VISIÓN GENERAL Y RESUMEN EJECUTIVO

EVALUACIONES ANUALES DE LOS MODELOS DE ATENCIÓN DE LOS PLANES DE NECESIDADES ESPECIALES (SNP) DE 2024

En virtud de la Ley de Modernización de Medicare de 2003 (MMA), el Congreso creó un nuevo tipo de plan de cuidado médico coordinado de Medicare Advantage enfocado en las personas con necesidades especiales. Estos Planes de Necesidades Especiales (SNP) están diseñados para: 1) personas en entornos institucionales y equivalentes institucionales; 2) personas que son doblemente elegibles para Medicare y Medicaid; o 3) personas con condiciones crónicas graves o incapacitantes, según lo especificado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

En 2024, Simply Healthcare Plans (SHP) ofreció tres planes SNP por medio de su contrato con los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS), y de esta manera les brindó servicios a miembros en cada uno de los tipos de poblaciones identificados anteriormente. A continuación, se brinda una lista de los planes y una breve descripción de sus tres características particulares.

1. El plan de necesidades especiales de **Simply Comfort** brinda servicios a miembros institucionalizados e institucionalmente equivalentes, conocido como Plan Institucional de Necesidades Especiales (**ISNP**). La población objetivo del ISNP son los beneficiarios de Medicare que viven, o se espera que vivan, 90 días o más tiempo en un centro de cuidado a largo plazo (definido como un centro de enfermería especializada o un centro psiquiátrico con hospitalización), o los beneficiarios que viven en la comunidad, pero requieren un nivel de cuidados equivalente al institucional (LOC).

2. El plan de necesidades especiales de **Simply Complete** brinda servicios a beneficiarios de Medicare y Medicaid, y se lo conoce como **Plan de Necesidades Especiales para Personas Doblemente Elegibles (DSNP).** Debido a que SHP tiene contrato con el Estado de Florida para cubrir servicios de Medicaid, SHP gestiona la cobertura de Medicare y Medicaid para beneficiarios doblemente elegibles y coordina servicios de cuidado a largo plazo (LTC) con SHP, como así también otros planes para el beneficio de cuidado a largo plazo de Medicaid, según sea apropiado.

3. **Simply Level** es un plan de necesidades especiales crónicas (**CSNP**) del Grupo 4 que brinda servicios a beneficiarios de Medicare que tienen diabetes mellitus, insuficiencia cardíaca crónica, y/o trastornos cardiovasculares.

Las personas elegibles para los Planes de Necesidades Especiales (SNP) de SHP deben tener las Partes A, B y D de Medicare, y residir en el área de servicio de SHP, con derecho a asistencia médica en virtud del Título XIX. SHP se compromete a brindar u organizar beneficios integrales para todos los miembros del plan a través de sistemas integrados de atención especializada, con el objetivo de mejorar los resultados, reducir los costos y mejorar la salud y la calidad de vida en general.

Proceso de evaluación anual:

Cada plan SNP se adhiere a un Modelo de Atención (MOC) aprobado, y Simply Healthcare Plans (SHP) es responsable de las evaluaciones anuales. El grupo operativo del MOC recopila y analiza datos de varios departamentos para evaluar la eficacia de cada SNP, identificar los hallazgos clave y determinar las acciones de seguimiento necesarias. Varias herramientas, incluidas las evaluaciones de riesgos para la salud y las encuestas de satisfacción, sirven para hacer un seguimiento del progreso e identificar los obstáculos. El éxito requiere cumplir con al menos el 80% de los indicadores para cada uno de los seis objetivos de resultados del MOC o recibir la aprobación del grupo operativo. Las acciones correctivas se inician si los objetivos no se cumplen o si el grupo operativo los considera necesarios. En 2024, los planes ISNP y CSNP cumplieron cuatro objetivos cada uno, mientras que el plan DSNP cumplió tres, con indicadores individuales abordados según fue necesario.

