



Buod ng Mga Natuklasan sa Pagsusuri ng 2024 Dalawahang Plano para sa Mga Espesyal na Pangangailangan (D-SNP) na Modelo ng Pangangalaga (MOC)

Ano ang Dalawahang Plano para sa Mga Espesyal na Pangangailangan (D-SNP) na Modelo ng Pangangalaga (MOC)?

Inilalarawan ng Dual Special Needs Plan (D-SNP, Dalawahang Plano para sa Mga Espesyal na Pangangailangan) na Model of Care (MOC, Modelo ng Pangangalaga) kung paano namin ibinibigay ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa aming mga miyembro ng D-SNP. Nais naming ibigay sa iyo ang pinakamahusay na pangangalaga na maaasahan at madaling ma-access. Bawat taon, sinusuri namin ang kalidad ng pangangalaga at serbisyong ibinibigay namin sa iyo. Nagtatakda kami ng mga layunin at sinusunod ang mga hakbang at aksyong gagawin kung hindi namin maabot ang mga layuning ito.

Narito ang aming mga paraan ng pagsusuri sa kalidad ng aming mga serbisyo:

- Survey sa Kasiyahan ng Miyembro
- Gaano Kalapit ang Mga Doktor sa Iyong Tahanan
- Koordinasyon sa Pangangalaga
- Mga Paglilipat ng Pangangalaga
- Impormasyon sa Pangangalagang Nakukuha Mo mula sa Iyong Mga Doktor upang Mapanatili Kang Malusog
- Pagsasanay ng Mga Doktor at Kawani

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

Humahanap kami ng pinakamahusay na posibleng paraan upang maabot ang aming mga layunin. Gumagawa kami ng mga bagong plano hanggang sa maabot namin ang aming layunin.

Kumusta naman kami noong 2024?

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

Bawat taon, tinatanong ka namin tungkol sa iyong karanasan sa iyong mga doktor at sa planong pangkalusugan. Nais naming tiyaking nasisiyahan ka sa pangangalagang natatanggap mo. Nais din naming tiyaking natatanggap mo ang pinakamahusay na serbisyo mula sa planong pangkalusugan.

Hindi namin naabot ang aming mga layunin para sa Koordinasyon sa Pangangalaga, Serbisyo sa Customer ng Planong Pangkalusugan, Pagtatasa ng Planong Pangkalusugan, Pagtatasa ng

Pangangalagang Pangkalusugan, Mabilis na Pagtanggap ng Pangangalaga, at Pagtanggap ng Kinakailangang Pangangalaga.

Alam naming mahalaga sa iyo ang mga serbisyong ito. Pagtutuunan namin ng pansin ang mga paraan para mapabuti ang mga ito. Nais naming gawing positibo ang iyong karanasan.

Nais naming maging iyong pinagkakatiwalaang planong pangkalusugan. Nakikinig kami sa mga sinasabi mo sa amin sa mga survey. Mahalagang paraan ito upang makagawa ng mga kapaki-pakinabang na pagbabago para sa iyo. Nagsusumikap ang pangkat na ipagpatuloy ang pagpapabuti sa iyong karanasan sa planong pangkalusugan.

2. Gaano kalapit ang mga doktor sa iyong tahanan – Layunin naming tiyaking mayroon kang access sa lahat ng uri ng doktor malapit sa iyong tahanan.

Naabot namin ang aming mga layuning tiyaking may sapat kaming pangunahing doktor sa lugar upang makapagbigay ng pangangalaga sa iyo. Naabot namin ang aming mga layuning tiyaking may sapat kaming espesyalistang doktor sa lugar upang makapagbigay ng pangangalaga sa iyo. Pakisuyong makipag-ugnayan sa amin kung walang available na doktor sa iyong lugar.

Nakikipagtulungan din kami sa mga vendor upang matulungan kang makakuha ng masasakyan papunta sa at pauwi mula sa iyong mga appointment sa doktor. Naabot namin ang aming mga layuning tulungang makakuha ng masasakyan ang aming mga miyembro.

3. Koordinasyon sa pangangalaga – Layunin naming mapabuti ang iyong kalusugan sa pamamagitan ng koordinasyon sa pangangalaga.

