



2024년 이중 특별 요구 플랜 케어 모델 평가 결과 요약

이중 특별 요구 플랜(D-SNP) 케어 모델(MOC)란 무엇인가요?

Dual Special Needs Plan(D-SNP, 이중 특별 요구 플랜) Model of Care(MOC, 케어 모델)는 당사가 D-SNP 가입자에게 의료 서비스를 제공하는 방식을 설명합니다. 당사는 신뢰할 수 있고 쉽게 접근할 수 있는 최상의 진료를 제공하고자 합니다. 당사는 매년 당사가 제공하는 진료 및 서비스의 품질을 점검합니다. 목표를 설정하고, 달성하지 못할 경우 단계별 조치를 취합니다.

다음은 당사가 서비스 품질을 점검하는 방법입니다.

- 가입자 만족도 설문조사
- 의사와 귀하의 거주지 간의 거리
- 진료 조정
- 진료 전환
- 귀하가 건강 유지를 위해 의사로부터 받는 진료 정보
- 의사 및 직원 교육

목표를 달성하지 못할 경우 어떻게 되나요?

당사는 목표를 달성하기 위한 최선의 방법을 찾습니다. 목표를 달성할 때까지 새로운 계획을 수립합니다.

2024년 성과는 어땠나요?

1. 가입자 만족도 설문조사 – 당사의 목표는 건강 플랜 가입자의 만족을 보장하는 것입니다.

당사는 매년 의사 진료 및 건강 플랜 경험에 관해 질문드립니다. 당사는 귀하가 현재 받으시는 진료에 만족하시기를 바랍니다. 또한 귀하가 건강 플랜을 통해 최상의 서비스를 받으시기를 바랍니다.

하지만 진료 조정, 건강 플랜 고객 서비스, 건강 플랜 평가, 의료 서비스 평가, 신속한 진료, 필요한 진료 제공 부문에서 목표를 달성하지 못했습니다.

당사는 이러한 서비스가 귀하에게 중요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 개선 방안 집중하겠습니다. 저희는 긍정적인 경험을 제공해드리고 싶습니다.

당사는 신뢰할 수 있는 건강 플랜을 제공해 드리고자 합니다. 저희는 설문조사에서 주신 의견에 귀 기울이고 있으며, 이는 귀하에게 도움이 되는 변화를 가져오는 중요한 방법입니다. 저희 팀은 귀하의 건강 플랜 경험을 지속적으로 개선하기 위해 노력하고 있습니다.

2. 의사와 귀하의 거주지 간의 거리 – 당사의 목표는 귀하가 모든 유형의 의사를 접

근처에서 만나실 수 있도록 하는 것입니다.

당사는 해당 지역에 충분한 1차 진료 의사를 확보하여 진료를 제공할 수 있도록 하겠다는 목표를 달성했습니다. 또한 해당 지역에 충분한 전문 분야 의사를 확보하여 진료를 제공할 수 있도록 하겠다는 목표를 달성했습니다. 귀하의 거주 지역에 진료 가능한 의사가 없다면 연락해 주시기 바랍니다.

더불어 당사는 병원 예약에 맞춰 이동하실 수 있도록 공급업체와 협력하여 차량 서비스를 제공하고 있습니다. 당사는 가입자에게 차량 서비스를 제공할겠다는 목표를 달성했습니다.

3.진료 조정 – 당사의 목표는 진료 조정을 통해 귀하의 건강을 증진시키는 것입니다.

Health Risk Assessment(HRA, 건강 위험 평가)를 작성해 주시기 바랍니다. HRA는 건강 요구 사항에 대한 질문 목록입니다. 또한 당사는 Individualized Care Plan(ICP, 맞춤 진료 계획)을 수립하기 위해 연락을 드립니다. ICP는 건강 요구 사항을 충족하기 위한 실행 계획입니다. 마지막으로, 당사는 건강 개선 방안을 논의하기 위해 귀하의 치료팀과의 회의에 초대합니다.

당사는 HRA(초기 99.9%, 연간 96%), ICP(99%), 치료팀(99%)에 대한 100% 목표를 달성하지 못했습니다. 다만, 운영 방식의 변화로 2024년에는 준수율이 향상되었습니다.

당사는 앞으로도 귀하와 소통하기 위해 지속적으로 운영 방식을 바꿔 나갈 것입니다. 당사의 목표는 HRA, ICP 및 치료팀 회의를 위해 모든 가입자에게 연락하는 것입니다. 당사는 (가입자의 참석 여부와 관계없이) 모든 가입자를 위해 ICP를 수립하고 치료팀 회의를 개최할 예정입니다.

치료 관리팀에 연락하여 HRA를 작성하고 진료 계획 수립을 위한 치료팀 회의에 참석하여 당사가 귀하의 건강을 개선할 수 있도록 도와주십시오.

4.진료 전환 – 당사의 목표는 의료 환경 간의 명확한 진료 전환을 통해 귀하의 건강을 개선하는 것입니다.

