



**L.A. Care**  
HEALTH PLAN®

**For All of L.A.**

# Presentaciones de Reunions de TTECAC

08 de noviembre 2023



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



L.A. Care  
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

# Cerrar brechas en la atención y mejorar la atención al paciente: iniciativa de kit de prueba en el hogar de L.A. Care



## Brigitte Bailey, MPH, CHES

Gerente Superior de Programas, Mejora de la Calidad



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

# Antecedentes

¿Por qué usar los kits de prueba?

- Brindan atención directamente al miembro en la *comodidad de su propio hogar*.
- Superan barreras como:
  - el transporte
  - la disponibilidad de citas
  - el horario de la cita
  - miedos y ansiedades relacionados con las pruebas de detección
  - pruebas de detección que no se realizaron debido a la pandemia de COVID-19
- L.A. Care comenzó el proceso para encontrar un proveedor de kits de prueba para el hogar en el verano de 2022.



# Asociación con ixlayer y Walgreens

- L.A. Care se asoció con **ixlayer** y **Walgreens** para proporcionar kits de prueba en el hogar.
  - ixlayer es el *proveedor líder de plataformas basadas en la nube que permiten realizar pruebas de diagnóstico* para lograr una mayor eficiencia operativa, acceso de los pacientes y mejores resultados.
  - Walgreens es un *líder integrado en atención médica, farmacia y comercio minorista* con una trayectoria de 170 años de atención a las comunidades.
- L.A. Care firmó un **contrato de tres años** con ixlayer y Walgreens en octubre de 2023.
  - *ixlayer proporcionará:*
    - kits de prueba en el hogar para los miembros
    - distribución de los resultados del kit de prueba a los miembros, proveedores y planes de salud por correo postal, fax y portal en línea
    - apoyo en el centro de llamadas para los miembros
    - extensión comunitaria a los miembros y proveedores por correo postal, fax, correo electrónico y llamadas telefónicas
  - *Walgreens proporcionará:*
    - apoyo en persona a los miembros para completar, reemplazar o enviar kits de prueba



