



2018 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 TDD/TTY 免費專線 1-800-735-2929。您也可以瀏覽我們的網站 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。

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。

CalOptima 的網站 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 TDD / 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：

2018 年年度通告簡報

- 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，或者撥打免費電話碼 1-866-797-2366。

了解您的藥物福利

藥物治療和藥物

CalOptima 網站 www.caloptima.org，「會員」部分的藥物治療／藥物網頁提供藥物和藥物治療福利的大量相關資訊。其中包括：

- 處方藥物集，也稱為核准的藥物目錄。
- 每 3 個月對核准的藥物目錄進行的變化和更新。
- 您或您的醫生就未列入核准藥物目錄中的藥物，申請批准的程序。

您還可使用 CalOptima 網站來：

- 檢視 CalOptima 承保的所有藥物
- 查看您的藥物是否有學名或其它可選擇的學名藥物
- 查看您服用的藥物是否可能與其他藥物相互作用
- 了解藥物可能產生的副作用
- 了解哪些藥房與 CalOptima 合作
- 查看由藥廠召回的藥物

如何使用處方藥物集

如果您在與 CalOptima 合作的藥房配藥，CalOptima 擁有一個自身承保（支付）的藥物清單。此清單被稱為核准藥物目錄。此目錄詳見 CalOptima 網站：www.caloptima.org。您可以在「會員」部分點擊藥物治療和藥物網頁。或者，您也可致電 CalOptima 的客戶服務部門。核准藥物目錄將顯示：

- 我們承保的學名和原研藥物。
- 承保藥物的限制
- 轉換為學名藥物的規則。如果某藥物有學名藥物，則必須先使用學名藥物。
- 在我們為相同病症承保另一種藥物前，先試用某些藥物的規定
- 在承保某藥物前，要求您先出現一定症狀的規定
- 要求您使用與另一種藥物藥效相同的，不同藥物的規定。

處方藥物集更新

CalOptima 藥房和治療委員會，每 3 個月在核准藥物目錄上審查新藥物和藥物的新用途。此委員會擁有藥劑師和醫生，由他們決定哪些藥物列入核准藥物目錄。他們還會審查對藥物實施的規則或限制。

預先批准未列入 CalOptima 核准藥物目錄中的藥物

如果您的醫生開處，未列入核准藥物目錄中的藥物，您的醫生或藥房必須先申請 CalOptima 的批准。您的醫生或藥房必須使用預先授權表格 (PA)。您也可以致電客戶服務部門，或在我們網站「會員」部分的藥

2018 年年度通告簡報

物治療/藥物網頁上，線上填寫藥物預先授權申請表格，以獲得批准。在您填寫並提交此表後，CalOptima 將向您的醫生索取審核您的申請所需的所有資訊。

您的醫生必須向我們提供，您的診斷結果以及您已嘗試過的 CalOptima 目錄中的藥物。您的醫生還必須告訴我們，為何您申請的藥物有醫療必需性，以及為何不能使用我們的目錄中的藥物。如需要預先批准程序的更多資訊，請參閱《會員手冊》。如欲瞭解更多資訊，請造訪 CalOptima 網站 www.caloptima.org，或致電 CalOptima 的客戶服務部門 1-714-246-8500，或撥打免費電話 1-888-587-8088。TDD/TTY 用戶請撥打免費電話 1-800-735-2929。我們有能夠說您的語言的工作人員。

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助您。

申請州聽證，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 TDD/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。

2018 年年度通告簡報

下列都屬於醫療保健欺詐行為：

- 使用他人的 CalOptima 醫療卡
- 對 CalOptima 所承保的服務項目收費
- 對非必要的服務項目收費
- 對未施行的服務項目收費
- 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
- 對未提供的服務或藥物提出保險理賠
- 偽造，更改帳單或收據
- 使用他人的醫療保健福利

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，存儲在 CD 盤或其他電子設備上，CalOptima 使用一個系統來亂碼您的 PHI，因此只有那些被允許獲得您 PHI 信息的工作人員才能解碼并使用您的資訊。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，或聯繫 CalOptima 的客戶服務部門。

