

Kartica rezultata Organizacije za upravljanu njegu (MCO) Najčešća pitanja (Managed Care Organization (MCO) Scorecard Frequently Asked Questions)

Koja je svrha Kartice rezultata?

Svrha Kartice rezultata je da vam pomogne da odaberete organizaciju za upravljanu njegu (MCO) na osnovu faktora koji su vam najvažniji. Kartica rezultata vam daje informacije o tome šta sadašnji članovi misle o svojim MCO-ima i koliko dobro MCO-ovi ispunjavaju državne standarde. Kartica rezultata također pruža kontakt informacije i druge informacije o MCO-ima koje su vam dostupne za odabir.

Odakle dolaze informacije u Kartici rezultata?

Informacije u Kartici rezultata dolaze iz raznih izvora:

- **Odjeljak Anketa članova** pokazuje rezultate godišnje državne ankete o zadovoljstvu članova
- **Odjeljak Kvalitet i usklađenost** prikazuje rezultate državnog godišnjeg quality compliance review (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 Kartici rezultata opisuje koje vrste organizacije je svaka MCO. 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 posljednji put ažurirana Kartica rezultata? Koliko često se ažurira?

Kartica rezultata je posljednji put ažurirana 2022. godine. Ažurira se jednom godišnje.

Zašto Kartica rezultata ne pruža druge informacije o MCO-ima za koje sam zainteresiran?

Kartica rezultata predstavlja samo informacije koje je država potvrdila. Ocjene navedene u Kartici rezultata su zasnovane samo na najnovijim provjerljivim podacima, dajući vam najobjektivnije faktore koji će vam pomoći da odaberete MCO.

2023. Kartica rezultata Organizacije za upravljanu njegu (MCO).

Vodič za mjerila

(2023 Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide)

ANKETA ČLANOVA																					
Mjerilo	Sveukupno zadovoljstvo																				
Izvor podataka	Anketa o zadovoljstvu za 2021. godinu — kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete: <ol style="list-style-type: none">1. Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban?2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu?3. Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari?4. Koliko vas pažljivo sluša vaš tim za njegu?5. S kolikim poštovanjem vas tretira tim za njegu?6. Koliko dobro vam je tim za njegu objasnio opcije za samousmjerenu podršku?7. Koliko ste uključeni u donošenje odluka o svom planu njege?8. Koliko dobro vaš plan njege podržava aktivnosti koje želite obavljati u svojoj zajednici, uključujući posjete rodbini i prijateljima, posao, volontiranje itd.?9. Koliko vaš plan njege uključuje stvari koje su vama važne?10. Generalno, s kolikim poštovanjem vas tretiraju ljudi koji vam pružaju podršku i usluge?11. Koliko dobro podrška i usluge koje dobijate zadovoljavaju vaše potrebe?12. Sveukupno, koliko vam se dopada vaša MCO organizacija?																				
Sistem ocjenjivanja	<table border="1"><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>< 60.0%</td><td>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	Odgovornost tima za njegu																		
Izvor podataka	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2021. godinu — kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> Možete li kontaktirati svoj tim za njegu kad vam je potreban? Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg tima za njegu? 																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 514 1047 760"> <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>< 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 sa timom za njegu																		
Izvor podataka	<p>Anketa o zadovoljstvu za 2021. godinu — kombinirana ocjena na temelju odgovora sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"> Koliko jasno vam tim za njegu objašnjava stvari? Koliko vas pažljivo sluša vaš tim za njegu? S kolikim poštovanjem vas tretira tim za njegu? 																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 1264 1047 1509"> <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>< 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																		
Izvor podataka	<p>2021.-2022. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta (QCR)) organizacije</p> <p>Ova ocjena je rezultat sljedećih mjerila vezanih za rad MCO organizacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pružanje njege usmjerene na članove: Koliko dobro MCO radi nudeći planiranje njege usmjerene na članove, pravovremeni pristup uslugama, odabir članova i zaštitu prava članova. • Sistem pritužbi: Koliko dobro MCO surađuje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka. 																		
Sistem ocjenjivanja	<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>< 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat dobijenih QCR bodova od ukupnog broja mogućih QCR bodova. Ovo se računa kao svi bodovi dobijeni u odjeljku 2021.-2022. za pružanje njege usmjerene na članove i svi bodovi dobijeni u odjeljcima za odabir pružatelja usluga 2021.-2022. i Pravovremene usluge i sistem žalbe, podijeljene s ukupnim brojem mogućih bodova u svakom odjeljku.</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	Pružanje njege usmjerene na članove																		
Izvor podataka	<p>2021.-2022. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije</p> <p>Odjeljak MCO standarda</p> <p>Koliko dobro MCO radi nudeći planiranje njege usmjerene na članove, pravovremeni pristup uslugama, odabir članova i zaštitu prava članova.</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 617 1013 900"> <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>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p>Procenat dobijenih bodova elemenata bodovanja, od mogućeg broja bodova elementa bodovanja, u odjeljku standarda QCR MCO.</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	Upravljanje kvalitetom																		
Izvor podataka	<p>2021.-2022. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije</p> <p>Odjeljak Potvrda kvaliteta i poboljšanje postupaka</p> <p>Koliko dobro MCO radi na podršci vezanoj za pristup uslugama i pružateljima, kao i na poboljšanju postupaka za smanjenje prekida usluga ili kašnjenja usluga.</p>																		

Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 226 1049 478"> <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>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 491 1341 604">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																		
Izvor podataka	<p data-bbox="475 716 1390 793">2021.-2022. eksterni quality compliance review (pregledu usklađenosti kvaliteta) (QCR) organizacije*</p> <p data-bbox="475 821 821 856">Odjeljak o sistemu pritužbi</p> <p data-bbox="475 877 1330 955">Koliko dobro MCO saraduje sa članovima na rješavanju sporova i obavještavanju tokom cijelog postupka</p>																		
Sistem ocjenjivanja	<table border="1" data-bbox="475 1199 1037 1451"> <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>< 60,0%</td> <td>1</td> <td>Loše</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 1472 1354 1549">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																	

KARAKTERISTIKE TIMA ZA NJEGU			
Mjerilo	Fluktuacija upravitelja njege		
Izvor podataka	Godišnji podaci za 2019.–2021. godinu koje su MCO organizacije prijavile Wisconsin Department of Health Services (Ministarstvu zdravstva savezne države Wisconsin)		
Sistem ocjenjivanja	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
<p>Procentat upravitelja njege koji su napustili MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek. Manji procenat fluktuacije ukazuje na to da manji broj zaposlenih napušta MCO u roku od godinu dana, tako da je manji procenat fluktuacije povoljan i odgovara višoj ocjeni sa zvezdicama.</p>			
Mjerilo	Fluktuacija medicinskih sestara		
Izvor podataka	Godišnji podaci za 2016. – 2021. godinu koje su MCO organizacije prijavile Wisconsin Department of Health Services (Ministarstvu zdravstva savezne države Wisconsin)		
Sistem ocjenjivanja	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
<p>Procentat medicinskih sestara koje su napustile MCO organizaciju, izračunato kao trogodišnji prosjek. Manji procenat fluktuacije ukazuje na to da manji broj zaposlenih napušta MCO u roku od godinu dana, tako da je manji procenat fluktuacije povoljan i odgovara višoj ocjeni sa zvezdicama.</p>			

Mjerilo	Brojčani odnos upravitelja njege i članova
Izvor podataka	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2022. na temelju trenutnog broja osoblja u full-time equivalent (ekvivalentu punog radnog vremena) (FTE) i broja upisanih članova. Brojčani odnos osoblja prema članovima izražava poređenje između broja osoblja u MCO i broja članova u MCO. "1:x" se tumači kao: Za svakog 1 menadžera njege, postoji x članova. Niži brojčani odnos ukazuje na to da ima manje MCO članova za svakog menadžera njege, dok veći brojčani odnos ukazuje da ima više MCO članova kod svakog menadžera njege.
Sistem ocjenjivanja	Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima.
Mjerilo	Brojčani odnos medicinskih sestara i članova*
Izvor podataka	Brojčani odnos je objavljen 1. jula 2022. na temelju trenutnog broja osoblja u full-time equivalent (ekvivalentu punog radnog vremena) (FTE) i broja upisanih članova. Brojčani odnos osoblja prema članovima izražava poređenje između broja osoblja u MCO i broja članova u MCO. "1:x" se tumači kao: Za svakog 1 medicinskog tehničara, postoji x članova. Niži brojčani odnos ukazuje na to da ima manje MCO članova za svakog medicinskog tehničara, dok veći brojčani odnos ukazuje da ima više MCO članova kod svakog medicinskog tehničara.
Sistem ocjenjivanja	Nisu date ocjene za brojčani odnos osoblja i članova. Svi odnosi osoblja u MCO organizaciji su u skladu sa državnim standardima. *Medicinske sestre su također dio članovog Family Care Partnership tima za njegu, iako njihov omjer osoblja ovdje nije uključen.