



# Boletín de Avisos Anual 2018

## Departamento de Servicios para Miembros de OneCare

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame gratuitamente al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare al **1-877-412-2734**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana, o visite nuestra oficina de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. en el 505 City Parkway West, Orange, CA 92868. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**.

### Consejos después del horario laboral:

- Si necesita consejos médicos después del horario laboral, llame al consultorio de su médico general o al número de teléfono que está en la parte posterior de su tarjeta de seguro de plan de salud o de grupo médico.

### Servicios médicos de emergencia:

- Llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia más cercana si considera que realmente es una emergencia médica.

---

## Obtenga información en otros idiomas o formatos

La información y los materiales están disponibles en imprenta grande y en otros formatos e idiomas. Por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros si necesita información o materiales en otro formato o idioma.

### ¿Nueva dirección o número de teléfono?

Necesitamos tener su dirección y número de teléfono correcto para comunicarnos con usted sobre su atención médica. Si tiene una dirección o número de teléfono nuevo, por favor avísenos. Para reportar cualquier cambio, llame:

- a su trabajador de elegibilidad de la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange
- al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima
- a la oficina de correo postal de los EE.UU. al 1-800-275-8777

---

### Evidencia de Cobertura de OneCare

La Evidencia de Cobertura de OneCare más reciente está disponible en nuestra página de Internet [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) y al ser solicitada. Por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare si desea que le enviemos una copia por correo.

---

### Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar o mejorar la vida de otra persona al convertirse en un donador de órganos o tejidos. Para ser un donador de órganos o tejidos, usted puede:

- contestar la pregunta sobre la donación de órganos y tejido que está en la manifestación anticipada de voluntad
- obtener una etiqueta de donador en su licencia de conducir, o
- cargar una tarjeta de donante

Para más información, visite [www.donevidacalifornia.org](http://www.donevidacalifornia.org), o llame gratuitamente al 1-866-797-2366.

---

### Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad

Cada año, compartimos con nuestros miembros, proveedores y socios comunitarios las metas de nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Program, o QI, por su título y siglas en inglés). También compartimos los logros que cumplimos el año pasado. Así, mantenemos informados a la comunidad sobre nuestros logros, proyectos y actividades de este programa. Visite nuestra página de Internet [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) para leer los logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad hacia las metas para el 2017 y 2018.

Si desea recibir una copia impresa de este documento, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**.

# ¿Tiene su médico un portal para pacientes?

¿Alguna vez se ha dado cuenta de que olvidó preguntar algo a su médico después de irse del consultorio? ¿Puede recordar lo que el médico le dijo? Cada vez más médicos ofrecen a sus pacientes acceso a su información de salud mediante un portal para pacientes por medio de la web.

## ¿Qué es un portal para pacientes?

Un portal para pacientes es un sitio web seguro en línea que brinda a los pacientes acceso oportuno las 24 horas a su información de salud personal desde cualquier sitio con una conexión a Internet. Con una contraseña y un nombre de usuario seguros, los pacientes pueden consultar información de salud, como la siguiente:

• <b>consultas recientes con el médico</b>	• <b>vacunas</b>
• <b>resúmenes de altas hospitalarias</b>	• <b>alergias</b>
• <b>medicamentos</b>	• <b>resultados de pruebas de laboratorio</b>

## Cómo empezar:

- Asegúrese de tener acceso a una dirección de correo electrónico activa antes de su siguiente consulta con el médico.
  - ◇ Puede registrarse para obtener una cuenta de correo electrónico gratis en gmail.com, yahoo.com o hotmail.com.
- Pregunte a su médico si ofrece un portal para pacientes.
- En su siguiente cita, inscribese al portal para pacientes de su médico.
- Después de inscribirse, inicie una sesión en el portal para pacientes de su médico y vea la información que el médico puede proporcionarle.
- Investigue si puede comunicarse con el médico por medio del portal para pacientes. Es una manera segura de obtener respuestas a sus preguntas.

