

Таблица оценки вариантов организации управляемого медобслуживания (МСО)

Часто задаваемые вопросы

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

Каково назначение Таблицы оценки вариантов?

Таблица оценки вариантов предназначена помочь вам выбрать организацию управляемого медобслуживания (МСО), исходя из наиболее важных для вас факторов. Таблица оценки вариантов дает вам информацию о том, как нынешние члены относятся к своим МСО и насколько МСО соответствуют стандартам штата. В Таблица оценки вариантов также содержится контактная информация и другие факты о МСО, которые вы можете выбрать.

Откуда поступает информация для Таблицы оценки вариантов?

Информация для Таблицы оценки вариантов поступает из различных источников:

- В разделе «Опрос участников» показаны результаты ежегодного опроса удовлетворенности участников из штата.
- В разделе «Качество и соответствие требованиям» приведены результаты ежегодного обзора штатом соответствия МСО стандартам качества.
- В разделе «Характеристики группы медобслуживания» и разделе «Дополнительная информация» отображается информация, сообщаемая МСО об их организации.

Что такое опрос удовлетворенности участников?

Опрос удовлетворенности участников представляет собой ежегодный набор вопросов, отправляемых по почте текущим участникам каждой МСО для сбора отзывов об их опыте работы с МСО. Штат собирает и анализирует ответы на опросы, чтобы выяснить, насколько довольны участники своей группой медобслуживания, насколько они вовлечены в разработку плана ухода и насколько хорошо их МСО помогает удовлетворить их потребности.

Что такое проверка соответствия МСО стандартам качества?

Обзор соответствия качества МСО – это оценка, которая показывает, насколько хорошо МСО соответствуют определенным стандартам качества, установленным штатом. Он проводится каждый год внешней организацией по контролю качества, которая сотрудничает со штатом. Внешняя организация по проверке качества стремится обеспечить наличие в МСО политик, процедур и процессов для предоставления участникам высококачественных услуг.

Что означает некоммерческие и коммерческие организации?

В разделе «Тип агентства» в Таблице оценки вариантов описывается тип организации, которой является каждая МСО. Некоммерческая организация – это группа, организованная для целей, не связанных с получением прибыли, и в которой никакая часть дохода организации не распределяется между ее директорами или должностными лицами. Коммерческая организация – это компания, работающая с целью получения прибыли.

Когда в последний раз обновлялась Таблица оценки вариантов? Как часто она обновляется?

Таблица оценки вариантов последний раз обновлялась в 2022 году. Она обновляется ежегодно.

Почему в Таблице оценки вариантов отсутствует другая интересующая меня информация о МСО?

В Таблице оценки вариантов представлена только информация, подтвержденная штатом. Оценки, представленные в Таблице оценки вариантов, основаны только на самых актуальных проверяемых данных, предоставляя вам наиболее объективные факторы, которые помогут вам сделать выбор МСО.

**Таблица оценки вариантов организации управляемого медобслуживания
(МСО) на 2023 год
Руководство по оценкам
(2023 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)**

ОПРОС УЧАСТНИКОВ																				
Оценка	Общий уровень удовлетворенности																			
Источник данных	<p>Опрос удовлетворенности 2021 года – комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Можете ли вы при необходимости связаться со своей группой медобслуживания? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашей группы медобслуживания? 3. Насколько четко ваша группа медобслуживания объясняет вам ситуацию? 4. Насколько внимательно ваша группа медобслуживания слушает вас? 5. Насколько уважительно ваша группа медобслуживания обслуживает вас? 6. Насколько хорошо ваша группа медобслуживания объясняет вам варианты самостоятельной поддержки? 7. Насколько вы вовлечены в принятие решений относительно вашего плана медобслуживания? 8. Насколько хорошо ваш план медицинского обслуживания поддерживает мероприятия, которые вы хотите проводить в своем сообществе, включая встречи с семьей и друзьями, работу, волонтерство и т. д.? 9. Насколько ваш план медобслуживания включает в себя вещи, которые важны для вас? 10. В целом, насколько уважительно люди, которые предоставляют вам поддержку и услуги, относятся к вам? 11. Насколько хорошо получаемые поддержка и услуги соответствуют вашим потребностям? 12. В целом, насколько вам нравится ваша МСО? 																			
Система оценок	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Балл</th> <th style="text-align: center;">Звезды</th> <th style="text-align: center;">Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Отлично</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Хорошо</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">< 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент всех ответов на вопросы опроса – «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>		Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																		
90.0% - 100.0%	5	Отлично																		
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																		
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																		
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																		
< 60.0%	1	Плохо																		

