



CalOptima Health OneCare 獲得護理的標準

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP) , a Medicare Medi-Cal Plan , 必須遵守衛生保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 和 Medicare 和 Medicaid 服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 規定的病人獲取護理及其可及性的標準。DHCS 和 CMS 實施這些標準是為了確保 OneCare 會員能夠及時預約獲取護理、透過電話聯繫到醫療服務者並根據需要獲得口譯服務。

合約的醫生和醫療網應遵守這些關於預約看診、接聽電話、醫療從業者的應診的時間和語言翻譯服務的標準。OneCare 會監控我們的醫療網和醫療服務者的是否符合規則。OneCare 可能會為不符合這些標準的醫療服務者和醫療網制定相應的糾正行動計劃。

瞭解獲取護理的標準

OneCare 會員獲取護理的標準簡述如下：

家庭醫生和行爲健康服務的標準：

護理類型	標準
急診服務	即時
急需護理服務	即時
非緊急或急需的，但需要醫療護理的服務	7 個工作日內
常規和預防保健	30 個工作日內

文化和語言服務的標準：

說明	標準
口頭翻譯	口譯員將在主要聯絡點為會員提供口譯服務, 包括但不限於手語翻譯, 可以在每週 7 天、每天 24 小時在現場 (根據要求) 或透過電話提供口譯。
書面翻譯	提供給會員的所有書面資料將是 CalOptima Health 根據 CalOptima Health 政策 DD.2002: 文化和語言服務部 (Cultural and Linguistic Services), 確定的所有主要使用的語言而提供。
替代溝通形式	將根據要求以至少 20 點字體、音訊格式或盲文, 或根據需要在提出要求後 21 個工作日內或及時為會員提供替代格式的信息和教育信息, 以所有閾值語言要求的格式免費提供。
聾人電信設備	電傳打字機 (TTY) 和輔助設備將每週 7 天、每天 24 小時免費為有聽力、言語或視力障礙的會員提供。TTY 專線 711.
文化敏感性	醫療從業者和工作人員將鼓勵會員表達他們的精神信仰和文化習俗, 熟悉和尊重各種傳統治療系統和信仰, 並在適當的情況下將這些信仰融入會員的治療計劃中。

其他可及性的標準：

專科服務	會員應能夠獲得必要的專科護理，特別是女性會員可以選擇直接聯繫網絡內的婦科專科醫生，以獲得婦女的日常和預防性保健服務。
------	--

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, 是一個有 Medicare 和 Medi-Cal 合約的 Medicare Advantage 的組織。CalOptima Health OneCare 的投保取決於合約的續簽。CalOptima Health OneCare 遵守適用的聯邦民權法，不因種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別而歧視別人。請致電 CalOptima Health OneCare 客戶服務部的免付費電話 1-877-412-2734 (TTY 711)，7 天，每天 24 小時。請訪問我們的網站 www.caloptima.org/OneCare。