

## Timely Access to Care

OHBS-CA has established the following standards to ensure members are able to obtain treatment in a timely manner in accordance with California Health & Safety Code § 1367.03.

Standard	Criteria	Time Frame
Non-Life-Threatening Emergency	A situation in which immediate assessment or care is needed to stabilize a condition or situation, but there is no imminent risk of harm to self or others	Members must be offered an appointment within 6 hours of the request for the appointment
Urgent	A situation in which immediate care is not needed for stabilization but, if not addressed in a timely way, could escalate to an emergency situation	Members must be offered an appointment within 48 hours of the request for the appointment
Routine (non-urgent)	A situation in which an assessment of care is required, with no urgency or potential risk of harm to self or others	Members must be offered an appointment within 10 business days of the request for the appointment
Telephone Access to OHBS-CA Representatives	<u>Triage or screening waiting time</u> : the time waiting to speak by telephone with a physician, registered nurse, or other qualified health professional acting within his or her scope of practice and who is trained to screen or triage an enrollee who may need care	Not to exceed 10 minutes during normal business hours  Not to exceed 30 minutes after normal business hours

### **Please note:**

The time for a particular, non-emergency appointment may be extended if it is determined<sup>1</sup> and documented that a longer waiting time will not have a detrimental impact on the member's health. Rescheduling of appointments, when necessary, must be consistent with good professional care and ensure there is no detriment to the member.

### **Additional Information:**

- OHBS-CA expects all network providers to return calls to members within 24 hours.
- Interpreter services are available to members at the time of the appointment as requested by the member or provider. To request interpreter services, contact us at **1-800-999-9585**. Language interpretation services are available at no cost to the member.

OHBS-CA is committed to offering clinically appropriate and timely access to care pursuant to Section 1367.03 of the California Health and Safety Code. If you are unable to obtain a timely referral to an appropriate provider, you may contact OHBS-CA for assistance by calling **1-800-999-9585**. Additionally, the DMHC Help Center may be contacted at 1-888-466-2219 to file a complaint if you are unable to obtain a timely referral to an appropriate provider.

---

<sup>1</sup> An extension to the time for a non-emergency appointment may be determined by the referring or treating licensed health care provider, or the health professional providing triage or screening services, as applicable, acting within the scope of his or her practice and is consistent with professionally recognized standards of practice.

## Acceso Oportuno a la Atención

OHBS-CA ha establecido los siguientes estándares para asegurar que los miembros puedan obtener tratamiento de manera oportuna de conformidad con el Código de Seguridad y Salud de California § 1367.03.

Estándar	Criterios	Plazo
Emergencia que No Pone la Vida en Peligro	Situación en la que se necesita una evaluación o atención inmediata para estabilizar una condición o situación, pero no existe un riesgo inminente de daño a uno mismo o a otros	A los miembros se les debe ofrecer una cita dentro de las 6 horas de la solicitud de la cita
Urgente	Situación en la que la atención inmediata no es necesaria para la estabilización, pero que si no se trata de manera oportuna podría convertirse en una situación de emergencia	A los miembros se les debe ofrecer una cita dentro de las 48 horas de la solicitud de una cita
De Rutina (no de urgencia)	Situación en la que se requiere una evaluación de atención, sin urgencia ni posible riesgo de daño a uno mismo o a otros	A los miembros se les debe ofrecer una cita dentro de los 10 días hábiles de haber solicitado la cita
Acceso Telefónico a los Representantes de OHBS-CA	<u>Tiempo de espera para la clasificación por necesidades médicas o la selección:</u> Tiempo de espera para hablar por teléfono con un médico, una enfermera registrada u otro profesional de salud calificado que ejerza dentro del alcance de su práctica y que está capacitado para seleccionar o clasificar a un afiliado que puede necesitar atención	No debe exceder los 10 minutos durante el horario de atención habitual  No debe exceder los 30 minutos después del horario de atención habitual

### **Tenga en cuenta:**

El tiempo para una cita específica que no es de emergencia se puede extender si se determina<sup>1</sup> y documenta que un tiempo de espera mayor no será perjudicial para la salud del miembro. La reprogramación de las citas, cuando sea necesario, debe ofrecer una atención profesional similar y asegurar que no existe un perjuicio para el miembro.

