

ملخص نتائج تقييم نموذج الرعاية المُقدّمة من الخطة المزدوجة لذوي الاحتياجات الخاصة لعام 2024

ما المقصود بنموذج الرعاية (MOC) الخاص بالخطة المزدوجة لذوي الاحتياجات الخاصة (D-SNP)؟

يُصِف (MOC) Model of Care (نموذج الرعاية) الخاص بـ (D-SNP) Dual Special Needs Plan، الخطة المزدوجة لذوي الاحتياجات الخاصة) كيف تُقدِّم خدمات الرعاية الصحية إلى أعضاء D-SNP التابعين لنا. إننا نرغب في منحكم الشكل الأفضل من الرعاية التي تتقنون بها ويمكنكم الحصول عليها بسهولة. وفي كل عام نتحقق من جودة الرعاية والخدمة اللتين نقدمهما لكم. ونُحدِّد أهدافاً ثم نتخذ خطوات وإجراءات إذا لم تتحقق هذه الأهداف.

إليك الطرق التي ننتهجها للتحقق من جودة خدماتنا:

- استبيان رضا الأعضاء
- مدى قرب الأطباء من مكان سكنكم
- تنسيق الرعاية
- تحويلات الرعاية
- معلومات بخصوص الرعاية التي تحصلون عليها من الأطباء الذين تتعاملون معهم لتستمعوا دومًا بالصحة والعافية
- تدريب الأطباء والطاقم الطبي

ماذا يحدث إذا لم نحقق أهدافنا؟

إننا نبحث عن أفضل طريقة ممكنة لتتيح لنا تحقيق أهدافنا. ونصوغ خطأً جديدة إلى حين الوصول إلى الهدف الذي نضعه.

كيف أبلغنا في عام 2024؟

1. استبيان رضا الأعضاء - يتمثل هدفنا في التأكد من شعورك بالرضا في إطار كونكم أعضاء في خطتنا الصحية. نطرح عليكم أسئلة في كل عام بشأن تجربتكم مع الأطباء والخطة الصحية. وما نريده هو أن تشعروا بالرضا عن الرعاية التي تحصلون عليها. ونريد كذلك أن نتأكد من حصولكم على أفضل خدمة من الخطة الصحية. لم نحقق أهدافنا بخصوص تنسيق الرعاية، وخدمة عملاء الخطة الصحية، وتقييم الخطة الصحية، وتقييم الرعاية الصحية، والحصول على الرعاية سريعًا، والحصول على الرعاية الضرورية. نحن نعلم أنكم تولون أهمية كبيرة لهذه الخدمات. سنركز على سبل تحسينها. نريد أن تكون تجربتكم إيجابية. نريد أن نكون بمنزلة خطتكم الصحية التي تتقنون بها. نحن نصغي إلى ما تخبروننا به في الاستبيانات. هذه طريقة مهمة لإدخال تغييرات مفيدة لكم. يعمل فريقنا على مواصلة تحسين تجربتكم مع الخطة الصحية.

2. مدى قرب الأطباء من مكان سكنكم - نهدف إلى التأكد من قدرتكم على الوصول إلى جميع أنواع الأطباء القريبين من محل سكنكم.

لقد حققنا أهدافنا المتمثلة في التأكد من أن لدينا عددًا كافيًا من أطباء الرعاية الأولية في المنطقة التي تقطنون بها لتقديم الرعاية إليكم. لقد حققنا أهدافنا المتمثلة في التأكد من أن لدينا عددًا كافيًا من أطباء الرعاية المتخصصة في المنطقة التي تقطنون بها لتقديم الرعاية إليكم. يُرجى الاتصال بنا في حال عدم توفر طبيب ما في منطقة سكنكم.

نعمل كذلك مع مُقدِّمي الخدمات لمساعدتكم على الحصول على وسيلة انتقال إلى مواعيدكم مع الطبيب ومنها. وقد حققنا أهدافنا بخصوص مساعدة الأعضاء على العثور على وسائل انتقال.

3. تنسيق الرعاية – يكمن هدفنا في تحسين حالتكم الصحية عبر تنسيق الرعاية.

