



OneCare 獲取護理的標準

OneCare (HMO D-SNP), Medicare Medi-Cal 計劃必須遵守衛生保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 和醫療保險和醫療補助服務中心 (Medicare & Medicaid Services, CMS) 的病人獲取護理的標準要求。DHCS 和 CMS 實施這些標準是為了確保 OneCare 會員能夠及時預約看診獲取護理、透過電話聯繫到醫療服務者並根據需要獲得口譯服務。

簽約醫生和醫療網應遵守這些關於預約看診、接聽電話、執業醫生的可及性和語言翻譯服務的標準。OneCare 會監管其醫療網和醫療服務者是否合規。

OneCare 可能會為不符合這些標準的醫療服務者和醫療網制定相應的糾正行動計劃。請參考 CalOptima Health 的 MA.7007 政策: 獲取護理的標準，以了解與 CalOptima Health 監管流程相關的更多資訊。

瞭解獲取護理的標準

OneCare 會員獲取護理的標準簡述如下：

家庭醫生和行為健康服務的標準：

護理類型	標準
急診服務	即時
緊急護理服務	即時
非緊急或緊急需求但需要醫療護理的服務	提出請求起 7 個工作日內
常規和預防保健	提出請求起 30 個工作日內

文化和語言服務的標準：

說明	標準
口頭翻譯	將透過口譯員當面（根據要求）或透過電話（24/7）在指定的聯繫點向會員提供口譯，包括但不限於手語。
書面翻譯	為會員提供的所有書面資料將是 CalOptima Health 根據 CalOptima Health 政策 MA.4002 確定的所有閩值語言提供：文化和語言服務(Cultural and Linguistic Services)
替代溝通形式	將根據要求以至少 20 點大的字體、音訊格式或點字形式，或根據需要在提出要求後 21 個工作日內或及時為會員以所有閩值語言免費提供替代格式的信息和教育信息。
聾人電信設備	有聽力、言語或視力障礙的會員可全天候 (24/7) 免費使用電傳打字機 (TTY) 和輔助設備。TTY 專線 711 。
文化敏感性	醫療執業者和工作人員將鼓勵會員表達他們的精神信仰和文化習俗，熟悉和尊重各種傳統治療系統和信仰，並在適當的情況下將這些信仰納入會員的治療計劃中。

其他可及性的標準：

專科服務	會員應能夠獲得必要的專科護理，特別是女性會員可以選擇直接聯繫網絡內的婦科專科
------	--

	醫生，以獲得女性的常規和預防性保健服務。
--	----------------------

OneCare (HMO D-SNP) ， Medicare Medi-Cal 計劃，是與 Medicare 簽有合約的 Medicare Advantage 機構。投保 OneCare 視乎合約的續約情況而定。OneCare 遵循適用的聯邦民權法律，並且不會因為種族，膚色，原國籍，年齡，殘障或性別而歧視任何人。請聯繫 OneCare 客戶服務部門，免費電話是 **1-877-412-2734 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。請瀏覽我們的網站 www.caloptima.org/OneCare。