ixlayer

Walgreens



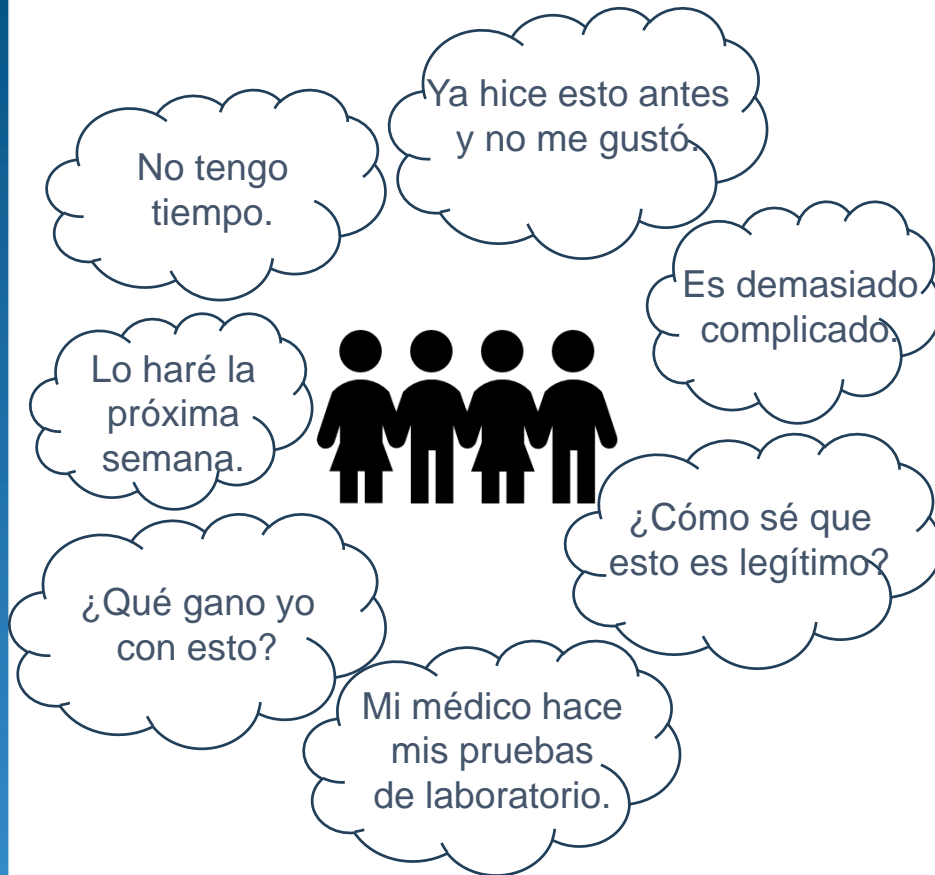
# Kits de pruebas en el hogar

- **L.A. Care distribuirá kits a los miembros en:**
  - L.A. Care Medicare Plus
  - L.A. Care Covered
  - Medi-Cal: *enfoque de disparidad*
- **Los kits de prueba en el hogar incluyen:**
  - prueba inmunoquímica fecal (*Fecal Immunochemical Test, FIT*),  
→ prueba de detección de cáncer colorrectal
  - hemoglobina A1c (“A1c”) → control de hemoglobina A1c para pacientes con diabetes
  - relación albúmina-creatinina en orina (*Urine Albumin-Creatinine Ratio, uACR*) o tasa de filtración glomerular estimada (*Estimated Glomerular Filtration Rate, eGFR*) → evaluación de la salud renal
  - kit combinado de A1c + uACR o eGFR
- Fecha de lanzamiento prevista: *finales de noviembre o principios de diciembre de 2023*



# Barreras para la recolección de muestras en el hogar

Hay muchas razones por las que los miembros no pueden recolectar su muestra.