نلتزم منكم إتمام Health Risk Assessment (HRA)، تقييم المخاطر الصحية). يُعد HRA عبارة عن قائمة من الأسئلة التي تتمحور حول احتياجاتكم الصحية. وسنقوم كذلك بالتواصل معكم بشأن (ICP) Individualized Care Plan، خطة الرعاية الفردية). تُعد ICP خطة عمل بخصوص كيفية الوفاء باحتياجاتكم الصحية. وأخيراً، ندعوكم إلى الانضمام إلى اجتماع مع فريق الرعاية الصحية الذي تتعاملون معه لمناقشة سبل تحسين حالتكم الصحية.

إننا لم نحقق أهدافنا بخصوص HRA (99.9% للتقييم الأولي، و96% للتقييم السنوي)، وICP (99%)، وفريق الرعاية (99%) من نسبة كلية تبلغ 100%. ومع ذلك، أدت التغييرات التشغيلية إلى تحسين معدلات الامتثال في عام 2024. وسوف نواصل إدخال تغييرات تشغيلية في مسعى منا للتواصل معكم. فهدفنا هو تحقيق نسبة 100% من التواصل مع الأعضاء بخصوص استبيان HRA، وICP، والاجتماع بفريق الرعاية. إننا نعدكم بإنشاء ICP وعقد اجتماع مع فريق رعاية صحية لكل عضو (سواء اختار العضو المشاركة أم لا).

يُرجى مساعدتنا بشأن تحسين حالتكم الصحية عبر الاتصال بإدارة الرعاية لإكمال استبيان HRA وحضور اجتماع مع فريق الرعاية لصياغة خطة رعاية مناسبة لكم.

4. انتقالات الرعاية - يكمن هدفنا في تحسين حالتكم الصحية عبر الانتقالات الواضحة للرعاية بين أماكن تلقي الرعاية الصحية.

إننا نعمل مع المستشفيات و Skilled Nursing Facilities (SNF)، منشآت الرعاية التمريضية المتخصصة) للتأكد من تقديم الرعاية للأعضاء في الوقت المناسب تماماً. ونحن نراعي الإجراءات التالية:

- يُدخل مدير الرعاية المعني بكم تحديثات على ICP المُحدّدة لكم في غضون 30 يوماً من مراحل انتقال الرعاية.
- سيتم إطلاعكم وطبيب الرعاية الأولية المعني بكم على ICP الخاصة بكم في غضون 30 يوماً من التحديث.
- يتصل بكم مدير الرعاية المعني بكم في غضون 4 أيام عمل من إشعار خروجكم من المستشفى إلى المنزل لمساعدتكم في تلبية احتياجاتكم من الرعاية في المرحلة الانتقالية.

لم نحقق أهدافنا المُحدّدة لهذه الإجراءات. ولإصلاح هذا، سنعمل مع مُقدّمي الخدمات لإرسال بيانات الخروج من المستشفى إلينا بسرعة أكبر. وسنحرص على استخدام أنظمة جديدة لتلقي بيانات الخروج من المستشفى بوتيرة أسرع. سيساعدنا هذا في الوفاء على نحو أفضل بجدولنا الزمنية.

5. معلومات بخصوص الرعاية التي تحصلون عليها من الأطباء الذين تتعاملون معهم لتستمتعوا دوماً بالصحة والعافية – يتمثل هدفنا في تحسين حالتكم الصحية عن طريق التأكد من حصولكم على خدمات صحية وقائية.

تستخدم الخطط الصحية المعلومات لتتعرّف على مدى نجاحها، من عدمه، في تقديم الرعاية الصحية إلى الأعضاء. لقد حققنا الأهداف المُحدّدة بخصوص الموضوعات التالية:

- التأكد من عدم حجز الأعضاء الذين كُتب لهم خروج من إقامتهم في المستشفى إلى المستشفى مرةً أخرى في غضون 30 يوماً.

