대해 귀하의 의사와 논의할 것입니다. 저희는 귀하가 일 년 내내 건강을 유지하고 있는지 확인하고자 합니다.

7. 의료제공자 및 직원 교육 - 저희의 목표는 모든 의료제공자와 직원이 진료 모델에 대해 최초 교육 및 연례 교육을 받도록 하는 것입니다.

모든 새로운 의료제공자는 이러한 교육 과정에 대해, 그리고 네트워크에 포함되는 시점 및 그 후 매년 교육을 완료해야 한다는 의무 사항에 대해 통지를 받습니다. 새로운 직원들은 신규 직원 교육 후 90일 이내에 해당 교육을 완료해야 합니다. 의료제공자 및/또는 직원에게 이러한 교육에 대해 연락하거나 상기시키는 데에는 팩스 및 이메일이 사용되며, 이때 웹 기반 교육 모듈에 액세스하는 방법에 대한 지침이 안내됩니다.

의료제공자 교육의 경우 최초 교육(55%) 및 연례 교육(45%)에 대한 80%의 성과 목표를 달성하지 못했습니다. 낮은 준수율을 해결하기 위해 저희는 운영상의 변화를 만들 것입니다.

직원 교육의 경우, 최초 교육 및 연례 교육의 성과 목표인 100%를 달성했습니다. 저희 팀은 준수율을 확고히 하기 위해 알림 시스템을 계속해서 사용할 것입니다.

이 문서의 인쇄본을 받으시려면 가입자 서비스에 **(800) 544-0088**(TTY: 711)번으로 주 7일, 오전 8시부터 오후 8시 사이에 전화하십시오. 사본을 다운로드하시려면 **blueshieldca.com**를 방문하십시오.

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 suraza, color, país de origen, identificación 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。