

# 2019 年年度通告簡報

## 如何聯絡 CalOptima

如果您有任何問題或需要醫療服務上的幫助，請致電 CalOptima 的客戶服務部門專線 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088，服務時間為週一至週五，早 8 時至下午 5 時。我們有會講您的語言的工作人員。有語言和聽力障礙的會員，請撥打 TTY 免費專線 1-800-735-2929。您也可以瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

### 營業時間後的醫療建議：

- 若您在營業時間後需要醫療建議，請致電您的基礎保健醫生 PCP 的診所，或撥打您的醫療網或醫療團隊會員卡背面的電話號碼。

### (緊) 急救醫療服務：

- 在真正的緊急狀況下，撥打 9-1-1 或直接去就近的醫院急救室。

---

## 其他語言或印刷體版本資料

CalOptima 為會員提供加大字體和其他形式與語言的資訊版本。如果您需要其他形式和語言的信息或資料版本，請致電 CalOptima 客戶服務部門。

---

## 新的地址或電話號碼？

我們需要您正確的地址和電話號碼來通知您醫療保健的信息。如果您有新的地址和電話號碼，請致電通知：

- 您的橙縣社會福利服務署的工作人員
- CalOptima 的客戶服務部門
- 美國郵政局服務電話 1-800-275-8777

# CalOptima 會員手冊

我們根據您的需要提供最新版的 CalOptima 會員手冊，請致電 CalOptima 的客戶服務部門專線 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088 索取一份副本，服務時間週一至週五，早 8 時至下午 5 時 30 分。我們有會講您語言的工作人員。有語言和聽力障礙的會員，請撥打免費專線 1-800-735-2929。您也可以瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

## 瞭解您的福利與如何獲得醫療服務

CalOptima 希望您可以瞭解自己的福利與如何獲得醫療服務，包括以下：

- 承保與非承保的服務項目
- 處方藥物程序
- 服務項目付款程序，如自付額(掛號費) 或如果收到帳單要如何應對。
- 承保區外的服務和福利限制
- 免費語言協助服務
- 有關我們的醫生和如何向家庭醫生預約看診的信息
- 專科醫生治療，行為健康治療服務和醫院治療服務
- 延時醫療服務
- 緊急救護醫療服務
- 如何遞交申訴或上訴申請
- 新的醫療技術

需要瞭解更多的福利和服務信息，請閱讀您的會員手冊，或者您也可以瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

CalOptima 的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 有醫生目錄專欄，為您提供醫生信息。

您可以致電 CalOptima 的客戶服務部門索取會員手冊或醫生目錄。

## 您是否瞭解這些加州醫療補助 Medi-Cal 白卡的福利和服務？

### 婦女保健服務

婦女可以無需轉診或預先授權，而獲得預防保健，妊娠期基礎醫療，家庭生育計劃和緊急救護服務。女性患者可以向她們所屬醫療網內的任何婦科醫生 (包括產科醫生/婦科醫生或執照的護士-助產士)，尋求妊娠期基礎醫療，乳房檢查，乳房 X 光照影和巴氏子宮頸抹片檢查等服務。請直接聯絡您的婦科保健醫生預約看診。

## 醫療網外的服務

如果您所屬的醫療網不提供某些您需要的承保服務，您可以在所屬醫療網外接受這些服務。只要這些是有必要而您的醫療網又無法提供的服務，您的醫療網將會為其支付費用。如果您需要幫助獲得醫療網以外的服務，請聯絡您的醫療網。

## 第二診斷意見

如果您有要求或您的 PCP 認為有必要，您的家庭醫生 (PCP) 將協助您獲得一次第二診斷意見。提供第二診斷意見的醫生將不會接手您的治療案件，而僅會為您和您的家庭醫生決定治療方案提供協助。

---

# 預先授權

## 什麼是預先授權？

預先授權，或 PA 是指您的醫療網對特殊醫療服務要求的預先審核并批准。這些服務包括：

- 專業護理
- 住院和門診病人的醫院護理
- 輔助治療，如居家醫療保健
- 醫療用品
- 耐久性醫療設備（輪椅，步行車,等）
- 非緊急救醫療交通服務

預先授權 (PA) 的一般回應時間為：

- 常規授權：5 個工作日
- 加急授權：72 小時（或 3 個日曆日）

您的家庭醫生和醫療網將決定您是否需要特殊的醫療服務。如果您對預先授權 (PA) 有任何疑問，請致電您的醫療網。

您可以直接獲得預防保健，妊娠期基礎醫療，家庭生育計劃和緊急救服務，而不需要任何預先授權 (PA)。女性會員可以無需轉診或預先授權，向醫療網內任何的婦科醫生 (例如產科醫生/婦產科醫生或有執照的護士助產士)，尋求妊娠期基礎醫療服務，乳房檢查，乳房 X 光造影檢查和巴氏子宮頸抹片檢查。您可以直接致電您的婦科專家預約。