Hinihiling namin sa iyong kumpletuhin ang isang Health Risk Assessment (HRA, Pagsusuri ng Mga Panganib sa Kalusugan). Ang HRA ay isang listahan ng mga tanong tungkol sa iyong mga pangangailangang pangkalusugan. Nakikipag-ugnayan din kami sa iyo para sa isang Individualized Care Plan (ICP, Indibidwal na Plano sa Pangangalaga). Ang ICP ay isang plano ng mga aksyon upang matugunan ang iyong mga pangangailangang pangkalusugan. Panghuli, inaanyayahan ka naming dumalo sa pulong kasama ang iyong pangkat ng pangangalaga upang talakayin ang mga paraan upang mapabuti ang iyong kalusugan.

Hindi namin naabot ang 100% na layunin para sa HRA (99.9% para sa Inisyal, 96% para sa Taunan), ICP (99%), at pangkat ng pangangalaga (99%). Gayunpaman, humantong ang mga pagbabago sa operasyon sa mga mas magandang rate ng pagsunod noong 2024.

Patuloy kaming gagawa ng mga pagbabago sa operasyon upang subukang makipag-ugnayan sa iyo. Layunin naming makipag-ugnayan sa 100% ng mga miyembro para sa isang pulong sa HRA, ICP, at pangkat ng pangangalaga. Gagawa kami ng ICP at magdaraos ng isang pulong ng pangkat ng pangangalaga para sa bawat miyembro (piliin man ng miyembro na makilahok o hindi).

Tulungan kaming pabutihin ang iyong kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa Pangasiwaan ng Pangangalaga upang kumpletuhin ang iyong HRA at dumalo sa isang pulong ng pangkat ng pangangalaga upang makagawa ng plano sa pangangalaga para sa iyo.

4. Mga paglilipat ng pangangalaga – Layunin naming pabutihin ang iyong kalusugan sa pamamagitan ng malinaw na mga paglilipat ng pangangalaga sa pagitan ng mga setting ng pangangalagang pangkalusugan.

Nakikipagtulungan kami sa mga ospital at Skilled Nursing Facility (SNF, mga pasilidad ng skilled nursing) upang matiyak na makapagbibigay kami ng napapanahong pangangalaga sa

mga miyembro. Tinitingnan namin ang sumusunod na mga hakbang:

- Ina-update ng iyong tagapamahala ng pangangalaga ang iyong ICP sa loob ng 30 araw pagkatapos ng paglilipat ng mga yugto ng pangangalaga.
- Ibinabahagi ang iyong ICP sa iyo at sa iyong doktor sa pangunahing pangangalaga sa loob ng 30 araw pagkatapos ng pag-update.
- Nakikipag-ugnayan sa iyo ang iyong tagapamahala ng pangangalaga sa loob ng 4 na araw ng trabaho pagkatapos ng abiso ng paglabas sa ospital upang tulungan ka sa iyong mga pangangailangan sa paglilipat ng pangangalaga.

Hindi namin naabot ang mga layunin para sa mga hakbang na ito. Para ayusin ito, makikipagtulungan kami sa Mga Provider upang mas mabilis maipadala sa amin ang mga datos ng paglabas sa ospital. Gagamit din kami ng mga bagong sistema upang mas mabilis na makatanggap ng mga datos ng paglabas sa ospital. Makatutulong ito sa amin upang mas mahusay na maabot ang mga timeline.

5. Impormasyon sa pangangalagang nakukuha mo mula sa iyong mga doktor upang

mapanatili kang malusog – Layunin naming pabutihin ang iyong kalusugan sa pamamagitan ng pagtiyak na makatatanggap ka ng mga serbisyong pang-iwas na pangangalaga.

Gumagamit ang mga planong pangkalusugan ng impormasyon upang makita kung gaano nila kahusay na napangangalagaan ang mga miyembro. Naabot namin ang mga layunin para sa mga sumusunod na paksa:

- Pagtiyak na hindi maa-admit muli sa loob ng 30 araw ang mga miyembrong nailabas mula sa pamamalagi sa ospital.

