

استانداردهای دسترسی برای اعضای CalOptima Health Medi-Cal

CalOptima Health به استانداردهای دسترسی و در دسترس بودن مراقبت برای بیمار به صورتی که توسط وزارت خدمات مراقبت بهداشتی (Department of Health Care Services, DHCS) و بخش مراقبت‌های بهداشتی مدیریت شده (Department of Managed Health Care, DMHC) نیاز است، پایبند است. DHCS و DMHC این استانداردها را وضع کرده‌اند تا اطمینان حاصل شود که اعضای Medi-Cal می‌توانند به موقع برای مراقبت‌های لازم وقت بگیرند، از طریق تلفن با ارائه دهنده تماس بگیرند و در صورت نیاز به خدمات مترجم دسترسی داشته باشند.

از ارائه دهندگان خدمات درمانی طرف قرارداد و شبکه‌های بهداشتی انتظار می‌رود که این استانداردها را برای قرار ملاقات‌ها، دسترسی توسط تلفن، در دسترس بودن پزشک و استانداردهای خدمات زبانی رعایت کنند. CalOptima Health شبکه‌های درمانی و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی خود را از نظر رعایت قوانین زیر نظر دارد. CalOptima Health ممکن است برای ارائه دهندگان و شبکه‌های بهداشتی که این استانداردها را رعایت نمی‌کنند، برنامه‌های اقدام اصلاحی ایجاد کند.

آشنایی با استانداردهای دسترسی

لطفاً برای شرح مختصری از استانداردهای دسترسی اعضای CalOptima Health Medi-Cal به زیر مراجعه کنید:

استانداردهای ملاقات‌ها:

نوع مراقبت	استاندارد
خدمات اضطراری	24 ساعت شبانه روز، در 7 روز هفته
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج ندارند.	در عرض 48 ساعت بعد از تماس
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج دارند.	در عرض 96 ساعت بعد از تماس
اولین قرار ملاقات سلامتی (Initial Health Appointment, IHA) (اولین ویزیت پس از عضویت در CalOptima Health)	ظرف 120 روز تقویمی پس از ثبت نام یا برای اعضای کمتر از 18 ماه در بازه‌های زمانی توصیه شده توسط طرح Bright Futures از آکادمی اطفال آمریکا (American Academy of Pediatrics, AAP).
قرار ملاقات‌های غیر فوری برای مراقبت‌های اولیه	طی 10 روز کاری از درخواست
قرار ملاقات‌های غیر فوری با پزشکان متخصص (متخصصین)	طی 15 روز کاری از درخواست

نوع مراقبت	استاندارد
قرارهای پیگیری غیر فوری برای پزشکان ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی رفتاری (روانپزشک)	طی 30 روز کاری از درخواست
قرار ملاقات های غیر فوری برای خدمات جانبی (پشتیبانی).	طی 15 روز کاری از درخواست
قرار ملاقات غیر فوری با یک ارائه دهنده بهداشت روانی غیر پزشک	طی 10 روز کاری از درخواست
قرار ملاقات پیگیری غیر فوری با یک ارائه دهنده خدمات سلامت روان غیر پزشک	طی 10 روز کاری از درخواست

استانداردهای دسترسی تلفنی:

توضیحات	استاندارد
خدمات تریاژ یا غربالگری تلفنی توسط پرستار	خدمات تریاژ یا غربالگری تلفنی باید در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در دسترس باشد. مدت انتظار برای تریاژ یا غربالگری تلفنی توسط پرستار نباید بیش از 30 دقیقه باشد.
دسترسی تلفنی بعد و در طول ساعات کاری برای موارد اضطراری	یک پیام تلفنی یا یک شخص از طریق تلفن باید اعضا را در مورد موارد زیر راهنمایی کند: • مدت زمان انتظار برای تماس برگشتی از سوی ارائه دهنده؛ و • چگونه تماس گیرنده می تواند مراقبت های فوری یا اورژانسی دریافت کند
دسترسی پس از ساعات کاری	ارائه دهنده مراقبت های اولیه (primary care provider PCP) یا فرد تعیین شده از طرف او، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته برای پاسخگویی به تماس های اعضای بعد از ساعات کاری یا برای تماس با یک پزشک اورژانس بیمارستان در دسترس خواهد بود.