Resultados de 2024:

	I/ESNO (Simply Comfort)					DSNP (Simply Complete)					CSNP (Simply Level)				
Objetivos de resultados	**Núm. de indicadores alcanzados**	**Núm. de indicadores no alcanzados**	**Porcentaje de indicadores alcanzados**	**Núm. de acciones correctivas necesarias (indicadores)**	**Resultado general del estado del objetivo**	**Núm. de indicadores alcanzados**	**Núm. de indicadores no alcanzados**	**Porcentaje de indicadores alcanzados**	**Núm. de acciones correctivas necesarias (indicadores)**	**Resultado general del estado del objetivo**	**Núm. de indicadores alcanzados**	**Núm. de indicadores no alcanzados**	**Porcentaje de indicadores alcanzados**	**Núm. de acciones correctivas necesarias (indicadores)**	**Resultado general del estado del objetivo**
Objetivo núm. 1: Mejorar el acceso a servicios médicos, de salud mental y sociales a bajo precio	10	0	100.00%	0	ALCAN-ZADO	9	0	100.00%	0	ALCAN-ZADO	9	0	100.00%	0	ALCAN-ZADO
Objetivo núm. 2: Mejorar la coordinación de la atención a través de un punto de contacto o guardián identificado	14	1	93.33%	1	ALCAN-ZADO	11	4	73.33%	4	NO ALCAN-ZADO	10	5	66.67%	4	NO ALCAN-ZADO
Objetivo núm. 3: Mejorar las transiciones de atención en diferentes entornos y con diferentes proveedores	13	1	92.86%	1	ALCAN-ZADO	14	0	100.00%	0	ALCAN-ZADO	13	1	92.86%	1	ALCAN-ZADO
Objetivo núm. 4: Mejorar el acceso a servicios de salud preventivos.	4	3	57.14%	0	NO ALCAN-ZADO	10	3	76.92%	0	NO ALCAN-ZADO	10	3	76.92%	0	NO ALCAN-ZADO
Objetivo núm. 5: Asegurar la correcta utilización de los servicios	6	0	100.00%	0	ALCAN-ZADO	5	1	83.33%	1	ALCAN-ZADO	5	1	83.33%	1	ALCAN-ZADO
Objetivo núm. 6: Mejorar los resultados de salud del miembro	6	2	75.00%	0	NO ALCAN-ZADO	6	2	75.00%	0	NO ALCAN-ZADO	5	1	83.33%	0	ALCAN-ZADO
General	**53**	**7**	**88.33%**	2		**55**	**10**	**84.62%**	**5**		**52**	**11**	**82.54%**	**6**	

<u>Hallazgos y recomendaciones clave:</u>

Para la evaluación de 2024, el grupo operativo acordó y aprobó actualizaciones del período de referencia y los resultados de los seis objetivos. Se incorporaron datos del año anterior para la mayoría de los indicadores revisados anualmente. Este enfoque permite comparar el desempeño del año en curso con un punto de referencia reciente y relevante, lo que facilita la identificación de tendencias o cambios año tras año.

Resultado del objetivo 1: Mejorar el acceso a servicios médicos, de salud mental y sociales a bajo precio

Simply Healthcare Plans implementa estrategias para garantizar que los miembros tengan acceso a servicios médicos, sociales y de salud mental a bajo precio. El objetivo de estas estrategias es garantizar que los miembros reciban la atención necesaria sin barreras financieras. En 2024, se cumplió un número significativo de objetivos en todos los SNP.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- Los planes ISNP, DSNP y CSNP cumplieron con éxito todos los indicadores de este objetivo al 100%.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- Con la transición a un nuevo sistema de administración de cuidados médicos (CM), hemos reemplazado las medidas anteriores de las tasas de participación de los miembros y los PCP en las reuniones del equipo de atención interdisciplinaria (ICT) con dos nuevas métricas: el porcentaje de reuniones integrales de ICT completadas y las reuniones internas de ICT en los tres planes de SNP.

SHP continuará evaluando los indicadores de desempeño para garantizar el acceso sostenido a servicios médicos, sociales y de salud mental a bajo precio para todos los miembros.

