



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentaciones de Reunions de TTECAC

13 de marzo 2024



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Actualización del Comité Directivo del Consejo de Equidad para el Consejo Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad



Dr. Alex Li

13 de marzo de 2024



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

Debate

Actualización breve:

- Esfuerzo de L.A. Care en materia de equidad
 - Estructura organizacional y operativa
 - Herramienta de evaluación de la equidad en la salud
- Fotos de los proveedores (e idioma) en el directorio de proveedores

Preguntas para el Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad:

- ¿Recibe comentarios (dónde y cómo participar) de diversos Comités de Asesoría de la Comunidad de L.A. Care?
 - Ejemplo:



Consejos de Equidad, Departamentos de Equidad en la Salud (y L.A. Care)

Consejos de Equidad de L.A. Care

- Creados para designar formalmente la equidad y la justicia social como una prioridad en toda la empresa.
 - Comité Directivo del Consejo de Equidad
 - Consejo del Equipo de L.A. Care
 - Consejo de los Miembros del Comité Directivo del Consejo de Equidad
 - Consejo de Equidad de los Miembros
 - Consejo de Equidad en la Salud del Consumidor

Departamento de Equidad en la Salud de L.A. Care (L.A. Care Health Equity Department)

- Creado para interactuar con las partes interesadas (internas y externas) e implementar el plan de mitigación de equidad y desigualdades en la salud, L.A. Care Vision 2024 y otros programas.
 - Director de Equidad en la Salud, administradores de programas (interrelación con las partes interesadas tanto internas como externas)
 - Especialista de campo y enlaces comunitarios (para interactuar con organizaciones comunitarias, agencias públicas y partes interesadas de la comunidad)
 - Analistas de datos



Herramienta de evaluación del impacto de la equidad en la salud

Propósito de la herramienta

- Piense detenidamente de qué manera estructuramos nuestros programas en L.A. Care con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios de una manera más equitativa (Zona 4 de equidad en la salud en el Plan de mitigación de equidad y desigualdades en la salud de L.A. Care 2023-25).
- Ayúdenos como organización a evaluar los efectos de su proyecto o programa en nuestros miembros y proveedores.

Ejemplos de preguntas:

- ¿El propietario o el equipo del proyecto ha identificado las poblaciones objetivo a las cuales este proyecto puede afectar y ha determinado los resultados deseados?
- ¿Ha buscado opiniones o comentarios de miembros de la comunidad o informantes clave durante su planificación?



Proyecto sobre la salud (directorio de proveedores) Ejemplo



● Acepta nuevos pacientes

Alice A. Kuo, MD

Pediatría | Medicina interna

Santa Monica 16th Street Internal Medicine & Pediatrics
1245 16th Street, Suite 125, Santa Monica, CA 90404

📞 **310-315-8900** además de otras 2 ubicaciones



Proyecto sobre la salud (directorio de proveedores)

ESTADO GENERAL DEL PROYECTO SOBRE LA SALUD	SEGÚN LO PROGRAMADO
SUPUESTOS CLAVE	<ul style="list-style-type: none">• Prueba piloto con un Grupo de Proveedores Participantes (Participating Provider Group, PPG)• Recopilación de fotos solo del médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP)• Lanzamiento del objetivo 11/2024 antes de la inscripción abierta en LAC• Los PCP pueden decidir participar o no en la carga de una foto• Proceso de carga de fotos para incluirlos en la incorporación anual del PCP y en el Manual del proveedor• Las fotos del PCP se verificarán todos los años de manera continua• Se creará un portal seguro en línea para permitir que los PCP carguen sus fotos y formularios de consentimiento

Próximos pasos: ¿Puede obtener comentarios del Consejo de Equidad en la Salud del Consumidor así como también de los miembros del Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad (*Executive Community Advisory Committee*, ECAC) y del Comité Regional de Asesoría de la Comunidad (*Regional Community Advisory Committee*, RCAC)?



Ejemplo de dónde obtener comentarios y seguimiento del Programa de Capacitación sobre la Diversidad, Equidad e Inclusión del Departamento de Servicios de Salud (*Department of Health Care Services, DHCS*)

Reunión del Comité de Mejora de la Calidad y Equidad en la Salud (QIHEC) Acta de la reunión – 21 de noviembre de 2023