---

# Estándares de acceso de atención médica de CalOptima — 2018

## COMPRIENDIENDO LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN MÉDICA

A continuación, se muestra una breve descripción de los estándares de atención médica para los miembros de **OneCare (HMO SNP)** y **OneCare Connect**:

# Boletín de Avisos Anual 2018

## Acceso a atención médica de emergencia/urgente:

Tipo de atención	Estándares
Servicios de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas al día, los siete días de la semana
Servicios en un centro de cuidado urgente	Dentro de 24 horas de ser solicitado

## Acceso a atención médica general:

Tipo de atención	Estándares
Citas urgentes que NO requieren una autorización previa	Dentro de 48 horas de ser solicitada
Atención médica general que no es urgente	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Exámenes físicos de rutina y evaluaciones de salud y bienestar generales	Dentro de 30 días naturales de ser solicitado

## Acceso a atención médica especializada y auxiliar:

Tipo de atención	Estándares
Citas urgentes que REQUIEREN una autorización previa	Dentro de 96 horas de ser solicitada
Atención especializada que no es urgente	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada
Consulta prenatal inicial	Dentro de 2 semanas de ser solicitada
Servicios auxiliares que no son urgentes	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada

## Acceso a atención médica conductual:

Tipo de atención	Estándares
Atención de salud conductual de rutina con un proveedor no médico de salud del comportamiento	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Seguimiento de atención de salud conductual de rutina con un proveedor no médico de salud del comportamiento	Disponible para el miembro dentro de un plazo clínico razonable. Los proveedores de atención conductual evaluarán el tratamiento clínico adecuado y ofrecerán servicios de seguimiento apto a las necesidades del paciente.

## Estándares de acceso telefónico:

Descripción	Estándares
Asesoramiento telefónico	Disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana. El asesoramiento o el tiempo de espera para ser evaluado no excederá los 30 minutos.

## Boletín de Avisos Anual 2018

Descripción	Estándares
Tiempo de espera telefónico durante el horario laboral	30 segundos para ser directamente atendido
Mensajes urgentes recibidos durante el horario laboral	El médico regresa la llamada dentro de 30 minutos de recibir el mensaje.
Mensajes no urgentes o que no son de emergencia recibidos durante el horario laboral	El médico regresa la llamada dentro de 24 horas de recibir el mensaje.
Acceso telefónico después del horario laboral para situaciones de emergencia	El mensaje y/o la persona que contesta la llamada debe instruir a los miembros a marcar al 911 o acudir a la sala de emergencia más cercana.
Acceso después del horario laboral	Un médico general o persona designada deberá estar disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana para responder a las llamadas de los miembros después del horario laboral o de un médico en una sala de emergencia.

### Estándares culturales y lingüísticos:

Descripción	Estándares
Interpretación oral	La interpretación oral que incluye, entre otros, lenguaje de señas americano, debe estar disponible para los miembros en puntos de contacto esenciales a través de un intérprete en persona (al ser solicitado por el miembro) o por teléfono, las 24 horas al día, los siete días de la semana.
Traducción por escrito	Todos los materiales dirigidos a los miembros deben estar disponibles en los idiomas oficiales determinados por CalOptima en conformidad con las Políticas de CalOptima MA.4002: Servicios culturales y lingüísticos y CMC.4002: Servicios culturales y lingüísticos.
Medios de comunicación alternativos	Materiales informativos y educativos están disponibles para los miembros en formatos alternativos, sin costo, en los idiomas oficiales, en letra impresa de por lo menos 16 puntos, y audio o braille al ser solicitado, o como sea necesario dentro de 21 días laborales de ser solicitado o dentro de un plazo razonable para el formato solicitado.

## Boletín de Avisos Anual 2018

Descripción	Estándares
Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos	Los dispositivos de telecomunicación para sordos (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) o los servicios de retrasmisión de California (California Relay Services, CRS) y asistencia auxiliar deben estar disponibles para los miembros con dificultades auditivas, del habla o visuales, sin costo, las 24 horas al día, los siete días de la semana. La línea TDD/TTY es <b>1-800-735-2929</b> .
Sensibilidad cultural	Los proveedores y el personal deberán alentar a los miembros a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, estar familiarizados y ser respetuosos hacia los diversos sistemas de curación tradicionales y creencias y, al ser adecuado, integrar tales creencias en sus planes de tratamiento.

