

2022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。我們的目標是提供您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。我們訂出目標，如果沒有達到預定目標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
- 醫生離您的住家有多近
- 護理協調
- 轉銜照護
- 有關您接受醫生的護理以保持健康的資訊
- 醫療服務提供者和工作人員培訓

如果我們沒有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2022年的表現如何？

1. 會員滿意度問卷調查 – 我們的目標是確保您很滿意我們健康計劃向您提供的會員服務。

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。我們希望確保您很滿意所接受的護理。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、快速取得護理和取得所需的護理。

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。我們希望讓您得到正面的體驗。

我們希望成為值得您信賴的健康計劃。我們將您在調查時表達的意見謹記在心。我們必須這麼做才能做出對您有幫助的改變。我們的團隊正在努力繼續改善您在健康計劃中的會員體驗。

2. 醫生離您的住家有多近 - 我們的目標是確保您能取得住家附近各種科別醫生的服務。

我們達到了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的目標。我們達到了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的目標。如果您的地區沒有醫生，請與我們聯絡。

我們還與醫療服務提供者合作，幫助您獲得往返於您的醫療服務提供者約診的交通服務。我們達到了滿足交通要求的目標。

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(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。

我們沒有達到HRA、ICP和護理團隊等目標。我們將從作業方面改變，以解決這個問題。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5個工作日內與您和您的基本保健醫生共享。
- 您的護理經理會在您出院回家後2個工作日內與您聯絡，以協助解決您的轉銜照護的需求事項。

我們沒有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，以減少人力作業。這個新系統將協助我們更能達到時限要求。

5. 有關您自醫生接受護理以保持健康的資訊 - 我們的目標是確保您獲得預防保健服務以增進您的健康。

健康計劃運用資訊了解計劃是否為會員提供了完善的護理服務。下列是已達到目標的主題：

- 確保需要抗憂鬱藥物的會員開始服藥且不斷藥。
- 確保會員在住院後接受藥物審查和更新。
- 確保會員接受視力檢查以確認是否有糖尿病造成的傷害。

下列是未能達到目標的主題：

- 確保會員接受乳癌篩檢。
- 確保會員接受結腸直腸癌篩檢。
- 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。

我們會與您的醫生討論讓您接受需要的服務以預防慢性健康問題。我們希望確保您整年都保持健康。

請安排明年年初的篩檢，讓我們協助您常保健康。

6. 醫療服務提供者和工作人員培訓 - 我們的目標是確保所有醫療服務提供者和工作人員接受有關護理模式的初次培訓和年度培訓。

所有新的醫療服務提供者在獲准加入網絡後都會被通知培訓流程，以及在獲准加入網絡後必須完成培訓和此後每年都要接受培訓的義務。新的工作人員必須在入職後90天內完成此項培訓。用於聯絡或提醒醫療服務提供者及/或工作人員培訓的方式包括群發傳真和電子郵件，其中包含有關如何存取網路式培訓課程的說明。

在醫療服務提供者培訓方面，我們沒有達到初始培訓和年度培訓的80%績效目標：其中初始培訓為45%，年度培訓為48%。我們將從作業方面改變，以解決合規率低的問題。

在工作人員培訓方面，我們達成了初次培訓和年度培訓的100%績效目標。本團隊將繼續使用提醒系統來確保合規性。

請致電會員服務部索取紙本版的結果摘要，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：blueshieldca.com。

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。