

Краткое изложение результатов оценки модели обслуживания по плану Dual Special Needs Plan в 2023 г.

Что представляет собой модель обслуживания (Model of Care, МОС) плана Dual Special Needs Plan (D-SNP)?

Модель медицинского обслуживания плана D-SNP описывает порядок предоставления медицинских услуг участникам нашего плана D-SNP. Мы стараемся предоставить вам наилучшее обслуживание, отличающееся надежностью и доступностью. Ежегодно мы проверяем уровень качества обслуживания и предоставляемых вам услуг. Мы ставим перед собой цели и предпринимаем необходимые шаги и меры, если не выполнили поставленные задачи.

Ниже перечислены некоторые методы, посредством которых мы проверяем качество наших услуг:

- Опрос об удовлетворенности участников
- Оценка расстояния от врачебных кабинетов до вашего места жительства
- Координация медицинского обслуживания
- Перевод в другое учреждение медицинского обслуживания
- Информация об обслуживании, которую вы получаете у ваших врачей для поддержания вашего здоровья
- Обучение врачей и персонала

Что происходит, если мы не достигаем поставленных целей?

Мы находим наилучший возможный путь достижения своих целей. Мы формируем новые планы, пока не достигнем своих целей.

Каких результатов мы добились в 2023 году?

1. **Опрос об удовлетворенности участников:** наша цель — убедиться, что вы удовлетворены участием в нашем плане.

Ежегодно мы рассылаем анкету, в которой спрашиваем о вашем опыте взаимодействия с врачами и медицинским планом. Мы хотим убедиться в том, что вы получаете всю необходимую вам медицинскую помощь. Мы также хотим убедиться, что вы получаете наилучшее обслуживание в рамках медицинского плана.

Мы не достигли наших целей в следующих категориях: координирование обслуживания, обслуживание клиентов плана медицинского страхования, рейтинг плана медицинского страхования, рейтинг медицинского обслуживания, быстрое предоставление медицинского обслуживания и доступность необходимого медицинского обслуживания.

Мы понимаем, что эти услуги важны для вас. Мы сделаем все возможное, чтобы улучшить их уровень. Мы заинтересованы, чтобы ваше взаимодействие с нами проходило позитивно.

Мы работаем над тем, чтобы стать для вас планом медицинского обслуживания, на который вы можете положиться. Мы прислушиваемся к отзывам, оставленным вами в рамках опросов. Это важный способ внести полезные изменения. Наша команда постоянно работает для того, чтобы улучшить ваше взаимодействие с планом медицинского страхования.

2. Оценка расстояния от врачебных кабинетов до вашего места жительства: нашей целью является обеспечение доступа к врачам всех категорий поблизости от вашего места жительства.

Мы достигли поставленных целей по привлечению достаточного количества врачей-терапевтов, расположенных в районе вашего места жительства. Мы достигли поставленных целей по привлечению достаточного количества врачей-специалистов, расположенных в районе вашего места жительства. Пожалуйста, свяжитесь с нами, если не можете найти врача в вашем районе. Мы наладили работу с поставщиками услуг транспортировки, чтобы помочь вам добираться на прием к врачу и обратно. Мы достигли поставленных целей по оказанию помощи участникам в организации услуг транспортировки.

3. Координация медицинского обслуживания: наша цель — улучшить ваше здоровье, координируя необходимое вам медицинское обслуживание.

Мы попросили всех участников заполнить Оценку рисков для здоровья (Health Risk Assessment, HRA). HRA содержит вопросы о ваших медицинских потребностях. С участниками также связались по поводу плана персонализированного обслуживания (Individualized Care Plan, ICP). ICP — это план мероприятий по достижению ваших медицинских целей. И наконец, мы пригласили участников принять участие во встрече со своей командой по медицинскому обслуживанию, чтобы обсудить меры по улучшению своего здоровья.

Мы не достигли целей по HRA, ICP и сотрудничеству с командой по медицинскому обслуживанию. Однако функциональные изменения позволили нам повысить уровень нормативно-правового соответствия в 2023 году. Мы продолжим вносить функциональные изменения, чтобы максимально эффективно взаимодействовать с вами. Наша цель — связаться со 100% участников, чтобы рассказать им об ICP, а также попросить их заполнить HRA и принять участие во встрече с командой по медицинскому обслуживанию.

