

## **Những Thành Tựu và Phát Triển Hướng Tới Mục Tiêu của Chương Trình Nâng Cao Phẩm Chất trong năm 2013 và 2014**

CalOptima cố gắng cung cấp cho thành viên của chúng tôi các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phẩm chất. Mỗi năm, chương trình Nâng Cao Phẩm Chất (Quality Improvement- QI) được thực hiện để xem xét và nâng cao phẩm chất sức khỏe của thành viên. Các mục tiêu của chương trình là nhằm bảo đảm hoặc nâng cao:

- Phẩm chất của việc chăm sóc và dịch vụ do hệ thống chăm sóc y tế cung cấp trên mọi phương diện
- Những vấn đề quan trọng về y khoa lâm sàng và dịch vụ liên quan đến vùng cư ngụ, những yếu tố rủi ro cao và hồ sơ bệnh lý cho những loại bệnh cấp tính và kinh niên, và chăm sóc phòng ngừa của những thành viên CalOptima
- Sự liên tục và phối hợp của việc chăm sóc giữa các bác sĩ chuyên khoa và bác sĩ gia đình, và giữa các nhà chăm sóc sức khỏe hành vi và thể chất
- Việc dễ dàng tiếp cận và sử dụng sự chăm sóc lâm sàng thích hợp
- Trình độ chuyên môn và sự hành nghề của tất cả cá nhân các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống CalOptima để cung ứng dịch vụ và sự chăm sóc có phẩm chất
- Sự hài lòng của thành viên và các nhà cung cấp dịch vụ; bao gồm việc giải quyết than phiền và khiếu nại đúng hạn
- Tiến trình điều hành và phòng ngừa các yếu tố nguy hiểm
- Tuân theo các điều luật bắt buộc và các tiêu chuẩn về việc công nhận
- Sự thành công và hiệu quả trong việc điều hành nội bộ của CalOptima
- Hiệu quả và năng lực của việc điều hành liên quan đến các trách nhiệm được giao cho các hệ thống cung cấp dịch vụ
- Hiệu quả của việc phối hợp các chương trình về phẩm chất liên tục và các phương thức đo lường hiệu quả thích hợp với phương hướng của CalOptima để hỗ trợ sứ mệnh, tầm nhìn và phẩm chất của chúng tôi
- Làm theo các hướng dẫn về việc thực hành lâm sàng và thuốc dựa trên bằng chứng

CalOptima luôn có những dự án và phương cách để bảo đảm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phẩm chất, cung cấp việc giáo dục và phương tiện để phòng ngừa bệnh, và kiểm soát các chứng bệnh kinh niên. Trong năm 2013-14, chương trình Nâng Cao Phẩm Chất của CalOptima đã hỗ trợ các thành tích của tổ chức với việc chú trọng vào các ưu tiên chiến lược quan trọng nhất hiện nay:

- Hệ Thống Cung Cấp Sự Chăm Sóc Y Tế Có Phẩm Chất
- Cơ Sở Hạ Tầng Hiệu Quả và Hợp Lý
- Cộng Đồng Khỏe Mạnh

## **Hệ Thống Cung Cấp Sự Chăm Sóc Y Tế Có Phẩm Chất**

Kế hoạch hành động của chúng tôi cung cấp một hệ thống cung cấp sự chăm sóc sức khỏe có phẩm chất để tạo ra và thực hiện một kế hoạch giúp thu hút và hỗ trợ những nhà cung cấp trong việc cung cấp các dịch vụ sức khỏe có phẩm chất cho các thành viên của chúng tôi. Bộ Dữ Kiện và Thông Tin về Hiệu Quả Chăm Sóc Y Tế (The Healthcare Effectiveness Data and Information Set- HEDIS<sup>®</sup>) là một công cụ được công nhận trên toàn quốc mà chúng tôi sử dụng để đánh giá phẩm chất sự chăm sóc y tế mà các thành viên của chúng tôi nhận được. Sau đây là những kết quả cấp cao từ những nỗ lực HEDIS 2013 của chúng tôi:

- Sự gia tăng trong 35 tiêu chuẩn đánh giá dựa theo chỉ số của năm 2012
- Đã đạt được hoặc vượt qua chỉ số mục tiêu của 17 tiêu chuẩn đánh giá.
- Dữ kiện do CMS thu thập về 16 tiêu chuẩn đánh giá SNP HEDIS cho thấy sự gia tăng trong 12 lãnh vực dựa theo chỉ số 2012.

**Trong năm 2014, CalOptima rất tự hào là chương trình y tế Medi-Cal được xếp hạng số 1 trong tiểu bang California và thứ 29 trên toàn quốc dựa trên vào Bản Xếp Hạng Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Medicaid 2014–2015 của Ủy Ban Quốc Gia về Bảo Đảm Phẩm Chất (tiếng Anh là NCQA Medicaid Health Insurance Plan Rankings 2014–2015).**

Việc xếp hạng của CalOptima đã phản ánh phẩm chất sự chăm sóc mà các thành viên của chúng tôi nhận được từ các cộng sự cung cấp dịch vụ của chúng tôi.

Cụ thể, CalOptima đã đạt được các thành tích đánh giá phẩm chất sau đây trong năm 2014:

- 55 phần trăm của các tiêu chuẩn đánh giá bắt buộc đã cho thấy sự gia tăng so với chỉ số của năm trước. Điều này bao gồm sự cải thiện về việc chăm sóc cho bệnh nhân tiểu đường, các buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và chích ngừa cho thanh thiếu niên.
- Đã không có tiêu chuẩn đánh giá nào nằm dưới mức 25 phần trăm tối thiểu của tiêu chuẩn hiệu quả do DHCS yêu cầu.
- Xin tham khảo biểu đồ dưới đây để so sánh các điểm đánh giá HEDIS chọn lọc từ năm 2013 đến năm 2014.

Trong năm 2014, CalOptima đã lựa chọn và thực hiện mức tiêu chuẩn 50 phần trăm tối thiểu cho chương trình Medicaid toàn quốc của NCQA như là mục tiêu tối thiểu cho tất cả các tiêu chuẩn đo lường HEDIS.

