

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2019

نحوه تماس با CalOptima

اگر پرسشی دارید یا برای دریافت خدمات مراقبت بهداشتی خود نیاز به دریافت کمک دارید، با بخش خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 و یا شماره رایگان 1-888-587-8088، طی روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 صبح الی 5 بعدازظهر تماس بگیرید. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. استفاده کنندگان خطوط TTY می توانند با شماره 1-800-735-2929 تماس بگیرند. شما همچنین می توانید از وب سایت ما به آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

مشاوره بعد از ساعت اداری:

- اگر بعد از ساعات اداری به مشاوره پزشکی نیاز دارید، با مطب PCP خود و یا شماره تلفن ارائه شده در پشت کارت شبکه درمانی یا گروه پزشکی خود تماس بگیرید.

ضرورت های پزشکی:

- در صورت وقوع ضرورت پزشکی با شماره 9-1-1 تماس گرفته یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه نمایید.

دریافت اطلاعات به زبان ها یا فرمت های دیگر

اطلاعات و مطالب ارسالی CalOptima با حروف چاپی درشت و در سایر فرمت ها و زبان های دیگر موجود است. در صورت تمایل به دریافت این اطلاعات یا مطالب به فرمت یا زبان دیگر، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید.

نشانی یا شماره تلفن جدید؟

ما برای تماس با شما در مورد مراقبت بهداشتی تان به نشانی و شماره تلفن صحیح شما نیاز داریم. اگر نشانی یا شماره تلفن جدیدی دارید، لطفاً از طریق تماس با منابع زیر آنرا گزارش کنید:

- مددکار بررسی صلاحیت سازمان خدمات اجتماعی شما در اورنج کانتی
- بخش خدمات مشتریان CalOptima
- اداره پست ایالات متحده به شماره 1-800-275-8777

کتابچه راهنمای CalOptima

در صورت درخواست، جدیدترین نسخه کتابچه راهنمای CalOptima موجود است. برای دریافت کتابچه راهنما، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 و یا شماره رایگان 1-888-587-8088 طی روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. کاربران خط TTY می توانند با شماره رایگان تماس 1-800-735-2929 بگیرند. همچنین می توانید از وبسایت ما به آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

مزایای خود را بشناسید و بدانید که چگونه مراقبت دریافت کنید

CalOptima می خواهد تا شما از مزایای بهداشتی خود و همچنین چگونگی دریافت مراقبت پزشکی آگاه باشید که شامل موارد زیر می شود:

- خدمات تحت پوشش و حذف شده
 - روشهای داروخانه ای
 - پرداخت برای خدمات، از قبیل سهم پرداختی هزینه و یا چگونگی عملکردتان در صورت دریافت صورتحساب
 - خدمات خارج از منطقه و محدودیتهای دریافت مزایا
 - خدمات کمکی زبان (ترجمه) بدون هزینه
 - اطلاعات درباره ارائه دهندگان خدمات ما و دریافت وقت ملاقات با ارائه دهنده خدمات اصلی خود
 - دریافت مراقبت از پزشک متخصص، خدمات مربوط به بهداشت رفتاری و خدمات بیمارستانی
 - مراقبت های پس از ساعات اداری
 - خدمات اضطراری پزشکی
 - چگونگی ثبت یک شکایت یا تجدید نظر
 - تکنولوژی جدید پزشکی
- برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد مزایا و خدمات، لطفاً دفترچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید. و یا می توانید از وبسایت ما واقع در www.caloptima.org دیدن کنید.
- نکات در مورد ارائه دهندگان بر روی فهرست راهنمای ارائه دهندگان CalOptima بر روی وبسایت www.caloptima.org موجود است.
- همچنین می توانید برای دریافت نسخه ای از دفترچه اعضا و یا دفترچه ارائه دهنده گان خدمات پزشکی با دفتر خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید .

آیا در مورد این مزایا و خدمات Medi-Cal می دانید؟

خدمات بهداشتی بانوان

بانوان می توانند بدون در اختیار داشتن نامه ارجاعیه و یا اجازه قبلی از خدمات مراقبت پیشگیرانه، مراقبت عمومی پیش از زایمان، خدمات تنظیم خانواده و اورژانسی بهره مند شوند. آنها می توانند نزد هر متخصص بهداشت بانوان (از قبیل پزشک زنان /زایمان (OB/GYN) یا ماما) مورد تایید شبکه درمانی شان برای دریافت خدمات مراقبت پیش از زایمان، آزمایش سینه، ماموگرام و پپ سیمر بروند. با متخصص زنان خود برای دریافت وقت ملاقات تماس بگیرید.

خدمات خارج از شبکه

اگر شما احتیاج به خدمات تحت پوششی دارید که شبکه بهداشتیتان آنها را ارائه نمی دهد، شاید بتوانید از طریق خدمات خارج از شبکه به آنها دسترسی یابید. شبکه بهداشتی شما این خدمات را در صورتیکه مورد نیاز شما باشند و شبکه درمانیتان نتواند آنها را ارائه دهد تامین میکند. اگر شما به خدمات خارج از شبکه احتیاج دارید، با شبکه بهداشتی خود تماس بگیرید.

نظریه ثانویه

در صورتی که تمایل داشته باشید که از نظر تشخیصی پزشک دیگری مطلع شوید و یا اینکه پزشک ارائه دهنده خدمات اولیه بهداشتی (PCP) شما این نظر ثانویه را به شما توصیه کند، پزشکتان (PCP) می تواند برای دریافت نظر پزشک دیگر به شما کمک کند. پزشکی که نظریه ثانویه می دهد، مسئولیت پرونده شما را به عهده نخواهد گرفت بلکه به شما و PCP شما کمک می کند در مورد یک برنامه مداوا تصمیم بگیرید.

مجوز پیشین

مجوز پیشین مجوز پیشین؟

مجوز پیشین، و یا PA، تاییدیه ای است که شبکه درمانی تان برای دریافت خدمات پزشکی ویژه صادر می کند. این خدمات شامل موارد زیر می شوند:

- مراقبت تخصصی
 - مراقبت از بیماران به صورت بستری و سرپائی در بیمارستان
 - مراقبت کمکی از قبیل مراقبت درمانی در منزل
 - وسایل پزشکی
 - وسایل بادوام پزشکی (صندلی چرخدار، واکر و سایر لوازم)
 - خدمات نقل و انتقال پزشکی غیر اضطراری
 - مدت معمول برای پاسخگوئی به درخواست PA (دریافت مجوز پیشین)
 - مجوزهای عادی: 5 روز کاری
 - مجوزهای فوری: 72 ساعت (یا 3 روز تقویمی)
- PCP شما و شبکه درمانی تان تصمیم خواهند گرفت که آیا به خدمات ویژه پزشکی نیاز دارید یا خیر. در صورتی که در مورد مجوز پیشین پرسشی دارید، با شبکه درمانی تان تماس بگیرید.