### **Información Adicional:**

- OHBS-CA espera que todos los proveedores de la red regresen las llamadas a los miembros dentro de las 24 horas.
- A solicitud del miembro o proveedor, se ofrecen servicios de intérprete para los miembros en el momento de la cita. Para solicitar servicios de intérprete, comuníquese con nosotros al **1-800-999-9585**. Los servicios de interpretación de idiomas están disponibles sin costo para el miembro.

OHBS-CA se compromete a ofrecer acceso clínicamente adecuado y oportuno a la atención, de conformidad con la Sección 1367.03 del Código de Seguridad y Salud de California. Si no puede obtener una referencia oportuna para un proveedor adecuado, puede comunicarse con OHBS-CA al **1-800-999-9585** para recibir asistencia. Adicionalmente, puede comunicarse con el Centro de Ayuda de DMHC al 1-888-466-2219 para presentar una queja si usted no puede obtener una referencia oportuna para un proveedor adecuado.

<sup>1</sup> El proveedor de atención de la salud con licencia tratante o que refiere, o el profesional de la salud que proporciona los servicios de clasificación por necesidades médicas o de selección, según corresponda, puede determinar una extensión del tiempo para una cita que no es de emergencia, actuando dentro del alcance de su práctica y de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente.

## 及時取得護理

OHBS-CA 已制定以下標準，確保會員能按照加州健康與安全法典第 1367.03 節規定及時得到治療。

標準	條件	期限
不會危及生命的緊急狀況	需要立即進行評估或護理才能讓病況或情況穩定，但沒有立即傷害自己或他人的風險	會員必須在提出約診要求後 6 小時內獲得看診
緊急	不需要立即護理讓情況穩定，但若不及時處理，可能會進一步惡化成緊急狀況	會員必須在提出約診要求後 48 小時內獲得看診
例行 (非緊急)	需要進行護理評估，但情況並不緊急或沒有傷害自己或他人的潛在風險	會員必須在提出約診要求後 10 個工作天內獲得看診
電話聯繫 OHBS-CA 代表	檢傷分類或篩檢等待時間：透過電話向受過相關訓練的醫生、註冊護士或其他合格健康專業人員諮詢時，等待這類人員在其執業範圍內為可能需要護理的計劃參加者進行篩檢或檢傷分類的時間。	正常上班時間內不超過 10 分鐘 正常上班時間以外時間不超過 30 分鐘

### 請注意：

如果確定<sup>1</sup>並記錄較長的等待時間不會對會員的健康造成不利影響，可以延長特定非緊急狀況的約診期限。有必要重新約診時，必須符合良好專業護理標準，也要確保不會對會員造成不利影響。

### 額外資訊：

- OHBS-CA 期望所有網絡醫療護理提供者都能在 24 小時內回覆會員來電。
- 可依會員或醫療護理提供者要求，在看診時為會員提供口譯服務。如欲要求口譯服務，請致電 **1-800-999-9585** 與我們聯絡。可免費為會員提供口譯服務。

OHBS-CA 致力按照加州健康與安全法典第 1367.03 節規定，及時提供臨床上適當的護理。如果您無法及時取得去看適當醫療護理提供者的轉介，您可以致電 **1-800-999-9585** 向 OHBS-CA 取得協助。此外，如果您無法及時取得去看適當醫療護理提供者的轉介，也可以致電 1-888-466-2219 向 DMHC 服務中心提出投訴。

<sup>1</sup> 因非緊急狀況約診時，可由負責轉介或診療的持照醫療護理提供者或由提供檢傷分類或篩檢服務的健康專業人員 (視適用情況) 在其執業範圍內根據專業認可的執業標準決定延長時間。