

خلاصه یافته‌های ارزیابی مدل مراقبت طرح نیازهای ویژه دوگانه 2024

مدل مراقبت (MOC) طرح نیازهای ویژه دوگانه (D-SNP) چیست؟

Dual Special (MOC) Model of Care (مدل مراقبت) توضیح می‌دهد چگونه خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی را به اعضای Dual Special (D-SNP) Needs Plan، طرح نیازهای ویژه دوگانه خود ارائه می‌دهیم. هدف ما ارائه بهترین مراقبت قابل‌اتکا و با دسترسی آسان به شماست. ما هر ساله کیفیت مراقبت و خدماتی را که به شما ارائه می‌دهیم، بررسی می‌کنیم. ما اهدافی تعیین می‌کنیم و اگر به این اهداف دست پیدا نکنیم، اقدامات و مراحل را دنبال می‌کنیم.

کیفیت خدمات خود را به این شیوه‌ها بررسی می‌کنیم:

- نظرسنجی رضایت اعضا
- میزان نزدیک بودن مطب پزشکان به خانه شما
- هماهنگ کردن خدمات مراقبتی
- انتقال خدمات مراقبتی
- اطلاعات مربوط به خدمات مراقبتی که از پزشکان خود دریافت می‌کنید برای حفظ سلامت شما
- آموزش پزشکان و کادر درمان

اگر به اهداف خود دست نیابیم، چه اتفاقی می‌افتد؟

بهترین روش ممکن برای دستیابی به اهداف خود را پیدا می‌کنیم. ما تا زمان رسیدن به هدف خود، طرح‌های جدیدی تدوین می‌کنیم.

عملکرد ما در سال 2024 چگونه بود؟

1. **نظرسنجی رضایت اعضا - هدف ما حصول اطمینان از رضایت داشتن شما به عنوان عضو طرح سلامتمان است.**
ما هر ساله درباره تجربه‌تان از پزشکان و طرح سلامت خود سؤال می‌کنیم. هدف ما این است اطمینان یابیم از مراقبتی که دریافت می‌کنید، رضایت دارید. همچنین می‌خواهیم اطمینان یابیم بهترین خدمات را از طرح سلامت ما دریافت می‌کنید.
ما به اهداف خود در رابطه با هماهنگ کردن خدمات مراقبتی، خدمات مشتریان طرح سلامت، رتبه‌بندی طرح سلامت، رتبه‌بندی مراقبت‌های بهداشتی، دریافت سریع خدمات مراقبتی و دریافت خدمات مراقبتی مورد نیاز دست نیافتیم.
به اهمیت این خدمات برای شما واقف هستیم. تمرکزمان را روی شیوه‌های بهبود خدمات می‌گذاریم. می‌خواهیم تجربه‌ای مثبت برای شما رقم بخورد.
می‌خواهیم طرح سلامت مورد اعتماد شما باشیم. به نظرات شما که از طریق نظرسنجی‌ها اعلام می‌کنید، گوش می‌دهیم. این شیوه‌ای مهم جهت ایجاد تغییرات مفید برای شماست. تیم ما برای استمرار بهبود تجربه‌تان از طرح سلامت تلاش می‌کند.
2. **میزان نزدیک بودن مطب پزشکان به خانه شما - هدف ما حصول اطمینان از این است که به انواع پزشکان نزدیک محل سکونت خود دسترسی داشته باشید.**
ما به اهداف خود در رابطه با حصول اطمینان از وجود پزشکان مراقبت‌های اولیه کافی در منطقه برای ارائه خدمات مراقبتی به شما دست یافتیم. ما به اهداف خود در رابطه با حصول اطمینان از وجود پزشکان متخصص کافی در منطقه برای ارائه خدمات مراقبتی به شما دست یافتیم. اگر پزشکی در منطقه‌تان در دسترس نیست، لطفاً با ما تماس بگیرید.
ما همچنین با کارگزاری همکاری می‌کنیم که در رفت‌وآمدها به نوبت‌های پزشک به شما کمک می‌کنند. ما به اهداف مربوط به کمک به اعضا برای دریافت حمل‌ونقل کمک می‌کنیم.