می توانید مراقبت پیشگیرانه، مراقبت عمومی پیش از زایمان، خدمات تنظیم خانواده و اورژانسی را بدون دریافت مجوز پیشین، دریافت کنید. بانوان می توانند بدون ارجاع نامه و یا مجوز پیشین، نزد متخصص بهداشت زنان (مانند پزشک زنان /زایمان (OB/GYN) یا ماما) از شبکه درمانی شان برای دریافت خدمات مراقبت پیش از زایمان، معاینه

سینه، ماموگرام ها و پپ سمیر برونند. می توانید برای دریافت وقت ملاقات، مستقیماً با متخصص بهداشت زنان خود تماس بگیرید.

همه این مطالب درمورد شماست تصمیمات مربوط به مراقبت های درمانی شما

اگر به خدمات ویژه پزشکی نیازمندید، بخش مدیریت بهره بری (UM) برای تصمیم گیری در مورد مناسب بودن خدمات با پزشک شما همکاری خواهد کرد. ما تصمیمات خود را بر اساس نیازهای پزشکی شما و پوشش Medi-Cal اتخاذ می کنیم. ما به کارکنان خود یا پزشک شما در صورت عدم تایید خدمات هیچ پاداشتی نمیدهیم. پزشکان و کارکنان ما به خاطر تصمیماتشان در مورد معالجات شما مشوق های مالی دریافت نمی کنند.

شما بعنوان عضو CalOptima حق پرسش درمورد نحوه عملکرد و تصمیمات ما را دارید. لطفاً در صورت داشتن هرگونه پرسش، برای برقراری ارتباط با کارمندی که می تواند به سوالات شما درباره رویه UM پاسخ دهد با بخش خدمات اعضای CalOptima از طریق شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. کاربران خط TTY می توانند با شماره 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایند. خدمات ترجمه برای یاری به شما در هنگام صحبت با کارمندان UM موجود است.

اهدای عضو یا بافت

زمانی که شما اهدا کننده عضو یا بافت میشوید، به بهبود و نجات زندگی انسانهای دیگر کمک میکنید. برای اهدای عضو یا بافت میتوانید:

- به پرسشهایی که در پیش دستور درمان، در مورد اهدای عضو یا بافت نوشته شده پاسخ دهید.
 - برچسب مخصوص را روی گواهینامه رانندگی خود نصب کنید، یا
 - کارت اهدای عضو را تهیه و با خود داشته باشید
- برای اطلاعات بیشتر، به وبسایت www.donatelifecalifornia.org مراجعه کنید یا با شماره تلفن رایگان 1-866-797-2366 تماس بگیرید.

فهمیدن مزایای دارویی

داروها و درمان

اطلاعات در مورد مزایای دارویی در بخش مربوط به اعضاء وبسایت ما www.caloptima.org در بخش برنامه داروها موجود است. شما میتوانید مطالب زیر را پیدا کنید:

- فهرست داروها، به نام فهرست داروهای تایید شده نیز شناخته میشود.
- تغییرات و به روز شدن فهرست داروهای تایید شده هر 3 ماه یکبار انجام میشود
- روش درخواست مجوز توسط شما یا پزشکتان، برای داروهایی که در فهرست داروهای تایید شده نیستند

شما همچنین میتوانید از وبسایت CalOptima برای موارد زیر استفاده کنید:

- همه داروهای خود را که توسط CalOptima پوشش داده میشود مشاهده نمایید
- داروهای ژنریک یا دیگر گزینه های ژنریک را که موجود هستند مشاهده کنید

- تداخل دارویی بین ببینید داروهایی را که استفاده می نمایید، مشاهده کنید
- اثرات جانبی احتمالی داروها را مشاهده کنید
- داروخانه هایی را که با CalOptima همکاری میکنند پیدا کنید
- داروهایی را که توسط تولید کننده فراخوانده شده است را مشاهده نمایید

چگونه از فهرست داروها استفاده کنید

CalOptima فهرستی از داروها ی تحت پوشش دارد که اگر از داروخانه هایی که با ما همکاری میکنند آنها را تهیه کنید، هزینه آن توسط CalOptima پرداخت میشود. نام این فهرست لیست داروهای تایید شده است. این فهرست را میتوانید در بخش اعضاء در وبسایت www.caloptima.org یا در وبسایت برنامه دارویی پیدا کنید. همچنین میتوانید با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید و از ما بخواهید این فهرست را برای شما ارسال نماییم. فهرست داروهای تایید شده موارد زیر را به شما نشان میدهد:

- فهرست داروهای ژنریک و تجاری(برند) که تحت پوشش میباشد
- محدودیتهای داروهای تحت پوشش
- قوانین تغییر یک دارو به نوع ژنریک. اگر دارویی به فرم ژنریک موجود باشد باید از فهرست داروهای ژنریک استفاده کنید.
- قوانین استفاده از یک دارو قبل از اینکه داروی دیگری توسط ما برای بیماری شما تایید شود
- قوانین مربوط به پوشش یک دارو توسط ما فقط در صورتی که شما مبتلا به بیماری خاصی باشید
- قوانین مربوط به استفاده از یک داروی متفاوت که اثری مشابه به داروی شما دارد

به روز رسانی فهرست داروها

کمیته دارو و درمان CalOptima همه داروهای جدید و موارد جدید استفاده از داروهای موجود در فهرست را هر 3 ماه یکبار بررسی مینماید. این کمیته متشکل از داروسازان و پزشکانی هست که در مورد اضافه کردن هر دارو به فهرست داروهای تحت پوشش تصمیم میگیرند. همچنین قوانین و محدودیتهای مصرف هر دارو را بررسی مینمایند.

مجوز پیشین برای داروهایی که در فهرست داروهای تایید شده توسط CalOptima نیستند

اگر پزشک شما دارویی را که در فهرست داروهای تحت پوشش نیست تجویز نماید، پزشک یا داروخانه شما باید قبلاً از CalOptima درخواست مجوز نمایند. پزشک یا داروخانه شما باید از فرم مجوز پیشین (PA) استفاده نمایند. همچنین میتوانید برای دریافت مجوز یا خدمات مشتریان تماس بگیرید و یا فرم مجوز پیشین برای دارو را بطور آنلاین از وبسایت www.caloptima.org در بخش اعضاء برنامه دارویی تکمیل نمایید. پس از تکمیل این فرم، CalOptima با پزشک شما همکاری کرده و همه اطلاعات مورد نیاز را دریافت میکند.

پزشک شما تشخیص بیماری شما و داروهایی که در فهرست داروهای CalOptima موجود است و شما آنها را امتحان نموده اید را در اختیار ما قرار میدهد. همچنین پزشک شما باید به ما بگوید که به چه دلیل به این دارو احتیاج دارید و چرا داروی موجود در فهرست مناسب شما نیست. به منظور دریافت اطلاعات بیشتر درمورد روند دریافت مجوز پیشین به کتابچه راهنمای اعضاء مراجعه نمایید.

چگونه اطلاعات بیشتری دریافت نمایید

CalOptima روند دارخانه و به روز رسانی اطلاعات را بطور کتبی یا در صورت وجود در وبسایت ما به اطلاع شما میرساند. (به روز رسانی وبسایت هر 3 ماه یکبار انجام میشود). اگر شما دسترسی به فکس، ایمیل یا اینترنت ندارید ما به روز رسانی را بطور کتبی برای شما ارسال مینماییم. همچنین میتوانیم اطلاعات مربوط به درمان مرحله ای و درخواست استثنا را برای شما ارسال نماییم.

