



بطاقة نتائج منظمة الرعاية المدارة (MCO) الأسئلة المتكررة

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

ما الغرض من بطاقة النتائج؟ الغرض من

بطاقة النتائج هو مساعدتك في اختيار منظمة الرعاية المدارة (MCO) بناءً على العوامل الأكثر أهمية بالنسبة لك. تمنحك بطاقة النتائج معلومات عن مدى شعور الأعضاء الحاليين تجاه MCO الخاصة بهم ومدى جودة MCOS في تلبية معايير الولاية. كما توفر بطاقة النتائج معلومات الاتصال وحقائق أخرى عن MCOS المتوفرة لك لاختيار من بينها.

من أين تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج؟

تأتي المعلومات المضمنة في بطاقة النتائج من مصادر مختلفة:

- يوضح قسم استبيان الأعضاء النتائج من استبيان رضا الأعضاء السنوي بالولاية
- يوضح قسم الجودة والامتثال النتائج من المراجعة السنوية الممتثل MCO للجودة بالولاية
- يوضح قسم سمات فريق الرعاية وقسم المعلومات الإضافية معلومات مقدمة من MCOS عن منظماتهم

ما هو استبيان رضا العمال؟

استبيان رضا العمال هو مجموعة سنوية من الأسئلة تُرسل إلى الأعضاء الحاليين بكل MCO لجمع التعليقات المتعلقة بتجربتهم مع MCO الخاصة بهم. وتجمع الولاية إجابات الاستبيان وتحللها للكشف مدى سعادة الأعضاء بفريق رعايتهم، ومدى مشاركتهم في إنشاء خطة رعايتهم، ومدى جودة MCO في مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم.

ما هي مراجعة امتثال MCO للجودة؟ مراجعة

امتثال MCO للجودة هو تقييم للوقوف على مدى جودة MCOS في تلبية معايير أداء محددة موضوعة من قبل الولاية. ويتم إجراء المراجعة كل سنة بواسطة منظمة مراجعة جودة خارجية تعمل لدى الولاية. تبحث منظمة مراجعة الجودة الخارجية للتأكد من أن MCO لديها سياسات وإجراءات وعمليات لتقديم خدمات عالية الجودة لأعضاء.

ما معنى غير ربحية وربحية؟ يصف قسم نوع

الوكالة في بطاقة النتائج النوع الذي تمثله كل MCO. والمنظمة غير الربحية هي مجموعة منظمة الأغراض خالف توليد الأرباح وال يتم توزيع أي جزء من دخل المنظمة فيها على المديرين أو المسؤولين. أما المنظمة الربحية، فهي شركة تعمل بغرض جني الأرباح.

متى تم تحديث بطاقة النتائج آخر مرة؟ كم عدد مرات تحديث بطاقة نتائج الخيارات؟

تم تحديث بطاقة النتائج آخر مرة في 2025. ويتم تحديثها بشكل سنوي.

لماذا لا توفر بطاقة النتائج معلومات أخرى عن MCOS أهتم بها؟

لا نقدم بطاقة النتائج إلى المعلومات التي تحققت الولاية من صحتها. وتعتمد التصنيفات المتوفرة في بطاقة النتائج فقط على أحدث البيانات التي يمكن التحقق منها، لتزويدك بالعوامل الأكثر موضوعية لمساعدتك في اختيار MCO الخاصة بك. إذا ظهرت عبارة "لا يوجد تقييم" في إحدى الخطط: فهذا ليس تقييمًا سيئًا. لا يوجد تقييم = كانت الخطة جديدة في المنطقة ولم تتوفر معلومات كافية لتقييمها.