### Otros estándares de acceso:

Descripción	Estándares
Acceso físico	Los miembros con discapacidades tienen acceso que incluyen, entre otros, a: rampas, ascensores, sanitarios, espacios de estacionamiento designados y aprovisionamiento de agua potable.
Tiempos de espera en los consultorios para citas programadas	Menos de 45 minutos antes de ser atendido por el proveedor
Reprogramación de citas	Las citas serán reprogramadas a un horario apto a las necesidades médicas del miembro y que garantice la continuidad de atención en conformidad con las buenas prácticas profesionales.
Servicios delicados	Los miembros pueden autoreferirse a servicios fuera de la red para los servicios delicados sin la necesidad de una autorización previa.
Servicios para menores que no requieren consentimiento de los padres	Disponible para los miembros de CalOptima menores de 18 años sin el consentimiento de los padres
Servicios de planificación familiar	Los miembros tienen acceso directo a los servicios de ginecobstetricia (OB/GYN) y planificación familiar en conformidad con la Política de CalOptima GG.1508: Autorización y procesamiento de referencias.

# Su información es personal y privada

Después de ser elegible e inscribirse en nuestro plan de salud, Medicare y/o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información médica de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales con el fin de aprobar y pagar por su atención médica.

CalOptima requiere que sus empleados sigan las normas de privacidad y seguridad así como los procedimientos de CalOptima para proteger su información de salud en forma oral (es decir, al hablar sobre su información médica con individuos autorizados por teléfono o en persona), por escrito o de forma electrónica. Esto significa que un empleado de CalOptima que tiene acceso a su información y la necesita para realizar sus funciones de trabajo, no hablará sobre su información en áreas públicas o con personas que no están autorizadas, y la guardará bajo llave y se cerciorará que su información sea almacenada cuando no esté en uso. Si el empleado debe enviar su información de forma electrónica, se cerciorará que la comunicación sea codificada. CalOptima limita el acceso a la información de salud de los miembros a aquellos empleados que la necesitan para realizar sus funciones laborales.

---

## ¡Evalúe su salud con nuestra nueva herramienta en línea!

CalOptima cuenta con una nueva evaluación de salud en línea que le ayudará a comprender cómo puede mejorar su salud y calidad de vida. Después de someter sus respuestas, recibirá una calificación individual de salud que puede ser baja, moderada o alta. Incluirá áreas que debe mejorar y recursos que lo orientarán para tomar decisiones más sanas.

Visite nuestra página de Salud y Bienestar en [www.caloptima.org/HealthEducation](http://www.caloptima.org/HealthEducation) para completar la evaluación de salud en línea. Oprima en “realice la evaluación y descubra los resultados.”

Si le gustaría hablar con un asesor de salud de CalOptima, llame a nuestro equipo de Control de la Salud al **1-714-246-8895**, podemos:

- enviarle por correo una versión impresa de la evaluación de salud
- ayudarle a completar la evaluación por teléfono
- hablar con usted sobre los resultados

CalOptima comprende la importancia de brindar servicios que sean fácil de entender para nuestros miembros. La evaluación de salud está disponible en otros idiomas y formatos, como braille y letra grande. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. Tenemos personal que habla su idioma. La evaluación está destinada a miembros de CalOptima mayores de 18 años de edad.

## Aviso de no discriminación

OneCare (HMO SNP) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. OneCare no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

### OneCare:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - ✓ Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
  - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - ✓ Intérpretes capacitados
  - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de OneCare al **1-877-412-2734**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**. Si considera que OneCare no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo con:

Grievance & Appeals Resolution Services  
505 City Parkway West, Orange, CA 92868  
Número de teléfono: 1-714-246-8554  
Número de la línea TTY: **1-800-735-2929**  
Número de fax: 1-714-246-8562  
Correo electrónico: [grievancemailbox@caloptima.org](mailto:grievancemailbox@caloptima.org)

Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**  
**1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)**

# Boletín de Avisos Anual 2018

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

OneCare (HMO SNP) es una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare y un contrato con el programa de Medi-Cal (Medicaid) en California. La inscripción en OneCare depende de la renovación de los contratos. OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-877-412-2734**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TDD/TTY deben llamar al **1-800-735-2929**.