Hindi namin naabot ang mga layunin para sa mga sumusunod na paksa:

- Pagtiyak na naipasusuri ng mga miyembro ang kanilang mga gamot kahit isang beses sa isang taon.
- Pagtiyak na naipasusuri ng mga miyembro ang antas ng asukal sa kanilang dugo dahil sa diabetes.
- Pagtiyak na naipasusuri at naipapa-update ng mga miyembro ang kanilang mga gamot pagkatapos ng pananatili sa ospital.
- Pagtiyak na sumasailalim ang mga miyembro sa screening ng sakit taon-taon.
- Pagtiyak na nasimulan at ipinagpapatuloy ng mga miyembrong nangangailangan ng anti-depressant ang pag-inom ng gamot.
- Pagtiyak na napapanatili ng mga miyembrong may mataas na presyon ng dugo ang malusog na presyon ng dugo.
- Pagtiyak na naa-access ng mga miyembro ang mga serbisyong pang-iwas na pangangalaga.

Kakausapin namin ang iyong mga doktor tungkol sa pagbibigay sa iyo ng mga serbisyong kailangan mo upang maiwasan ang paulit-ulit (pangmatagalan) na problema sa kalusugan. Gagamit din kami ng mga paraan maliban sa pakikipag-ugnayan sa telepono upang makipag-ugnayan sa iyo tungkol sa mga inaalok naming programa. Nais naming matiyak na mananatili kang malusog buong taon.

Tulungan kaming mapanatili kang malusog sa pamamagitan ng pag-iskedyul nang maaga sa iyong mga pangkalusugang aktibidad sa susunod na taon.

Nag-aalok kami ng Blue Shield of California Appreciation Program (Programa ng Pasasalamat ng Blue Shield of California) kung saan maaari kang makakuha ng mga reward para sa pagkumpleto ng mga pangkalusugang aktibidad. Para sa higit pang impormasyon, tumawag sa **(866) 352-0892 (TTY:711)**, 8 a.m. hanggang 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes.

6. Pagsasanay ng mga doktor at kawani – Layunin naming matiyak na sasanayin sa Modelo ng Pangangalaga ang lahat ng mga doktor at miyembro ng kawani matapos silang ma-hire at taon-taon.

Sinabihan ang lahat ng mga bagong doktor at kawani tungkol sa proseso ng pagsasanay at sa kanilang tungkulin na kumpletuhin ang pagsasanay. Dapat tapusin ng mga bagong doktor at kawani ang pagsasanay sa loob ng 90 araw matapos silang ma-hire. Gumagamit kami ng fax at email upang paalalahanan ang mga doktor at kawani tungkol sa pagsasanay.

Para sa mga doktor, naabot namin ang aming layunin na 80% para sa pagsasanay kapag na-hire (86%) at pagsasanay taon-taon (82%).

Para sa mga kawani, hindi namin naabot ang aming layunin na 100% para sa pagsasanay kapag na-hire (99%). Nai-post nang mali ang mga takdang petsa ng pagsasanay para sa mga bagong kawani sa simula ng taon. Naayos na ang problemang ito. Naabot namin ang aming layunin na 100% para sa pagsasanay taon-taon. Patuloy na gagamitin ng pangkat ang sistema nito para sa mga paalala upang matiyak na makumpleto ng lahat ang pagsasanay.

Kumuha ng pisikal na kopya nito sa pamamagitan ng pagtawag sa Serbisyo sa Customer sa **(800) 452-4413 (TTY: 711)**, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Pasipikong Oras, pitong araw sa isang linggo. Upang mag-download ng kopya, bisitahin ang aming website sa

<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>.

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

Abiso sa Kawalan ng Diskriminasyon

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。Ang kompanya ay sumusunod sa mga naangkop na batas ng estado at mga pederal na batas sa karapatang sibil at hindi nagdidiskrimina, nagbubukod ng mga tao, o hindi kaiba ang trato sa kanila batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat-etniko, kondisyong medikal, impormasyong henetiko, lipi, relihiyon, biolohikal na kasarian, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, oryentasyong sekswal, edad, kapansanan sa pag-iisip, o pisikal na kapansanan.

H2819_25_350A_C Accepted 07202025
A54331DSN-TA_0725