بطاقة نتائج منظمة الرعاية المدارة (MCO) لسنة 2026 دليل

الإجراءات

(2026) Managed Care Organization (MCO) Scorecard Measures Guide

استبيان الأعضاء		
الإجراء	إجمالي الرضا	
مصدر البيانات	استبيان الرضا 2024 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة الاستبيان التالية:	
	1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك عندما تحتاج إليه؟	
	2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من فريق الرعاية الخاص بك؟	
	3. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من فريق رعايتك حول خطة الرعاية الخاصة بك؟	
	4. عندما تتحدث إلى فريق رعايتك، ما مدى جودة استماعه لك؟	
	5. ما مدى لطف معاملة فريق الرعاية لك؟	
	6. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من فريق رعايتك حول خيار self-directed supports (SDS) (وسائل الدعم الموجهة ذاتيًا)؟	
	7. للتأكد من أنك محور خطة الرعاية الخاصة بك، إلى أي مدى يشارك فريق رعايتك في تخطيط وإعداد ومراسلات خطة الرعاية؟	
	8. ما مدى جودة دعم خطة رعايتك للأنشطة التي ترغب في القيام بها بالمجتمع، مثل زيارة الأسرة والأصدقاء، العمل والتطوع؟	
	9. كم عدد مرات تضمن خطة رعايتك للأشياء التي تهتم بها؟	
	10. ما مدى لطف معاملة الأشخاص الذين يزودونك بوسائل الدعم والخدمات لك؟	
	11. ما مدى جودة تلبية الدعم والخدمات التي تحصل عليها احتياجاتك؟	
نظام التصنيف	12. إجمالاً، ما مدى رضاك عن managed care organization (مؤسسة الرعاية الصحية المدارة) الخاصة بك؟	

الإجراء		استجابة فريق الرعاية		
مصدر البيانات		استبيان الرضا 2024 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة السنتين التالية: 1. هل يمكنك الاتصال بفريق رعايتك عندما تحتاج إليه؟ 2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من فريق الرعاية الخاص بك؟		
نظام التصنيف	النسبة المئوية الجوبة أسئلة السنتين الـ"مرضية ج دا" أو "مرضية للغاية".	الدرجة	نجوم	التصنيف
		95.0% - 100%	5	ممتاز
		90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز
		85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا
		80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا
		75.0% - 79.9%	3	جيد
		70.0% - 74.9%	2.5	جيد
		65.0% - 69.9%	2	متوسط
		60.0% - 64.9%	1.5	متوسط
		< 60.0%	1	سيء
الإجراء		جودة تواصل فريق الرعاية		
مصدر البيانات		استبيان الرضا 2024 - درجة مجمعة باستخدام الإجابات من أسئلة السنتين التالية: 1. ما مدى وضوح الأشياء التي يشرحها لك فريق الرعاية؟ 2. عندما تطلب المساعدة، كم عدد مرات حصولك على المساعدة التي تحتاج إليها من فريق الرعاية الخاص بك؟ 3. ما مدى رضاك عن الحصول على تفسيرات واضحة من فريق رعايتك حول خطة الرعاية الخاصة بك؟		
نظام التصنيف	النسبة المئوية الجوبة أسئلة السنتين الـ"مرضية ج دا" أو "مرضية للغاية".	الدرجة	نجوم	التصنيف
		95.0% - 100%	5	ممتاز
		90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز
		85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا
		80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا
		75.0% - 79.9%	3	جيد
		70.0% - 74.9%	2.5	جيد
		65.0% - 69.9%	2	متوسط
		60.0% - 64.9%	1.5	متوسط
		< 60.0%	1	سيء

الجودة والممثل																																
الإجراء	إجمالي معايير الجودة																															
مصدر البيانات	quality compliance review (مراجعة الممثل للجودة (QCR)*) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2025-2023 تأتي هذه الدرجة من دمج أداء MCO على مقاييس ذات صلة بـ: - تقديم الرعاية المتمركز حول العضو: ما مدى جودة MCO في تقديم تخطيط الرعاية المتمركز حول العضو، الوصول إلى الخدمات في الوقت المناسب، اختيار العضو، وحماية حقوق الأعضاء. - إدارة الجودة: ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموفاي الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات. - نظام التظلم: ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية.																															
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>< 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </tbody> </table> النسبة المئوية لنقاط QCR المكتسبة من إجمالي عدد نقاط QCR الممكنة. يتم حساب ذلك على أنه جميع النقاط المكتسبة في قسم تقديم الرعاية المتمركز حول العضو - 2023-2024 وكل النقاط المكتسبة في أقسام خيار الموفر وتقديم الخدمات في الوقت المناسب ونظام التظلم 2022-2023، مقسومة على إجمالي عدد النقاط الممكنة في كل قسم.		الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
95.0% - 100%	5	ممتاز																														
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																														
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																														
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																														
75.0% - 79.9%	3	جيد																														
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																														
65.0% - 69.9%	2	متوسط																														
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																														
< 60.0%	1	سيء																														
الإجراء	تقديم الرعاية المتمركز حول العضو																															
مصدر البيانات	quality compliance review (مراجعة الممثل للجودة (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2024-2023 قسم معايير MCO ما مدى جودة MCO في تقديم تخطيط الرعاية المتمركز حول العضو، الوصول إلى الخدمات في الوقت المناسب، اختيار العضو، وحماية حقوق الأعضاء.																															

