



Medi-Cal
CalOptima
Better. Together.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018 كيفية الاتصال بـ CalOptima

إذا كان لديك أي أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة بخصوص خدمات رعايتك الصحية، يُرجى الاتصال بقسم خدمة عملاء CalOptima على **1-714-246-8500** أو الرقم المجاني على **1-888-587-8088**، من الاثنين وحتى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 5 مساءً. لدينا طاقم يتحدث لغتك. يُمكن TDD/TTY الاتصال على الرقم **1-800-735-2929**. يمكنك أيضاً زيارة موقعنا الإلكتروني www.caloptima.org.

المشورة الطبية بعد ساعات العمل:

- إذا كنت بحاجة إلى المشورة الطبية بعد ساعات العمل، اتصل بمكتب مزود رعايتك الأولية أو برقم الهاتف المتواجد على الجانب الخلفي من بطاقة الشبكة الصحية أو المجموعة الطبية الخاصة بك.

الطوارئ الطبية:

- اتصل على 9-1-1 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ للحالات الطبية الطارئة فعلاً.

الحصول على معلومات بلغات أو تنسيقات أخرى

تتوفر المعلومات و المواد من CalOptima بطباعة كبيرة الحجم و تنسيقات و لغات أخرى. يُرجى الاتصال بقسم خدمة عملاء CalOptima إذا كنت بحاجة إلى معلومات أو مواد بصيغة أو بلغة أخرى.

رقم هاتف أو عنوان جديد؟

نحن بحاجة إلى عنوانك ورقم هاتفك الصحيحين للاتصال بك حول رعايتك الصحية. إذا كان لديك عنوان أو رقم هاتف جديدين ، يرجى الإبلاغ عنهم عن طريق الاتصال بـ:

- الموظف المسؤول (أخصائى الأهلية) بإدارة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة Orange الخاص بك
- قسم خدمة العملاء لدى CalOptima
- الخدمة البريدية في الولايات المتحدة علي **1-800-275-8777**

كتيب أعضاء CalOptima

كتيب أعضاء CalOptima الأحدث متوفر عند الطلب. للحصول على كتيب، يُرجى الاتصال بقسم خدمة عملاء CalOptima على 1-714-246-8500 أو الرقم المجاني على 1-888-587-8088، من الاثنين وحتى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 5:30 مساءً. لدينا طاقم يتحدث لغتك. يُمكن لمستخدمي الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع TDD/TTY الاتصال على الرقم 1-800-735-2929. يمكنك أيضاً زيارة موقعنا الإلكتروني www.caloptima.org.

تعرف على المنافع الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية

CalOptima تريدك أن تعرف المنافع الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية، وتشمل:

- الخدمات المغطاة و غير المغطاة
- إجراءات الصيدلة
- دفع تكاليف الخدمات، مثل المدفوعات المشتركة أو ما يجب فعله إذا تلقيت فاتورة
- الخدمات خارج المنطقة و تقييدات المنافع
- خدمات المساعدة اللغوية دون أي تكلفة
- معلومات عن مزودينا و تحديد موعد مع مزود الرعاية الصحية الأولية الخاص بك
- الرعاية من متخصص، و خدمات الرعاية الصحية السلوكية وخدمات المستشفيات
- الرعاية بعد ساعات العمل
- الخدمات الطبية في حالات الطوارئ
- كيفية تقديم شكوى أو استئناف
- التكنولوجيا الطبية الجديدة

لمزيد من المعلومات حول المنافع والخدمات الخاصة بك، الرجاء قراءة دليل الأعضاء. أو يمكنك زيارة موقعنا على شبكة الإنترنت علي www.caloptima.org.

تتواجد الحقائق حول مزودي الخدمات في دليل مزودين CalOptima الإلكتروني علي www.caloptima.org.

يمكنك أيضاً الاتصال بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima للحصول على نسخة من كتيب الأعضاء أو دليل المزودين.

هل تعرف عن هذه المنافع و الخدمات من Medi-Cal؟

خدمات صحة المرأة

يمكن للنساء الحصول على الرعاية الوقائية والرعاية السابقة للولادة، وتنظيم الأسرة وخدمات الطوارئ دون الإحالة أو الحصول على إذن مسبق. يمكنهن رؤية أي متخصص بصحة المرأة (مثل طبيب التوليد/أمراض النساء أو ممرضة قابلة معتمدة) ضمن الشبكة الصحية الخاصة بهن للرعاية قبل الولادة واختبارات الكشف عن سرطان الثدي و تصوير الثدي بالأشعة و اختبارات باب. اتصلي بأخصائي الصحة النسائية الخاص بك مباشرة لتحديد موعد.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

الخدمات خارج الشبكة الصحية

إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية مغطاة و غير متوفرة من شبكتك الصحية، قد تستطيع الحصول عليها من خارج شبكتك الصحية. وستغطي شبكتك الصحية هذه الخدمات طالما أنها مطلوبة وغير متوفرة من خلال شبكتك الصحية. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بالخدمات خارج الشبكة الصحية ، اتصل بشبكتك الصحية.

الآراء الثانية

مزود رعايتك الصحية الأولية (PCP) سوف يساعدك على الحصول على رأي ثان عندما تطلب ذلك أو إذا كان يعتقد مزود رعايتك الصحية الأولية أنك بحاجة إليه. الطبيب الذي يعطي الرأي الثاني لن يتولي حالتك ولكنه سوف يساعدك أنت و مزود رعايتك الصحية الأولية على تحديد خطة العلاج.

الإذن المسبق

ما هو الإذن المسبق؟

الإذن المسبق، أو PA ، هو موافقة على خدمات طبية خاصة مقدمة بواسطة شبكتك الصحية. هذه الخدمات تشمل:

- الرعاية المتخصصة
- الرعاية الصحية في المستشفيات للمرضى الداخليين والخارجيين
- الرعاية الثانوية، مثل الرعاية الصحية المنزلية
- اللوازم الطبية
- المعدات الطبية طويلة الأمد (الكراسي المتحركة، و المشايات، إلخ).
- النقل الطبي الغير طارئ

وقت الاستجابة العامة للأذونات المسبقة:

- الأذونات الروتينية: 5 أيام عمل
- الأذونات العاجلة: 72 ساعة (أو 3 أيام تقويمية)

سوف يقرر مزود رعايتك الأولية و شبكتك الصحية إذا ما كنت بحاجة إلى خدمات طبية خاصة. اتصل بشبكتك الصحية إذا كانت لديك أسئلة حول الأذونات المسبقة.

يمكنك الحصول على الرعاية الوقائية و رعاية ما قبل الولادة الأساسية، و خدمات تنظيم الأسرة و الطوارئ دون إذن مسبق. يمكن للنساء رؤية أي أخصائي لصحة المرأة (مثل طبيب توليد/أمراض نساء أو ممرضة قابلة معتمدة) ضمن الشبكة الصحية الخاصة بهم للرعاية ما قبل الولادة، و اختبارات الثدي، و تصوير الثدي بالأشعة و اختبارات باب (pap) دون الإحالة أو الحصول على إذن مسبق. يمكنك الاتصال بأخصائي الصحة النسائية الخاصة بك مباشرة لتحديد موعد.

