

خلاصه یافته‌های ارزیابی مدل مراقبت برنامه نیازهای ویژه دوگانه 2023

مدل مراقبت (Model of Care, MOC) برنامه نیازهای ویژه دوگانه (Dual Special Needs Plan, D-SNP) چیست؟

مدل مراقبت D-SNP توضیح می‌دهد که ما چگونه خدمات مراقبت درمانی را به اعضای D-SNP 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
- هماهنگی مراقبت
- انتقال مراقبت
- اطلاعات درباره مراقبت دریافتی شما از پزشکان‌تان برای حفظ سلامتی‌تان
- آموزش پزشک 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 2023، عملکرد ما چگونه بود؟

1. **نظرسنجی رضایت عضو** - هدف ما اطمینان از آن است که شما به عنوان عضوی از برنامه درمانی ما، از آن رضایت داشته باشید.

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.

اهداف مربوط به هماهنگ‌سازی مراقبت‌های درمانی، خدمات مشتریان برنامه درمانی، رتبه‌بندی برنامه درمانی، رتبه‌بندی مراقبت درمانی، دریافت فوری مراقبت درمانی و دریافت مراقبت‌های 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 مورداعتماد شما باشیم. ما به موضوعاتی که شما در نظرسنجی به ما می‌گویید، گوش می‌دهیم. این یک روش مهم برای ایجاد تغییرات مفید برای شما است. تیم ما برای ادامه بهبود تجربه شما از این 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 داشته باشید.

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 گروهی از تامین‌کنندگان همکاری داریم تا بتوانیم خدمات حمل و نقل شما را به محل ملاقات با پزشکان و بازگشت شما به خانه ارائه کنیم. ما به هدف خود برای کمک به اعضا در زمینه رفت و آمدشان، رسیدیم.

3. **هماهنگ‌سازی مراقبت** - هدف ما بهبود سلامت شما از طریق هماهنگ‌سازی مراقبت‌های درمانی 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. با این حال، تغییرات عملیاتی منجر به بهبود نرخ انطباق در سال 2023 شد. ما به ایجاد تغییرات عملیاتی برای تماس با شما ادامه خواهیم داد. 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.

از طریق تماس با «مدیریت مراقبت» برای انجام HRA و شرکت در جلسه تیم مراقبت برای ایجاد یک برنامه مراقبتی برای شما، به ما در بهبود سلامت خود کمک کنید.

4. انتقال مراقبت - هدف ما بهبود سلامت شما از طریق شفافیت در انتقال مراقبت بین مراکز خدمات مراقبت درمانی است. ما با

بیمارستانها و مراکز پرستاری ماهرانه (SNF) 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 7 روز کاری بعد از به روزرسانی، ICP در اختیار شما و پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی شما قرار می‌گیرد.
- مدیر مراقبت شما ظرف 2 تا 4 روز کاری پس از اطلاع از ترخیص به منزل، با شما تماس خواهد گرفت و در زمینه نیازهای مراقبت انتقالی به شما کمک می‌کند.
- ما اهداف خود در رابطه با این تدابیر را محقق نکردیم. برای رفع این مشکل، سیستم‌های جدیدی برای دریافت سریع‌تر اطلاعات ترخیص داریم. این سیستم جدید به ما کمک می‌کند تا زمان‌بندی‌ها را بهتر رعایت کنیم.

5. 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. اهداف برای موارد زیر محقق شد:

- اطمینان از شروع مصرف داروی ضدافسردگی و ادامه مصرف آن در اعضایی که نیاز به آن دارو دارند.
- اطمینان از اینکه اعضای مبتلا به فشار خون بالا، فشار خون خود را در وضعیت کنترل‌شده نگه می‌دارند.

اهداف مربوط به موضوعات زیر محقق نشد:

- اطمینان از آنکه داروهای اعضا حداقل هر سال یک بار بررسی می‌شوند.
- اطمینان از آنکه اعضا قند خون خود را به علت ابتلا به دیابت چک می‌کنند.
- اطمینان از آنکه داروهای اعضا بعد از بستری در بیمارستان، بررسی و به روز شود.
- اطمینان از اینکه اعضا به صورت سالانه معاینه غربالگری درد انجام می‌دهند.
- اطمینان از عدم بستری مجدد اعضای ترخیص شده از بستری بیمارستان، در مدت کمتر از 30 روز.
- اطمینان از دسترسی اعضا به خدمات مراقبت پیشگیرانه.

ما با پزشک شما درباره دریافت خدمات موردنیاز شما برای جلوگیری از بروز مشکلات مزمن (طولانی مدت) سلامتی، صحبت خواهیم کرد. ما می‌خواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما در طول سال، سالم هستید.

با برنامه‌ریزی فعالیت‌های سالم خود در اوایل سال آینده به ما کمک کنید تا در حفظ سلامتیتان به شما کمک کنیم.

ما اکنون برنامه قدردانی Blue Shield of California را ارائه می‌دهیم که در آن می‌توانید پاداش‌هایی را برای تکمیل فعالیت‌های سالم، کسب کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (866) 0892-352 (TTY:711)، از 8 am تا 6 pm، دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید.

6. آموزش پزشک و کارکنان – هدف ما آن است که اطمینان حاصل کنیم که همه پزشکان و کارکنان در زمان استخدام و در طول سال در زمینه مدل مراقبت آموزش دیده باشند.

به همه پزشکان جدید در مورد فرایند آموزش و تعهد آنها به تکمیل آموزش، اطلاع‌رسانی می‌شود. کارکنان جدید باید آموزش را ظرف مدت 90 روز از زمان استخدام تکمیل کنند. روش‌های مورد استفاده برای تماس یا یادآوری به پزشکان و یا کارکنان درباره آموزش شامل فکس و ایمیل است.

برای پزشکان، ما نتوانستیم هدف عملکردی 80% خود در آموزش زمان استخدام را محقق کنیم (43%). با این حال، ما هدف عملکردی 80% خود برای آموزش سالیانه را محقق کردیم (82%). ما برای رسیدگی به نرخ پایین انطباق برای آموزش زمان استخدام، تغییرات عملیاتی ایجاد خواهیم کرد.

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

یک نسخه چاپی از این متن را از طریق تماس با خدمات مشتریان به شماره (TTY: 711) 4413-452 (800)، از ساعت

8 am تا 8 pm، در هفت روز هفته بدست آورید. برای دانلود یک نسخه، از وب سایت ما به آدرس

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