



Сводка результатов оценки Модели ухода согласно Плану медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями, имеющими право на получение услуг Medicare и Medicaid, на 2024 год

Что такое Модель ухода (МОС) согласно Плану медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями, имеющими право на получение услуг Medicare и Medicaid (D-SNP)?

В Model of Care (MOC, Модели ухода) Dual Special Needs Plan (D-SNP, План медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями, имеющими право на получение услуг Medicare и Medicaid) описывается, как мы предоставляем медицинские услуги нашим участникам D-SNP. Мы хотим предоставить вам наилучший надежный и легкодоступный уход. Ежегодно мы проводим проверку качества ухода и обслуживания, которые мы вам предоставляем. Мы устанавливаем цели и следуем определенным шагам и действиям в случае их недостижения.

Вот как мы проверяем качество наших услуг:

- Опрос удовлетворенности участников
- Насколько близко врачи находятся к вашему дому
- Координация медицинской помощи
- Переходы между этапами медицинской помощи
- Информация об уходе, который вы получаете от ваших врачей для поддержания здоровья
- Обучение врачей и персонала

Что происходит, если мы не достигаем своих целей?

Мы находим наилучший возможный способ достигать своих целей. Мы разрабатываем новые планы, пока не достигнем своей цели.

Как мы справились в 2024 году?

1. **Опрос удовлетворенности участников** – Наша цель – убедиться, что вы удовлетворены как участник нашего плана медицинского страхования.

Каждый год мы проводим опрос вашего опыта сотрудничества со своими врачами и планом медицинского страхования. Мы хотим убедиться, что вы довольны уходом, который получаете. Мы также хотим убедиться, что вы получаете лучшее обслуживание от плана медицинского страхования.

Мы не достигли наших целей по Координации медицинской помощи, Обслуживанию

клиентов плана медицинского страхования, Рейтингу плана медицинского страхования, Рейтингу медицинского обслуживания, Быстрому получению помощи и Получению необходимой помощи.

Мы знаем, что эти услуги важны для вас. Мы сосредоточимся на том, как улучшить их. Мы хотим, чтобы ваш опыт был положительным.

Мы хотим стать планом медицинского страхования, которому вы доверяете. Мы прислушиваемся к тому, что вы говорите нам в опросах. С помощью этого важного способа мы вносим изменения, которые будут вам полезны. Команда работает над дальнейшим улучшением вашего опыта с планом медицинского страхования.

2. Насколько близко врачи находятся к вашему дому – Наша цель – убедиться, что у вас есть доступ ко всем категориям врачей рядом с вашим домом.

Мы достигли наших целей по обеспечению достаточного количества врачей первичной помощи в районе для предоставления вам медицинского обслуживания. Мы достигли наших целей по обеспечению достаточного количества врачей-специалистов в районе для предоставления вам медицинского обслуживания. Пожалуйста, свяжитесь с нами, если врач недоступен в вашем районе.

Мы также работаем с поставщиками услуг, чтобы помочь вам добираться на приемы к врачу и обратно. Мы достигли наших целей по оказанию помощи участникам в организации транспортировки.

3. Координация медицинской помощи – Наша цель – улучшить ваше здоровье через координацию медицинской помощи.

Мы просим вас пройти Health Risk Assessment (HRA, Оценку рисков для здоровья). HRA – это список вопросов о ваших потребностях в области здравоохранения. Мы также связываемся с вами для составления Individualized Care Plan (ICP, Индивидуального плана ухода). ICP – это план действий по удовлетворению ваших потребностей в области здравоохранения. Наконец, мы приглашаем вас присоединиться к встрече со своей командой по уходу, чтобы обсудить, как можно улучшить ваше здоровье.

Мы не достигли целей в 100 % по HRA (99,9 % для Первичной, 96 % для Ежегодной), ICP (99 %) и команде по уходу (99 %). Однако операционные изменения привели к улучшению показателей соответствия в 2024 году.

Мы продолжим вносить операционные изменения, чтобы постараться связаться с вами. Наша цель – связаться со 100 % участников для проведения HRA, ICP и встречи с командой по уходу. Мы создадим ICP и проведем встречу с командой по уходу для каждого участника (независимо от того, решит ли участник принять участие или нет).

Помогите нам улучшить ваше здоровье, позвонив в Управление по уходу, чтобы пройти HRA и посетить встречу команды по уходу для создания вашего плана медицинского обслуживания.