برای دریافت اطلاعات به روز شده بطور کتبی و دریافت اطلاعات بیشتر، با بخش خدمات مشتریان CalOptima توسط شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** در روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 تا 5 بعد از ظهر تماس بگیرید. کاربران TTY میتوانند با شماره رایگان **1-800-735-2929** تماس حاصل نمایند. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت میکنند. لطفاً به وبسایت ما www.caloptima.org مراجعه نمایید.

CalOptima در اینجا برای کمک به شما حاضر است

در صورت ناراضی بودن از مراقبتی که دریافت می کنید، می توانید شکایت کنید.

برای تنظیم شکایت یا درخواست تجدید نظر از مدیریت استفاده از منابع (UM)

اگر از مراقبتی که دریافت می کنید ناراضی هستید، می توانید یک شکایت را تنظیم کنید. در صورتیکه شبکه درمانی شما یا CalOptima خدماتی را تصویب نمی کند یا هزینه آنرا پرداخت نمی کند یا آنرا قطع کرده یا تغییر می دهد و به تاخیر می اندازد و شما موافق با این موضوع نیستید، می توانید درخواست تجدید نظر خود را به UM تسلیم کنید. می توانید در حین اینکه ما به درخواست تجدید نظر شما رسیدگی می کنیم از CalOptima بخواهید به ارائه خدمات ادامه دهد. برای انجام اینکار، ظرف مدت 10 روز تقویمی پس از دریافت اعلامیه UM برای قطع یا تغییر خدماتی که در حال حاضر دریافت می کنید با ما تماس بگیرید. برای ثبت یک شکایت یا تسلیم یک درخواست تجدید نظر به UM، با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید. دفترچه اعضای CalOptima حاوی اطلاعات بیشتری در مورد حقوق قانونی شما در رابطه با شکایت و تجدید نظر می باشد.

اگر برای تکمیل فرم های شکایت یا تجدید نظر به کمک نیاز دارید، کادر اداری CalOptima برای ارائه کمک به شما آماده است. اگر به زبان دیگری صحبت می کنید، می توانید بدون اینکه برایتان هزینه ای داشته باشد یک مترجم شفاهی را درخواست کنید تا به شما در تنظیم شکایت یا درخواست تجدید نظر کمک کند. اگر می خواهید شخص دیگری از سوی شما نمایندگی کند، باید این موضوع را کتباً به اطلاع ما برسانید.

درخواست برای دادرسی ایالتی

اگر با اقدام یا تصمیم شبکه درمانی تان یا CalOptima موافق نیستید، می توانید در هر زمان تقاضای یک جلسه دادرسی ایالتی را بکنید. برای انجام اینکار، ظرف 90 روز از زمان اتخاذ تصمیم و یا اقدام با سازمان خدمات اجتماعی (DSS) تماس بگیرید. جلسه دادرسی، محلی است که در آن می توانید دغدغه خود را به صورت مستقیم با دولت ایالت کالیفرنیا مطرح کنید. شما می توانید خودتان شخصاً اقدام کنید یا شخص دیگری را برای نمایندگی از سوی خود انتخاب کنید. DSS می تواند یک وکیل تسخیری را، برای ارائه کمک حقوقی رایگان، در اختیار شما قرار دهد.

با این آدرس مکاتبه کنید:

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

یا

با این شماره تماس بگیرید: **1-800-952-5253**. استفاده کنندگان TTY می توانند با شماره **1-800-952-8349** تماس بگیرند.

محافظت از شما و سیستم مراقبت های بهداشتی

تقلب در مراقبت های بهداشتی چیست؟

تقلب در مراقبت های بهداشتی زمانی است که یک فرد قصد دارد غیر صادقانه عمل کند با دانستن این که می تواند به سود غیرقانونی برای خود یا شخص دیگری منجر شود.

موارد زیر نمونه های تقلب بهداشت و درمان هستند:

- استفاده از کارت CalOptima شخص دیگری
- گرفتن صورتحساب برای خدمات تحت پوشش توسط CalOptima
- گرفتن صورتحساب برای خدمات غیر ضروری
- گرفتن صورتحساب برای خدمات انجام نشده
- گرفتن صورتحساب برای چیزی (مانند صندلی چرخدار و یا لوازم بهداشتی) که توسط پزشک دستور داده نشده و یا برای عضو فرستاده نشده
- پر کردن ادعا نامه برای خدمات و یا داروهایی که دریافت نکرده اند
- جعل و یا تغییر صورتحساب یا رسید
- استفاده از پوشش شخص دیگری

تقلب به همه ما لطمه می زند. اگر شما مشکوک به تقلب هستید، لطفاً آنرا از طریق خط تلفنی مطابقت با قانون Medi-Cal به شماره 1-877-837-4417 گزارش دهید. شما لازم نیست نام خود را برای گزارش تقلب اعلان کنید.

HIPAA چیست؟

HIPAA مخفف قانون نقل و انتقال و مورد اطمینان بودن بیمه در آمریکا می باشد. HIPAA مجموعه ای از قوانینی است که بیمارستان ها، برنامه های بهداشتی و ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی باید آنرا دنبال کنند. HIPAA موجب می شود که کارمندان از این موضوع مطمئن شوند که تمام سوابق پزشکی، صدور صورت حساب های پزشکی و حساب بیمار با استانداردهای سختگیرانه مطابقت می کنند. CalOptima مدارک پزشکی شما را نگاه نمی دارد. اگر می خواهید کپی سوابق پزشکی خود را دریافت کنید لطفاً با دفتر ارائه دهنده خدمات اصلی (PCP) خود تماس بگیرید.

CalOptima چگونه از اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما حفاظت می کند

نگهداری ایمن اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما برای ما اهمیت بسیار دارد. کارکنان CalOptima برای حفظ جنبه های ایمنی و محرمانگی در هنگام کار با اطلاعات PHI شما آموزش دیده اند. کارکنان ما کتباً موافقت کرده اند که اطلاعات شما را محرمانه حفظ کنند. فقط آن دسته از کارکنانی که نیاز به مشاهده اطلاعات PHI شما برای هماهنگ کردن پرداخت هزینه خدمات مراقبت های درمانی تحت پوشش دارند، مجاز به استفاده از اطلاعات PHI شما هستند.

اوراقی که محتوی اطلاعات PHI شما هستند در مکانی محفوظ در دفتر CalOptima نگهداری می شوند. اگر دیگر به اطلاعات PHI شما نیاز نداشته باشیم، این اوراق را در دستگاه های کاغذ خرد کن قرار می دهیم تا هیچکس قادر به خواندن آنها نباشد.

برای اینکه اجازه ندهیم افراد متفرقه اطلاعات PHI شما را مشاهده کنند، امکانات امنیتی خاصی در سیستم های کامپیوتری خود تعبیه کرده ایم. در صورت ارسال اطلاعات PHI با ایمیل و یا ذخیره آنها بروی سی دی یا سایر تجهیزات الکترونیکی، CalOptima از سیستمی برای کدگذاری اطلاعات PHI شما استفاده می کند تا هیچکس بغیر از آنهایی که مجاز به دیدن اطلاعات PHI شما هستند نتوانند آنها را بخوانند.