Miembros con derecho a voto:		
<u>L.A. Care:</u>		
<input checked="" type="checkbox"/> Aguilar, Felix, MD, MPH, FM Med (Co-Chair)*	<input type="checkbox"/> Chueh, Christine, RN	<input checked="" type="checkbox"/> Nelson, Tara, RN, BSN*
<input checked="" type="checkbox"/> Acosta, Marina, MPH*	<input type="checkbox"/> Crandall, Demetra, MPH, RN	<input checked="" type="checkbox"/> Phan, Ann, PharmD*
<input type="checkbox"/> Baird, Thomas	<input checked="" type="checkbox"/> Kosyan, Rose*	<input checked="" type="checkbox"/> Sadocchi-Smith, Elaine, FNP, MPH*
<input type="checkbox"/> Brodsky, Michael MD, Psychiatrist	<input type="checkbox"/> Frost, Kelly	<input checked="" type="checkbox"/> Santana, Betsy, MPH*
<input checked="" type="checkbox"/> Burns, Kevin, MD, FM and Preventive Med*	<input checked="" type="checkbox"/> Li, Alex, MD (Co-Chair)*	<input checked="" type="checkbox"/> Sheen, Edward, MD *
<input type="checkbox"/> Calhoun, Karl	<input type="checkbox"/> Lopez, Priscilla, MPH	<input checked="" type="checkbox"/> Smart-Sanchez, Joycelyn*
<input checked="" type="checkbox"/> Casias, Maria, MPH, RN*	<input checked="" type="checkbox"/> Lugo, Maria*	<input checked="" type="checkbox"/> Stone, Susan, MD, Emergency Medicine*
<input type="checkbox"/> Chang, Steven, LCSW, CCM	<input checked="" type="checkbox"/> Mechsner, Cathy, MBA*	<input checked="" type="checkbox"/> Theba, Humaira, MPH*
	<input type="checkbox"/> Mendez, Thomas	<input type="checkbox"/> Wanyo, Melissa
<u>Anthem Blue Cross:</u>		
<input type="checkbox"/> Ali, Kimberly, MPP	<u>DHS:</u>	
<input checked="" type="checkbox"/> Talavera, Mark, MD – Pulmonary and InterMed*	<input checked="" type="checkbox"/> Guillen, Elvia RN*	<u>John Wesley Community Health:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Garcia, Laurie*	<input checked="" type="checkbox"/> Mendoza, Susan, MD - Internal Med/Nephrol*	<input type="checkbox"/> Gregerson, Paul, MD, MBA
<input type="checkbox"/> Lam, Darin	<u>Kids and Teens Medical:</u>	
<input type="checkbox"/> Lee, Irene	<input type="checkbox"/> De Silva, Janeszi, MD – Pediatrics	<u>South Central Family Health Center:</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Lopez, Ambrocia*	<u>MLK Community Medical Group:</u>	
	<input checked="" type="checkbox"/> Meehan, Patrick, MD – Family Medicine*	<input type="checkbox"/> Brown, Helena
<u>Blue Shield of California:</u>		
<input type="checkbox"/> Iniguez, Faby	<u>MedPOINT Management:</u>	
<input checked="" type="checkbox"/> Martinez, Valerie, DrPH(c), MPH*	<input checked="" type="checkbox"/> Powell, Rick, MD – Internal Med*	<input checked="" type="checkbox"/> Hakim, Mina, MD – Pediatrics*
<input type="checkbox"/> Martinez, Vince	<input type="checkbox"/> Dhawan, Rahul, MD – InterMed/ Nephrol. Bella Vista Medical Group IPA	<input checked="" type="checkbox"/> Neuman, Gracie, MD- Internal Medicine*
<input type="checkbox"/> Milano, Marilyn	<u>Northeast Valley Health Corp.:</u>	
<input type="checkbox"/> Nguyen, Christine	<input type="checkbox"/> Park, Christine MD, MPH – Pediatrics	<input type="checkbox"/> Veloz, Richard
<input checked="" type="checkbox"/> Sharma, Manisha, MD, FAAFP – Family Medicine*	<u>Especialistas del cuidado de la familia:</u>	
<input type="checkbox"/> Shue, Amanda, MPP	<input type="checkbox"/> Hiromura, Chris, MD - Family Practice	
<u>Kaiser:</u>		
<input type="checkbox"/> Sonthalia, Deepak, MD – Anesthesiologist	<u>Práctica Privada:</u>	
	<input checked="" type="checkbox"/> Afuape, Olujemisi, MD – Pediatrics*	
<u>AltaMed:</u>		
<input checked="" type="checkbox"/> Sandhir, Bihu, MD - Internal Medicine*	<input type="checkbox"/> Vashistha, Krishan, MD – Pediatrics	
<u>Prime Health Medical Group:</u>		
<input type="checkbox"/> Khalatian, Maria, MD – Pediatrics	<u>Miembro de L.A. Care:</u>	
	<input checked="" type="checkbox"/> McClain, Deaka*	
	<input type="checkbox"/> Perez, Hilda	
	<input checked="" type="checkbox"/> Vazquez, Fatima*	

*Por teléfono



¿Tiene alguna pregunta?

¿Recibe comentarios (dónde y cómo participar) de diversos Comités de Asesoría de la Comunidad?

- Consejo Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad
 - Consejo Regional de Asesoría de la Comunidad
- Consejo de Equidad en la Salud del Consumidor
- Programa de Promotores de la Salud
- Comité de Mejora de la Calidad y Equidad en la Salud
- ¿Otros establecimientos?



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

FONDO DE INVERSIONES EN LA SALUD DE LA COMUNIDAD

Fondo para Equipos Accesibles

2023-24



Consejo Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad Transitorio Temporal
Shavonda Webber-Christmas, directora, Beneficios Comunitarios
14 de marzo de 2024



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

Beneficios Comunitarios

Fondo de Inversiones en la Salud de la Comunidad

- La Mesa Directiva de L.A. Care creó el Fondo de Inversiones en la Salud de la Comunidad (*Community Health Investment Fund*, CHIF) en 2000 para brindar apoyo a programas de atención médica comunitarios específicos.
- El otorgamiento de subsidios permite mejorar el personal y la infraestructura de las clínicas, el acceso a la atención médica y los resultados en la salud de los miembros.
- Los subsidios ayudan a estabilizar los determinantes sociales como la comida, la vivienda y la seguridad económica.
- Al 1 de octubre de 2023, el Programa CHIF ha apoyado a casi 1000 proyectos y ha invertido más de \$138 millones en organizaciones que ayudan a comunidades carenciadas.