Bên cạnh dữ kiện của HEDIS, CalOptima cũng sử dụng dữ kiện từ các bản đánh giá sự hài lòng của thành viên và nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá phẩm chất và dịch vụ cho các thành viên của chúng tôi. Chúng tôi đánh giá sự hài lòng của thành viên theo ba lãnh vực: sự sẵn sàng cung cấp, văn hóa và ngôn ngữ, và việc tiếp nhận. Xin tham khảo biểu đồ dưới đây để so sánh các điểm đánh giá chọn lọc về sự hài lòng của thành viên từ năm 2013 đến năm 2014.

Chúng tôi đánh giá sự hài lòng của nhà cung cấp trong nhiều lãnh vực bao gồm việc bồi hoàn, sự cho phép, dịch vụ thành viên và hóa đơn. Các nhà cung cấp thường nhắc đến việc tiếp nhận sự chăm sóc và dịch vụ thành viên như là một mặt tích cực của CalOptima. Những vấn đề hoặc mối quan tâm thường gặp nhất bao gồm việc chấp thuận hoặc từ chối hoàn trả tiền. Vì sự hài lòng của thành viên và nhà cung cấp dịch vụ là rất quan trọng đối với CalOptima, trong năm 2015, chúng

tôi sẽ hợp tác chặt chẽ với các nhóm thành viên và nhà cung cấp dịch vụ để sự trải nghiệm với CalOptima ngày càng tốt hơn.

## **Cơ Sở Hạ Tầng Hiệu Quả và Hợp Lý**

2013 là một năm đáng nhớ cho CalOptima. CalOptima đã thực hiện những bước quan trọng trong việc phát triển cơ sở hạ tầng của CalOptima để chúng được hiệu quả và hợp lý hơn:

- Trong năm 2013, CalOptima đã chuyển sang sử dụng một Ủy Ban Cải Thiện Phẩm Chất (Quality Improvement Committee- QIC) để giám sát chương trình Cải Thiện Phẩm Chất của Medi-Cal và OneCare, cũng như là một sự mô tả về chương trình Cải Thiện Phẩm Chất cho cả hai.
- CalOptima đã lập ra một Ủy Ban Giám Sát Việc Ủy Quyền (Delegation Oversight Committee) trong năm 2013. Ủy Ban này nhận những bản báo cáo về kết quả và việc xem xét của việc thanh tra, và thảo luận về những trách nhiệm ủy quyền và giám sát.
- CalOptima thực hiện các hoạt động để chuẩn bị cho cuộc khảo sát sắp tới về việc chứng nhận từ Ủy Ban Quốc Gia Về Bảo Đảm Phẩm Chất (National Committee for Quality Assurance- NCQA).

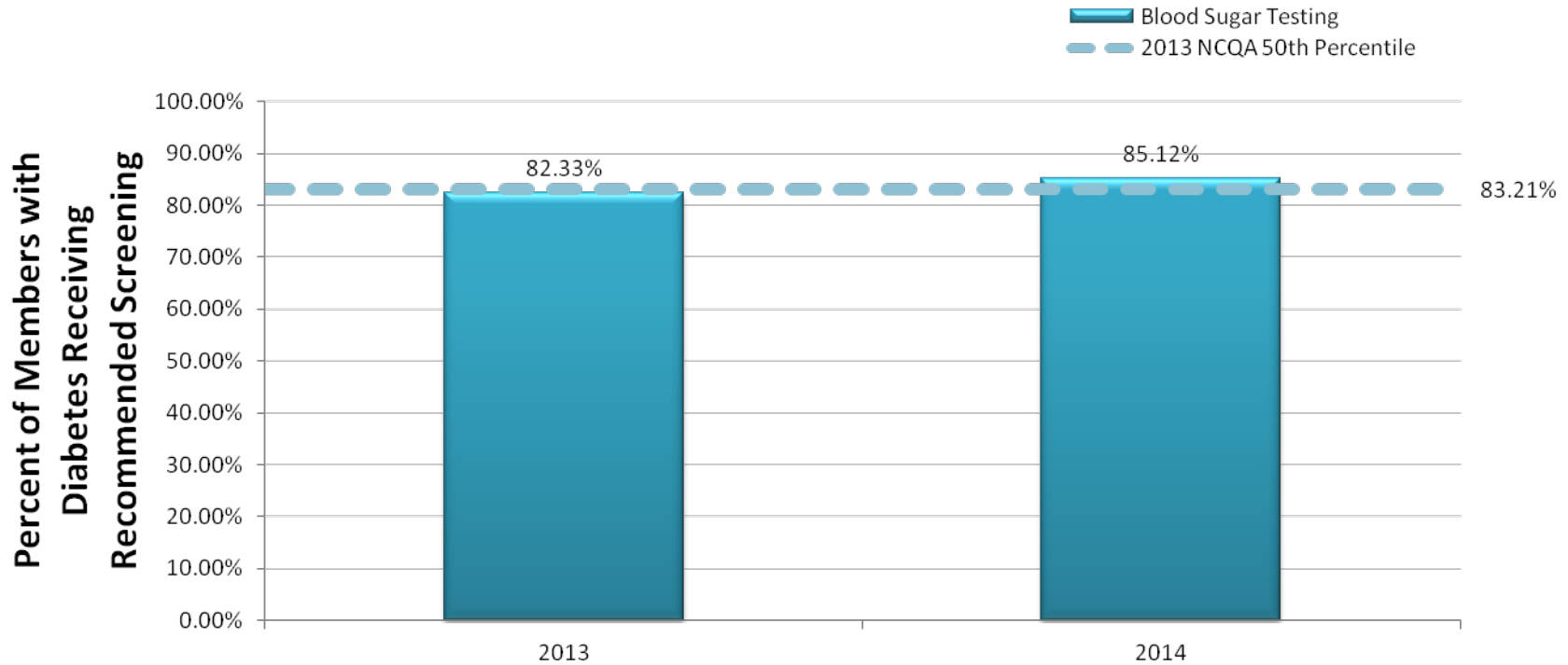
## **Cộng Đồng Khỏe Mạnh**

CalOptima đang xây dựng một cộng đồng khỏe mạnh cho các thành viên của chúng tôi qua các Dự Án Cải Thiện Phẩm Chất (Quality Improvement Projects- QIP) và Chương Trình Cải Thiện Việc Chăm Sóc Mãn Tính (Chronic Care Improvement Programs- CCIP). Trong năm 2013 và 2014, những chương trình này chú trọng vào việc tăng tỷ lệ xét nghiệm ung thư cổ tử cung, giảm tỷ lệ nhập viện lại do bất cứ nguyên nhân nào gây ra, và tăng sự tuân thủ những hướng dẫn dựa trên bằng chứng cho việc chữa trị bệnh tim.

