



## Tabela sa ocjenama za Managed Care Organization (MCO) Najčešća pitanja

### Koja je svrha Tabela sa ocjenama ?

Svrha Tabela sa ocjenama je da vam pomogne da izaberete organizaciju za upravljanje njegom (Managed Care Organization, MCO) na osnovu faktora koji su najvažniji za vas. Tabela sa ocjenama pruža informacije o tome šta trenutni članovi misle o svojoj MCO organizaciji i koliko dobro MCO organizacije ispunjavaju državne standarde. Tabela sa ocjenama takođe sadrži kontakt podatke i druge činjenice o organizacijama MCO između kojih možete birati.

### Odakle dolaze podaci iz Tabela sa ocjenama ?

Podaci iz tabele sa ocjenama potiču iz različitih izvora:

- **Odjeljak Anketa članova** prikazuje rezultate državne ankete o zadovoljstvu članova za 2018. godinu
- **Odjeljak Kvalitet i usklađenost** prikazuje rezultate državnog godišnjeg pregleda o usklađenosti kvaliteta organizacije MCO
- **U odjeljcima Karakteristike tima za njegu** i Dodatne informacije, organizacije MCO pružaju informacije o svojoj organizaciji

### Šta je anketa o zadovoljstvu članova?

Anketa o zadovoljstvu članova obuhvata skup pitanja koja se svake godine šalju trenutnim članovima svake MCO organizacije kako bi se prikupile povratne informacije o njihovom iskustvu sa datom MCO organizacijom. Država prikuplja i analizira odgovore iz ankete kako bi saznala koliko su članovi zadovoljni svojim timom za njegu, koliko su uključeni u kreiranje svog plana njege i koliko dobro im njihova MCO organizacija pomaže u zadovoljavanju njihovih potreba.

### Šta je pregled usklađenosti kvaliteta organizacije MCO?

Pregled usklađenosti kvaliteta organizacija MCO je procjena koja pokazuje koliko dobro MCO organizacije zadovoljavaju određene radne standarde koje određuje država. Sprovodi se svake godine od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta koja radi za saveznu državu. Vanjska organizacija za razmatranje kvaliteta obavlja pregled kako bi se uvjerila da MCO organizacija ima utvrđene pravilnike, procedure i postupke za pružanje visoko kvalitetnih usluga svojim članovima.

### Šta znači neprofitna i profitna organizacija?

Odjeljak Vrsta agencije u Tabela sa ocjenama opisuje kojoj vrsti organizacije svaka MCO pripada. Neprofitna organizacija je grupa koja nije organizovana radi ostvarivanja profita i čiji prihod nije raspodijeljen direktorima ili rukovodiocima. Profitna organizacija je preduzeće koje posluje radi ostvarivanja profita.

### Kada je Tabela sa ocjenama posljednji put ažurirana? Koliko često se ažurira?

Tabela sa ocjenama je posljednji put ažurirana 2019. godine. Ažurira se jednom godišnje.

### Zašto Tabela sa ocjenama ne sadrži druge informacije o MCO organizacijama koje me interesuju?

Tabela sa ocjenama sadrži samo one informacije koje je odobrila savezna država. Ocjene u Tabeli sa ocjenama temelje se samo na najnovijim provjerenim podacima koji vam pružaju najobjektivnije faktore kako bi vam pomogli da odaberete MCO organizaciju.

**Tabela sa ocjenama za Managed Care Organization (MCO)  
Vodič za mjerila**

ANKETA ČLANOVA																					
Mjerilo	Sveukupno zadovoljstvo																				
<b>Izvor podataka</b>	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2018. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban?</li> <li>2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu?</li> <li>3. Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari?</li> <li>4. Koliko vas pažljivo sluša vaš tim za njegu?</li> <li>5. S kolikim poštovanjem vas tretira tim za njegu?</li> <li>6. Koliko dobro vam je tim za njegu objasnio opcije za samousmjerenu podršku?</li> <li>7. Koliko ste uključeni u donošenje odluka o svom planu njege?</li> <li>8. Koliko dobro vaš plan njege podržava aktivnosti koje želite obavljati u svojoj zajednici, uključujući posjete rodbini i prijateljima, posao, volontiranje itd.?</li> <li>9. Koliko vaš plan njege uključuje stvari koje su vama važne?</li> <li>10. Generalno, s kolikim poštovanjem vas tretiraju ljudi koji vam pružaju podršku i usluge?</li> <li>11. Koliko dobro podrška i usluge koje dobijate zadovoljavaju vaše potrebe?</li> <li>12. Sveukupno, koliko vam se dopada vaša MCO organizacija?</li> </ol>																				
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Ocjena</th> <th style="width: 33%;">Zvezdice</th> <th style="width: 33%;">Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat svih odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”</p>			Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																			
90.0% - 100.0%	5	Odlično																			
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																			
70.0% - 79.9%	3	Dobro																			
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																			
< 60.0%	1	Loše																			

Mjerilo	Odziv tima za njegu																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2018. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban?</li> <li>2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu?</li> </ol>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 422 1003 705"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	
Mjerilo	Kvalitet komunikacije tima za njegu																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2018. godinu —kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari?</li> <li>2. Koliko vas pažljivo sluša vaš tim za njegu?</li> <li>3. S kolikim poštovanjem vas tretira tim za njegu?</li> </ol>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 1234 1003 1518"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