Beneficios Comunitarios

PRP, HHIP y SCOPE

- Desde 2018, Beneficios Comunitarios ha otorgado subsidios al Programa de Reclutamiento de Proveedores (*Provider Recruitment Program*, PRP) en nombre de la iniciativa Elevando la red de seguridad. El PRP ha invertido \$24 millones para contratar 185 proveedores desde 2018.
- En 2023, Beneficios Comunitarios comenzó a invertir en el desarrollo de capacidades a través del Programa de Incentivo para la Vivienda y Personas Sin Hogar (*Housing & Homelessness Incentive Program*, HHIP) para mejorar la equidad en la búsqueda de una vivienda y la coordinación de la atención médica para las personas sin vivienda.
- El departamento ahora supervisa el Fondo para el Fortalecimiento de las Operaciones Clínicas y la Experiencia del Paciente (*Strengthening Clinical Operations and Patient Experience*, SCOPE), que tiene un amplio impacto en los sistemas de atención médica a través de la defensoría, la implementación de políticas y la capacitación.

Información general acerca del Fondo para Equipos Accesibles

Nueva iniciativa de subsidios del CHIF para 2023-24

- El 5 de octubre de 2023, la Mesa Directiva de L.A. Care aprobó una moción del Consejo Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad Transitorio Temporal para aumentar el acceso para las personas con capacidades diferentes y para proporcionar fondos a los proveedores para obtener mesas de exploración accesibles.
- Beneficios Comunitarios desarrolló el Fondo para Equipos Accesibles para implementar la moción. Este fondo proporciona mesas de exploración y balanzas accesibles a las clínicas que tienen un contrato con L.A. Care, y aumenta el acceso a la atención médica.
- Se destinaron hasta \$450,000 del CHIF para financiar aproximadamente 45-50 artículos.
- El pedido de solicitudes se lanzará esta primavera.

Fondo para Equipos Accesibles

Se ofrecen dos mesas de exploración accesibles

- [Midmark 626](#)

[MM-Video](#)



- [UpScale 450](#)

[US-LINK](#)



Fondo para Equipos Accesibles

Se ofrecen tres balanzas accesibles

- [ALCO 340138](#)



- [ALCO 70540](#)



- [ALCO 52300](#)



Fondo para Equipos Accesibles

Criterios y proceso para solicitar los equipos

- Clínicas comunitarias (FQHC/501c3) y proveedores privados que tengan un contrato con L.A. Care y estén en regla
- Atender a una alta proporción de personas de la tercera edad y personas con discapacidades (*Seniors and People with Disabilities*, SPD) y otras personas con capacidades diferentes
- Tener o poder obtener un sistema de expedientes médicos electrónicos (*Electronic Medical Record*, EHR) compatible para transferir la presión arterial, el peso y otros datos vitales a expedientes médicos
- Justificación sólida de por qué se necesita el equipo y cómo se utilizará

Fondo para Equipos Accesibles

Criterios y proceso para solicitar los equipos

- Las solicitudes se aceptarán en línea con envíos continuos hasta el 31 de agosto de 2024
- Los solicitantes pueden pedir hasta \$15,000 en equipos
- Los equipos adjudicados serán anunciados a las clínicas aprobadas dentro de los 60 días del mes de solicitud
- Los proveedores de L.A. Care entregarán los equipos usando un servicio de entrega de guante blanco, que incluye la instalación en la clínica



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Encuesta CG-CAHPS para los miembros



Presentada por Henock Solomon, MPH
Gerente principal de Salud de la Población, Incentivos



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

Agenda

1. Importancia de las encuestas sobre la experiencia de los miembros
2. ¿Qué es CAHPS?
3. Proceso de la encuesta
4. Ejemplos de materiales de encuesta
5. Resultados e informes que L.A. Care le envía a los médicos



Experiencia de los pacientes

“La experiencia del paciente abarca la gama de interacciones que los pacientes tienen con el sistema de atención médica, incluida la atención médica de los planes de salud y de los médicos, personal de enfermería y del hospital, consultorios médicos y otros centros de atención médica”.

- [Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica](#)



¿Por qué es importante su experiencia?

- **Queremos superar sus expectativas:**
 - Sus preferencias, necesidades y valores son importantes.
- **Sus respuestas a las encuestas nos ayudan a brindarle un mejor servicio:**
 - ¡Hagan oír su voz!
 - Cómo mejoramos la calidad de la atención médica y el servicio.
- **Las experiencias positivas conducen a mejores resultados:**
 - Mayor probabilidad de continuar con el mismo proveedor.
 - Mayor probabilidad de regresar al consultorio del médico.
 - Mayor probabilidad de ser proactivo con su salud y valorar las recomendaciones.
 - ¡Mejores resultados de salud!



¿Qué es CAHPS?