CalOptima cam kết liên tục cải thiện sự chăm sóc y tế có phẩm chất cho các thành viên của chúng tôi. Mặc dù những tiêu chuẩn đánh giá cá nhân có thể khác nhau trong mức độ đánh giá thành tựu, nỗ lực chung của chúng tôi được xem là một sự thành công đáng kể. Vì chúng tôi tiếp tục giám sát sự thực hiện của chúng tôi và cải thiện phương pháp của chúng tôi, chúng tôi tự tin rằng những nỗ lực Cải Thiện Phẩm Chất sẽ tiếp tục ảnh hưởng tích cực đến phẩm chất sự chăm sóc y tế cho các thành viên của chúng tôi.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

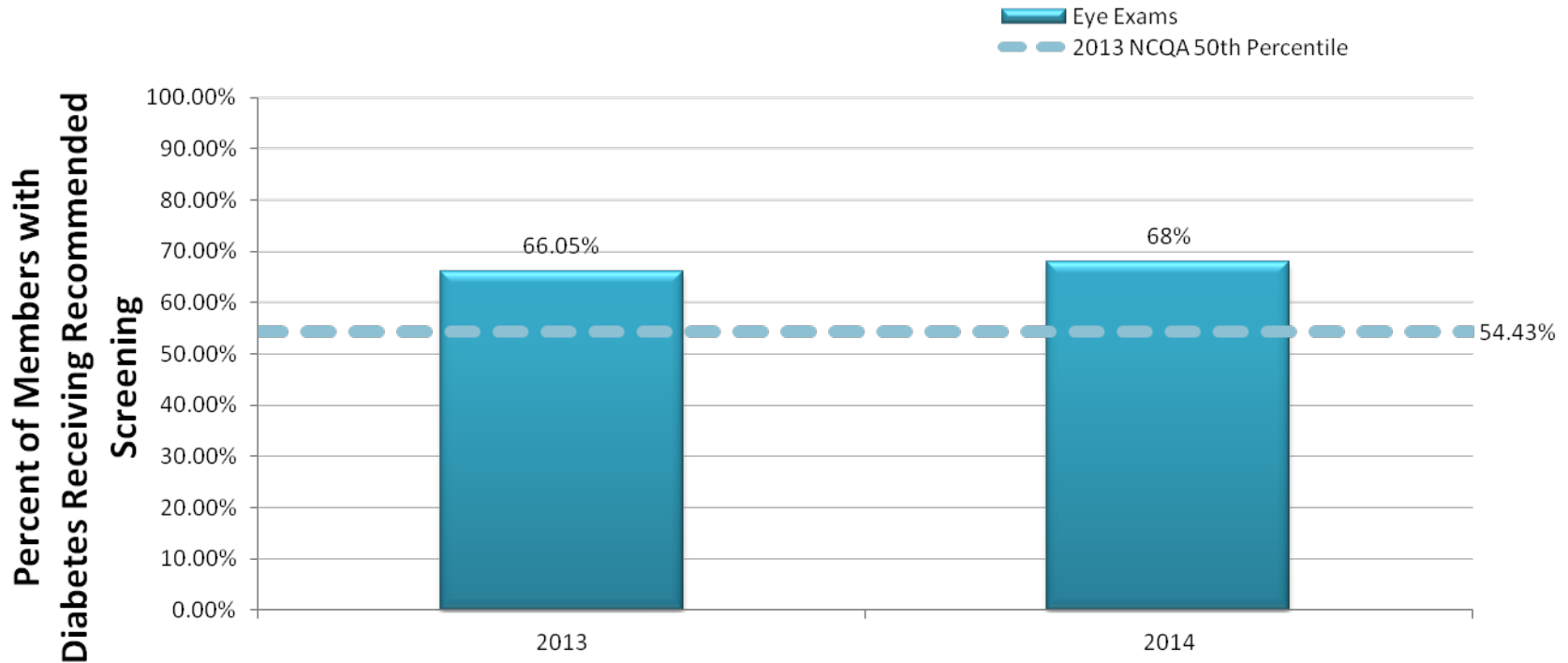
## Comprehensive Diabetes Care: Blood Sugar



This measure looks at the percentage of individuals 18-75 with diabetes who had a blood sugar test in the past year.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

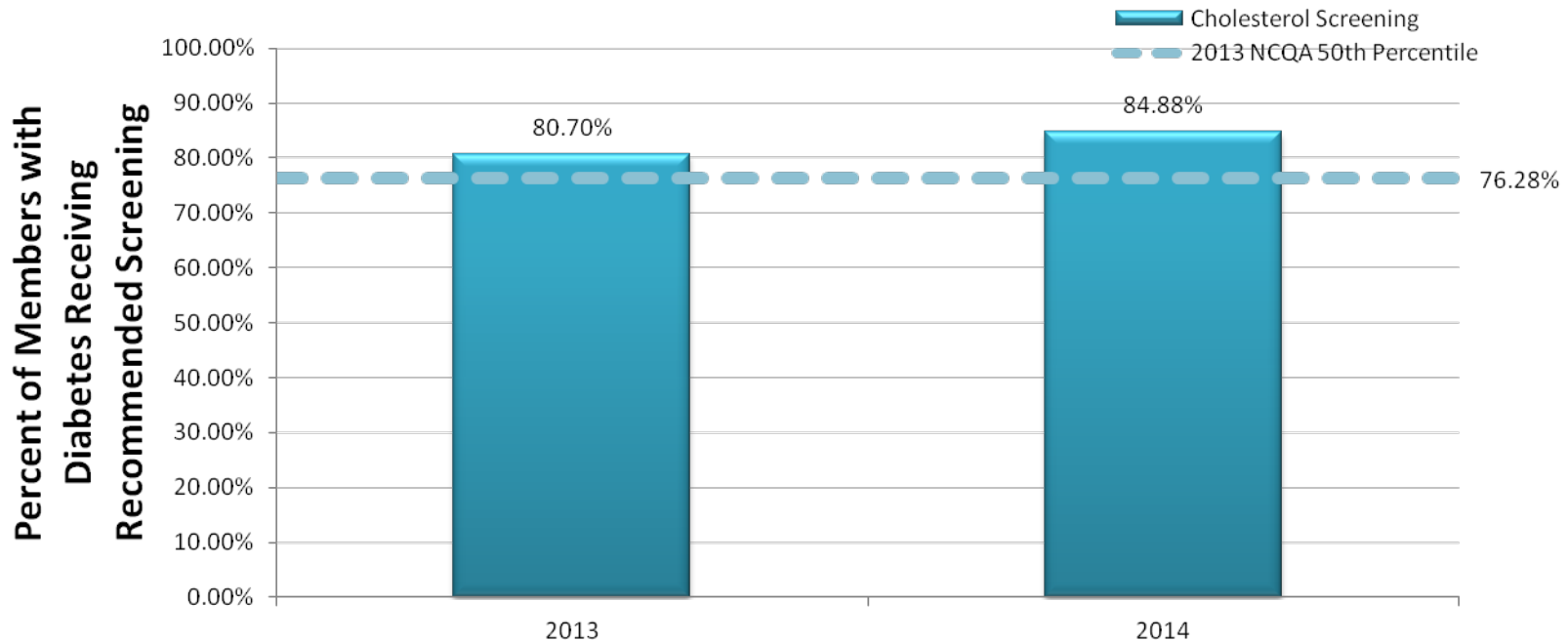
## Comprehensive Diabetes Care: Eye Exam