Resultado del objetivo 2: Mejorar la coordinación de la atención a través de un punto de contacto o guardián identificado

Los modelos de atención de SHP utilizan un modelo de guardián en el que el médico de atención primaria actúa como contacto principal para referencias, pruebas y consultas con especialistas. El administrador de casos del plan (un APRN o RN) sirve de enlace entre el miembro y los proveedores de cuidados médicos, y ayuda a acceder a los beneficios y servicios.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- En 2024, los ISNP lograron una tasa de finalización del 100% de las evaluaciones anuales de riesgos de la salud (HRA) y demostraron cumplimiento al garantizar que los miembros tuvieran planes de atención individualizados (ICP) completados y revisados por PCP o especialistas a una tasa del 100%.
- Todos los planes SNP recibieron altos índices de satisfacción en las encuestas de satisfacción de miembros; se alcanzó o superó el objetivo del 85%. Las respuestas notables incluyen:
    - "Tratados con respeto": 100% ISNP, 94% DSNP, 96% CSNP.
    - "Me ayudó a entender mi plan de tratamiento": 99% ISNP, 95% DSNP, 98% CSNP.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- ISNP: Uno de los indicadores, la tasa inicial de finalización de la HRA, no se cumplió.
- En 2024, los planes DSNP y CSNP no cumplieron con este objetivo general. Ambos planes enfrentaron desafíos para lograr el objetivo de los CMS del 100% para cuatro métricas clave: tasas de finalización inicial y anual de HRA, ICP y retroalimentación de ICT/ICP.
- CSNP: No alcanzó el objetivo de satisfacción de la accesibilidad de la enfermería en un 1%; se logró un 84% frente a un objetivo del 85%

Sobre la base de los resultados alcanzados, el grupo operativo acordó que eran necesarias las siguientes medidas correctivas:

- Medidas iniciales y anuales de la HRA: Implemente capacitación actualizada, revise políticas y mejore los procesos.
- Medidas de retroalimentación del ICP y de los ICT/ICP: Actualizar la capacitación y las políticas para garantizar el inicio de los ICP y la retroalimentación después de la HRA.

No se recomienda la adopción de medidas correctivas inmediatas para el indicador de satisfacción con la accesibilidad de las enfermeras del CSNP. Se recomienda un seguimiento continuo y una revisión futura.

SHP continuará evaluando los indicadores de desempeño para asegurar una mejora en la coordinación de la atención en general por medio de un único punto de contacto o guardián.

Resultado del objetivo 3: Mejorar las transiciones de atención en diferentes entornos y con diferentes proveedores

Simply Healthcare Plans mantiene procedimientos para brindar y coordinar intervenciones de transición de atención para miembros de SNP que experimentan transiciones entre entornos de atención y proveedores. El objetivo es ayudar a los miembros y cuidadores a navegar con éxito estos cambios. En 2024, la mayoría de los puntos de referencia se alcanzaron en todos los SNP.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- El plan DSNP cumplió con éxito el objetivo con el 100% de los indicadores alcanzados.

- Hubo un cumplimiento del 100% al garantizar que los administradores de casos realicen un seguimiento continuo semanal mínimo con los miembros después del alta para los planes DSNP y CSNP.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- Los planes ISNP y CSNP no cumplieron con el indicador de tasa de readmisión.

Sobre la base de los resultados alcanzados, el grupo operativo ha acordado la necesidad de adoptar medidas correctivas, incluida una mejor capacitación para los administradores de casos sobre la gestión posterior al alta, revisiones de políticas para un seguimiento eficaz y análisis proactivo de los informes de alta.

SHP continuará sus esfuerzos para mejorar las transiciones de atención en todos los entornos y proveedores, monitoreando el cumplimiento de las recomendaciones de seguimiento y las acciones correctivas. Los resultados de estos esfuerzos se supervisarán continuamente, y se implementarán los cambios que sean necesarios.

Resultado del objetivo 4: Mejorar el acceso a servicios de salud preventivos

El plan ofrece amplias oportunidades de servicios de salud preventiva a través de su red y sus beneficios. Los proveedores, los administradores de casos y las iniciativas únicas alientan a los miembros a utilizar estos servicios.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- Los resultados provisionales de HEDIS para las medidas DSNP y CSNP relacionadas con el cáncer de mama y el cribado colorrectal superaron la media nacional y mostraron una mejora con respecto a 2023 en general.

- La encuesta de satisfacción de los proveedores arrojó resultados positivos, y los proveedores de Medicare expresaron altos niveles de satisfacción con los programas de manejo de casos y enfermedades del plan de salud, superando la meta del 85%.

