

# 2023년 이중 특별 필요 플랜 진료 모델 평가 결과 요약

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

D-SNP 진료 모델은 저희가 D-SNP 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
- 진료 조정
- 진료 이전
- 귀하의 건강을 유지하기 위해 귀하의 의사로부터 받는 진료의 중요성
- 의사 및 직원 훈련

## 저희가 목표를 달성하지 못할 경우 어떻게 됩니까?

저희는 목표를 달성하기 위한 최고의 방법을 찾으며, 목표에 도달할 때까지 새로운 플랜들을 마련합니다.

## 2023년 저희의 활동은 어땠습니까?

1. 가입자 만족 설문조사 – 저희 목표는 귀하가 저희 건강플랜의 가입자로서 만족하도록 하는 것입니다. 매년 저희는 의사 및 건강플랜에 대한 귀하의 경험에 대해 묻는 설문조사를 발송합니다. 저희는 귀하가 받고 계신 진료에 만족하고 있는지 확인하고자 합니다. 또한 귀하가 건강플랜을 통해 최상의 서비스를 받고 있는지 확인하고자 합니다.

저희는 진료 조정, 건강플랜 고객 서비스, 건강플랜 평가, 의료 서비스 평가, 신속하게 진료 받기 및 필요한 진료 받기에 대해서 목표를 달성하지 못했습니다.

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

믿을 수 있는 건강플랜이 되고자 합니다. 저희는 귀하가 설문조사에서 저희에게 하신 말씀에 귀를 기울입니다. 이는 귀하에게 도움이 되도록 서비스를 개선하기 위한 중요한 방법 중 하나입니다. 저희팀은 건강플랜에 대한 귀하의 경험을 지속적으로 향상시킬 수 있도록 노력하고 있습니다.

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

저희는 해당 지역에서 귀하에게 진료를 제공할 수 있는 충분한 주치의의 보유한다는 목표를 달성했습니다. 저희는 해당 지역에서 귀하에게 진료를 제공할 수 있는 충분한 전문의를 보유한다는 목표를 달성했습니다. 귀하의 지역에서 의사를 이용할 수 없을 경우 저희에게 연락하십시오.

또한 저희는 공급업체와 협력하여 귀하께서 의사와의 예약에 가지거나 귀하하실 때 교통편을 이용하실 수 있도록 도와드립니다. 저희는 가입자들이 교통편을 이용할 수 있도록 돕는 목표를 달성했습니다.

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

저희는 모든 가입자분들이 건강 위험 평가(Health risk assessment, HRA)를 완료할 것을 요청드립니다. HRA는 귀하의 건강 필요 사항에 대한 질문 목록입니다. 가입자들은 또한 개별 진료플랜(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. 그러나 운영상의 변화를 통해 2023년에는 준수율이 개선되었습니다. 앞으로도 더 많은 운영 변화를 통해 가입자분들께 도달할 수 있도록 노력할 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 진료팀 미팅을 가질 것입니다

치료 관리부에 전화하여 귀하의 HRA를 작성하고 진료 팀 미팅에 참석하여 치료 계획을 수립함으로써 귀하의 건강을 개선할 수 있도록 도와주십시오.

**4. 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 다음과 같은 조치가 이루어지고 있는지 확인합니다.

- 케어 매니저가 진료 이전 발생 후 30일 이내에 ICP를 업데이트합니다.
- 귀하의 ICP가 업데이트 후 업무일 기준 7일 이내에 귀하 및 귀하의 주치의와 공유됩니다.
- 가정으로의 퇴원을 통지받은 후 업무일 기준 2~4일 이내에 치료 관리사가 연락을 드리려 전환기케어에 필요한 지원을 제공합니다.

저희는 이러한 조치에 대한 목표를 달성하지 못했습니다. 이를 개선하기 위해 퇴원 데이터를 더 신속하게 수신할 수 있는 새로운 시스템을 도입했습니다. 이 새로운 시스템은 저희가 일정을 더 잘 맞추는 데 도움이 될 것입니다.

**5. 귀하의 건강을 유지하기 위해 귀하의 의사로부터 받는 진료에 관한 정보** - 저희의 목표는 귀하가 예방 의료 서비스를 받도록 함으로써 귀하의 건강을 향상시키는 것입니다. 건강플랜은 가입자들을 위해 진료가 얼마나 잘 제공되고 있는지 판단하기 위해 이러한 정보를 사용합니다. 다음의 주제에 대한 목표는 달성되었습니다.

- 항우울제가 필요한 가입자들이 그러한 약물을 시작하고 유지하도록 함
- 고혈압이 있는 가입자들이 건강한 혈압을 유지하도록 함

다음 주제에 대한 목표는 달성되지 못했습니다.

- 가입자들이 적어도 1년에 한 번 그들의 의약품에 대한 검토를 받도록 함
- 가입자들이 당뇨병으로 인한 혈당 검사를 받도록 함
- 병원 입원 후 가입자들이 그들의 의약품에 대한 검토를 받고 업데이트를 받도록 함
- 가입자들이 매년 통증 선별 검사를 받도록 함
- 가입자들이 병원 퇴원 후 30일 이내에 다시 병원 입원을 하지 않도록 함
- 가입자들이 예방 진료 서비스를 이용할 수 있도록 함

저희는 만성(장기) 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.

내년 초에 건강 검진 및 활동을 미리 예약하셔서 건강을 지키는 데 동참해 주시기 바랍니다.

저희는 이제 Blue Shield of California Appreciation Program을 통해 건강 활동을 완료하면 보상을 받을 수 있는 혜택을 제공합니다. 자세한 내용은 월요일부터 금요일, 오전 8시에서 오후 6시 사이에 (866) 352-0892번(TTY: 711)으로 연락해 주십시오.

**6. 의사 및 직원 훈련** - 저희의 목표는 모든 의사 및 직원들이 진료 모델에 대해 채용 시 그리고 매년 훈련을 받도록 하는 것입니다.

모든 신규 의사는 이러한 훈련 과정에 대해, 그리고 훈련을 완료해야 한다는 의무 사항에 대해 통지를 받습니다. 신규 직원은 채용 후 90일 이내에 해당 훈련을 이수해야 합니다. 의사 및/또는 직원에게 이러한 훈련에 대해 연락하거나 상기시키는 데에는 팩스 및 이메일이 사용됩니다.

저희는 의사의 경우 채용 시 훈련 이수율 목표인 80%를 달성하지 못하고 43%에 그쳤습니다. 그러나 연례 훈련은 82%로 80%의 목표치를 달성했습니다. 저희는 채용 시 훈련에 대한 준수율을 개선하기 위해 운영방식을 조정할 계획입니다.

직원의 경우 채용 시 훈련과 연례 훈련 모두 100% 목표를 달성했습니다. 저희 팀은 준수율을 확고히하기 위해 알림 시스템을 계속해서 사용할 것입니다.

이 문서의 인쇄본을 받으시려면 고객 서비스에 (800) 452-4413(TTY: 711)번으로 주 7일 오전 8시부터  
오후 8시  
사이에 전화해 주시기 바랍니다. 사본을 다운로드하려면 저희 웹사이트  
<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>  
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 su raza, 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。