



Таблица оценки Managed Care Organization (MCO) Часто задаваемые вопросы

Каково назначение Таблицы оценки?

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

Откуда берется информация в Таблице оценки?

Информация в систему показателей поступает из различных источников:

- В разделе «Опрос участников» показаны результаты опроса удовлетворенности участников из штата в 2018 году.
- В разделе «Качество и соответствие требованиям» приведены результаты ежегодного обзора штатом соответствия MCO стандартам качества.
- В разделе «Характеристики группы медобслуживания» и разделе «Дополнительная информация» отображается информация, сообщаемая MCO об их организации.

Что такое опрос удовлетворенности участников?

Опрос удовлетворенности участников представляет собой ежегодный набор вопросов, отправляемых по почте текущим участникам каждой MCO для сбора отзывов об их опыте работы с MCO. 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 MCO помогает удовлетворить их потребности.

Что такое проверка соответствия MCO стандартам качества?

Обзор соответствия качества MCO – это оценка, которая показывает, насколько хорошо MCO 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 MCO политик, процедур и процессов для предоставления участникам высококачественных услуг.

Что означает некоммерческие и коммерческие организации?

В разделе «Тип агентства» в Таблице оценки описывается тип организации, которой является каждая MCO. 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? Как часто она обновляется?

Таблица оценки последний раз обновлялась в 2019 году. Она обновляется ежегодно.

Почему в Таблице оценки отсутствует другая интересующая меня информация о MCO?

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

**Таблица оценки Managed Care Organization (MCO)
Руководство по оценкам**

ОПРОС УЧАСТНИКОВ																					
Оценка	Общий уровень удовлетворенности																				
Источник данных	<p>Опрос удовлетворенности 2018 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 вариант 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 MCO? 																				
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 2018 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="475 527 1143 772"> <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 2018 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="475 1419 1143 1665"> <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																	

КАЧЕСТВО И СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ

Оценка	Общие стандарты качества																		
Источник данных	<p>Проверка соответствия качества обслуживания (QCR) внешней организацией проверки качества в 2018–2019 годах</p> <p>Этот балл получается благодаря объединению оценок качества работы МСО по показателям, связанным с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Права и защита участников. Насколько хорошо МСО информирует участников об их правах и работает с ними для защиты этих прав? • Выбор поставщика услуг и своевременность услуг. Насколько хорошо МСО обеспечивает доступ к услугам и поставщикам, а также улучшает процессы для минимизации недостатков или задержек при предоставлении услуг. • Система рассмотрения жалоб. Насколько хорошо МСО работает с участниками для разрешения споров и информирования их на протяжении всего процесса. 																		
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>Процентная доля всех пунктов в QCR, которые соответствуют критериям «Выполнено» или «Частично выполнено». Это включает в себя пункты во всех трех разделах QCR.</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	Права и защита участников																		
<p>Источник данных</p>	<p>Проверка соответствия качества обслуживания (QCR) внешней организацией проверки качества в 2018–2019 годах</p> <p>Раздел прав и защиты участников</p> <p>Насколько хорошо МСО информирует участников об их правах и работает с ними для защиты этих прав?</p>																		
<p>Система оценок</p>	<table border="1" data-bbox="475 464 1141 709"> <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>Процентная доля всех пунктов в разделе «Права и защита участников 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	Выбор поставщика и своевременность услуг																		
<p>Источник данных</p>	<p>Проверка соответствия качества обслуживания (QCR) внешней организацией проверки качества в 2018–2019 годах</p> <p>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>																		
<p>Система оценок</p>	<table border="1" data-bbox="475 1356 1141 1602"> <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>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>Проверка соответствия качества обслуживания (QCR) внешней организацией проверки качества в 2018–2019 годах</p> <p>Раздел системы рассмотрения жалоб</p> <p>Насколько хорошо МСО работает с участниками для разрешения споров и информирования их на протяжении всего процесса</p>																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="475 464 1141 709"> <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>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	<p>Ежегодные данные за 2016–2018 гг., представляемые МСО в Wisconsin Department of Health Services (Департамент здравоохранения штата Висконсин)</p>																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="475 1312 1130 1558"> <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.</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 2016–2018 гг., представляемые МСО в Wisconsin Department of Health Services (Департамент здравоохранения штата Висконсин)																		
Система оценок	<table border="1" data-bbox="475 327 1133 575"> <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 data-bbox="475 604 1370 716">Процент менеджеров по медицинскому обслуживанию, которые уволились из МСО, рассчитывается как среднее значение за три года.</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 2019 года на основе текущего эквивалента полной штатной единицы (FTE) и количества участников.																		
Система оценок	Оценки для соотношений персонала и участников не назначаются. Все соотношения персонала МСО соответствуют стандартам штата.																		
Оценка	Соотношение медсестер и участников																		
Источник данных	Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2019 года на основе текущего эквивалента полной штатной единицы (FTE) и количества участников.																		
Система оценок	Оценки для соотношений персонала и участников не назначаются. Все соотношения персонала МСО соответствуют стандартам штата.																		
Оценка	Соотношение практикующих медсестер и участников (<i>только для Family Care Partnership (партнерства по семейному уходу)</i>)																		
Источник данных	Соотношение сообщается по состоянию на 1 июля 2019 года на основе текущего эквивалента полной штатной единицы (FTE) и количества участников.																		
Система оценок	Оценки для соотношений персонала и участников не назначаются. Все соотношения персонала МСО соответствуют стандартам штата.																		

--	--