- **CAHPS** = “Evaluación de sistemas y proveedores de atención médica realizada por consumidores (Consumer Assessment of Health Care Providers & Systems)” (también conocida como una encuesta)
 - Es una herramienta que utilizamos para obtener sus opiniones sobre los servicios que L.A. Care y sus proveedores les brindan.
 - Se centra en aspectos que los pacientes valoran mucho, como:
 - Obtención de citas oportunas
 - Fácil acceso a la información
 - Personal amable
 - Buena comunicación con los proveedores de atención médica



Mejorar la CAHPS es una prioridad máxima

Evaluación de sistemas y proveedores de atención médica realizada por consumidores

- La CAHPS refleja principalmente las experiencias en el punto de servicio.
- Los puntajes de la CAHPS tienen un impacto significativo en la acreditación del Comité Nacional de Control de Calidad (*National Committee on Quality Assurance, NCQA*) y las calificaciones de los planes de salud.
- La CAHPS permite a los miembros de atención médica tomar decisiones informadas al seleccionar proveedores y planes de salud.
- La encuesta es utilizada por L.A. Care para los programas de incentivos para proveedores.



CG-CAHPS

Evaluación de sistemas y proveedores de atención médica realizada por grupos de consumidores y médicos (Clinician & Group-Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems)

- **¿En qué se diferencia la CG-CAHPS de la CAHPS tradicional?**
 - Toma muestras acerca de los médicos, las clínicas y la Asociación de Médicos Independientes (*Independent Physician Association, IPA*), no del plan de salud en general.
 - Toma muestras solo a pacientes, no a miembros que no hayan asistido a una visita.
 - El tamaño de la muestra es mucho más amplia.
- **¿Por qué realizamos la CG-CAHPS?**
 - La medición sobre los proveedores es más procesable.
- **¿A quién va dirigida la CG-CAHPS?**
 - **A pacientes de Medi-Cal.** Para los miembros de Medicare y Covered California realizamos otras encuestas CAHPS.
- **¿Con qué frecuencia se realiza la CG-CAHPS?**
 - ¡Las versiones de la encuesta para adultos y niños se realizan anualmente!



Cómo llevamos a cabo la encuesta

Trabajamos con un proveedor llamado “El Centro para el Estudio de Servicios”.

- **Tiempo en práctica:**

- Por lo general, entre diciembre y marzo.
- En la encuesta se pregunta cómo fueron sus visitas durante el último año.

- **Correo impreso:**

- Se envían dos encuestas por correo, una en inglés y otra en español.
- Postal de recordatorio.

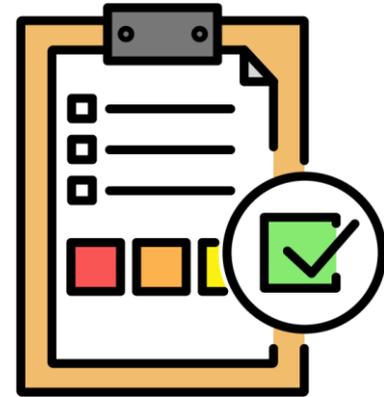
- **Sitio web:**

- La encuesta se puede completar en línea hasta en 11 idiomas.
- La carta enviada por correo incluye un código QR y un enlace para acceder al sitio web.

- **Llamadas telefónicas:**

- Llamadas de seguimiento a aquellos que no respondieron a la encuesta por correo (hasta 9 intentos).

- **Mensajes de texto (¡NOVEDAD PARA MI 2023!)**



Ejemplo de carta

Center for the Study of Services
PO Box 3416
Hopkins, MN 55343



<pat_name>
<address1>
<address2>
<city>, <state> <zip>-<zip4>



Take the
survey using
this QR code.

Dear <pat_name>,

We need your help! Tell us about the quality of health care and services you receive. Your feedback will help us improve the health care that you get.

Enclosed is a survey that asks about your visits with the doctor named in the box below. We hope you will take this chance to tell us about your health care. This should take less than 20 minutes. You can fill out the enclosed survey and return by mail. If you prefer, you can take it online using the website and code listed in the box below. You also can take the survey online by using the camera on your phone or tablet. Scan the QR code located in the top right corner of this letter.

Survey on your experiences with:
<DOC_NAME_F>
<GRP_F >
Website: www.cssresearch.org/LAsurvey Code: <Web_ID>

We hired Center for the Study of Services (CSS) to collect the surveys. CSS is an independent vendor. The survey answers will tell us about the quality of health care and services that your doctors and clinic staff are giving to patients.

You can choose to answer or not. It will not affect the health care you get.

Your information will be kept **completely private**. Only survey staff at CSS and L.A. Care will see your survey. Your name won't be seen by your doctor or anyone else at the clinic.

By getting responses from as many people as possible, we can do more to improve the quality of the health care that you get. If you have any questions about this survey, please call CSS at 1-866-966-3021. All calls to this phone number are free. Thank you for your help in making health care better for everyone!

Sincerely,

Sameer Amin, MD
Chief Medical Officer

ENCUESTA DISPONIBLE EN ESPAÑOL. VER DEL OTRO LADO

ML0780

¡Es confidencial!