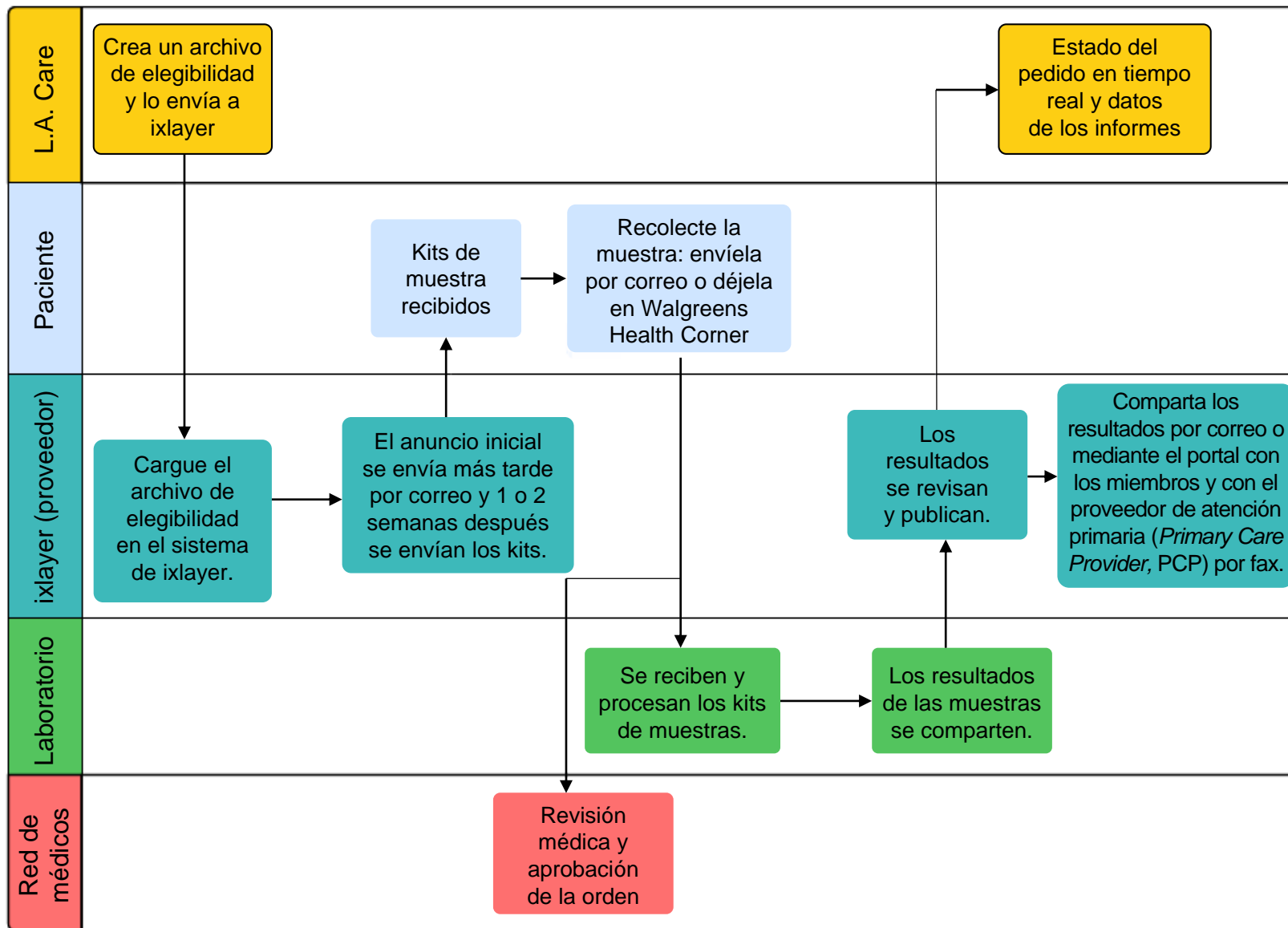


Esperamos aumentar el número que lo hace.

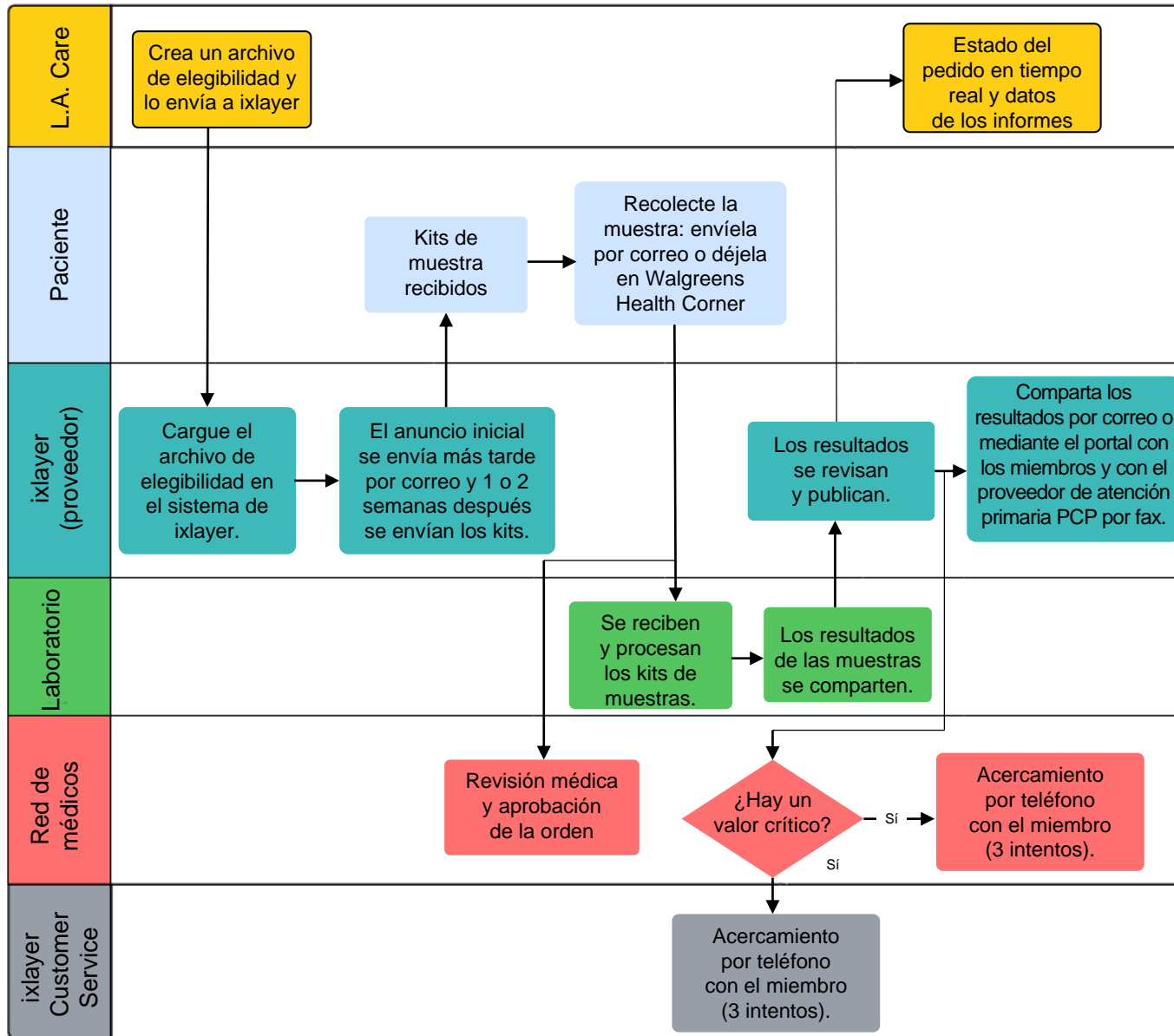
- ✓ Mensajes de recordatorio para abordar inquietudes
- ✓ Opción presencial de Walgreens
- ✓ Número de teléfono y correo electrónico de apoyo
- ✓ La marca de L.A. Care para dar credibilidad
- ✓ Opciones de apoyo en diferentes idiomas
- ✓ Incentivos para que se lleve a cabo (por determinar cuando corresponda y esté permitido)
- ✓ Extensión comunitaria a los proveedores para brindarles información



