

Chương trình nhu cầu đặc biệt kép 2021

Tóm tắt kết quả đánh giá mô hình dịch vụ chăm sóc

Mô hình dịch vụ chăm sóc (Model of Care - MOC) của chương trình nhu cầu đặc biệt kép (Dual Special Needs Plan - DSNP) là gì?

Mô hình dịch vụ chăm sóc DSNP mô tả cách chúng tôi cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên DSNP. Chúng tôi muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất đáng tin cậy và dễ tiếp cận. Hàng năm, chúng tôi kiểm tra chất lượng chế độ chăm sóc và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Chúng tôi đặt mục tiêu và tuân thủ các bước và hành động nếu chúng tôi không đạt được những mục tiêu này.

Đây là một số cách để chúng tôi kiểm tra chất lượng dịch vụ của mình:

- Khảo sát về sự hài lòng của hội viên
- Từ chỗ bác sĩ đến nhà quý vị gần nhau cỡ nào
- Khiếu nại về việc nhận dịch vụ chăm sóc
- Phối hợp chăm sóc
- Chuyển đổi dịch vụ chăm sóc
- Thông tin về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ bác sĩ để giúp quý vị khỏe mạnh
- Đào tạo Nhà cung cấp dịch vụ và Nhân viên

Điều gì xảy ra nếu chúng tôi không đạt được mục tiêu của mình?

Chúng tôi tìm cách tốt nhất có thể để đạt được các mục tiêu của mình. Chúng tôi đưa ra các kế hoạch mới cho đến khi đạt được mục tiêu.

Chúng tôi đã làm như thế nào trong năm 2021?

- 1. Khảo sát sự hài lòng của hội viên –** Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo quý vị hài lòng khi là hội viên của chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi.

Hàng năm chúng tôi gửi cho quý vị một bản khảo sát hỏi về trải nghiệm của quý vị với bác sĩ và chương trình bảo hiểm y tế. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận được. Chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ tốt nhất từ chương trình bảo hiểm y tế.

Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu về Điều phối chăm sóc và Dịch vụ khách hàng của Chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Chúng tôi đã không đạt được các mục tiêu về Xếp hạng chương trình bảo hiểm sức khỏe, Xếp hạng chăm sóc sức khỏe, Nhận dịch vụ chăm sóc nhanh chóng và Nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết.

Chúng tôi biết những dịch vụ này rất quan trọng đối với quý vị. Chúng tôi sẽ tập trung vào những cách cải thiện. Chúng tôi muốn trải nghiệm của quý vị được tích cực.

Chúng tôi muốn trở thành chương trình bảo hiểm y tế đáng tin cậy của quý vị. Chúng tôi lắng nghe những gì quý vị nói trong khảo sát. Đây là một cách quan trọng để đưa ra những thay đổi hữu ích cho quý vị. Nhóm đang làm việc để tiếp tục cải thiện trải nghiệm hội viên của quý vị với chương trình bảo hiểm sức khỏe.

2. Từ chỗ bác sĩ đến nhà quý vị gần nhau cỡ nào - Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo quý vị có thể tiếp cận tất cả các kiểu loại bác sĩ ở gần nhà của mình.

Chúng tôi đã đạt mục tiêu về việc đảm bảo quý vị có đủ bác sĩ gia đình trong khu vực để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Chúng tôi đã đạt mục tiêu về việc đảm bảo quý vị có đủ bác sĩ chăm sóc đặc biệt trong khu vực để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu không có sẵn bác sĩ trong khu vực của quý vị.

Chúng tôi cũng làm việc với các nhà cung cấp để hỗ trợ chuyên chở quý vị đến và đi từ các cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu về việc đáp ứng được các yêu cầu chuyên chở.

3. Khiếu nại về việc được chăm sóc - Mục tiêu của chúng tôi là giảm số lượng khiếu nại liên quan đến việc nhận dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi cũng kiểm tra xem có những khiếu nại giống nhau về việc nhận dịch vụ chăm sóc hay không.

Bộ phận Chăm sóc khách hàng đã đạt được cả hai mục tiêu vào năm 2021 là đảm bảo rằng 98% yêu cầu chuyên chở được nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở đáp ứng và dưới 1% khiếu nại liên quan đến dịch vụ chuyên chở.

Mục tiêu Tiếp cận dịch vụ chăm sóc không đạt được do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, vì các nhà cung cấp dịch vụ bị ảnh hưởng bởi tình trạng thiếu nhân sự của tôi.

Nhóm sẽ tiếp tục xem xét các quy trình và xác định các lĩnh vực có thể cải thiện.

4. Điều phối chăm sóc - Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị thông qua việc điều phối chăm sóc.