# 關注您的健康！ 與您的醫療保健相關的決定

如果您需要特殊的醫療服務，我們的醫療服務使用管理部門 (UM) 將與您的醫生共同決定該服務是否適合您。我們的決定取決於您的醫療需求和您的 Medi-Cal 醫療白卡福利。我們不會因為自己的工作人員或您的醫生不批准您的請求而獎勵他們。您的醫生或我們的工作人員不會因為其對您醫療服務的決定而獲得任何財政獎勵。

作為 CalOptima 的會員，您有權利瞭解我們醫療服務使用管理部門 (UM) 的工作流程和決定。如果您有任何問題，請致電 CalOptima 的客戶服務部門專線 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088，您將被轉接到熟悉我們 UM 工作流程，並能回答您問題的工作人員。有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TTY 免費專線 1-800-735-2929。我們提供免費的翻譯服務，協助您與我們的 UM 工作人員順利交談。

---

## 器官和組織捐贈

如果您成為器官和組織捐贈者，您可以幫助挽救或延長他人的生命。想要成為器官和組織捐贈者，您可以：

- 在您的預先醫療指示表格上回答
- 將獲取的捐贈者貼紙黏貼在您的駕照上，或者
- 隨身攜帶捐贈卡

瞭解更多信息，請瀏覽網站 [www.donatelifecalifornia.org](http://www.donatelifecalifornia.org)，或者撥打免費電話碼 1-866-797-2366。

---

## 瞭解您的藥物福利

### 藥品和藥物

有關您藥物福利的資訊，請閱覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。在藥房計劃頁面的會員部分您可以找到：

- 藥品處方集，也稱為已批准藥品清單
- 每 3 個月對批准藥物清單進行更改和更新
- 您或您的醫生為不在批准藥物清單上的藥物申請批准的流程

你亦可使用 CalOptima 網站：

- 查看 CalOptima 承保的所有藥物
- 查看您的藥物是否有非專利品牌或其他非專利品牌選項
- 查看您服用的藥物是否與其他藥物相互作用

# 2019 年年度通告簡報

- 找出藥物可能存在的副作用
- 瞭解哪些藥房與 CalOptima 合作
- 查看製造商召回的藥物

## 如何使用藥品處方集

如果您在與 CalOptima 合作的藥房配藥，CalOptima 有一個由 CalOptima 提供(付費)的藥物清單。這個清單稱為已批准藥物清單。這個清單可以在 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 的藥房計劃頁面上找到。您也可以打電話給 CalOptima 的客戶服務部，讓我們郵寄一份藥物清單給您。獲批准的藥物清單將顯示：

- 我們承保的非專利藥和品牌藥的清單
- 被承保藥物的限量
- 將藥物更改為非專利藥物的規則。如果非專利藥可用，則必須首先使用非專利藥。
- 在為治療相同病情而承保另一種藥物之前，先嘗試某些藥物的規則
- 在某些藥物被承保之前，首先要存在某些病情的規則
- 要您使用與另一種藥物有相同效果的其他藥物的規則

## 處方集更新

CalOptima 藥房和治療委員會每 3 個月審查批准藥物清單上的新藥物和新用途。該委員會有藥劑師和醫生，他們決定哪些藥物被列入批准藥物清單。他們還審查藥物使用的規則或限制。

## 未列入 CalOptima 批准藥物清單的藥物預批

如果您的醫生開具了不在批准藥物清單上的藥物處方，您的醫生或藥房必須首先向 CalOptima 申請批准。您的醫生或藥房必須使用事先授權 (PA) 表格。您也可以致電客戶服務部或填寫藥房計劃頁面上 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 會員部分的線上藥品事先授權申請表，要求我們批准。當您填寫並提交此表格後，CalOptima 將與您的醫生合作，詢問審核您的請求所需要的所有資訊。

您的醫生必須向我們提供您的診斷，以及已嘗試過的 CalOptima 清單上的藥物。您的醫生還必須告訴我們在醫療上為什麼需要使用您所要求的藥物，以及為什麼我們清單上的藥物不能使用。有關預批准流程的詳細資訊，請參閱您的會員手冊。

## 如何獲取更多資訊

如果 CalOptima 告訴您我往在網站上提供信息，我們會通過郵件或我們的網站讓您瞭解藥房流程和更新。(線上更新每 3 個月一次)。如果您沒有傳真、電子郵件或互聯網，我們將郵寄給您。我們也可以郵寄給您有關步驟療法和如何要求一個例外的資訊。

如需通過信件接收更新或瞭解更多資訊，請在週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 CalOptima 客戶服務部免費電話 1-888-587-8088 聯繫，TTY 用戶可以撥打免費電話 1-800-735-2929。我們有會講您語言的工作人員。請瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