كل شيء يتمحور حولك! القرارات المتعلقة برعايتك الصحية

إذا كنت بحاجة إلى خدمات طبية خاصة، سيعمل قسم إدارة الاستخدام (UM) مع طبيبك لتحديد ما إذا كانت الخدمات مناسبة. نستند في قراراتنا على احتياجاتك الطبية و تغطية Medi-Cal. نحن لا نكافئ موظفينا أو طبيبك إذا لم يعتمدوا الموافقة على خدمات لك. طبيبك أو موظفينا لا يحصلون على الحوافز المالية لقراراتهم حول رعايتك.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

كونك عضواً في CalOptima ، لديك الحق في أن تسأل عن عملية وقرارات إدارة الاستخدام لدينا. إذا كان لديك أي أسئلة ، يُرجى الاتصال بقسم خدمة عملاء CalOptima على 1-714-246-8500 أو الرقم المجاني على 1-888-587-8088 للتواصل مع أحد موظفينا الذين يمكنهم الإجابة على أسئلة حول عملية إدارة الاستخدام لدينا. يُمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم 1-800-735-2929. تتوفر الخدمات اللغوية لمساعدتك على التحدث مع موظفين إدارة الاستخدام لدينا.

التبرع بالأنسجة أو الأعضاء

عندما تصبح متبرعاً بالأنسجة أو الأعضاء ، يمكنك إنقاذ أو تحسين حياة شخص آخر. لتصبح متبرعاً بالأنسجة أو الأعضاء ، يمكنك:

- الإجابة على سؤال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة على نموذج التوجيه المسبق الخاص بك
- الحصول على ملصق التبرع لرخصة القيادة الخاصة بك، أو
- حمل بطاقة التبرع

للحصول على مزيد من المعلومات، قم بزيارة www.donatelifecalifornia.org ، أو اتصل على الرقم المجاني 1-866-797-2366.

فهم مزايا الأدوية التي تحصل عليها

الأدوية/العقاقير

تتضمن صفحة ويب الأدوية/العقاقير في قسم "الأعضاء" من موقع CalOptima الإلكتروني على العنوان www.caloptima.org الكثير من المعلومات حول مزايا ما تحصل عليه من أدوية (عقاقير). يمكنك العثور على:

- كتيب الوصفات (الأدوية)، ويُسمى كذلك قائمة الأدوية المعتمدة.
 - التغييرات أو التحديثات التي تطرأ على قائمة الأدوية المعتمدة والتي تتم كل 3 أشهر.
 - الإجراءات التي عليك اتباعها أنت أو طبيبك لطلب اعتماد لأدوية ليست ضمن قائمة الأدوية المعتمدة.
- يمكنك كذلك استخدام موقع CalOptima الإلكتروني للقيام بما يلي:

- عرض كل الأدوية التي تشملها تغطية CalOptima
- معرفة ما إذا كان هناك دواء جنيس أو خيار جنيس آخر لأدويةك أم لا
- معرفة ما إذا كان الدواء (الأدوية) الذي تتناوله يتفاعل مع أدوية أخرى أم لا
- معرفة الآثار الجانبية المحتملة للدواء
- معرفة الصيدليات التي تعمل مع CalOptima
- معرفة الأدوية التي تم سحبها من السوق بواسطة الجهة المصنعة

طريقة استخدام كتيب الوصفات (الأدوية)

تتوفر لدى CalOptima قائمة بالأدوية التي تغطيها (تدفع قيمتها) CalOptima إذا قمت بصرفها من صيدلية تعمل مع CalOptima. تُسمى هذه القائمة بقائمة الأدوية المعتمدة. يمكن العثور على هذه القائمة في موقع CalOptima الإلكتروني على

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

الرابط www.caloptima.org. يمكنك النقر فوق صفحة ويب الأدوية/العقاقير في قسم الأعضاء. أو يمكنك الاتصال بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima. تعرض قائمة الأدوية المعتمدة:

- قائمة بالأدوية التي نغطيها سواء الأدوية الجينية والأدوية التي تحمل علامة تجارية.
- الحدود القصوى للأدوية المغطاة
- القواعد التي تحكم تبديل دواء بدواء جنيس. إذا كان دواء متاحاً في صورة دواء جنيس، يجب أن تستخدم الدواء الجنيس أولاً.
- القواعد التي تحكم تجربة أدوية معينة قبل أن تشمل التغطية دواءً آخر موصوفاً للحالة نفسها
- القواعد التي تتطلب أن تكون مصاباً بحالة معينة قبل أن تتم تغطية الدواء
- القواعد التي تتطلب منك استخدام دواء مختلف له الأثر نفسه الذي يقدمه دواء آخر.

تحديثات كتيب الوصفات (الأدوية)

تقوم لجنة الصيدليات والعلاجات لدى CalOptima كل 3 أشهر بمراجعة الأدوية الجديدة والاستعمالات الجديدة لأي دواء مدرج في قائمة الأدوية المعتمدة. لدى هذه اللجنة صيادلة وأطباء يقررون ماهية الأدوية التي تحتويها قائمة الأدوية المعتمدة. وتقوم اللجنة المشار إليها كذلك بمراجعة القواعد أو الحدود القصوى التي يتم فرضها على دواء ما.

الموافقات المسبقة للأدوية التي ليست مدرجة ضمن قائمة الأدوية المعتمدة لدى CalOptima

إذا كتب لك طبيبك وصفة طبية لدواء ليس مدرجاً على قائمة الأدوية المعتمدة فيجب على طبيبك أو الصيدلية التي تتعامل معها طلب موافقة من CalOptima أولاً. يجب على طبيبك أو الصيدلية التي تتعامل معها استخدام نموذج الترخيص المسبق. يمكنك كذلك مطالبتنا بالموافقة عن طريق الاتصال بخدمة العملاء أو ملء نموذج طلب الترخيص المسبق للدواء عبر الإنترنت في صفحة ويب الأدوية/العقاقير في قسم الأعضاء من موقعنا الإلكتروني. عندما تملأ هذا النموذج وترسله، سوف تعمل CalOptima بالتعاون مع طبيبك لطلب كل المعلومات المطلوبة لمراجعة طلبك.

يجب أن يزودنا طبيبك بالتشخيص وباسم الأدوية المدرجة في قائمة CalOptima التي جرتبنتها بالفعل. يجب على طبيبك كذلك أن يخبرنا بالسبب الذي يجعل الدواء المطلوب مطلوباً لك من منظور طبي ولماذا لا يمكن استخدام الأدوية المدرجة في قائمتنا. لمزيد من المعلومات بخصوص عملية الموافقة المسبقة، انظر نسختك من كتيب الأعضاء. لمعرفة المزيد، قم بزيارة موقع CalOptima الإلكتروني على العنوان www.caloptima.org أو اتصل بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima على 1-714-246-8500 أو على الرقم المجاني 1-888-587-8088. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم المجاني 1-800-735-2929. يتوفر لدينا طاقم عمل يتحدث لغتك.

