



Стандарты доступа к медицинскому обслуживанию для участников CalOptima Health Medi-Cal

Компания CalOptima Health соблюдает стандарты доступности и качества медицинского обслуживания для пациентов, установленные Департаментом здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS) и Департаментом управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care, DMHC). DHCS и DMHC внедрили эти стандарты с целью гарантировать, что участники программы Medi-Cal смогут записаться на прием к врачу и своевременно получить необходимую медицинскую помощь, будут иметь возможность связаться с поставщиком услуг по телефону и при необходимости воспользоваться услугами устного переводчика.

Поставщики услуг и медицинские сети, с которыми компания заключила договоры о сотрудничестве, обязаны соблюдать стандарты в отношении порядка проведения приемов, доступа в телефонном режиме, а также доступа к услугам поставщиков и языковой поддержки. CalOptima Health контролирует соблюдение нормативных требований медицинскими сетями и поставщиками услуг. Для поставщиков услуг и медицинских сетей, не соответствующих этим стандартам, компания CalOptima Health может разрабатывать планы корректирующих действий.

Разъяснение стандартов доступа

Ниже приведено краткое описание стандартов доступа для участников CalOptima Health Medi-Cal.

Стандарты в отношении проведения приемов

Вид медицинского обслуживания	Стандарт
Услуги экстренной медицинской помощи	24 часа в сутки, 7 дней в неделю
Приемы для оказания неотложной помощи, для которых НЕ требуется предварительное разрешение	В течение 48 часов с момента подачи запроса
Приемы для оказания неотложной помощи, для которых ТРЕБУЕТСЯ предварительное разрешение	В течение 96 часов с момента подачи запроса

Вид медицинского обслуживания	Стандарт
Первичный прием у врача (Initial Health Appointment, ИНА) (первое посещение врача после того, как вы стали участником CalOptima Health)	В течение 120 календарных дней с момента регистрации в плане. Для участников младше 18 месяцев рекомендованные сроки посещения врача устанавливаются Американской академией педиатрии (American Academy of Pediatrics, AAP) Bright Futures.
Несрочные (плановые) приемы у врача первичного обслуживания	В течение 10 рабочих дней с момента подачи запроса
Несрочные приемы у врачей определенной специализации (специалистов)	В течение 15 рабочих дней с момента подачи запроса
Несрочные (плановые) приемы для последующего наблюдения у врача-терапевта (психиатра), предоставляющего услуги охраны психического здоровья	В течение 30 календарных дней с момента подачи запроса
Несрочные (плановые) приемы для получения дополнительных (вспомогательных) услуг	В течение 15 рабочих дней с момента подачи запроса
Несрочный (плановый) прием у поставщика услуг охраны психического здоровья, который не является врачом-терапевтом	В течение 10 рабочих дней с момента подачи запроса
Несрочный (плановый) прием для последующего наблюдения у поставщика услуг охраны психического здоровья, который не является врачом-терапевтом	В течение 10 рабочих дней с момента подачи запроса

Стандарты доступа в телефонном режиме

Описание	Стандарт
Установление очередности предоставления услуг медсестрой	Установление очередности предоставления услуг в телефонном режиме или проведение скрининга будут

Описание	Стандарт
в телефонном режиме или проведение скрининга	доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Время ожидания для установления очередности предоставления услуг в телефонном режиме или проведения скрининга медсестрой не будет превышать 30 минут.
Доступ в телефонном режиме в рабочее и нерабочее время в случае возникновения экстренной ситуации	Участники должны быть проинформированы сотрудником или посредством использования голосового сообщения о: • продолжительности времени ожидания обратного звонка от поставщика услуг; а также • как обратившееся по телефону лицо может получить срочную или неотложную медицинскую помощь.
Доступ в нерабочее время	Врач первичного обслуживания (primary care provider, PCP) или назначенное им лицо будут доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, чтобы отвечать на звонки участников плана в нерабочее время или на звонки практикующей медсестры из больничного отделения экстренной помощи.

Культурные и языковые стандарты

Описание	Стандарт
Устный перевод	Услуги устного перевода, которые, помимо прочего, в том числе предусматривают осуществление перевода на язык жестов, будут круглосуточно предоставляться участникам плана в ключевые моменты взаимодействия посредством привлечения устного переводчика с его личным присутствием (по запросу) либо в телефонном режиме.
Письменный перевод	Все письменные материалы для участников будут переведены на все широко используемые языки, как это определено планом CalOptima Health в соответствии с политикой CalOptima Health DD.2002: культурные и лингвистические услуги.

Описание	Стандарт
Альтернативные формы коммуникации	Информационные и образовательные материалы для участников будут бесплатно предоставляться в альтернативных форматах по запросу или при выборе предпочтительного формата по умолчанию в течение 21 рабочего дня с момента подачи запроса или в установленные сроки для запрашиваемого формата. Под альтернативными форматами подразумеваются материалы, переведенные на все широко используемые языки, набранные шрифтом размера не менее 20 пунктов или шрифтом Брайля, либо предоставленные в виде аудиозаписи.
Телекоммуникационное устройство для глухих	Участникам с нарушениями слуха, речи или зрения должен предоставляться круглосуточный бесплатный доступ к телетайпу (TTY) и вспомогательным средствам. Номер линии TTY: 711 .
Кросс-культурная восприимчивость	Поставщики услуг и их персонал должны поощрять участников к выражению их духовных убеждений и культурных особенностей, знать и уважать различные традиционные системы и верования в области врачевания и, при необходимости, учитывать такие убеждения при составлении планов лечения.
Моральные возражения	Если поставщик услуг имеет религиозные, моральные или этические возражения против предоставления покрываемых услуг или иной поддержки в их получении, компания CalOptima Health или медицинская сеть должны своевременно организовать, скоординировать и обеспечить получение участником покрываемых услуг путем направления к поставщику, который не имеет религиозных или этических возражений против предоставления запрашиваемой услуги или процедуры, без понесения дополнительных расходов со стороны DHCS или участника.

Другие стандарты доступа

Описание	Стандарт
Безбарьерная среда	Обеспечение безбарьерной среды, наличие необходимых приспособлений и оборудования для беспрепятственного доступа участников с физической или ментальной инвалидностью.
Перенос записи на прием	Перенос приема на другую дату будет осуществляться оперативно в соответствии с потребностями участника в медицинском обслуживании, а также для обеспечения непрерывности предоставления медицинского обслуживания в соответствии с надлежащей профессиональной практикой.
Услуги для несовершеннолетних при их согласии	Предоставление покрываемых услуг конфиденциального характера, для доступа к которым несовершеннолетним не требуется родительское согласие или предварительное разрешение.
Услуги по планированию семьи	Участники должны иметь доступ к услугам по планированию семьи и лечению заболеваний, передающихся половым путем, при этом имея возможность выбрать входящего или не входящего в сеть плана поставщика услуг по собственному усмотрению и без необходимости получения направления либо предварительного разрешения.