



2023 թ. Երկակի հատուկ խնամքի ծրագրի՝ խնամքի մոդելի գնահատման արդյունքների ամփոփում

Ի՞նչ է Երկակի հատուկ կարիքների ծրագրի (D-SNP) խնամքի մոդելը (Model of Care, MOC):

D-SNP-ի խնամքի մոդելը նկարագրում է, թե ինչպես ենք առողջապահական խնամքի ծառայություններ մատուցում մեր D-SNP-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
- Ինչքան են բժիշկները մոտ Ձեր տանը
- Խնամքի համակարգում
- Խնամքի անցումներ
- Տեղեկատվություն Ձեզ առողջ պահելու համար Ձեր բժշկից ստացած Ձեր խնամքի մասին
- Բժիշկների և անձնակազմի վերապատրաստում

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 2023 թ.:

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

Ամեն տարի մենք հարցախույզ ենք ուղարկում, 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 չենք հասել Խնամքի համակարգման, Առողջապահական ծրագրի հաճախորդների սպասարկման, 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: Մենք լսում ենք հարցախույզում Ձեր տված պատասխանները: Սա Ձեզ համար օգտակար փոփոխություններ անելու կարևոր

եղանակ է: Թիմն աշխատում է՝ շարունակելու բարելավել Ձեր փորձառությունը՝ որպես առողջապահական ծրագրի անդամ:

2. **Բժիշկները որքան են մոտ Ձեր տանը.** մեր նպատակն է վստահ լինել, որ Դուք կարողանում եք օգտվել Ձեր տան մոտ գտնվող բոլոր տեսակի բժիշկների ծառայություններից:

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 տրամադրելի չէ մի բժիշկ:

Մենք նաև աշխատում ենք մատակարարների հետ՝ օգնելու Ձեզ փոխադրել Ձեր բժշկի հետ հանդիպմանը, ինչպես նաև դեպի տուն վերադարձի ժամանակ: Մենք հասել ենք անդամներին ուղևորություն տրամադրելու հարցում օգնելու մեր նպատակներին:

3. **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: Մակայն, գործառնական փոփոխությունները հանգեցրել են համապատասխանության ցուցանիշների բարելավման 2023 թ.: Մենք կշարունակենք գործառնական փոփոխություններ կատարել, որպեսզի փորձենք օգնել Ձեզ: 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):

Օգնեք մեզ բարելավել Ձեր առողջությունը՝ զանգահարելով Խնամքի կառավարման բաժին, որպեսզի լրացնեք Ձեր HRA-ը և խնամքի թիմի հետ հանդիպման մասնակցեք՝ Ձեզ համար խնամքի ծրագիր կազմելու նպատակով:

4. **Խնամքի անցումներ.** մեր նպատակն է բարելավել Ձեր առողջությունը՝ մի առողջապահական հաստատությունից մյուսն անխափան անցնելու 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 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

- Ձեր խնամքի մենեջերը կկապվի Ձեզ հետ 2-4 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Ձեր անցումային խնամքի կարիքների հարցում օգնելու համար:

Մենք չենք հասել այս միջոցառումների համար մեր նպատակներին: Խնդիրն ուղղելու համար մենք ունենք նոր համակարգեր՝ դուրս գրման սվյալներն ավելի արագ ստանալու համար: Այս նոր համակարգը կօգնի մեզ ավելի լավ պահպանել ժամկետները:

5. Տեղեկատվություն այն խնամքի մասին, որը Դուք ստանում եք Ձեր բժիշկներից՝ առողջ լինելու համար. մեր նպատակն է բարելավել Ձեր առողջությունը՝ վստահ լինելով, որ ստանում եք կանխարգելիչ առողջապահական ծառայություններ:

Առողջապահական ծրագրերը տեղեկությունների օգտագործումով տեսնում են, թե ինչ արդյունքների են հասնում անդամներին խնամելու մարզում: Հետևյալ նյութերի համար նպատակներին հասել ենք՝