This measure looks at the percentage of individuals with diabetes 18-75 who had a retinal or dilated eye exam in the past year or a negative retinal or dilated eye exam in the past two years.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

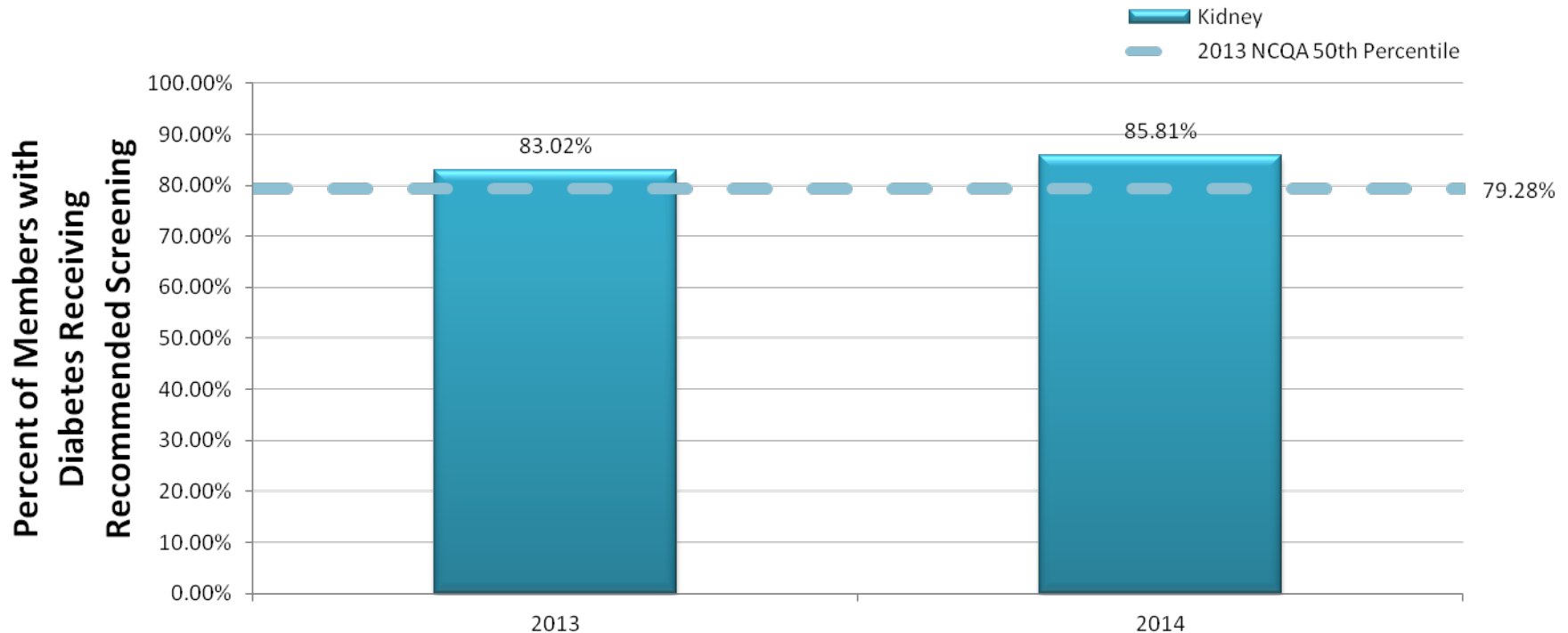
## Comprehensive Diabetes Care: Cholesterol



This measure looks at the percentage of individuals 18-75 with diabetes who had a cholesterol screening in the past year.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

