

# 2021 թ. Երկակի հատուկ խնամքի ծրագրի խնամքի մոդելի գնահատման արդյունքների ամփոփում

## Ի՞նչ է Երկակի հատուկ խնամքի ծրագրի (Dual Special Needs Plan, DSNP) Խնամքի մոդելը (Model of Care, MOC):

DSNP-ի խնամքի մոդելը նկարագրում է, թե ինչպես ենք առողջական խնամքի ծառայություններ մատուցում մեր DSNP-ի անդամներին: Մենք ցանկանում ենք Ձեզ տալ լավագույն խնամքը, որը վստահելի է և դյուրամատչելի: Ամեն տարի մենք ստուգում ենք մեր՝ Ձեզ տված խնամքի և ծառայության որակը: Մենք նպատակներ ենք հաստատում և հետևում ենք քայլերի և գործողությունների, եթե չենք հասնում այդ նպատակներին:

Ահա մեր ծառայությունների որակը ստուգելու մի քանի եղանակներ՝

- Անդամի գոհունակության հարցախույզ
- Բժիշկները որքա՞ն մոտ են Ձեր տանը
- Գանգատներ խնամք ստանալու վերաբերյալ
- Խնամքի համակարգում
- Խնամքի անցումներ
- Տեղեկություններ Ձեր խնամքի մասին, որն ստանում եք Ձեր բժիշկներից՝ Ձեզ առողջ պահելու համար
- Մատակարարների և անձնակազմի ուսուցում

## Ի՞նչ է պատահում, երբ չենք հասնում մեր նպատակներին:

Մենք գտնում ենք մեր նպատակներին հասնելու հնարավորինս լավագույն եղանակները: Մենք նոր ծրագրեր ենք մշակում՝ մինչև հասնենք մեր նպատակին:

## Ի՞նչ արդյունք ենք տվել 2021 թ.:

**1. Անդամի գոհունակության հարցախույզ.** մեր նպատակն է վստահ լինել, որ որպես անդամ գոհ եք մեր առողջապահական ծրագրից:

Ամեն տարի մենք ուղարկում ենք մի հարցախույզ, որը հարցեր է տալիս Ձեր բժիշկների և առողջապահական ծրագրի հետ Ձեր փորձառության մասին: Ուզում ենք վստահ լինել, որ Դուք գոհ եք Ձեր ստացած խնամքից: Մենք նաև ուզում ենք վստահ լինել, որ առողջապահական ծրագրից ստանում եք լավագույն ծառայությունը:

Մենք հասել ենք Խնամքի համակարգման և Առողջապահական ծրագրի հաճախորդների սպասարկման նպատակներին:

Մենք չենք հասել Առողջապահական ծրագրի վարկանիշի, Առողջապահական խնամքի վարկանիշի, Արագ խնամք ստանալու և անհրաժեշտ խնամք ստանալուն առնչվող մեր նպատակներին:

Մենք գիտենք, որ այս ծառայությունները կարևոր են Ձեզ համար: Մենք կկենտրոնանանք բարելավման ուղիների վրա: Մենք ուզում ենք Ձեր փորձառությունը դարձնել դրական:

Մենք ուզում ենք Ձեր վստահելի գործընկերը լինել: Հարցախույզներից ստացած արդյունքներում մենք կարևորում ենք Ձեր պատասխանները: Սա Ձեզ համար օգտակար փոփոխություններ անելու կարևոր եղանակ է: Թիմն աշխատում է շարունակել բարելավել Ձեր փորձը՝ որպես առողջապահական ծրագրի անդամ:

**2. Բժիշկները որքա՞ն մոտ են Ձեր տանը.** մեր նպատակն է վստահ լինել, որ Ձեզ մատչելի են Ձեր տան մոտ եղող բոլոր տեսակի բժիշկները:

Մենք հասել ենք տարածքում բավարար չափով առաջնային բժիշկներ ունենալու մեր նպատակներին՝ Ձեզ խնամք տրամադրելու համար: Մենք հասել ենք տարածքում բավարար չափով մասնագիտացված բժիշկներ ունենալու մեր նպատակներին՝ Ձեզ խնամք տրամադրելու համար: Խնդրում ենք դիմել մեզ, եթե Ձեր տարածքում հասանելի բժիշկ չկա:

Մենք նաև աշխատում ենք մատակարարների հետ՝ օգնելու Ձեզ փոխադրել Ձեր բժշկի հետ հանդիպմանը, ինչպես նաև դեպի տուն վերադարձի ժամանակ: Մենք հասել ենք փոխադրման հարցումների կատարման մեր նպատակներին:

**3. Գանգատներ խնամք ստանալու վերաբերյալ.** մեր նպատակն է նվազեցնել խնամքի ստացման վերաբերյալ գանգատների քանակը: Մենք նաև ստուգում ենք, թե արդյոք կա՞ն խնամքի ստացման վերաբերյալ նույն գանգատները:

Հաճախորդների սպասարկման բաժինը 2021թ.-ին հասավ երկու նպատակներին՝ ապահովելու, որ փոխադրման հարցումների 98%-ը կատարվի փոխադրման մատակարարի կողմից, և որ բողոքների 1%-ից պակասը կապված լինի փոխադրման ծառայությունների հետ:

Խնամքի հասանելիության նպատակը չկատարվեց COVID-19 համավարակի հետևանքների պատճառով, քանի որ մատակարարների վրա ազդել է անձնակազմի պակասը:

Թիմը կշարունակի վերանայել գործընթացները և բացահայտել հնարավոր բարելավման ոլորտները:

**4. Խնամքի համակարգում .** մեր նպատակն է բարելավել Ձեր առողջությունը՝ խնամքի համակարգման միջոցով:

Մենք բոլոր անդամներից խնդրում ենք լրացնել Առողջական վտանգի գնահատումը (Health Risk Assessment, HRA): HRA-ն Ձեր առողջական կարիքներին վերաբերող հարցերի ցանկ է: Անդամների հետ կապ է հաստատվում նաև Անհատականացված խնամքի ծրագրի (Individualized Care Plan, ICP) համար: ICP-ն գործողության ծրագիր է Ձեր առողջական կարիքները բավարարելու կերպի մասին: Վերջապես, մենք անդամներին հրավիրում ենք միանալ իրենց խնամքի խմբի հետ հանդիպման՝ իրենց առողջությունը բարելավելու ուղիների քննարկման համար:

Մենք չենք հասել HRA-ի, ICP-ի և խնամքի խմբի նպատակներին: Մենք այս խնդիրն ուղղելու համար կկատարենք գործառնական փոփոխություններ: Մեր նպատակն է կապ հաստատել անդամների 100%-ի հետ HRA, ICP և խնամքի թիմի հանդիպման համար: Մենք ICP կկազմենք և խնամքի խմբի հանդիպում կկայացնենք յուրաքանչյուր անդամի համար (անկախ նրանից, թե անդամը որոշում է ներգրավվել կամ ոչ):

**5. Խնամքի անցումներ .** մեր նպատակն է բարելավել Ձեր առողջությունը՝ առողջապահական հաստատությունների միջև հստակ անցումների միջոցով:

Մենք գործում ենք հիվանդանոցների և հմուտ բուժքույրական հաստատությունների (SNF) հետ, վստահ լինելու համար, որ ժամանակին խնամք ենք մատուցում բոլոր անդամներին: Մենք հետևում ենք հետևյալ միջոցառումներին՝

- Ձեր խնամքի տնօրենը թարմացնում է Ձեր ICP-ն խնամքի դրվագների անցումից հետո 30 օրվա ընթացքում:
- Ձեր ICP-ն տրամադրվում է Ձեզ և Ձեր առաջնային խնամքի բժշկին՝ թարմացումից հետո 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- Ձեր խնամքի տնօրենը կապվում է Ձեզ հետ տուն դուրս գրվելուց հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ օգնելու Ձեր անցումային խնամքի կարիքների հարցերում:

Մենք չենք հասել այս միջոցառումների համար մեր նպատակներին: Խնդիրը շտկելու համար մենք ամենօրյա հաշվետվություն ենք ստեղծել՝ հետևելու անդամներին, երբ նրանք անցնում են խնամքի հաստատությունների միջև: Այս հաշվետվությունը կօգնի մեզ ավելի լավ ծանոթանալ վերոնշյալ միջոցառումների ժամանակացույցերին:

**6. Տեղեկություններ Ձեր խնամքի մասին, որն ստանում եք Ձեր բժիշկներից՝ Ձեզ առողջ պահելու համար.** Մեր նպատակն է բարելավել Ձեր առողջությունը՝ վստահ լինելով, որ ստանում եք կանխարգելիչ առողջական ծառայություններ:

Առողջապահական ծրագրերը տեղեկությունների օգտագործումով տեսնում են, թե ինչ արդյունքների են հասնում անդամներին խնամելու մարզում: Նպատակն իրականացվեց՝ համոզվելու, որ անդամները, ովքեր հակադեպրեսսանտի կարիք ունեն, սկսեն և շարունակեն ընդունել դեղամիջոցը:

Հետևյալ նյութերի համար նպատակներին չենք հասել՝

- Վստահ լինել, որ անդամները կրծքագեղձի քաղցկեղի գնում անցնեն:
- Վստահ լինել, որ անդամները ենթարկվում են կոլոռեկտալ քաղցկեղի գնման:
- Վստահ լինել, որ անդամները վերանայեն և թարմացնեն իրենց դեղորայքի գրառումները հիվանդանոցում մնալուց հետո:
- Վստահ լինել, որ անդամները ակնաբուժական հետազոտություն են անցնում՝ շաքարախտի վնասը ստուգելու համար:
- Վստահ լինել, որ անդամները ստուգում են իրենց արյան շաքարը շաքարախտի պատճառով:

Մենք Ձեր բժիշկների հետ կխոսենք Ձեզ անհրաժեշտ ծառայությունների ստացման մասին՝ կանխարգելելու քրոնիկ առողջական խնդիրները: Ցանկանում ենք համոզվել, որ Դուք ողջ տարին առողջ եք:

**7. Մատակարարների և անձնակազմի ուսուցում .** մեր նպատակն է ապահովել, որ բոլոր մատակարարները և անձնակազմի անդամները ի սկզբանե և տարեկան վերապատրաստվեն խնամքի մոդելի վերաբերյալ:

Բոլոր նոր մատակարարները ծանուցվում են ուսուցման գործընթացի և ուսուցումն ավարտելու իրենց պարտավորության մասին ցանցում ընդունվելուց հետո, իսկ հետո՝ ամեն տարի: Նոր աշխատակիցները պետք է ուսուցումն ավարտեն աշխատանքի ընդունվելուց հետո 90 օրվա ընթացքում: Եղանակները, որոնք օգտագործվում են մատակարարների և/կամ անձնակազմի անդամների հետ կապ հաստատելու կամ հիշեցնելու նրանց ուսուցման մասին ներառում են ֆաքսի և էլեկտրոնային փոստի ուղարկում՝ վեր ուսուցման մոդուլ մուտք գործելու հրահանգներով:

Մատակարարների ուսուցման համար մենք չենք կատարել մեր կատարողական նպատակը՝ 80% նախնական ուսուցման համար (55%) և տարեկան վերապատրաստման համար (45%): Մենք գործառնական փոփոխություններ կկատարենք՝ համապատասխանության ցածր դրույքաչափերը լուծելու համար:

Անձնակազմի վերապատրաստման առումով մենք հասել ենք նախնական ուսուցման և տարեկան ուսուցման մեր նպատակի 100%-ին: Թիմը կշարունակի օգտագործել իր հիշեցումների համակարգը՝ համապատասխանությունն ապահովելու համար:

Ստացեք դրա տպագիր օրինակը՝ զանգահարելով Անդամների սպասարկման բաժին **(800) 544-0088** (TTY՝ 711) համարով, 8:00-ից 20:00, շաբաթը յոթ օր: Պատճենը ներբեռնելու համար այցելեք մեր կայքը՝ **blueshieldca.com**.

### **Language Assistance Notice**

For assistance in English at no cost, call the toll-free number on your ID card. You can get this document translated and in other formats, such as large print, braille, and/or audio, also at no cost. Para obtener ayuda en español sin costo, llame al número de teléfono gratis que aparece en su tarjeta de identificación. También puede obtener gratis este documento en otro idioma y en otros formatos, tales como letra grande, braille y/o audio. 如欲免費獲取中文協助，請撥打您 ID 卡上的免費電話號碼。您也可免費獲得此文件的譯文或其他格式版本，例如：大字版、盲文版和/或音訊版。

### **Nondiscrimination Notice**

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 suraza, 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。