برای دریافت یک نسخه از اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی به وب سایت ما در نشانی www.caloptima.org مراجعه کرده و یا با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس حاصل فرمایید.

آیا به کمک مدیر پرونده احتیاج دارید؟

اگر نگرانیهای سلامتی دارید که مدیریت آن مشکل است، ممکن است به کمک مدیر پرونده احتیاج داشته باشید. مدیران پرونده پرستارانی هستند که میتوانند به شما در موارد زیر کمک کنند:

- آموزش مراقبت از سلامتیتان
- همکاری با پزشکان شما برای مدیریت درمان بیماری
- تهیه برنامه مراقبت
- حل مشکلات دریافت مراقبت

برای دریافت مدیر پرونده پزشک شما میتواند شما را یاری دهد، یا میتوانید با شبکه درمانی یا بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس تلفنی بگیرید.

آیا می دانستید؟

اگر به اتاق اورژانس بروید، پزشکان در بیمارستان، ممکن است بتواند برای جلوگیری از وخیم تر شدن بیماری شما مقداردارو برای مصرف در 72 ساعت را بدون اجازه قبلی به شما بدهد. علاوه بر این، داروساز، ممکن است بتواند دارویی را که توسط پزشکان برای حداکثر مدت ده (10) روز در بیمارستان برای شما تجویز شده را بدون گرفتن اجازه قبلی فراهم کند.

اگر از خدمات و یا درمانی که دریافت کرده اید ناراضی هستید شما حق شکایت کردن را دارید. شما می توانید شکایت خود را از طریق های زیر ثبت کنید:

- پر کردن فرم شکایت آنلاین در www.caloptima.org
- با بخش خدمات مشتریان از طریق شماره 1-417-642-0058 یا با شماره رایگان 1-888-785-8808 تماس بگیرید. کاربران TTY میتوانند با شماره رایگان 1-800-735-2929 تماس بگیرند.
- به دفتر ما به آدرس 505 City Parkway West, Orange, CA 92868 تشریف بیاورید
- فرم شکایت را چاپ و پر کنید یا نامه ای را به CalOptima بنویسید و به آدرس 505 City Parkway West, Orange, CA 92868 ارسال کنید.

اهداف و دستاوردهای برنامه بهبود کیفیت CalOptima

هر ساله، ما اعضای خود، ارائه دهندگان خدمات و شرکای محلی خود را از اهداف برنامه بهبود کیفیتمان (QI) مطلع می سازیم. همچنین ما آنها را از دستاوردهای سال گذشته خود مطلع می کنیم. از این طریق، ما مردم را در مورد فعالیتهای دستاوردها و پروژه های در ارتباط با برنامه (QI) مطلع می کنیم. برای مطالعه برنامه 2018-2019 بهبود کیفیت (QI) و پیشرفتها در رسیدن به این اهداف به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.

برای دریافت نسخه ای کتبی از برنامه QI و پیشرفتها در رسیدن به این اهداف، با دفتر خدمات مشتریان CalOptima با شماره تلفن 1-714-246-8500 یا با شماره تلفن رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. استفاده کنندگان خط TTY می توانند با شماره تلفن رایگان 1-800-735-2929 تماس بگیرند.

استانداردهای دسترسی به مراقبتها در 2019 - CalOptima

توصیف کوتاهی از استانداردهای دسترسی برای اعضاء CalOptima Medi-Cal:

دسترسی به مراقبتهای درمانی فوری/ اورژانس و دسترسی تلفنی:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
خدمات اورژانس	فوراً در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز
خدمات مراقبتهای فوری	در عرض 24 ساعت از تماس
ی‌نفات ژایرة	ترباژ تلفنی باید در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در دسترس باشد. مدت انتظار برای ترباژ یا غربالگری تلفنی نباید بیش از 30 دقیقه باشد.

دسترسی به مراقبتهای اولیه:

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج ندارند.	طی 48 ساعت از درخواست
مراقبتهای اولیه غیر اضطراری	طی 10 روز کاری از درخواست
معاینه عمومی و معاینه های سلامتی	طی 30 روز تقویمی از درخواست
ارزیابی سلامتی اولیه (IHA) یا ارزیابی رفتار آموزش فردی (IHEBA)	طی 120 روز تقویمی از روز ثبت نام در مدیکل

دسترسی به مراقبتهای تخصصی و فرعی

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
وقت ملاقات فوری که به مجوز پیشین احتیاج دارند.	طی 96 ساعت از درخواست
مراقبتهای تخصصی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست
اولین ملاقات پیش از بارداری	طی 10 هفته از درخواست
خدمات جانبی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست

دسترسی به مراقبتهای سلامت رفتاری

خدمات تحت پوشش	استاندارد مراقبت
مراقبت متداول توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری غیر پزشک	طی 10 روز کاری از درخواست
مراقبت پیگیری متداول توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری غیر پزشک (مانند: روانشناس، مددکار اجتماعی دارای گواهینامه (LCSW))	طی 20 روز تقویمی بعد از معاینه برای بیماری خاص
مراقبت پیگیری متداول توسط یک ارائه دهنده سلامت رفتاری غیر پزشک	طی 30 روز تقویمی از درخواست

به منظور مشاهده استاندارد دسترسی به مراقبت لطفاً به سایت www.caloptima.org مراجعه کنید، به بخش وبسایت “Member Documents” مدیکل، بعد قسمت “مدارک مهم دیگر” را انتخاب نمایید.

حقوق و مسئولیت های قانونی اعضا

حقوق شما

شما به عنوان عضو CalOptima از حقوق زیر برخوردارید:

- کارکنان CalOptima، شبکه درمانی و ارائه دهندگان با شما محترمانه و آبرومندانه رفتار کنند
- حریم شخصی شما حفظ شود و اطلاعات پزشکی شما محرمانه بماند
- درباره CalOptima، شبکه های درمانی، ارائه دهندگان ما، خدمات آنها و حقوق و وظایف اعضا اطلاعات کسب کنید
- یک ارائه دهنده اصلی خدمات درمانی از شبکه CalOptima انتخاب کنید
- درباره قابلیت های حرفه ای ارائه دهندگان عضو شبکه ما اطلاعات کسب کنید
- با ارائه دهندگان خدمات درمانی آزادانه درباره گزینه های درمانی ضروری، صرف نظر از هزینه یا مزایا، صحبت کنید
- برای تصمیم گیری درباره خدمات درمانی، شامل حق “مخالفت” با درمان پزشکی، راهنمایی دریافت کنید
- شکایات یا اعتراضات شفاهی یا کتبی خود درباره CalOptima یا خدمات را مطرح کنید
- خدمات ترجمه شفاهی را به زبان خودتان دریافت کنید
- دستورالعمل پیشاپیش تهیه کنید
- به خدمات تنظیم خانواده، مراکز درمانی دارای مجوز فدرال، مراکز درمانی ویژه سرخپوستان، خدمات درمانی بیماری های مقاربتی و خدمات اضطراری خارج از شبکه CalOptima دسترسی داشته باشید
- خواستار دادرسی ایالتی، شامل دریافت اطلاعات مربوط به شرایط سرعت بخشیدن به دادرسی ایالتی، شوید
- به پرونده پزشکی خود دسترسی داشته باشید، و طبق قانون، از پرونده پزشکی خود رونوشت تهیه یا آن را به روز یا تصحیح کنید
- به خدمات کسب رضایت افراد زیر سن قانونی برای ارائه خدمات به آنها دسترسی پیدا کنید
- اطلاعات کتبی ویژه اعضا را بنا به درخواست در قالب بریل، چاپ درشت و دیگر قالب ها به صورت رایگان و به موقع و متناسب با قالب درخواستی دریافت کنید
- از هر نوع کنترل یا محدودیت به عنوان ابزار اعمال فشار، تنبیه، مزاحمت یا انتقام دور بمانید
- درباره مشکل پزشکی و گزینه های برنامه درمانی به روش قابل فهم اطلاعات کسب کنید
- پیشنهادهای خود درباره حقوق و وظایف اعضا را به CalOptima ارائه کنید
- از این حقوق آزادانه و بدون تاثیرگذاری بر رفتار CalOptima، ارائه دهندگان یا ایالت با شما، استفاده کنید

مسئولیت های شما

- دانستن، فهمیدن و پیروی از اطلاعات کتابچه راهنمای اعضا
- درک نیازهای پزشکی خود و همکاری با ارائه دهندگان خدمات درمانی برای تهیه برنامه درمان
- پیروی از برنامه درمان مورد توافق بین شما و ارائه دهندگان خدمات درمانیتان
- ارائه اطلاعات ضروری درباره وضعیت خودتان به CalOptima و ارائه دهندگان خدمات درمانی برای ارائه هرچه بهتر خدمات درمانی به شما
- گرفتن و رعایت نوبت پزشکی و آگاه کردن مطب از لغو شدن نوبت

- کسب اطلاعات درباره مشکل پزشکی خود و آنچه شما را سالم نگه می دارد
- شرکت در برنامه های خدمات درمانی که شما را سالم نگه می دارد
- همکاری با افراد مرتبط با خدمات درمانی شما و رعایت ادب در برخورد با آنها

نقش مهمی در سلامت خود ایفا کنید!

CalOptima ارزیابی سلامتی آنلاین دارد که به شما کمک میکند ببینید چگونه میتوانید سلامت و کیفیت زندگی خود را بهبود بخشید. بعد از انجام ارزیابی آنلاین و ارائه پاسخهایتان، نمره سلامت پایین، متوسط یا بالا به شما داده میشود. همچنین در مورد مواردی که باید بر روی آن کار کنید و منابع انتخاب سالمتر جزییاتی برای شما فرستاده میشود. این ارزیابی برای اعضاء 18 ساله و مسن تر CalOptima است.

به منظور انجام ارزیابی لطفاً به پورتال اعضاء CalOptima در member.caloptima.org مراجعه نمایید. برای استفاده از ابزارهای واکنشی مدیریت خود؛ گزینه ”نکات بهداشتی“ در صفحه اصلی را انتخاب کنید یا به بخش سلامت و تندرستی مراجعه نمایید.

ما برای کمک به شما آماده ایم. اگر پرسشی دارید لطفاً با ما از طریق شماره 1-714-246-8895 تماس بگیرید. ما خوشحال خواهیم شد که بتوانیم در موارد زیر شما را یاری دهیم:

- نسخه کتبی ارزیابی سلامتی را برای شما ارسال نماییم
- بطور تلفنی در کامل کردن ارزیابی به شما کمک کنیم
- در مورد نتیجه ارزیابی با شما صحبت کنیم

در CalOptima، ما به ارائه خدمات بطور قابل درک توسط اعضاء اعتقاد داریم. ما ارزیابی سلامت را در زبانها و فرمهای دیگر مانند چاپ درشت و بریل داریم.

لطفاً با خدمات مشتریان CalOptima توسط شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 در روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 صبح تا 5 بعد از ظهر تماس بگیرید. کاربران TTY میتوانند با شماره رایگان 1-800-735-2929 تماس بگیرند. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت میکنند. به وبسایت www.caloptima.org مراجعه نمایید.

در پورتال اعضاء ما ثبت نام کنید!

دسترسی آنلاین به CalOptima

CalOptima به تازگی پورتال اعضاء را راه اندازی کرده. پورتال اعضاء وبسایت امن اینترنتی است که در طول 24 ساعت شبانه روز برای دسترسی به اطلاعات سلامتی در اختیار شما است.

شما میتوانید توسط کامپیوتر، تبلت یا دستگاه تلفن هوشمند (smart phone) به پورتال جدید اعضاء CalOptima دسترسی پیدا کنید. زبانهای دیگر نیز در پاییز 2019 راه اندازی میشوند.

نقش فعالی در مراقبتهای درمانی خود داشته باشید. امروز در <https://member.caloptima.org> ثبت نام کنید!

برای ایجاد تغییرات به پورتال اعضاء در www.caloptima.org مراجعه نمایید.

گزینه جدید سلف سرویس انجام موارد زیر را برای شما سریع و آسان میکند:

- به روز کردن اطلاعات شخصی
- درخواست کارت عضویت جدید
- چاپ کپی کارت عضویت
- تغییر شبکه درمانی یا ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP)
- پرسش از خدمات مشتریان CalOptima
- مشاهده سابقه و وضعیت نسخه ها و ارجاعات (در اواسط سال 2020)
- تکمیل پرسشنامه ارزیابی سلامتی سالانه

برنامه مدیریت سلامت

CalOptima خدمات رایگان مدیریت سلامت را به اعضای ما ارائه میکند. ما اعضاء واجد شرایط را با استفاده از اطلاعات پزشکی یا معرفی نامه از طرف پزشک به برنامه اضافه میکنیم. اعضاء واجد شرایط میتوانند شخصاً ثبت نام نمایند. بعد از ثبت نام در برنامه، عضو نامه حاوی اطلاعات از CalOptima دریافت میکند یا یکی از کارمندان ما با وی تماس خواهند گرفت. ما با شما برای بهبود سلامتیتان همکاری میکنیم.

اگر مایل نیستید که در برنامه سلامتی شرکت کنید و میخواهید که از لیست دریافت کنندگان نامه ها یا تماس تلفنی خارج شوید* میتوانید با ما توسط شماره 1-714-246-8895 تماس بگیرید. ما در روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 صبح تا 5 بعد از ظهر برای کمک به شما آماده ایم. کاربران TTY میتوانند با شماره رایگان 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایند. ما مشتاق کمک به شما جهت ارتقا سلامتیتان هستیم!