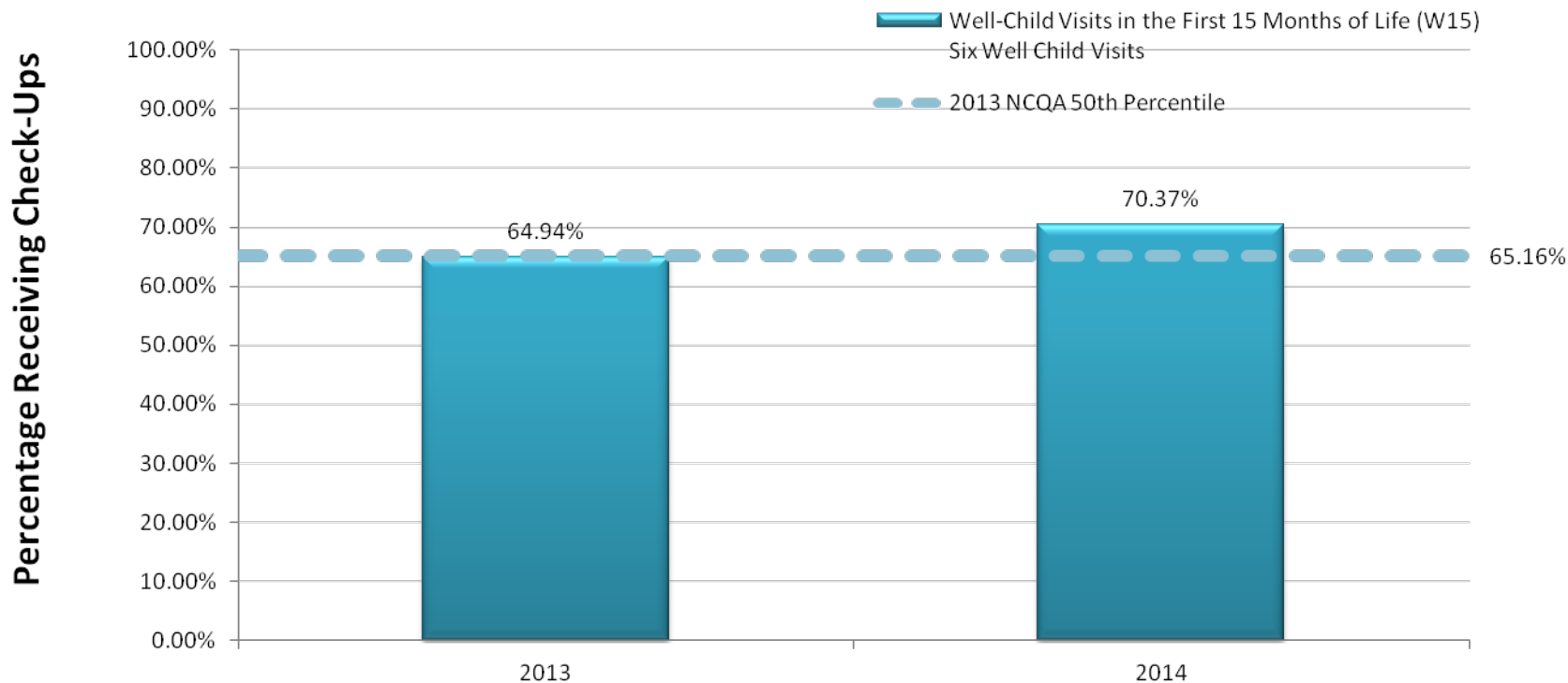
## Comprehensive Diabetes Care: Kidney Disease



This measure looks at the percentage of individuals 18-75 with diabetes who had a test for evidence of kidney disease in the past year.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

## Children's Health: WellCare Visits 15 mo. old

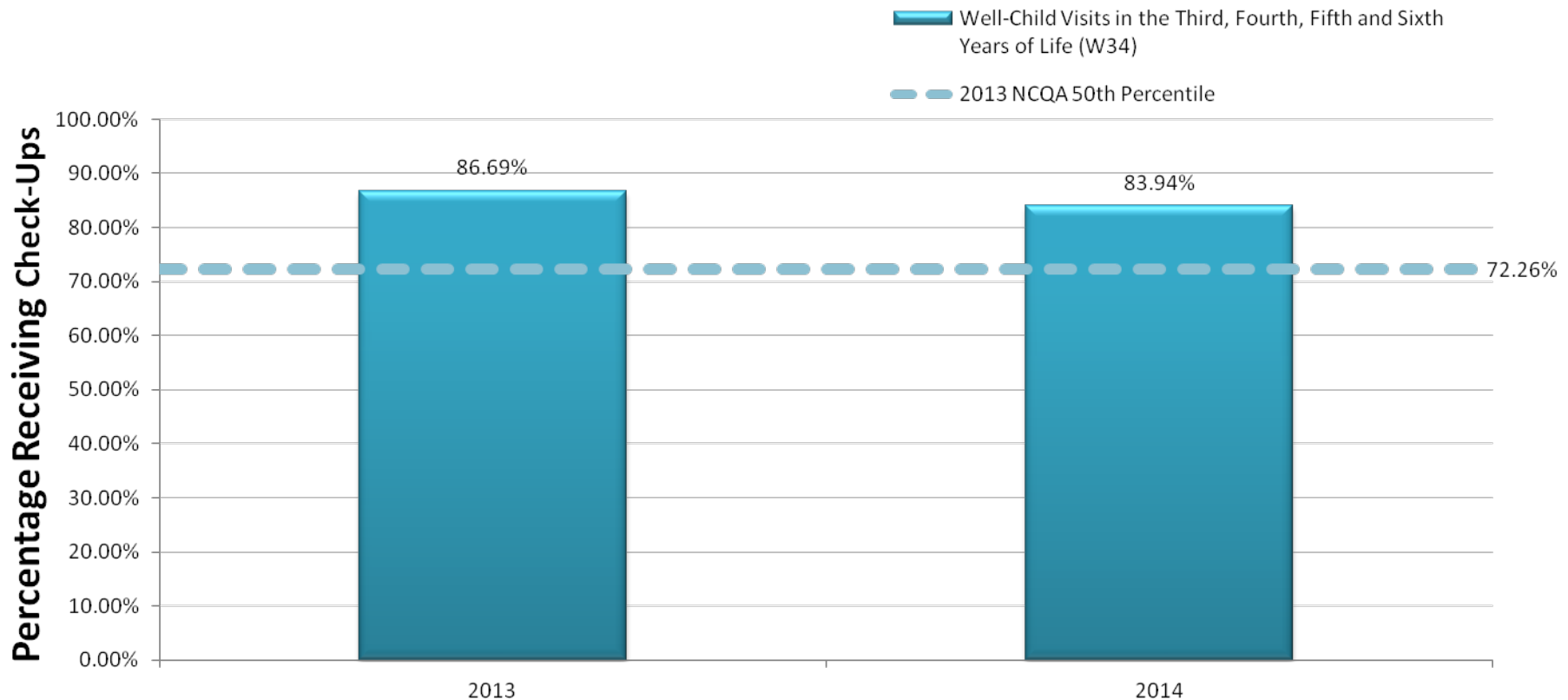


This measure looks at the adequacy of well-child care for infants. It measures the percentage of children who had six or more well-child visits (checkups) by the time they turned 15 months of age.



# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

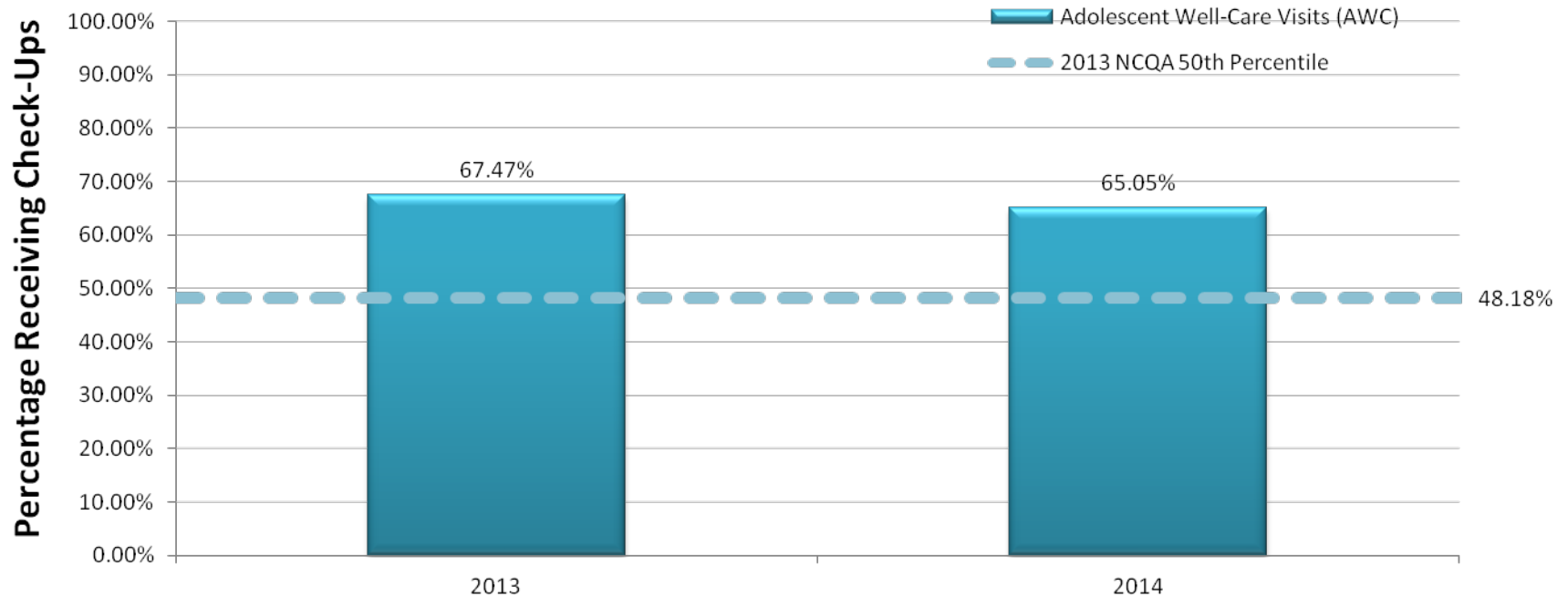
## Children's Health: WellCare Visits 3-6 yrs.



This measure assesses the percentage of children 3 – 6 years of age who received at least one well-child visit (checkup) with a primary care practitioner during the measurement year.

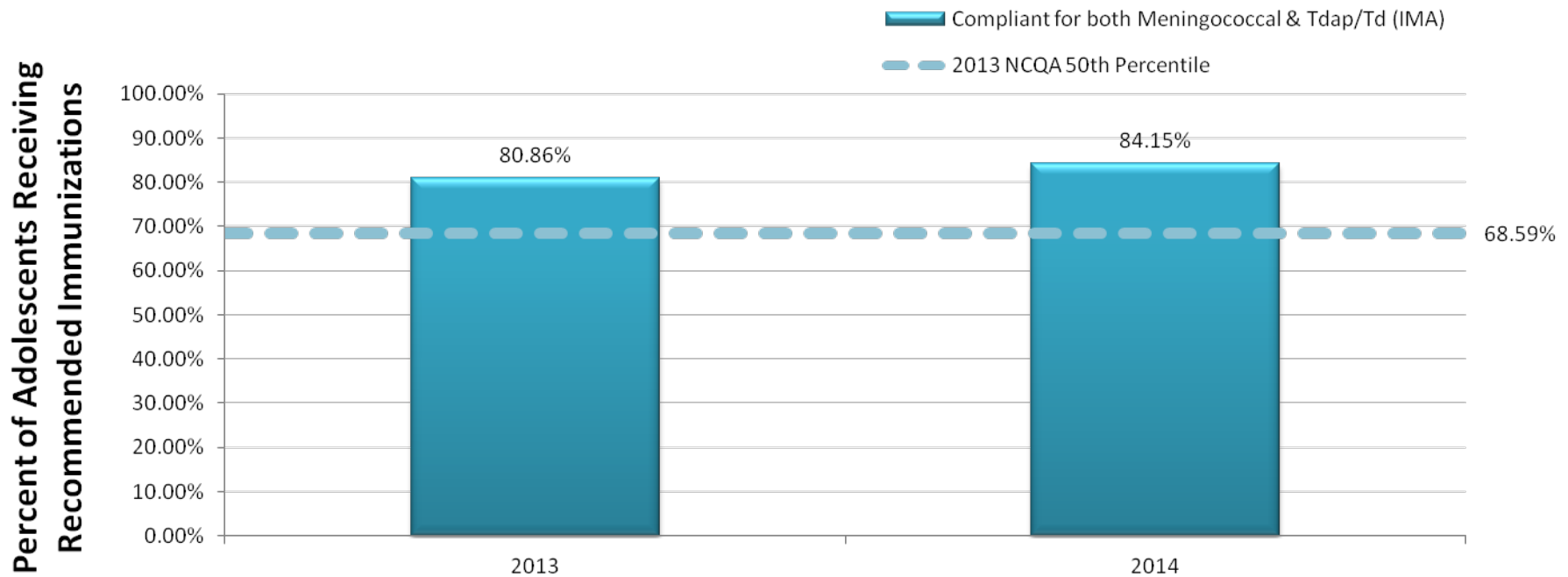
# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal

## Children's Health: Adolescent WellCare Visits



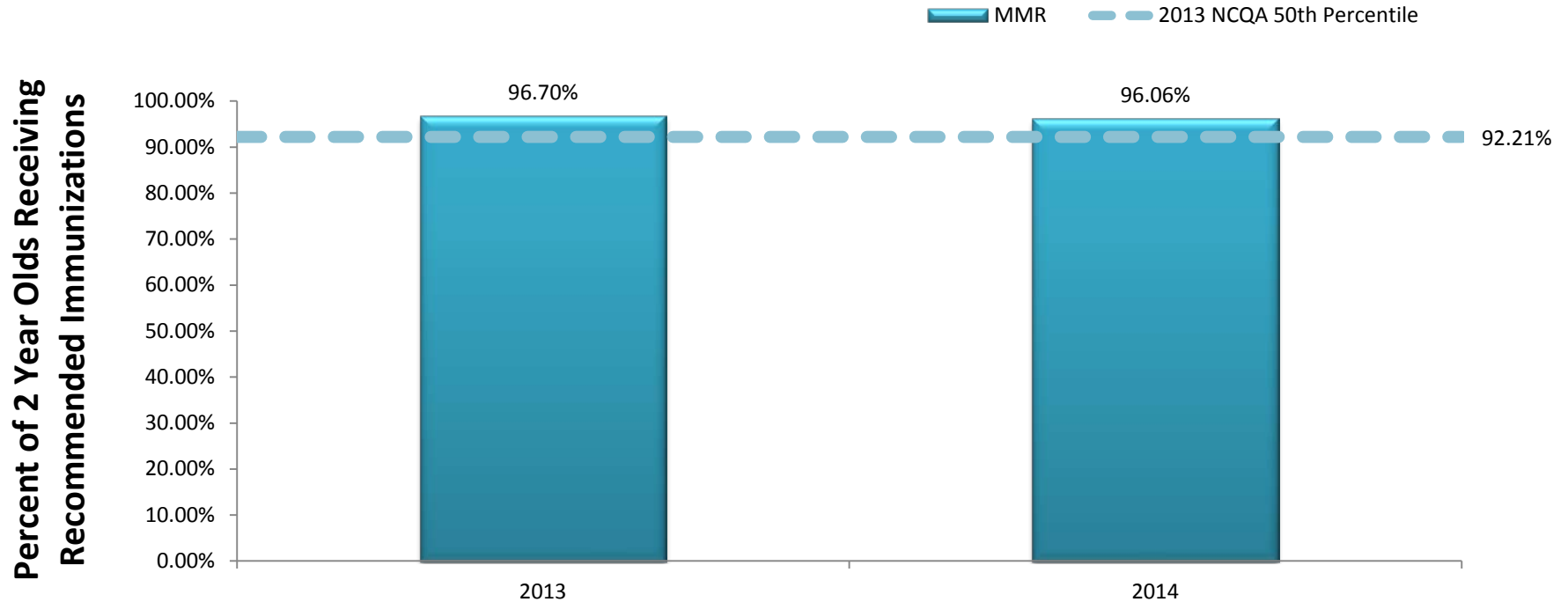
This measure looks at the use of regular check-ups by adolescents. It reports the percentage of adolescents 12-21 years of age who had one or more well-care visits with a primary care provider or OB/GYN during the past year.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal Adolescent Immunizations



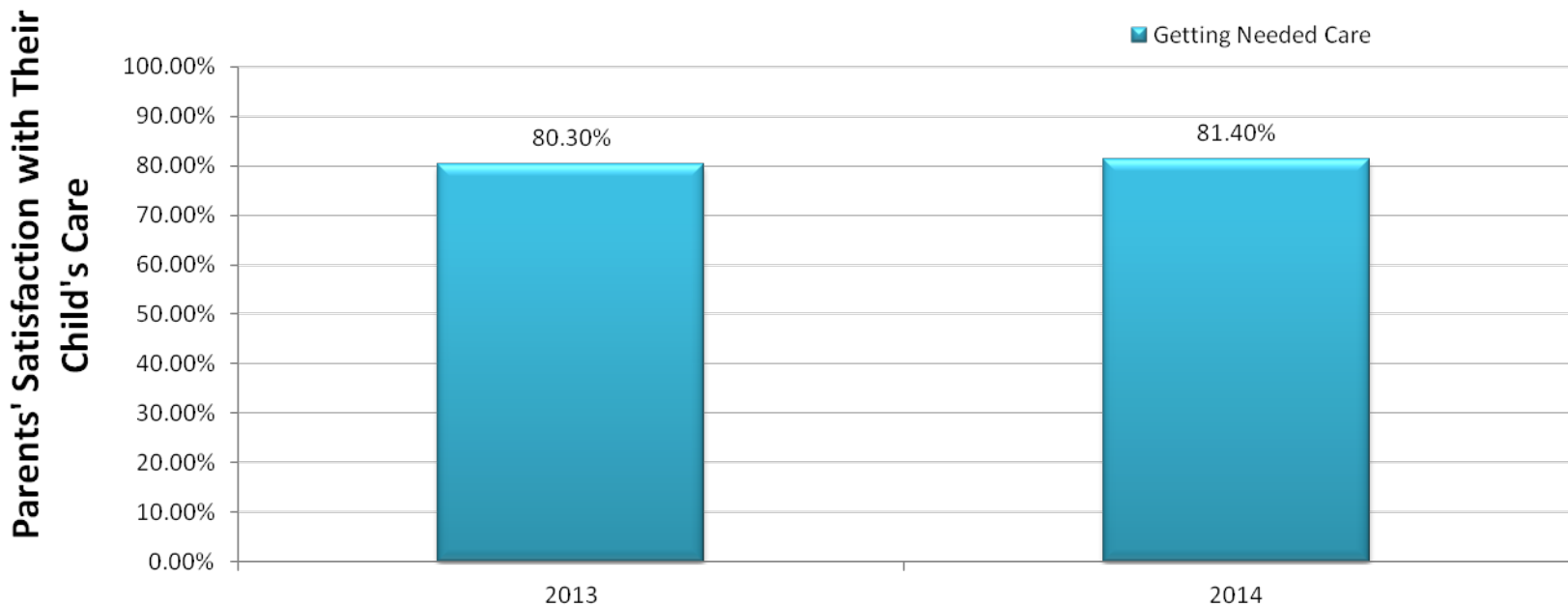
This measure assesses the percentage of 13 year olds in the past year and who had received the meningitis and the Tdap/Td vaccinations on or before their 13<sup>th</sup> birthday.

