



Estándares de acceso de atención médica de CalOptima Health OneCare

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, debe cumplir con los estándares de acceso y disponibilidad de atención para los pacientes, según lo exige el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). DHCS y CMS establecieron estos estándares para garantizar que los miembros de OneCare puedan obtener una cita para su atención de manera oportuna, comunicarse con su proveedor por teléfono y tener acceso a servicios de interpretación, cuando sea necesario.

Se espera que los proveedores contratados y planes de salud cumplan con estos estándares de citas, acceso telefónico, disponibilidad de proveedores y servicios lingüísticos. OneCare supervisa a los planes de salud y proveedores para garantizar el cumplimiento. En caso de que no se cumplan con estos estándares, OneCare puede desarrollar un plan de acción correctiva.

Comprendiendo los estándares de acceso

A continuación, encontrará una breve descripción de los estándares de acceso de atención médica para los miembros de OneCare:

Estándares de servicios de atención primaria, salud mental y del comportamiento:

Tipo de atención	Estándar
Servicios de emergencia	Inmediatamente
Servicios en un centro de cuidado urgente	Inmediatamente
Servicios que no son urgentes o de emergencia, pero requieren de atención médica	Dentro de un plazo de 7 días hábiles
Cuidado preventivo y de rutina	Dentro de un plazo de 30 días hábiles

Estándares lingüísticos y culturales:

Descripción	Estándar
Interpretación oral	La interpretación oral que incluye, entre otros, lenguaje de señas americano, deberá estar disponible para los miembros en puntos de contacto esenciales a través de un intérprete, ya sea en persona (al ser solicitado por el miembro) o por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Traducción por escrito	Todos los materiales escritos dirigidos a los miembros estarán disponibles en todos los idiomas oficiales determinados por CalOptima Health en conformidad con la política de CalOptima Health DD.2002: Servicios culturales y lingüísticos.
Formas alternativas de comunicación	Si se solicita, los materiales educativos e informativos dirigidos a los miembros estarán disponibles en formatos alternativos, sin ningún costo y en todos los idiomas oficiales. Estos incluyen letra impresa de por lo menos 20 puntos, audio o braille, según sea necesario, dentro de 21 días hábiles o en un plazo razonable para el tipo de formato solicitado.
Dispositivo de telecomunicaciones para sordos	Los dispositivos de telecomunicación para sordos (TTY) y aparatos auxiliares estarán disponibles para los miembros con discapacidades auditivas, del habla o visuales, sin ningún costo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La línea TTY es 711 .

Descripción	Estándar
Sensibilidad cultural	Los proveedores y el personal alentarán a los miembros a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, se familiarizarán y respetarán los diversos sistemas y creencias de curación tradicionales y, según sea adecuado, las integrarán en los planes de tratamiento.

Otros estándares de acceso:

Atención de un especialista	Los miembros tendrán acceso a recibir atención necesaria de un especialista y, en particular, las miembros tendrán la opción de tener acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para servicios de salud preventivos y exámenes de rutina para mujeres.
-----------------------------	---

CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es una organización de Medicare Advantage con contratos de Medicare y Medi-Cal. La inscripción en CalOptima Health OneCare depende de la renovación de los contratos. CalOptima Health OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en **www.caloptima.org/OneCare**.