CalOptima هنا لمساعدتك

لديك الحق في تقديم شكوى إذا لم تكن راضياً عن الرعاية التي تحصل عليها.

لتقديم شكوى ، أو استئناف لقرار إدارة الاستخدام (UM)

يمكنك تقديم شكوى إذا لم تكن راضياً عن الرعاية التي يتم الحصول. يمكنك طلب استئناف لقرار إدارة الاستخدام (UM) إذا لم توافق شبكتك الصحية أو CalOptima على الدفع للخدمات أو توقيفها أو تغييرها أو تأخيرها، و أنت لا توافق. يمكنك أن تطلب من CalOptima الاستمرار في تقديم هذه الخدمة بينما نقوم بمعالجة طلب الاستئناف. للقيام بذلك، اتصل بنا في غضون 10 أيام تقويمية من حصولك على إشعار إدارة الاستخدام لوقف أو تغيير خدمة كنت تحصل عليها في السابق. لتقديم التظلم أو لاستئناف قرار إدارة الاستخدام، اتصل بقسم خدمة عملاء CalOptima. دليل أعضاء CalOptima الخاص بك يحتوي على مزيد من المعلومات حول حقوق الاستئناف والتظلم الخاصة بك.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لملء نماذج الطعن أو التظلم الخاصة بك، فإن موظفين CalOptima هنا لمساعدتك. إذا كنت تتحدث لغة أخرى، بإمكانك طلب مترجم دون أي تكلفة لك للمساعدة على تقديم التظلم أو الاستئناف الخاص بك. إذا كنت تريد أن يمثلك شخص آخر، يجب أن تعطينا إشعار كتابي.

لطلب عقد جلسة استماع بالولاية

إذا كنت لا توافق مع إجراء أو قرار شبكتك الصحية أو CalOptima، فإنه يجوز لك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية في أي وقت. للقيام بذلك، اتصل بإدارة الخدمات الاجتماعية (DSS) في غضون 90 يوماً من الإجراء أو القرار. بـجلسة الاستماع يمكنك تقديم مخاوفك مباشرة إلى ولاية كاليفورنيا. يمكنك القيام بذلك بنفسك أو تكليف شخص آخر للقيام بذلك نيابة عنك. يمكنك الحصول عبر إدارة الخدمات الاجتماعية على محامي مساعدة قانونية مجاناً لمساعدتك.

لطلب عقد جلسة استماع بالولاية، أرسل الطلب إلي:

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

أو

اتصل على رقم 1-800-952-5253. يمكن لمستخدمي TTD/TTY الاتصال على الرقم 1-800-952-8349.

حمايتك أنت ونظام الرعاية الصحية

ما هو احتيال الرعاية الصحية؟

احتيال الرعاية الصحية هو عندما يخطط شخص القيام بشيء تحايلي، مع العلم أنه يمكن أن يؤدي لمنفعة غير مشروعة لنفسه أو لشخص آخر.

هذه هي أشكال لاحتيال الرعاية الصحية:

- استخدام بطاقة CalOptima التابعة لشخص آخر
- تلقي فاتورة للخدمات المغطاة من CalOptima
- تلقي فاتورة لخدمات غير ضرورية
- تلقي فاتورة لخدمات لم يتم إجراؤها
- تلقي فاتورة لشيء ما (مثل كرسي متحرك أو لوازم طبية) لم يطلبه الطبيب أو لم يتم إرساله إلى العضو
- تقديم المطالبات لخدمات أو لأدوية لم يتم تلقيها
- تزوير أو تغيير الفواتير أو الإيصالات
- استخدام تغطية شخص آخر

الاحتيال يضرنا جميعاً. إذا كنت تشك بوجود احتيال، الرجاء الإبلاغ عنه بواسطة الاتصال بالخط الساخن للامتثال و الأخلاقيات لدى CalOptima على 1-877-837-4417. لست مضطراً لإعطاء اسمك للإبلاغ عن الاحتيال.

ما هو HIPAA؟

”HIPAA“ هو مصطلح يرمز إلي American Health Insurance Portability and Accountability Act (قانون إمكانية نقل التأمين الصحي و المساءلة الأمريكي) ، و هو مجموعة من القواعد التي يتوجب تتبعها من قبل المستشفيات والخطط الصحية ومزودي خدمات الرعاية الصحية. HIPAA يساعد الموظفين علي التأكد من أن جميع السجلات الطبية، والفواتير الطبية و حسابات المرضى توافي معايير صارمة. لا تقوم CalOptima بالاحتفاظ بسجلاتك الطبية. إذا كنت تريد نسخ من سجلاتك الطبية، يُرجي الاتصال بطبيبك أو بمكتب مزود الرعاية الصحية الأولية (PCP).

كيف تقوم CalOptima بحماية وحفظ المعلومات الصحية المحمية؟

الحفاظ على معلوماتك الصحية المحمية (PHI) بأمن هو شيء مهم جداً بالنسبة لنا. موظفين CalOptima مدربون على التعامل مع معلوماتك الصحية المحمية بطريقة آمنة و سرية. وقد وافق موظفينا خطياً على الحفاظ على سرية معلوماتك. فقط أولئك الذين بحاجة إلى رؤية معلوماتك الصحية المحمية لترتيب أو لدفع تكاليف الخدمات الصحية المغطاة يسمح لهم باستخدام معلوماتك الصحية المحمية.

يتم الحفاظ على الأوراق المحتوية على معلوماتك الصحية المحمية بشكل آمن في مكتب CalOptima. عندما لا نعود بحاجة إلي معلوماتك الصحية المحمية، يتم تمزيق هذه الأوراق حتى لا يستطيع أحد قراءتها.

لدينا أنظمة حماية مدمجة في نظام الكمبيوتر الخاص بنا لمنع أي شخص آخر من رؤية معلوماتك الصحية المحمية. إذا تم إرسال معلوماتك الصحية المحمية في رسالة بريد إلكتروني أو تخزينها على قرص مضغوط أو أي أجهزة إلكترونية أخرى، تستخدم CalOptima نظام لتشفير معلوماتك الصحية المحمية ليتمكن فقط أولئك الأشخاص المسموح لهم برؤية معلوماتك الصحية المحمية من فك شفرة التشفير حتى تتم قراءة المعلومات. للحصول على نسخة من إشعار ممارسات الخصوصية لدينا، قم بزيارة موقعنا الإلكتروني على www.caloptima.org أو اتصل بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima.

معلوماتك شخصية وخاصة

بعد أن تصبح مؤهلاً وتلتحق بخططنا الصحية يرسل برنامج Medicare و/ أو Medi-Cal معلوماتك إلينا. كما نتلقى أيضاً معلوماتك الطبية من أطبائك ، وعياداتك، ومختبراتك (معاملك الطبية) ، ومستشفياتك من أجل الموافقة ودفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك .

تطلب CalOptima من موظفيها اتباع سياسات وإجراءات الخصوصية والأمن الخاصة بـ CalOptima لحماية معلوماتك الصحية شفهيًا (على سبيل المثال، عند مناقشة معلوماتك الصحية مع الأفراد المرخص لهم عبر الهاتف أو شخصياً) ، سواء كانت مكتوبة أو إلكترونية. وهذا يعني أن موظف CalOptima الذي لديه حق الوصول إلى المعلومات الخاصة بك ويحتاج إليها من أجل أداء واجبات وظيفته، لن يناقش المعلومات الخاصة بك في الأماكن العامة أو مع أشخاص غير مصرح لهم وسوف يتم حفظ والتأكد من تخزين معلوماتك بعيداً عندما لا يتم استخدامها. إذا توجب على الموظف إرسال معلوماتك عن طريق استمارة إلكترونية، سوف يضمن هو أو هي بأن الإتصال مشفر. تحد CalOptima من الوصول إلى المعلومات الصحية عن الأعضاء إلى الموظفين الذين يحتاجون إليها لأداء وظائفهم.

هل أنت بحاجة إلى مساعدة من مدير حالة؟

إذا كان لديك مشاكل طبية صعبة الإدارة، قد تحتاج إلى المساعدة من مدير حالة. مديري الحالات هم ممرضون يمكنهم مساعدتك على:

- التعرف على كيفية العناية بصحتك
- العمل مع أطبائك لإدارة علاج رعايتك الصحية

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

- إعداد خطة للرعاية
 - حل مشاكل الحصول على الرعاية
- يمكن أن يساعدك طبيبك على الحصول على خدمات إدارة الحالات، أو يمكنك الاتصال بالشبكة الصحية أو بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima.

هل تعلم أن..؟

إذا ذهبت إلى غرفة الطوارئ، لمنع حالتك من أن تصبح أكثر سوءاً، يمكن لطبيبك في المستشفى إعطائك إمداد من الدواء يكفي 72 ساعة دون الحصول على إذن مسبق. كما يمكن للصيدلي إعطائك إمداد يصل إلى 10 أيام من الأدوية التي وصفها لك طبيبك في المستشفى دون الحصول على إذن مسبق.

إذا لم تكن راضياً عن الرعاية أو الخدمة أو المعاملة التي تلقيتها، لديك أيضاً الحق في تقديم شكوى عبر القيام بأحد هذه الأمور:

- ملء نموذج التظلم على الإنترنت على www.caloptima.org
- الاتصال بقسم خدمة العملاء على **1-714-246-8500** أو على الرقم المجاني **1-888-587-8088** ؛ يُمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم المجاني **1-800-735-2929**
- قم بزيارة مكتبنا في 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
- ملء نموذج التظلم المطبوع أو إرسال رسالة إلى CalOptima ، 505 City Parkway West, Orange, CA 92868

أهداف وإنجازات برنامج تحسين الجودة من CalOptima

كل عام، نقوم بإخبار اعضائنا ومزودي الخدمات والشركاء في المجتمع عن أهداف برنامج تحسين الجودة (QI) الخاص بنا. كما نقوم بمشاركة إنجازاتنا التي حققناها في العام الماضي أيضاً. و بذلك نعلم الناس عن أنشطة وإنجازات ومشاريع برنامج تحسين الجودة . اذهب إلى موقعنا على شبكة الإنترنت www.caloptima.org لقراءة برنامج تحسين الجودة لعام 2017-2018، والتقدم المحرز في تحقيق الأهداف.

إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مطبوعة من برنامج تحسين الجودة والتقدم نحو تحقيق الأهداف ، اتصل بقسم خدمة عملاء CalOptima على **1-714-246-8500** أو على الرقم المجاني **1-888-587-8088**. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الرقم المجاني **1-800-735-2929**.

هل يوجد لدى طبيبك بوابة إلكترونية للمرضى؟

هل سبق وأن غادرت عيادة طبيبك لتكتشف لاحقاً بأنك نسيت أن تسأل طبيبك سؤالاً؟ هل يمكنك أن تتذكر ما أخبرك به طبيبك؟ المزيد من الأطباء يتيحون للمرضى الوصول إلى معلوماتهم الصحية باستخدام بوابة للمرضى عبر شبكة الإنترنت.

ما هي بوابة المرضى؟

بوابة المرضى هي موقع إلكتروني آمن يوفر للمريض وصولاً مريحاً على مدار 24 ساعة للمعلومات الصحية الشخصية من أي مكان ضمن نطاق الاتصال بالإنترنت. من خلال الحصول على اسم مستخدم آمن وكلمة مرور، يستطيع المرضى الإطلاع على المعلومات الصحية مثل:

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

• زيارات الطبيب الأخيرة	• التطعيمات
• ملخصات الخروج	• الحساسيات
• الأدوية	• نتائج المختبر

كيفية البدء:

- تأكد من أن لديك القدرة على الوصول إلى عنوان بريد إلكتروني ساري المفعول قبل زيارتك القادمة إلى عيادة الطبيب.
 - يمكنك التسجيل للحصول على حساب بريد إلكتروني مجاني على gmail.com أو yahoo.com أو hotmail.com
- اسأل طبيبك إذا كان يستخدم بوابة إلكترونية.
- في موعدك القادم، سجل للحصول على وصول للبوابة الإلكترونية لطبيبك.
- بعد أن تقوم بالتسجيل، أدخل على البوابة الإلكترونية لطبيبك للإطلاع على المعلومات التي يستطيع طبيبك تزويدك بها.
- اكتشف إذا كنت تستطيع التواصل مع طبيبك من خلال البوابة الإلكترونية. إنها طريقة آمنة للإجابة على أسئلتك.

معايير CalOptima للوصول إلى الرعاية — 2018

فهم معايير الوصول

ما يلي هو وصف موجز لمعايير الوصول لأعضاء CalOptima Medi-Cal:

الوصول إلى الرعاية الطبية الطارئة/العاجلة:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
على الفور، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع	خدمات الطوارئ
خلال 24 ساعة من الطلب	خدمات الرعاية العاجلة

الوصول إلى الرعاية الأساسية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 48 ساعة من الطلب	المواعيد العاجلة التي لا تتطلب تصريح مسبق
خلال 10 أيام عمل من الطلب	الرعاية الأولية غير العاجلة
خلال 30 يوماً تقويمياً من الطلب	الفحوصات البدنية الروتينية وزيارات العافية
خلال 120 يوماً تقويمياً من التسجيل في Medi-Cal	التقييم الصحي الأولي أو تقييم السلوك الصحي التثقيفي الفردي (IHEBA)

الوصول إلى الرعاية التخصصية و الإضافية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 69 ساعة من الطلب	المواعيد العاجلة التي تتطلب تصريحاً مسبقاً
خلال 51 يوم عمل من الطلب	الرعاية التخصصية غير العاجلة

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 01 أيام عمل من الطلب	زيارة الحمل الأولى
خلال 51 يوم عمل من الطلب	الخدمات الإضافية غير العاجلة

الوصول إلى رعاية الصحة السلوكية:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 10 أيام عمل من الطلب	الرعاية الروتينية مع مزود الصحة السلوكية غير الطبيب
متاح للعضو ضمن أطر زمنية معقولة سريرياً. سيقوم مزودي خدمات الصحة السلوكية بتقييم خدمات المتابعة المناسبة سريرياً والمقدمة ضمن نطاق ممارستهم.	متابعة الرعاية الروتينية مع مزود خدمات الصحة السلوكية من غير الأطباء