**NO revelamos quién
completa la
encuesta.**



Ejemplo de encuesta

LA3E22

EXPERIENCES WITH YOUR CHILD'S PROVIDER SURVEY

YOUR CHILD'S PROVIDER

1. Our records show that your child got care in person, by phone, or by video from the provider named below in the last 12 months.

Is that right?

- Yes
 No → *If No, go to Question 36*

The questions in this survey will refer to the provider named in Question 1 as "this provider." Please think of that person as you answer the survey.

2. Is this the provider you usually see if your child needs a check-up, has a health problem, or gets sick or hurt?
- Yes
 No
3. How long has your child been going to this provider?
- Less than 6 months
 At least 6 months but less than 1 year
 At least 1 year but less than 3 years
 At least 3 years but less than 5 years
 5 years or more

YOUR CHILD'S CARE FROM THIS PROVIDER IN THE LAST 12 MONTHS

These questions ask about your child's health care. This includes care your child got in person, by phone, or by video. Do not include care your child got when he or she stayed overnight in a hospital. Do not include the times your child went for dental care visits.

4. In the last 12 months, how many times did your child have an in-person, phone, or video visit with this provider for care?
- None → *If None, go to Question 36*
 1 time
 2
 3
 4
 5 to 9
 10 or more times
5. In the last 12 months, did you contact this provider's office to get an appointment for your child for an illness, injury, or condition that needed care right away?
- Yes
 No → *If No, go to Question 7*

6. In the last 12 months, when you contacted this provider's office to get an appointment for care your child needed right away, how often did you get an appointment as soon as your child needed?
- Never
 Sometimes
 Usually
 Always
7. In the last 12 months, did you make any appointments for a check-up or routine care for your child with this provider?
- Yes
 No → *If No, go to Question 9*
8. In the last 12 months, when you made an appointment for a check-up or routine care for your child with this provider, how often did you get an appointment as soon as your child needed?
- Never
 Sometimes
 Usually
 Always
9. In the last 12 months, did you contact this provider's office with a medical question about your child during regular office hours?
- Yes
 No → *If No, go to Question 11*
10. In the last 12 months, when you contacted this provider's office during regular office hours, how often did you get an answer to your medical question that same day?
- Never
 Sometimes
 Usually
 Always
11. Wait time includes time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did your child see this provider within 15 minutes of his or her appointment time?
- Never
 Sometimes
 Usually
 Always

MANAGING YOUR CHILD'S CARE

12. In the last 12 months, how often did this provider explain things about your child's health in a way that was easy to understand?
- Never
 Sometimes
 Usually
 Always

Recuento de muestras y tasa de respuesta

Tipo de encuesta	Tamaño de la muestra	Devoluciones por correo	Devoluciones por el sitio web	Devoluciones telefónicas	Devoluciones totales	Tasa de devolución
A adultos	80,461	8,942	3,748	7,005	19,695	24.5%
A menores	72,757	4,497	4,854	8,805	18,156	25.0%
Total	153,218	13,439	8,602	15,810	37,851	24.70%



Mediciones de la CG-CAHPS

Calificación del proveedor	Calificación de la atención médica
Obtención de citas oportunas	Calificación del plan de salud
Comunicación con los pacientes	Obtención de la atención médica requerida
Personal de oficina servicial, cortés y respetuoso	Promoción de la salud
Coordinación de la atención médica	Preguntas suplementarias



Informes de la CG-CAHPS enviados a los p

1. Resumen:

- Codificado por colores, brinda puntos clave.
- Con tendencias.

2. Tablas de banners:

- Más de 150 páginas de tabulaciones cruzadas.

3. Informe completo:

- Análisis de los factores clave.

4. Respuestas abiertas:

- Escritas por los miembros.



Informe resumido: comparaciones de los puntajes

Percentile key:

0-25th

25th-50th

50-75th

75th-100th

2022 Results			Trending		Projectwide Results	
Your Score	Number of Responses	Percentile [†]	2021 Score	2022 Change in Score	PPG Average	90th Percentile
63.8%	293	58	62.7%	1.1%	64.0%	71.6%
64.2%	154	64	59.0%	5.2%	62.3%	75.4%
64.0%	139	26	67.8%	-3.8%	66.6%	73.1%
63.8%	287	48	62.7%	1.1%	64.9%	71.6%



Principales conclusiones generales

Adultos: Resultados de las tendencias de los programas Valor para el Desempeño de la Asociación de Médicos Independientes (*Value Initiative for IPA Performance, VIIP*) y Pago por Desempeño (*Pay-for-Performance, P4P*) durante dos años según la CG-CAHPS de 2022 (Abarca todas las áreas de L.A. Care)

