

# Tiêu Chuẩn về việc Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc của CalOptima — Năm 2019

Miêu tả ngắn gọn của các tiêu chuẩn về việc tiếp cận dành cho các thành viên OneCare (HMO) và OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) của CalOptima:

## Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Cấp Cứu/Khẩn Cấp và Tiếp Cận Qua Điện Thoại:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Dịch Vụ Cấp Cứu	Ngay lập tức, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp	Trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu
Thẩm Định và Xác Định Mức Độ Chăm Sóc (triage) Qua Điện Thoại	Dịch vụ thẩm định và xác định mức độ chăm sóc qua điện thoại làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thời gian chờ đợi để được thẩm định và xác định mức độ chăm sóc hoặc khám sàng lọc qua điện thoại không quá 30 phút.

## Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Chính:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Cuộc Hẹn Khẩn Cấp KHÔNG Cần Sự Cho Phép Trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Dịch Vụ Chăm Sóc Chính Không Khẩn Cấp	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Khám Sức Khỏe và Khám Thẻ Chất Định Kỳ	Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu

## Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Khoa và Phụ Trợ:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Cuộc Hẹn Khẩn Cấp CẦN Sự Cho Phép Trước	Trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu
Chăm Sóc Chuyên Khoa Không Khẩn Cấp	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Khám Thai Lần Đầu Tiên	Trong vòng 2 tuần kể từ khi yêu cầu

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Dịch Vụ Phụ Trợ Không Khẩn Cấp	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu

### Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Chăm Sóc Định Kỳ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Không Phải Là Bác Sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Chăm Sóc Tái Khám Định Kỳ với một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Không Phải Là Bác Sĩ, như Bác Sĩ Tâm Lý Học, Cán Sự Xã Hội Lâm Sàng Được Cấp Phép (Licensed Clinical Social Workers, LCSW)	Trong vòng 20 ngày theo lịch kể từ lần thăm khám đầu tiên cho một tình trạng cụ thể
Chăm Sóc Tái Khám Định Kỳ với một Bác Sĩ là Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi	Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ lần thăm khám đầu tiên

### Tiêu Chuẩn cho việc Tiếp Cận Qua Điện Thoại:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Thời Gian Chờ Trên Điện Thoại Trong Giờ Làm Việc	Lời nhắn không thu âm trong vòng 30 giây
Lời Nhấn Khẩn Cấp Trong Giờ Làm Việc	Gọi lại trong vòng 30 phút sau khi lời nhắn được để lại.
Lời Nhấn Không Cấp Cứu và Không Khẩn Cấp Trong Giờ Làm Việc	Gọi lại trong vòng 24 giờ sau khi lời nhắn được để lại.
Tiếp Cận Qua Điện Thoại Sau Giờ Làm Việc cho các Trường Hợp Cấp Cứu	Lời nhắn qua điện thoại và/hoặc nhân viên phải hướng dẫn thành viên gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.
Tiếp Cận Sau Giờ Làm Việc	Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) hoặc người được chỉ định sẽ làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để trả lời các cuộc gọi sau giờ làm việc của thành viên hoặc trả lời cho chuyên viên y tế tại phòng cấp cứu của bệnh viện.

## Tiêu Chuẩn về Văn Hóa và Ngôn Ngữ:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Dịch Vụ Thông Dịch	Dịch vụ thông dịch bao gồm nhưng không giới hạn ở ngôn ngữ ký hiệu, sẽ có sẵn cho thành viên tại các điểm liên lạc chính thông qua một thông dịch viên trực tiếp (theo yêu cầu của thành viên) hoặc qua điện thoại, 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần.
Dịch Vụ Biên Dịch	Tất cả tài liệu bằng văn bản cho thành viên sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ chính được CalOptima xác định phù hợp với các Quy định CalOptima MA.4002: Dịch Vụ Văn Hóa và Ngôn Ngữ và CMC.4002: Dịch Vụ Văn Hóa và Ngôn Ngữ.
Các Hình Thức Giao Tiếp Khác	Thông tin và hướng dẫn cho thành viên theo các định dạng khác sẽ được cung cấp miễn phí bằng các ngôn ngữ chính theo cỡ chữ nhỏ nhất là 16, thu âm, hoặc chữ nổi braille theo yêu cầu, hoặc khi cần thiết trong vòng 21 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu hoặc trong thời gian kịp thời đối với định dạng được yêu cầu.
Thiết Bị Viễn Thông cho Người Khiếm Thính	Thiết Bị Viễn Thông cho Người Khiếm Thính (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) hoặc Dịch Vụ Tiếp Âm của California (California Relay, CRS) và dịch vụ trợ giúp phụ trợ sẽ có sẵn và không tốn phí cho các thành viên khiếm thính, khiếm âm hoặc khiếm thị, 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Đường dây TDD/TTY là <b>1-800-735-2929</b> .
Nhạy Cảm về Văn Hóa	Chuyên viên y tế và nhân viên sẽ khuyến khích các thành viên thể hiện niềm tin tâm linh và các thực hành văn hóa của họ, làm quen và tôn trọng các hệ thống chữa bệnh truyền thống và tín ngưỡng khác nhau và kết hợp những niềm tin này vào kế hoạch điều trị khi thích hợp.

## Tiêu Chuẩn Liên Lạc Khác:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Phương Tiện Có Thể Sử Dụng Được	Các thành viên khuyết tật sẽ có thể tiếp cận, bao gồm nhưng không giới hạn, lối đi cho xe lăn, thang máy, nhà vệ sinh, khu đậu xe được chỉ định và việc cung cấp nước uống.
Thời Gian Chờ Đợi Tại Văn Phòng cho các Cuộc Hẹn	Ít hơn 45 phút trước khi khám với nhà cung cấp dịch vụ
Làm Lại Hẹn	Việc làm lại hẹn sẽ được thực hiện theo cách phù hợp với nhu cầu chăm sóc sức khỏe của thành viên và bảo đảm sự chăm sóc liên tục phù hợp với tiêu chuẩn thực hành chuyên môn tốt.

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Dịch Vụ Nhảy Cầm	Một thành viên có thể tự giới thiệu bản thân đến một nhà cung cấp ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ nhảy cầm mà không cần giấy cho phép trước.
Dịch Vụ Cần Người Vị Thành Niên Đồng Ý	Dành cho thành viên dưới 18 tuổi, được bảo mật mà không cần sự đồng ý của phụ huynh
Dịch Vụ Kế Hoạch Hoá Gia Đình	Một thành viên có thể tiếp cận trực tiếp các dịch vụ sản phụ khoa và kế hoạch hóa gia đình, theo Quy định của CalOptima GG.1508: Sự Cho Phép và Tiến Hành Giấy Giới Thiệu.

OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) là một chương trình y tế có hợp đồng với Medicare và Medi-Cal để cung cấp các phúc lợi của cả hai chương trình cho các tham dự viên. OneCare Connect tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính. Xin vui lòng liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ của chúng tôi ở số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng máy TDD/TTY có thể gọi số **1-800-735-2929**.