## Información de asistencia lingüística

### Servicios de intérprete en diferentes idiomas

**English:** ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**).

**Spanish:** ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**).

**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 **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**)。

**Vietnamese:** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**).

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**).

**Korean:** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**)번으로 전화해 주십시오.

**Armenian:** Ուշադրութեամբ խոսելու համար, եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք **1-877-412-2734** (TTY (հեռատիպ)՝ **1-800-735-2929**)։

**Farsi:** توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

**Russian:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-877-412-2734** (телетайп: **1-800-735-2929**).

**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。 **1-877-412-2734** (TTY: **1-800-735-2929**)まで、お電話にてご連絡ください。

**Arabic:** ملحوظة: إذا كنت تتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل علي الرقم **1-877-412-2734** (الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع TTY: **1-800-735-2929**).

## Boletín de Avisos Anual 2018

**Punjabi:** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।  
1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**Cambodian:** ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អលក្ខណ៍គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929)

**Hmong:** LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929).

**Hindi:** ध्यान दें: यदि आप बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

**Thai:** เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929).

**Lao:** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-877-412-2734 (TTY: 1-800-735-2929).

---

## Aviso de las Prácticas de Privacidad

CalOptima le brinda acceso a atención médica por medio del programa Medicare y/o Medi-Cal. De acuerdo con las leyes federales y estatales, debemos proteger su información de salud. Después de ser elegible e inscribirse en nuestro plan de salud, Medicare y/o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información de salud por parte de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales a fin de aprobar y pagar su atención médica.

Este aviso describe cómo se debe usar y divulgar su información médica y cómo puede usted obtener acceso a esta información. **Léalo con cuidado.**

### Sus derechos

**Cuando se trata de su información de salud, usted cuenta con ciertos derechos.**

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarle.

## Boletín de Avisos Anual 2018

<p><b>Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamaciones, además de otra información que tengamos acerca de usted. Deberá hacer esta solicitud por escrito. Se le enviará un formulario para que lo llene, y es posible que le hagamos un cobro razonable por los costos de los servicios de fotocopia y correo postal. Deberá proporcionar una forma válida de identificación para poder ver u obtener una copia de sus registros de salud.</li><li>▪ Por lo general, le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y de reclamaciones en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.</li><li>▪ Por razones permitidas por la ley, es posible que no le divulguemos ciertas partes de sus registros.</li><li>▪ <b>CalOptima no tiene copias completas de su expediente médico. Si desea ver su expediente médico, obtener una copia del mismo o hacer algún cambio en él, comuníquese con su médico o clínica.</b></li></ul>
<p><b>Pedir que corriamos sus registros de salud y de reclamaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para pedir que se cambie alguna información en su expediente que esté incorrecta o incompleta. Deberá hacer su solicitud por escrito.</li><li>▪ Es posible que rechacemos su solicitud si CalOptima no generó no conserva tal información, o si creemos que la información es correcta y está completa, pero le explicaremos las razones por escrito en un plazo de 60 días.</li><li>▪ Si no hacemos los cambios que solicitó, puede pedir que revisemos nuestra decisión. También puede enviar una declaración que indique por qué no está de acuerdo con nuestros registros, y esa declaración se guardará con su expediente.</li></ul>

## Boletín de Avisos Anual 2018

<b>Solicitar comunicados confidenciales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de alguna manera en particular (por ejemplo, por teléfono de casa u oficina) o que enviemos su correspondencia a una dirección diferente.</li><li>▪ Tomaremos en cuenta todas las solicitudes razonables, y tendremos que responderle “sí” si nos indica que usted podría estar en riesgo si no lo hacemos.</li></ul>
<b>Pedir que limitemos lo que usamos o compartimos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedirnos que <b>no</b> usemos o compartamos cierta información de salud para fines de tratamiento o de pago, o para nuestras operaciones.</li><li>▪ No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos decir “no” si eso pudiera afectar su atención.</li></ul>
<b>Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedir una lista (explicación) de las veces en las que hemos compartido su información de salud hasta por los seis años anteriores a la fecha en la que haga la solicitud.</li><li>▪ Tiene derecho a solicitar una lista (explicación) sobre qué información hemos compartido, con quién, cuándo y por qué.</li><li>▪ Incluiremos todas las divulgaciones con excepción de aquellas relacionadas con el tratamiento, pagos y operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como alguna que usted nos haya pedido que hiciéramos).</li></ul>
<b>Obtener una copia de este aviso de privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibirlo electrónicamente. Le entregaremos una copia impresa de inmediato.</li><li>▪ También puede encontrar este aviso en nuestra página de Internet <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a>.</li></ul>

