

ملخص نتائج تقييم نموذج الرعاية الخاص بالخطة الثنائية لذوي الاحتياجات الخاصة لعام 2023

ما هو نموذج الرعاية (MOC) الخاص بالخطة الثنائية لذوي الاحتياجات الخاصة (D-SNP)؟

يوضح نموذج الرعاية الخاص بالخطة الثنائية لذوي الاحتياجات الخاصة (D-SNP) كيفية تقديم خدمات الرعاية الصحية لأعضائنا المشتركين في D-SNP. لأننا نريد أن نقدم لكم أفضل رعاية موثوقة يسهل الوصول إليها، ففي كل عام نتحقق من جودة الرعاية والخدمات التي نقدمها لكم، ونحدد الأهداف وتتخذ الخطوات والإجراءات إذا لم نحقق تلك الأهداف، فيما يلي بعض الأمور التي نتحقق بها من جودة خدماتنا:

- . استطلاعات الرأي المتعلقة برضا الأعضاء
- . مدى قرب الأطباء من منزلك
- . تنسيق الرعاية
- . انتقال الرعاية
- . المعلومات الخاصة بالرعاية التي تحصل عليها من أطباءك للحفاظ على صحتك
- . تدريب الأطباء وطاقم العمل

ماذا يحدث إذا لم نحقق أهدافنا؟

نبحث عن أفضل طريقة ممكنة لتحقيق أهدافنا، ونضع خططاً جديدة حتى نحقق هدفنا.

كيف كان أدؤنا في عام 2023؟

- 1. استطلاعات الرأي المتعلقة برضا الأعضاء -** يتمثل هدفنا في التأكد من رضاك بصفقتك عضوًا في خطتنا الصحية. نرسل استطلاعًا للرأي في كل عام يسألك عن تجربتك مع أطباءك وخطة الرعاية الصحية، لأننا نريد أن نتأكد من رضاك عن الرعاية التي تحصل عليها، ونريد أن نتأكد أيضًا من حصولك على أفضل الخدمات من الخطة الصحية. لم نحقق أهدافنا الخاصة بتنسيق الرعاية، وخدمة عملاء الخطة الصحية، وتصنيف الخطة الصحية، وتقييم الرعاية الصحية، والحصول على الرعاية بسرعة، والحصول على الرعاية اللازمة. نحن نعلم أن هذه الخدمات مهمة بالنسبة لك. وسنركز على طرق تحسينها، لنجعل تجربتك تجربة إيجابية. إننا نريد أن نكون خطتك الصحية التي تثق بها، لذلك نهتم بما تخبرنا به في استطلاعات الرأي، وهذه إحدى الطرق الهامة لإجراء تغييرات مفيدة لك. يعمل الفريق على مواصلة تحسين تجربتك مع الخطة الصحية.
- 2. مدى قرب الأطباء من منزلك -** هدفنا هو التأكد من قدرتك على الوصول إلى جميع الأطباء من جميع التخصصات بالقرب من منزلك. لقد حققنا أهدافنا في التأكد من أن لدينا عددًا كافيًا من الأطباء الأساسيين في المنطقة لتقديم الرعاية لك، لقد حققنا أهدافنا المتمثلة في التأكد من أن لدينا عددًا كافيًا من أطباء الرعاية المتخصصة في المنطقة لتقديم الرعاية لك. لذلك يُرجى الاتصال بنا إذا كان هناك طبيب غير متوفر في منطقتك. نحن نعمل أيضًا مع مُزوَّدي الخدمات لمساعدتك في الحصول على توصيلة إلى ومن مواعيدك مع طبيبك. لقد حققنا أهدافنا في مساعدة الأعضاء في الحصول على توصيلة.
- 3. تنسيق الرعاية -** هدفنا هو تحسين صحتك من خلال تنسيق الرعاية. نطلب من جميع الأعضاء استكمال تقييم المخاطر الصحية (Health Risk Assessment, HRA)، هي قائمة بالأسئلة المتعلقة باحتياجاتك الصحية. وتتواصل أيضًا مع الأعضاء بخصوص خطة رعاية فردية (Individualized Care Plan, ICP)، حيث تعد ICP خطة عمل حول كيفية تلبية احتياجاتك الصحية. وأخيرًا، ندعو الأعضاء إلى الانضمام إلى اجتماع مع فريق رعايتهم لمناقشة طرق تحسين صحتهم.

لكننا لم نحقق الأهداف المُحدَّدة لـ HRA، و ICP، وفريق الرعاية، غير أن التغييرات التشغيلية أدت إلى تحسين معدلات الالتزام في عام 2023. وسنستمر في إجراء التغييرات التشغيلية في محاولة الوصول إليك. فهدفنا هو الاتصال بنسبة 100% من الأعضاء لحضور اجتماع HRA، و ICP، واجتماع فريق الرعاية. وسنقوم بإعداد ICP لكل عضو ونعقد اجتماعاً مع فريق الرعاية (سواء اختار العضو المشاركة أم لا).