معايير الوصول عبر الهاتف:

معايير الرعاية	الوصف
سوف يتاح الفرز الهاتفي على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. ولن تتجاوز مدة الانتظار للفرز أو الفحص الهاتفي مدة 30 دقيقة.	الفرز الهاتفي
صوت غير مسجل في غضون 30 ثانية	وقت الانتظار على الهاتف خلال ساعات العمل
يعاود ممارس الخدمة الاتصال خلال 30 دقيقة من وقت الرسالة.	رسالة عاجلة خلال ساعات العمل
يعاود ممارس الخدمة الاتصال خلال 24 ساعة من وقت الرسالة.	الرسائل غير الطارئة وغير العاجلة خلال ساعات العمل
يجب إرشاد الأعضاء إلى الاتصال بـ 911 أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ عبر رسالة هاتفية و/أو شخص حي.	الوصول إلى الهاتف بعد ساعات العمل من أجل حالات الطوارئ
على مزود الرعاية الأولية (PCP) أو شخص منصوص عليه أن يكون متاحاً على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع للرد على مكالمات الأعضاء بعد ساعات العمل أو لممارس بغرفة طوارئ في مستشفى.	الوصول بعد ساعات العمل

المعايير الثقافية واللغوية:

معايير الرعاية	الوصف
الترجمة الشفوية بما في ذلك، ولكن لا تقتصر علي، لغة الإشارة، متاحة للأعضاء في نقاط الاتصال الرئيسية عن طريق مترجم شفوي شخصياً (بناء على طلب أحد الأعضاء) أو عن طريق الهاتف، على مدار 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.	الترجمة الشفوية
سوف تقدم كافة المواد المكتوبة للأعضاء باللغات ذات الحد الأدنى حسب ما تحدده CalOptima وفقاً لسياسة DD. CalOptima 2002: الخدمات الثقافية واللغوية.	الترجمة المكتوبة
ستتوفر المعلومات والمواد التثقيفية للأعضاء بتنسيقات بديلة ودون تكلفة باللغات ذات الحد الأدنى بخط بحجم 14 نقطة على الأقل أو بصيغة صوتية أو بتنسيق برايل عند الطلب أو حسب الحاجة خلال 21 يوماً من تاريخ الطلب أو في الوقت المناسب للمادة المطلوبة.	وسائل التواصل البديلة

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

معايير الرعاية	الوصف
يجب أن تتاح أجهزة التواصل للصم (TDD) أو خدمات ترحيل الهاتف في كاليفورنيا (CRS) والمساعدات الإضافية متاحة للأعضاء الذين يعانون من ضعف في السمع أو الكلام أو البصر دون أي تكلفة، على مدار 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. خط TDD/TTY هو 1-800-735-2929.	جهاز التواصل للصم (TDD)
يجب أن يُشجع الممارسين والموظفين الأعضاء على التعبير عن معتقداتهم الروحية وممارساتهم الثقافية وأن يكونوا على إطلاع بمختلف الأساليب والمعتقدات العلاجية ويحترمونها، وحيثما يكون ملائماً، تضمين هذه المعتقدات ضمن الخطة العلاجية.	الحساسية الثقافية

معايير الوصول الأخرى:

معايير الرعاية	الوصف
تتاح للأعضاء ذوي الإعاقة إمكانية الوصول التي تشمل، ولكن لا تقتصر على: السلالم، والمصاعد، والمراحيض، وأماكن وقوف السيارات المخصصة، وتوفير مياه للشرب.	إمكانية الوصول البدني
أقل من 45 دقيقة لرؤية مزود الخدمة	وقت الانتظار في المكتب للمواعيد
ستعاد جدولة المواعيد بطريقة تلائم احتياجات الرعاية الصحية للعضو والتي تضمن استمرارية الرعاية بما يتفق مع الممارسة المهنية الجيدة.	إعادة جدولة المواعيد
يجوز للعضو أن يحيل نفسه إلى مزود خارج الشبكة لتلقي الخدمات الحساسة دون إذن مسبق.	الخدمات الحساسة
متاحة للأعضاء تحت سن 18 سنة بطريقة سرية دون موافقة الوالدين	خدمات موافقة القُصر
تتاح للعضو إمكانية الوصول المباشر إلى خدمات النساء والولادة وخدمات تنظيم الأسرة، وفقاً لسياسة CalOptima GG.1508: الإذن بالإحالات ومعالجتها.	خدمات تنظيم الأسرة

حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم

لديك الحق في:

- المعاملة باحترام وكرامة من جميع موظفي CalOptima، و الشبكة الصحية و المزودين
- الخصوصية و المحافظة على سرية معلوماتك الطبية
- الحصول على معلومات حول CalOptima والشبكات الصحية و مزودينا و الخدمات التي يقدمونها و حقوق الأعضاء والمسؤوليات الخاصة بك
- الحصول على معلومات حول مؤهلات مقدمي و مزودي الرعاية بالشبكة لدينا
- اختيار مقدم الرعاية الأولية ضمن شبكة CalOptima
- التحدث بصراحة مع مزودي رعايتك الصحية حول خيارات العلاج الطبي اللازم، بغض النظر عن التكاليف أو المنافع
- المساعدة في اتخاذ القرارات بشأن رعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في "رفض" تلقي العلاج الطبي

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

- الإعراب عن الشكاوى أو الاستئناف، أما شفويًا أو خطياً، حول CalOptima أو الرعاية التي نقدمها
- الحصول على خدمات الترجمة الشفوية باللغة التي تفهمها
- إنشاء توجيه مسبق
- الحصول على خدمات تنظيم الأسرة، وخدمات المراكز الصحية المؤهلة فدرالياً، ومرافق الخدمات الصحية الهندية، وخدمات الأمراض المنقولة جنسياً وخدمات الطوارئ خارج شبكة CalOptima
- طلب جلسة استماع بالولاية، و إدراج المعلومات عن الظروف التي يمكن أن تعجل بجلسة استماع الولاية
- الوصول إلى سجلاتك الطبية، عند الملائمة القانونية، و الحصول على نسخ و تحديث أو تصحيح سجلك الطبي
- الحصول على خدمات موافقة القاصرين
- الحصول على معلومات العضو مكتوبة دون أي تكلفة في تنسيق برايل، طباعة كبيرة الحجم وغيرها من الأشكال والصيغ عند الطلب وفي الوقت المناسب للصيغة المطلوبة
- عدم التعرض لأي شكل من أشكال السيطرة أو التقييد المستخدمة كوسيلة للضغط أو العقاب أو الملاءمة أو الانتقام
- الحصول على معلومات حول حالتك الطبية وخيارات خطة العلاج الخاصة بك بأسلوب من السهل فهمه
- تقديم اقتراحات لـ CalOptima عن حقوقك ومسؤولياتك كعضو بها
- استخدام هذه الحقوق بحرية دون أن يؤثر ذلك سلباً على كيفية التعامل معك من قبل CalOptima، أو مزودي الخدمات أو الولاية

أنت مسؤول عن:

- معرفة وفهم واتباع دليل الأعضاء الخاص بك
- فهم احتياجاتك الطبية، والعمل مع مزودي الرعاية الصحية الخاصين بك لإنشاء خطة علاجك
- اتباع خطة علاجك المتفق عليها مع مزودي رعايتك الصحية
- إخبار CalOptima ومقدمي الرعاية الصحية بما يحتاجون إلى معرفته عن حالتك الطبية حتى تتمكن من تقديم الرعاية
- تحديد مواعيدك الطبية والالتزام بها و إبلاغ مكتب الطبيب عند الاضطرار إلى إلغاء موعدك
- فهم حالتك الطبية وما يبقيك بصحة جيدة
- المشاركة في برامج الرعاية الصحية التي تحافظ على صحتك
- العمل مع و أن تكون مهذباً مع الأشخاص الذين هم شركاءك في الرعاية الصحية

قيم صحتك بواسطة أدواتنا الإلكترونية الجديدة!