- Վստահ լինել, որ հակադեպրեսանտների կարիք ունեցող անդամներն սկսում և շարունակում են դեղամիջոցը:
- Վստահ լինել, որ արյան բարձր ճնշում ունեցող անդամները պահպանում են արյան առողջ ճնշումը:

Հետևյալ նյութերի համար նպատակներին չենք հասել՝

- Վստահ լինել, որ անդամների դեղամիջոցները վերանայվում են առնվազն տարին մեկ անգամ:
- Վստահ լինել, որ անդամները ստուգում են իրենց արյան շաքարը շաքարախտի պատճառով:
- Վստահ լինել, որ անդամների դեղամիջոցները վերանայվում և թարմացվում են՝ հիվանդանոցից դուրս գրվելուց հետո:
- Վստահ լինել, որ անդամները տարեկան ցավի զննում են անցնում:
- Վստահ լինել, որ հիվանդանոցից դուրս գրվող անդամները կրկին հիվանդանոց չեն ընդունվում 30 օրվա ընթացքում:
- Վստահ լինել, որ անդամները մուտք ունեն կանխարգելիչ խնամքի ծառայություններ:

Մենք Ձեր բժիշկների հետ կխոսենք Ձեզ անհրաժեշտ ծառայությունների ստացման մասին՝ կանխարգելելու քրոնիկ (երկարատև) առողջական խնդիրները: Ուզում ենք երաշխավորել Ձեր առողջ մնալն ամբողջ տարվա տևողության:

Օգնեք մեզ պահպանել Ձեր առողջությունը՝ հաջորդ տարվա սկզբին նշանակելով Ձեր առողջ գործողությունները:

Մենք այժմ առաջարկում ենք Blue Shield of California Promise Program-ը, որտեղ Դուք կարող եք պարզենք ստանալ առողջապահական գործողություններն ավարտելու համար: Լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարեք (866) 352-0892 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով, 8:00-ից 18:00, երկուշաբթիից ուրբաթ:

6. Բժիշկների և անձնակազմի վերապատրաստում. մեր նպատակն է ապահովել, որ բոլոր բժիշկները և անձնակազմի անդամները վերապատրաստվեն աշխատանքի

ընդունման և տարեկան խնամքի մոդելի վերաբերյալ:

Բոլոր նոր բժիշկները կձանուցվեն վերապատրաստման գործընթացի և վերապատրաստումն ավարտելու իրենց պարտավորության մասին: Նոր աշխատակիցները պետք է վերապատրաստումն ավարտեն աշխատանքի ընդունվելուց հետո 90 օրվա ընթացքում: Եղանակները, որոնք օգտագործվում են բժիշկների և/կամ անձնակազմի անդամների հետ կապ հաստատելու կամ հիշեցնելու նրանց վերապատրաստման մասին, ներառում են ֆաքս և էլփոստ:

Բժիշկների համար մենք չենք բավարարել մեր կատարողական նպատակը՝ 80% վերապատրաստումը՝ աշխատանքի ընդունվելիս (43%): Մակայն, մենք տարեկան վերապատրաստման համար կատարել ենք մեր կատարողական նպատակը՝ 80% (82%): Մենք գործառնական փոփոխություններ կկատարենք՝ աշխատանքի ընդունվելիս համապատասխանության ցածր դրույքաչափերը լուծելու համար:

Անձնակազմի համար մենք հասել ենք տարեկան 100%-ի ուսուցման մեր նպատակին՝ աշխատանքի ընդունման և վերապատրաստման վերաբերյալ: Թիմը կշարունակի օգտագործել իր հիշեցումների համակարգը՝ համապատասխանությունն ապահովելու համար:

Ստացեք դրա տպագիր օրինակը՝ զանգահարելով Հաճախորդների սպասարկման բաժին՝ (800) 452-4413 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով՝ 8:00-ից 20:00, շաբաթը յոթ օր: Պատճենը ներբեռնելու համար այցելեք մեր կայքը՝

<https://www.blueshieldca.com/en/medicare/member-resources/plan-documents-dsnp>:

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 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。