# CalOptima 隨時為您提供協助

如果您對您的醫療服務不滿意，您有權提出申訴。

## 申訴或向醫療服務使用管理部門 (UM) 提出上訴

如果您對自己獲得的醫療服務不滿意，您可以提出申訴。如果您不同意您的醫療網或 CalOptima 拒絕批准或支付，終止，更改或延遲某項服務的裁定，您可以向醫療服務使用管理部門 UM 提出上訴。您可以要求 CalOptima 在受理您的上訴期間繼續提供此項服務。請於收到 UM 有關終止或更改您已有服務通知的 10 日內，給我們打電話提出此請求。提出申訴或 UM 上訴，請致電 CalOptima 的客戶服務部門。您的 CalOptima 會員手冊中有關於您申訴和上訴權利的信息。

如果您需要幫助填寫您的申訴或上訴表格，CalOptima 的工作人員將隨時幫助您。如果您講另外一種語言，您可以向我們要求免費口譯員幫助您提出申訴或上訴。如果您希望其他人代表您，您必須書面通知我們。

## 申請州聽證會

如果您不同意您的醫療網或 CalOptima 所做出的決定或裁定，您可以隨時申請州聽證會。您可以於收到決定或裁定通知書的 90 天內聯絡社會福利服務署 (DSS)。在聽證會上，您可以直接向加州政府陳述自己的問題。您可以自行陳述或請其他人代為陳述。DSS 可以為您提供免費法律援助幫您。

## 申請州聽證會，請致函到以下地址

Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, M.S. 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

或

致電 1-800-952-5253。有語言和聽力障礙的會員，請致電 TTY 專線 1-800-952-8349。

---

# 保護您和醫療保健系統

## 什麼是醫療保健欺詐？

醫療保健欺詐是指某人為了自己或他人獲得非法的利益，而有計劃地採取某些不誠實的行為。

下列都屬於醫療保健欺詐行為：

- 使用他人的 CalOptima 醫療卡
- 使用他人的 CalOptima 醫療卡
- 對非必要的服務項目收費
- 對未施行的服務項目收費

# 2019 年年度通告簡報

- 對未經醫生開單或未給予會員的物品(例如輪椅或用品) 收費
- 從醫生處開取不需要的藥物
- 將開給您的藥物販賣給他人

欺詐會危害我們每個人。如果您懷疑有欺詐行為，請撥打 CalOptima 規範與道德部門熱線 1-877-837-4417 舉報。舉報欺詐時，您不必提供自己的姓名。

## 什麼是 HIPAA ？

HIPAA 代表美國醫療保險實施和責任法案。它是所有醫院，健康計劃和醫療保健服務者必須遵循的一套法則。HIPAA 協助從業工作人員遵循嚴格的規範，管理所有醫療記錄，醫療帳單和患者帳戶信息。CalOptima 不保留您的醫療記錄。如果您需要您醫療記錄的副本，請聯繫您的醫生或家庭醫生 (PCP) 的診所。

## CalOptima 如何守衛會員受保護的健康信息？

守衛您受保密的個人健康信息 (PHI) 對我們至關重要。CalOptima 的工作人員均接受過培訓，能夠以安全和保密的方式處理您的個人健康信息 PHI。我們的工作人員均已經書面承諾保密您的個人信息。接觸您個人健康信息 PHI 的人僅限於那些，需要使用您的 PHI 安排或理賠您承保醫療服務的人員。

所有印有您個人健康信息 PHI 的資料都安全地鎖在 CalOptima 辦公室內。當我們不再需要您的 PHI 信息時，這些資料將會被送入碎紙機切碎，因此沒有人能夠看到您的 PHI。

我們在本機構的電腦系統中安裝了內置安全防護軟體，防止其他的人看到您的 PHI。如果您的 PHI 信息需要通過電子郵件發送，或其他電子設備上，CalOptima 會使用一個系統給您的 PHI 打上亂碼，因此只有那些被允許獲得您 PHI 信息的工作人員才能解碼並使用您的資訊。若您需要我們的隱私權利實施規定副本，請瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)，或聯繫 CalOptima 的客戶服務部門。

---

## 您是否需要個案經理的幫助？

如果您有比較複雜的健康問題，您將需要個案經理的幫助。個案經理是能夠幫助您的專業護士：

- 了解如何照顧您的健康
- 與您的醫生合作管理您的醫療保健
- 制定一套治療計畫
- 解決求醫的相關問題

您的醫生可以幫助您申請個案管理服務，或者您可以致電自己的醫療網，或 CalOptima 的客戶服務部門。

## 您是否了解?

如果您進入醫院急救室治療您的病症避免其惡化，醫院的醫生可以無需申請預先授權，為您開 72 小時劑量的處方藥單。而且，您的藥劑師可以無需申請預先授權，根據您的醫生已開的處方藥單，為您提供 10 日劑量的處方藥物。

如果您不滿意自己獲得的護理，服務或治療，您亦有權通過以下途徑提出投訴：

- 填寫網上申訴表格 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)
- 致電客戶服務部門專線 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088；TTY 會員可以撥打免費號碼 1-800-735-2929
- 親自造訪我們的辦公地點 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
- 填寫書面申訴表格或寫申訴信，寄至 CalOptima, 505 City Parkway West, Orange, CA 92868