## Boletín de Avisos Anual 2018

<p><b>Elegir a alguien para que tome decisiones por usted</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si le dio a alguien un poder notarial médico o si tiene un tutor legal, esa persona podrá ejercer los derechos que usted tiene y tomar decisiones sobre su información de salud.</li> <li>▪ Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y de que pueda decidir por usted antes de tomar alguna medida.</li> </ul>
<p><b>Presentar una queja si siente que no se cumplieron sus derechos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede quejarse si siente que no cumplimos sus derechos comunicándose con nosotros por medio de la información incluida en este aviso.</li> <li>▪ No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.</li> </ul>
<p><b>Restricciones de pago por su cuenta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si paga toda la factura de un servicio, puede pedir a su médico que no comparta con nosotros la información sobre ese servicio. Si usted o su proveedor presentan una reclamación ante CalOptima, no tenemos que aceptar una restricción. Si la ley exige la divulgación, CalOptima no tiene que aceptar su restricción.</li> </ul>

**Para cierta información de salud, puede informarnos sus elecciones sobre lo que podemos compartir.**

Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones que se describen más adelante, comuníquese con nosotros. En la mayoría de los casos, si usamos o divulgamos su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) para fines no relacionados con el tratamiento, pagos u operaciones, primero debemos recibir su autorización por escrito. Si nos da su autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento. No podemos revertir el hecho de haber usado o compartido su información de salud protegida cuando teníamos su autorización por escrito, pero sí podemos dejar de usarla o compartirla en el futuro.

<p><b>En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de pedirnos que:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención</li> <li>▪ Compartamos información en una situación de auxilio ante catástrofes</li> </ul>
--	---

## Boletín de Avisos Anual 2018

<p><b>En estos casos <i>nunca</i> compartimos su información, a menos que nos dé su autorización por escrito:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Notas de psicoterapia:</u> Debemos obtener su autorización para hacer cualquier uso o divulgación de las notas de psicoterapia, excepto para llevar a cabo algún tratamiento, pago u operación de atención médica.</li> <li>▪ Fines comerciales</li> <li>▪ Venta de su información</li> </ul>
---	---

### Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima puede usar o compartir su información solo por alguna razón que esté directamente relacionada con el programa de Medicare y/o Medi-Cal. Los motivos por los que usamos y compartimos su información incluyen, entre otros:

<p><b>Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo.</li> </ul>	<p><b><i>Por ejemplo:</i></b> Un médico nos envía información sobre su plan de diagnóstico y tratamiento para que coordinemos servicios adicionales.</p>
<p><b>Dirigir nuestra organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario.</li> <li>▪ <b>No tenemos permitido usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura ni el precio de la misma.</b></li> </ul>	<p><b><i>Por ejemplo:</i></b> Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.</p>
<p><b>Pagar sus servicios de salud</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podemos usar y divulgar su información de salud mientras paguemos sus servicios de salud.</li> </ul>	<p><b><i>Por ejemplo:</i></b> Compartimos información con los médicos, las clínicas u otras entidades que nos facturen por su atención. También podemos reenviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para su pago.</p>

## Boletín de Avisos Anual 2018

<b>Administrar su plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podemos divulgar su información de salud al Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) y/o a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare &amp; Medicaid Services, CMS) para administrar su plan.</li> </ul>	<b>Por ejemplo:</b> El DHCS nos contrata para que proporcionemos un plan de salud, por lo cual le proporcionamos ciertos datos.
----------------------------	---	---

