

ملخص نتائج تقييم نموذج الرعاية الخاص بالخطة الثنائية لذوي الاحتياجات الخاصة لعام 2021

ما نموذج الرعاية (MOC) الخاص بالخطة الثنائية لذوي الاحتياجات الخاصة (DSNP)؟

يوضح نموذج الرعاية الخاص DSNP بـ كيف تقدم خدمات الرعاية الصحية لأعضائنا المشتركين في DSNP. لأننا نريد أن نقدم لكم أفضل رعاية موثوقة يسهل الوصول إليها، ففي كل عام نتحقق من جودة الرعاية والخدمات التي نقدمها لكم، ونحدد الأهداف ونتخذ الخطوات والإجراءات إذا لم نحقق تلك الأهداف،

فيما يلي بعض الأمور التي نتحقق بها من جودة خدماتنا:

- استطلاعات الرأي المتعلقة برضا الأعضاء
- مدى قرب الأطباء من منزلك
- الشكاوى المقدمة بخصوص الحصول على الرعاية
- تنسيق الرعاية
- انتقال الرعاية
- المعلومات الخاصة بالرعاية التي تحصل عليها من أطباءك للحفاظ على صحتك
- موفر الرعاية وتدريب طاقم العمل

ماذا يحدث إذا لم نحقق أهدافنا؟

نبحث عن أفضل طريقة ممكنة لتحقيق أهدافنا، ونضع خططاً جديدة حتى نحقق هدفنا.

كيف كانت نتائجنا في عام 2021؟

1. استطلاعات الرأي المتعلقة برضا الأعضاء - يتمثل هدفنا في التأكد من رضاك بصفتهك عضواً في خطتنا الصحية.

نرسل استطلاعاً للرأي في كل عام يسألك عن تجربتك مع أطباءك وخطة الرعاية الصحية، لأننا نريد أن نتأكد من رضاك عن الرعاية التي تحصل عليها، ونريد أن نتأكد أيضاً من حصولك على أفضل الخدمات من الخطة الصحية.

لقد حققنا أهدافاً في تنسيق الرعاية وخدمة عملاء الخطة الصحية.

لم نحقق أهدافنا الخاصة بتصنيف الخطة الصحية، وتقييم الرعاية الصحية، والحصول على الرعاية بسرعة، والحصول على الرعاية اللازمة.

نحن نعلم أن هذه الخدمات مهمة بالنسبة لك. وسنركز على طرق تحسينها، لنجعل تجربتك تجربة إيجابية.

إننا نريد أن نكون خطتك الصحية التي تثق بها، لذلك نهتم بما نخبرنا به في استطلاعات الرأي، وهذه إحدى الطرق الهامة لإجراء تغييرات مفيدة لك. يعمل الفريق على مواصلة تحسين تجربة أعضائك مع الخطة الصحية.

2. مدى قرب الأطباء من منزلك - هدفنا هو التأكد من قدرتك على الوصول إلى جميع الأطباء من كافة التخصصات القريبين من منزلك.

لقد حققنا أهدافنا في التأكد من أن لدينا عدداً كافياً من الأطباء الأساسيين في المنطقة لتقديم الرعاية لك، لقد حققنا أهدافنا المتمثلة في التأكد من أن لدينا عدداً كافياً من أطباء الرعاية المتخصصة في المنطقة لتقديم الرعاية لك. لذلك يرجى الاتصال بنا إذا كان هناك طبيب غير متوفر وموجود في منطقتك.

نحن نعمل أيضاً مع مزودي الخدمات لمساعدتك في الحصول على خدمات النقل من وإلى مواعيدك مع موفر الرعاية الخاص بك. لقد حققنا أهدافنا في تلبية طلبات النقل.

3. شكاوى حول الحصول على الرعاية - هدفنا هو خفض عدد الشكاوى المتعلقة بالحصول على الرعاية. ونتحقق أيضًا مما إذا كانت هناك شكاوى مماثلة تتعلق بالحصول على الرعاية.

حقق قسم خدمة العملاء كلا الهدفين في عام 2021 لضمان تلبية 98% من طلبات النقل من قبل مزود خدمة النقل وأن أقل من 1% من الشكاوى تتعلق بخدمات النقل.

لم يتم تحقيق هدف الوصول إلى الرعاية بسبب آثار جائحة COVID-19، حيث تأثر موفرو الرعاية بنقص طاقم العمل لدينا. سيستمر الفريق في مراجعة العمليات وتحديد المجالات الممكنة للتحسين.

4. تنسيق الرعاية - هدفنا هو تحسين صحتك من خلال تنسيق الرعاية.

نطلب من جميع الأعضاء استكمال تقييم المخاطر الصحية (Health Risk Assessment, HRA)، هي قائمة بالأسئلة المتعلقة باحتياجاتك الصحية. وتتواصل أيضًا مع الأعضاء بخصوص خطة رعاية فردية (Individualized Care Plan, ICP)، حيث تعد ICP خطة عمل حول كيفية تلبية احتياجاتك الصحية. وأخيرًا، ندعو الأعضاء إلى الانضمام إلى اجتماع مع فريق رعايتهم لمناقشة طرق تحسين صحتهم.