لم نحقق أهدافنا المُحدّدة بخصوص الموضوعات التالية:

- التأكد من مراجعة الأدوية التي يحصل عليها الأعضاء مرةً واحدة على الأقل في العام.
- التأكد من خضوع الأعضاء المصابين بمرض السكري لقياس نسبة السكر في الدم.
- التأكد من مراجعة الأدوية التي يحصل عليها الأعضاء وتحديثها بعد الخروج من المستشفى.
- التأكد من خضوع الأعضاء لفحص الألم بصفة سنوية.
- التأكد من حصول الأعضاء الذين يحتاجون إلى مضادات اكتئاب على الدواء واستمرارهم في تناوله.
- التأكد من أن يظل ضغط الدم لدى الأعضاء الذين يعانون من ارتفاع ضغط الدم عند المستوى السليم صحياً.
- التأكد من حصول الأعضاء على خدمات الرعاية الوقائية.

سوف نتحدث إلى الأطباء المعنيين بكم حول تقديم الخدمات التي تحتاجون إليها إليكم لتلافي المشكلات الصحية المزمنة (طويلة الأمد). وسنستخدم كذلك وسائل تواصل أخرى بخلاف الهاتف للتواصل معكم بشأن البرامج التي نقدمها. إننا نرغب في التأكد من تمتعكم بالصحة والعافية على مدار العام بأكمله.

ساعدونا في المحافظة على صحتكم وعافيتكم من خلال تحديد جداول مواعيد نشاطاتكم الصحية مبكراً في العام القادم.

إننا نقدم Blue Shield of California Appreciation Program (برنامج المكافآت التابع لـ Blue Shield of California)، الذي يتيح لكم الحصول على مكافآت عند إكمال النشاطات الصحية. لمعرفة المزيد من المعلومات، اتصلوا بنا على الهاتف رقم (866) 352-0892 (TTY: 711)، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

6. تدريب الأطباء والطاقم الطبي – يكمن هدفنا في التأكد من حصول الأطباء والطاقم الطبي على تدريب مناسب بخصوص نموذج الرعاية عند التعاقد وبصفة سنوية.

يتم إبلاغ جميع المستجدين من الأطباء والأطعم الطبية بخصوص عملية التدريب وأن عليهم واجب يتمثل في إكمال التدريب. يجب على المستجدين من الأطباء والأطعم الطبية إتمام التدريب في غضون 90 يومًا من التعاقد معهم. ونحن نستخدم الفاكس والبريد الإلكتروني لتذكير الأطباء والأطعم الطبية بالتدريب.

بخصوص الأطباء، حققنا هدفنا المتمثل في نسبة 80% للتدريب عند التعاقد (حققنا 86%) والتدريب السنوي (حققنا 82%).

بخصوص الأطعم الطبية، لم نحقق هدفنا الأدنى البالغ 100% للتدريب عند التعاقد (حققنا نسبة 99%). فقد تم نشر تواريخ التدريب الإلزامية بشكل غير صحيح للأطعم الطبية حديثة التعاقد عند بداية العام. وقد تم حل هذه المشكلة. لقد حققنا هدفنا المتمثل في نسبة 100% للتدريب السنوي. وسوف يواصل الفريق استخدام نظام التذكيرات لديه للتأكد من إتمام الجميع للتدريب.

يمكنك الحصول على نسخة مطبوعة من هذا المستند عن طريق التواصل مع خدمة العملاء على الهاتف رقم (800) 452-4413 (TTY: 711)، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ، على مدار أيام الأسبوع. لتنزيل نسخة، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني على العنوان

<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>

Blue Shield of California is an independent member of the Blue Shield Association

إشعار عدم التمييز

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 su raza, 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。

تلتزم الشركة بالامتثال لقوانين الولاية المعمول بها وقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية وبعدم ممارسة التمييز أو الإقصاء ضد الناس أو معاملتهم بطريقة مختلفة على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل الوطني، أو السلالة، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الوراثية، أو النسب، أو الدين، أو الجنس، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع الجنساني، أو الهوية الجنسية، أو الميول الجنسية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية أو البدنية.

H2819_25_350A_C Accepted 07202025

A54331DSN-AR_0725