

2023年双重特殊需求计划护理模式评估结果摘要

什么是双重特殊需求计划（D-SNP）护理模式（MOC）？

D-SNP护理模式描述了我们如何为D-SNP会员提供医疗保健服务。我们希望为您提供可靠且易于获得的最佳护理。每年我们都会检查我们为您提供的护理和服务的质量。我们设定目标，以及如果没有实现这些目标的情况下采取的步骤和行动。

以下是我们检查服务质量的一些方法：

- 会员满意度调查
- 医生离您家有多近
- 护理协调
- 护理的转移
- 您从医生处获得的关于保持健康的信息
- 医生和工作人员培训

如果我们没有实现目标会怎样？

我们会找到实现目标的最佳方法。我们会制定新的计划，直到实现目标。

2023年我们的表现如何？

1. 会员满意度调查我们的目标是确保您——我们健康计划的会员感到满意。

每年我们都会发出一项调查，询问您对医生和健康计划的体验。我们希望确保您对所获得的护理感到满意。我们还希望确保您从健康计划中获得最好的服务。

我们没有达到下列目标：护理协调、健康计划客户服务、健康计划评级、医疗保健评级、快速获得护理，以及获得所需护理。

我们知道这些服务对您很重要。我们将重点关注改进的方法。我们希望为您带来积极的体验。

我们希望成为您值得信赖的健康计划。我们将倾听您在调查中提出的意见。这是为您做出有益改变的重要方法。我们的团队正在努力继续改善您在健康计划方面的体验。

2. 医生离您家的距离我们的目标是确保您可以在家附近获得所有类型医生的服务。

我们实现了确保该地区有足够的初级医生为您提供护理的目标。我们实现了确保该地区有足够的专科护理医生为您提供护理的目标。如果您所在地区没有医生，请联系我们。

我们还与供应商合作，帮助您乘车往返于您的约诊地点。我们实现了帮助会员乘车的目标。

3. 护理协调我们的目标是通过护理协调来改善您的健康。

我们要求所有会员完成健康风险评估 (HRA)。HRA是有关您的健康需求的问题列表。我们还会联系会员以获取个性化护理计划 (ICP)。ICP是关于如何满足您的健康需求的行动计划。最后，我们邀请会员与他们的护理团队一起参加会议，讨论改善健康的方法。

我们没有达到HRA、ICP和护理团队的目标。不过，由于业务上的变化，2023年的达标率有所提高。我们将继续进行业务调整，以努力为您服务。我们的目标是联系100%的会员参加HRA、ICP和护理团队会议。我们将为每个会员创建ICP并举行护理团队会议（无论会员是否选择参与）。

致电护理管理部门完成您的HRA并参加旨在为您制定护理计划的护理团队会议，从而帮助我们改善您的健康状况。

4. 护理的转移我们的目标是通过医疗机构之间清晰的护理转移来改善您的健康。

我们与医院和专业护理机构 (SNF) 合作，确保为所有会员提供及时护理。我们考虑以下措施：

- 您的护理经理会在护理周期转移后30天内更新您的ICP。
- 您的ICP将在更新后7个工作日内与您和您的初级保健医生共享。
- 您的护理经理会在通知您出院回家后的2-4个工作日内与您联系，以满足您的护理转移需求。

我们没有实现这些措施的目标。为了纠正这个问题，我们建立了新的系统，以便更快地接收出院数据。这个新系统将帮助我们更好地达到期限要求。

5. 您从医生处获得的关于保持健康的信息我们的目标是通过确保您获得预防性健康服务来改善您的健康。

健康计划使用相关信息来了解他们在照顾会员方面做得如何。已实现以下各主题的目标：

- 确保需要抗抑郁药物的会员开始并坚持服药。
- 确保患有高血压的会员保持健康血压。

以下主题的目标未实现：

- 确保每年至少为会员检查一次药物。
- 确保会员因糖尿病而检查血糖。
- 确保会员在住院后，有人为其检查和更新其药物。
- 确保会员每年接受疼痛筛查。
- 确保出院会员在30天内不会再次入院。
- 确保会员获得预防性保健服务。

我们将与您的医生沟通，为您提供所需的服务，以预防慢性（长期）健康问题。我们希望确保您全年保持健康。

请在明年年初安排好您的健康活动，让我们为您的健康服务。

现在我们提供Blue Shield of California Appreciation计划，您可以通过完成健康活动获得奖励。如需了解更多信息，请致电 (866) 352-0892（听障和语障专线：711），工作时间：周一至周五上午8点至下午6点。

6. 医生和工作人员培训我们的目标是确保所有医生和工作人员在入职时接受培训，并且每年

接受有关护理模式的培训。

所有新入职的医生都会收到有关培训流程以及完成培训义务的通知。新工作人员必须在入职后90天内完成培训。用于联系或提醒医生和/或工作人员培训的方式包括传真和电子邮件。

就医生而言，我们未能达到入职培训80%的绩效目标（43%）。然而，我们的确实现了年度培训80%的绩效目标（82%）。我们将进行业务改革，解决入职时培训达标率低的问题。

在工作人员方面，我们实现了每年入职时100%的培训绩效目标。该团队将继续使用其提醒系统来确保达标。

请致电客户服务部获取本报告的副本：**(800) 452-4413**（听障和语障专线：**711**），早上8点至晚上8点，每周七天服务。如要下载副本，请访问我们的网站：

<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。