



Các Tiêu chuẩn Về việc Tiếp cận Dịch vụ Dành cho Thành viên CalOptima Health Medi-Cal

CalOptima Health phải tuân theo 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 Văn phòng Chăm sóc Y tế có Kiểm soát (Department of Managed Health Care, DMHC). DHCS và DMHC đã áp dụng những tiêu chuẩn này để bảo đảm rằng các thành viên Medi-Cal 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 theo những tiêu chuẩn về buổi hẹn, việc tiếp cận qua điện thoại, khả năng cung cấp buổi hẹn với nhà cung cấp dịch vụ và dịch vụ ngôn ngữ. CalOptima Health giám sát việc tuân thủ của các nhóm y tế và nhà cung cấp dịch vụ của mình. CalOptima Health 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.

Tìm hiểu Về các Tiêu chuẩn Của việc Tiếp cận Dịch vụ

Dưới đây là bản mô tả ngắn gọn các tiêu chuẩn về việc tiếp cận dịch vụ dành cho các thành viên CalOptima Health Medi-Cal:

Những Tiêu chuẩn về Buổi hẹn:

Loại Dịch vụ Chăm sóc	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Cấp cứu	24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
Cuộc hẹn Khẩn cấp KHÔNG Cần sự Cho Phép Trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Cuộc hẹn Khẩn cấp CẦN sự Cho Phép Trước	Trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu
Buổi khám Sức khỏe Đầu tiên (Initial Health Appointment, IHA) (buổi khám đầu tiên sau khi trở thành thành viên CalOptima Health)	Trong vòng 120 ngày dương lịch kể từ khi ghi danh hoặc đối với những thành viên dưới 18 tháng tuổi thì phải trong khoảng thời gian được Chương trình Bright Futures của Viện Hàn lâm Nhi khoa Hoa Kỳ (American Academy of Pediatrics, AAP) khuyến nghị.

Loại Dịch vụ Chăm sóc	Tiêu chuẩn
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Để nhận Dịch vụ Chăm sóc Chính	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Với Bác sĩ Chuyên khoa (các bác sĩ)	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Tái khám Không Khẩn cấp với Bác sĩ là Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (bác sĩ tâm thần)	Trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Để nhận các Dịch vụ Phụ (Hỗ trợ)	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Với Nhà Cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Không phải là Bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Tái khám Không Khẩn cấp với Nhà Cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Không phải là Bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu

Những Tiêu chuẩn Của việc Tiếp cận qua Điện thoại:

Mô tả	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Xác định Mức độ Chăm sóc hoặc Sàng lọc qua Điện thoại với Y tá	Dịch vụ xác định mức độ chăm sóc hoặc sàng lọc qua điện thoại làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thời gian chờ đợi để được xác định mức độ chăm sóc hoặc sàng lọc qua điện thoại với y tá sẽ không quá 30 phút.
Tiếp cận qua Điện thoại Sau và Trong giờ Làm việc Khi gặp Trường hợp Cấp cứu	Tin nhắn qua điện thoại hoặc nhân viên trực tiếp trò chuyện phải hướng dẫn cho các thành viên về: - Khoảng thời gian chờ cuộc gọi lại từ nhà cung cấp dịch vụ; và - Cách để người gọi có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu

Mô tả	Tiêu chuẩn
Tiếp cận Sau giờ Làm việc	Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) hoặc người được chỉ định phải làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để trả lời các cuộc gọi từ thành viên sau giờ làm việc hoặc trả lời bác sĩ tại phòng cấp cứu của bệnh viện.

Những 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 văn bản tài liệu gửi đến các 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	Những thông tin cung cấp thông tin chi tiết và mang tính hướng dẫn dành cho thành viên bằng các định dạng khác sẽ được cung cấp miễn phí theo yêu cầu hoặc theo yêu cầu thường trực bằng tất cả các ngôn ngữ chính, bằng cỡ chữ ít nhất là 20, hình thức thu âm, hoặc chữ nổi braille, hoặc khi cần 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 phụ 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	Nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên sẽ khuyến khích thành viên thể hiện những tín ngưỡng tâm linh và các phong tục văn hóa của họ, làm quen và tôn trọng các hệ thống chữa bệnh truyền thống và các tín ngưỡng khác nhau, và, kết hợp những tín ngưỡng này vào kế hoạch điều trị khi phù hợp.

Mô tả	Tiêu chuẩn
Phản đối Vì Lý do Đạo đức	Trong trường hợp mà nhà cung cấp dịch vụ phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ việc cung cấp các dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức hoặc luân lý liên quan đến tôn giáo, CalOptima Health hoặc nhóm y tế phải sắp xếp một cách kịp thời, việc điều phối và bảo đảm rằng thành viên nhận được các dịch vụ được đài thọ bằng việc giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ không phản đối việc thực hiện dịch vụ được yêu cầu vì lý do tôn giáo hoặc đạo đức, mà không tốn thêm chi phí của DHCS hay của thành viên.

Những Tiêu chuẩn Tiếp cận Khác:

Mô tả	Tiêu chuẩn
Tiếp cận Nơi khám Chữa bệnh	Cung cấp phương thức để tiếp cận nơi khám chữa bệnh, những điều chỉnh hợp lý và các thiết bị có thể sử dụng được cho các thành viên bị khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.
Làm hẹn Lại	Nhanh chóng làm hẹn lại theo cách phù hợp với các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của thành viên và bảo đảm sự chăm sóc liên tục phù hợp với việc thực hành chuyên môn tốt.
Dịch vụ mà Người dưới Tuổi vị Thành niên Có thể tự Cho phép	Các dịch vụ được đài thọ có tính chất nhạy cảm mà người dưới tuổi vị thành niên không cần sự đồng ý của cha mẹ thì mới được nhận dịch vụ hoặc cần sự cho phép trước.
Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình	Các thành viên có quyền nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ cho bệnh lây nhiễm qua đường tình dục từ một nhà cung cấp dịch vụ mà họ tự chọn mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự cho phép trước, dù là ở trong hay ngoài hệ thống.