## CalOptima 質量改進計劃的目標與成就

我們每年都會向我們的會員，醫療服務者和社區合作方通報我們質量改進 (QI) 計劃的目標。我們也會與您分享我們過去一年中改進的成果。這是我們知會公眾我們質量改進 QI 計劃中各種活動，成果與項目的方式。請造訪我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 查閱 2018-2019 年度質量改進 QI 計劃與達標進度報告。

若您希望獲得一份質量改進 QI 計劃和達標進度報告的複本，請致電 CalOptima 的客戶服務部門專線 1-714-246-8500，或撥打免費專線 1-888-587-8088，TTY 會員請撥打免費專線 1-800-735-2929。

## CalOptima 護理獲取標準 — 2019

CalOptima Medi-Cal 計劃會員之護理獲取標準簡介：

### 獲取急診/緊急醫療護理及電話服務：

承保服務	護理標準
急診服務	立即，每週 7 天，每天 24 小時。
緊急護理服務	提出請求起 24 小時內
電話分診	電話分診應當每週 7 天，每天 24 小時可用。電話分診或篩查等待時間不得超過 30 分鐘。

### 獲取基本護理：

承保服務	護理標準
緊急預約無需預先授權	提出請求起 48 小時內

# 2019 年年度通告簡報

承保服務	護理標準
非緊急基本護理	提出請求起 10 個工作日內
常規身體檢查與保健就診	提出請求起 30 個日曆日內
初始健康評估 (IHA) 或個人健康教育行為評估 (IHEBA)	註冊 Medi-Cal 醫保的 120 個日曆日內

## 獲取專科與輔助護理：

承保服務	護理標準
需要預先授權的緊急預約	提出請求起 96 小時內
非緊急專科護理	提出請求起 15 個工作日內
首次產前就診	提出請求起 10 個工作日內
非緊急輔助服務	提出請求起 15 個工作日內

## 獲取行為健康護理

承保服務	護理標準
非醫生的行為健康醫療服務者所提供的常規護理	提出請求起 10 個工作日內
與非醫生行為衛生保健提供者進行後續常規護理 (例如：心理學家，持執照的臨床社會工作者 (LCSW)，婚姻和家庭治療師 (MFT))	因特殊狀況首次就診起 20 個日曆日內
非醫生的行為健康醫療服務者所提供的後續常規護理	首次就診起 30 個日曆日內

如欲了解我們的護理獲取標準，請瀏覽 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 並前往 Medi-Cal “會員文件” 網頁，然後點選（其他重要文件）連接。

## 會員的權利與責任

### 您的權利

CalOptima 會員享有以下權利：

- 獲得所有 CalOptima，醫療網工作人員和醫療服務者的尊重
- 隱私權以及對您的醫療資訊予以保密
- 獲得與 CalOptima，我們的醫療網，醫療服務者及其服務，您的會員權利和責任有關的資訊
- 在 CalOptima 網絡內選擇一個家庭醫生
- 獲得有關網絡醫療服務者資質的資訊
- 與您的醫療保健服務者坦誠討論具有醫療必要性的治療選項，不論費用或福利為何

## 2019 年年度通告簡報

- 幫助做出有關您醫療保健的決定，包括有權「拒絕」醫學治療
- 以口頭或書面形式提出有關 CalOptima 或所提供護理的投訴或上訴
- 獲得以您可理解的語言提供的口譯服務
- 做出預先指示
- 獲取家庭計劃服務，聯邦核准健康中心服務，印第安人健康服務設施服務，性傳染疾病服務和 CalOptima 網絡外的急救服務
- 申請舉行州聽證會，包括有關申請加急州聽證會的條件的資訊
- 查閱您的醫療記錄，並在法律許可的情況下，獲得您醫療記錄的副本，對其進行更新或更正
- 獲取未成年人同意之服務
- 免費以符合所請求的格式及時獲得盲文版、大字版和其他格式的書面會員資訊
- 免受任何形式的壓力、懲罰、便利或報復手段的控制或限制
- 以易於理解的方式獲得有關您醫療狀況和治療計劃選項的資訊
- 就您的會員權利和責任向 CalOptima 提出建議
- 自由行使該等權利，且不會對 CalOptima，醫療服務者或州政府對待您的方式造成不利影響

### 您的責任

CalOptima 會員須承擔以下責任：

- 瞭解、理解和遵循會員手冊
- 理解您的醫療需求並與您的醫療保健服務者合作制定治療方案
- 遵循您與醫療保健服務者皆同意的治療方案
- 向 CalOptima 及您的醫療保健服務者告知我們需要瞭解的有關您醫療狀況的資訊，以便我們提供護理
- 進行醫療預約並準時赴診，並在您必須取消預約時告知該辦公室
- 瞭解您的醫療狀況和保持健康的因素
- 參加有助您保持健康的醫療保健計劃
- 配合和禮貌對待所有參與您醫療保健的人員

---

## 在你的健康中發揮積極的作用!

CalOptima 有一個線上健康評估，幫助您瞭解如何改善你的健康和生活品質。在參加數字調查並提交答案後，您將獲得低、中或高的健康分數。您還將獲得有關您需要改善方面的詳細信息，以及能幫助您做出更健康選擇的資源。此調查面向 18 歲及以上的 CalOptima 會員。

