

## بطاقة نتائج منظمة الرعاية المدارة (MCO) الأسئلة المتكررة

(Managed Care Organization (MCO) Scorecard Frequently Asked Questions)

### ما الغرض من بطاقة النتائج؟

الغرض من بطاقة النتائج هو مساعدتك في اختيار منظمة الرعاية المدارة (MCO) 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 السنوي 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 نتائج الخيارات؟

تم تحديث بطاقة النتائج لآخر مرة في 2021. 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.

**بطاقة نتائج منظمة الرعاية المدارة (MCO) لسنة 2022**  
**دليل الإجراءات**  
 (2022 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)

استبيان الأعضاء																			
إجمالي الرضا	الإجراء																		
<p>استبيان الرضا 2020 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك عندما تحتاج إليه؟</li> <li>2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من فريق رعايتك؟</li> <li>3. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟</li> <li>4. ما مدى اهتمام فريق الرعاية عند الاستماع إليك؟</li> <li>5. ما مدى احترام فريق الرعاية عند معاملتك؟</li> <li>6. ما مدى جودة فريق الرعاية في شرح خيار الدعم الموجه ذاتياً لك؟</li> <li>7. ما مدى مشاركتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بخطة رعايتك؟</li> <li>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؟</li> <li>9. ما مدى تضمن خطة رعايتك لأشياء مهمة بالنسبة لك؟</li> <li>10. إجمالاً، ما مدى احترام الأشخاص الذين يقدمون الدعم والخدمات لك عند معاملتك؟</li> <li>11. ما مدى جودة تلبية الدعم والخدمات التي تحصل عليها لاحتياجاتك؟</li> <li>12. إجمالاً، ما مدى حبك لـ MCO الخاصة بك؟</li> </ol>	<p><b>مصدر البيانات</b></p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">الدرجة</th> <th style="width: 20%;">نجوم</th> <th style="width: 50%;">التصنيف</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>ممتاز</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>جيد جداً</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>جيد</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>متوسط</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لكل أجوبة أسئلة الاستبيان الـ "مرضية جداً" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد جداً	70.0% - 79.9%	3	جيد	60.0% - 69.9%	2	متوسط	< 60.0%	1	سيء	<p><b>نظام التصنيف</b></p>
الدرجة	نجوم	التصنيف																	
90.0% - 100.0%	5	ممتاز																	
80.0% - 89.9%	4	جيد جداً																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الإجراء	استجابة فريق الرعاية																		
مصدر البيانات	<p>استبيان الرضا 2020 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك عندما تحتاج إليه؟</li> <li>2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من فريق رعايتك؟</li> </ol>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="609 472 1144 724"> <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>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</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	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	جودة تواصل فريق الرعاية																		
مصدر البيانات	<p>استبيان الرضا 2020 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟</li> <li>2. ما مدى اهتمام فريق الرعاية عند الاستماع إليك؟</li> <li>3. ما مدى احترام فريق الرعاية عند معاملتك؟</li> </ol>																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="609 1138 1144 1390"> <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>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</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	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																	

## الجودة والامتثال

إجمالي معايير الجودة	الإجراء																		
<p style="text-align: center;"><b>quality compliance review</b> (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR)* الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2021-2020 و 2020-2019</p> <p style="text-align: center;">تأتي هذه الدرجة من دمج أداء MCO على مقاييس ذات صلة بـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● تقديم الرعاية المتمركز حول العضو: ما مدى جودة MCO في تقديم تخطيط الرعاية المتمركز حول العضو، الوصول إلى الخدمات في الوقت المناسب، اختيار العضو، وحماية حقوق الأعضاء.**</li> <li>● اختيار موفر الخدمة والوصول 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.</li> <li>● نظام التظلم: ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية.</li> </ul> <p>*بسبب التغييرات التي طرأت على مصدر بيانات قسم الجودة والامتثال، يعتمد إجراء تقديم الرعاية المتمركز حول العضو على بيانات 2021-2020، في حين تعتمد إجراءات خيار الموفر والخدمات في الوقت المناسب ونظام التظلم على بيانات 2020-2019. وبسبب عملية دمج الشركة، لم تتم مراجعة My Choice Wisconsin (MCW) في 2020. بناءً عليه، تأتي بعض بيانات اختيار الموفرة الوصول الخدمات في الوقت المناسب ونظام التظلم التي ذكرتها MCW من مراجعة الجودة والامتثال لعام 2019-2018.</p> <p>**يتم تحديث إجراء تقديم الرعاية المتمركز حول العضو من إجراء الحقوق والإجراءات الوقائية السابق في بطاقة نتائج 2021 بسبب التغييرات في مصدر بيانات quality compliance review (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR) الأمر الذي يجعل هذا الإجراء أعم وأشمل في المجالات المغطاة مقارنةً بإجراء الحقوق والإجراءات الوقائية السابق.</p>	<p><b>مصدر البيانات</b></p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">الدرجة</th> <th style="width: 30%;">نجوم</th> <th style="width: 40%;">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>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لنقاط QCR المكتسبة من إجمالي عدد نقاط QCR الممكنة. يتم حساب ذلك على أنه جميع النقاط المكتسبة في قسم تقديم الرعاية المتمركز حول العضو 2021-2020 وكل النقاط المكتسبة في أقسام خيار الموفر وتقديم الخدمات في الوقت المناسب ونظام التظلم 2020-2019، مقسومة على إجمالي عدد النقاط الممكنة في كل قسم.</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><b>نظام التصنيف</b></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																	
<b>تقديم الرعاية المتمركز حول العضو</b>	<b>الإجراء</b>																		

