



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 الممثل MCO للجودة بالولاية
- يوضح قسم سمات فريق الرعاية وقسم المعلومات الإضافية معلومات مقدمة من MCOs عن منظماتهم

ما هو استبيان رضا العمال؟

استبيان رضا العمال هو مجموعة سنوية من الأسئلة تُرسل إلى الأعضاء الحاليين بكل MCO لجمع التعليقات المتعلقة بتجربتهم مع MCO الخاصة بهم. وتجمع الولاية إجابات الاستبيان وتطلها الكنتشاف 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 لأعضاء.

ما معنى غير ربحية وربحية؟ يصف

قسم نوع الوكالة في بطاقة النتائج النوع الذي تمثله كل MCO. والمنظمة غير الربحية هي مجموعة منظمة الغرض خالف توليد الأرباح وال 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 آخر مرة في 2022. ويتم تحديثها بشكل سنوي.

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

ال تقدم بطاقة النتائج إل 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 2023 دليل
الإجراءات
(2023 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)**

استبيان الأعضاء																				
	إجمالي الرضا	الإجراء																		
<p style="text-align: center;">استبيان الرضا 2021 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك 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 ذاتي 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 احتياجاتك؟ 12. إجمالاً، ما مدى حبك لـ MCO الخاصة بك؟ 		مصدر البيانات																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">التصنيف</th> <th style="width: 20%;">نجوم</th> <th style="width: 60%;">الدرجة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ممتاز</td> <td>5</td> <td>90.0% - 100.0%</td> </tr> <tr> <td>جيد نا</td> <td>4</td> <td>80.0% - 89.9%</td> </tr> <tr> <td>جيد</td> <td>3</td> <td>70.0% - 79.9%</td> </tr> <tr> <td>متوسط</td> <td>2</td> <td>60.0% - 69.9%</td> </tr> <tr> <td>سيء</td> <td>1</td> <td>< 60.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">النسبة المئوية لكل أجوبة أسئلة الاستبيان الـ "مرضية ج دا" أو "مرضية للغاية".</p>	التصنيف	نجوم	الدرجة	ممتاز	5	90.0% - 100.0%	جيد نا	4	80.0% - 89.9%	جيد	3	70.0% - 79.9%	متوسط	2	60.0% - 69.9%	سيء	1	< 60.0%		نظام التصنيف
التصنيف	نجوم	الدرجة																		
ممتاز	5	90.0% - 100.0%																		
جيد نا	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 2021 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة السنتين التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك عندما تحتاج إليه؟ 2. كم مرة حصلت على المساعدة التي تحتاجها من فريق رعايتك؟ 																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="607 470 1146 716"> <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 دا</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 أيجابية أسئلة السنتين الـ"مرضية ج دا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد دا	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 دا																	
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 2021 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة السنتين التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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؟ 																		
نظام التصنيف	<table border="1" data-bbox="607 1136 1146 1381"> <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 دا</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 أيجابية أسئلة السنتين الـ"مرضية ج دا" أو "مرضية للغاية".</p>	الدرجة	نجوم	التصنيف	90.0% - 100.0%	5	ممتاز	80.0% - 89.9%	4	جيد دا	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 دا																	
70.0% - 79.9%	3	جيد																	
60.0% - 69.9%	2	متوسط																	
< 60.0%	1	سيء																	

الجودة والممثل

إجمالي معايير الجودة	الإجراء																		
<p style="text-align: center;">(quality compliance review)مراجعة الممثل للجودة (QCR) * الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2021-2022</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"> • 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. • إدارة الجودة 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 style="text-align: right;">..</p>	<p>مصدر البيانات</p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <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>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>سيء</td> </tr> </tbody> </table> <p>سبة 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 2021-2022 وكل النقاط المكتسبة في أقسام خيار الموفر وتقديم الخدمات في الوقت المناسب ونظام التظلم</p> <p>2021-2022، 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>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																	
تقديم الرعاية المتمركز حول العضو	الإجراء																		

<p>مصدر البيانات</p> <p>مراجعة الجودة الخارجية (quality compliance review)مراجعة الممتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة 2022-2021</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="609 485 1144 735"> <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 لنقاط عنصر التسجيل، من عدد نقاط عنصر التسجيل الممكنة، في قسم معايير .QCR MCO</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>إدارة الجودة</p>	<p>الإجراء</p>																		
<p>مصدر البيانات</p> <p>مراجعة الجودة الخارجية (quality compliance review)مراجعة الممتثال للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة 2022-2021</p> <p>قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية</p> <p>ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموفاي الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات</p>																			

نظام التصنيف	الدرجة	نجوم	التصنيف
	90.0% - 100.0%	5	ممتاز
	80.0% - 89.9%	4	جيد نا
	70.0% - 79.9%	3	جيد
	60.0% - 69.9%	2	متوسط
	< 60.0%	1	سيء

النسبة المئوية للبنود المضمنة في قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية بـ QCR (مراجعة المتثال للجودة) التي حققت معايير "تمت تليبتها" أو "تمت تليبتها جزئيًا".

الإجراء **نظام التظلم**

مصدر البيانات

quality compliance review (مراجعة المتثال للجودة) (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2021-2022

قسم نظام التظلم

ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية

نظام التصنيف	الدرجة	نجوم	التصنيف
	90.0% - 100.0%	5	ممتاز
	80.0% - 89.9%	4	جيد نا
	70.0% - 79.9%	3	جيد
	60.0% - 69.9%	2	متوسط
	< 60.0%	1	سيء

النسبة المئوية لكل البنود المضمنة في قسم نظام QCR التظلم بمراجعة المتثال للجودة التي حققت معايير "تمت تليبتها" أو "تمت تليبتها جزئيًا".

سمات فريق الرعاية																				
الإجراء	دوران مدير الرعاية																			
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى Wisconsin Department of Health Services (دائرة الخدمات الصحية) للفترة 2019-2021																			
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 ثالث 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 2019-2021																			
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>نسبة المئوية للممرضات الآتي انفصلن عن MCO، محسوبة بمتوسط ثالث 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	نسبة مديري الرعاية إلى الأعضاء
مصدر البيانات	<p>النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2022، بنا على مكافئات الدوام الكلي equivalents full-time (معدالت 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>
نظام التصنيف	<p>لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الوالية.</p>
الإجراء	نسبة الممرضات إلى الأعضاء*
مصدر البيانات	<p>النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2022، بنا على مكافئات الدوام الكلي equivalents full-time (معدالت 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>
نظام التصنيف	<p>لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الوالية.</p> <p>*تُعتبر الممرضات الممارسات أي ضلج من فريق رعاية أعضاء Family Care Partnership، بالرغم من أن نسبة موظفيهم غير واردة هنا.</p>