النسبة المئوية لنقاط عنصر التسجيل، من عدد نقاط عنصر التسجيل الممكنة، في قسم معايير QCR MCO.	<table> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> <tr> <td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>< 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </table>	الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء	نظام التصنيف
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
95.0% - 100%	5	ممتاز																														
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																														
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																														
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																														
75.0% - 79.9%	3	جيد																														
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																														
65.0% - 69.9%	2	متوسط																														
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																														
< 60.0%	1	سيء																														
إدارة الجودة		الإجراء																														
	quality compliance review (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2024-2023 قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية ما مدى جودة MCO في دعم الوصول إلى الخدمات وموفري الخدمة، بالإضافة إلى تحسين العمليات لتقليل الفجوات أو التأخيرات في الخدمات	مصدر البيانات																														
النسبة المئوية للبند المضمنة في قسم تأكيد الجودة وتحسين العملية بـ QCR تمت " التي حققت معايير (مراجعة الامتثال للجودة) "تمت تليينها جزئيًا" أو "تليينها	<table> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> <tr> <td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>< 60.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </table>	الدرجة	نجوم	التصنيف	95.0% - 100%	5	ممتاز	90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز	85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا	80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا	75.0% - 79.9%	3	جيد	70.0% - 74.9%	2.5	جيد	65.0% - 69.9%	2	متوسط	60.0% - 64.9%	1.5	متوسط	< 60.0%	1	سيء	نظام التصنيف
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
95.0% - 100%	5	ممتاز																														
90.0% - 94.9%	4.5	ممتاز																														
85.0% - 89.9%	4	جيد جدًا																														
80.0% - 84.9%	3.5	جيد جدًا																														
75.0% - 79.9%	3	جيد																														
70.0% - 74.9%	2.5	جيد																														
65.0% - 69.9%	2	متوسط																														
60.0% - 64.9%	1.5	متوسط																														
< 60.0%	1	سيء																														

نظام التظلم		الإجراء
مصدر البيانات		quality compliance review (مراجعة الامتثال للجودة) (QCR) الذي قامت به منظمة مراجعة الجودة الخارجية 2024-2023
قسم نظام التظلم		ما مدى جودة MCO في العمل مع الأعضاء لحل النزاعات وإبقائهم على اطلاع طوال العملية
نظام التصنيف		
		</