Chúng tôi yêu cầu tất cả hội viên hoàn thành Đánh giá rủi ro sức khỏe (Health Risk Assessment - HRA). HRA là một danh sách các câu hỏi về nhu cầu sức khỏe của quý vị. Hội viên cũng sẽ được liên lạc để cung cấp thông tin về Kế hoạch chăm sóc cá nhân (Individualized Care Plan - ICP). ICP là kế hoạch hành động về cách đáp ứng các nhu cầu sức khỏe của quý vị. Cuối cùng, chúng tôi mời hội viên tham gia một cuộc họp với nhóm chăm sóc để thảo luận về những cách cải thiện sức khỏe của họ.

Chúng tôi đã không đạt được các mục tiêu HRA, ICP và nhóm chăm sóc. Chúng tôi sẽ thực hiện các thay đổi trong hoạt động để khắc phục vấn đề này. Mục tiêu của chúng tôi là liên hệ với 100% hội viên để tổ chức cuộc họp đánh giá rủi ro sức khỏe (HRA), Chương trình chăm sóc cá nhân (ICP) và nhóm chăm sóc. Chúng tôi sẽ tạo một ICP và tổ chức một cuộc họp nhóm chăm sóc cho mỗi hội viên (bất kể là hội viên có chọn tham gia hay không).

5. Chuyển đổi dịch vụ chăm sóc - Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị thông qua việc chuyển đổi chăm sóc rõ ràng giữa các cơ sở chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi làm việc với các bệnh viện và cơ sở điều dưỡng chuyên môn (skilled nursing facility - SNF) để đảm bảo cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời cho tất cả hội viên. Chúng tôi xem xét các biện pháp sau:

- Người quản lý chăm sóc của quý vị cập nhật ICP của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ khi chuyển đổi giữa các giai đoạn chăm sóc.
- ICP của quý vị được chia sẻ với quý vị và bác sĩ gia đình của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày cập nhật.
- Người quản lý chăm sóc của quý vị sẽ liên hệ với quý vị trong vòng 2 ngày làm việc sau khi xuất viện để đến nhà và giúp đáp ứng các nhu cầu chăm sóc chuyển đổi của quý vị.

Chúng tôi đã không đạt được mục tiêu đối với những biện pháp này. Để khắc phục, chúng tôi đã tạo một báo cáo hằng ngày để theo dõi các hội viên khi họ chuyển đổi giữa các cơ sở chăm sóc. Báo cáo này sẽ giúp chúng tôi đáp ứng tốt hơn các mốc thời gian cho các biện pháp nêu trên.

6. Thông tin về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ bác sĩ để giúp quý vị khỏe mạnh - Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị bằng việc đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ phòng ngừa sức khỏe.

Các chương trình bảo hiểm y tế sử dụng thông tin để xem họ chăm sóc hội viên tốt đến đâu. Mục tiêu đã được đáp ứng để đảm bảo các hội viên cần dùng thuốc chống trầm cảm bắt đầu và tiếp tục dùng thuốc.

Không đạt được mục tiêu cho những chủ đề sau:

- Đảm bảo các hội viên được khám sàng lọc ung thư vú.
- Đảm bảo các hội viên được khám sàng lọc ung thư đại trực tràng.
- Đảm bảo hội viên được duyệt xét hồ sơ thuốc sau khi nằm viện.
- Đảm bảo các hội viên được khám mắt để kiểm tra thiệt hại do bệnh tiểu đường.
- Đảm bảo các hội viên được kiểm tra lượng đường trong máu do bệnh tiểu đường.

Chúng tôi sẽ trao đổi với bác sĩ về việc quý vị nhận các dịch vụ cần thiết để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe mạn tính. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị được khỏe mạnh suốt cả năm.

7. Đào tạo nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên - Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo tất cả các nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên đều được đào tạo ban đầu và hằng năm về Mô hình chăm sóc.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ mới được thông báo về quy trình đào tạo và nghĩa vụ của họ phải hoàn thành khóa đào tạo sau khi được chấp thuận vào hệ thống và hằng năm sau đó. Nhân viên mới được yêu cầu hoàn thành khóa đào tạo trong vòng 90 ngày kể từ ngày được tuyển dụng. Các phương thức được sử dụng để liên hệ hoặc nhắc nhở các nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc nhân viên về khóa đào tạo bao gồm gửi fax và email kèm theo hướng dẫn về cách truy cập mô-đun đào tạo trên web.

Đối với đào tạo nhà cung cấp dịch vụ, chúng tôi đã không đạt được mục tiêu hiệu suất là 80% cho đào tạo ban đầu (55%) và đào tạo hằng năm (45%). Chúng tôi sẽ thực hiện các thay đổi về hoạt động để giải quyết tỷ lệ tuân thủ thấp.

Đối với đào tạo nhân viên, chúng tôi đã đạt được mục tiêu hiệu suất là 100% cho đào tạo ban đầu và đào tạo hằng năm. Nhóm sẽ tiếp tục sử dụng hệ thống nhắc nhở của mình để đảm bảo tuân thủ.

Nhận bản cứng của tài liệu này bằng cách gọi Dịch vụ hội viên theo số **(800) 544-0088** (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Để tải xuống một bản sao, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại **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。