您的信息是個人隱私且受到保密

在您具備資格並且登記加入我們的醫療計畫後，聯邦醫療 Medicare 和/或加州醫療補助 Medi-Cal 計畫會將您的信息發送給我們。我們還會從您的醫生，診所，化驗室以及醫院等設施收到您的醫療信息，以便我們批准和支付您的醫療服務費用。

為了保護您的醫療信息，CalOptima 要求職員遵守 CalOptima 的隱私和保密條例。無論以口頭形式 (比如與您授權的人士通電話或面談時討論您的醫療信息)，還是以書面或者電子形式。這代表 CalOptima 所有可以查閱您的信息與需要使用它來完成本職工作的員工們，將不會在公共

2018 年年度通告簡報

場合或與未經授權的人士討論您的信息，而且我們在不使用您信息的情況下會將其加密上鎖以確保妥善保存。若某位員工必須以電子形式傳送您的信息，他或她將會保證使用加密的傳送方式。CalOptima 對需要使用會員醫療信息來完成本職工作的員工設定使用範圍權限。

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
- 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；TDD/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 質量改進計畫的目標與成就

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) 計畫的目標。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 計畫中各種活動，成果與項目的方式。請造訪我們的網站 www.caloptima.org 查閱 2017-2018 年度質量改進 QI 計畫與達標進度報告。

若您希望獲得一份質量改進 QI 計畫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，TDD/TTY 會員請撥打免費專線 1-800-735-2929。

您的醫生是否有患者門戶網站?

您是否在離開醫生診所後，才想起自己忘記諮詢您的醫生一些問題？您是否記得醫生對您說過的話？越來越多醫生都在設立患者門戶網站，為患者提供獲取自己醫療信息的渠道。

什麼是患者門戶網站？

患者門戶網站是一個安全網站，允許患者在任何有互聯網的地方，24 小時隨時登陸獲取個人醫療信息。患者通過設定保密的帳號名和密碼，可以瀏覽以下醫療信息：

● 近期醫生看診	● 免疫接種
● 出院總結	● 過敏物質
● 藥物	● 化驗結果

如何開始：

- 在您下次醫生看診時，先確保您有一個有效的電子郵件地址。
 - 您可以在 gmail.com, yahoo.com or hotmail.com 網站註冊一個免費的電子郵件帳號。
- 詢問您的醫生他們是否有為患者使用的門戶網站。
- 在您下次預約看診期間，在您的醫生患者門戶網站註冊一個帳號。
- 您註冊好帳號之後，登陸您醫生的患者門戶網站，瀏覽網站上您醫生為您提供的信息。
- 嘗試您是否可以通過患者門戶網站與您的醫生交流。這是一個安全的為您答疑解惑的方式

2018 年 CalOptima 護理服務標準

瞭解服務標準

以下內容是對 CalOptima 的加州醫療補助 Medi-Cal 計劃會員，服務標準的簡單描述：

獲取急救／急診醫療護理：

承保服務	護理標準
急救服務	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

獲取基礎護理：

承保服務	護理標準
無需預先授權的緊急預約	提出請求起48小時內
非急診基礎護理	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

2018 年年度通告簡報

承保服務	護理標準
首次健康評估 (IHA) 或個人健康教育行為評估 (IHEBA)	入保Medi-Cal起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
非醫生的行為健康醫療服務者提供的後續常規護理	在臨床上合理的時間內可提供給會員。行為健康醫療服務者將評估臨床上適當的治療，以及在其執業範圍內所提供的後續服務。

電話服務標準：

描述	護理標準
電話分診	電話分診應當每週七天，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。
營業時間內的電話等候時間	30秒內由非錄音的聲音接聽
營業時間內的緊急留言	執業人員應在接到留言起的30分鐘內回電。
營業時間內的非急救和非緊急留言	執業人員應在接到留言起的24小時內回電。
非營業時間接通急救電話	電話留言和／或話務員必須指導會員撥打911或前往最近的急救室。
非營業時間獲取：	家庭醫生(PCP) 或指定人士，應當能每週七天、每天24小時隨時回應會員在非營業時間的來電，或回應醫院急救室執業人員。

文化和語言標準：

描述	護理標準
口頭翻譯	應當每週七天、每天24小時隨時可在關鍵聯絡點透過一名口譯人員當面（經會員請求）或透過電話為會員提供口頭口譯，包括但不限於手語。
書面翻譯	所有書面材料，均應按照CalOptima規定的入門語言印刷，根據《CalOptima政策DD.2002：文化和語言服務》，提供給會員各種版本。