ساعدنا على تحسين صحتك من خلال الاتصال بإدارة الرعاية لإكمال HRA الخاص بك وحضور اجتماع فريق الرعاية لإنشاء خطة رعاية مناسبة لك.

- 4. انتقالات الرعاية -** هدفنا هو تحسين صحتك من خلال انتقالات واضحة للرعاية بين أماكن الرعاية الصحية مع المستشفيات ومراكز خدمات التمريض المهنية (skilled nursing facilities, SNF) للتأكد من أننا نقدم الرعاية في الوقت المناسب لجميع الأعضاء. ونسعى إلى اتخاذ التدابير التالية:
- يقوم مدير رعايتك بتحديث ICP الخاص بك في غضون 30 يوماً من انتقال حلقات الرعاية.
 - تتم مشاركة ICP معك ومع طبيب الرعاية الأولية المعني بك في غضون 7 أيام عمل من التحديث.
 - يتصل بك مدير الرعاية المعني بك في غضون 2-4 أيام عمل من إخطار الخروج من المستشفى إلى المنزل للمساعدة في تلبية احتياجات الرعاية الانتقالية الخاصة بك.
- لكننا لم نحقق أهداف هذه الإجراءات. ولتصحيح المشكلة، لدينا أنظمة جديدة لتلقي بيانات الخروج من المستشفى بطريقة أسرع. سيساعدنا هذا النظام الجديد على الالتزام بالجدول الزمنية بشكل أفضل.

5. المعلومات الخاصة بالرعاية التي تحصل عليها من أطباءك للحفاظ على صحتك - هدفنا هو تحسين صحتك من خلال التأكد من حصولك على الخدمات الصحية الوقائية.

- تستخدم الخطط الصحية المعلومات لمعرفة مدى جودة رعايتهم للأعضاء، ولقد حققنا الأهداف المحددة للمواضيع التالية:
- التأكد من أن الأعضاء الذين يحتاجون إلى مضادات الاكتئاب بدأوا واستمروا في تناول العلاج.
 - التأكد من أن الأعضاء الذين يعانون من ارتفاع ضغط الدم يحافظون على معدل ضغط الدم الصحي.

ولم نحقق الأهداف المحددة للمواضيع التالية:

- التأكد من مراجعة أدوية الأعضاء مرة واحدة على الأقل سنوياً.
- التأكد من إجراء فحص نسبة السكر في الدم للأعضاء بسبب مرض السكري.
- التأكد من مراجعة أدوية الأعضاء وتحديثها بعد الإقامة في المستشفى.
- التأكد من إجراء فحص الألم للأعضاء سنوياً.
- ضمان عدم إعادة دخول الأعضاء المستشفى خلال 30 يوماً بعد خروجهم.
- التأكد من حصول الأعضاء على خدمات الرعاية الوقائية.

سنحدث إلى أطباءك بخصوص حصولك على الخدمات التي تحتاجها للوقاية من المشاكل الصحية المزمنة (طويلة الأمد). لأننا نريد أن نتأكد من تمتعك بصحة جيدة طوال العام.

ساعدنا في الحفاظ على صحتك من خلال جدولة أنشطتك الصحية في بداية العام المقبل.

نقدم الآن برنامج تقدير Blue Shield of California حيث يتيح لك كسب مكافآت نظير إكمال الأنشطة الصحية. لمعرفة المزيد من المعلومات، اتصل على (866) 352-0892 (TTY:711)، من الساعة 8 ص حتى 6 م، من الاثنين إلى الجمعة.

6. تدريب الأطباء وطاقم العمل - هدفنا هو ضمان تدريب جميع الأطباء وطاقم العمل عند التوظيف وسنوياً على نموذج الرعاية يتم إخطار جميع الأطباء الجدد بعملية التدريب وضرورة التزامهم بإكمال التدريب. ويطلب من الموظفين الجدد إتمام التدريب في غضون 90 يوماً من تاريخ التوظيف. الأساليب المستخدمة للاتصال أو تذكير الأطباء و/أو طاقم العمل بالتدريب تتضمن الفاكس والبريد الإلكتروني.

بالنسبة إلى الأطباء، لم نحقق هدف الأداء المتمثل وهو 80% للتدريب عند التوظيف (43%). ومع ذلك، حققنا هدف الأداء المتمثل في 80% للتدريب سنوياً (82%). سنقوم بإجراء تغييرات تشغيلية لمعالجة معدلات الالتزام المنخفضة للتدريب عند التوظيف.

بالنسبة إلى الموظفين، حققنا هدف الأداء المتمثل في 100% للتدريب عند التوظيف والتدريب سنويًا. سيستمر الفريق في استخدام نظام التنكير الخاص به لضمان الالتزام.

احصل على نسخة ورقية من هذا عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم (800) 452-4413 (TTY: 711)، من الساعة 8 ص حتى الساعة 8 م، طوال أيام الأسبوع. لتنزيل نسخة، تفضلُ بزيارة موقعنا الإلكتروني على الرابط <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。