



## Managed Care Organization (MCO) 记分卡 常见问题

### 记分卡的作用是什么？

记分卡的目的是帮助您根据对您最重要的因素选择 Managed Care Organization (MCO)。记分卡为您提供有关当前成员对其 MCO 的看法以及在多大程度上 MCO 符合该州标准。记分卡还提供有关 MCO 的联系信息和其他情况，以供您选择。

### 记分卡上的信息源自哪里？

记分卡中的信息有多种来源：

- **会员调查** 部分显示了该州 2018 年会员满意度调查的结果
- **质量和合规** 部分显示了该州年度 MCO 质量合规审查的结果
- **护理团队特征** 部分和其他信息部分显示了 MCO 报告的有关其组织的信息

### 什么是会员满意度调查？

每年，会员满意度调查是我们向每一位 MCO 的现有会员发送的一系列问题，以收集他们对 MCO 体验的反馈。该州收集并分析调查反馈，以了解会员对他们的护理团队的满意度、他们在制定护理计划中的参与度以及 MCO 满足其需求的程度。

### 什么是 MCO 质量合规审查？

MCO 质量合规审查是一项评估，其显示 MCO 在何种程度上达到该州规定的某些绩效标准。每年由与该州合作的外部质量审核组织进行。外部质量审核组织确保 MCO 拥有适当的政策、程序和流程来向会员提供优质服务。

### 非营利和营利是什么意思？

记分卡中的代理类型部分描述了每个 MCO 属于哪种组织类型。非营利组织是不以盈利为目的的组织，且该组织收入的任何部分都不分配给其董事或管理人员。营利组织是指以营利为目的而经营的企业。

### 记分卡的最近更新时间？多久更新一次？

记分卡的最新更新时间为 2019 年。一年更新一次。

### 为什么记分卡不提供有关我感兴趣的 MCO 的其他信息？

记分卡仅显示已由州验证的信息。记分卡中提供的评级仅基于最新的可验证数据，为您提供最客观的因素来帮助您选择 MCO。

## Managed Care Organization (MCO) 记分卡

### 测量指南

会员调查	
测量	总体满意度
<b>数据来源</b>	<p>2018 年满意度调查——综合得分，使用以下调查问卷的答复：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需要时可以联系到您的护理团队吗？</li> <li>2. 您从护理团队那里获得所需帮助的频率？</li> <li>3. 您的护理团队向您解释事情的清晰程度？</li> <li>4. 您的护理团队有多认真地倾听您的声音？</li> <li>5. 您的护理团队有多尊重您？</li> <li>6. 您的护理团队是如何向您解释自主支持的情况？</li> <li>7. 您在多大程度上参与了制定护理计划的决策？</li> <li>8. 您的护理计划对您想在社区中开展的活动的支持程度如何，包括拜访亲朋好友、工作、志愿服务等等？</li> <li>9. 您的护理计划中有多少项目对您来说很重要？</li> <li>10. 总体而言，为您提供支持和服务的人员有多尊敬您？</li> <li>11. 您获得的支持和服务满足您的需求的程度如何？</li> <li>12. 总体而言，您对 MCO 的满意程度如何？</li> </ol>

<b>评分系统</b>	<b>得分</b>	<b>星级</b>	<b>评分</b>	在“很满意”或“非常满意”的所有调查问题回答中所占的百分比。
	90.0% - 100.0%	5	特优	
	80.0% - 89.9%	4	优	
	70.0% - 79.9%	3	良好	
	60.0% - 69.9%	2	一般	
	< 60.0%	1	差	

测量	护理团队的响应度																		
数据来源	2018 年满意度调查——综合得分，使用以下调查问卷的答复： 1. 需要时可以联系到您的护理团队吗？ 2. 您从护理团队那里获得所需帮助的频率？																		
评分系统	<table border="1" data-bbox="467 485 1003 1037"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1024 947 1414 1094">在“很满意”或“非常满意”的调查问题回答中所占的百分比。</p>	得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优	80.0% - 89.9%	4	优	70.0% - 79.9%	3	良好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	差
得分	星级	评分																	
90.0% - 100.0%	5	特优																	
80.0% - 89.9%	4	优																	
70.0% - 79.9%	3	良好																	
60.0% - 69.9%	2	一般																	
< 60.0%	1	差																	
测量	护理团队的沟通质量																		
数据来源	2018 年满意度调查——综合得分，使用以下调查问卷的回答： 1. 您的护理团队向您解释事情的清晰程度？ 2. 您的护理团队有多认真地倾听您的声音？ 3. 您的护理团队有多尊重您？																		
评分系统	<table border="1" data-bbox="467 1598 1003 1871"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> </tbody> </table>	得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优	80.0% - 89.9%	4	优									
得分	星级	评分																	
90.0% - 100.0%	5	特优																	
80.0% - 89.9%	4	优																	

	70.0% - 79.9%	3	良好
	60.0% - 69.9%	2	一般
	< 60.0%	1	差
<p>在“很满意”或“非常满意”的调查问题回答中所占的百分比。</p>			