3. هماهنگ کردن خدمات مراقبتی - هدف ما ارتقای سلامت شما از طریق هماهنگ کردن خدمات مراقبتی است.

از شما می‌خواهیم یک Health Risk Assessment (HRA)، ارزیابی خطر سلامت) انجام دهید. HRA شامل فهرستی از سوالاتی در رابطه با نیازهای سلامت شماست. در ارتباط با (ICP) Individualized Care Plan، طرح مراقبت فردی) نیز با شما تماس می‌گیریم. ICP یک طرح اقدام در زمینه نحوه برآورده ساختن نیازهای سلامت شماست. در نهایت، از شما دعوت می‌کنیم برای صحبت درباره شیوه‌های ارتقای سلامت خود، در جلسه‌ای با تیم مراقبت خود شرکت کنید.

ما از اهداف 100% در HRA (99.9% اولیه و 96% سالانه)، ICP (99%) و تیم مراقبت (99%) را برآورده نداشتیم. در هر حال، تغییرات عملیاتی منجر به افزایش نرخ انطباق در سال 2024 شد.

ما به ایجاد تغییرات عملیاتی ادامه خواهیم داد تا بتوانیم با شما در ارتباط باشیم. هدف ما ارتباط برقرار کردن با 100% از اعضا برای HRA، ICP و برگزاری جلسه با تیم مراقبت است. ما برای هر عضو (فارغ از تصمیم وی برای مشارکت) یک ICP ایجاد و جلسه‌ای با تیم مراقبت برگزار خواهیم کرد.

لطفاً از طریق تماس با مدیریت مراقبت و تکمیل HRA خود و حضور در جلسه تیم مراقبت برای ایجاد طرح مراقبت برای خود، به ما کمک کنید سلامت شما را ارتقا دهیم.

4. انتقال خدمات مراقبتی - هدف ما ارتقای سلامت شما از طریق انتقال شفاف خدمات مراقبتی بین مراکز مراقبت‌های بهداشتی درمانی است.

ما برای ارائه خدمات مراقبتی به‌موقع به اعضا، با بیمارستان‌ها و (SNF) Skilled Nursing Facilities، مراکز پرستاری حرفه‌ای) همکاری می‌کنیم. این معیارها را بررسی می‌کنیم:

- مدیر خدمات مراقبتی شما، ICP را ظرف 30 روز از انتقال خدمات مراقبتی به‌روزرسانی می‌کند.
- ICP شما ظرف 30 روز از به‌روزرسانی، در اختیار شما و پزشک مراقبت‌های اولیه‌تان قرار می‌گیرد.
- مدیر مراقبت شما ظرف 4 روز کاری از اطلاعیه ترخیص به خانه با شما تماس می‌گیرد تا در رابطه با نیازهای مراقبتی شما در ارتباط با انتقال به شما کمک کند.

ما به اهداف این معیارها دست نیافتیم. برای اصلاح آن، با ارائه‌دهندگان همکاری می‌کنیم تا داده‌های ترخیص را سریع‌تر برای ما ارسال کنند. همچنین از سیستم‌های جدیدی برای دریافت سریع‌تر داده‌های ترخیص استفاده خواهیم کرد. این اقدام کمک می‌کند به این بازه‌های زمانی بهتر پایبند باشیم.

5. اطلاعات مربوط به خدمات مراقبتی که از پزشکان خود دریافت می‌کنید برای حفظ سلامت شما - هدف ما این است از طریق اطمینان یافتن از اینکه خدمات سلامت پیشگیرانه دریافت می‌کنید، به بهبود وضعیت سلامت شما کمک کنیم.

طرح‌های سلامت از اطلاعاتی برای سنجش عملکرد خود در زمینه ارائه خدمات مراقبتی به اعضا استفاده می‌کنند. به اهداف مربوط به این موارد دست یافتیم:

- اطمینان یافتن از اینکه اعضای ترخیص‌شده از بیمارستان مجدداً ظرف 30 روز دوباره پذیرش نشوند.