2018 年年度通告簡報

描述	護理標準
其他溝通形式	以其他格式印刷的會員資訊，及教育類材料，將在會員提出請求，或是提出請求起21個工作日內，（根據需要）或是該格式所需的其他時間內，免費以至少14號字體、音頻或盲文格式，以及入門語言的版本提供給會員。
聽障人士通訊設備	聽障人士通訊設備 (Telecommunications Device for the Deaf, TDD)，或加州中繼服務 (California Relay Services, CRS) 和輔助設施，應當可在每週七天、每天24小時內，隨時免費服務於聽力、言語或視力方面有殘障的會員。TDD/TTY 用戶專線為 1-800-735-2929 。
文化敏感性	執業人員和工作人員，應當鼓勵會員表達其精神信仰和文化習俗，熟知並尊重各類傳統治療體系和信仰，並在適當的情況下將這些信仰整合到治療方案之中。

其他無障礙標準：

描述	標準
身體便利設施	應當為殘障會員提供便利設施，包括但不限於：坡道、電梯、洗手間、專用停車位和飲用水供應。
診室內預約等待時間	醫生看診之前等待時間不超過45分鐘
重新安排預約	預約應當根據會員的醫療保健需求給予重新安排，並且確保護理的連續性符合良好的專業實踐要求。
敏感服務	會員可自行轉診至某位網絡外醫療服務者，以獲得敏感服務，無需取得預先授權。
未成年人同意之服務	可採用保密形式提供給18歲以下的會員，無需家長同意
家庭計劃服務	根據《CalOptima政策GG.1508：轉診授權和處理》，會員應當能夠直接獲得婦產科和家庭計劃服務。

會員的權利與責任

您擁有以下權利：

- 獲得所有 CalOptima，醫療網和醫療服務人員的尊重和禮遇
- 保密您的隱私和您的醫療信息
- 索取有關 CalOptima，我們的醫療網和醫療服務人員的信息，以及他們所提供的服務；索取您作為會員所擁有的權利和責任的信息。
- 索取我們醫療網內醫生的資格信息。
- 在 CalOptima 醫療網內選擇一位 PCP

2018 年年度通告簡報

- 無需擔憂成本和福利，與您的醫療服務者坦誠地討論所有醫療必需的治療方案
- 協助決定您的醫療保健，包括有權利對某些治療說“不”
- 以口頭或書面形式 對於 CalOptima 及我們所提供的醫療服務提出您的申述或上訴
- 用您聽得懂的語言獲得口譯服務
- 填寫一份預先醫療指示
- 在 CalOptima 的服務網以外獲得家庭生育計劃服務，聯邦認證的保健中心，印第安人醫療服務機構，性傳播疾病服務和緊急救護服務
- 請求州廳證會，包括索取如何請求加急州廳證會的資訊
- 查覽您的醫療紀錄，在法律允許的情況下，獲得副本，進行更新或修改您的醫療紀錄。
- 獲得未成年人自主決定的服務
- 根據會員的需要并及時以適當的方式免費提供，盲文，加大字體印刷和其他形式的會員信息
- 不接受任何形式的控制或限制，作為壓力，懲罰，便利或報復
- 以簡單易懂的形式獲得有關您醫療狀況和治療方案選擇的信息
- 向 CalOptima 推出有關您的會員權利與責任的建議
- 自由的行使這些權利，無需擔心 CalOptima，醫療服務者或州政府會對您有任何負面的影響

您有以下責任

- 瞭解，理解并遵守您的會員手冊
- 瞭解您的醫療需要并與您的醫療服務者一道共同建立您的治療方案
- 遵循您與您的醫生共同認可的治療方案
- 告知 CalOptima 和您的醫療服務者，我們所需要瞭解的您的健康狀況，使我們可以為您提供更好的治療。
- 預約并按時赴約看診，如果您需要取消預約請務必通知您的醫生診所。
- 瞭解您的醫療狀況與如何更好地維護您的健康
- 積極參與各種醫療保健服務項目以來維護您的健康
- 配合並尊重和禮遇為您提供醫療保健服務的工作人員

