

معايير إمكانية الوصول إلى Medi-Cal CalOptima Health

تلتزم CalOptima Health بمعايير إمكانية الوصول إلى رعاية المرضى وتوافرها كما هو مطلوب من قبل إدارة خدمات الرعاية الصحية (Department of Health Care Services, DHCS) ومراكز خدمات Medicare و Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). نفذت DHCS و CMS هذه المعايير للتأكد من أن المستفيدين من OneCare يمكنهم الحصول على موعد للرعاية في الوقت المناسب، وإمكانية الوصول إلى مزود الرعاية عبر الهاتف والحصول على خدمات الترجمة الفورية، حسب الحاجة.

من المتوقع أن يلتزم مزودو الرعاية المتعاقدون والشبكات الصحية بهذه المواعيد، وإمكانية الوصول عبر الهاتف، وتوافر الممارسين، ومعايير الخدمة اللغوية. تقوم CalOptima Health بمراقبة شبكاتها الصحية ومزودي الرعاية من أجل الامتثال. قد تقوم CalOptima Health بتطوير خطط عمل تصحيحية لمزودي الرعاية والشبكات الصحية التي لا تستوفي هذه المعايير. يرجى الرجوع إلى سياسة GG.1600 CalOptima Health: معايير إمكانية الوصول والتوافر لمزيد من المعلومات المتعلقة بعملية المراقبة الخاصة بـ CalOptima Health.

فهم معايير إمكانية الوصول

يرجى الاطلاع أدناه للحصول على وصف موجز لمعايير إمكانية الوصول لأعضاء OneCare:

معايير المواعيد:

نوع الرعاية	المعيار
خدمات الطوارئ	24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع
المواعيد العاجلة التي لا تتطلب الحصول على تصريح مسبق	خلال 48 ساعة من الطلب
المواعيد العاجلة التي لا تتطلب الحصول على تصريح مسبق	خلال 96 ساعة من الطلب
(Initial Health Appointment, IHA) الموعد الصحي الأولي	في غضون 120 يومًا تقويميًا من التسجيل أو للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 18 شهرًا ضمن الجداول الزمنية الدورية التي حددتها الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال (American Academy of Pediatrics, AAP) Bright Futures
المواعيد غير العاجلة للرعاية الأولية	خلال 10 أيام عمل من الطلب
المواعيد غير العاجلة مع الأطباء الأخصائيين	خلال 15 يوم عمل من الطلب
موعد غير عاجل مع مزود رعاية الصحة النفسية غير الطبيب	خلال 10 يوم عمل من الطلب

نوع الرعاية	المعيار
المواعيد غير العاجلة للخدمات الإضافية	خلال 15 يوم عمل من الطلب

معايير إمكانية الوصول عبر الهاتف:

الوصف	المعيار
خدمات الفرز أو الفحص عبر الهاتف	سيكون الفرز أو الفحص عبر الهاتف متاحًا 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. لن يتجاوز وقت انتظار الفرز عبر الهاتف أو الفحص 30 دقيقة.
إمكانية الوصول عبر الهاتف بعد/أثناء ساعات العمل لحالات الطوارئ	يجب أن تقوم الرسالة الهاتفية و/أو الشخص الحاضر بإرشاد الأعضاء حول : • طول فترة الانتظار لمكالمة الرد من المزود، و • كيف يمكن للمتصل الحصول على رعاية عاجلة أو طارئة
الوصول بعد ساعات العمل	سيكون الـ PCP أو من ينوب عنه متاحًا 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع للرد على مكالمات الأعضاء بعد ساعات العمل أو إلى ممارس غرفة الطوارئ بالمستشفى.

المعايير الثقافية واللغوية:

الوصف	المعيار
الترجمة الشفهية	سيتم توفير الترجمة الشفهية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، لغة الإشارة للأعضاء في نقاط الاتصال الرئيسية من خلال مترجم، إما شخصيًا (عند الطلب) أو عبر الهاتف، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.
الترجمة التحريرية	ستكون جميع المواد المكتوبة للأعضاء متاحة بجميع اللغات المحددة على النحو الذي تحدده CalOptima Health وفقًا لسياسة CalOptima Health الصحية DD.2002: الخدمات الثقافية اللغوية.
الأشكال البديلة للتواصل	ستتوفر المعلومات الإخبارية والتعليمية للأعضاء بتنسيقات بديلة عند الطلب أو الطلب الدائم مجانًا بجميع اللغات المحددة بخط 20 نقطة على الأقل أو تنسيق صوتي أو طريقة برايل، أو حسب الحاجة خلال 21 يوم عمل من الطلب أو في الوقت المناسب للتنسيق المطلوب.
جهاز اتصالات للصم	ستكون الآلة الكاتبة عن بعد (Teletypewriter, TTY) والوسائل المساعدة متاحة مجانًا للأعضاء الذين يعانون من ضعف في السمع، أو الكلام أو البصر، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. خط TTY هو 711.

المعيار	الوصف
يجب على الممارسين والموظفين تشجيع الأعضاء على التعبير عن معتقداتهم الروحية وممارساتهم الثقافية، وأن يكونوا على دراية بأنظمة ومعتقدات العلاج التقليدية المختلفة ويحترمونها، ودمج هذه المعتقدات في خطط العلاج، حيثما كان ذلك مناسباً.	الحساسية الثقافية
في حالة وجود اعتراض ديني أو أخلاقي لدى مزود الرعاية على أداء أو دعم تقديم الخدمات المغطاة، يجب على CalOptima Health أو الشبكة الصحية الترتيب في الوقت المناسب لتنسيق وضمان حصول العضو على الخدمات المغطاة من خلال الإحالات إلى مزود رعاية ليس لديه اعتراض ديني أو أخلاقي على أداء الخدمة أو الإجراء المطلوب، دون أي نفقات إضافية على الـ DHCS أو العضو.	الاعتراض الأخلاقي

معايير إمكانية الوصول الأخرى:

المعيار	الوصف
توفير إمكانية الوصول الجسدي، والترتيبات التيسيرية المعقولة، والمعدات التي يسهل الوصول إليها للأعضاء ذوي الإعاقات الجسدية أو النفسية.	إمكانية الوصول الجسدي
ستتم إعادة جدولة المواعيد على الفور بطريقة تناسب احتياجات الرعاية الصحية للعضو وتضمن استمرارية الرعاية بما يتوافق مع الممارسة المهنية الجيدة.	إعادة جدولة المواعيد
الخدمات المغطاة ذات الطبيعة الحساسة والتي لا يحتاج القاصرون إلى موافقة الوالدين للوصول إليها.	خدمات موافقة القصر
يجب أن يتمتع الأعضاء بإمكانية الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة وخدمات الأمراض المنقولة جنسياً، من مزود الرعاية الذي يختاره العضو، دون إحالة أو تصريح مسبق، سواء داخل الشبكة أو خارجها.	خدمات تنظيم الأسرة