### ¿De qué otra manera podemos usar o compartir su información de salud?

Tenemos permitido o se nos solicita compartir su información de otras formas; en general, en maneras que contribuyan al bienestar público, como en materia de investigación y salud pública. Tenemos que reunir varios requisitos previstos por la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

<b>Ayudar con la salud pública y los problemas de seguridad</b>	<p>Podemos compartir su información de salud para ciertas situaciones, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prevenir enfermedades</li> <li>▪ ayudar a retirar productos del mercado</li> <li>▪ informar sobre reacciones adversas a los medicamentos</li> <li>▪ avisar si se sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica</li> <li>▪ prevenir o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de alguien</li> </ul>
<b>Cumplir la ley</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compartiremos información sobre usted si las leyes federales o estatales así lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si este desea comprobar que estamos cumpliendo la ley federal de privacidad.</li> </ul>
<b>Responderemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajaremos con un examinador médico o un director funerario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podemos compartir su información de salud con organizaciones de obtención de órganos.</li> <li>▪ Podemos compartir información de salud con un forense, examinador médico o director funerario, cuando fallece una persona.</li> </ul>

## Boletín de Avisos Anual 2018

<b>Atender solicitudes de indemnización para trabajadores, de la policía y otras solicitudes gubernamentales</b>	<p>Podemos usar o compartir su información de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ para atender reclamaciones de indemnización para trabajadores</li><li>▪ para fines relacionados con la aplicación de la ley o con un oficial de seguridad pública</li><li>▪ con agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley</li><li>▪ para funciones gubernamentales especiales, como los servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial</li></ul>
<b>Responder a demandas y acciones judiciales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Podemos compartir su información de salud en respuesta a alguna orden judicial o administrativa, o en respuesta a una orden judicial de comparecencia.</li></ul>
<b>Cumplir leyes especiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Existen leyes especiales que protegen ciertos tipos de información de salud como los servicios de salud mental, el tratamiento para trastornos por abuso de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso.</li><li>▪ También existen leyes que limitan nuestro uso y divulgación por razones directamente relacionadas con la administración de los programas de salud de CalOptima.</li></ul>

### Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le haremos saber de manera oportuna si surge algún incumplimiento que pudo haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir los deberes y las prácticas de privacidad que se describen en este aviso y entregarle una copia del mismo.
- No usaremos ni compartiremos su información de ninguna manera distinta a lo que se describe aquí, a menos que usted nos lo autorice por escrito. Si nos lo autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

# Boletín de Avisos Anual 2018

## Cambios a los términos en este aviso

CalOptima se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su información de salud protegida. Si eso sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestra página de Internet.

## Cómo comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos

Si desea ejercer alguno de los derechos de privacidad que se explican en este aviso, escribanos a:

### **Privacy Officer**

CalOptima  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
**1-888-587-8088**

O bien, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al: **1-714-246-8500**

Línea gratuita: **1-888-587-8088**  
Línea TDD/TTY: **1-800-735-2929**

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir o llamar a CalOptima a la dirección y al número de teléfono antes mencionados. También puede comunicarse a las agencias que se mencionan a continuación:

### **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  
Correo electrónico: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
Teléfono: 1-916-445-4646  
Fax: 1-916-440-7680

### **U.S. Dept. of Health and Human Services**

Office for Civil Rights  
Regional Manager  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)  
Teléfono: 1-800-368-1019  
Fax: 1-415-437-8329  
TDD: 1-800-537-7697

## Ejerza sus derechos sin temor

CalOptima no puede revocar sus beneficios de atención médica ni hacer nada que le afecte de alguna manera si decide presentar una queja o ejercer alguno de los derechos de privacidad incluidos en este aviso.

Este aviso se aplica a todos los programas de atención médica de CalOptima.

Esta página se deja en blanco.

Esta página se deja en blanco.

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

## Boletín de avisos anual 2018

### ¡Mire adentro!

- Departamento de Servicios para Miembros de OneCare
- Obtenga información en otros idiomas o formatos
- ¿Nueva dirección o número de teléfono?
- Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad hacia las metas para el 2017 y 2018
- Aviso de las prácticas de privacidad
- Evidencia de Cobertura de OneCare
- Donación de órganos y tejidos
- Aviso de no discriminación