



Modelo de Cuidado Coordinado 2023

Objetivos

Trasfondo

Productos
y Modelo de
Cuidado
Coordinado

Componentes
del Modelo
de Cuidado
Coordinado

Rol esencial
de
proveedores
en el Modelo
de Cuidado
Coordinado

Modelo de Cuidado Coordinado

Adiestramiento

Desarrollado para cumplir con las directrices
de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid*

Toda aseguradora Medicare Advantage debe brindar y documentar un adiestramiento sobre el Modelo de Cuidado Coordinado** a todos sus empleados, personal contratado y proveedores.

- Inicial y anual
- Metodología o tipos de intervención:
 - Presencial
 - Interactivo (Internet, audio/vídeo)
 - Auto-estudio (material impreso o medios electrónicos)

* CMS, por sus siglas en inglés. **Model of Care en inglés (MOC).

Trasfondo



Incorporado en el año 2000.

Año 2001: aprobado por CMS para comenzar a brindar servicios como el primer plan Medicare Advantage en Puerto Rico.

Enfoque:

Cuidado coordinado eficiente
Prevención
Calidad de vida

Trasfondo



4.5 estrellas

Celebramos que uno de nuestros contratos ha recibido calificaciones de 4.5 estrellas bajo el Programa de Calificaciones por Estrellas Medicare* por **seis años consecutivos**.

* Contrato H4004.
Cada año Medicare evalúa los planes a base de un sistema de calificación de 5 estrellas.

¿Qué es el Modelo de Cuidado Coordinado?



- Estructura para llevar a cabo cuidado coordinado de manera eficiente
 - Enfoque en beneficiarios con necesidades especiales
-
- Herramienta vital
 - Mejorar la calidad
 - Garantizar que se atiendan las necesidades bajo SNP*

*SNP – Planes de Necesidades Especiales (Special Needs Plan)



Productos SNP

2023



Modelo de Cuidado 2023

C-SNP

MMM Supremo (HMO-SNP)

MMM Integral (HMO-SNP)

MMM Vibrante (HMO-SNP) *

Afiliados con condiciones crónicas o discapacitantes:

- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca crónica (ICC)
- Enfermedades cardiovasculares:
 - Arritmia cardíaca
 - Enfermedad vascular periférica
 - Enfermedad de las arterias coronarias
 - Trastorno tromboembolia venosa crónica

*Cubierta regional para afiliados de Aguadilla, Isabela, Quebradillas, Camuy, Hatillo, Arecibo, Aguada Rincón, Moca, Añasco, San Sebastián, Utuado.

Modelo de Cuidado 2023

D-SNP

MMM Diamante Platino (HMO-SNP)

MMM Relax Platino (HMO-SNP)

MMM Dorado Platino (HMO-SNP)

MMM Valor Platino (HMO-SNP)

MMM Grande Platino (HMO-SNP)

PMC Premier Platino (HMO-SNP)

Afiliados elegibles
a Medicare y Medicaid.

Elementos del MOC

Descripción de la población de necesidades especiales
(*SNP*)

Cuidado coordinado

Evaluación obligatoria de riesgos de salud y reevaluación (HRA, por sus siglas en inglés)

Plan individual de cuidado (ICP, por sus siglas en inglés)

Equipo interdisciplinario (ICT, por sus siglas en inglés)

Visitas médicas (Presenciales o Face-to-Face en inglés)

Red de proveedores

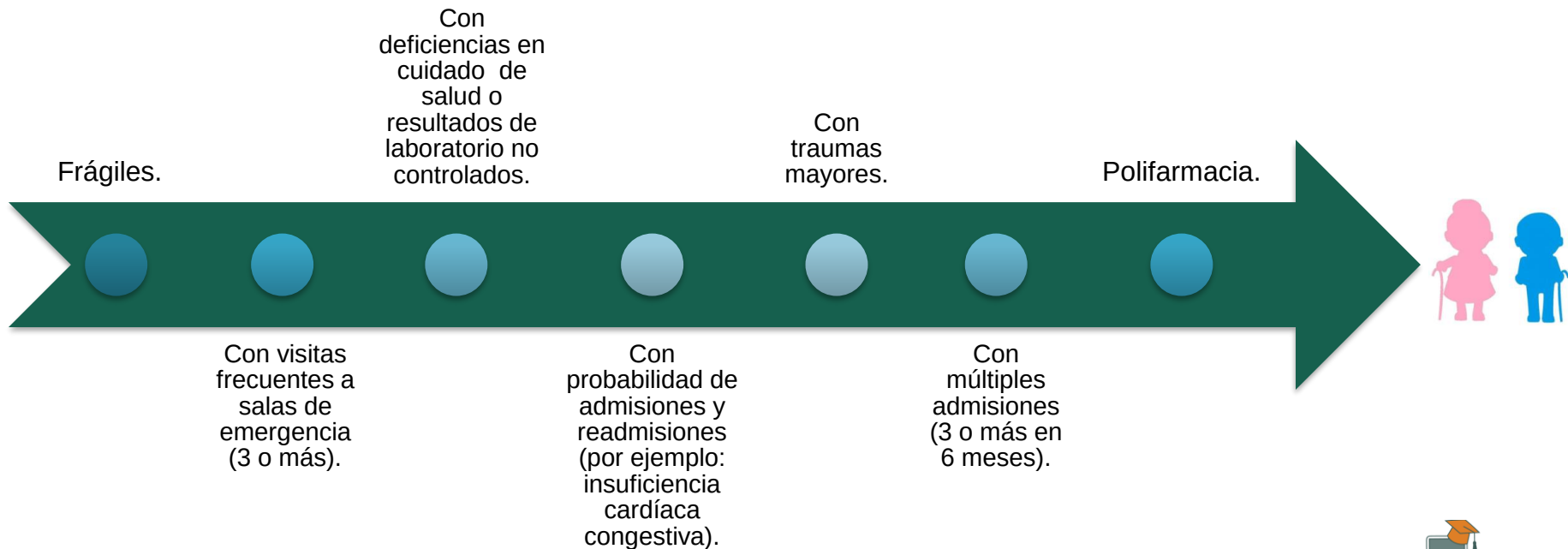
Métricas de calidad y mejoras en el rendimiento