# HEDIS 2014 Results: Medi-Cal Measles Immunizations



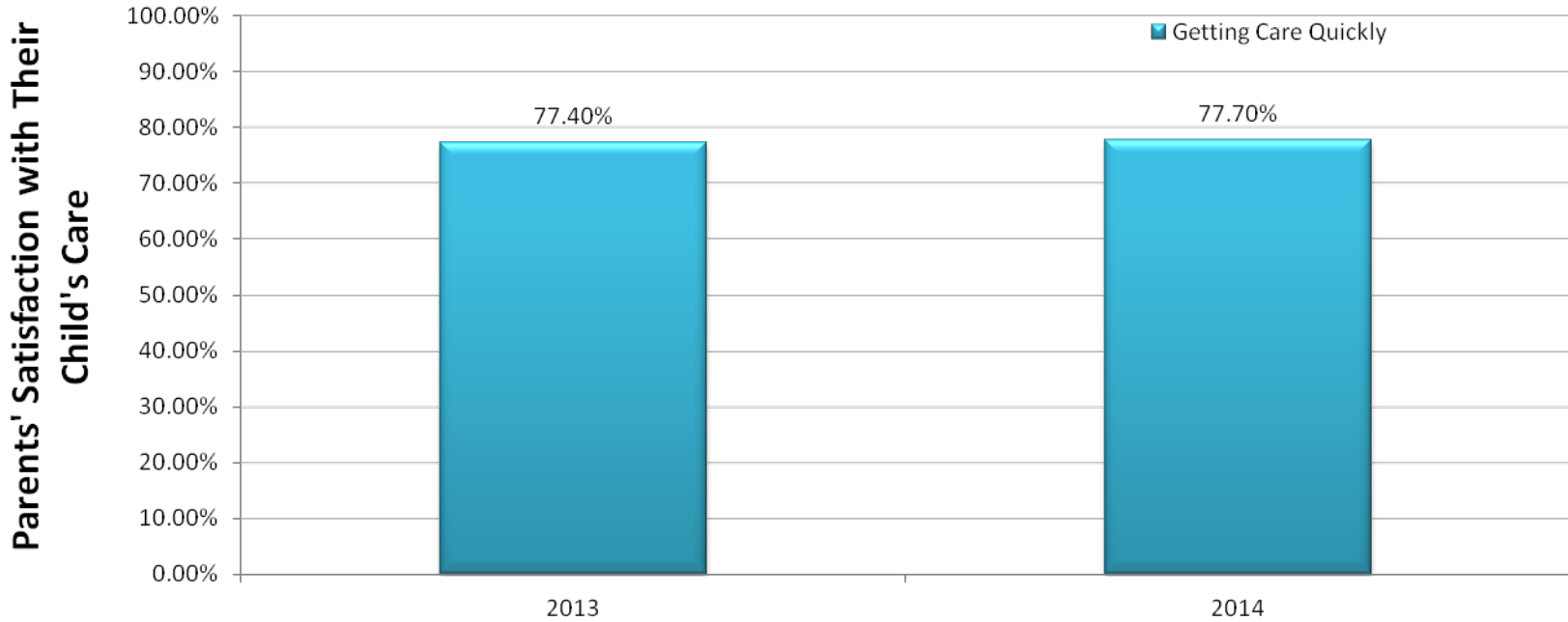
This measure assesses the percentage of children who became 2 years old in the past year and who had received one measles, mumps, and rubella (MMR) vaccination before 2 years of age.

# CAHPS 5.0H Child Member Survey Results



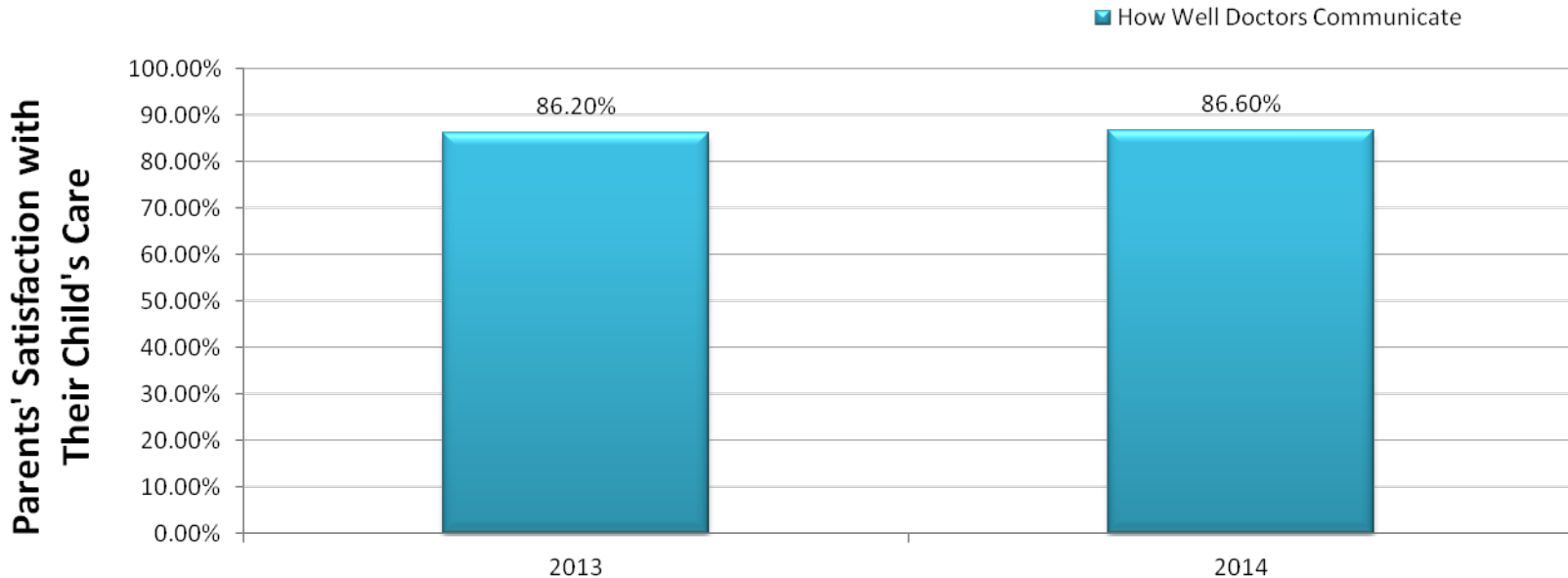
This measure provides information on parents' experience with their child's health care. This measure is looking at the percentage of parents' who believe that their child was getting the needed care.

# CAHPS 5.0H Child Member Survey Results



This measure provides information on parents' experience with their child's health care. This measure is looking at the percentage of parents' who believe that their child was getting care quickly.

# CAHPS 5.0H Child Member Survey Results



This measure provides information on parents' experience with their child's health care. This measure is looking at the percentage of parents who believe that their child's doctor was communicating well.