

خلاصه یافته‌های مدل مراقبت برنامه نیازهای خاص دوگانه 2021

مدل مراقبت (MOC) برنامه نیازهای خاص دوگانه (DSNP) چیست؟

مدل مراقبت DSNP توضیح می‌دهد که ما چطور خدمات مراقبت درمانی را به اعضای DSNP ارائه می‌دهیم. ما می‌خواهیم بهترین مراقبت قابل اعتماد و با دسترسی آسان را به شما ارائه دهیم. هر سال، ما کیفیت مراقبت و خدماتی که به شما ارائه می‌دهیم را بررسی می‌کنیم. ما اهدافی را تعیین کرده و اگر این اهداف را محقق نکنیم، از گام‌ها و اقداماتی پیروی می‌کنیم.

در اینجا به چند روش اشاره می‌شود که ما برای بررسی کیفیت خدمات استفاده می‌کنیم.

- نظرسنجی میزان رضایت اعضا
- پزشکان چقدر به خانه شما نزدیک هستند
- شکایت درباره دریافت مراقبت
- هماهنگی مراقبت
- انتقال مراقبت
- اطلاعات درباره مراقبت دریافتی شما از پزشکان‌تان برای حفظ سلامتی‌تان
- آموزش تامین‌کننده و کارکنان

اگر ما اهداف خود را محقق نکنیم، چه اتفاقی می‌افتد؟

ما بهترین روش ممکن برای تحقق اهداف خود را می‌یابیم. ما برنامه‌های جدیدی ارائه می‌کنیم تا به اهدافمان برسیم.

در سال 2021، عملکرد ما چطور بود؟

1. نظرسنجی رضایت عضو - هدف ما اطمینان از آن است که شما به عنوان یک عضو از برنامه درمانی ما رضایت دارید.

ما هر سال یک نظرسنجی ارسال می‌کنیم که از شما درباره تجربه‌تان با پزشکان و برنامه درمانی ما می‌پرسد. ما می‌خواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما از مراقبت دریافتی خود راضی هستید. همچنین می‌خواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما بهترین خدمات را از برنامه درمانی دریافت می‌کنید.

ما اهداف هماهنگی مراقبت و خدمات مشتری برنامه درمانی خود را حاصل کردیم.

اهداف مربوط به رتبه‌بندی برنامه سلامت، رتبه‌بندی مراقبت سلامت، دریافت مراقبت سریع و دریافت مراقبت موردنیاز محقق نشدند.

ما می‌دانیم که این خدمات برای شما مهم هستند. ما بر روش‌های بهبود تمرکز خواهیم کرد. ما می‌خواهیم اطمینان حاصل کنیم که تجربه شما مثبت است.

ما می‌خواهیم برنامه درمانی موردا اعتماد شما باشیم. ما به موضوعاتی که شما در نظرسنجی به ما می‌گویید، گوش می‌سپاریم. این یک روش مهم برای ایجاد تغییرات مفید برای شما است. تیم ما برای ادامه بهبود تجربه شما با برنامه درمانی تلاش می‌کند.

2. پزشکان چقدر به خانه شما نزدیک هستند - هدف ما آن است که اطمینان حاصل کنیم که شما به انواع پزشکان در نزدیکی خانه خود دسترسی دارید.

ما به هدف خود مبنی بر اطمینان از آنکه به قدر کافی پزشک مراقبت اولیه در منطقه جهت ارائه مراقبت به شما داریم، دست یافتیم. ما به هدف خود مبنی بر اطمینان از آنکه پزشکان متخصص کافی در منطقه برای ارائه مراقبت به شما داریم، دست یافتیم. لطفاً اگر پزشکی در منطقه شما در دسترس نیست، با ما تماس بگیرید.

همچنین ما با تامین‌کنندگان در کمک به شما جهت رفت و آمد به و از نوبت‌های تامین‌کننده‌تان همکاری داریم. ما به هدف تحقق همه درخواست‌های حمل و نقل خود دست یافتیم.

3. شکایت در رابطه با دریافت مراقبت - هدف ما کاهش تعداد شکایت‌های مربوط به دریافت مراقبت است. همچنین ما بررسی می‌کنیم که آیا شکایت‌های مشابهی در رابطه با دریافت مراقبت وجود دارد.

اداره مراقبت مشتری در سال 2021 به هر دو هدف اطمینان از آنکه 98% درخواست‌های حمل و نقل توسط تامین‌کننده خدمات حمل و نقل محقق شده است و کمتر از 1% شکایت مربوط به خدمات حمل و نقل است، دست یافت.

هدف دسترسی به مراقبت به علت آثار همه‌گیری COVID-19 محقق نشد زیرا تامین‌کنندگان تحت تاثیر کمبود نیروی انسانی بودند. تیم به بررسی فرایندها و شناسایی مناطق نیازمند بهبود ادامه می‌دهد.

4. هماهنگی مراقبت - هدف ما بهبود سلامت از طریق هماهنگی مراقبت است.

ما از همه اعضا می‌خواهیم یک ارزیابی ریسک بالا (HRA) انجام دهند. HRA فهرست سوال‌هایی درباره نیازهای سلامت شما است. همچنین در رابطه با یک برنامه مراقبت فردی (ICP) نیز با اعضا تماس گرفته می‌شود. ICP برنامه‌ی اقدامی درباره نحوه رفع نیازهای سلامت است. نهایتاً، ما اعضا را دعوت به شرکت در یک جلسه با تیم مراقبت خود به منظور گفتگو درباره روش‌های بهبود سلامت خود می‌کنیم.

