

# 2021年雙重特殊需求計劃護理模式評估調查結果摘要

## 什麼是雙重特殊需求計劃(DSNP)護理模式(MOC)?

DSNP護理模式說明我們向DSNP會員提供醫療保健服務的方式。我們的目標是要給您可靠而且容易取得的最佳護理。每年，我們都會查核我們向您提供護理和服務的品質。我們訂出目標，如果沒有達到預定目標便會採取步驟和行動加以改進。

以下舉例說明我們查核服務品質的方式：

- 會員滿意度調查
- 醫生離您的住家有多近
- 有關取得護理的投訴
- 護理協調
- 護理過渡
- 有關您自醫生接受護理以保持健康的資訊
- 醫療服務提供者和工作人員培訓

## 如果我們沒有達到預定目標怎麼辦？

我們會找出實際可行的最佳方式以達到我們的目標。我們會設計新計劃，立志一定要達到目標。

## 2021年我們的表現如何？

### 1. 會員滿意度問卷調查 - 我們的目標是要讓您和所有會員都滿意我們的健康計劃。

每年，我們都會寄出問卷調查，詢問您對醫生和健康計劃的使用情形。我們希望確保您很滿意接受的護理。我們也希望確保您能自健康計劃得到最佳服務。

我們達到了護理協調和健康計劃客戶服務方面的目標。

我們沒有達到健康計劃評級、醫療保健評級、快速獲得護理和獲得所需護理的目標。

我們知道這些服務對您都非常重要。我們會努力透過各種方式改進。我們希望讓您得到正面的體驗。

我們希望成為值得您信賴的健康計劃。我們將您在調查時表達的意見謹記在心。我們必須這麼做才能做出對您有幫助的改變。我們的團隊正在努力繼續改善您的會員在健康計劃方面的體驗。

### 2. 醫生離您的住家有多近 - 我們的目標是確保您在住家附近就能取得各科別醫生的服務。

我們達到了確保我們在您所在地區有足夠的基本保健醫生為您提供護理的目標。我們達到了確保我們在您所在地區有足夠的專科護理醫生為您提供護理的目標。如果您當地沒有醫生，請與我們聯絡。

我們還與供醫療服務提供者合作，幫助您獲得往返於您的醫療服務提供者約診的交通服務。我們達到了滿足交通要求的目標。

**3. 有關獲得護理的投訴** - 我們的目標是要減少有關獲得護理的投訴案件。我們也會檢查是否有同樣的有關取得護理的投訴。

客戶服務部門在2021年達成了這兩個目標，即確保98%的交通請求由交通供應商履行，並且少於1%的投訴與交通運輸服務相關。

由於COVID - 19大流行的影響，獲得護理的目標未能達成，因為醫療服務提供者受到了工作人員短缺的影響。

該團隊將繼續審查流程並確定可能需要改進的領域。

**4. 護理協調** - 我們的目標是透過護理協調來改善您的健康。

我們請每位會員都填寫一份健康風險評估(HRA)。HRA是有關您的健康需求的問題清單。我們也會聯絡會員，邀請他們加入個人護理計劃(ICP)。ICP行動計劃是要找出滿足您健康需要的方法。最後，我們邀請會員與護理團隊一同開會，討論增進會員健康的方法。

我們沒有達到HRA、ICP和護理團隊等目標。我們將從作業方面加以改變，以解決這個問題。我們的目標是要針對HRA（健康風險評估）、ICP（個人護理計劃）和護理團隊會議等事項，能100%聯絡到每一位會員。我們會為每一位會員擬定ICP，並舉行護理團隊會議（無論會員是否選擇要參與）。

**5. 護理過渡** - 我們的目標是透過醫療機構之間清晰的護理過渡來改善您的健康。

我們和醫院以及專業護理機構(SNF)合作，確保我們能及時為每一個會員提供護理。我們計劃採取以下措施：

- 您的護理經理會在護理事件過渡後30天內更新您的ICP。
- 您的ICP將在更新後5個工作日內與您和您的基本保健醫生共享。
- 您的護理經理會在您出院回家後2個工作日內與您聯絡，以幫助滿足您的過渡性護理需求。

我們沒有達到這些措施的目標。為了解決這個問題，我們建立了一份每日報告來追蹤會員在護理環境之間的過渡情況。這份報告將幫助我們更好地滿足上述措施的時間要求。

**6. 有關您從醫生處獲得的保持健康的護理資訊** - 我們的目標是確保您得到預防保健服務以改善您的健康。

健康計劃運用資訊了解計劃是否妥善為會員提供護理。確保需要抗憂鬱藥物的會員開始並堅持服藥的目標已經達成。

未達到下列主題的目標：

- 確保會員接受乳癌篩檢。
- 確保會員接受結腸直腸癌篩檢。
- 確保會員在住院後審查並更新其用藥記錄。
- 確保會員接受眼科檢查以檢查是否有糖尿病造成的傷害。
- 確保會員因糖尿病而檢查血糖。

我們會與您的醫生討論讓您接受需要的服務以預防慢性健康問題。我們希望確保您整年都保持健康。

**7. 醫療服務提供者和工作人員培訓** - 我們的目標是確保所有醫療服務提供者和工作人員每年都接受有關護理模型的培訓。

所有新的醫療服務提供者在獲准加入網絡後都會被告知培訓流程、他們在完成培訓的義務以及此後每年都要進行培訓。新的工作人員需要在入職後90天內完成培訓。用於聯絡或提醒醫療服務提供者和/或工作人員培訓的方式包括群發傳真和電子郵件，其中包含有關如何存取網路式培訓模組的說明。

對於醫療服務提供者培訓，我們沒有達到初始培訓(55%)和年度培訓(45%)的80%績效目標。我們將進行營運變革，以解決合規率低的問題。

在工作人員培訓方面，我們達成了初次培訓和年度培訓的100%績效目標。團隊將繼續使用其提醒系統來確保合規性。

請致電會員服務部以獲取紙質副本，聯絡電話：**(800) 544 - 0088**（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午8:00至晚上8:00。要下載副本，請造訪我們的網站：**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。