ما به اهداف مربوط به این موارد دست نیافتیم:

- اطمینان یافتن از اینکه داروهای اعضا حداقل یکبار در سال بررسی شود.
- اطمینان یافتن از اینکه اعضا به‌دلیل بیماری دیابت، سطح قند خون خود را بررسی کنند.
- اطمینان یافتن از اینکه داروهای اعضا پس از بستری در بیمارستان بررسی و به‌روز شود.
- اطمینان یافتن از اینکه اعضا غربالگری درد را هر ساله انجام دهند.
- اطمینان یافتن از اینکه اعضای نیازمند داروهای ضدافسردگی، مصرف داروها را شروع کنند و ادامه دهند.
- اطمینان یافتن از اینکه اعضای دچار فشار خون بالا، فشار خون خود را در محدوده سالم حفظ کنند.
- اطمینان یافتن از اینکه اعضا به خدمات مراقبت پیشگیرانه دسترسی داشته باشند.

ما درباره ارائه خدمات موردنیاز برای پیشگیری از مشکلات سلامت مزمن (طولانی‌مدت) با پزشکان شما صحبت خواهیم کرد. از روش‌های دیگری غیر از تماس تلفنی برای ارتباط با شما در رابطه با برنامه‌هایی که ارائه می‌دهیم نیز استفاده خواهیم کرد. می‌خواهیم مطمئن شویم در طول سال سالم می‌مانید.

با برنامه‌ریزی برای انجام دادن فعالیت‌های سالم خود در ابتدای سال آینده، به ما کمک کنید شما را سالم نگه داریم.

ما Blue Shield of California Appreciation Program (برنامه قدردانی از مشتریان Blue Shield of California) را ارائه می‌دهیم که در آن می‌توانید جوایزی بابت تکمیل فعالیت‌های سالم دریافت کنید. برای کسب اطلاعات

بیشتر، روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 6 عصر با شماره (TTY:711) 352-0892 (866) تماس بگیرید.

6. آموزش پزشکان و کادر درمان – هدف ما حصول اطمینان از این است که تمام پزشکان و کادر درمان پس از استخدام و سالانه در مدل مراقبت، آموزش ببینند.

درباره فرایند آموزش و وظیفه آنها برای تکمیل آموزش به تمام پزشکان و کادر درمان جدید اطلاع رسانی شده است. پزشکان و کادر درمان جدید باید این آموزش را ظرف 90 روز از تاریخ استخدام خود تکمیل کنند. ما برای یادآوری به پزشکان و کادر درمان درباره آموزش، از دورنگار و ایمیل استفاده می‌کنیم.

در رابطه با پزشکان، به هدف 80% آموزش در زمان استخدام (86%) و آموزش سالانه (82%) دست یافته‌ایم.

در رابطه با کادر، به هدف عملکرد 100% خود برای آموزش در زمان استخدام (99%) دست نیافته‌ایم. تاریخ‌های مقرر برای آموزش به‌طور اشتباه برای کادر جدید در شروع سال درج شده بود. این مشکل اصلاح شده است. ما به هدف 100% خود برای آموزش سالانه دست یافته‌ایم. تیم ما به استفاده از سیستم یادآوری خود ادامه خواهد داد تا اطمینان حاصل شود همه آموزش را پشت سر می‌گذارند.

برای دریافت نسخه‌ای کاغذی از آن، با خدمات مشتریان به شماره (800) 452-4413 (TTY: 711)، در هفت روز هفته، از ساعت 8 صبح تا 8 شب به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید. برای دانلود نسخه‌ای از آن، از وبسایت ما به این نشانی دیدن کنید:
<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>

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

اطلاعیه عدم تبعیض

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。

این شرکت از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال ذیربط پیروی می‌کند و براساس نژاد، رنگ پوست، خاستگاه ملی، قومیت، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، تبار، مذهب، جنس، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی، گرایش جنسی، سن، معلولیت ذهنی یا جسمانی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را مستثنی نمی‌کند یا با آنها متفاوت رفتار نمی‌کند.