## 质量与合规

测量	整体质量标准																		
<b>数据来源</b>	<p>2018–2019 外部质量审核组织质量合规审查 (QCR)</p> <p>此分数来自将 MCO 绩效与以下内容相关的指标相结合：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>权利和保护</b>： MCO 在告知成员权利并与他们共同维护这些权利方面做得如何。</li> <li>● <b>提供者选择和及时服务</b>： MCO 在支持对服务和提供者的访问以及改进流程以减少服务差距或延误方面做得如何。</li> <li>● <b>申诉制度</b>： MCO 在与会员合作解决争端并在整个过程中及时向他们通报方面做得如何。</li> </ul>																		
<b>评分系统</b>	<table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p>质量合规审查 (QCR) 中达到“达到”或“部分达到”标准的所有项目的百分比。这包括质量合规审查 (QCR) 的所有三个部分中的项目。</p>	得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优	80.0% - 89.9%	4	优	70.0% - 79.9%	3	良好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	差
得分	星级	评分																	
90.0% - 100.0%	5	特优																	
80.0% - 89.9%	4	优																	
70.0% - 79.9%	3	良好																	
60.0% - 69.9%	2	一般																	
< 60.0%	1	差																	

测量	权利和保护																		
<b>数据来源</b>	2018–2019 外部质量审核组织质量合规审查 (QCR) :  登记人权利和保护部分  <b>MCO 在告知成员权利并与他们共同维护这些权利方面做得如何</b>																		
<b>评分系统</b>	<table border="1" data-bbox="467 537 1003 1094"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1026 947 1419 1094">质量合规审查 (QCR) 登记人权利和保护部分中达到“达到”或“部分达到”标准的所有项目的百分比。</p>	得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优	80.0% - 89.9%	4	优	70.0% - 79.9%	3	良好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	差
得分	星级	评分																	
90.0% - 100.0%	5	特优																	
80.0% - 89.9%	4	优																	
70.0% - 79.9%	3	良好																	
60.0% - 69.9%	2	一般																	
< 60.0%	1	差																	
测量	提供者选择和及时服务																		
<b>数据来源</b>	2018–2019 外部质量审核组织质量合规审查 (QCR) :  质量保证和过程改进部分  <b>MCO 在支持对服务和提供者的访问以及改进流程以减少服务差距或延误方面做得如何。</b>																		
<b>评分系统</b>	<table border="1" data-bbox="467 1705 1003 1873"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> </tbody> </table>	得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优												
得分	星级	评分																	
90.0% - 100.0%	5	特优																	

	80.0% - 89.9%	4	优
	70.0% - 79.9%	3	良好
	60.0% - 69.9%	2	一般
	< 60.0%	1	差
<p>质量合规审查 (QCR) 248 质量保证和过程改进部分中达到“达到”或“部分达到”标准的所有项目的百分比。</p>			



测量		申诉制度																				
数据来源	2018–2019 外部质量审核组织质量合规审查 (QCR) :  申诉制度部分  <b>MCO 在与会员合作解决争端并在整个过程中及时向他们通报方面做得如何</b>																					
评分系统	<table border="1"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table>			得分	星级	评分	90.0% - 100.0%	5	特优	80.0% - 89.9%	4	优	70.0% - 79.9%	3	良好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	差	质量合规审查 (QCR) 申诉制度部分中达到“达到”或“部分达到”标准的所有项目的百分比。
得分	星级	评分																				
90.0% - 100.0%	5	特优																				
80.0% - 89.9%	4	优																				
70.0% - 79.9%	3	良好																				
60.0% - 69.9%	2	一般																				
< 60.0%	1	差																				

护理团队特征									
测量		护理经理离职							
数据来源	MCO 向威斯康星州健康服务部报告的 2016–2018 年度数据								
评分系统	<table border="1"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> </tbody> </table>			得分	星级	评分	0.0% - 10.0%	5	特优
得分	星级	评分							
0.0% - 10.0%	5	特优							

	10.1% - 20.0%	4	优
	20.1% - 30.0%	3	良好
	30.1% - 40.0%	2	一般
	> 40.0%	1	差
<p>离开 MCO 的护理经理的百分比，以三年平均值计算。</p>			

<b>测量</b>	<b>护士离职</b>																				
<b>数据来源</b>	MCO 向威斯康星州健康服务部报告的 2016–2018 年度数据																				
<b>评分系统</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>星级</th> <th>评分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>特优</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>优</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>良好</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&gt; 40.0%</td> <td>1</td> <td>差</td> </tr> </tbody> </table>	得分	星级	评分	0.0% - 10.0%	5	特优	10.1% - 20.0%	4	优	20.1% - 30.0%	3	良好	30.1% - 40.0%	2	一般	> 40.0%	1	差	离开 MCO 的护士的百分比，以三年平均值计算。	
得分	星级	评分																			
0.0% - 10.0%	5	特优																			
10.1% - 20.0%	4	优																			
20.1% - 30.0%	3	良好																			
30.1% - 40.0%	2	一般																			
> 40.0%	1	差																			
<b>测量</b>	<b>护理经理与会员比例</b>																				
<b>数据来源</b>	根据当前的全职人力工时（FTE）和注册，该比例的报告截至 2019 年 7 月 1 日。																				
<b>评分系统</b>	没有为员工与会员的比例评分。所有 MCO 员工比例均符合州标准。																				
<b>测量</b>	<b>护士与会员比例</b>																				
<b>数据来源</b>	根据当前的全职人力工时（FTE）和注册，该比例的报告截至 2019 年 7 月 1 日。																				
<b>评分系统</b>	没有为员工与会员的比例评分。所有 MCO 员工比例均符合州标准。																				
<b>测量</b>	<b>执业护士与会员比例（仅家庭护理伙伴关系）</b>																				
	根据当前的全职人力工时（FTE）和注册，该比例的报告截至 2019																				

<b>数据来源</b>	年 7 月 1 日。
<b>评分系统</b>	没有为员工与会员的比例评分。所有 MCO 员工比例均符合州标准。