MOC 1:

Descripción de la población con necesidades especiales (*SNP*)

Los más vulnerables

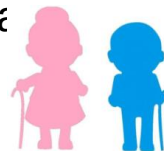
Identifique aquellos afiliados con mayor fragilidad.



Los más vulnerables

Afiliados con condiciones crónicas descontroladas:

- COPD (Chronic obstructive pulmonary disease/ Enfermedad pulmonar obstructiva crónica)
- Asma
- CHF (congestive heart failure/insuficiencia cardíaca congestiva)
- Enfermedad cardiovascular / Arteriosclerosis
- HTN (Hypertension/Hipertensión)
- Diabetes



Afiliados con discapacidad

Afiliados que requieren procedimientos complejos y/o transición de cuidado:

- Trasplante de órganos
- Cirugía bariátrica

MOC 2:

Coordinación de servicios

Cuidado coordinado

Asegura la atención de las necesidades de salud de beneficiarios de un SNP. La información se comparte entre el personal interdisciplinario.

Coordina entrega de servicios y prestaciones especializadas que satisfacen necesidades de la población más vulnerable.

Realiza evaluaciones de riesgos de salud, Plan de Cuidado Individualizado y cuenta con un equipo interdisciplinario establecido.



Enfoque del programa



Evaluación de Riesgos de Salud (HRA)

Se realiza para identificar necesidades médicas, mentales, psicosociales, cognitivas y funcionales, de personas con necesidades especiales.

HRA inicial - 90 días desde la afiliación para completarlo. HRA annual - a partir de 365 días luego del inicial o de su último HRA.

Evaluación de Riesgos de Salud (HRA)

Se realiza por teléfono o en papel.

Resultados → Plan de Cuidado Individualizado:

- * Problemas, metas e intervenciones con equipo interdisciplinario.

HRA refiere a → Programas de Manejo de Cuidado

- * Manejo de casos, entre otros.

Plan de cuidado compartido con:

Afiliado + PCP y Equipo interdisciplinario

Plan de cuidado individualizado (ICP)

- El equipo interdisciplinario desarrolla un ICP para cada afiliado de cubierta SNP, identificando las necesidades del afiliado a partir del resultado obtenido en el HRA.
- El ICP garantiza que las necesidades sean cubiertas, el curso de evaluación y coordinación de servicios, y los beneficios del afiliado.

Plan de cuidado individualizado (ICP)

- ICP se le comunica al afiliado o cuidador, y se comparte con el proveedor a través de nuestro portal InnovaMD.
- Revisar anualmente o cuando cambia el estado de salud.

Equipo Interdisciplinario (ICT)

Grupo enfocado en el afiliado, discute sobre el estado de salud e intervenciones para el paciente.

Responsabilidades de los proveedores en el ICT:

1. Participar en discusión de ICP.
2. Colaborar en establecimiento de metas.
3. Involucrar a los afiliados en la gestión de automanejo y dar seguimiento.
4. Integrar a otros médicos y proveedores.
5. Participar en reuniones de los ICT.
6. Comunicar cambios a los componentes de los ICT a través de reuniones o llamadas telefónicas.
7. Referir a los programas de manejo disponibles a través de la aseguradora.



