

Краткое изложение результатов оценки модели обслуживания по плану Dual Special Needs в 2021 г.

Что представляет собой модель обслуживания (Model of Care, MOC) плана Dual Special Needs (DSNP)?

Модель обслуживания по плану DSNP описывает, как мы предоставляем услуги по здравоохранению участникам плана DSNP. Мы стараемся предоставить вам наилучшее надежное и доступное обслуживание. Ежегодно мы проверяем уровень качества обслуживания и предоставляемых вам услуг. Мы ставим перед собой цели и предпринимаем необходимые шаги и меры, если не выполнили поставленные задачи.

Ниже перечислены некоторые методы, посредством которых мы проверяем качество наших услуг:

- Опрос о качестве обслуживания
- Оценка расстояния от врачебных кабинетов и медучреждений до вашего места жительства
- Жалобы на получение обслуживания
- Координация медицинского обслуживания
- Перевод в другое учреждение медицинского обслуживания
- Информация об обслуживании, которую вы получаете у ваших врачей для поддержания вашего здоровья
- Обучение поставщиков услуг и персонала

Что происходит, если мы не достигаем поставленных целей?

Мы находим наилучший возможный путь достижения своих целей. Мы формируем новые планы, пока не достигнем своих целей.

Каких результатов мы добились в 2021 году?

- 1. Опрос об удовлетворенности участников.** Наша цель — убедиться, что вы удовлетворены участием в нашем плане.

Ежегодно мы рассылает анкету, в которой спрашиваем о вашем опыте взаимодействия с врачами и медицинским планом. Мы хотим убедиться в том, что вы получаете всю необходимую вам медицинскую помощь. Мы также хотим убедиться, что вы получаете наилучшее обслуживание в рамках медицинского плана.

Мы достигли поставленных целей в следующих категориях: координирование обслуживания и уровень обслуживания клиентов в рамках плана медицинского страхования.

Мы не достигли наших целей в следующих категориях: рейтинг плана медицинского страхования, рейтинг медицинского обслуживания, быстрое предоставление медицинского обслуживания и доступность необходимого медицинского обслуживания.

Мы понимаем, что эти услуги важны для вас. Мы сделаем все возможное, чтобы улучшить их уровень. Мы хотим, чтобы ваше взаимодействие с нами проходило позитивно.

Мы хотим быть медицинским планом, на который вы можете положиться. Мы прислушиваемся к вашим отзывам в анкете. Это важный способ внести полезные изменения. Наша команда постоянно работает для того, чтобы улучшить взаимодействие каждого участника с планом медицинского страхования.

2. Оценка расстояния от врачебных кабинетов до вашего места жительства. Нашей целью является обеспечение доступа к врачам всех категорий поблизости от вашего места жительства.

Мы достигли поставленных целей по привлечению достаточного количества врачей-терапевтов, расположенных в вашем регионе. Мы достигли поставленных целей по привлечению достаточного количества врачей-специалистов, расположенных в вашем регионе. Пожалуйста, свяжитесь с нами, если не можете найти врача в вашем районе.

Мы наладили работу с поставщиками услуг транспортировки, чтобы вы всегда могли добраться на прием к врачу (и обратно). Мы достигли поставленных целей по выполнению запросов на транспортировку.

3. Жалобы на обслуживание. Нашей целью является снижение количества жалоб на обслуживание. Мы также проверяем, являются ли жалобы на обслуживание повторными.

В 2021 году отдел обслуживания клиентов достиг обеих целей: во-первых, наш поставщик транспортных услуг выполнил 98% запросов на транспортировку, а во-вторых, менее 1% полученных нами жалоб были связаны с транспортными услугами.

Цель «Доступ к медицинскому обслуживанию» не была достигнута из-за последствий пандемии COVID-19, так как многим поставщикам услуг по-прежнему не хватало персонала.

Наша команда продолжит анализ процессов и поиск возможных зон развития.

4. Координация медицинского обслуживания. Наша цель — улучшить ваше здоровье, координируя необходимое вам медицинское обслуживание.

Мы попросили всех участников заполнить Оценку рисков для здоровья (Health Risk Assessment, HRA). HRA содержит вопросы о ваших медицинских потребностях. С участниками также связались по поводу плана персонифицированного обслуживания (Individualized Care Plan, ICP). ICP — это план мероприятий по достижению ваших медицинских целей. И наконец, мы пригласили участников на встречу с нашей командой по клиентскому обслуживанию, чтобы обсудить меры по улучшению их здоровья.

