

# CalOptima護理獲取標準—2019年

CalOptima OneCare (HMO)及OneCare Connect Cal MediConnect 計劃 (Medicaid-Medicare 計劃)會員之護理獲取標準簡介：

## 獲取急診/緊急醫療護理及電話服務：

承保服務	護理標準
急診服務	立即，每週7天，每天24小時。
緊急護理服務	提出請求起24小時內
電話分診	電話分診應當每週7天，每天24小時可用。電話分診或篩查等待時間不得超過30分鐘。

## 獲取基本護理：

承保服務	護理標準
無需預先授權的緊急預約	提出請求起48小時內
非緊急基本護理	提出請求起10個工作日內
常規身體檢查與保健就診	提出請求起30個日曆日內

## 獲取專科與輔助護理：

承保服務	護理標準
需要預先授權的緊急預約	提出請求起96小時內
非緊急專科護理	提出請求起15個工作日內
首次產前就診	提出請求起2週內
非緊急輔助服務	提出請求起15個工作日內

## 獲取行為健康護理

承保服務	護理標準
非醫生的行為健康醫療服務者所提供的常規護理	提出請求起10個工作日內
非醫生的行為健康護理醫療服務者，即心理學家和執業臨床社會工作者 (Licensed Clinical Social Workers, LCSW) 所提供的後續常規護理	因特殊狀況首次就診起20個日曆日內
醫生的行為健康醫療服務者所提供的後續常規護理	首次就診起30個日曆日內

## 獲取電話服務標準：

承保服務	護理標準
營業時間內的電話等候時間	30秒內的非錄音的聲音
營業時間內的緊急訊息	應在訊息時間起的30分鐘內回電。
營業時間內的非急診和非緊急訊息	應在訊息時間起的24小時內回電。
獲取非營業時間的急診電話服務	電話訊息和/或實時人員必須指導會員撥打911或前往最近的急救室。
獲取非營業時間服務	家庭醫生(primary care provider, PCP)或指定人士應當能夠每週7天、每天24小時隨時回應會員在非營業時間的來電或回應醫院急救室執業人員。

## 文化和語言標準：

承保服務	護理標準
口譯	應當每週7天、每天24小時隨時可在關鍵聯絡點透過一名口譯人員當面（經會員請求）或透過電話為會員提供口譯，包括但不限於手語。
書面翻譯	提供給會員的所有書面材料均應當可提供CalOptima根據《CalOptima政策MA.4002：文化和語言服務》及《CMC.4002：文化和語言服務》所確定的門檻語言版本。

承保服務	護理標準
其他溝通形式	以其他格式提供給會員的資訊類及教育類資訊將於會員提出請求或是根據需要時在提出請求起21個工作日內或該格式所需的其他時間內以至少16號字，音頻格式或盲文格式的門檻語言版本免費提供給會員。
聽障人士通訊設備	聽障人士通訊設備 (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) 或加州中繼服務 (California Relay Services, CRS) 和輔助設施應當可在每週7天，每天24小時內隨時免費提供給在聽力，言語或視力方面有殘障的會員。TDD/TTY專線為 <b>1-800-735-2929</b> 。
文化敏感性	執業人員和工作人員應當鼓勵會員表達其精神信仰和文化習慣，熟知並尊重不同的傳統治療體系和信仰，並在適當的情況下將這些信仰整合到治療方案之中。

#### 其他獲取標準：

承保服務	護理標準
實體便利設施	應當為殘障會員提供一些便利設施，包括但不限於：緩坡、電梯、洗手間、指定停車區域和飲用水供應。
診室內預約等待時間	醫生看診之前少於45分鐘的等待時間
重新安排預約	預約應當以適合會員的醫療保健需求的方式重新安排，並且確保護理的一貫性符合良好專業實踐的要求。
敏感性的服務	會員可自行轉診至一名網絡外的醫療服務者處，以獲取敏感性的服務，無需取得預先授權。
未成年人同意之服務	可採用保密形式提供給18歲以下的會員，無需家長同意
家庭生育計劃服務	根據《CalOptima政策GG.1508：轉診的授權和處理》，會員應當能夠直接獲取婦產科和家庭生育計劃服務。

OneCare Connect Cal MediConnect 計劃 (Medicare-Medicaid 是與Medicare 和Medi-Cal 簽約的醫療計劃，旨在向計劃參保者提供這兩項計劃的福利。OneCare Connect 遵守適用的聯邦民權法，不會基於種族，膚色，原國籍，年齡 殘障或性別等理由而歧視他人。 請撥打客戶服務部門電話 **1-855-705-8823** 服務時間為每週7天，每天24小時。TDD/TTY專線使用者請撥打**1-800-735-2929**。