Composite or Question	2022 Adjusted Score	2021 Adjusted Score	Change in Score from 2021*
Overall Ratings of Care			
Overall rating of provider	64.0%	64.2%	-0.2%
Overall rating of provider - Primary Care†	62.3%	62.6%	-0.3%
Overall rating of provider - Specialists	66.6%	66.4%	0.1%
Overall rating of all health care†	64.9%	63.4%	1.5%
Timely Care and Service			
Composite Score	49.5%	50.4%	-1.0%
Appointment for care needed right away	47.5%	48.8%	-1.3%
Appointment for routine care	51.6%	52.7%	-1.1%
Same day response to phone question	49.5%	50.2%	-0.6%
Composite Score - Primary Care††	48.0%	48.0%	-0.1%
Appointment for care needed right away - Primary Care	46.9%	47.0%	-0.1%
Appointment for routine care - Primary Care	49.8%	50.2%	-0.4%
Same day response to phone question - Primary Care	48.3%	48.0%	0.3%
Getting Needed Care			
Composite Score††	54.6%	53.4%	1.2%
Easy to get care, tests, or treatment	59.4%	58.1%	1.3%
Specialist appointment as soon as needed	48.1%	47.9%	0.3%
Doctor-Patient Interactions			
Composite Score	68.2%	68.9%	-0.7%
Provider explanations understandable	67.8%	68.1%	-0.3%
Provider listens carefully	70.3%	70.8%	-0.5%
Provider shows respect	75.7%	76.0%	-0.4%
Provider spends enough time	59.5%	61.0%	-1.4%
Coordination of Care			
Composite Score†	53.4%	54.2%	-0.8%
Provider knows medical history	61.3%	62.3%	-1.0%
Follow-up on test results provided	54.4%	54.7%	-0.3%
Discussed all prescription medicines	44.2%	45.3%	-1.1%

• Puntos destacados

- Las calificaciones generales de toda la atención médica aumentaron un 1.5% con respecto al año anterior.
- La puntuación de las preguntas múltiples sobre la obtención de la atención médica necesaria aumentó en un 1.2% con respecto al año anterior.
- La puntuación de la mayoría de las preguntas múltiples restantes disminuyó/se mantuvo estable con respecto al año anterior.



Principales conclusiones generales

Adultos: Resultados de las tendencias de los programas Valor para el Desempeño de la Asociación de Médicos Independientes (*Value Initiative for IPA Performance, VIIP*) y Pago por Desempeño (Pay-for-Performance, P4P) durante dos años según la CG-CAHPS de 2022 (Abarca todas las áreas de L.A. Care)

Composite or Question	2022 Adjusted Score	2021 Adjusted Score	Change in Score from 2021*
Office Staff			
Composite Score†	64.4%	65.0%	-0.6%
Office staff were helpful	58.4%	58.3%	0.1%
Office staff were respectful	70.3%	71.7%	-1.4%
Health Promotion			
Composite Score	42.1%	42.4%	-0.2%
Provider discussed eating habits	42.9%	42.8%	0.0%
Provider discussed exercise	41.4%	42.0%	-0.5%
CG-CAHPS Supplemental Items			
Visit started within 15 minutes of appointment	31.3%	30.2%	1.1%
Discussed goals for health	57.6%	55.3%	2.3%
Discussed challenges with taking care of health	41.6%	38.8%	2.8%
Provider informed and up-to-date	49.9%	50.2%	-0.3%
L.A. Care Additional Items			
Able to get an interpreter to talk with providers	43.0%	43.2%	-0.2%
Overall rating of health plan	64.0%	63.2%	0.8%
Flu vaccinations for adults	52.6%	53.8%	-1.2%
Advising smokers and tobacco users to quit	40.5%	43.9%	-3.4%
Discussing cessation medications	20.9%	20.6%	0.3%
Discussing cessation strategies	16.9%	18.5%	-1.6%
Provider treated unfairly because of race or ethnicity	90.8%	NA	NA
Provider treated unfairly because of language barrier	91.5%	NA	NA
Overall trust in doctor	70.7%	NA	NA

- **Puntos destacados**

- En el marco de las preguntas suplementarias de la CG-CAHPS, el debate sobre las metas relacionadas con la salud y sobre los desafíos que plantea el cuidado de la salud mejoró notablemente con respecto al año anterior.



Principales conclusiones generales

Menores: Resultados de las tendencias de los programas Valor para el Desempeño de la Asociación de Médicos Independientes (*Value Initiative for IPA Performance, VIIP*) y Pago por Desempeño (*Pay-for-Performance, P4P*) durante dos años según la CG-CAHPS de 2022 (Abarca todas las áreas de L.A. Care)

Composite or Question	2022 Adjusted Score	2021 Adjusted Score	Change in Score from 2021*
Overall Ratings of Care			
Overall rating of provider	67.5%	70.3%	-2.7%
Overall rating of provider - Primary Care†	67.9%	70.3%	-2.4%
Overall rating of provider - Specialists	65.9%	69.9%	-4.0%
Overall rating of all health care†	74.1%	73.7%	0.4%
Timely Care and Service			
Composite Score	53.9%	58.0%	-4.0%
Appointment for care needed right away	52.1%	56.2%	-4.1%
Appointment for routine care	54.9%	58.7%	-3.8%
Same day response to phone question	56.8%	60.8%	-4.0%
Composite Score - Primary Care††	54.6%	58.5%	-3.9%
Appointment for care needed right away - Primary Care	52.4%	56.5%	-4.1%
Appointment for routine care - Primary Care	55.7%	59.2%	-3.5%
Same day response to phone question - Primary Care	57.5%	61.2%	-3.7%
Getting Needed Care			
Composite Score††	53.5%	54.4%	-0.9%
Easy to get care, tests, or treatment	57.0%	58.1%	-1.1%
Specialist appointment as soon as needed	47.2%	48.8%	-1.6%
Doctor-Patient Interactions			
Composite Score	70.4%	72.3%	-1.9%
Provider explanations understandable	70.2%	71.8%	-1.6%
Provider listens carefully	72.9%	74.6%	-1.7%
Provider shows respect	78.7%	80.4%	-1.6%
Provider spends enough time	59.9%	62.3%	-2.4%
Coordination of Care			
Composite Score	60.7%	62.1%	-1.4%
Provider knows medical history	64.5%	66.3%	-1.9%
Follow-up on test results provided	55.0%	54.6%	0.4%