Мы не достигли целей по HRA, ICP и команде по клиентскому обслуживанию. Мы внесем функциональные изменения, чтобы разрешить эту проблему. Наша цель — связаться со 100% участников, чтобы рассказать им об ICP, а также попросить их заполнить HRA и принять участие во встрече с командой по клиентскому обслуживанию. Мы разработаем ICP и предоставим участникам возможность встретиться с командой по клиентскому обслуживанию каждого участника.

5. Перевод в другое учреждение медицинского обслуживания. Наша цель — улучшить ваше здоровье за счет четкой процедуры смены лечебных учреждений.

Мы сотрудничаем с больницами и учреждениями квалифицированного сестринского ухода (SNF), чтобы обеспечить своевременный уход для всех участников. Мы оцениваем следующие меры:

- Ваш специалист по медицинскому обслуживанию обновляет ваш ICP в течение 30 дней после перевода в другое учреждение медицинского обслуживания.
- Ваш ICP предоставляется вам и вашему врачу первичного обслуживания в течение 5 рабочих дней после обновления.
- Ваш специалист по медицинскому обслуживанию связывается с вами в течение 2 рабочих дней после выписки домой, чтобы помочь с вашими медицинскими потребностями в течение переходного периода.

Мы не достигли наших целей по этим мерам. Чтобы решить эту проблему, мы создали ежедневный отчет для отслеживания участников, которые находятся в процессе смены лечебного учреждения. Этот отчет поможет нам быть пунктуальнее при реализации вышеуказанных мер.

6. Информация об обслуживании, предоставляемом врачами для поддержания вашего здоровья. Наша цель — улучшить ваше здоровье, предоставив вам доступ к профилактическим медицинским услугам.

Сотрудники медицинских планов изучают информацию о том, насколько эффективно участников обслуживают в рамках плана. Мы достигли поставленной цели по работе с участниками, которым необходимы антидепрессанты: они начали и продолжают принимать лекарственные препараты.

Мы не достигли следующих поставленных целей:

- Прохождение участниками скрининга на рак молочной железы.
- Прохождение участниками скрининга на рак толстой и прямой кишок.
- Пересмотр и корректировка плана медикаментозного лечения участника после того, как завершилось его пребывание в больнице.
- Прохождение участниками проверки зрения с целью выявления поражения глаз, вызванного сахарным диабетом.
- Прохождение участниками с диабетом теста на уровень глюкозы в крови.

Мы обсудим с вашими врачами, как помочь вам получать услуги, необходимые для предотвращения хронических проблем со здоровьем. Мы хотим убедиться в том, что вы сохраняете здоровье в любое время года.

7. Обучение поставщиков услуг и персонала. Наша цель — обеспечить первоначальное обучение и ежегодные тренинги всех поставщиков медицинских услуг и персонала на тему «Модель обслуживания».

Как первоначальный, так и ежегодные тренинги являются обязательным условием принятия в сеть нового поставщика услуг. Новый персонал обязан пройти обучение в течение 90 дней с момента завершения онбординга. Мы регулярно напоминаем поставщикам услуг и/или персоналу о необходимости пройти тренинг. С этой целью мы используем рассылку факсов и сообщения электронной почты с инструкциями о том, как получить онлайн-доступ к обучающему модулю.

Мы не достигли поставленной цели (80%) по привлечению поставщиков услуг к обучению. В первоначальном тренинге приняло участие 55%, а в ежегодном тренинге — 45% поставщиков. Мы внесем функциональные изменения, чтобы разрешить проблему низкого уровня соответствия требованиям.

Мы достигли поставленной цели по привлечению персонала к обучению, причем как первоначальный тренинг, так и ежегодный тренинг прошло 100% представителей персонала. Чтобы поддержать высокий уровень соответствия требованиям, наша команда будет систематически отправлять напоминания о предстоящих тренингах.

Получите распечатку этого документа, позвонив в отдел по работе с клиентами по телефону **(800) 544-0088** (TTY: 711), ежедневно с 8:00 до 20:00. Чтобы загрузить копию документа на свое устройство, посетите наш веб-сайт по адресу **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。