



ESTÁNDARES DE ACCESO DE ATENCIÓN MÉDICA DE ONECARE

OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, debe cumplir con los estándares de acceso y disponibilidad de atención al paciente, tal como lo requiere el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). DHCS y CMS implementaron estos estándares de atención médica para garantizar que los miembros de OneCare puedan obtener una cita para recibir atención de manera oportuna, comunicarse con el proveedor por teléfono y tener acceso a servicios de interpretación, según sea necesario.

Se espera que los médicos contratados y planes de salud cumplan con estos estándares de citas, acceso telefónico, disponibilidad de proveedores y servicios lingüísticos. OneCare supervisa a sus planes de salud y proveedores para garantizar el cumplimiento. OneCare puede desarrollar un plan de acción correctiva para los proveedores y planes de salud que no cumplan con estos estándares. Consulte la Política de CalOptima Health MA.7007: Estándares de acceso y disponibilidad para obtener más información relacionada con el proceso de supervisión de CalOptima Health.

COMPRENDIENDO LOS ESTÁNDARES DE ACCESO

A continuación, encontrará una breve descripción de los estándares de acceso de atención médica para los miembros de OneCare:

Estándares de servicios de atención primaria y salud del comportamiento:

Tipo de atención	Estándar
Servicios de emergencia	Inmediatamente
Servicios en un centro de cuidado urgente	Inmediatamente
Servicios que no son urgentes o de emergencia, pero requieren de atención médica	Dentro de un plazo de 7 días hábiles
Cuidado preventivo y de rutina	Dentro de un plazo de 30 días hábiles

Estándares lingüísticos y culturales

Descripción	Estándar
Interpretación oral	La interpretación oral que incluye, entre otros, lenguaje de señas americano, estará disponible para los miembros en puntos de contacto esenciales a través de un intérprete, ya sea en persona (al ser solicitado) o por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Traducción por escrito	Todos los materiales escritos dirigidos a los miembros estarán disponibles en todos los idiomas oficiales determinados por CalOptima Health en conformidad con la Política de CalOptima Health MA.4002: Servicios culturales y lingüísticos.
Medios de comunicación alternativos	Materiales informativos y educativos estarán disponibles para los miembros en formatos alternativos, sin costo, en todos los idiomas oficiales en letra impresa de por lo menos 20 puntos, y audio o braille al ser solicitado, o como sea necesario dentro de 21 días hábiles de ser solicitado o dentro de un plazo razonable para el formato solicitado.
Dispositivo de telecomunicaciones para sordos	Los dispositivos de telecomunicaciones para sordos (TTY) y ayudas auxiliares estarán disponibles para los miembros con discapacidades auditivas, del habla o visuales, sin costo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La línea TTY es 711 .

Descripción	Estándar
Sensibilidad cultural	Los proveedores y el personal alentarán a los miembros a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, estarán familiarizados y serán respetuosos hacia los diversos sistemas y creencias de curación tradicionales y, al ser adecuado, integrarán tales creencias en los planes de tratamiento.

Otros estándares de acceso:

Atención de un especialista	Los miembros tendrán acceso a recibir atención necesaria de un especialista y, en particular, las miembros tendrán la opción de tener acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para servicios de salud preventivos y exámenes de rutina para mujeres.
-----------------------------	---

OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare. La inscripción en OneCare depende de la renovación del contrato. OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Llame a Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en www.caloptima.org/OneCare.