- Puntos destacados**

- Las calificaciones generales de toda la atención médica aumentaron ligeramente con respecto al año anterior.
- En su mayor parte, hubo una disminución significativa en la mayoría de los puntajes de las preguntas múltiples.



Principales conclusiones generales

Menores: Resultados de las tendencias de los programas Valor para el Desempeño de la Asociación de Médicos Independientes (*Value Initiative for IPA Performance, VIIP*) y Pago por Desempeño (*Pay-for-Performance, P4P*) durante dos años según la CG-CAHPS de 2022 (Abarca todas las áreas de L.A. Care)

Composite or Question	2022 Adjusted Score	2021 Adjusted Score	Change in Score from 2021*
Office Staff			
Composite Score†	62.6%	65.3%	-2.7%
Office staff were helpful	56.6%	60.1%	-3.6%
Office staff were respectful	68.6%	70.6%	-2.0%
Child Development			
Composite Score	61.7%	58.1%	3.6%
Provider discussed child's moods and emotions	51.6%	46.8%	4.8%
Provider discussed child's growth	71.9%	68.8%	3.1%
Provider discussed child's behavior	63.6%	59.8%	3.8%
Provider discussed child getting along with others	60.1%	57.2%	2.9%
Health Promotion			
Composite Score	69.4%	67.2%	2.2%
Provider discussed injury prevention	60.1%	57.1%	3.0%
Provider discussed eating habits	76.5%	73.8%	2.8%
Provider discussed exercise	71.7%	70.8%	0.9%
L.A. Care Additional Items			
Visit started within 15 minutes of appointment	29.4%	30.6%	-1.2%
Provider informed and up-to-date	50.1%	55.0%	-5.0%
Discussed all prescription medicines	52.9%	54.2%	-1.3%
Able to get an interpreter to talk with providers	54.9%	54.3%	0.6%
Overall rating of health plan	75.2%	74.9%	0.3%
Provider treated unfairly because of race or ethnicity	91.7%	NA	NA
Provider treated unfairly because of language barrier	92.1%	NA	NA
Overall trust in doctor	73.9%	NA	NA

• Puntos destacados

- Hubo un aumento significativo en Desarrollo Infantil y Promoción de la Salud con respecto al año anterior.
- El desempeño del personal del consultorio presentó un deterioro significativo con respecto al año anterior.



Nuevas preguntas sobre la equidad en la salud

- **Se agregaron tres preguntas sobre la equidad en la salud a la encuesta CG-CAHPS:**
 - En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le han tratado injustamente en el consultorio del proveedor debido a su raza u origen étnico?
 - En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le han tratado injustamente en el consultorio de este proveedor porque no hablaba muy bien inglés?
 - Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 significa que no confía en este proveedor en absoluto y 10 significa que confía completamente en este proveedor, ¿con qué número calificaría cuánto confía en este proveedor?



Datos demográficos de los adultos del proyecto

Puntos destacados: Los de etnia hispana obtuvieron el mayor porcentaje acerca de sentirse tratados injustamente debido a su raza o etnia (es decir, 7.3% frente a ~4%)

P28: En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia le han tratado injustamente en el consultorio del proveedor debido a su raza u origen étnico?

Base: All respondents

	2022 Project-wide Adult Average	2021 Project-wide Adult Average	2020 Project-wide Adult Average	Ethnicity				
				White	Hispanic	Black	Asian	Other
	A	B	C	Q	R	S	T	U
Number in sample	8,342	---	---	1,589	4,026	643	980	1,104
Number missing or multiple answer	479	---	---	116	224	39	38	62
Number no experience	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Usable responses	7,863 94.3%	---	---	1,473 92.7%	3,802 94.4%	604 93.9%	942 96.1%	1,042 94.4%
Never	7,136 90.8%	---	---	1,356 92.1%	3,389 89.1%	561 92.9%	871 92.5%	959 92.0%
Sometimes	269 3.4%	---	---	45 3.1%	136 3.6%	16 2.6%	32 3.4%	40 3.8%
Usually	135 1.7%	---	---	17 1.2%	81 2.1%	6 1.0%	19 2.0%	12 1.2%
Always	323 4.1%	---	---	55 3.7%	196 5.2%	21 3.5%	20 2.1%	31 3.0%
Significantly different from column:*				RT	QTU		QR	R
Usually or Always	458 5.8%	---	---	72 4.9%	277 7.3%	27 4.5%	39 4.1%	43 4.1%
Significantly different from column:*				R	QSTU	R	R	R
Never or Sometimes	7,405 94.2%	---	---	1,401 95.1%	3,525 92.7%	577 95.5%	903 95.9%	999 95.9%
Significantly different from column:*				R	QSTU	R	R	R



Datos demográficos de los adultos del proyecto

Puntos destacados: Los hablantes de armenio obtuvieron el mayor porcentaje acerca de sentir confianza plena en su proveedor (70.6% frente a 47.3%-58.8%)

P30: Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 significa que no confía en este proveedor en absoluto y 10 significa que confía completamente en este proveedor, ¿con qué número calificaría cuánto confía en este proveedor?