- Los resultados provisionales de HEDIS para la atención integral de la diabetes, específicamente la tasa de exámenes de la vista, continúan demostrando un sólido desempeño y se ubican por encima de la media nacional.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- En 2024, este objetivo general no se cumplió en todos los planes de SNP, principalmente debido a que no se cumplieron las métricas provisionales de HEDIS relacionadas con las evaluaciones de la atención para adultos mayores (COA), específicamente las funcionales, la revisión de medicamentos y el estado del dolor.

El grupo operativo estuvo de acuerdo en que no se recomiendan acciones correctivas inmediatas, ya que la revisión del equipo de HEDIS está en curso. En cambio, la finalización de la evaluación del COA para los miembros elegibles se supervisará a través de auditorías internas de gráficos e informes trimestrales del sistema de CM, con recordatorios para que los administradores de atención completen el COA durante el proceso de evaluación de riesgos de la salud (HRA) para miembros de 65 años o más.

Volveremos a evaluar la necesidad de tomar medidas correctivas en el próximo período de revisión en función de los esfuerzos de monitoreo y los cambios en las tasas de finalización del COA.

SHP mantiene su compromiso de mejorar el acceso a los servicios de salud preventiva y monitoreará las acciones de seguimiento necesarias a medida que se obtengan nuevos conocimientos.

Resultado del objetivo 5: Asegurar la correcta utilización de los servicios

Los criterios asociados con el objetivo de utilización de los servicios incluyen auditorías de gráficos, encuestas de satisfacción de miembros, tasas de admisión y de sala de emergencias, tasas de dispensación de medicamentos genéricos en farmacias y tasas de penetración y visitas de pacientes ambulatorios de salud conductual. Este enfoque integral permite que el plan evalúe el éxito de esta meta de resultados para asegurar la utilización adecuada de los servicios.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- El objetivo general se cumplió con éxito en los tres planes del SNP, y el plan ISNP alcanzó el 100% de los indicadores.
- Todos los planes ISNP y CSNP alcanzaron o superaron los objetivos para admisiones como paciente hospitalizado y visitas a la sala de emergencias cada 1,000 pacientes, lo que demuestra mejoras en la salud de la población y en el uso de los entornos de atención adecuados.
- El indicador de satisfacción de los miembros del ISNP y DSNP con respecto a "ayudó a hacer el mejor uso de los beneficios del plan" recibió una calificación significativamente superior a la meta del 85%.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- El indicador de "admisiones por cada 1,000" no se cumplió para el plan DSNP, lo que indica una disminución con respecto al año anterior. El grupo operativo decidió tomar medidas correctivas que incluyen revisiones proactivas de los informes de alta para identificar tendencias en las admisiones y readmisiones, asegurando la notificación temprana de los administradores de casos (CM) asignados. Además, los CM del DSNP recibirán capacitación actualizada sobre la gestión posterior al alta, y se revisarán las políticas y procedimientos para garantizar un seguimiento eficaz de las necesidades de transición.
- Para el plan CSNP, la encuesta de satisfacción de miembros reveló que la medida "CM ayudó a hacer el mejor uso de los beneficios del plan" se quedó un 3% por debajo de la meta. Mejorar la satisfacción de los miembros a través de la orientación del administrador de casos es crucial, lo que llevó al grupo operativo a concluir que es necesario tomar medidas correctivas. Estos incluyen el desarrollo de capacitación específica para los CM de CSNP centrada en la educación de beneficios y estrategias de comunicación efectivas, utilizando escenarios de juego de roles para ayudar a los CM a ayudar de manera proactiva a los miembros a navegar por sus beneficios.

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, SHP continuará con sus esfuerzos planificados para garantizar la utilización efectiva y eficiente de los servicios, promoviendo así resultados más saludables para los miembros.

Resultado del objetivo 6: Mejorar los resultados de salud del miembro

Los resultados de salud de los miembros se evalúan utilizando diversas métricas, como los puntajes de satisfacción de los miembros, las evaluaciones anuales de riesgos para la salud (HRA) y las medidas de HEDIS dirigidas al manejo de afecciones médicas y crónicas, el acceso a las personas mayores y el uso de medicamentos. Además, un estudio sobre las condiciones de salud y las tasas de prevalencia de los miembros tuvo como objetivo identificar cambios significativos provocados por nuevos diagnósticos o enfermedades, evaluando la necesidad de nuevas iniciativas. Los hallazgos se alinearon con las expectativas del Modelo de Atención (MOC), lo que indica que no se necesitan cambios para las poblaciones o los procesos objetivo.