Мы разработаем ICP и предоставим возможность провести встречу с командой по медицинскому обслуживанию для каждого участника (независимо от выбора участника). Чтобы помочь нам улучшить ваше здоровье, позвоните в отдел управления медицинским обслуживанием и заполните форму HRA, а также примите участие во встрече с командой по медицинскому обслуживанию, которая разработает для вас план медицинского обслуживания.

4. Перевод в другое учреждение медицинского обслуживания: наша цель — улучшить ваше здоровье за счет четкой процедуры смены лечебных учреждений.

Мы сотрудничаем с больницами и учреждениями квалифицированного сестринского ухода (SNF), чтобы обеспечить своевременный уход для всех участников. Мы оцениваем следующие меры:

- Ваш специалист по управлению обслуживанием обновляет ваш ICP в течение 30 дней после перевода в другое учреждение медицинского обслуживания.
- Ваш ICP предоставляется вам и вашему врачу первичного обслуживания в течение 7 рабочих дней после обновления.
- Ваш специалист по управлению обслуживанием свяжется с вами в течение 2-4 рабочих дней с момента уведомления о выписке домой, чтобы помочь с вашими медицинскими потребностями в течение переходного периода.

Мы не достигли наших целей по этим мерам. Чтобы решить эту проблему, мы разработали новые системы для более быстрого получения данных о выписке. Эта новая система поможет нам лучше соблюдать сроки.

5. Информация об обслуживании, предоставляемом врачами для поддержания вашего здоровья: наша цель — улучшить ваше здоровье, предоставив вам доступ к профилактическим медицинским услугам.

Сотрудники планов медицинского страхования используют информацию, чтобы понять, насколько эффективно осуществляется медицинское обслуживание их участников.

Мы достигли следующих поставленных целей:

- Начало и продолжение приема лекарственных средств участниками, которым необходимы антидепрессанты.
- Поддержание артериального давления в пределах нормального диапазона участниками с высоким артериальным давлением.

Мы не достигли следующих поставленных целей:

- Пересмотр участниками своего плана приема лекарственных средств не реже одного раза в год.
- Прохождение участниками с диабетом теста на уровень глюкозы в крови.
- Пересмотр и корректировка плана медикаментозного лечения участника после завершения его пребывания в больнице.
- Ежегодное прохождение участниками оценки уровня боли.
- Предотвращение повторной госпитализации участников в течение 30 дней с момента выписки из больницы.
- Получение участниками доступа к услугам профилактической помощи.

Мы обсудим с вашими врачами вопрос о предоставлении вам услуг, необходимых для предотвращения хронических (длительных) проблем со здоровьем. Для нас важно обеспечить поддержание вашего здоровья в течение всего года.

Помогите нам сохранить ваше здоровье, запланировав мероприятия по поддержанию здоровья в начале следующего года.

Теперь мы предлагаем возможность участия в программе лояльности Blue Shield of California Appreciation Program, в рамках которой вы зарабатываете награды за выполнения действий по поддержанию здоровья. Для получения дополнительной информации звоните по телефону (866) 352-0892 (линия ТТУ:711) с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м.

6. Обучение врачей и персонала: наша цель — обеспечить первоначальное обучение и ежегодные тренинги всех врачей и персонала на тему «Модель обслуживания».

Все новые врачи получают информацию о процессе прохождения тренингов. Прохождение тренингов является обязательным. Новый персонал обязан пройти обучение в течение 90 дней с момента приема на работу. Мы регулярно напоминаем врачам и/или персоналу о необходимости пройти тренинг по факсу или электронной почте.

Мы не достигли поставленной цели (80 %) по привлечению врачей к прохождению первоначального тренинга. В первоначальном тренинге приняло участие 43 % врачей. Но мы достигли поставленной цели (80 %) по привлечению врачей к прохождению ежегодных тренингов. В ежегодном тренинге приняло участие 82 % врачей. Мы внесем функциональные изменения, чтобы разрешить проблему низкого участия в первоначальном тренинге.

Мы достигли поставленной цели по привлечению персонала к обучению: как первоначальный тренинг, так и ежегодный тренинг прошло 100% представителей персонала. Чтобы поддержать высокий уровень соответствия требованиям, наша команда будет систематически отправлять напоминания о предстоящих тренингах.

Получите распечатку этого документа, позвонив в службу поддержки клиентов по телефону (800) 452-4413 (линия ТТУ: 711) с 8 а.м. до 8 р.м. без выходных. Чтобы загрузить экземпляр документа на свое устройство, посетите наш веб-сайт по адресу <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。