若要進行健康評估，請瀏覽 CalOptima 網站 [member.caloptima.org](http://member.caloptima.org) 的會員門戶。想要瞭解更多的互動式自我管理工具，請點擊我們主頁上的「健康提示」，或者到健康與保健部分。

# 2019 年年度通告簡報

我們在這裡提供幫助。如果您有問題，請致電我們 1-714-246-8895。我們很高興幫助您：

- 給您郵寄一份您健康評估的印刷副本
- 在電話裡幫您填寫
- 與您討論評估結果

在 CalOptima，我們以為我們的會員用通俗易懂的方式提供服務為重。我們有其他語言或其他格式的健康評估，如盲文或大字印刷。

請致電 CalOptima 客戶服務部門專線 1-714-246-8500 或撥打免費電話 1-888-587-8088，服務時間為週一至週五，上午 8 時至下午 5 時。TTY 用戶可以撥打免費電話 1-800-735-2929。我們有會講您的語言的工作人員。您還可以在網瀏覽我們的網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

---

## 今天就註冊我們的會員端口!

### 對 CalOptima 的在線訪問

CalOptima 最近推出了我們的新成員端口。會員端口是一個安全的線上網站，讓您可以 24 小時訪問您的健康資訊。

您可以在電腦、平板電腦或智慧手機設備上訪問 CalOptima 的新成員端口。其他語言將於 2019 年秋季開始推出。

在您的醫療保健中發揮積極作用。立即註冊 <https://member.caloptima.org> !

要在網上進行更改，請訪問 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) 的成員門戶。

新的自助服務選項使您更容易、更快地：

- 更新個人信息
- 申請新的保險卡身份證
- 打印您的身份證卡片
- 更改您的健康網路或家庭醫生 (PCP)
- 向 CalOptima 客戶服務部門提出問題
- 查看處方和轉診的歷史和狀態 (將於 2020 年年中推出)
- 完成年度健康評估調查

---

## 健康管理服務

CalOptima 為我們的會員提供免費的健康管理服務。根據他們的健康記錄或醫生推薦，我們把符合資格的會員加入選好的服務中。符合資格的會員也可以自行加入。當登記如一項服務後，您可能會收到 CalOptima 郵寄的資料，或收到我們工作人員打來的電話。我們致力於改善您的健康。

## 2019 年年度通告簡報

如果您不再想獲得此類健康服務，並希望停止\*收到關於您病情的郵件或電話，請致電我們專線 1-714-246-8895。我們週一至週五上午 8 時至下午 5 時隨時幫助您。TTY 用戶可以致電免費電話 1-800-735-2929。我們期待能幫助您改善您的健康!

服務名稱
兒童哮喘健康服務
成年人哮喘健康服務
糖尿病健康服務
輕快的腳步孕期健康服務
塑形您的生活- 兒童體重超重服務

\*停止收到我們的信息的請求只局限於健康管理郵件。您仍將會收到 CalOptima 要求發送給您的材料。

## 致電护士咨询熱線獲得健康協助

如果您需要緊急健康諮詢，請首先打電話給您的醫生或醫療網。當您或您的親人生病，身體不舒服或受傷的時候，我們希望您的相關健康問題能夠及時得到解答。如果您沒能聯繫到您的醫生，您可以通過電話向我們的護士諮詢。

請致電 CalOptima 護士諮詢熱線的免費電話 1-844-447-8441 尋求幫助。有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TTY 免費專線 1-844-514-3774。護士諮詢熱線每天 24 小時，每週七天，為 CalOptima 醫保會員免費開通。我們有工作人員會講您的語言。

如果您覺得您有醫療或心理異常緊急情況，請撥打 9-1-1 或去離您最近的醫院。

護士諮詢熱線僅適用於健康諮詢。本熱線無法查看您的病例紀錄，介紹轉診或獲取預先授權批准。您應該致電您的醫生或健康網諮詢此類信息。

**護士可以協助您獲得作下一步決定所需的重要資訊，例如，**

- 明確您的症狀和您可以如何護理:
- 幫您區分情況是否屬於緊急或非緊急
- 提供居家自我護理諮詢
- 將您轉診介紹至已授權的急症治療中心或醫院
- 幫您解釋您的病情或診斷
- 幫您解釋與您的藥物相關的問題
- 提供電話口譯服務

## 隱私保護條例

CalOptima 通過聯邦醫療計劃 Medicare 和/或加州醫療補助計劃 Medi-Cal 為您提供醫療保健服務。加州和聯邦法律要求我們保護您的健康信息。在您具備資格并登記加入我們的醫療計劃以後，聯邦醫療 Medicare 和/或加州醫療補助 Medi-Cal 計劃會將您的信息發送給我們。我們也會從您的醫生，診所，化驗室和醫院處獲得您的醫療紀錄，用來對您的醫療服務進行理賠。