使用我們的新線上工具評估您的健康狀況！

CalOptima 設計了一款新線上健康評估工具，用以幫助您了解如何改善您自身的健康和生活質量。在您提交您的回覆後，您將會收到一份標有低、中、高水平的個人健康評分。它包括您需要改進的方面，以及幫助指導您做出健康選擇的資源。

欲接受虛擬健康評估，請上網瀏覽我們的健康和保健網站www.caloptima.org/HealthEducation。點擊「填寫我們的問卷來評估」。

如果您想要諮詢一位CalOptima 的健康教練，請致電我們的健康管理部門專線1-714-246-8895，我們可以：

- 郵寄一份印刷版的健康評估問卷給您
- 幫助您在電話上填寫問卷
- 與您討論您的評估結果

2018 年年度通告簡報

在 CalOptima，我們信守以我們的會員簡單易懂的方式提供服務的重要理念。本健康評估以多種語言或其他格式印刷，比如盲文或大體字。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。TTD/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。本次調查僅針對 CalOptima 年滿 18 及以上的會員。

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):

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。

2018 年年度通告簡報

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।

(Arabic) العربية

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**).

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：

- 為殘障人士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）
- 為母語不是英語的人提供免費語言服務，例如：
 - ✓ 合格的口譯員
 - ✓ 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。或者，如果您是有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TDD/TTY 免費專線 **1-800-735-2929**。

2018 年年度通告簡報

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**。
- **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**。

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/TDD **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>。

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。

2018 年年度通告簡報

<p>獲取一份您的醫療和保險理賠記錄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。 ▪ 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。 ▪ 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。
<p>要求我們修改健康和醫療理賠記錄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。 ▪ 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。
<p>要求以保密的方式交流</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。
<p>要求對我們使用或分享的信息設限</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 您可以要求我們不要因治療，付費，或我們的運作而使用或分享您的某些健康信息。 ▪ 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”。

2018 年年度通告簡報

<p>索取一份我們分享您信息的人名單</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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)。 ▪ 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)。 ▪ 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)。
<p>索取一份本隱私條例的副本</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 您也可以直接在網站上瀏覽本條例，網站地址為 www.caloptima.org。
<p>選一位能夠代表您的人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。
<p>如果您認為自己的權利受到侵犯，可以提出申訴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 我們將不會針對您的申訴採取任何報復措施。
<p>自付費用限制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。

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>以下情況，您有權利和選擇要求我們：</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 在救災情況下分享您的信息。
---------------------------------	---

2018 年年度通告簡報

<p>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：</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 市場營銷目的。 ▪ 出售您的信息。
--	--

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>用於幫助您醫療治療</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 	<p>例如： 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>公司日常運作</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 ▪ 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。 	<p>例如： 我們使用您的健康信息來為您制定更適合您的服務。</p>
<p>支付您的醫療服務費用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 	<p>例如： 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>
<p>管理您的計劃</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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。 	<p>例如： 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。

<p>協助解決公共衛生和安全問題</p>	<p>以下情況，我們可以分享您的健康信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 預防疾病 ▪ 產品召回協助 ▪ 報告對藥品的不良反應 ▪ 報告涉嫌虐待，忽視或家庭暴力 ▪ 預防或降低某人健康或安全上的嚴重威脅
-----------------------------	--

2018 年年度通告簡報

<p>遵守法規</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>回覆器官和組織移植申請, 以及與法醫或殯儀業者合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> 我們可以與器官收集組織分享您的健康信息。 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。
<p>答覆工人賠償, 執法部門及其他政部門的查詢請求</p>	<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"> 工人賠償理賠查詢 以執法為目的或執法人員的查詢 與衛生監督機構分享法律所允許的行為 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
<p>答覆訴訟和法律行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>遵守特殊法令</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

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：

2018 年年度通告簡報

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**
TDD/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：

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
TDD 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。

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

2018 年年度通告簡報

看看裡面！

- 營業時間後的醫療建議
- 如何聯絡 CalOptima
- 其他語言或印刷體版本資料
- 新的地址或電話號碼？
- CalOptima 質量改進計畫的目標與成就
- 隱私保護條例
- CalOptima 會員手冊
- 瞭解您的福利與如何獲得醫療服務
- CalOptima 隨時為您提供協助