	2022 Project-wide Adult Average	2021 Project-wide Adult Average	2020 Project-wide Adult Average	Language				
				English	Spanish	Asian	Armenian	Other
				L	M	N	O	P
Number in sample	8,342	---	---	4,510	3,116	341	200	175
Number missing or multiple answer	490	---	---	285	163	9	23	10
Number no experience	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Usable responses	7,852 94.1%	---	---	4,225 93.7%	2,953 94.8%	332 97.4%	177 88.5%	165 94.3%
0 Do not trust this provider at all	119 1.5%	---	---	92 2.2%	23 0.8%	2 0.6%	0 0.0%	2 1.2%
1	47 0.6%	---	---	30 0.7%	14 0.5%	2 0.6%	0 0.0%	1 0.6%
9	1,196 15.2%	---	---	590 14.0%	508 17.2%	66 19.9%	14 7.9%	18 10.9%
10 Trust this provider completely	4,354 55.5%	---	---	2,385 56.4%	1,590 53.8%	157 47.3%	125 70.6%	97 58.8%



Ejemplo de respuestas abiertas

- No tan positivas:
 - “Lo principal que se puede mejorar es su servicio de atención telefónica porque es muy difícil llamar para programar una cita”.
 - “Podrían prestar más atención, todos parecen muy ocupados, estresados, apresurados y no son atentos a los detalles. Son muy amables, pero también parecen desconectados de los pacientes. La espera es demasiado larga en persona, mientras que por teléfono es más rápida”.



Ejemplo de respuestas abiertas

- Positivas:

- “Sigam ofreciendo un buen servicio al cliente y disponiendo de buenos médicos que realmente se preocupan por la salud de los niños. Me encanta esta clínica. Es la mejor”.
- “El Dr.... es uno de los médicos más increíbles que he visitado. Lo recomiendo constantemente a otras personas. Se preocupa de verdad por sus pacientes, tiene un trato excelente y una ética intachable. ¡Siempre explica las cosas con claridad y tiene una disposición alegre en general! En su mayoría, las enfermeras que trabajan con él también son excelentes. Solo había una enfermera con la que no tuve una gran experiencia, pero todas las demás veces que visité su consultorio la experiencia fue genial. El Dr.... la mayoría de las veces es puntual y a mí siempre me atendió a tiempo”.



Recursos para mejorar de los proveedores

- Planes de acción:
 - Experiencia enfocada en los miembros.
- Capacitaciones para los proveedores:
 - Personales o grupales.
- Recursos para imprimir.

10 WAYS
to Improve Patient
Experience and Satisfaction

L.A. Care
HEALTH PLAN

L.A. Care wants to help you improve patient satisfaction. Value-based payments are well underway and patient satisfaction is more important than ever. Patient satisfaction may impact your Pay-for-Performance payouts and, more importantly, improve health outcomes. Use these tips to maximize your award.

INCREASE PATIENT SATISFACTION BY IMPLEMENTING THESE IMPORTANT TIPS INTO YOUR PRACTICE.

RESPECT AND COMMUNICATION IS KEY

- Greet your patient by name and introduce yourself
- Give an accurate time expectation for waiting to be seen and how long the visit may take
- Explain procedures step-by-step, why the service is important, and how to ask additional questions
- Use the "teach back" method to ensure patients understand what you are saying
- Thank your patients for coming in to see you
- Ask your patients (formally or informally) if they were satisfied with their care

IMPROVE ACCESS TO CARE

- Hold evening and/or weekends clinics
- Block time for same-day appointments to reduce your "no-show" rates by up to 50%

HAPPY STAFF = HAPPY PATIENTS

- Celebrate and encourage great customer service when you see it or hear it
- Offer staff training on customer service to improve self-confidence

For more tips on improving patient satisfaction, visit our website at www.lacare.org/providers/provider-resources/meds-resources or email us at quality@lacare.org

ELEVATING HEALTHCARE
ON THE GO

L.A. Care.

SullivanLuallin Group
A Better Care Experience

C.L.E.A.R. Model

Connect Greet patients with eye contact and a smile

Listen Try to understand the issue from the patient's perspective

Explain Keep language short and simple

Ask Inquire if the patient understands or needs anything else

Re-connect Go over next steps and instructions for if anything comes up

L.A. Care.

SullivanLuallin Group
A Better Care Experience

How to handle complaints with "H.E.A.R.T."

Hear Let the upset person get the whole story out without interrupting

Emphasize Look at the situation through the other person's eyes

Acknowledge/pologize Acknowledge their right to be upset

Review Restate the person's concern and ask for details. Ask "What can I do to help?"

Take Responsibility Tell what you can do. Thank the person for the chance to help. Refer the problem to your supervisor as appropriate



¿Tiene alguna pregunta?