Оценка	Быстрота реагирования группы медобслуживания																		
Источник данных	<p>Опрос удовлетворенности 2021 года – комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Можете ли вы при необходимости связаться со своей группой медобслуживания? 2. Как часто вы получаете необходимую помощь от вашей группы медобслуживания? 																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="381 583 1052 829"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент ответов на вопросы опроса – «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	
Оценка	Качество взаимодействия группы медобслуживания																		
Источник данных	<p>Опрос удовлетворенности 2021 года – комбинированный балл с использованием ответов на следующие вопросы опроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Насколько четко ваша группа медобслуживания объясняет вам ситуацию? 2. Насколько внимательно ваша группа медобслуживания слушает вас? 3. Насколько уважительно ваша группа медобслуживания обслуживает вас? 																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="381 1381 1052 1627"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент всех ответов на вопросы опроса – «Очень удовлетворены» или «Чрезвычайно удовлетворены».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

КАЧЕСТВО И СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ																					
Оценка	Общие стандарты качества																				
Источник данных	<p>Проверка quality compliance review (соответствие качества обслуживания) (QCR) внешней организацией проверки качества в 2021-2022 годах</p> <p>Этот балл получается благодаря объединению оценок качества работы МСО по показателям, связанным с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оказание ориентированной на пациента медицинской помощи. Насколько хорошо МСО предлагает планирование ориентированной на пациента медицинской помощи, своевременный доступ к медицинским услугам, выбор поставщика услуг и защиту прав участника программы.** • Система рассмотрения жалоб. Насколько хорошо МСО работает с участниками для разрешения споров и информирования их на протяжении всего процесса. 																				
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table>			Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																			
90.0% - 100.0%	5	Отлично																			
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																			
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																			
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																			
< 60.0%	1	Плохо																			

	<p>Процент заработанных баллов QCR от общего количества возможных баллов QCR. Это рассчитывается как все баллы, заработанные в 2021-2022 годах в разделе Оказание ориентированной на пациента медицинской помощи и все баллы, заработанные в 2021-2022 годах в разделах выбора поставщика услуг и своевременного доступа к услугам и жалоб, разделенные на общее количество возможных баллов в каждом разделе.</p>																		
Оценка	Оказание ориентированной на пациента медицинской помощи																		
Источник данных	<p>Проверка quality compliance review (соответствие качества обслуживания) (QCR) внешней организацией проверки качества в 2021-2022 годах</p> <p>Раздел стандартов МСО</p> <p>Насколько хорошо МСО предлагает планирование ориентированной на пациента медицинской помощи, своевременный доступ к медицинским услугам, выбор поставщика услуг и защиту прав участника программы.</p>																		
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент заработанных баллов за элемент от общего количества возможных баллов за элемент в разделе стандартов QCR МСО.</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	
Оценка	Управление качеством																		
Источник данных	<p>Проверка quality compliance review (соответствие качества обслуживания) (QCR) внешней организацией проверки качества в 2021–2022 годах Раздел обеспечения качества и улучшения процессов</p> <p>Насколько хорошо МСО обеспечивает доступ к услугам и поставщикам, а также улучшает процессы для минимизации недостатков или задержек при предоставлении услуг</p>																		

Система оценок	<table border="1" data-bbox="386 233 1036 478"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="386 495 1404 596">Процентная доля всех пунктов в разделе «Обеспечение качества и улучшение процессов QCR», которые соответствуют критериям «Выполнено» или «Частично выполнено».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	
Оценка	Система рассмотрения жалоб																		
Источник данных	<p data-bbox="386 737 1349 806">Проверка quality compliance review (соответствие качества обслуживания) (QCR) внешней организацией проверки качества в 2021–2022 годах</p> <p data-bbox="386 848 867 877">Раздел системы рассмотрения жалоб</p> <p data-bbox="386 905 1377 974">Насколько хорошо МСО работает с участниками для разрешения споров и информирования их на протяжении всего процесса</p>																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="386 1276 1036 1522"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="386 1539 1409 1608">Процентная доля всех пунктов в разделе «Система рассмотрения жалоб QCR», которые соответствуют критериям «Выполнено» или «Частично выполнено».</p>	Балл	Звезды	Оценка	90.0% - 100.0%	5	Отлично	80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо	70.0% - 79.9%	3	Хорошо	60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно	< 60.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																	
90.0% - 100.0%	5	Отлично																	
80.0% - 89.9%	4	Очень хорошо																	
70.0% - 79.9%	3	Хорошо																	
60.0% - 69.9%	2	Удовлетворительно																	
< 60.0%	1	Плохо																	