يوجد لدى CalOptima أداة إلكترونية جديدة لتقييم الصحة يمكنها أن تساعدك على فهم كيف يمكنك تحسين صحتك ونوعية حياتك. بعد أن تقوم بتقديم إجاباتك، سوف تتلقى علامة صحة فردية متدنية أو متوسطة أو مرتفعة. سوف تتضمن مجالات التحسين إضافة إلى الموارد التي ستساعدك على اتخاذ خيارات صحية أكثر.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

لكي تأخذ تقييم الصحة الرقمي، يرجى زيارة الصفحة الإلكترونية للصحة والعافية لدينا على www.caloptima.org/ HealthEducation. انقر على "خذ اختبارنا القصير لكي تعرف" (Take Our Quiz To Find Out).

إذا كنت تريد التحدث إلى مدرب صحة في CalOptima، فيرجى الاتصال مع فريق الإدارة الصحية لدينا على الرقم 1-714-246-8895، يمكننا:

- إرسال نسخة مطبوعة إليك بالبريد من التقييم الصحي
- أن نساعدك على تعبئته عبر الهاتف
- أن نتحدث إليك عن النتائج

في CalOptima، نحن نؤمن بأهمية تقديم خدمات بطريقة يستطيع أعضاؤنا فهمها بسهولة. يتوفر تقييم الصحة بلغات أخرى أو بتنسيقات أخرى مثل لغة برايل أو بخط كبير. يرجى الاتصال مع قسم خدمة عملاء CalOptima على الرقم 1-714-246-8500 أو بالرقم المجاني 1-888-587-8088. يمكن لمستخدمي TDD/TTY الاتصال على الهاتف المجاني 1-800-735-2929. يتوفر لدينا طاقم عمل يتحدث لغتك. هذا الاستبيان موجه لأعضاء CalOptima ممن هم بعمر 18 وأكبر.

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)。

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):

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

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 नि:शुल्क 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 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).

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تلتزم CalOptima بقانون الحقوق المدنية الفدرالية. لا تمارس CalOptima التمييز أو تستثني الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو العمر أو الإعاقة أو الجنس.

تقدم CalOptima:

- مساعدات مجانية وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - ✓ مترجمين لغة إشارة مؤهلين

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

- ✓ معلومات مكتوبة بتنسيقات مختلفة (خط كبير أو ملفات صوتية أو صيغ إلكترونية سهلة الاستخدام أو صيغ أخرى)
 - خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين ليست اللغة الإنجليزية لغتهم الرئيسية، مثل:
 - ✓ مترجمين فوريين مؤهلين
 - ✓ معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، اتصل بـ CalOptima على **1-714-246-8500**، أو على الرقم المجاني **1-888-587-8088**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 5:30 مساءً. أو، إذا كنت لا تسمع أو تتحدث بشكل جيد، يُرجى الاتصال على الهاتف النصي TTY/TDD على **1-800-735-2929**.

كيف تقوم بتقديم تظلم

إذا كنت تعتقد بأن CalOptima قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو مارست التمييز بطريقة أخرى بناء على العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو العمر أو الإعاقة أو الجنس فيمكنك تقديم تظلم إلى CalOptima. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو شخصياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بـ CalOptima بين الساعة 8 صباحاً و 5:30 مساءً من خلال الاتصال على الرقم **1-888-587-8088**. أو، إذا كنت لا تسمع أو تتكلم بشكل جيد، اتصل على الهاتف النصي TTY/TDD **1-800-735-2929**.

- خطياً: قم بتعبئة نموذج شكوى أو أكتب رسالة وأرسلها إلى:

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

- شخصياً: قم بزيارة عيادة طبيبك أو CalOptima وأخبرهم بأنك ترغب بتقديم تظلم.
- إلكترونياً: قم بزيارة موقع CalOptima على الرابط التالي **www.caloptima.org**.

مكتب الحقوق المدنية

يمكنك أيضاً التقدم بشكوى حقوق مدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل على **1-800-368-1019**. إذا كنت لا تستطيع الكلام أو السمع جيداً، يرجى الاتصال على الهاتف النصي **1-800-537-7697** (TTY/TDD).

- خطياً: قم بتعبئة نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى:

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

تتوفر نماذج الشكاوى على الرابط التالي <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- إلكترونياً: قم بزيارة بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

إشعار ممارسات الخصوصية

توفر لك CalOptima إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية من خلال برنامج Medicare و/أو Medi-Cal. نحن مطالبون بموجب القوانين الفدرالية وقوانين الولاية بحماية معلوماتك الطبية. بعدما تصبح مؤهلاً و تسجل في خطتنا الصحية، تُرسل لنا معلوماتك الطبية من Medicare و/أو Medi-Cal. كما نتلقى المعلومات الطبية من الأطباء والعيادات والمختبرات والمستشفيات من أجل الموافقة على تكاليف رعايتك الصحية والدفع مقابلها.

يشرح هذا الإشعار كيف يمكن استخدام معلوماتك الطبية وكيف يمكن الكشف عنها، وكيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات. يرجى مراجعة هذه المعلومات بعناية.