本條例向您說明我們如何使用和披露您的醫療紀錄，以及您怎樣獲取這些信息。請詳細閱讀下面信息。

### 您的權利

針對您的健康信息，您有以下權利。

以下部分向您解釋您的權利和某些我們需要為您提供協助的義務。

<b>獲取一份您的醫療和保險理賠記錄</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>您可以要求查閱或者索取一份您的醫療和保險理賠記錄，以及我們保存的關於您的其他健康信息的副本。您必須遞交書面申請。您將收到一份需要填寫的表格，而我們可能會向您收取一次合理的費用來複印和郵寄材料。您必須出示有效證件才能查閱或索取自己健康記錄的複印件。</li><li>我們通常將在受理您請求的 30 天內，向您提供一份您健康和醫療理賠記錄的副本或概要。</li><li>我們可能會在法律允許的情況下，屏蔽并使您無法查閱部分記錄。</li><li><b>CalOptima 沒有您完整病歷的副本。如果您想查閱或得到一份副本，或更改您的病歷，請聯繫您的醫生或診所。</b></li></ul>
<b>要求我們修改健康和醫療理賠記錄</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>您有權利遞交書面申請，要求我們對您記錄中的某些錯誤或不完整的信息進行修改。您必須以書面形式遞交申請。</li><li>如果 CalOptima 沒有建立或并不保存此信息，或者如果我們認為此信息是正確和完整的情況下，我們可以拒絕您的請求，我們將在 60 天內以書面形式通知您原因。</li><li>如果我們沒有按照您的請求對記錄進行修改，您可以要求我們重審決定。您還可以寄出一份為何不同意我們醫療記錄的陳訴，我們會將您的陳訴保留在您的記錄中。</li></ul>

## 2019 年年度通告簡報

<p><b>要求以保密的方式交流</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 您可以要求我們以特殊的方式連絡您 (例如, 使用家庭或辦公室電話) 或者寄信至另一地址接受信息。</li> <li>▪ 我們會受理所有合理的請求, 在您告知如果我們不修改記錄將使您面臨危險的情況下, 我們絕不會拒絕您的請求。</li> </ul>
<p><b>要求對我們使用或分享的信息設限</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 您可以要求我們<b>不要</b>因治療, 付費, 或我們的運作而使用或分享您的某些健康信息。</li> <li>▪ 我們并非必須同意您的請求, 如果您的請求將影響您的治療, 我們也可以對您說“不”。</li> </ul>
<p><b>索取一份我們分享您信息的人名單</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 您可以索取一份, 自申請之日起過去六年間, 我們曾與之分享您健康信息的人士名單 (列表)。</li> <li>▪ 您有權利要求一份, 關於分享過的信息內容, 分享人的姓名, 時間和原因的清單 (列表)。</li> <li>▪ 我們將提供給您所有披露過的信息情況, 而關於您的治療, 付費, 和醫療服務運作, 以及某些其它信息的披露則除外 (例如某些您已經要求過的信息)。</li> </ul>
<p><b>索取一份本隱私條例的副本</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 即使你已經同意以電子郵寄方式獲取本條例, 您也隨時可以向我們索取一份本條例的書面複印件。我們將為您及時提供一份書面副本。</li> <li>▪ 您也可以在此網站上瀏覽本條例, 網站地址為 <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a>。</li> </ul>
<p><b>選一位能夠代表您的人</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 如果您給某人授權醫療委託書, 或者如果某人做為您的法定監護人, 這個人將有權代替您行駛您的權利, 並且代替您對您的醫療信息做出決定。</li> <li>▪ 我們將確認該人有此授權, 並且在我們做任何裁定前, 確認他可以代替您做決定。</li> </ul>
<p><b>如果您認為自己的權利受到侵犯, 可以提出申訴</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 如果您認為我們侵犯了您的權利, 可以通過撥打本條例中的電話聯絡我們并提出申訴。</li> <li>▪ 我們將不會針對您的申訴採取任何報復措施。</li> </ul>

## 2019 年年度通告簡報

<p><b>自付費用限制</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果您全額支付某項醫療服務的費用，您可以要求您的醫生不向我們披露此項服務的信息。如果您或您的醫生為此服務向 CalOptima 遞交醫療理賠申請，我們無需遵守您的保密限制。如果法律上要求披露此信息，CalOptima 通常無需遵守您的保密限制。</li> </ul>
----------------------	--

### 針對某些健康信息，您可以告知我們哪些信息可以分享。

如果您對以下描述的情況有如何分享您信息的明確要求，請聯絡我們。一般情況下，如果我們分享您治療，付費或運作以外的任何「受保護的健康信息」PHI，我們必須先收到您的書面授權。即便您允許我們披露信息，亦可以隨時書面取消此授權。這種情況下，我們無法收回您已經書面許可使用或分享的信息，但我們將從此停止使用或分享您的「受保護的健康信息」PHI。