لكننا لم نحقق الأهداف المحددة لـ HRA، وICP وفريق الرعاية، وسُجري بعض التغييرات التشغيلية لمعالجة هذا الأمر، هدفنا هو الاتصال بنسبة 100% من الأعضاء لحضور اجتماع HRA و ICP واجتماع فريق الرعاية. وسنقوم بإعداد ICP لكل عضو ونعقد اجتماعًا مع فريق الرعاية (سواء اختار العضو المشاركة أم لا).

5. انتقالات الرعاية - هدفنا هو تحسين صحتك من خلال انتقالات واضحة للرعاية بين أماكن الرعاية الصحية.

إننا نعمل مع المستشفيات ومراكز خدمات التمريض المهنية (skilled nursing facilities, SNFs) للتأكد من أننا نقدم الرعاية في الوقت المناسب لجميع الأعضاء. ونسعى إلى اتخاذ التدابير التالية:

- يقوم مدير رعايتك بتحديث ICP الخاص بك في غضون 30 يومًا من انتقال حلقات الرعاية.
- تتم مشاركة ICP معك ومع طبيب الرعاية الأولية الخاص بك في غضون 5 أيام عمل من التحديث.
- يتصل بك مدير رعايتك في غضون يومي عمل من خروجك من المستشفى إلى المنزل لمساعدتك في تلبية احتياجات الرعاية الانتقالية الخاصة بك.

لكننا لم نحقق أهداف هذه الإجراءات. لتصحيح المشكلة، قمنا بإنشاء تقرير يومي لتتبع الأعضاء أثناء انتقالهم بين أماكن الرعاية. سيساعدنا هذا التقرير على تلبية الجداول الزمنية للإجراءات المذكورة أعلاه بشكل أفضل.

6. المعلومات الخاصة بالرعاية التي تحصل عليها من أطباءك للحفاظ على صحتك - هدفنا هو تحسين صحتك من خلال التأكد من حصولك على الخدمات الصحية الوقائية.

تستخدم الخطط الصحية المعلومات لمعرفة مدى جودة رعايتهم للأعضاء، تم تحقيق الهدف المتمثل في التأكد من أن الأعضاء الذين يحتاجون إلى مضادات الاكتئاب بدأوا واستمروا في تناول العلاج. ولم نحقق الأهداف المحددة للمواضيع التالية:

- التأكد من إجراء فحص سرطان الثدي للأعضاء.
- التأكد من إجراء فحوصات سرطان القولون والمستقيم للأعضاء.
- التأكد من مراجعة سجلات الأدوية الخاصة بهم وتحديثها بعد الإقامة في المستشفى.
- التأكد من إجراء الأعضاء فحص للعين للتحقق من الضرر الناجم عن مرض السكري.
- التأكد من إجراء فحص نسبة السكر في الدم للأعضاء بسبب مرض السكري.

سنحدث إلى أطباءك بخصوص حصولك على الخدمات التي تحتاجها للوقاية من المشاكل الصحية المزمنة، لأننا نريد أن نتأكد من بقاءك تتمتع بصحة جيدة طوال العام.

7. تدريب موفر الرعاية وطاقم العمل - هدفنا هو ضمان تدريب جميع موفري الرعاية وطاقم العمل بشكل ميدني وسنوياً على نموذج الرعاية. يتم إخطار جميع موفري الرعاية الجدد بعملية التدريب وضرورة التزامهم بإكمال التدريب عند القبول في الشبكة ثم سنوياً بعد ذلك. مطلوب أعضاء جدد لطاقم العمل لإكمال التدريب في غضون 90 يوماً من الإعداد. الأساليب المستخدمة للاتصال أو تذكير موفري الرعاية و/أو طاقم العمل بالتدريب تتضمن الفاكس السريع والبريد الإلكتروني مع تعليمات حول كيفية الوصول إلى وحدة التدريب على شبكة الإنترنت. بالنسبة لتدريب موفر الرعاية، لم نحقق هدف الأداء المتمثل في 80% للتدريب الأولي (55%) والتدريب السنوي (45%). سنقوم بإجراء تغييرات تشغيلية لمعالجة معدلات الالتزام المنخفضة. بالنسبة لتدريب طاقم العمل، حققنا هدف الأداء بنسبة 100% للتدريب الأولي والتدريب السنوي. سيستمر الفريق في استخدام نظام التذكير الخاص به لضمان الالتزام.

احصل على نسخة ورقية من هذا عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء على (TTY:711) 544-0088 (800)، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً، على مدار سبعة أيام في الأسبوع، لتنزيل نسخة، تفضل بزيارة موقعنا على blueshieldca.com.

Language Assistance Notice

For assistance in English at no cost, call the toll-free number on your ID card. You can get this document translated and in other formats, such as large print, braille, and/or audio, also at no cost. Para obtener ayuda en español sin costo, llame al número de teléfono gratis que aparece en su tarjeta de identificación. También puede obtener gratis este documento en otro idioma y en otros formatos, tales como letra grande, braille y/o audio. 如欲免費獲取中文協助，請撥打您 ID 卡上的免費電話號碼。您也可免費獲得此文件的譯文或其他格式版本，例如：大字版、盲文版和/或音訊版。

Nondiscrimination Notice

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 suraza, 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。