Transición de cuidado

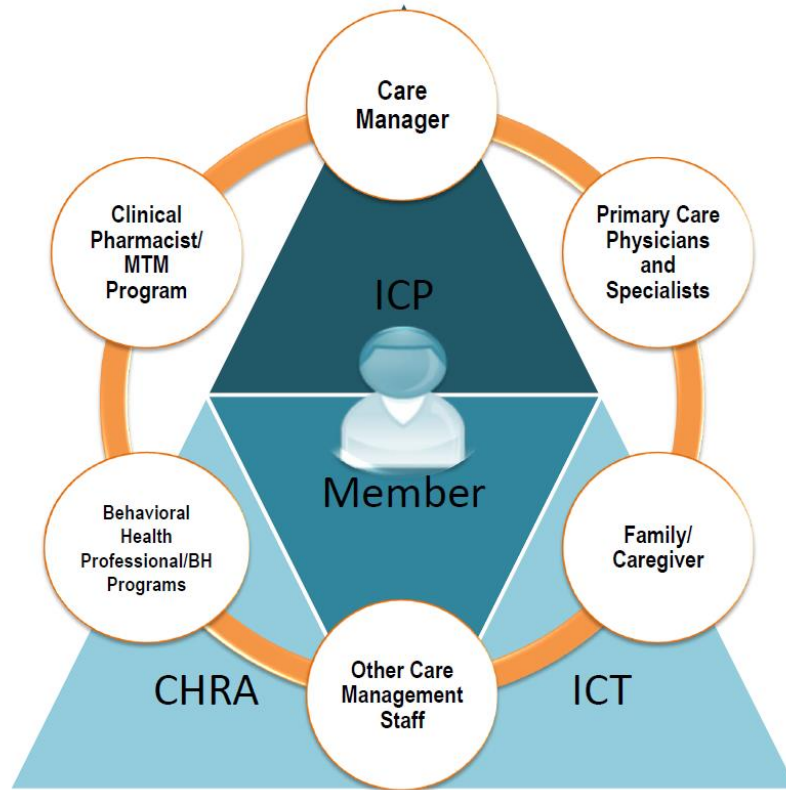
Se establecen procesos y protocolos de transición para mantener continuidad de cuidado.

Las diferentes unidades trabajan en colaboración con los médicos primarios y proveedores para garantizar y apoyar el cuidado coordinado que el afiliado merece.

Personal disponible en la Unidad de Planificación de Alta, facilita la comunicación entre centros asistenciales, el médico primario y el afiliado o su cuidador.

El ICP del afiliado se comparte con el afiliado y su médico primario, cuando se produzca una transición de cuidado.

Protocolos para la transición de cuidado



Rol del Proveedor en el Modelo de Cuidado

Asegura el acceso continuo a servicios, y verifica qué necesidades e información se comparten entre el personal.

Promueve la visita post-alta en un periodo dentro de siete días luego de una hospitalización.

Coordina servicios especializados a la población más vulnerable.

Promueve evaluación de riesgos de salud para el Plan de Cuidado Individualizado.

Participa activamente como parte del equipo interdisciplinario.

MOC 3:

Red de proveedores especializados en el plan de cuidado

Enfoque

Mantener una red de proveedores especializados para atender las necesidades de nuestros afiliados, siendo el enlace primario en su cuidado.

La red de proveedores monitorea:

- Uso de guías de práctica clínica y protocolos.
- Que se asegure la colaboración y comunicación activa con administradores de ICT y de casos.
- Asistencia en la elaboración y actualización de los planes de cuidado.
- Que se garantice que todos los proveedores de la red son evaluados y cualificados a través de un proceso de credencialización.



MOC 4:

Medición de calidad y mejoramiento del desempeño

Evaluación y mejoramiento de calidad

Los planes establecen un Programa de Mejoramiento de Calidad para vigilar resultados de salud y rendimiento del modelo de atención a través de:

- Recolección de datos y seguimiento de medidas del Programa Cinco Estrellas SNP específico (HEDIS, Healthcare Effectiveness Data and Information Set).
- Realización de Proyecto de Mejoramiento de la Calidad anual, el cual se centra en mejorar el aspecto clínico o servicio relevante para la población SNP.
- Medición de satisfacción del afiliado SNP.

Evaluación y mejoramiento de calidad

Los planes establecen un Programa de Mejoramiento de Calidad para vigilar resultados de salud y rendimiento del modelo de atención a través de:

- Programa de Mejoramiento de Atención Crónica (CCIP, por sus siglas en inglés) para enfermedad crónica, que identifica afiliados elegibles, e intervención para mejorar manejo de la enfermedad y evaluar la efectividad del programa.
- La recopilación de datos para evaluar si se cumplen los objetivos del programa SNP.
- Compartir anualmente los resultados del rendimiento con afiliados, empleados, proveedores y público en general.

Referencias

1. *Model of Care Scoring Guidelines for Contract Year 2023.*

Obtenido de:

<https://snpmoc.ncqa.org/static/media/MOCScrngGdlnsCY2023.78de7daf63abaa3b9edd.pdf>

2. *Medicare Managed Care Manual.* Chapter 5 - Quality Assessment, section 20.2 Additional Quality Improvement Program Requirements for Special Needs Plans (SNPs).

Obtenido de:

<https://www.cms.gov/Regulations-and-Guidance/Guidance/Manuals/Internet-Only-Manuals-IOMs-Items/CMS019326>

Nuestro compromiso con la calidad

Estamos orgullosos de ver que las cubiertas de necesidades especiales de MMM seguirán mejorando la calidad de vida de miles alrededor de la isla.



Para más información:

787-993-2317 (Área Metro)

1-866-676-6060 (libre de cargos)

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

¿Preguntas?