استانداردهای فرهنگی و زبانی:

توضیحات	استاندارد
ترجمه شفاهی	ترجمه شفاهی، شامل اما نه محدود به زبان اشاره آمریکایی، در نقاط تماس کلیدی از طریق مترجم، چه حضوری (بنا به درخواست عضو) و چه از طریق تلفن، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، برای اعضا در دسترس خواهد بود.
ترجمه کتبی	همه مطالب نوشته شده برای اعضا به همه زبان‌های آستانه که توسط CalOptima Health مطابق با خطمشی‌های CalOptima Health DD.2002 تعیین شده است، در دسترس خواهد بود: خدمات فرهنگی و زبانی.
قالب‌های جایگزین ارتباطات	اطلاعات و موضوعات آموزشی در صورت درخواست یا بنا به درخواست دائمی، به صورت رایگان به تمام زبان‌های آستانه‌ای با حداقل فونت 20، در قالب صوتی یا بریل، یا در صورت نیاز ظرف 21 روز کاری از تاریخ درخواست یا در زمان مقرر برای فرمت درخواستی، در دسترس خواهد بود.
دستگاه مخابراتی برای ناشنوایان	دستگاه تله تایپ‌نویس (TTY) و ابزار کمکی بدون هیچ هزینه‌ای، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در اختیار اعضای دارای اختلالات شنوایی، گفتار یا بینایی قرار خواهد گرفت. خط TTY شماره 711 است.
حساسیت فرهنگی	پزشکان و کارکنان اعضا را تشویق می‌کنند تا باورهای معنوی و اعمال فرهنگی خود را بیان کنند، با سیستم‌ها و باورهای مختلف درمانی سنتی آشنا باشند و به آنها احترام بگذارند و در صورت لزوم، این باورها را در برنامه‌های درمانی ادغام کنند.
اختلاف اخلاقی	در صورتی که ارائه‌دهنده خدمات درمانی، مخالفت مذهبی یا اخلاقی با انجام یا پشتیبانی از ارائه خدمات تحت پوشش داشته باشد، CalOptima Health یا شبکه درمانی باید به موقع ترتیبات لارم را ارائه داده، هماهنگی را انجام داده و اطمینان حاصل کند که عضو، خدمات تحت پوشش را از طریق ارجاع به ارائه‌دهنده‌ای که هیچ مخالفت مذهبی یا اخلاقی با انجام خدمات یا رویه درخواستی ندارد، بدون هیچ هزینه اضافی برای DHCS یا عضو، دریافت می‌کند.

سایر استانداردهای دسترسی:

توضیحات	استاندارد
دسترس فیزیکی	برای اعضای دارای معلولیت جسمی یا ذهنی دسترسی فیزیکی، امکانات مناسب و تجهیزات در دسترس را فراهم می‌کند.

توضیحات	استاندارد
تغییر زمان قرار ملاقات ها	قرار ملاقات ها به سرعت و به شیوه ای متناسب با نیازهای مراقبت های بهداشتی عضو و برای اطمینان از تداوم مراقبت مطابق با رویه های حرفه ای صحیح، تغییر داده خواهند شد.
خدمات رضایت افراد صغیر	خدمات تحت پوشش با ماهیت حساس که افراد زیر سن قانونی برای دسترسی به آنها نیازی به رضایت والدین یا اجازه قبلی ندارند.
خدمات تنظیم خانواده	اعضا باید به خدمات تنظیم خانواده و خدمات مرتبط با بیماری های مقاربتی از ارائه دهنده ی انتخابی خود، بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی، چه در داخل شبکه و چه در خارج از آن، دسترسی داشته باشند.