

## 及時獲得護理

加州法律規定，健康計劃必須提供可及時獲得的護理。該法律對投保人取得約診和電話協助的等候時間設下限定範圍。投保人有權在下列時間範圍內獲得約診與護理：

- a. 緊急護理每週 7 天，每天 24 小時提供服務。每週 7 天，每天 24 小時，皆可透過醫療提供者辦公室提供的非營業時間機制（例如答錄機、應答服務、行動電話或傳呼機）取得聯絡或指示。
- b. 如符合患者個人需求，且依照公認標準要求，急救會在 72 小時內提供。
- c. 初次就診或例行以及專科護理的非緊急約診，會在投保人提出要求後的 36 個工作日內提供。
- d. 預防性護理約診，會在投保人提出要求後的 40 個工作日內提供。
- e. 如果投保人在正常營業時間，撥打本計劃的客戶服務電話號碼，客戶服務代表將在 10 分鐘內回覆電話。

此外，醫療提供者設施應符合美國殘疾人法案 (ADA) 無障礙指導準則，包括輪椅無障礙設施。投保人有權完全且平等地獲得承保服務，包括身心障礙投保人（依據 1990 年美國身心障礙者法案和 1973 年康復法案第 504 節）。

如果投保人在約診時與其提供者的溝通有困難，我們將安排透過電話或現場的免費口譯服務提供協助。

如果您無法及時轉診到合適的醫療提供者，您可聯絡客戶服務。您也可以向美國加州保險部門提出投訴，電話號碼 1-800-924-4357 或 1-800-482-4833（TTY 為聽力及語言障礙人士設立的專線）。