

2023年「雙重特殊需求計劃護理模式」 評估結果摘要

什麼是「雙重特殊需求計劃(D-SNP)護理模式(MOC)」？

「D-SNP護理模式」說明我們向D-SNP會員提供醫療保健服務的方式。我們的目標是為您提供可靠且容易取得的最佳護理。我們每年都會查核我們向您提供的護理和服務的品質。我們會設定目標，但如果未能達到預定目標，我們便會採取步驟和行動加以改進。

以下舉例說明我們查核服務品質的方式：

- 會員滿意度問卷調查
- 醫生與您住家的鄰近度
- 護理協調
- 轉銜照護
- 您可從醫生處獲取的保健護理的相關資訊
- 醫生及工作人員培訓

如果我們未能達到預定目標怎麼辦？

我們會找出達到我們目標的實際可行的最佳方式。我們會設計新計劃，立志一定要達到目標。

我們在2023年的表現如何？

1. 會員滿意度問卷調查 - 我們的目標是要讓身為會員的您滿意我們的健康計劃。

我們每年都會寄出問卷調查，詢問您對您的醫生和健康計劃的滿意度。我們希望確保您對所接受的護理感到滿意。我們也希望確保您能從健康計劃中得到最佳服務。

下列各項是我們未能達到目標的項目：護理協調、健康計劃客戶服務、健康計劃評級、醫療保健評級、快速取得護理和獲取所需護理。

我們知道這些服務對您都非常重要。我們會努力透過各種方式改進。我們希望讓您獲得良好的體驗。

我們希望成為值得您信賴的健康計劃。我們會將您在問卷調查中表達的意見謹記在心。這是為您做出有益改變的重要方式。本團隊不斷致力改善您的健康計劃體驗。

2. 醫生與住家的鄰近度 - 我們的目標是確保您能在住家附近就近取得各種科別醫生的服務。

我們達成了這一目標：確保我們在您所在地區有足夠的基本保健醫生為您提供護理。我們達成了這一目標：確保我們在您所在地區有足夠的專業護理醫生為您提供護理。如果您的地區沒有醫生，請與我們聯絡。

我們還與服務提供者合作，幫助您獲得往返於醫生約診的交通服務。我們達成了這一目標：協助會員獲得交通服務。

3. **護理協調** - 我們的目標是透過護理協調來增進您的健康。

我們請每位會員都填寫一份健康風險評估（簡稱HRA）。HRA是一份有關您的健康需求的問卷。我們也會聯絡會員，邀請他們加入個人護理計劃(ICP)。ICP是一個行動計劃，目的是要找出滿足您健康需求的方法。最後，我們邀請會員與護理團隊一同開會，討論增進會員健康的方法。

我們未能達到HRA、ICP和護理團隊等目標。不過，作業模式的革新改善了2023年的合規率。我們將繼續革新作業模式，嘗試與您聯絡。我們的目標是要針對HRA、ICP和護理團隊會議等事項，

能100%聯絡到每一位會員。我們會為每一位會員擬定ICP，並舉行護理團隊會議（無論會員是否選擇要參與）。

請致電護理管理部門完成您的HRA，並參加護理團隊會議共同制定護理計劃，從而幫助我們增進您的健康。

4. **轉銜照護** - 我們的目標是透過不同的醫療環境之間明確的轉銜照護來增進您的健康。

我們和醫院以及專業護理設施(SNF)合作，確保我們能及時為每位會員提供護理。我們計劃採取以下措施：

- 您的護理經理會在轉銜照護事件後30天內更新您的ICP。
- 您的ICP將在更新後7個工作日內與您和您的基本保健醫生共享。
- 您的護理經理會在發出出院回家通知後2 - 4個工作日內與您聯絡，協助解決您的轉銜照護需求。

我們未能達到這些措施的目標。為了解決這個問題，我們建立了一個新系統，以更快的方式接收出院資料。這個新系統將協助我們更好地達到時限要求。

5. **您可從醫生處獲取的保健護理的相關資訊** - 我們的目標是確保您獲得預防保健服務以增進您的健康。

健康計劃運用資訊來瞭解計劃是否為會員提供了完善的護理服務。下列是已達成目標的主題：

- 確保需要抗憂鬱藥物的會員開始服藥且不斷藥。
- 確保患有高血壓的會員將血壓控制在健康範圍內。

下列是未能達成目標的主題：

- 確保會員至少每年接受一次藥物審查。
- 確保患有糖尿病的會員檢查血糖。
- 確保會員在住院後接受藥物審查和更新。
- 確保會員每年接受疼痛篩檢。
- 確保出院的會員不會在30天再度入院。
- 確保會員可獲得預防性護理服務。

我們將與您的醫生討論為您提供預防慢性（長期）健康問題所需的服務。我們希望確保您整年都保持健康。

請及早安排明年的保健活動，讓我們協助您常保健康。

我們現在推出Blue Shield of California Appreciation Program，您只要完成保健活動即可獲得獎勵。如欲瞭解更多資訊，請於週一至週五上午8時至下午6時致電(866) 352-0892（聽障和語障專線(TTY)：711）。

6. **醫生和工作人員培訓** - 我們的目標是確保所有醫生和工作人員在受聘後接受有關護理模式的人職培訓，並在之後每年接受年度培訓。

所有的新醫生都會收到培訓流程通知，告知他們完成培訓的義務。新的工作人員必須在入職後90天內完成這項培訓。我們會透過傳真和電子郵件等方式聯絡或提醒醫生及/或工作人員培訓事宜。

在醫生培訓這部分，我們未能達到入職培訓80%的績效目標(43%)。然而，我們的確達成了年度培訓80%的績效目標(82%)。我們將改變作業模式，以解決入職培訓合規率過低的問題。

在工作人員培訓這部分，我們達成了入職培訓和年度培訓100%的績效目標。本團隊將繼續使用提醒系統來確保合規性。

請致電客戶服務部索取紙本文件，聯絡電話：**(800) 452-4413**（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間上午

8時至晚上8時，每週七天。如需下載副本，請瀏覽我們的網站：

<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。