

及時取得服務標準

Alameda Alliance for Health (Alliance) 致力於與我們的服務提供者網絡合作，為會員提供最高品質的醫療保健服務。

及時取得服務標準*是州政府規定的約診期限，用於評估您能否在規定期限內獲得約診。這些期限適用於 Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP) 和 Alliance Medi-Cal。

所有與 Alliance 簽約的服務提供者都必須在下列期限內提供約診：

約診等待時間 (Medi-Cal)	
約診類型：	提供約診的期限：
不需要事先授權 (Prior Authorization, PA) 的主要醫療保健服務提供者 (PCP) / 專科醫生緊急約診	48 小時
需要 PA 的 PCP / 專科醫生緊急約診	96 小時
非緊急主要醫療保健約診（包括使用婦產科 [Obstetrics and Gynecology, OBGYN] 作為 PCP）	10 個工作日
首次產前門診	提出要求後 2 週內
專科醫師非緊急約診（包括 OBGYN 專科護理）	提出要求後 15 個工作日內
行為健康服務提供者的非緊急約診	提出要求後 10 個工作日內
為了診斷或治療傷勢、疾病或其他健康狀況所需的輔助服務非緊急約診	提出要求後 15 個工作日內
約診等待時間 (D-SNP)	
約診類型：	提供約診的期限：
不需要 PA 的緊急需求服務或急診	立即
非緊急主要醫療保健約診	提出要求後 7 個工作日內
例行或預防性醫療保健服務	提出要求後 30 個工作日內
所有服務提供者的約診等待時間/電話/語言服務	
及時取得服務類別：	及時取得服務標準：
診所內等待時間	60 分鐘
回電時間	1 個工作日
接聽電話時間	10 分鐘
電話接聽 – 每週 7 天，每天 24 小時提供服務。	
電話分診和篩選 – 等待時間不得超過 30 分鐘。	
急診指示 – 確保提供適當的急診指示。	
語言服務 – 每週 7 天，每天 24 小時提供口譯服務。	

*根據加州醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC) 和加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 的規定，以及國家品質保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) 的健康保險計畫 (Health Plan, HP) 認證標準和準則制

定。

MA D-SNP = Medicare Advantage 雙重資格特殊需求計畫

非緊急醫療 – 針對非緊急情況提供的例行約診。

PA = 事先授權

分診（或篩檢） – 透過與醫師、註冊護士或其他合格健康專業人員在其執業範圍內進行溝通來評估會員的健康問題和症狀。此人必須接受培訓，以進行分診或篩檢並判斷會員護理需求的緊急程度。

縮短或延長約診期限 – 若轉介或提供治療的持照醫療保健執業人員，或提供分診或篩檢服務的健康專業人員（視情況而定），在其執業範圍內並依照專業認可的執業標準判定，並在會員的病歷中註明較長的等待時間不會對會員的健康造成不良影響，則可延長獲得特定約診的適用等待時間。

緊急醫療（或緊急服務） – 在發生突發情況或受傷（即喉嚨痛、發燒、輕微撕裂傷和某些骨折）後，為了防止健康嚴重惡化所需的服務。

有疑問？請致電 Alliance 服務提供者服務部
服務時間為週一至週五，上午 7 時 30 分至下午 5 時
電話號碼：1.510.747.4510
www.alamedaalliance.org