

2021 年双重特殊需要计划护理评估模式 调查结果摘要

什么是双重特殊需求计划 (DSNP) 护理模式 (MOC)?

DSNP 护理模式描述了我们如何向 DSNP 会员提供医疗保健服务。我们希望为您提供可靠且易于获得的最佳护理。每年我们都会检查我们为您提供的护理和服务的质量。我们设定目标，以及如果没有实现这些目标的情况下采取的步骤和行动。

以下是我们检查服务质量的一些方法：

- 会员满意度调查
- 医生离您家有多近
- 有关获得护理的投诉
- 护理协调
- 护理的转移
- 您从医生处获得的关于保持健康的信息
- 提供者和员工培训

如果我们没有实现目标会怎样？

我们找到实现目标的最佳方法。我们会制定新的计划，直到实现目标。

2021年我们的表现如何？

1. 会员满意度调查—我们的目标是确保您作为我们健康计划的会员感到满意。

每年我们都会发出一项调查，询问您对医生和健康计划的体验。我们希望确保您对所获得的护理感到满意。我们还希望确保您从健康计划中获得最好的服务。

我们实现了护理协调和健康计划客户服务方面的目标。

我们没有达到健康计划评级、医疗保健评级、快速获得护理和获得所需护理的目标。

我们知道这些服务对您很重要。我们将重点关注改进的方法。我们希望为您带来积极的体验。

我们希望成为您值得信赖的健康计划。我们倾听您在调查中告诉我们的内容。这是为您做出有益改变的重要方法。我们的团队正在努力继续改善您在健康计划方面的会员体验。

2. 医生离你家有多近—我们的目标是确保您可以获得您家附近所有类型医生的服务。

我们实现了确保该地区有足够的初级医生为您提供护理的目标。我们实现了确保该地区有足够的专科护理医生为您提供护理的目标。如果您所在地区没有医生，请联系我们。

我们还与供应商合作，帮助您获得往返于您的提供者预约的交通服务。我们实现了满足交通要求的目标。

3. 有关获得护理的投诉—我们的目标是减少与获得护理相关的投诉数量。我们还会检查是否有同样的关于获得护理的投诉。

客户服务部门在 2021 年实现了这两个目标，即确保 98% 的交通请求由交通供应商满足，并且少于 1% 的投诉与交通服务相关。

由于 COVID-19 大流行的影响，获得护理的目标未能实现，因为提供者受到了人员短缺的影响。该团队将继续审查流程并确定可能需要改进的领域。

4. 护理协调—我们的目标是通过护理协调来改善您的健康。

我们要求所有会员完成健康风险评估 (HRA)。HRA 是有关您的健康需求的问题列表。我们还会联系会员以获取个性化护理计划 (ICP)。ICP 是关于如何满足您的健康需求的行动计划。最后，我们邀请会员与他们的护理团队一起参加会议，讨论改善健康的方法。

我们没有达到 HRA、ICP 和护理团队的目标。我们将进行运营方面的改变来解决此问题。我们的目标是联系 100% 的成员参加 HRA、ICP 和护理团队会议。我们将为每个会员创建 ICP 并举行护理团队会议（无论会员是否选择参与）。

5. 护理的转移—我们的目标是通过医疗机构之间清晰的护理转移来改善您的健康。

我们与医院和专业护理机构 (SNF) 合作，确保为所有会员提供及时护理。我们考虑以下措施：

- 您的护理经理会在护理周期转移后 30 天内更新您的 ICP。
- 您的 ICP 将在更新后 5 个工作日内与您和您的初级保健医生共享。
- 您的护理经理会在您出院回家后 2 个工作日内与您联系，以帮助满足您的护理转移需求。

我们没有实现这些措施的目标。为了解决这个问题，我们创建了一份每日报告来跟踪会员在护理环境之间的转移。这份报告将帮助我们更好地满足上述措施的时间表。

6. 您从医生处获得的关于保持健康的信息—我们的目标是通过确保您获得预防性健康服务来改善您的健康。

健康计划使用信息来了解他们在照顾会员方面做得如何。确保需要抗抑郁药物的会员开始并坚持服药，这一目标已经实现。

以下主题的目标未实现：

- 确保会员接受乳腺癌筛查。
- 确保会员接受结直肠癌筛查。
- 确保会员在住院后审查和更新其用药记录。
- 确保会员接受眼科检查以检查糖尿病造成的损害。
- 确保会员因糖尿病而检查血糖。

我们将与您的医生讨论为您提供预防慢性健康问题所需的服务。我们希望确保您全年保持健康。

7. 提供者和员工培训—我们的目标是确保所有提供者和工作人员每年都接受有关护理模式的培训。

所有新的提供者都会收到有关培训流程以及他们被网络接受后完成培训的义务的通知，然后每年都会收到通知。需要新员工在入职后 90 天内完成培训。用于联系或提醒提供者和/或工作人员培训的方式包括群发传真和电子邮件，其中包括有关如何访问基于网络的培训模块的说明。

对于提供者培训，我们没有达到 80% 的表现目标，初始培训是 55%，年度培训是 45%。我们将进行运营改变，以解决该合规率低的问题。

在员工培训方面，我们实现了初次培训和年度培训 100% 的表现目标。该团队将继续使用其提醒系统来确保合规性。

请致电会员服务部获取本报告的副本：**(800) 544-0088**（TTY: 711），每周七天办公，每天早上8:00至晚上8:00。如要下载副本，请访问我们的网站：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。