



2024 年双重特殊需求计划护理模式评估结果摘要

什么是双重特殊需求计划 (D-SNP) 护理模式 (MOC) ?

Dual Special Needs Plan (D-SNP, 双重特殊需求计划) Model of Care (MOC, 护理模式) 描述了我们如何为 D-SNP 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, 以及在没有实现这些目标的情况下遵循相关步骤和行动。

以下是我们检查服务质量的一些方法:

- 会员满意度调查
- 医生离您家的距离
- 护理协调
- 护理过渡
- 您从医生处获得的关于保持健康的护理信息
- 医生和工作人员培训

如果我们没有实现目标会怎样?

我们会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。

2024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的健康计划会员感到满意。

每年我们都会询问您对您的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佳服务。

我们没有实现下列目标: 护理协调、健康计划客户服务、健康计划评级、医疗保健评级、快速获得护理, 以及获得所需护理。

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提出的意见。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体验。

2. 医生离您家的距离 - 我们的目标是确保您可以在家附近获得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, 接送您往返于医生约诊地点。我们实现了接送会员的目标。

3. 护理协调 - 我们的目标是通过护理协调来改善您的健康状况。

我们会请您完成 Health Risk Assessment (HRA, 健康风险评估)。HRA 是有关您的健康需

求的问题列表。我们还会联系您以获取 Individualized Care Plan (ICP, 个性化护理计划)。ICP 是关于如何满足您的健康需求的行动计划。最后, 我们邀请您与您的护理团队一起参加会议, 讨论改善健康状况的方法。

我们没有实现 HRA (初次 99.9%, 年度 96%)、ICP (99%) 和护理团队 (99%) 100% 的目标。不过, 由于业务上的调整, 2024 年的合规率有所提高。

我们将继续进行业务调整, 尝试与您沟通。我们的目标是联系 100% 的会员参加 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)。

请致电护理管理部门完成您的 HRA 并参加护理团队会议制定您的护理计划, 从而帮助我们改善您的健康状况。

4. 护理过渡 - 我们的目标是通过医疗机构之间清晰的护理过渡来改善您的健康状况。

我们与医院和 Skilled Nursing Facilities (SNF, 专业护理机构) 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过渡后 30 天内更新您的 ICP。
- 您的 ICP 将在更新后 30 个工作日内与您和您的初级护理医生共享。
- 您的护理经理会在通知您出院回家后的 4 个工作日内与您联系, 以满足您的护理过渡需求。

我们没有实现这些措施的目标。为了解决这一问题, 我们将与服务提供者合作, 以便其更快地向我们发送出院数据。我们还将使用新的系统, 以便更快地接收出院数据。这将帮助我们更好地达到期限要求。

5. 您从医生处获得的关于保持健康的护理信息 - 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状况。

健康计划使用相关信息来了解其在为会员提供护理方面做得如何。我们已实现以下主题的目标:

- 确保出院会员在 30 天内不会再次入院。

我们未实现以下主题的目标:

- 确保每年至少为会员审查一次药物。
- 确保会员针对糖尿病接受血糖检测。
- 确保会员在住院后, 有人为其审查和更新其药物。
- 确保会员每年接受疼痛筛查。
- 确保需要抗抑郁药物的会员开始并坚持服药。
- 确保患有高血压的会员保持健康血压。
- 确保会员获得预防性护理服务。

我们将与您的医生沟通, 为您提供所需的服务, 以预防慢性 (长期) 健康问题。我们还将通过电话以外的其他方式, 就我们提供的计划与您联系。我们希望确保您全年保持健康。

请在明年年初安排好您的健康活动, 协助我们保持您的健康。

我们提供 Blue Shield of California Appreciation Program (Blue Shield of California 感恩计划)，您可以通过完成健康活动获得奖励。如需了解更多信息，请致电 (866) 352-0892 (TTY: 711)，工作时间：周一至周五上午 8 点至下午 6 点。

6. 医生和工作人员培训 – 我们的目标是确保所有医生和工作人员在入职时接受培训，并且每年接受有关护理模式的培训。

所有新入职的医生和工作人员都会收到有关培训流程及其完成培训的义务的通知。新入职的医生和工作人员必须在入职后 90 天内完成培训。我们使用传真和电子邮件提醒医生和工作人员有关培训的事项。

就医生而言，我们实现了入职培训 80% 的目标(86%)和年度培训 80% 的目标(82%)。

就工作人员而言，我们未能实现入职培训 100% 的绩效目标(99%)。年初时，新入职工作人员的培训截止日期发布有误。这个问题已得到解决。我们实现了年度培训 100% 的目标。团队将继续使用其提醒系统来确保每个人都完成培训。

请致电客户服务部获取本文件的纸质副本：(800) 452-4413 (TTY: 711)，太平洋时间早上 8 点至晚上 8 点，每周七天服务。如要下载副本，请访问我们的网站

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

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

非歧视通知

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。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、遺傳信息、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。

H2819_25_350A_C Accepted 07202025

A54331DSN-CS_0725