سمات فريق الرعاية																																
الإجراء	دوران مدير الرعاية																															
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى Wisconsin Department of Health (Services) دائرة الخدمات الصحية (الفترة 2024-2022)																															
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 5.0%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>5.1% - 10.0%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>10.1% - 15.0%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>15.1% - 20.0%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>20.1% - 25.0%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>25.1% - 30.0%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>30.1% - 35.0%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>35.1% - 40.0%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>>40.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </tbody> </table> تشير نسبة الدوران الأقل إلى مغادرة ، محسوبة بمتوسط ثالث سنوات MCO النسبة المئوية لمديري الرعاية الذين انفصلوا عن في غضون عام، وبالتالي MCO عدد أقل من الموظفين لـ تكون نسبة الدوران الأقل مفضلة ومطابقة لتصنيف أعلى من حيث النجوم.		الدرجة	نجوم	التصنيف	0.0% - 5.0%	5	ممتاز	5.1% - 10.0%	4.5	ممتاز	10.1% - 15.0%	4	جيد جدًا	15.1% - 20.0%	3.5	جيد جدًا	20.1% - 25.0%	3	جيد	25.1% - 30.0%	2.5	جيد	30.1% - 35.0%	2	متوسط	35.1% - 40.0%	1.5	متوسط	>40.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
0.0% - 5.0%	5	ممتاز																														
5.1% - 10.0%	4.5	ممتاز																														
10.1% - 15.0%	4	جيد جدًا																														
15.1% - 20.0%	3.5	جيد جدًا																														
20.1% - 25.0%	3	جيد																														
25.1% - 30.0%	2.5	جيد																														
30.1% - 35.0%	2	متوسط																														
35.1% - 40.0%	1.5	متوسط																														
>40.0%	1	سيء																														
الإجراء	دوران الممرضات																															
مصدر البيانات	البيانات السنوية المقدمة من MCOs إلى Wisconsin Department of Health (Services) دائرة الخدمات الصحية (الفترة 2024-2022)																															
نظام التصنيف	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الدرجة</th><th>نجوم</th><th>التصنيف</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.0% - 5.0%</td><td>5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>5.1% - 10.0%</td><td>4.5</td><td>ممتاز</td></tr> <tr> <td>10.1% - 15.0%</td><td>4</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>15.1% - 20.0%</td><td>3.5</td><td>جيد جدًا</td></tr> <tr> <td>20.1% - 25.0%</td><td>3</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>25.1% - 30.0%</td><td>2.5</td><td>جيد</td></tr> <tr> <td>30.1% - 35.0%</td><td>2</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>35.1% - 40.0%</td><td>1.5</td><td>متوسط</td></tr> <tr> <td>>40.0%</td><td>1</td><td>سيء</td></tr> </tbody> </table> النسبة المئوية للممرضات اللاتي انفصلن عن MCO، محسوبة بمتوسط ثالث سنوات. تشير نسبة الدوران الأقل إلى مغادرة عدد أقل من الموظفين لـ MCO في غضون عام، وبالتالي تكون نسبة الدوران الأقل مفضلة ومطابقة لتصنيف أعلى من حيث النجوم.		الدرجة	نجوم	التصنيف	0.0% - 5.0%	5	ممتاز	5.1% - 10.0%	4.5	ممتاز	10.1% - 15.0%	4	جيد جدًا	15.1% - 20.0%	3.5	جيد جدًا	20.1% - 25.0%	3	جيد	25.1% - 30.0%	2.5	جيد	30.1% - 35.0%	2	متوسط	35.1% - 40.0%	1.5	متوسط	>40.0%	1	سيء
الدرجة	نجوم	التصنيف																														
0.0% - 5.0%	5	ممتاز																														
5.1% - 10.0%	4.5	ممتاز																														
10.1% - 15.0%	4	جيد جدًا																														
15.1% - 20.0%	3.5	جيد جدًا																														
20.1% - 25.0%	3	جيد																														
25.1% - 30.0%	2.5	جيد																														
30.1% - 35.0%	2	متوسط																														
35.1% - 40.0%	1.5	متوسط																														
>40.0%	1	سيء																														

الإجراء	نسبة مديري الرعاية إلى الأعضاء
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2025، بناً على مكافئات الدوام الكلي equivalents full-time (معدالت الدوام الكامل) FTE) والتسجيل. تعبر نسبة الموظفين إلى الأعضاء عن مقارنة بين عدد الموظفين الموجودين في MCO إلى عدد الأعضاء الموجودين في MCO. وتُفسر "x:1" على النحو التالي: لكل عدد 1 مدير رعاية، هناك عدد x من الأعضاء. وتشير النسبة الأقل إلى وجود عدد أقل من أعضاء MCO لكل مدير رعاية، في حين تشير النسبة الأعلى إلى وجود عدد أكبر من أعضاء MCO لكل مدير رعاية.
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الوالية.
الإجراء	نسبة الممرضات إلى الأعضاء*
مصدر البيانات	النسبة المقدمة اعتباراً من 1 يوليو 2025، بناً على مكافئات الدوام الكلي equivalents full-time (معدالت الدوام الكامل) FTE) والتسجيل. تعبر نسبة الموظفين إلى الأعضاء عن مقارنة بين عدد الموظفين الموجودين في MCO إلى عدد الأعضاء الموجودين في MCO. وتُفسر "x:1" على النحو التالي: لكل عدد 1 ممرضة، هناك عدد x من الأعضاء. وتشير النسبة الأقل إلى وجود عدد أقل من أعضاء MCO لكل ممرضة، في حين تشير النسبة الأعلى إلى وجود عدد أكبر من أعضاء MCO لكل ممرضة.
نظام التصنيف	لم تُخصص تصنيفات لنسب الموظفين إلى الأعضاء. جميع نسب موظفي MCO تتفق مع معايير الوالية. *تُعتبر الممرضات الممارسات أي طلج من فريق رعاية أعضاء Family Care Partnership، بالرغم من أن نسبة موظفيهم غير واردة هنا.