



Tiêu Chuẩn Về Việc Tiếp Cận Dịch Vụ Cho CalOptima Health OneCare

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, phải tuân thủ các tiêu chuẩn về việc tiếp cận và cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân theo yêu cầu của Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế (Department of Health Care Services, DHCS) và Trung tâm các Dịch vụ Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế và Trung tâm các Dịch vụ Medicare & Medicaid đã áp dụng những tiêu chuẩn này để bảo đảm rằng các thành viên OneCare có thể làm hẹn để được chăm sóc kịp thời, liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ qua điện thoại và nhận dịch vụ thông dịch viên, khi cần.

Các nhà cung cấp dịch vụ và nhóm y tế có hợp đồng phải tuân thủ những tiêu chuẩn về buổi hẹn, việc tiếp cận qua điện thoại, khả năng cung cấp buổi hẹn với chuyên viên y tế và dịch vụ ngôn ngữ. OneCare theo dõi việc tuân thủ của các nhóm y tế và nhà cung cấp dịch vụ của chương trình. OneCare có thể xây dựng kế hoạch hành động để khắc phục khi những nhà cung cấp dịch vụ và nhóm y tế không đáp ứng được những tiêu chuẩn này.

Hiểu Về Các Tiêu Chuẩn Của Việc Tiếp Cận Dịch Vụ

Dưới đây là bản mô tả ngắn gọn của các tiêu chuẩn về việc tiếp cận dành cho các thành viên OneCare:

Tiêu Chuẩn cho Dịch Vụ Chăm Sóc Chính và Sức Khỏe Hành Vi:

Loại Dịch vụ Chăm sóc	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Cấp cứu	Ngay lập tức
Dịch vụ Chăm sóc Khẩn cấp	Ngay lập tức
Dịch vụ không Khẩn cấp hoặc Cần thiết Khẩn cấp nhưng Cần Chăm sóc Y tế	Trong vòng 7 ngày làm việc
Chăm sóc Định kỳ và Phòng ngừa	Trong vòng 30 ngày làm việc

Tiêu Chuẩn về Văn Hóa và Ngôn Ngữ:

Mô Tả	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Thông dịch	Dịch vụ thông dịch bao gồm, nhưng không giới hạn, ở ngôn ngữ ký hiệu, sẽ được cung cấp cho các thành viên tại các điểm liên lạc chính thông qua một thông dịch viên, hoặc là trực tiếp (theo yêu cầu) hoặc qua điện thoại, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
Dịch vụ Biên dịch	Tất cả các văn bản tài liệu dành cho thành viên sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ chính được CalOptima Health xác định theo quy định của CalOptima Health DD.2002: Dịch vụ Văn hóa và Ngôn ngữ.
Các Hình thức Giao tiếp Khác	Thông tin và hướng dẫn dành cho thành viên bằng các định dạng khác sẽ được cung cấp miễn phí bằng các ngôn ngữ chính theo yêu cầu, bằng cỡ chữ ít nhất là 20, hình thức thu âm hoặc chữ nổi braille, hoặc khi cần thiết trong vòng 21 ngày làm việc kể từ khi được yêu cầu hoặc một cách kịp thời đối với định dạng được yêu cầu.
Thiết bị Viễn thông cho Người Khiếm thính	Máy chữ điện báo (TTY) và dịch vụ trợ giúp phụ trợ sẽ được cung cấp miễn phí cho các thành viên bị khiếm thính, khiếm âm hoặc khiếm thị, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Đường dây TTY là 711 .
Nhạy cảm về Văn hóa	Các 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 Tiếp cận Khác:

Chăm sóc Chuyên khoa	Các thành viên sẽ được nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa cần thiết, đặc biệt là các thành viên nữ có thể chọn khám trực tiếp với một bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong hệ thống để nhận các dịch vụ chăm sóc y tế định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ.
----------------------	---

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, là một chương trình Medicare Advantage có hợp đồng với Medicare và Medi-Cal. Việc ghi danh vào chương trình CalOptima Health OneCare tùy thuộc vào việc gia hạn hợp đồng. CalOptima Health OneCare 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, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hay giới tính. Xin gọi văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health OneCare ở số miễn phí **1-877-412-2734 (TTY 711)**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Xin vào trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org/OneCare**.