

## استانداردهای دسترسی به موقع

Alameda Alliance for Health (Alliance) متعهد است با شبکه ارائه‌دهندگان خود همکاری کند تا خدمات درمانی را با بالاترین کیفیت به اعضای خود ارائه دهد.

استانداردهای دسترسی به موقع\* بازه‌های زمانی تعیین شده از سوی ایالت هستند که براساس آن‌ها ارزیابی می‌شود. بازه‌های زمانی، برای (Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP و Alliance Medi-Cal هستند.

همه ارائه‌دهندگان طرف قرارداد با Alliance موظفاند نوبت‌دهی را در بازه‌های زمانی زیر انجام دهند:

زمان‌های انتظار برای نوبت (Medi-Cal)	
نوع نوبت:	چارچوب زمانی نوبت:
نوبت فوری PCP/متخصصی که نیاز به PA ندارد	48 ساعت
نوبت فوری PCP/متخصصی که نیاز به PA دارد	96 ساعت
نوبت مراقبت اولیه غیرفوری (شامل متخصص زنان و زایمان به‌عنوان PCP)	10 روز کاری
اولین نوبت پیش از زایمان	2 هفته بعد از درخواست
نوبت غیر فوری نزد پزشک متخصص (مراقبت تخصصی زنان و زایمان را شامل می‌شود)	15 روز کاری بعد از درخواست
نوبت غیر فوری نزد ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان	10 روز کاری بعد از درخواست
نوبت غیرفوری برای خدمات جانبی برای تشخیص یا درمان آسیب‌دیدگی، بیماری یا سایر عارضه‌های سلامت	15 روز کاری بعد از درخواست
زمان‌های انتظار برای نوبت (D-SNP)	
نوع نوبت:	چارچوب زمانی نوبت:
خدمات فوری یا موارد اورژانسی که نیاز به PA ندارند	فوراً
نوبت مراقبت اولیه غیرفوری	7 روز کاری بعد از درخواست
مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه	30 روز کاری بعد از درخواست
زمان‌های انتظار/تماس تلفنی/خدمات زبانی برای همه ارائه‌دهندگان خدمات	
دسته‌بندی دسترسی به موقع:	استاندارد دسترسی به موقع:
زمان انتظار در مطب	60 دقیقه
زمان برگرداندن تماس	1 روز کاری
زمان پاسخ به تماس	10 دقیقه
دسترسی به تلفن – ارائه پوشش در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته.	
غریب‌گیری و تریاژ تلفنی – زمان انتظار نباید بیش از 30 دقیقه باشد.	
دستورالعمل‌های اورژانسی – از وجود دستورالعمل‌های صحیح اورژانسی حاصل کنید.	
خدمات زبانی – ارائه خدمات ترجمه شفاهی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته.	

\*طبق مقررات اداره مراقبت‌های بهداشتی هماهنگ (Department of Managed Health, DMHC) کالیفرنیا اداره خدمات مراقبت سلامت کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS)، و استانداردها و دستورالعمل‌های اعتبارسنجی طرح سلامت (Health Plan, HP) کمیته ملی تضمین کیفیت (National Committee for Quality Assurance, NCQA).

طرح نیازهای ویژه دوگانه Medicare Advantage = MA D-SNP

مراقبت غیر فوری - ویزیت‌های عادی برای عوارض غیر فوری هستند.

**PA = تأییدیه قبلی**

**تریاژ (یا غربالگری) -** ارزیابی مشکلات سلامت و علائم عضو از طریق ارتباط با پزشک، پرستار رسمی، یا سایر متخصصان سلامت واجد شرایط که در حوزه تخصصی خود فعالیت می‌کنند. این فرد باید آموزش دیده باشد تا تریاژ یا غربالگری انجام دهد و فوریت نیاز عضو به خدمات مراقبت را تعیین کند.

کوتاه کردن یا افزایش بازه‌های زمانی نوبت - زمان انتظار معمول برای دریافت نوبت خاص در صورتی ممکن است تمدید شود که درمانگر مراقبت سلامت مجاز معالج یا ارجاع‌کننده، یا متخصص سلامت ارائه‌دهنده تریاژ یا خدمات غربالگری، بر حسب مورد، که مطابق با حوزه تخصصی خود یا معیارهای حرفه‌ای مشخص فعالیت می‌کند، در پرونده پزشکی عضو تعیین و اعلام کرده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر تأثیر منفی بر سلامت عضو نخواهد داشت.

**مراقبت فوری (یا خدمات فوری) -** خدماتی که برای جلوگیری از وخیم‌تر شدن وضعیت سلامت پس از بروز یک عارضه یا جراحت غیرمنتظره (مانند گلودرد، تب، بریدگی‌های سطحی و برخی شکستگی‌ها) لازم است.

---

سؤالی دارید؟ لطفاً با بخش خدمات ارائه‌دهندگان Alliance تماس بگیرید

دوشنبه تا جمعه، از 7:30 صبح تا 5 عصر

شماره تلفن: 1.510.747.4510

[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)