

معايير CalOptima للوصول إلى الرعاية — 2019

وصف موجز لمعايير الوصول لأعضاء CalOptima OneCare (HMO) وأعضاء OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan):

الوصول إلى الرعاية الطبية العاجلة/الطارئة والوصول عبر الهاتف:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
على الفور، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع	خدمات الطوارئ
في غضون 24 ساعة من وقت الطلب	خدمات الرعاية العاجلة
يتوفر تقييم حالة المرضى عن طريق الهاتف على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يجب ألا يتجاوز وقت الانتظار للفحص أو تقييم حالة المرضى عن طريق الهاتف أكثر من 30 دقيقة.	تقييم حالة المرضى عن طريق الهاتف

الوصول إلى الرعاية الصحية الأولية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
في غضون 48 ساعة من وقت الطلب	المواعيد العاجلة التي لا تتطلب الحصول على إذن مسبق
خلال 10 أيام عمل من تاريخ الطلب	الرعاية الصحية الأولية غير العاجلة
خلال 30 يوماً تقويميّاً من الطلب	الاختبارات البدنية الروتينية وزيارات العافية

الوصول إلى الرعاية المساعدة والتخصصية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
في غضون 96 ساعة من وقت الطلب	المواعيد العاجلة التي تتطلب الحصول على إذن مسبق
خلال 15 يوم عمل من تاريخ الطلب	الرعاية التخصصية غير العاجلة
خلال أسبوعين من وقت الطلب	الزيارة الأولى السابقة للولادة
خلال 15 يوم عمل من تاريخ الطلب	الخدمات المساعدة غير العاجلة

الوصول إلى رعاية الصحة السلوكية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 10 أيام عمل من تاريخ الطلب	الرعاية الروتينية مع مزود الرعاية الصحية السلوكية من غير الأطباء
خلال 20 يوماً تقويمياً من تاريخ الزيارة الأولية لحالة محددة	الرعاية الروتينية للمتابعة مع مزود الرعاية الصحية السلوكية من غير الأطباء، أي أخصائي علم النفس، والأخصائيين الاجتماعيين السريريين المرخصين (Licensed Clinical Social Workers, LCSW)
خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ الزيارة الأولية	الرعاية الروتينية للمتابعة مع مزود الرعاية الصحية السلوكية من الأطباء

معايير الوصول عبر الهاتف:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
صوت غير مسجل لمدة 30 ثانية	وقت الانتظار على الهاتف خلال ساعات العمل
معاودة الاتصال خلال 30 دقيقة من وقت الرسالة.	الرسالة العاجلة خلال ساعات العمل
معاودة الاتصال خلال 24 ساعة من وقت الرسالة.	الرسائل غير الطارئة وغير العاجلة خلال ساعات العمل
يجب توجيه الأعضاء من خلال رسالة عبر الهاتف و/أو شخص حقيقي للاتصال بالرقم 911 أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.	الوصول عبر الهاتف بعد ساعات العمل للحالات الطارئة
يجب أن يكون مزود الرعاية الصحية الأولية أو من ينوب عنه متاحاً على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، للرد على اتصالات الأعضاء بعد ساعات العمل أو طبيب الطوارئ الممارس في المستشفى.	الوصول بعد ساعات العمل

المعايير الثقافية واللغوية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
يجب أن تكون الترجمة الشفوية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، لغة الإشارة، متاحة للأعضاء عند نقاط الاتصال الأساسية من خلال مترجم فوري بصورة شخصية (عند طلب العضو) أو عبر الهاتف، وذلك على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.	الترجمة الشفهية

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
يجب أن تكون كل المواد المكتوبة للأعضاء متاحة باللغات الأساسية على النحو المحدد من قبل CalOptima وفقاً لسياسات MA.4002 CalOptima: الخدمات الثقافية واللغوية وCMC.4002: الخدمات الثقافية واللغوية.	الترجمة التحريرية
ستكون المعلومات الإعلامية والتعليمية للأعضاء متاحة بالتنسيقات البديلة مجاناً باللغات الأساسية بخط بحجم 16 نقطة على الأقل أو بتنسيق صوتي أو بطريقة برايل عند الطلب، أو حسب الحاجة خلال 21 يوم عمل من تاريخ الطلب أو خلال وقت مناسب للتنسيق المطلوب.	وسائل التواصل البديلة
يتوفر جهاز الاتصالات السلكية واللاسلكية للصم (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) أو خدمات ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا (California Relay Services, CRS) والوسائل المساعدة للأعضاء الذين يعانون مشاكل في السمع أو الكلام أو البصر مجاناً، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. خط TDD/TTY هو 1-800-735-2929 .	جهاز الاتصالات السلكية واللاسلكية للصم
يجب أن يُشجع الأطباء الممارسون والموظفون الأعضاء على التعبير عن معتقداتهم الروحية وممارساتهم الثقافية وأن يكونوا على إطلاع بمختلف الأساليب والمعتقدات العلاجية التقليدية ويحترمونها ويضمنوا هذه المعتقدات في الخطة العلاجية، حيثما يكون ذلك ملائماً.	الحساسية الثقافية

معايير الوصول الأخرى:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
يجب أن يتمتع الأعضاء من ذوي الإعاقة بإمكانية الوصول التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، على المنحدرات والمصاعد ودورات المياه وأماكن مخصصة لركن السيارات وتوفير مياه الشرب.	إمكانية الوصول المادي
أقل من 45 دقيقة قبل مقابلة المزود	وقت الانتظار في المكتب لتحديد المواعيد
ستتم إعادة تحديد المواعيد بشكل ملائم لاحتياجات الرعاية الصحية للعضو بما يضمن استمرارية الرعاية بشكلٍ منسجم مع الممارسات المهنية الجيدة.	إعادة تحديد المواعيد
يمكن للعضو القيام بالإحالة الذاتية إلى مزود من خارج الشبكة لتلقي خدمات حساسة بدون الحصول على إذن مسبق.	الخدمات الحساسة
متاحة لعضو أقل من 18 عاماً بطريقة سرية دون موافقة الوالدين	خدمات قبول القُصّر
يجب أن يكون للعضو حق الوصول المباشر إلى خدمات طبيب أمراض النساء والتوليد (OB/GYN) وخدمات تنظيم الأسرة، وفقاً لسياسة CalOptima GG.1508: ترخيص الإحالات ومعالجتها.	خدمات تنظيم الأسرة

إن خطة OneCare Connect Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) هي خطة صحية متعاقد مع كل من Medicare وMedi-Cal لتقديم المنافع للمسجلين في كلا البرنامجين. تمتثل OneCare Connect لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية

المعمول بها ولا تميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. يرجى الاتصال على رقم خدمة العملاء لدينا
1-855-705-8823، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال بالرقم
1-800-735-2929.