ХАРАКТЕРИСТИКИ ГРУППЫ МЕДОБСЛУЖИВАНИЯ																					
Оценка	Текучесть менеджеров по медобслуживанию																				
Источник данных	Ежегодные данные за 2019–2021 гг., представляемые МСО в Department of Health Services (Департамент здравоохранения) штата Висконсин																				
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>> 40.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент менеджеров по медицинскому обслуживанию, которые уволились из МСО, рассчитывается как среднее значение за три года. Более низкий процент текущесть кадров указывает на то, что меньше сотрудников увольняются из МСО в течение года, поэтому меньший процент текущесть кадров является благоприятным и соответствует более высокой звездочной оценке.</p>			Балл	Звезды	Оценка	0.0% - 10.0%	5	Отлично	10.1% - 20.0%	4	Очень хорошо	20.1% - 30.0%	3	Хорошо	30.1% - 40.0%	2	Удовлетворительно	> 40.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																			
0.0% - 10.0%	5	Отлично																			
10.1% - 20.0%	4	Очень хорошо																			
20.1% - 30.0%	3	Хорошо																			
30.1% - 40.0%	2	Удовлетворительно																			
> 40.0%	1	Плохо																			
Оценка	Текучесть медсестер																				
Источник данных	Ежегодные данные за 2019–2021 гг., представляемые МСО в Department of Health Services (Департамент здравоохранения) штата Висконсин																				
Система оценок	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Балл</th> <th>Звезды</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 10.0%</td> <td>5</td> <td>Отлично</td> </tr> <tr> <td>10.1% - 20.0%</td> <td>4</td> <td>Очень хорошо</td> </tr> <tr> <td>20.1% - 30.0%</td> <td>3</td> <td>Хорошо</td> </tr> <tr> <td>30.1% - 40.0%</td> <td>2</td> <td>Удовлетворительно</td> </tr> <tr> <td>> 40.0%</td> <td>1</td> <td>Плохо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Процент медсестер которые уволились из МСО, рассчитывается как среднее значение за три года. Более низкий процент текущесть кадров указывает на то, что меньше сотрудников увольняются из МСО в течение года, поэтому меньший процент текущесть кадров является благоприятным и соответствует более высокой звездочной оценке.</p>			Балл	Звезды	Оценка	0.0% - 10.0%	5	Отлично	10.1% - 20.0%	4	Очень хорошо	20.1% - 30.0%	3	Хорошо	30.1% - 40.0%	2	Удовлетворительно	> 40.0%	1	Плохо
Балл	Звезды	Оценка																			
0.0% - 10.0%	5	Отлично																			
10.1% - 20.0%	4	Очень хорошо																			
20.1% - 30.0%	3	Хорошо																			
30.1% - 40.0%	2	Удовлетворительно																			
> 40.0%	1	Плохо																			

Оценка	Соотношение менеджеров по медобслуживанию и участников
Источник данных	Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2022 года на основе текущего full-time equivalents (эквивалент полной штатной единицы) (FTE) и количества участников. Соотношение количества сотрудников и количества участников отражает сравнение между количеством сотрудников в МСО с количеством участников МСО. «1:х» интерпретируется следующим образом: на каждого 1 менеджера по медобслуживанию приходится х участников. Более низкое соотношение указывает на то, что на каждого менеджера по медобслуживанию приходится меньше участников МСО, в то время как более высокое соотношение указывает на то, что на каждого менеджера по медобслуживанию приходится больше участников МСО.
Система оценок	Оценки для соотношений сотрудников и участников не назначаются. Все соотношения сотрудников МСО соответствуют стандартам штата.
Оценка	Соотношение медсестер и участников*
Источник данных	Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2022 года на основе текущего full-time equivalents (эквивалент полной штатной единицы) (FTE) и количества участников. Отношение количества сотрудников к количеству участников отражает сравнение между количеством сотрудников в МСО с количеством участников МСО. «1:х» интерпретируется следующим образом: на каждую 1 медсестру приходится х участников. Более низкое соотношение указывает на то, что на каждую медсестру приходится меньше участников МСО, в то время как более высокое соотношение указывает на то, что на каждую медсестру приходится больше участников МСО.
Система оценок	Оценки для соотношений сотрудников и участников не назначаются. Все соотношения сотрудников МСО соответствуют стандартам штата. *Практикующие медсестры также входят в состав медицинской бригады партнерства Family Care Partnership, хотя их штатное соотношение здесь не приведено.