



2024 年雙重特殊需求計劃護理模式評估結果摘要

什麼是雙重特殊需求計劃(D-SNP)護理模式(MOC)？

Dual Special Needs Plan (D-SNP，雙重特殊需求計劃) Model of Care (MOC，護理模式) 描述了我們如何為 D-SNP 會員提供醫療保健服務。我們希望能為您提供可靠且易於取得的最佳護理。我們每年都會檢查所提供護理與服務的品質。我們會設定目標，並且在沒有達成這些目標的情況下遵循相關步驟與行動。

我們透過以下方式檢查服務品質：

- 會員滿意度調查
- 醫生與您住家的距離
- 護理協調
- 護理過渡
- 您從醫生處獲得的關於維持健康的護理資訊
- 醫生與員工訓練

如果我們未能達成目標會怎麼辦？

我們會找出達成目標的最佳方法。我們會提出新的計劃，直至達成目標。

我們在 2024 年的表現如何？

1. 會員滿意度調查 – 我們的目標是確保您作為我們的健康計劃會員感到滿意。

每年我們都會詢問您對您的醫生以及本健康計劃的體驗。我們希望確保您對所獲得的護理感到滿意。我們也希望確保您從本健康計劃獲得最佳的服務。

我們在護理協調、健康計劃客服、健康計劃評分、醫療保健評分、快速獲得護理以及獲得所需護理等方面未達到我們的目標。

我們知道這些服務對您很重要。我們將專注於改善的方法。我們希望為您帶來正面的體驗。

我們希望能成為您信賴的健康計劃。我們會傾聽您在調查中告訴我們的意見。這是為您做出有益改變的重要方式。我們的團隊正努力持續改善您對本健康計劃的體驗。

2. 醫生與您住家的距離 – 我們的目標是確保您能獲得住家附近所有類型醫生的服務。

我們達成了確保該地區有足夠的初級醫生為您提供護理的目標。我們達成了確保該地區有足夠的專科護理醫生為您提供護理的目標。如果您所在地區沒有可看診的醫生，請聯絡我們。

我們也與合作廠商一起協助您往返於醫生門診。我們達成了接送會員的目標。

3. 護理協調 – 我們的目標是透過護理協調來改善您的健康。

我們會請您填寫 Health Risk Assessment (HRA，健康風險評估)。HRA 是關於您健康需求的

問題清單。我們也會就 Individualized Care Plan (ICP, 個人化護理計劃) 與您聯絡。ICP 是關於如何滿足您健康需求的行動計劃。最後, 我們會邀請您參加與您護理團隊的會議, 討論改善您健康的方法。

我們未達成 HRA (初次 99.9%、年度 96%)、ICP (99%) 及護理團隊 (99%) 100% 的目標。然而, 營運上的變更已讓我們在 2024 年的合規率有所提升。

我們將繼續做出營運變更, 嘗試與您溝通。我們的目標是聯絡 100% 的會員參加 HRA、ICP 及護理團隊會議。我們將為每位會員建立 ICP 並召開護理團隊會議 (無論會員是否選擇參與)。

請致電護理管理部門完成您的 HRA, 並參加護理團隊會議為您建立護理計劃, 協助我們改善您的健康。

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

我們與醫院及 Skilled Nursing Facilities (SNF, 專業護理機構) 合作, 確保我們及時為會員提供護理。我們審視以下指標:

- 您的護理管理師在護理週期過渡後 30 天內更新您的 ICP。
- 您的 ICP 在更新後 30 天內與您和您的初級護理醫生分享。
- 您的護理管理師在收到出院返家通知後 4 個工作天內與您聯絡, 以協助您處理過渡期的護理需求。

我們未達成這些指標的目標。為了解決這個問題, 我們將與服務提供者合作, 讓他們更快地將出院資料傳送給我們。我們也將使用新系統, 以更快的方式接收出院資料。這將有助於我們更準時地達成目標。

5. 您從醫生處獲得的關於維持健康的護理資訊 - 我們的目標是透過確保您獲得預防性健康服務來改善您的健康。

健康計劃利用資訊來檢視他們在為會員提供護理方面表現如何。我們在以下主題已達成目標:

- 確保從醫院出院的會員在 30 天內不會再次入院。

我們在以下主題未達成目標:

- 確保會員的藥物每年至少接受一次審查。
- 確保會員因糖尿病問題接受血糖檢查。
- 確保會員在住院後接受藥物審查與更新。
- 確保會員每年接受一次疼痛篩檢。
- 確保需要抗憂鬱藥物的會員開始並持續服藥。
- 確保高血壓會員維持健康的血壓。
- 確保會員獲得預防性護理服務。

我們將與您的醫生討論, 讓您獲得預防慢性 (長期) 健康問題所需的服務。我們也將使用電話聯絡以外的方法, 就我們提供的計劃與您聯絡。我們希望能確保您全年保持健康。

請於明年初安排好您的健康活動, 協助我們維持您的健康。

我們提供 Blue Shield of California Appreciation Program (Blue Shield of California 感恩計劃)，您可以透過完成健康活動賺取獎勵。若要了解更多資訊，請致電 (866) 352-0892 (TTY: 711)，服務時間：週一至週五，上午 8 點至下午 6 點。

6. 醫生與員工訓練 – 我們的目標是確保所有醫生與員工在受僱時接受訓練，並且每年接受有關護理模式的訓練。

所有新進醫生與員工都會被告知訓練流程以及他們完成訓練的義務。新進醫生與員工必須在受僱後 90 天內完成訓練。我們使用傳真和電子郵件提醒醫生與員工有關訓練的事宜。

在醫生方面，我們達成了僱用時訓練 (86%) 和年度訓練 (82%) 80% 的目標。

在員工方面，我們未達成僱用時訓練 (99%) 100% 的績效目標。年初時，我們錯誤公布新進員工的訓練到期日。這個問題現已修正。我們達成了年度訓練 100% 的目標。團隊將繼續使用其提醒系統，確保每個人都完成訓練。

若要索取紙本副本，請致電客服中心：(800) 452-4413 (TTY: 711)，太平洋時間上午 8 點至晚上 8 點，每週 7 天服務。若要下載副本，請瀏覽我們的網站：

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

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

非歧視通知

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。

H2819_25_350A_C Accepted 07202025

A54331DSN-CT_0725