

# CalOptima 의료 관리 사용의 기준— 2019

CalOptima OneCare (HMO) 및 OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) 회원들에게 적용되는 관리 사용의 기준에 대한 간략한 설명:

## 응급/긴급 의료 관리 및 전화 서비스 기준:

보장 서비스	의료 제공 기준
응급 서비스	즉시, 주 7 일, 하루 24 시간
긴급 의료 서비스	요청 후 24 시간 이내
전화 의료 상담 서비스	전화 의료 상담 서비스 주 7 일, 하루 24 시간 제공. 전화 의료 상담 서비스 또는 분류 대기 시간 30 분 미만.

## 주치의 진료 사용:

보장 서비스	의료 제공 기준
사전 승인이 필요하지 않는 긴급 진료 예약	요청 후 48 시간 이내
긴급하지 않은 주치의 진료	요청 후 업무일 기준 10 일 이내
정기 신체검사 및 건강 검진	요청 후 역일 기준 30 일 이내

## 전문의 및 부수적 진료 사용:

보장 서비스	의료 제공 기준
사전 승인이 필요한 긴급 진료 예약	요청 후 96 시간 이내
비긴급 전문의 진료	요청 후 업무일 기준 15 일 이내

보장 서비스	의료 제공 기준
최초 산전 검진	요청 후 2 주 이내
긴급하지 않은 부수적 서비스	요청 후 업무일 기준 15 일 이내

**정신문제 평가 치료 사용:**

보장 서비스	의료 제공 기준
의사가 아닌 정신문제 평가 치료 제공자에 의한 정기 진료	요청 후 업무일 기준 10 일 이내
심리학자, 임상 사회복지사 면허 소지자 (Licensed Clinical Social Workers, LCSW) 등 의사가 아닌 정신문제 평가 치료 제공자에 의한 정기 후속진료	특정 증세로 인한 최초 검진 방문 후 역일 기준 20 일 이내
의사 자격을 지닌 정신문제 평가 치료 제공자에 의한 정기 후속진료	최초 방문 후 역일 기준 30 일 이내

**전화 서비스에 대한 사용 기준:**

보장 서비스	의료 기준
업무 시간 중 전화 대기 시간	30 초 이내 비녹음 음성 응대
업무 시간 중 긴급 메시지 수신	메시지 수신 후 30 분 이내 전화 응답.
업무 시간 중 응급하거나 긴급하지 않은 메시지 수신	메시지 수신 후 24 시간 이내 전화 응답.
업무 시간 이후 발생한 긴급환자의 전화 서비스 사용	전화 메시지 및/또는 근무 중인 상담원의 설명으로 911 로 전화하거나 근처의 응급실로 가도록 안내.

보장 서비스	의료 기준
업무 시간 이후 사용	주치의 또는 지정의가 주 7 일, 하루 24 시간 업무 시간 이후의 회원 전화 또는 응급실 의사에 응대.

**문화적, 언어적 기준:**

보장 서비스	의료 기준
구두 통역	수화 등을 제한없이 포함하는 구두 통역은 회원과 연락하는 주요 시점에 있어 주 7 일, 하루 24 시간 개별적 (회원 요청 시) 또는 유선 상으로 제공되어야 한다.
서면 번역	회원에게 전달되는 모든 서면 자료는 CalOptima 규약 MA.4002: 문화적 및 언어적 서비스 및 CMC.4002: 문화적 및 언어적 서비스에 의해 CalOptima 가 정하는 주요 언어로 제공되어야 한다.
대체 소통 형식	대체 형식으로 전달되는 회원용 정보 또는 교육적 정보는 16 포인트 글자 크기, 음성 형식 또는 점자 형식의 주요 언어로 무료 제공되거나 요청받은 형식을 요청 후 업무일 기준 21 일 이내에 시의 적절한 방식으로 무료 제공해야 한다.
청각 장애자를 위한 통신 장치	청각, 언어 또는 시각 장애가 있는 회원은 주 7 일, 하루 24 시간 청각장애자용 통신 장치 (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) 또는 캘리포니아 중계 서비스 (California Relay Services, CRS) 및 부수 서비스를 제공받는다. TDD/TTY 전화상담 번호는 <b>1-800-735-2929</b> .
문화적 정서	의사와 직원들은 회원들이 자신의 영적 믿음과 문화적 관습을 알리고 다양한 전통적 치료 방법과 믿음에 대해 친숙해지고 존중하며 이러한 믿음을 치료계획으로 연결시키도록 권장해야 한다.

**기타 사용 기준:**

보장 서비스	의료 기준
물리적 사용 가능성	장애자 회원들은 경사로, 엘리베이터, 화장실, 지정 주차공간 및 음료수 시설 등을 제한 없이 포함하는 사용권을 제공받아야 한다.
예약진료 대기시간	45 분 이내 의사 진료 제공
예약진료 일정 변경	예약진료 일정은 회원이 필요로 하는 의료에 적합하며 진료가 전문적인 방식으로 지속해서 이루어질 수 있도록 변경될 수 있다.
민감한 의료 서비스	사전 승인 없이 민감한 의료 서비스를 받고자 하는 회원은 본 네트워크에 등록되어 있지 않은 의사를 찾아가 진료 받을 수 있다.
미성년자 동의로 가능한 서비스	부모의 동의 없이도 18 세 미만 회원에게 개인정보를 침해하지 않으면서 제공 가능
가족 계획 서비스	회원은 CalOptima 내규 GG.1508: 의사 의뢰 승인 및 처리 절차에 따라 산부인과 및 가족 계획 서비스에 대한 직접적인 사용권을 가진다.

OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) 은 메디케어 및 메디칼과 계약을 맺고 두 프로그램의 혜택을 가입자들에게 제공하는 건강 플랜입니다. OneCare Connect 는 민권에 해당되는 연방정부 법률에 준수하며, 인종, 피부색, 출신 국가, 나이, 장애 또는 성별때문에 사람들을 차별 대우하지 않습니다. 저희 고객 서비스의 번호 **1-855-705-8823** 으로 주 7 일 24 시간 전화하십시오. TDD/TTY 사용자는 번호 **1-800-735-2929** 로 전화하십시오.