نام برنامه
برنامه سلامتی کودکان دچار آسم
برنامه سلامتی بزرگسالان دچار آسم
برنامه سلامتی بیماران دیابت
برنامه سلامتی بارداری، گامهای درخشان
برنامه Shape Your Life برای کودکان دچار چاقی

*درخواست برای توقف دریافت اطلاعات از طرف ما فقط مربوط به ارسال مدیریت سلامت میشود. شما به دریافت اطلاعاتی که CalOptima مسئول است برایتان ارسال نماید ادامه خواهید داد.

جهت دریافت توصیه های سلامتی با خط تلفن مشاوره پرستاری تماس بگیرید

اگر احتیاج به مشاوره سلامتی فوری دارید، اول با پزشکتان یا شبکه بهداشتی خود تماس بگیرید. ما خواستار آنیم که شما بتوانید پاسخ سؤالات بهداشتی خود را در زمان بیماری یا جراحت خود یا عزیزانتان دریافت کنید. اگر نمیتوانید با پزشکتان تماس بگیرید، میتوانید از طریق تلفن با یک پرستار صحبت کنید.

برای دریافت کمک با خط رایگان مشاوره پرستاران CalOptima با شماره 1-844-447-8441 تماس بگیرید. کاربران TTY میتوانند با شماره 1-844-514-3774 تماس حاصل نمایند. خطوط مشاوره پرستاری در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته بطور رایگان در خدمت اعضاء CalOptima میباشد. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت میکنند.

در صورت وقوع فوریت‌های پزشکی یا روانی با 1-911 تماس گرفته یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید. خط تلفن مشاوره پرستار فقط برای توصیه های بهداشتی است. این خط دسترسی به پرونده پزشکی، ارجاع و یا اجازه های قبلی را ندارند. به منظور دریافت این اطلاعات باید با دکتر یا شبکه بهداشت و درمان خود تماس بگیرید.

پرستاران به شما کمک میکنند تا خود را برای اقدام بعدی آماده کنید، مثلاً:

- شناسایی علائم بیماری و پیدا کردن راه حل
- راهنمایی در مورد تفاوت مراقبت فوری و مراقبت غیر فوری
- توصیه هایی در مورد نگهداری از خود در منزل
- ارجاع دادن شما به پزشکتان، مرکز مراقبت‌های فوری یا بیمارستان
- توضیح شرایط شما یا تشخیص پزشکی شما
- کمک در آشنایی با داروهایتان
- ارائه خدمات مترجم از طریق تلفن

اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی

CalOptima تحت برنامه مدیکل و یا مدیکر، دسترسی به خدمات مراقبت درمانی را برای شما فراهم میکند. قوانین ایالتی و فدرال ما را ملزم مینماید از اطلاعات بهداشتی شما محافظت نماییم. بعد از تایید شرایط شما و ثبت نام در برنامه ما، مدیکل و یا مدیکر اطلاعات شما را برای ما میفرستد. همچنین به منظور تایید و پرداخت هزینه برای درمان شما، ما اطلاعات پزشکی شما را از پزشکان، کلینیکها، آزمایشگاهها و بیمارستانها دریافت میکنیم.

این اطلاعیه نحوه استفاده و در میان گذاردن اطلاعات شما توسط ما و چگونگی دسترسی شما به این اطلاعات را توضیح میدهد. لطفاً با دقت مطالعه نمایید.

حقوق شما

شما در مورد اطلاعات بهداشتی خود از حقوق خاصی برخوردار هستید. در این بخش حقوق شما و برخی از مسئولیت های ما نسبت به شما توضیح داده شده.

درخواست رونوشت از سوابق درمانی و ادعای گذشته.	▪ شما حق دارید نسخه ای از اطلاعات درمانی و ادعای خود را دریافت نمایید. باید این درخواست را بطور کتبی ارائه کنید. فرمی برای شما ارسال خواهد شد تا تکمیل نمایید و ممکن است هزینه ای بابت رونوشت برداری و ارسال سوابق از شما دریافت شود. برای دریافت رونوشت اطلاعات درمانی، شما باید فرم معتبر شناسایی به ما ارائه کنید. ▪ ما در عرض 30 روز از درخواست شما، رونوشت یا خلاصه ای از اطلاعات درمانی و ادعای شما را برایتان ارسال میکنیم. ▪ ممکن است ما بخشی از سوابق شما را به دلایلی که توسط قانون مجاز دانسته شده است، از شما پنهان کنیم ▪ CalOptima نسخه کاملی از سوابق پزشکی شما را ندارد. اگر مایل به مشاهده، دریافت رونوشت یا تغییر سوابق پزشکی خود هستید، لطفاً با کلینیک یا پزشک خود تماس بگیرید
از ما بخواهید که سابقه درمانی و ادعای شما را تصحیح کنیم	▪ در صورتی که اطلاعات درج شده در سوابق شما صحیح نبوده یا کامل نمیشد، حق دارید درخواست تغییر آن را بطور کتبی بنمایید. ▪ در صورتی که اطلاعات توسط CalOptima تهیه و حفاظت نمیشود و یا ما معتقد هستیم که کامل و صحیح میباشند، ما میتوانیم درخواست شما را رد کنیم و دلیل آن را طی 60 روز به اطلاع شما برسانیم. ▪ در صورتی که ما تغییرات درخواستی شما را اعمال نماییم، میتوانید از ما بخواهید که تصمیم خود را مورد بررسی مجدد قرار دهیم. همچنین میتوانید اظهاریه ای که دلیل عدم موافقت شما را با سوابق ما اعلام نموده باشید، برای ما ارسال نمایید. اظهاریه شما در سوابق ما نگهداری خواهد شد.
درخواست ارتباط محرمانه	▪ شما حق دارید به ما بگویید که چگونه با شما تماس حاصل کنیم (مثلاً، تلفن منزل یا دفتر) یا اینکه اطلاعات را به آدرس متفاوتی پست کنیم. ▪ ما در صورت نیاز برای حفاظت از امنیت شما با درخواستهای معقولانه موافقت مینماییم.
از ما بخواهید سوابق به اشتراک گذاشته را محدود کنیم	▪ حق دارید از ما بخواهید که برخی از اطلاعات درمانی شما برای درمان، پرداخت هزینه و یا عملکرد ما را استفاده نکنیم. ▪ ما ملزم نیستیم که با درخواست شما موافقت کنیم، بخصوص اگر مراقبت از شما در خطر باشد ممکن است جواب منفی بدهیم.