حقوقك

عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الطبية فإن لك حقوق معينة. هذا القسم يشرح حقوقك وبعض مسؤولياتنا لمساعدتك.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك طلب الاطلاع على نسخة من سجلاتك الطبية وسجل مطالباتك والمعلومات الصحية الأخرى الموجودة لدينا عنك أو الحصول على نسخ منها. يجب أن تقدم هذا الطلب خطياً. ستتلقى استمارة لملئها وقد تُفرض عليك رسوم معقولة مقابل تكاليف نسخ السجلات وإرسالها بالبريد. يجب عليك تقديم إثبات شخصية ساري المفعول من أجل الإطلاع على أو الحصول على نسخة من سجلاتك الطبية. ▪ سوف نوفر نسخة أو ملخص من سجلاتك و مطالباتك الطبية، عادة خلال 30 يوماً من تاريخ طلبك. ▪ قد نمنعك من رؤية بعض أجزاء سجلاتك لأسباب يسمح بها القانون. ▪ لا يتوفر لدى CalOptima نسخاً كاملة لسجلاتك الطبية. إذا أردت الاطلاع على سجلاتك الطبية، أو الحصول على نسخة منها، أو تغييرها، فيرجى التواصل مع طبيبك أو العيادة. 	<p>الحصول على نسخة من سجلك الصحي وسجل مطالباتك</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ لك الحق في طلب تغيير المعلومات الواردة في سجلاتك إذا كانت غير صحيحة أو غير كاملة. يجب أن تقدم هذا الطلب خطياً. ▪ قد نرفض طلبك إذا لم تكن المعلومات منشأة أو محتفظ بها من قبل CalOptima أو إذا كنا نعتقد بأنها صحيحة ومكتملة، ولكننا سنبلغك السبب خطياً في غضون 60 يوماً. ▪ إذا لم ننفذ التغييرات التي تطلبها، يجوز لك أن تطلب منا مراجعة القرار. بإمكانك أيضاً إرسال بيان توضح فيه رفضك لسجلاتنا، وسيحتفظ بالبيان مع سجلاتك. 	<p>طلب تصحيحنا لسجلاتك الطبية وسجلات مطالباتك</p>

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك أن تطلب منا أن نتواصل معك بطريقة معينة (على سبيل المثال، هاتف المنزل أو المكتب) أو أن نرسل الرسائل البريدية إلى عنوان مختلف. ▪ سنقوم بدراسة جميع الطلبات المعقولة، ويجب أن نقول "نعم" إذا أخبرتنا بأنك ستكون معرضاً للخطر إذا لم نوافق. 	<p>طلب سرية المراسلات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك أن تطلب منا ألا نستخدم أو نشارك معلومات طبية محددة للعلاج أو الدفع أو لعمليتنا. ▪ لسنا مطالبين بالموافقة على طلبك، وقد نقول "لا" إذا كان ذلك سيؤثر على رعايتك. 	<p>طلب منا الحد مما نستخدمه أو ما نشاركه</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك طلب قائمة (محاسبة) بعدد المرات التي شاركنا فيها معلوماتك الطبية لمدة ست سنوات قبل تاريخ الطلب. ▪ لك الحق في طلب قائمة (محاسبة) بماهية المعلومات التي تمت مشاركتها ومع من ومتى ولماذا تمت مشاركتها. ▪ سنشمل جميع الإفصاحات باستثناء تلك التي تتعلق بالمعالجة والدفع وعمليات الرعاية الصحية وإفصاحات أخرى محددة (مثل أي إفصاحات طلبت منا إعدادها). 	<p>الحصول على قائمة بمن شاركنا معه المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى لو كنت قد وافقت على تلقي الإشعار إلكترونياً. سنقوم بتزويدك بنسخة ورقية على وجه السرعة. ▪ يمكنك أيضاً أن تجد هذا الإشعار على موقعنا الإلكتروني www.caloptima.org. 	<p>الحصول على نسخة من إقرار الخصوصية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ إذا كنت قد منحت شخصاً وكالة طبية أو إذا كان شخص ما وصياً قانونياً عليك، فإن ذلك الشخص يمكنه ممارسة حقوقك وصنع الخيارات بخصوص معلومات الصحية. ▪ سنتحقق مما إذا كان هذا الشخص يمتلك الصلاحية ويمكنه التصرف بالنيابة عنك قبل أن نتخذ أي إجراء. 	<p>اختيار شخصاً للتصرف نيابةً عنك</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكنك التقدم بشكوى إذا شعرت بأننا قد انتهكنا حقوقك عبر الاتصال بنا باستخدام المعلومات الموجودة في هذا الإشعار. ▪ لن نحاول الانتقام منك بسبب التقدم بشكوى. 	<p>تقديم شكوى إذا شعرت بأن حقوقك قد انتهكت</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ إذا قمت بدفع كامل مبلغ الفاتورة مقابل إحدى الخدمات، يمكنك أن تطلب من الطبيب ألا يشارك معلومات تلك الخدمة معنا. إذا قمت أنت أو مزود الرعاية بتقديم مطالبة إلى CalOptima، فليس علينا الموافقة على قيود. إذا كان أحد القوانين يتطلب الكشف، فإن CalOptima ليست ملزمة بالموافقة على قيودك. 	<p>قيود الدفع الذاتي</p>

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

بالنسبة لبعض المعلومات الطبية، يمكنك أن نخبرنا عن خياراتك بخصوص ما يمكننا مشاركته. إذا كان لديك تفضيلاً واضحاً حول كيفية استخدامنا لمعلوماتك في الحالات المذكورة أدناه، يُرجى الاتصال بنا. في أغلب الأحيان، إذا قمنا باستخدام معلوماتك الطبية المحمية PHI أو الكشف عنها خارج نطاق المعالجة أو الدفع أو العمليات، فيجب علينا الحصول على موافقتك الكتابية مسبقاً. إذا أعطيتنا الإذن، يمكنك الرجوع عن ذلك خطأً في أي وقت. لا يمكننا استرداد ما قمنا باستخدامه أو مشاركته عندما كانت لدينا موافقتك الكتابية، ولكننا سنتوقف عن استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية المحمية PHI في المستقبل.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ نشارك المعلومات مع أسرتك أو أصدقائك المقربين أو آخرين لهم علاقة بالدفع مقابل رعايتك ▪ نشارك المعلومات في مواقف الإغاثة في الكوارث. 	<p>في هذه الحالات، لديك الحق والخيار بأن نخبرنا أن:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ملاحظات المعالجة النفسية: يجب أن نحصل على تفويض منك لأي استخدام أو الكشف عن ملاحظات المعالجة النفسية باستثناء القيام ببعض عمليات المعالجة أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية. ▪ غايات ترويجية. ▪ بيع معلوماتك. 	<p>في هذه الحالات لا نشارك معلوماتك أبداً ما لم تعطينا إذناً خطياً:</p>

استخداماتنا وإفصاحاتنا

قد تستخدم CalOptima معلوماتك أو تقوم بمشاركتها فقط لسبب يتصل مباشرة ببرنامج Medicare و/أو برنامج Medi-Cal. تشمل المعلومات التي نستخدمها ونشاركها، وليس على سبيل الحصر:

<p>مثال: يرسل الطبيب معلومات لنا حول تشخيصك وخطة علاجك حتى نستطيع ترتيب خدمات إضافية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكن أن نستخدم معلوماتك الطبية ونشاركها مع من يقدمون الرعاية والعلاج لك. 	<p>المساعدة في إدارة علاجات الرعاية الصحية التي تتلقاها</p>
<p>مثال: نقوم باستخدام معلوماتك الطبية لتطوير خدمات أفضل لك.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكننا استخدام والكشف عن معلوماتك لإدارة منظمنا والاتصال بك عند الضرورة. ▪ لا يسمح لنا باستخدام المعلومات الوراثية لنقرير إذا ما كنا سنقدم لك التغطية وتكلفة تلك التغطية. 	<p>إدارة منظمنا</p>
<p>مثال: نحن نشارك المعلومات مع الأطباء والعيادات وغيرهم ممن يقدمون لنا فواتير حصولك على الرعاية. يمكن أيضاً أن نرسل الفواتير للخطط أو المنظمات الصحية الأخرى للدفع.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكننا استخدام معلوماتك الطبية والكشف عنها لأننا ندفع مقابل الخدمات الطبية التي تحصل عليها. 	<p>الدفع مقابل الخدمات الطبية التي تحصل عليها</p>
<p>مثال: تتعاقد DHCS معنا لتوفير خطة صحية ونقوم بتزويد DHCS بإحصاءات معينة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قد نقوم بالكشف عن معلوماتك الطبية لقسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS) و/أو مراكز خدمات ميديكير (Medicare) و ميديكيد (Medicaid) (CMS) لإدارة الخطة. 	<p>إدارة خطتك</p>