اهداف ICP، HRA و تیم مراقبت ما محقق نشدند. ما برای رفع این مشکلات، تغییرات عملیاتی ایجاد خواهیم کرد. هدف ما تماس با 100% اعضا در زمینه ICP، HRA و جلسات تیم مراقبت است. ما یک ICP ایجاد کرده و یک جلسه تیم مراقبت برای هر عضو (صرفنظر از آنکه عضو تصمیم به شرکت بگیرد یا خیر) برگزار خواهیم کرد.

5. انتقال مراقبت - هدف ما بهبود سلامت شما از طریق وضوح در انتقال مراقبت بین فضاها می‌باشد.

ما با بیمارستان‌ها و مراکز پرستاری ماهرانه (SNFها) همکاری داریم تا اطمینان حاصل کنیم که مراقبت به موقع به همه اعضا ارائه می‌دهیم. ما تدابیر زیر را بررسی می‌کنیم:

- مدیر مراقبت شما ظرف مدت 30 روز از انتقال طبقات مراقبت، ICP شما را به روز می‌کند.
 - ظرف مدت 5 روز بعد از به روزرسانی، ICP شما در اختیار شما و پزشک مراقبت اولیه شما قرار می‌گیرد.
 - مدیر مراقبت شما ظرف مدت 2 روز از ترخیص به منزل با شما تماس گرفته و درباره نیازهای مراقبت انتقالی شما کمک می‌کند.
- ما اهداف خود در رابطه با این تدابیر را محقق نکردیم. برای حل مشکل، ما یک گزارش روزانه برای ردیابی اعضا در زمان انتقال در فضاها می‌مراقبت تهیه کردیم. این گزارش به ما کمک خواهد کرد بهتر مواعید زمانی مربوط به تدابیر فوق را رعایت کنیم.

6. اطلاعات درباره مراقبتی که شما از پزشکان خود برای حفظ سلامت دریافت می‌کنید - هدف ما بهبود سلامت شما از طریق اطمینان از آن است که شما خدمات سلامت پیشگیرانه دریافت می‌کنید.

برنامه‌های درمانی از اطلاعات برای بررسی این موضوع استفاده می‌کنند که چقدر در زمینه مراقبت از اعضا خوب عمل می‌کنند. هدف مربوط به اطمینان از شروع یک داروی ضدافسردگی و ادامه مصرف آن در اعضایی که نیاز به دارو دارند، محقق شد.

اهداف مربوط به موضوعات زیر محقق نشد:

- اطمینان از آنکه اعضا غربالگری سرطان سینه دریافت می‌کنند.
 - اطمینان از آنکه اعضا غربالگری سرطان کلورکتال دریافت می‌کنند.
 - اطمینان از آنکه سوابق دارویی افراد بررسی و بعد از بستری در بیمارستان به روز می‌شود.
 - اطمینان از آنکه اعضا برای بررسی آسیب‌های ناشی از دیابت، معاینه چشم می‌شوند.
 - اطمینان از آنکه اعضا قند خون خود را به علت ابتلا به دیابت چک می‌کنند.
- ما با پزشک شما درباره دریافت خدمات موردنیاز شما برای جلوگیری از مشکلات سلامت مزمن صحبت خواهیم کرد. ما می‌خواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما در طول سال، سالم هستید.

7. آموزش تامین‌کننده و کارکنان - هدف ما آن است که اطمینان حاصل کنیم که همه تامین‌کنندگان و اعضای کارکنان در ابتدا و در طول سال در زمینه این مدل مراقبت آموزش دیده‌اند.

به همه تامین‌کنندگان جدید درباره فرایند آموزش و تعهد آنها به تکمیل آموزش به محض پذیرش در شبکه و سپس سالیانه اعلامیه صادر می‌شود. کارکنان جدید ملزم به تکمیل آموزش ظرف مدت 90 روز بعد از شروع هستند. روش‌های مورد استفاده برای تماس یا یادآوری به تامین‌کنندگان و یا کارکنان درباره آموزش شامل ارسال فکس و ایمیل حاوی دستورالعمل درباره نحوه دسترسی به راهکارهای آموزشی مبتنی بر وب است.

در زمینه آموزش تامین‌کنندگان، ما نتوانستیم هدف عملکردی 80% خود در آموزش اولیه (55%) و آموزش سالیانه (45%) را محقق کنیم. برای رسیدگی به نرخ پایین انطباق، ما تغییرات عملیاتی ایجاد خواهیم کرد.

در رابطه با آموزش کارکنان، ما هدف عملکردی 100% خود در زمینه آموزش اولیه و آموزش سالیانه را محقق کردیم. تیم همچنان به استفاده از سیستم یادآور خود برای اطمینان از انطباق ادامه می‌دهد.

یک نسخه کاغذی از این را از طریق تماس با خدمات اعضا با شماره **(800) 544-0088** دریافت کنید. (TTY: 711)، از ساعت 8:00 صبح تا 8:00 شب و هفته روز هفته تماس بگیرید. برای دانلود یک نسخه، از وبسایت ما به نشانی **blueshieldca.com** دیدن کنید.

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。