4. Переходы между этапами медицинской помощи – Наша цель – улучшить ваше здоровье через четкие переходы между этапами медицинской помощи в различных медицинских учреждениях.

Мы работаем с больницами и учреждениями квалифицированного сестринского ухода (УКСУ, SNF (англ.)), чтобы обеспечить своевременную помощь участникам. Мы

рассматриваем следующие показатели:

- Ваш менеджер по уходу обновляет ваш ICP в течение 30 дней после эпизодов перехода между этапами медицинской помощи.
- Ваш ICP передаётся вам и вашему врачу первичной помощи в течение 30 дней после обновления.
- Ваш менеджер по уходу связывается с вами в течение 4 рабочих дней после уведомления о выписке домой, чтобы помочь вам с вашими потребностями в переходной помощи.

Мы не достигли целей по этим показателям. Чтобы исправить это, мы будем работать с поставщиками медицинских услуг, чтобы они быстрее отправляли нам данные о выписке. Мы также будем использовать новые системы для более оперативного получения данных о выписке. Это поможет нам лучше соблюдать сроки.

5. Информация об уходе, который вы получаете от ваших врачей для поддержания здоровья – Наша цель – улучшить ваше здоровье, обеспечив получение вами профилактических медицинских услуг.

Планы медицинского страхования используют информацию, чтобы видеть, насколько хорошо они справляются с медицинским обслуживанием участников. Мы достигли целей по следующим показателям:

- Предотвращение повторной госпитализации участников, выписанных из больницы, в течение 30 дней.

Мы не достигли целей по следующим показателям:

- Пересмотр лекарственных препаратов участников не реже одного раза в год.
- Организация проверки участниками уровня сахара в крови из-за диабета.
- Пересмотр и обновление лекарственных препаратов участников после госпитализации.
- Организация прохождения ежегодного скрининга боли участниками.
- Организация начала и продолжения приема антидепрессантов участниками, которые в них нуждаются.
- Поддержание нормального артериального давления участниками, страдающими от высокого артериального давления.
- Организация доступа участников к профилактическим медицинским услугам.

Мы обсудим с вашими врачами предоставление вам услуг, необходимых для предотвращения хронических (длительных) проблем со здоровьем. Мы также будем использовать методы помимо телефонного контакта, чтобы связаться с вами по поводу предлагаемых нами программ. Мы хотим убедиться, что вы остаетесь здоровыми на протяжении всего года.

Помогите нам сохранить ваше здоровье, запланировав ваши оздоровительные мероприятия в начале следующего года.

Мы предлагаем Blue Shield of California Appreciation Program (Программу поощрения Blue Shield of California), где вы можете заработать вознаграждения за выполнение оздоровительных мероприятий. Для получения детальной информации звоните

(866) 352-0892 (телетайп: 711), с 8:00 до 18:00, с понедельника по пятницу.

6. Обучение врачей и персонала – Наша цель – обеспечить обучение всех врачей и сотрудников Модели ухода при приеме на работу и на ежегодной основе.

Всем новым врачам и персоналу сообщается о процессе обучения и их обязанности пройти его. Новые врачи и сотрудники должны пройти обучение в течение 90 дней после приема на работу. Мы используем факс и электронную почту, чтобы напоминать врачам и персоналу об обучении.

Мы достигли нашей цели в 80 % по обучению врачей при приеме на работу (86 %) и ежегодному обучению (82 %).

Для персонала мы не достигли нашего целевого показателя в 100 % по обучению при приеме на работу (99 %). В начале года сроки обучения для нового персонала были указаны неверно. Эта проблема была устранена. Мы достигли нашей цели в 100 % по ежегодному обучению. Команда продолжит использовать систему напоминаний, чтобы убедиться, что все проходят обучение.

Вы можете получить печатную копию этого документа, позвонив в Службу поддержки клиентов по телефону **(800) 452-4413 (телетайп: 711)**, с 8:00 до 20:00. (тихоокеанское время) без выходных. Чтобы скачать копию, посетите наш веб-сайт по адресу **<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>**.

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

Уведомление о недискриминации

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。Компания отвечает требованиям соответствующих законов штата и федеральных законов о гражданских правах и не допускает расовой дискриминации, дискриминации по цвету кожи, национальности, этнической группе, состоянию здоровья, генетическим данным, происхождению, вероисповеданию, полу, семейному положению, гендерному признаку, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возрасту или инвалидности.

H2819_25_350A_C Accepted 07202025

A54331DSN-RU_0725