درخواست فهرستی از افرادی که سوابق شما را دریافت کرده اند	■ شما میتوانید از ما بخواهید فهرستی (حسابداری) از موارد اشتراک اطلاعاتتان در طی 6 سال قبل از زمان درخواست را برای شما ارسال کنیم. ■ شما میتوانید از ما بخواهید فهرستی از نوع اطلاعات و شخصی که با وی به اشتراک گذاشته شده ، زمان و دلیل این کار را از ما بخواهید. ■ ما اکثر اطلاعات افشا شده به غیر از موارد مربوط به درمان ، پرداخت و عملکرد مراقبت درمانی و برخی موارد دیگر (مواردی که شما از ما خواسته باشید) را ضمیمه میکنیم.
رونوشت این اعلامیه محرمانگی را دریافت کنید	■ حق دارید یک نسخه چاپی از این اطلاعیه را در هر زمانی درخواست نمایید، حتی اگر قبلاً موافقت کرده اید که بطور الکترونیک آن را دریافت کنید ما فوراً رونوشت را به شما میدهیم. ■ میتوانید این اطلاعیه را در وب سایت ما به آدرس: www.caloptima.org نیز مطالعه نمایید.
انتخاب نماینده	■ اگر به شخصی وکالت پزشکی داده اید و یا نماینده قانونی دارید، وی قادر به تصمیم گیری در مورد اطلاعات درمانی شما میباشد. ■ قبل از هر اقدامی ما از اینکه این شخص نمایندگی قانونی دارد اطمینان حاصل میکنیم.
ارائه شکایت، اگر معتقدید حق شما پایمال شده است	■ در صورتی که فکر میکنید ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده ایم، میتوانید با استفاده از اطلاعات داده شده در این اطلاعیه شکایت کنید. ■ ما در برابر شکایت ارائه شده از طرف شما مقابله به مثل نمیکنیم.
محدودیت خود- پرداخت	■ اگر کل هزینه خدمات را شخصاً پرداخت کنید، میتوانید از پزشکتان بخواهید که اطلاعات مربوط به این خدمات را با ما به اشتراک نگذارد. اگر شما یا ارائه دهنده شما ادعایی را ارائه کنید، لازم نیست ما با محدودیتهای موافقت کنیم. اگر قانون درخواست افشای اطلاعات کند، CalOptima با محدودیتهای شما موافقت نخواهد کرد.

برای برخی از اطلاعات درمانی، شما میتوانید موارد قابل اشتراک را به ما بگویید. اگر میخواهید اطلاعات شما به روش خاصی به اشتراک گذاشته شود با ما تماس بگیرید. اغلب به منظور اشتراک PHI شما در مواردی غیر از درمان، پرداخت هزینه و یا عملکرد سازمان ، ما باید قبلاً از شما اجازه کتبی دریافت کنیم. شما میتوانید این مجوز را در هر زمانی با نوشته کتبی کنسل کنید. در این صورت ما قادر به برگشت دادن اطلاعات به مشارکت گذاشته شده در زمان قبل از درخواست شما نیستیم اما در آینده PHI شما را به اشتراک نمیگذاریم.

در این موارد شما حق انتخاب دارید به ما بگویید که:	■ به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما با خانواده، دوستان نزدیک، افراد دیگری که در پرداخت برای درمان دخیل هستند. ■ به اشتراک گذاشتن اطلاعات در وضعیت امداد رسانی
---	---

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2019

▪ <u>اطلاعات روان درمانی</u>: برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات روان درمانی شما به غیر از زمان درمان، پرداخت هزینه و عملکرد مراقبتهای درمانی ما باید از شما مجوز دریافت کنیم. ▪ بازاریابی ▪ فروش اطلاعات شما	در این موارد ما اطلاعات شما را هرگز به اشتراک نمیگذاریم ، مگر اینکه نوشته رسمی به ما بدهید:
--	--

استفاده های دیگر و به اشتراک گذاری مدارک

اطلاعات شما تنها به دلیلی در ارتباط با برنامه مدیکل یا میکرومکن است توسط CalOptima به اشتراک گذاشته شود. اطلاعاتی که مورد استفاده ما قرار گرفته یا مشارکت میشود شامل و نه محدود به موارد زیر میباشد:

کمک در مدیریت مراقبت درمانی که دریافت میکنید	▪ ما میتوانیم اطلاعات شما را در اختیار متخصصینی که شما را درمان میکنند قرار دهیم	برای مثال: به منظور برنامه ریزی خدمات بیشتر، یکی از پزشکان اطلاعات مربوط به تشخیص و درمان شما را در اختیار ما میگذارد.
مدیریت سازمان	▪ ما میتوانیم از اطلاعات شما برای اداره سازمان و تماس با شما در صورت لزوم استفاده کنیم. ▪ ما اجازه استفاده از اطلاعات ژنتیک شما به منظور تصمیم گیری در مورد ارائه پوشش و تقبل هزینه را نداریم.	برای مثال: ما از اطلاعات درمانی شما برای بهینه سازی خدمات استفاده میکنیم.
پرداخت برای خدمات درمانی شما	▪ به منظور پرداخت هزینه خدمات درمانی شما، ما میتوانیم از اطلاعات درمانی شما استفاده کرده و آن را به اشتراک بگذاریم.	برای مثال: ما اطلاعات درمانی شما را با پزشکها، کلینیکها و مراکزی که صورتحساب مراقبتهای شما را برای ما میفرستند به اشتراک میگذاریم. همچنین به منظور پرداخت صورتحساب ممکن است این اطلاعات را به سازمانها یا برنامه های درمانی دیگر بفرستیم.
اداره برنامه درمانی شما	▪ ممکن است اطلاعات شما را با اداره خدمات بهداشت و درمان (DHCS) و یا مرکز خدمات مدیکر و مدیک اید (CMS) برای اداره برنامه درمانی به اشتراک بگذاریم.	برای مثال: DHCS با ما برای ارائه برنامه درمانی قرار داد میکنند و ما برخی آمار را به DHCS میدهیم.

استفاده های دیگر از اطلاعات درمانی شما

ما اجازه داریم که اطلاعات شما را به روشهای دیگری به اشتراک بگذاریم- معمولاً در راه کمک به عموم مردم، مثلاً بهداشت عمومی و تحقیقات. برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما در این موارد ما باید بسیاری از شرایط قانونی را رعایت کنیم.

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2019

ما میتوانیم اطلاعات درمانی شما را در برخی موارد خاص که در زیر آمده به اشتراک بگذاریم: ▪ پیشگیری از بیماریها ▪ کمک به جمع آوری کالا از بازار ▪ گزارش واکنشهای جانبی به داروها ▪ گزارش موارد مشکوک به آزار، غفلت یا خشونت خانگی ▪ پیشگیری یا کاهش تهدید جدی به سلامت و امنیت هر کسی	کمک به بهداشت عمومی و مسائل ایمنی
▪ ما اطلاعات شما را در مواردی که ایالت یا دولت فدرال به آن احتیاج دارد و همچنین اگر وزارت بهداشت و خدمات انسانی نحوه مطابقت ما با مقررات محافظت از حریم خصوصی را بررسی مینمایند، در اختیار آنها قرار می دهیم.	رعایت قانون
▪ ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را به سازمانهای تهیه ارگان بدهیم. ▪ ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را به پزشکی قانونی، پزشک دادستانی، یا مدیر مراسم تشییع بعد از فوت شخص بدهیم	واکنش به درخواست مراکز اهدای عضو و بافت ، همکاری با معاینه پزشکی و مدیر مراسم تشییع
ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را در موارد زیر به اشتراک بگذاریم: ▪ برای ادعای غرامت کارگران ▪ به منظور اجرای قانون و یا با یکی از مقامات اجرای قانون ▪ با سازمانهای نظارت بر بهداشت برای فعالیتهای مجاز قانونی ▪ برای مراسم خاص دولتی مانند ارتش، سازمان امنیت ملی و خدمات محافظ ریاست جمهوری	واکنش به درخواستهای غرامت کارگران، نیروهای امنیتی و دیگر ارگانهای دولتی
▪ ما اطلاعات درمانی شما را زمانی که دادگاه به ما دستور میدهد، در پاسخ به اظهاریه یا طبق دستور اداری به اشتراک میگذاریم.	پاسخ به پرونده های حقوقی و اقدامات قانونی
▪ قوانین خاصی برای محافظت از برخی اطلاعات درمانی مانند خدمات سلامت روانی، درمان اعتیاد، و آزمایش و درمان بیماری HIV/AIDS وجود دارند. ما از این قوانین که سختگیر تر از این اعلامیه هستند تبعیت میکنیم. ▪ همچنین قوانین محدودکننده ای برای استفاده و مشارکت اطلاعات وجود دارند که مستقیماً مربوط به مدیریت برنامه های مراقبت های بهداشتی CalOptima میباشد	رعایت قوانین خاص