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

كيف يمكننا أيضاً استخدام أو مشاركة معلوماتك

يسمح لنا أو نطالب بمشاركة معلوماتك بطرق أخرى - عادة بطرق تساهم في الصالح العام مثل الصحة العامة والأبحاث. علينا تلبية العديد من الشروط بموجب القانون قبل أن نتمكن من مشاركة معلوماتك لهذه الأغراض.

<p>يمكننا مشاركة المعلومات الصحية عنك لبعض الحالات مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ الوقاية من الأمراض ▪ المساعدة في استعادة المنتجات المسحوبة ▪ الإبلاغ عن آثار جانبية للأدوية ▪ الإبلاغ عن انتهاك معين أو تجاهل أو عنف أسري ▪ الوقاية من أو التخفيف من تهديد خطير لصحة أو سلامة أي شخص 	<p>المساعدة في مسائل الصحة العامة والسلامة</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سنشارك معلومات عنك إذا كانت القوانين الفدرالية أو قوانين الولاية تتطلب ذلك، بما في ذلك وزارة الصحة والخدمات الإنسانية إذا كانت تريد معرفة ما إذا كنا ملتزمين بقانون الخصوصية الفدرالي 	<p>الالتزام بالقانون</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكننا مشاركة معلومات عنك مع منظمات زراعة الأعضاء. ▪ يمكننا مشاركة معلومات طبية مع الطبيب الشرعي أو الفاحص الطبي أو منظم الجنازات عند وفاة شخص ما. 	<p>للرد على طلبات التبرع بالأعضاء والأنسجة والعمل مع طبيب شرعي أو مدير جنازات</p>
<p>يمكننا استخدام أو مشاركة معلومات طبية عنك:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ لغايات مطالبات تعويض الموظفين ▪ لغايات إنفاذ القانون أو مع مسئول إنفاذ القانون ▪ مع وكالات الرقابة الصحية على الأنشطة المصرح بها بموجب القانون ▪ لغايات مهام حكومية معينة مثل الجيش والأمن الوطني وخدمات حماية الأمن الرئاسي 	<p>لمعالجة الطلبات الحكومية مثل قسم تعويضات الموظفين أو إنفاذ القانون أو غيرها من الجهات الحكومية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ يمكن أن نشارك معلومات طبية عنك استجابة لطلب محكمة أو أمر إداري أو رداً على مذكرة إحضار أو استدعاء. 	<p>الرد على القضايا القانونية والإجراءات القانونية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ هناك قوانين خاصة تحمي بعض أنواع المعلومات الطبية مثل خدمات الصحة العقلية والمعالجة من اضطرابات ناتجة عن تعاطي المخدرات و اختبارات و علاج فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز HIV/AIDS. سوف نلتزم بهذه القوانين عندما تكون أكثر صرامة من هذا الإشعار. ▪ هناك أيضاً قوانين تحد من استخدامنا وإفصاحنا لأسباب مرتبطة مباشرة بإدارة برامج CalOptima للرعاية الصحية. 	<p>الالتزام بالقوانين الخاصة</p>

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

مسؤولياتنا

- نحن مطالبون بموجب القانون أن نحافظ على خصوصية وأمن معلوماتك الصحية المحمية.
- سنعلمك على الفور في حال حدوث اختراق للمعلومات يهدد خصوصية أو أمن معلوماتك.
- يجب علينا الالتزام بمهام و ممارسات الخصوصية الواردة في هذا الإشعار وإعطائك نسخة منها.
- لن نستخدم معلوماتك أو نشاركها لغير الغايات الواردة أعلاه ما لم نخبرنا خطياً بأنه يمكننا ذلك. إذا أعطيتنا موافقتك، يمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أبلغنا خطياً إذا غيرت رأيك.

التغييرات على شروط هذا الإشعار

تحتفظ CalOptima بالحق في تغيير إشعار الخصوصية وطرق حماية معلوماتك الطبية المحمية PHI. و إذا حدث ذلك، فإننا سنقوم بتحديث الإشعار وإبلاغك. سنقوم أيضاً بنشر الإشعار المُحدَّث على موقعنا الإلكتروني.

كيفية الاتصال بنا لاستخدام حقوقك

إذا أردت استخدام أي من حقوق الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار، يُرجى مراسلتنا على:

Privacy Officer

CalOptima

505 City Parkway West

Orange, CA 92868

1-888-587-8088

أو اتصل بقسم خدمة عملاء CalOptima على: **1-714-246-8500**

الرقم المجاني على **1-888-587-8088**

TTY/TDD: **1-800-735-2929**

إذا كنت تعتقد أننا لم نحمي خصوصيتك وترغب في تقديم شكوى أو تظلم، يمكنك الكتابة إلى أو الاتصال بـ CalOptima على العنوان والهاتف المذكورين أعلاه. يمكنك أيضاً الاتصال بالوكالات أدناه:

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

إدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية كاليفورنيا
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
البريد الإلكتروني: privacyofficer@dhcs.ca.gov
الهاتف: 1-916-445-4646
الفاكس: 1-916-440-7680

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة
U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights
Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
البريد الإلكتروني: OCRComplaint@hhs.gov
الهاتف: 1-800-368-1019
الفاكس: 1-415-437-8329
TDD: 1-800-537-7697

استخدم حقوقك دون خوف

لا يمكن أن تسلبك CalOptima من منافع رعايتك الصحية أو أن تفعل أي شيء لإلحاق الضرر بك بأي حال من الأحوال إذا اخترت تقديم شكوى أو استخدام أي حق من حقوق الخصوصية المدرجة في هذا الإشعار.

ينطبق هذا الإشعار على كافة برامج CalOptima للرعاية الصحية.

تركزت هذه الصفحة فارغة.

تركزت هذه الصفحة فارغة.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2018

أنظر بالداخل!

- ← المشورة الطبية بعد ساعات العمل
- ← كيفية الاتصال بـ CalOptima
- ← الحصول على معلومات بلغات أو تنسيقات أخرى
- ← رقم هاتف أو عنوان جديد؟
- ← أهداف وإنجازات برنامج تحسين الجودة من CalOptima
- ← إشعار ممارسات الخصوصية
- ← كتيب أعضاء CalOptima
- ← تعرف على المنافع الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية
- ← CalOptima هنا لمساعدتك