



Tóm Tắt Kết Quả Đánh Giá Mô Hình Chăm Sóc Chương Trình Nhu Cầu Đặc Biệt Kép Năm 2024

Mô Hình Chăm Sóc (MOC) Chương Trình Nhu Cầu Đặc Biệt Kép (D-SNP) là gì?

Model of Care (MOC, Mô Hình Chăm Sóc) Dual Special Needs Plan (D-SNP, Chương Trình Nhu Cầu Đặc Biệt Kép) mô tả cách chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên D-SNP. Chúng tôi muốn mang đến cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất, đáng tin cậy và dễ tiếp cận. Hằng năm, chúng tôi kiểm tra chất lượng chăm sóc và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Chúng tôi đặt ra các mục tiêu và thực hiện các bước và hành động nếu không đạt được các mục tiêu này.

Sau đây là các cách chúng tôi kiểm tra chất lượng dịch vụ của mình:

- Khảo Sát Mức Độ HÀi LÒNG CỦA HỘI VIÊN
- Khoảng Cách giữa Bác Sĩ và Nhà Của Quý Vị
- Phối Hợp Chăm Sóc
- Chuyển Tiếp Dịch Vụ Chăm Sóc
- Thông Tin về Dịch Vụ Chăm Sóc Quý Vị Nhận Được từ Bác Sĩ Để Duy Trì Sức Khỏe Của Quý Vị
- Đào Tạo Bác Sĩ và Nhân Viên

Chúng tôi sẽ làm gì nếu không đạt được mục tiêu?

Chúng tôi tìm cách tốt nhất có thể để đạt được mục tiêu của mình. Chúng tôi lập các kế hoạch mới cho đến khi đạt được mục tiêu.

Chúng tôi đã làm được những gì trong năm 2024?

1. **Khảo Sát Mức Độ HÀi LÒNG CỦA HỘI VIÊN** – Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo quý vị hài lòng khi tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi.

Hằng năm, chúng tôi đều hỏi ý kiến của quý vị về trải nghiệm của quý vị với các bác sĩ và chương trình bảo hiểm sức khỏe này. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận đang nhận được. Chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ tốt nhất từ chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

Chúng tôi đã không đạt được các mục tiêu liên quan đến Phối Hợp Chăm Sóc, Dịch Vụ Khách Hàng Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, Đánh Giá Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe, Đánh Giá Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Nhận Được Dịch Vụ Chăm Sóc Nhanh Chóng và Nhận Được Dịch Vụ Chăm Sóc Cần Thiết.

Chúng tôi hiểu rằng những dịch vụ này rất quan trọng đối với quý vị. Chúng tôi sẽ tập trung vào các cách để cải thiện. Chúng tôi muốn mang đến cho quý vị trải nghiệm tích cực.

Chúng tôi muốn trở thành chương trình bảo hiểm sức khỏe đáng tin cậy của quý vị. Chúng tôi lắng nghe ý kiến của quý vị trong các cuộc khảo sát. Đây là cách thức quan trọng để thực

hiện những thay đổi hữu ích cho quý vị. Đội ngũ của chúng tôi đang nỗ lực để tiếp tục cải thiện trải nghiệm của quý vị với chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

2. Khoảng cách giữa bác sĩ và nhà của quý vị – Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo quý vị được tiếp cận các bác sĩ thuộc mọi chuyên khoa ở gần nhà của quý vị.

Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu đảm bảo có đủ bác sĩ chính trong khu vực để chăm sóc cho quý vị. Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu đảm bảo có đủ bác sĩ chăm sóc chuyên khoa trong khu vực để chăm sóc cho quý vị. Vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu không có bác sĩ trong khu vực của quý vị.

Chúng tôi cũng phối hợp với các nhà cung cấp để giúp quý vị được đưa đón hai chiều tới các cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị. Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu hỗ trợ đưa đón hội viên.

3. Phối hợp chăm sóc – Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị thông qua việc phối hợp chăm sóc.

Chúng tôi đề nghị quý vị hoàn thành Health Risk Assessment (HRA, Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe). HRA là một danh sách các câu hỏi về nhu cầu sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng liên hệ với quý vị về Individualized Care Plan (ICP, Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân Hóa). ICP là một chương trình hành động về cách thức đáp ứng các nhu cầu sức khỏe của quý vị. Cuối cùng, chúng tôi mời quý vị tham gia cuộc họp với đội ngũ chăm sóc của quý vị để thảo luận về các cách cải thiện sức khỏe của quý vị.

Chúng tôi đã không đạt được mục tiêu hoàn thành 100% đối với HRA (99.9% đối với Đánh Giá Ban Đầu, 96% đối với Đánh Giá Hằng Năm), ICP (99%) và đội ngũ chăm sóc (99%). Tuy nhiên, các thay đổi về hoạt động đã giúp cải thiện tỷ lệ tuân thủ trong năm 2024.

Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện các thay đổi về hoạt động để cố gắng liên hệ với quý vị. Mục tiêu của chúng tôi là liên hệ với tất cả các hội viên để thực hiện HRA, ICP và cuộc họp của đội ngũ chăm sóc. Chúng tôi sẽ xây dựng ICP và tổ chức một cuộc họp của đội ngũ chăm sóc cho mọi hội viên (bất kể hội viên đó có chọn tham gia hay không).

Hãy giúp chúng tôi cải thiện sức khỏe của quý vị bằng cách gọi cho bộ phận Quản Lý Chăm Sóc để hoàn thành HRA của quý vị và tham dự cuộc họp của đội ngũ chăm sóc để lập chương trình chăm sóc cho quý vị.

4. Chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc – Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị thông qua việc chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc giữa các cơ sở chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi phối hợp với các bệnh viện và Skilled Nursing Facility (SNF, Cơ Sở Điều Dưỡng Lành Nghề) để đảm bảo cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời cho các hội viên. Chúng tôi xem xét các biện pháp sau:

- Người quản lý chăm sóc của quý vị sẽ cập nhật ICP của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ các đợt chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc.
- ICP của quý vị sẽ được chia sẻ với quý vị cũng như bác sĩ chăm sóc chính của quý vị trong vòng 30 ngày kể từ khi được cập nhật.
- Người quản lý chăm sóc của quý vị sẽ liên hệ với quý vị trong vòng 4 ngày làm việc kể từ khi có thông báo xuất viện về nhà để hỗ trợ các nhu cầu chăm sóc chuyển tiếp của quý vị.

Chúng tôi đã không đạt được mục tiêu cho các biện pháp này. Để khắc phục điều này, chúng tôi sẽ phối hợp với các Nhà Cung Cấp để đẩy nhanh quá trình gửi dữ liệu xuất viện cho chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng các hệ thống mới để nhận dữ liệu xuất viện

nhANH hơn. Điều này sẽ giúp chúng tôi đáp ứng tốt hơn các mốc thời gian.

5. Thông tin về dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được từ bác sĩ để duy trì sức khỏe của quý vị – Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe của quý vị bằng cách đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ y tế dự phòng.

Các chương trình bảo hiểm sức khỏe sử dụng thông tin để đánh giá hiệu quả chăm sóc cho các hội viên. Chúng tôi đã đạt được các mục tiêu cho các nội dung sau:

- Đảm bảo hội viên đã xuất viện sau thời gian nằm viện không phải nhập viện trở lại trong vòng 30 ngày.

Chúng tôi chưa đạt được các mục tiêu cho các nội dung sau:

- Đảm bảo hội viên được kiểm tra thuốc ít nhất một lần mỗi năm.
- Đảm bảo hội viên được kiểm tra lượng đường trong máu do bệnh tiểu đường.
- Đảm bảo hội viên được kiểm tra và cập nhật thuốc sau khi nằm viện.
- Đảm bảo hội viên được khám sàng lọc tình trạng đau hằng năm.
- Đảm bảo hội viên cần thuốc chống trầm cảm bắt đầu và duy trì dùng thuốc.
- Đảm bảo hội viên bị huyết áp cao duy trì huyết áp khỏe mạnh.
- Đảm bảo hội viên được tiếp cận các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa.

Chúng tôi sẽ trao đổi với bác sĩ của quý vị về việc cung cấp cho quý vị các dịch vụ cần thiết để ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe mãn tính (kéo dài). Chúng tôi cũng sẽ sử dụng các phương pháp khác ngoài liên hệ qua điện thoại để liên hệ với quý vị về các chương trình mà chúng tôi cung cấp. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị duy trì sức khỏe tốt suốt cả năm.

Hãy giúp chúng tôi duy trì sức khỏe của quý vị bằng cách lên lịch các hoạt động lành mạnh vào đầu năm sau.

Chúng tôi cung cấp Blue Shield of California Appreciation Program (Chương Trình Tri Ân Blue Shield of California). Trong chương trình này, quý vị có thể nhận thưởng khi hoàn thành các hoạt động lành mạnh. Để tìm hiểu thêm thông tin, hãy gọi số **(866) 352-0892 (TTY: 711)**, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

6. Đào tạo bác sĩ và nhân viên – Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo tất cả các bác sĩ và nhân viên đều được đào tạo khi tuyển dụng và được đào tạo hằng năm về Mô Hình Chăm Sóc.

Tất cả các bác sĩ và nhân viên mới đều được thông báo về quy trình đào tạo và nhiệm vụ hoàn thành khóa đào tạo của họ. Các bác sĩ và nhân viên mới phải hoàn thành khóa đào tạo trong vòng 90 ngày kể từ khi được tuyển dụng. Chúng tôi sử dụng fax và email để nhắc nhở các bác sĩ và nhân viên về khóa đào tạo.

Đối với các bác sĩ, chúng tôi đã đạt được mục tiêu tỷ lệ đào tạo 80% khi được tuyển dụng (86%) và đào tạo hằng năm (82%).

Đối với nhân viên, chúng tôi đã không đạt được mục tiêu tỷ lệ đào tạo 100% khi được tuyển dụng (99%). Thời hạn đào tạo dành cho nhân viên mới đã được đăng không chính xác vào đầu năm. Vấn đề này đã được khắc phục. Chúng tôi đã đạt được mục tiêu 100% về đào tạo hằng năm. Đội ngũ của chúng tôi sẽ tiếp tục sử dụng hệ thống nhắc nhở của mình để đảm bảo mọi người đều hoàn thành khóa đào tạo.

Hãy nhận bản in của tài liệu này bằng cách gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số **(800) 452-4413 (TTY: 711)**, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối Giờ Thái Bình Dương, bảy ngày trong tuần. Để tải xuống bản sao, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại **<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>**.

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

Thông Báo về Không Phân Biệt Đối Xử

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。 Công ty tuân thủ luật pháp tiểu bang và luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với mọi người dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới, thiên hướng tình dục, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần hoặc khuyết tật thể chất.

H2819_25_350A_C Accepted 07202025
A54331DSN-VI_0725