مسئولیت ما

- ما طبق قانون وظیفه داریم که محرمانگی اطلاعات خصوصی درمانی شما را حفظ کنیم
- در صورت بروز هرگونه نقضی در حریم خصوصی یا به خطر افتادن اطلاعات شما، ما فوراً به شما اطلاع می‌دهیم.
- ما باید وظایف و شیوه های حفظ حریم خصوصی درج شده در این اعلامیه را رعایت کنیم و رونوشتی از این اعلامیه را در اختیار شما قرار دهیم.
- در صورتی که بخواهیم از اطلاعات شما به هر منظوری که در بالا ذکر نشده استفاده نماییم، باید یک مجوز کتبی از جانب شما دریافت نماییم. در صورتی که شما به ما مجوز دهید، می‌توانید مجوز خود را در هر زمان به صورت کتبی پس بگیرید.

تغییرات در شرایط این اعلامیه

CalOptima حق دارد که نحوه محافظت از حریم خصوصی و نگهداری از PHI شما را تغییر دهد. در صورتی که تغییری اعمال گردد، ما فوراً به شما اطلاع می‌دهیم. همچنین اعلامیه به روز شده را در وبسایت خود قرار می‌دهیم.

برای استفاده از حقوق خود چگونه با ما تماس بگیرید؟

در صورت تمایل به استفاده از هر یک از حقوق مربوط به محافظت از حریم خصوصی خود که در این اعلامیه درج شده است، لطفاً با ما بطور کتبی یا آدرس زیر تماس بگیرید:

Privacy Officer

CalOptima

505 City Parkway West

Orange, CA 92868

1-888-587-8088

یا با بخش خدمات مشتریان CalOptima با شماره 1-714-246-8500 تماس حاصل نمایید.

شماره رایگان 1-888-587-8088

TTY: 1-800-735-2929

در صورتی که فکر میکنید ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده ایم و میخواهید شکایت کنید، می‌توانید شکایت خود را به CalOptima به آدرس و شماره تلفن ارائه شده در بالا تسلیم نمایید. یا می‌توانید با سازمانهای زیر تماس بگیرید:

U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights

Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Email: OCRComplaint@hhs.gov

Phone: 1-800-368-1019

Fax: 1-415-437-8329

TTY: 1-800-537-7697

California Department of Health Care Services

Privacy Officer

C/O: Office of HIPAA Compliance

Department of Health Care Services

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Phone: 1-916-445-4646

Fax: 1-916-440-7680

از حقوق خود بدون هراس استفاده کنید

در صورتی که تصمیم به تسلیم شکایت نموده یا می خواهید از هر یک از حقوق حریم خصوصی مندرج در این اطلاعیه استفاده نمایید، CalOptima نمیتواند مزایای مراقبت درمانی شما را پس گرفته یا کاری در جهت آسیب رساندن به شما به هر شکلی انجام دهد.

این اطلاعیه مربوط به همه برنامه های درمانی CalOptima میباشد.

اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. CalOptima قوانین و حقوق مدنی را دنبال میکند. CalOptima هیچگونه تبعیضی بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت قائل نمیشود.

خدماتی که CalOptima ارائه میکند عبارتند از:

- کمکهای رایگان و خدمات به افراد معلول و کمک به آنها برای ارتباط بهتر، مثلاً:
 - ✓ مترجمان زبان اشاره رسمی
 - ✓ اطلاعات کتبی در فرمهای دیگر مانند (چاپ درشت، صوتی، فرمهای الکترونیک اینترنتی با دسترسی آسان، و غیره)
 - خدمات مترجم رایگان به افرادی که زبان اولیه آنها انگلیسی نیست. مثلاً:
 - ✓ مترجم رسمی
 - ✓ اطلاعات کتبی به زبانهای دیگر
- اگر به این خدمات احتیاج دارید، لطفاً با CalOptima در روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر از طریق شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. اگر مشکل گفتاری یا شنوایی دارید، لطفاً با TTY از طریق شماره 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایید.

چگونه شکایت کنیم

اگر معتقد هستید که CalOptima در ارائه خدمات احوال ورزیده و یا بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت تبعیض قائل شده است، شما میتوانید شکایت خود را به CalOptima ارائه کنید. میتوانید شکایت خود را بطور تلفنی، کتبی و یا آنلاین (الکترونیک) ارائه نمایید.

- بطور تلفنی: با CalOptima از طریق شماره 1-888-587-8088 بین ساعات 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. اگر مشکل گفتاری یا شنوایی دارید، با شماره 1-800-735-2929 تماس بگیرید.
- بطور کتبی: فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:

CalOptima Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

- بطور حضوری: به مطب پزشک خود و یا دفتر CalOptima مراجعه کنید و بگویید که خواستار انجام شکایت هستید.

- الکترونیک (آنلاین): به وبسایت CalOptima's در آدرس www.caloptima.org مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی

همچنین میتوانید شکایت در مورد حقوق مدنی خود را در وزارت بهداشت و خدمات اجتماعی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، کتبی و یا الکترونیک انجام دهید:

- بطور تلفنی: با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر دچار مشکل گویایی یا شنوایی هستید با شماره مخصوص TTY، **1-800-537-7697** تماس بگیرید.
- بطور کتبی: فرم شکایت را کامل کرده و همراه با نامه به آدرس زیر بفرستید:

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

فرمهای شکایت در وبسایت <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> موجود است.

- الکترونیک (آنلاین): به پورتال شکایت دفتر حقوق مدنی در وبسایت زیر مراجعه کنید:
<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.

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**)。

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2019

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ 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 ਵਿੱਚ 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)

ចំណាំសំខាន់៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាគឺមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ 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).

این صفحه به عمد خالی است

این صفحه به عمد خالی است

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

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2019

به داخل خبرنامه مراجعه کنید!

- ← مشاوره بعد از ساعت اداری
- ← در پورتال اعضاء ما ثبت نام کنید! دسترسی آنلاین به CalOptima
- ← خط مشاوره پرستاری
- ← برنامه مدیریت سلامت
- ← اهداف و دستاوردهای برنامه بهبود کیفیت CalOptima 2018-2019
- ← اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی
- ← مزایای خود را بشناسید و بدانید که چگونه مراقبت دریافت کنید