



Managed Care Organization (MCO) بطاقة نتائج الأسئلة المتكررة

ما الغرض من بطاقة النتائج؟

الغرض من بطاقة النتائج هو مساعدتك في اختيار (MCO) managed care organization بناءً على العوامل الأكثر أهمية بالنسبة لك. تمنحك بطاقة النتائج معلومات عن مدى شعور الأعضاء الحاليين تجاه MCO الخاصة بهم ومدى جودة MCOs في تلبية معايير الولاية. كما توفر بطاقة النتائج معلومات الاتصال وحقائق أخرى عن MCOs المتوفرة لك للاختيار من بينها.

من أين تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج؟

تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج من مصادر مختلفة:

- يوضح قسم استبيان الأعضاء النتائج من استبيان رضا الأعضاء لسنة 2018 بالولاية
- يوضح قسم الجودة والامتثال النتائج من المراجعة السنوية لامتثال MCO للجودة بالولاية
- يوضح قسم سمات فريق الرعاية وقسم المعلومات الإضافية معلومات مقدمة من MCOs عن منظماتهم

ما هو استبيان رضا العملاء؟

استبيان رضا العملاء هو مجموعة سنوية من الأسئلة تُرسل إلى الأعضاء الحاليين بكل MCO لجمع التعليقات المتعلقة بتجربتهم مع MCO الخاصة بهم. وتجمع الولاية إجابات الاستبيان وتحللها لاكتشاف مدى سعادة الأعضاء بفريق رعايتهم، ومدى مشاركتهم في إنشاء خطة رعايتهم، ومدى جودة MCO في مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم.

ما هي مراجعة امتثال MCO للجودة؟

مراجعة امتثال MCO للجودة هو تقييم للوقوف على مدى جودة MCOs في تلبية معايير أداء محددة موضوعة من قبل الولاية. ويتم إجراء المراجعة كل سنة بواسطة منظمة مراجعة جودة خارجية تعمل لدى الولاية. تبحث منظمة مراجعة الجودة الخارجية للتأكد من أن MCO لديها سياسات وإجراءات وعمليات لتقديم خدمات عالية الجودة للأعضاء.

ما معنى غير ربحية وربحية؟

يصف قسم نوع الوكالة في بطاقة النتائج النوع الذي تمثله كل MCO. والمنظمة غير الربحية هي مجموعة منظمة لأغراض خلاف توليد الأرباح ولا يتم توزيع أي جزء من دخل المنظمة فيها على المديرين أو المسؤولين. أما المنظمة الربحية، فهي شركة تعمل بغرض جني الأرباح.

متى تم تحديث بطاقة النتائج آخر مرة؟ كم عدد مرات تحديث بطاقة النتائج؟

تم تحديث بطاقة النتائج لآخر مرة في 2019. ويتم تحديثها بشكل سنوي.

لماذا لا توفر بطاقة النتائج معلومات أخرى عن MCOs أهتم بها؟

لا تقدم بطاقة النتائج إلا المعلومات التي تحققت الولاية من صحتها. وتعتمد التصنيفات المتوفرة في بطاقة النتائج فقط على أحدث البيانات التي يمكن التحقق منها، لتزويدك بالعوامل الأكثر موضوعية لمساعدتك في اختيار MCO الخاصة بك.

Managed Care Organization (MCO) بطاقة نتائج
دليل الإجراءات

استبيان الأعضاء																			
إجمالي الرضا	الإجراء																		
<p style="text-align: center;">استبيان الرضا 2018 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. هل يمكنك الاتصال بفريق الرعاية عندما تحتاج إليه؟ 2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من فريق رعايتك؟ 3. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟ 4. ما مدى اهتمام فريق الرعاية عند الاستماع إليك؟ 5. ما مدى احترام فريق الرعاية عند معاملتك؟ 6. ما مدى جودة فريق الرعاية في شرح خيار الدعم الموجه ذاتيًا لك؟ 7. ما مدى مشاركتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بخطة رعايتك؟ 8. ما مدى جودة فريق رعايتك في دعم الأنشطة التي تريد القيام بها في مجتمعك، بما في ذلك الزيارة مع العائلة والأصدقاء والعمل والتطوع وما إلى ذلك؟ 9. ما مدى تضمن خطة رعايتك لأشياء مهمة بالنسبة لك؟ 10. إجمالاً، ما مدى احترام الأشخاص الذين يقدمون الدعم والخدمات لك عند معاملتك؟ 11. ما مدى جودة تلبية الدعم والخدمات التي تحصل عليها لاحتياجاتك؟ 12. إجمالاً، ما مدى حبك لمCO الخاصة بك؟ 	<p>مصدر البيانات</p>																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">التصنيف</th> <th style="padding: 5px;">نجوم</th> <th style="padding: 5px;">الدرجة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">ممتاز</td> <td style="padding: 5px;">5</td> <td style="padding: 5px;">90.0% - 100.0%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">جيد جدًا</td> <td style="padding: 5px;">4</td> <td style="padding: 5px;">80.0% - 89.9%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">جيد</td> <td style="padding: 5px;">3</td> <td style="padding: 5px;">70.0% - 79.9%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">متوسط</td> <td style="padding: 5px;">2</td> <td style="padding: 5px;">60.0% - 69.9%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">سيء</td> <td style="padding: 5px;">1</td> <td style="padding: 5px;">< 60.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">النسبة المئوية لكل أجوبة أسئلة الاستبيان "مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	التصنيف	نجوم	الدرجة	ممتاز	5	90.0% - 100.0%	جيد جدًا	4	80.0% - 89.9%	جيد	3	70.0% - 79.9%	متوسط	2	60.0% - 69.9%	سيء	1	< 60.0%	<p>نظام التصنيف</p>
التصنيف	نجوم	الدرجة																	
ممتاز	5	90.0% - 100.0%																	
جيد جدًا	4	80.0% - 89.9%																	
جيد	3	70.0% - 79.9%																	
متوسط	2	60.0% - 69.9%																	
سيء	1	< 60.0%																	