La introducción en 2024 de un nuevo formulario de HRA aportó nuevos indicadores a este objetivo, incluidas dos nuevas preguntas y una pregunta modificada. La línea de base de estos indicadores refleja ahora los resultados de 2024, marcando el primer año de implementación de la nueva medida.

Áreas de mejoras y fortalezas:

- El plan CSNP cumplió con éxito el 85,71% de sus indicadores, con solo un indicador incumplido.
- La encuesta de satisfacción de miembros arrojó resultados positivos en general en los tres planes SNP, y los miembros de Medicare expresaron una alta satisfacción con el programa.

Oportunidades de mejora o cambios identificadas:

- Los planes ISNP y DSNP no cumplieron con esta meta general, y cada uno logró el 75% de los indicadores.
    - Indicadores no cumplidos del plan ISNP:
        - Pregunta de la encuesta de satisfacción de miembros sobre su confianza en la capacidad de tomar medicamentos: En este plan, muchos miembros requieren asistencia con las AVD y las AIVD, dependiendo de la familia o los cuidadores. El grupo operativo acordó continuar con el monitoreo interno y consideró innecesario un Plan de Acción Correctiva (CAP).
        - Conciliación de medicamentos después del alta (TRC): Esta medida de HEDIS no se cumplió.
    - Indicadores no cumplidos del plan DSNP:
        - Manejo de la osteoporosis (OMW)
        - Atención integral de la diabetes: Control de la HbA1c <8%
    - Indicador de incumplimiento del plan CSNP:
        - Atención integral de la diabetes: Control de la HbA1c <8%

El grupo operativo no recomienda acciones correctivas inmediatas para los indicadores de HEDIS no cumplidos en este objetivo mientras el equipo de HEDIS esté en curso. En su lugar, se propone un monitoreo interno continuo, junto con recordatorios para que los administradores de casos (CM) aborden las brechas de atención para los miembros elegibles que participan en el programa de CM. La reevaluación de las acciones correctivas se llevará a cabo en el próximo período de revisión, guiada por los informes provisionales de HEDIS.

En función de los resultados alcanzados, SHP continuará realizando esfuerzos para mejorar los resultados de salud de los miembros.

Conclusión de la evaluación anual de los MOC del SNP de 2024:

El grupo operativo de evaluación anual del MOC de 2024 felicita a Simply Healthcare Plans por su compromiso continuo de mejorar los resultados de salud de los miembros en todos los Planes de Necesidades Especiales (SNP). En general, se lograron avances significativos, particularmente en el logro de una alta satisfacción en las encuestas de satisfacción de miembros y en el cumplimiento de los puntos de referencia críticos para la salud, como los de la atención integral de la diabetes (examen de la vista) y los servicios de utilización. La incorporación de nuevos indicadores a través de una Evaluación de Riesgos para la Salud (HRA) actualizada también ha sentado una base sólida para futuras evaluaciones.

Si bien todos los planes del SNP tuvieron éxito en numerosas áreas, incluidas las mejoras en la coordinación de la atención y los servicios de salud preventiva, aún quedan algunas oportunidades de crecimiento. Específicamente, los planes DSNP y CSNP enfrentaron desafíos para alcanzar el objetivo de los CMS para ciertas métricas clave. Como resultado, se han

esbozado acciones correctivas centradas en la capacitación, la actualización de políticas y la mejora del monitoreo para reforzar las fortalezas existentes y abordar los indicadores no cumplidos.

El grupo operativo apoya el monitoreo interno continuo y las iniciativas estratégicas, por lo que opta por una revisión exhaustiva basada en informes provisionales de HEDIS en lugar de acciones correctivas inmediatas. SHP mantiene su compromiso con las transiciones efectivas de la atención, la utilización adecuada de los servicios y el acceso a los servicios preventivos, con el objetivo de mejorar los resultados de salud. Simply Healthcare Plans utilizará los datos y la información para mejorar sus modelos de atención y alcanzar sus objetivos de mejorar los resultados de salud de los miembros.