<p><b>以下情況，您有權利和選擇要求我們：</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與您的家人，親密的朋友，或者其他與您治療費用有關的個人分享您的信息。</li> <li>在救災情況下分享您的信息。</li> </ul>
<p><b>在未收到您書面授權請求之前，以下情況我們將永遠不會分享您的信息：</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>心理治療記錄：除非用於治療，付款或醫療運作方面的需要，我們必須獲得您的授權才能在其它方面使用或披露您的心理治療記錄。</li> <li>市場營銷目的。</li> <li>出售您的信息。</li> </ul>

### 我們對信息的使用和披露原則

CalOptima 僅可以基於聯邦醫療 Medicare 和/或 加州醫療補助 Medi-Cal 計劃的直接因素，而使用或分享您的信息。我們可以使用并分享的有，但不侷限於以下信息：

<p><b>用於幫助您醫療治療</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們可以與治療您的醫療從業人員使用并分享您的健康信息。</li> </ul>	<p><b>例如：</b>某位醫生給我們遞交您的診斷和治療信息，使我們可以為您安排額外的服務。</p>
<p><b>公司日常運作</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們可以在公司的日常運作中使用與披露您的信息，并在必要時聯絡您。</li> <li>我們不可以用遺傳因素來決定是否為您提供醫療保險，以及以此來決定您保險的費用額度。</li> </ul>	<p><b>例如：</b>我們使用您的健康信息來為您制定更適合您的服務。</p>

## 2019 年年度通告簡報

<b>支付您的醫療服務費用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 我們在支付您的醫療服務費用的時候可以使用并披露您的健康信息。</li> </ul>	<p><b>例如：</b> 我們與向我們遞交醫療理賠帳單的醫生，診所和其它工作人員分享信息。我們也可以將帳單轉發給其他醫療計劃或組織支付費用。</p>
<b>管理您的計劃</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 我們可以基於計劃管理的原因，向美國衛生署 (DHCS) 和聯邦醫療與州醫療補助計劃服務中心 (CMS) 披露您的健康信息。</li> </ul>	<p><b>例如：</b> 美國衛生署 DHCS 與我們合作提供醫療計劃，而我們向美國衛生署 提供指定的統計數據。</p>

### 其它允許我們使用或披露您健康信息的情況？

其他我們可以或被要求分享您信息的情況-通常用於公益用途，比如公共衛生與研究。我們必須滿足很多法律條款才能夠為此類目的分享您的信息。

<b>協助解決公共衛生和安全問題</b>	<p>以下情況，我們可以分享您的健康信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 預防疾病</li> <li>▪ 產品召回協助</li> <li>▪ 報告對藥品的不良反應</li> <li>▪ 報告涉嫌虐待，忽視或家庭暴力</li> <li>▪ 預防或降低某人健康或安全上的嚴重威脅</li> </ul>
<b>遵守法規</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 我們將會在州或聯邦的法律要求時分享你的信息，這亦包括在美國衛生和公眾服務署需要審查我們是否遵守聯邦隱私法規的時候。</li> </ul>
<b>回覆器官和組織移植申請，以及與法醫或殯儀業者合作</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 我們可以與器官收集組織分享您的健康信息。</li> <li>▪ 當某人過世後，我們可以與驗屍官，法醫，或殯儀官分享健康信息。</li> </ul>
<b>答覆工人賠償，執法部門及其他政部門的查詢請求</b>	<p>我們可以因以下原因使用或分享您的健康信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 工人賠償理賠查詢</li> <li>▪ 以執法為目的或執法人員的查詢</li> <li>▪ 與衛生監督機構分享法律所允許的行為</li> <li>▪ 因特殊政府職能查詢，如軍隊，國家安全，和總統安全保護服務</li> </ul>

# 2019 年年度通告簡報

答覆訴訟和法律行動	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 我們可以因應法庭，行政命令或者法院傳訊而分享您的健康信息。</li></ul>
遵守特殊法令	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 某些特殊法令保護某類健康信息，如心理健康治療，藥物使用紊亂治療，以及 HIV/AIDS 檢驗和治療。我們將首先遵守這些特殊法令，因為它們有比本條例更嚴格的規定。</li><li>▪ 有一些法規會限制我們使用和分享某些直接關係到 CalOptima 醫療計劃運作的信息。</li></ul>

## 我們的責任

- 我們受法律要求維護并保密您「受保護的健康信息」。
- 如果發生任何洩露情況會侵犯您的隱私或信息安全，我們將即時通知您。
- 我們必須遵循本條例中描述的責任和隱私規則，並且提供給您本條例的副本。
- 沒有您的書面允許，我們將不會把您的信息用於或分享在非本條款所描述的用途。如果您授權我們使用或披露信息，也可以隨時改變主意。一旦您改變想法，您僅需要書面通知我們。

## 本條例中有改變的項目

CalOptima 保留更改本隱私條例和我們保密您 PHI 信息方式的權利。我們將修改本條例并通知您所發生的任何改變。我們還會將更新過的條例傳送至我們的網站上。

## 如何聯絡我們行使您的權利

如果您需要行駛本條例中所描述的任何隱私權利，請寄信給我們至以下地址：

隱私保護專員  
**Privacy Officer**  
CalOptima  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
**1-888-587-8088**