당사는 병원 및 Skilled Nursing Facility(SNF, 전문 요양 기관)와 협력하여 가입자에게 시기적절한 진료를 제공하고 있습니다. 당사는 다음과 같은 지표를 확인하고 있습니다.

- 진료 전환 후 30일 이내에 진료 매니저가 귀하의 ICP를 업데이트합니다.
- 업데이트된 ICP는 업데이트 후 30일 이내에 귀하와 1차 진료 의사에게 공유됩니다.
- 자택 퇴원 통보 후 영업일 기준 4일 이내에 진료 매니저가 귀하에게 연락하여 전환기 진료 요구 사항에 필요한 도움을 제공합니다.

당사는 위와 같은 지표에 대한 목표를 달성하지 못했습니다. 당사는 이를 개선하기 위해 의료 서비스 제공자와 협력하여 퇴원 데이터를 더 빠르게 전달받을 수 있도록 할 것입니다. 또한 새로운 시스템을 도입하여 퇴원 데이터를 더욱 신속하게 수신할 예정입니다. 이를 통해 일정을 더욱 철저히 준수할 수 있을 것입니다.

5.귀하가 건강 유지를 위해 의사로부터 받는 진료 정보 – 당사의 목표는 예방적 의료 서비스를 제공하여 귀하의 건강을 개선하는 것입니다.

건강 플랜은 가입자에게 제공하는 진료 수준을 평가하기 위해 이 정보를 활용합니다. 당사는 다음 항목에 대한 목표를 달성했습니다.

- 퇴원한 가입자가 30일 이내에 재입원하지 않도록 관리합니다.

다음 항목에 대한 목표는 달성하지 못했습니다.

- 가입자가 최소 연 1회 약물 검토를 받도록 합니다.
- 당뇨병이 있는 가입자가 혈당 검사를 받도록 합니다.
- 입원 후 가입자의 약물을 검토하고 업데이트합니다.
- 가입자가 매년 통증 선별검사를 받도록 합니다.
- 항우울제가 필요한 가입자가 약물 복용을 시작하고 지속할 수 있도록 합니다.
- 고혈압이 있는 가입자가 정상 혈압을 유지할 수 있도록 합니다.
- 가입자가 예방적 진료 서비스를 이용할 수 있도록 합니다.

귀하가 만성적인(오래 지속되는) 건강 문제를 예방하는 데 필요한 서비스를 받을 수 있도록 담당 의사와 논의하겠습니다. 또한 전화 외에도 다양한 방법을 활용하여 당사의 프로그램에 대해 안내해 드리겠습니다. 귀하가 1년 내내 건강을 유지하실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

내년 초에 건강 활동을 예약하셔서 당사가 귀하의 건강을 유지할 수 있도록 도와주십시오.

당사는 건강 활동을 완료하면 보상을 받을 수 있는 Blue Shield of California Appreciation Program(Blue Shield of California 감사 프로그램)을 운영하고 있습니다. 자세한 내용을 알아보려면 평일 오전 8시부터 오후 6시 사이에 (866) 352-0892(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

6. 의사 및 직원 교육 – 모든 의사와 직원이 채용 시점과 매년 케어 모델 교육을 이수하는 것이 당사의 목표입니다.

모든 신규 의사 및 직원에게 교육 과정과 이수 완료 의무에 대해 안내합니다. 신규 의사 및 직원은 채용 후 90일 이내에 교육을 이수해야 합니다. 당사는 팩스와 이메일을 통해 의사와 직원에게 교육에 대한 알리를 보냅니다.

의사의 경우, 채용 시 교육 이수율 86%, 연간 교육 이수율 82%로 목표치인 80%를 달성했습니다.

직원의 경우, 채용 시 교육 이수율 99%로 목표치인 100%를 달성하지 못했습니다. 연초에 신규 직원 교육 마감일이 잘못 게시되었습니다. 이 문제는 해결되었으며, 연간 교육 이수율 100% 목표는 달성했습니다. 담당 팀은 모든 인원이 교육을 이수할 수 있도록 알림 시스템을 계속 활용할 것입니다.

주 7일, 오전 8시부터 오후 8시(태평양 시간) 사이에 (800) 452-4413(TTY: 711)번으로 고객 서비스 부서에 연락하시면 인쇄본을 받아보실 수 있습니다. 사본을 다운로드하려면 당사 웹사이트(<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>)를 방문하십시오.

Blue Shield of California is an independent member of the Blue Shield Association

차별 금지 고지

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。회사는 해당 주법 및 연방 민권법을 준수하며 인종, 피부색, 출신 국가, 민족, 질병, 유전 정보, 혈통, 종교, 신체적 성, 결혼 여부, 사회적 성, 성 정체성, 성적 지향, 나이, 정신 장애 또는 신체 장애를 근거로 사람을 차별하거나, 배제하거나, 다르게 대우하지 않습니다.

H2819_25_350A_C Accepted 07202025

A54331DSN-KO_0725