<p>مصدر البيانات</p> <p>quality compliance review (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2021-2020</p> <p>قسم معايير MCO</p> <p>ما مدى جودة MCO في تقديم تخطيط الرعاية المتمركز حول العضو، الوصول إلى الخدمات في الوقت المناسب، اختيار العضو، وحماية حقوق الأعضاء.</p>																			
<table border="1" data-bbox="607 485 1144 737"> <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>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية لنقاط عنصر التسجيل، من عدد نقاط عنصر التسجيل الممكنة، في قسم معايير MCO QCR.</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																	
<p>اختيار موثر الخدمة والحصول على الخدمات في الوقت المناسب</p>	<p>الإجراء</p>																		
<p>مصدر البيانات</p> <p>quality compliance review (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR)* الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2020-2019</p> <p>قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية</p> <p>ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموثر الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات</p> <p>* بسبب دمج الشركة، لم تتم مراجعة (MWC) My Choice Wisconsin في 2020. ولم تحصل MCW على الفرصة لزيادة نجوم الجودة والامتثال الخاصة بها؛ ومن ثم، تأتي بيانات سجل النتائج من QCR لسنة 2018-2019.</p>																			



سمات فريق الرعاية																				
الإجراء	دوران مدير الرعاية																			
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى Wisconsin Department of Health Services (دائرة الخدمات الصحية) للفترة 2018-2020																			
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>&gt; 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. تشير نسبة الدوران الأقل إلى مغادرة عدد أقل من الموظفين لـ MCO في غضون عام، وبالتالي تكون نسبة الدوران الأقل مفضلة ومطابقة لتصنيف أعلى من حيث النجوم.</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 Wisconsin Department of Health Services (دائرة الخدمات الصحية) للفترة 2018-2020																			
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>&gt; 40.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>النسبة المئوية للممرضات اللاتي انفصلن عن MCO، محسوبة بمتوسط ثلاث سنوات. تشير نسبة الدوران الأقل إلى مغادرة عدد أقل من الموظفين لـ MCO في غضون عام، وبالتالي تكون نسبة الدوران الأقل مفضلة ومطابقة لتصنيف أعلى من حيث النجوم.</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																		

نسبة مديري الرعاية إلى الأعضاء	الإجراء
<p>النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2021، بناءً على مكافئات الدوام الكلي full-time equivalents (معادلات الدوام الكامل) (FTE) والتسجيل. تعبر نسبة الموظفين إلى الأعضاء عن مقارنة بين عدد الموظفين الموجودين في MCO إلى عدد الأعضاء الموجودين في MCO. وتُفسر "x:1" على النحو التالي: لكل عدد 1 مدير رعاية، هناك عدد x من الأعضاء. وتشير النسبة الأقل إلى وجود عدد أقل من أعضاء MCO لكل مدير رعاية، في حين تشير النسبة الأعلى إلى وجود عدد أكبر من أعضاء MCO لكل مدير رعاية.</p>	<p>مصدر البيانات</p>
<p>لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الولاية.</p>	<p>نظام التصنيف</p>
نسبة الممرضات إلى الأعضاء*	الإجراء
<p>النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2021، بناءً على مكافئات الدوام الكلي full-time equivalents (معادلات الدوام الكامل) (FTE) والتسجيل. تعبر نسبة الموظفين إلى الأعضاء عن مقارنة بين عدد الموظفين الموجودين في MCO إلى عدد الأعضاء الموجودين في MCO. وتُفسر "x:1" على النحو التالي: لكل عدد 1 ممرضة، هناك عدد x من الأعضاء. وتشير النسبة الأقل إلى وجود عدد أقل من أعضاء MCO لكل ممرضة، في حين تشير النسبة الأعلى إلى وجود عدد أكبر من أعضاء MCO لكل ممرضة.</p>	<p>مصدر البيانات</p>
<p>لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الولاية.</p> <p>*تُعتبر الممرضات الممارسات أيضاً جزءاً من فريق رعاية أعضاء Family Care Partnership، بالرغم من أن نسبة موظفيهم غير واردة هنا.</p>	<p>نظام التصنيف</p>