الإجراء	استجابة فريق الرعاية																		
مصدر البيانات	<p>استبيان الرضا 2018 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <p>1. هل يمكنك الاتصال بفريق الرعاية عندما تحتاج إليه؟ 2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من فريق رعايتك؟</p>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="618 499 1154 747"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سئ</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ"مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سئ
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سئ																	
الإجراء	جود تواصل فريق الرعاية																		
مصدر البيانات	<p>استبيان الرضا 2018 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <p>1. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟ 2. ما مدى اهتمام فريق الرعاية عند الاستماع إليك؟ 3. ما مدى احترام فريق الرعاية عند معاملتك؟</p>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="618 1167 1154 1415"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سئ</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لأجوبة أسئلة الاستبيان الـ"مرضية جدًا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سئ
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سئ																	

الجودة والامتثال

إجمالي معايير الجودة	الإجراء																		
<p>مراجعة الامتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2018-2019 تأتي هذه الدرجة من دمج أداء MCO على مقاييس ذات صلة بـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الحقوق والحماية: ما مدى جودة MCO في إخطار الأعضاء بحقوقهم والعمل معهم لدعم هذه الحقوق. • اختيار موفر الخدمة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب: ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموفري الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات. • نظام التظلم: ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية. 	<p>مصدر البيانات</p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">الدرجة</th> <th style="width: 33%;">نجوم</th> <th style="width: 33%;">التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لكل البنود المضمنة في مراجعة الامتثال للجودة التي حققت معايير "تمت تليبيتها" أو "تمت تليبيتها جزئيًا". وذلك يتضمن البنود المضمنة في أقسام مراجعة الامتثال للجودة الثلاثة.</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء	<p>نظام التصنيف</p>
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الإجراء	الحقوق والحماية																		
<p>مصدر البيانات</p>	<p>مراجعة الامتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2018-2019: قسم حقوق وحماية المسجل ما مدى جودة MCO في إخطار الأعضاء بحقوقهم والعمل معهم لدعم هذه الحقوق</p>																		
<p>نظام التصنيف</p>	<table border="1" data-bbox="618 583 1154 831"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم حقوق وحماية المسجل بمراجعة الامتثال للجودة التي حققت معايير "تمت تلبيتها" أو "تمت تلبيتها جزئيًا".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	
الإجراء	اختيار موفر الخدمة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب																		
<p>مصدر البيانات</p>	<p>مراجعة الامتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2018-2019: قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموفري الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات</p>																		
<p>نظام التصنيف</p>	<table border="1" data-bbox="618 1388 1154 1635"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية بمراجعة الامتثال للجودة التي حققت معايير "تمت تلبيتها" أو "تمت تلبيتها جزئيًا".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الإجراء	نظام التظلم																		
مصدر البيانات	مراجعة الامتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2018-2019: قسم نظام التظلم ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية																		
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لكل البنود المضمنة في قسم نظام التظلم بمراجعة الامتثال للجودة التي حققت معايير "تمت تلبيتها" أو "تمت تلبيتها جزئيًا".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

سمات فريق الرعاية																			
الإجراء	دوران مدير الرعاية																		
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى دائرة الخدمات الصحية بويسكونسن 2016-2018																		
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>> 40.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لمديري الرعاية الذين انفصلوا عن MCO، محسوبة بمتوسط ثلاث سنوات.</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	0.0% - 10.0%	5	ممتاز	10.1% - 20.0%	4	جيد جدًا	20.1% - 30.0%	3	جيد	30.1% - 40.0%	2	متوسط	> 40.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
0.0% - 10.0%	5	ممتاز																	
10.1% - 20.0%	4	جيد جدًا																	
20.1% - 30.0%	3	جيد																	
30.1% - 40.0%	2	متوسط																	
> 40.0%	1	سيء																	

الإجراء	دوران الممرضات																		
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى دائرة الخدمات الصحية بويسكونسن 2016-2018																		
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th> <th>نجوم</th> <th>التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>جيد جدًا</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>> 40.0%</td> <td>1</td> <td>سئ</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للممرضات اللاتي انفصلن عن MCO، محسوبة بمتوسط ثلاث سنوات.</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	0.0% - 10.0%	5	ممتاز	10.1% - 20.0%	4	جيد جدًا	20.1% - 30.0%	3	جيد	30.1% - 40.0%	2	متوسط	> 40.0%	1	سئ
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
0.0% - 10.0%	5	ممتاز																	
10.1% - 20.0%	4	جيد جدًا																	
20.1% - 30.0%	3	جيد																	
30.1% - 40.0%	2	متوسط																	
> 40.0%	1	سئ																	
الإجراء	نسبة مديري الرعاية إلى الأعضاء																		
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتبارًا من 1 يوليو 2019، بناءً على مكافئ الدوام الكلي الحالي (FTE) والتسجيل.																		
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الولاية.																		
الإجراء	نسبة الممرضات إلى الأعضاء																		
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتبارًا من 1 يوليو 2019، بناءً على مكافئ الدوام الكلي الحالي (FTE) والتسجيل.																		
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الولاية.																		
الإجراء	نسبة الممرضات الممارسات إلى الأعضاء (شراكة رعاية الأسرة فقط)																		
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتبارًا من 1 يوليو 2019، بناءً على مكافئ الدوام الكلي الحالي (FTE) والتسجيل.																		
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الولاية.																		