

CalOptima Health Medi-Cal 會員取得護理的標準

CalOptima Health 必須遵守 Department of Health Care Services (衛生保健服務部, DHCS) 和 Department of Managed Health Care (醫療保健計劃管理部, DMHC) 規定的病人取得護理及其可及性的標準。DHCS 和 DMHC 實施這些標準是為了確保 Medi-Cal 會員能夠及時預約取得護理、透過電話聯繫醫療服務者並在需要時取得口譯服務。

合約的醫療服務者和醫療網應遵守這些有關預約看診、接聽電話、醫療服務者的可及性和語言翻譯服務的標準。CalOptima Health 會監控其醫療網和醫療服務者的是否符合規則。CalOptima Health 可能會對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方案。

了解取得護理的標準

請參閱下面有關 CalOptima Health Medi-Cal 會員取得護理標準的簡要說明：

預約標準：

護理類型	標準
急診服務	每週 7 天，每天 24 小時。
急需護理服務預約 無需 得到事先核准	提出請求起 48 小時內
急需護理服務預約 需要 得到事先核准	提出請求起 96 小時內
首次健康檢查預約 (Initial Health Appointment, IHA) (成為 CalOptima Health 會員後的首次就診)	參加計劃後 120 個日曆日內，或年齡未滿 18 個月的會員，請在 American Academy of Pediatrics (AAP) Bright Futures 制定的建議時間內就診。
非緊急的家庭醫生預約	提出請求起 10 個工作日內
非緊急的專科醫生預約	提出請求起 15 個工作日內

護理類型	標準
非緊急的行為健康服務醫生（精神科醫生）後續預約	提出請求起 30 個工作日內
非緊急輔助（支援）服務預約	提出請求起 15 個工作日內
非緊急心理健康服務者（非醫生）的預約	提出請求起 10 個工作日內
非緊急心理健康服務者（非醫生）的後續預約	提出請求起 10 個工作日內

電話接通標準：

說明	標準
電話護理分診或篩檢服務	電話分診或篩檢服務將每週 7 天、每天 24 小時提供。電話的護理分診或篩檢的等待時間不超過 30 分鐘。
緊急情況下及辦公時間的電話接聽	電話留言或人工客服必須告知會員以下事項： • 等待醫療服務者回電的時間；以及 • 致電者如何獲得緊急或急救護理
非門診時間接聽電話	家庭醫生 (Primary care provider, PCP) 或其指定人員將每週 7 天、每天 24 小時待命，接聽會員在非門診時間的來電或聯繫醫院急診室醫生。

文化和語言服務的標準：

說明	標準
口頭翻譯	會員可透過主要聯絡部門聯絡口譯員，可以在每週 7 天、每天 24 小時，取得包括但不限於手語在內的口譯服務，可通過面對面（根據要求）或透過電話提供。
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 所定的所有主要語言提供文化和語言服務
替代溝通方式	應要求或長期要求，將以至少 20 號字體、音頻格式或盲文格式，免費為會員提供其他格式的信息和教育信息，或根據需要在提出要求後的 21 個工作日內或按照所要求的格式及時提供。
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	醫療服務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治療計劃中。
道德異議	如果醫療服務者因宗教、道德或倫理原因而拒絕提供或以其他方式支持承保服務，CalOptima Health 或醫療網必須及時安排、協調並確保會員透過轉介至對提供所請求服務或程序沒有宗教或倫理異議的醫療服務者來獲得承保服務，且 DHCS 或會員無需承擔額外費用。

其他可及性的標準：

說明	標準
無障礙設施	為有身體或心理障礙的會員提供無障礙的通道、合理的便利設施和無障礙設備。
重新安排預約	預約將根據會員的醫療保健需求及時重新安排，並確保持續護理符合良好的專業規範。
未成年人同意服務	承保的敏感服務，未成年人無需父母同意或事先核准即可使用。
計劃生育服務	會員可從其選擇的醫療服務者處獲得計劃生育服務和性傳染病的服務，無需取得轉診或事先核准（無論是否在網絡內或網絡外）。