# Flujo de trabajo del resultado de la prueba de valor normal



# Flujo de trabajo de resultados de pruebas de valor crítico





# Detalles del flujo de trabajo para los miembros

- **Miembro:**

- *Carta de anuncio:* Se notifica a los miembros que recibirán un kit de prueba y cómo registrarse en el portal para miembros.
- *Mensajes de recordatorio:* campaña multicanal para recordar a los miembros que recolecten su muestra y la envíen de regreso al laboratorio.
- *Recolección y entrega de muestras:* incluye instrucciones y etiqueta de devolución prepagada (envío de 2 a 3 días).
- *Opciones de apoyo:* línea de servicio al cliente designada y Walgreens Health Corner.
- *Carta de resultados: 3 a 5 días*
  - Resumen de resultados, información sobre el resultado y sugerencias. Dirige al miembro nuevamente al proveedor para determinar qué recomienda y los próximos pasos.
- *Llamada de resultados de valor crítico: 3 días después de los resultados*
  - Un médico llama a los miembros (3 intentos) para analizar el valor de los resultados con ellos e indicarles que programen una cita con su PCP para recibir atención.



# Detalles del flujo de trabajo del proveedor

- **Proveedor:**

- *Resultados por fax: 3 a 5 días*

- Los resultados de los miembros se enviarán por fax al número de fax registrado en los consultorios de los PCP de L.A. Care.

- *Llamada de resultados de valor crítico: 3 días*

- Si un miembro obtiene un resultado de valor crítico, el servicio de atención al cliente de iXlayer se comunicará con los PCP (3 intentos).
- Este PCP es el que se asignó al miembro a través de L.A. Care.

- *Llamada de resultados de valor crítico:*

- HbA1c = o > 9 %
- Un kit FIT positivo
- eGFR <60 y/o un uACR = o > 30