## KVALITET I USKLAĐENOST

Mjerilo	Sveukupni standardi kvaliteta																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Pregled usklađenosti kvaliteta (Quality Compliance Review, QCR) za 2018.–2019. godinu od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta:</p> <p>Ova ocjena je rezultat sljedećih mjerila vezanih za rad MCO organizacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prava i zaštita:</b> Koliko dobro MCO informiše svoje članove o njihovim pravima i surađuje s njima kako bi očuvali ta prava.</li> <li>• <b>Izbor pružatelja i pravovremene usluge:</b> Koliko dobro MCO radi na podršci vezanoj za pristup uslugama i pružateljima, kao i na poboljšanju postupaka za smanjenje prekida usluga ili kašnjenja usluga.</li> <li>• <b>Sistem pritužbi:</b> Koliko dobro MCO surađuje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka.</li> </ul>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat svih stavki u QCR koji su dostigli kriterijume „Zadovoljava” ili „Djelimično zadovoljava”. Tu spadaju stavke iz sva tri odjeljka QCR-a.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

Mjerilo	Prava i zaštita																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Pregled usklađenosti kvaliteta (Quality Compliance Review, QCR) za 2018.–2019. godinu od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta:</p> <p>Odjeljak o pravima i zaštiti učesnika</p> <p><b>Koliko dobro MCO informiše svoje članove o njihovim pravima i saraduje s njima kako bi očuvali ta prava.</b></p>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 537 1005 821"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat stavki u QCR odjeljku o pravima i zaštiti učesnika koji su dostigli kriterijume “Zadovoljava” ili “Djelimično zadovoljava”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	
Mjerilo	Izbor pružatelja i pravovremene usluge																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Pregled usklađenosti kvaliteta (Quality Compliance Review, QCR) za 2018.–2019. godinu od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta:</p> <p>Odjeljak Potvrda kvaliteta i poboljšanje postupaka</p> <p><b>Koliko dobro MCO radi na podršci vezanoj za pristup uslugama i pružateljima, kao i na poboljšanju postupaka za smanjenje prekida usluga ili kašnjenja usluga.</b></p>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 1467 1005 1751"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat svih stavki u QCR odjeljku o potvrdi kvaliteta i poboljšanju postupaka koji su dostigli kriterijume „Zadovoljava” ili „Djelimično zadovoljava”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	
Mjerilo	Sistem pritužbi																		

<b>Izvor podataka</b>	<p>Pregled usklađenosti kvaliteta (Quality Compliance Review, QCR) za 2018.–2019. godinu od strane vanjske organizacije za razmatranje kvaliteta:</p> <p>Odjeljak o sistemu pritužbi</p> <p><b>Koliko dobro MCO surađuje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka</b></p>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 478 1003 762"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat svih stavki u QCR odjeljku o sistemu pritužbi koji su dostigli kriterijume „Zadovoljava” ili „Djelimično zadovoljava”.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	90.0% - 100.0%	5	Odlično	80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro	70.0% - 79.9%	3	Dobro	60.0% - 69.9%	2	Dovoljno	< 60.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
90.0% - 100.0%	5	Odlično																	
80.0% - 89.9%	4	Vrlo dobro																	
70.0% - 79.9%	3	Dobro																	
60.0% - 69.9%	2	Dovoljno																	
< 60.0%	1	Loše																	

<b>KARAKTERISTIKE TIMA ZA NJEGU</b>																			
<b>Mjerilo</b>	<b>Fluktuacija upravitelja njege</b>																		
<b>Izvor podataka</b>	<p>Godišnji podaci za 2016.–2018. godinu koje su MCO organizacije prijavile Ministarstvu Wisconsin Department of Health Services</p>																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1" data-bbox="467 1287 1003 1570"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&gt; 40.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat upravitelja njege koji su napustili MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	0.0% - 10.0%	5	Odlično	10.1% - 20.0%	4	Vrlo dobro	20.1% - 30.0%	3	Dobro	30.1% - 40.0%	2	Dovoljno	> 40.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
0.0% - 10.0%	5	Odlično																	
10.1% - 20.0%	4	Vrlo dobro																	
20.1% - 30.0%	3	Dobro																	
30.1% - 40.0%	2	Dovoljno																	
> 40.0%	1	Loše																	

<b>Mjerilo</b>	<b>Fluktuacija medicinskih sestara</b>																		
<b>Izvor podataka</b>	Godišnji podaci za 2016.–2018. godinu koje su MCO organizacije prijavile Ministarstvu Wisconsin Department of Health Services																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Zvezdice</th> <th>Ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>Odlično</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>Vrlo dobro</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>Dobro</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>Dovoljno</td> </tr> <tr> <td>&gt; 40.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat medicinskih sestara koje su napustile MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek.</p>	Ocjena	Zvezdice	Ocjena	0.0% - 10.0%	5	Odlično	10.1% - 20.0%	4	Vrlo dobro	20.1% - 30.0%	3	Dobro	30.1% - 40.0%	2	Dovoljno	> 40.0%	1	Loše
Ocjena	Zvezdice	Ocjena																	
0.0% - 10.0%	5	Odlično																	
10.1% - 20.0%	4	Vrlo dobro																	
20.1% - 30.0%	3	Dobro																	
30.1% - 40.0%	2	Dovoljno																	
> 40.0%	1	Loše																	
<b>Mjerilo</b>	<b>Brojčani odnos upravitelja njege i članova</b>																		
<b>Izvor podataka</b>	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2019. na temelju trenutnog broja zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (full-time equivalent, FTE) i broja upisanih članova.																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.																		
<b>Mjerilo</b>	<b>Brojčani odnos medicinskih sestara i članova</b>																		
<b>Izvor podataka</b>	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2019. na temelju trenutnog broja zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (full-time equivalent, FTE) i broja upisanih članova.																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.																		
<b>Mjerilo</b>	<b>Brojčani odnos viših medicinskih sestara i članova (samo Family Care Partnership)</b>																		
<b>Izvor podataka</b>	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2019. na temelju trenutnog broja zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (full-time equivalent, FTE) i broja upisanih članova.																		
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.																		