或者致電 CalOptima 的客戶服務部門專線: **1-714-246-8500**

或撥打免費電話號碼 **1-888-587-8088**  
TTY 專線：**1-800-735-2929**

如果您認為我們沒能夠保護您的隱私并希望提交投訴或申訴，您可以寄信或致電至以上 CalOptima 的地址或電話。您還可以聯絡下面所列的政府部門：

# 2019 年年度通告簡報

## California Department of Health Care Services – 加州醫療保健服務署

Privacy Officer – 隱私保專員  
C/O: Office of HIPAA Compliance  
Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413  
電子郵件：privacyofficer@dhcs.ca.gov  
電話：1-916-445-4646  
傳真：1-916-440-7680

## U.S. Dept. of Health and Human Services – 美國衛生和公眾服務署

Office for Civil Rights – 民權辦公室  
Regional Manager 區域經理  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
電子郵件：OCRComplaint@hhs.gov  
電話：1-800-368-1019  
傳真：1-415-437-8329  
TTY 專線：1-800-537-7697

## 無懼自由行使您的權利

CalOptima 不可以因為您遞交投訴或者行使本條例中所列的您的隱私權利，而取消您的醫療福利，或者對您採取任何報復措施。

本條例適用於 CalOptima 所有醫療計劃。

## 禁止歧視通知

歧視違反法律。CalOptima 遵循聯邦民權法。CalOptima 不會因為種族，膚色，國籍，年齡，殘疾或性別不同而歧視，排除，或差別待遇任何人。

### CalOptima 提供：

- 為殘疾人提供免費援助和服務，幫助他們更好地溝通，如：
  - ✓ 合格的手語翻譯
  - ✓ 其他格式的書面信息（大體字印刷，音頻，可瀏覽電子格式，其他格式）
- 對母語不是英語的人提供免費語言服務，例如：
  - ✓ 合格的手語翻譯
  - ✓ 其他語言的書面信息

如果您需要這些服務，請致電 CalOptima 客戶服務部門 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088，週一至週五，上午 8 時至下午 5 時 30 分。我們有工作人員會講您的語言。有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TTY 免費專線 1-800-735-2929。

### 如何提交申訴

如果您認為 CalOptima 未能提供這些服務，反而根據種族，膚色，國籍，年齡，殘疾或性別進行歧視，則可以向 CalOptima 提出申訴。您可以通過電話，書面，親自造訪或網絡等方式提出申訴：

- **通過電話**：請致電 CalOptima 在辦公時間上午 8 時至下午 5 時 30 分 1-888-587-8088。或者，有語言或聽力障礙的人士，請撥打 1-800-735-2929。

# 2019 年年度通告簡報

- **書面形式**：填寫投訴表或寫信並發送至：  
CalOptima Grievance and Appeals  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868
- **親自造訪**：訪問您的醫生辦公室或 CalOptima 並說您想提出申訴。
- **電子版**：訪問 CalOptima's 網站 [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)。

## 公民權利辦公室

您還可以通過電話，書面或網絡方式向美國衛生與公眾服務部，公民權利辦公室提出民權訴訟：

- **通過電話**：請致電 **1-800-368-1019** 或者，有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TTY **1-800-537-7697**。
- **書面形式**：填寫投訴表或寫信並發送至：

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

如需投訴表格，請至 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。

- **電子版**：訪問公民權利局網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>。

---

## Language Assistance

### English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

### Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

### Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

### Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung ikaw ay nagsasalita sa wikang Tagalog, may mga serbisyo sa pananalita na makakatulong sa iyo na maari mong gamitin nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

### 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

# 2019 年年度通告簡報

## 繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**)。

## Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք **1-888-587-8088** (TTY (հեռատիպ)՝ **1-800-735-2929**):

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-587-8088** (телетайп: **1-800-735-2929**).

## فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

## 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) まで、お電話にてご連絡ください。

## Hmoob (Hmong)

LUS CEEBTOOM: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj cov kev pab txhais lus, pab dawb rau koj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل على رقم **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें।

## ภาษาไทย (Thai)

ข้อควรคำนึง: ถ้าหากคุณพูดภาษาไทย, คุณสามารถใช้บริการความช่วยเหลือทางภาษา, โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้โดย, โทร **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

## ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណុចសំខាន់៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាក៏មានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**)។

## ພາສາລາວ (Lao)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໄດ້. ໂທຫາ **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

本頁故意留白

本頁故意留白

本頁故意留白



P.O. Box 11063  
Orange, CA 92856-8163

## 2019 年年度通告簡報

### 看看裡面！

- 營業時間後的醫療建議
- 今天就註冊我們的會員端口！  
對 CalOptima 的在線訪問
- 护士咨询熱線
- 健康管理服務
- CalOptima 質量改進計畫的目標與成就 2018-2019
- 隱私保護條例
- 會員的權利與責任
- 瞭解您的福利與如何獲得醫療服務