

استانداردهای دسترسی به مراقبتها در CalOptima - 2019

توصیف کوتاهی از استانداردهای دسترسی برای اعضاء CalOptima OneCare (HMO) و برنامه OneCare Connect Cal MediConnect (برنامه مدیکر-مدیک اید) :

دسترسی به مراقبتهای درمانی فوری / اورژانس و دسترسی تلفنی:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
خدمات اورژانس	فوراً در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز
خدمات مراقبتهای فوری	در عرض 24 ساعت از تماس
تریاز تلفنی	تریاز تلفنی باید در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در دسترس باشد. مدت انتظار برای تریاز یا غربالگری تلفنی نباید بیش از 30 دقیقه باشد.

دسترسی به مراقبتهای اولیه:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج ندارند.	طی 48ساعت از درخواست
مراقبتهای اولیه غیر اضطراری	طی 10روز کاری از درخواست
معاینه عمومی و معاینه های سلامتی	طی 30 روز تقویمی از درخواست

دسترسی به مراقبتهای تخصصی و فرعی

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج دارند.	طی 96 ساعت از درخواست
مراقبتهای تخصصی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست
اولین ملاقات پیش از بارداری	طی 2 هفته از درخواست
خدمات جانبی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست

دسترسی به مراقبت‌های سلامت رفتاری

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
مراقبت متداول توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری غیر پزشک	طی 10 روز کاری از درخواست
مراقبت پیگیری متداول توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری غیر پزشک (مانند: روانشناس، مددکار اجتماعی دارای گواهینامه (LCSW))	طی 20 روز تقویمی بعد از اولین معاینه برای بیماری خاص
مراقبت پیگیری متداول توسط یک پزشک ارائه دهنده سلامت رفتاری پزشک	طی 30 روز تقویمی از معاینه اولیه

استاندارد دسترسی تلفنی:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
زمان انتظار تلفنی در ساعات اداری	صحبت با شخص طی 30 ثانیه
پیامهای اضطراری در ساعات اداری	جواب به تماس طی 30 دقیقه بعد از دریافت پیام.
پیامهای غیر فوری و غیر اضطراری در ساعات اداری	جواب به تماس طی 24 ساعت بعد از دریافت پیام.
دسترسی تلفنی در موارد اضطراری بعد از ساعات اداری	شخص پاسخگو یا پیام تلفنی باید به اعضا توصیه نماید که با شماره 911 تماس گرفته یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه نمایند
دسترسی بعد از ساعات اداری	یک ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) یا نماینده وی باید در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته برای پاسخگویی به تماس اعضا یا کارکنان اورژانس بیمارستان حاضر باشد

استانداردهای زبانی و فرهنگی:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
ترجمه شفاهی	ترجمه شفاهی شامل ولی نه محدود به زبان اشاره باید در محل قرار و بطور رو در رو (در صورت درخواست عضو) و یا بطور تلفنی در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در دسترس اعضا باشد.
ترجمه کتبی	همه اسناد کتبی باید در زبانهای آستانه ای که توسط CalOptima و طبق قوانین MA.4002 CalOptima: خدمات زبانی و فرهنگی و CMC.4002: خدمات زبانی و فرهنگی، مشخص شده، برای اعضا تهیه شوند.

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
فرم دیگر جایگزین ارتباط	اطلاعات آموزنده و آموزشی باید بطور رایگان در فرمهای جایگزین و حداقل چاپ سایز 16، بطور صوتی یا بریل در صورت درخواست عضو طی 21 روز از درخواست یا در اسرع وقت تهیه شود.
ابزار ارتباط تلفنی برای ناشنویان	ابزار ارتباط تلفنی برای ناشنویان (TDD) یا خدمات رله کالیفرنیا (CRS) و دیگر وسایل کمکی باید بطور رایگان در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در دسترس اعضا عی که دچار اختلال شنوایی، گفتاری یا بینایی هستند باشد. شماره تلفن TDD/TTY، 1-800-735-2929 است.
حساسیت فرهنگی	پزشکان و کارمندانشان باید اعضا را ترغیب کنند تا اعتقادات معنوی و عملکرد فرهنگی خود را ابراز نمایند، با اعتقادات و سیستمهای درمانی سنتی آشنا باشند و به آنها احترام بگذارند و در صورت لزوم این باورها را در برنامه های درمانی ادغام نمایند.

Other Access Standards:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
دسترسی فیزیکی	اعضای که دچار معلولیت میباشند باید دسترسی به سطح شیب دار برای ویلچر، آسانسور، دستشویی، پارکینگ ویژه و منبع آب آشامیدنی داشته باشند. و این تنها محدود به اینگونه موارد نمیباشد.
مدت انتظار برای ملاقات با پزشک	کمتر از 45 دقیقه قبل از ملاقات با پزشک
برنامه ریزی دوباره نوبت	قرارهای ملاقات باید دومرتبه به طریقی که مناسب نیازهای درمانی عضو است برنامه ریزی شود که استمرار مراقبت مطابق با فعالیتهای حرفه ای را تضمین نماید.
خدمات حساس	عضو میتواند شخصا برای دریافت خدمات حساس بدون دریافت مجوز قبلی به ارائه دهنده خارج از شبکه مراجعه نماید.
خدمات اجازه برای خردسالان	برای اعضای که زیر 18 سال هستند به روشی محرمانه و بدون رضایت والدین موجود است.
خدمات تنظیم خانواده	طبق قانون GG.1508 CalOptima : مجوز و پردازش مراجعات، یک عضو باید دسترسی مستقیم به خدمات OB/GYN و تنظیم خانواده داشته باشد.

برنامه OneCare Connect Cal MediConnect (برنامه مدیکر-مدیکید) یک برنامه خدمات درمانی است که با هر دو بیمه مدیکر و مدیکل جهت ارائه مزایای دو برنامه به اعضا قرار داد دارد. برنامه OneCare Connect طبق قوانین حقوق مدنی دولت، هیچگونه تبعیضی بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت قائل نمیشود. لطفاً در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز با خدمات مشتریان توسط شماره تلفن 1-855-705-8823 تماس بگیرید. کاربران TDD/TTY میتوانند با شماره 1-800-735-2929 تماس بگیرند.