



OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan)

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần được giúp đỡ, xin liên lạc đường dây miễn phí của Văn Phòng Dịch Vụ ở số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, hoặc đến văn phòng của chúng tôi từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều tại 505 City Parkway West, Orange, CA 92868. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi số **1-800-735-2929**.

Tư Vấn Sau Giờ Làm Việc:

- Nếu quý vị cần tư vấn về y tế sau giờ làm việc, xin gọi văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị hoặc số điện thoại ở phía sau thẻ của nhóm y tế hoặc tổ hợp y tế của quý vị.

Cấp Cứu Y Tế:

- Xin bấm số 9-1-1 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất cho trường hợp đúng là cấp cứu y tế.

Để Nhận Được Thông Tin Bằng Những Ngôn Ngữ hoặc Hình Thức Khác

Thông tin và tài liệu từ CalOptima cũng được cung cấp bằng khổ chữ lớn và những hình thức và ngôn ngữ khác. Xin vui lòng gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima nếu quý vị cần biết thêm thông tin hoặc cần tài liệu bằng những hình thức hoặc ngôn ngữ khác.

Địa Chỉ hoặc Số Điện Thoại Mới?

Chúng tôi cần biết địa chỉ và số điện thoại chính xác để có thể liên lạc với quý vị về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có địa chỉ hoặc số điện thoại mới, xin thông báo cho chúng tôi bằng cách gọi:

- Nhân viên cho việc hội đủ điều kiện của Sở Xã Hội tại Quận Cam của quý vị
- Văn phòng Dịch Vụ CalOptima
- Sở Bưu Điện Hoa Kỳ ở số 1-800-275-8777

Cẩm Nang Thành Viên OneCare Connect

Cẩm nang thành viên OneCare Connect mới nhất có trên trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org và theo yêu cầu. Để có một cẩm nang gửi đến cho quý vị, xin gọi văn phòng Dịch Vụ của OneCare Connect.

Hiến Tặng Bộ Phận Cơ Thể hoặc Mô Tế Bào

Khi quý vị trở thành một người hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô tế bào, quý vị có thể giúp cứu sống hoặc cải thiện cuộc sống của một người khác. Để trở thành một người hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô tế bào, quý vị có thể:

- Trả lời câu hỏi về việc hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô tế bào trong mẫu Chỉ Thị Trước
- Nhận một miếng giấy dán cho người hiến tặng để dán vào bằng lái xe của quý vị, hoặc
- Mang theo thẻ của người hiến tặng

Để biết thêm chi tiết, xin vào thăm www.donatelifecalifornia.org, hoặc gọi đường dây miễn phí số 1-866-797-2366.

Mục Tiêu và Thành Quả của Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất của CalOptima

Mỗi năm, chúng tôi nói với các thành viên của chúng tôi, các nhà cung cấp dịch vụ và các cộng tác viên trong cộng đồng về mục tiêu của Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất (tiếng Anh là Quality Improvement, viết tắt là QI) của chúng tôi. Chúng tôi cũng chia sẻ những thành quả mà chúng tôi đã đạt được trong năm vừa qua. Đó là cách chúng tôi cho mọi người thấy những hoạt động, thành quả và kế hoạch của chúng tôi với Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất. Xin vào trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org để xem Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất và Quá Trình Đạt Được Mục Tiêu trong năm 2018 đến năm 2019 (Tiếng Anh là 2018-2019 QI Program and Progress in Meeting Goals).

Nếu quý vị muốn một bản sao của văn bản Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất và Quá Trình Đạt Được Mục Tiêu, xin gọi văn phòng Dịch Vụ của CalOptima ở số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí tại **1-888-587-8088**. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi đường dây miễn phí tại **1-800-735-2929**.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Tiêu Chuẩn về việc Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc của CalOptima — Năm 2019

Mô tả ngắn gọn của các tiêu chuẩn về việc tiếp cận dành cho các thành viên Chương trình OneCare và OneCare Connect Cal MediConnect (Medicaid-Medicare Plan) của CalOptima:

Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Cấp Cứu/Khẩn Cấp và Tiếp Cận Qua Điện Thoại:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Dịch Vụ Cấp Cứu	Ngay lập tức, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp	Trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu
Thẩm Định và Xác Định Mức Độ Chăm Sóc (triage) Qua Điện Thoại	Dịch vụ thẩm định và xác định mức độ chăm sóc qua điện thoại làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thời gian chờ đợi để được thẩm định và xác định mức độ chăm sóc hoặc khám sàng lọc qua điện thoại không quá 30 phút.

Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Chính:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Cuộc Hẹn Khẩn Cấp KHÔNG Cần Sự Cho Phép Trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Dịch Vụ Chăm Sóc Chính Không Khẩn Cấp	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Khám Sức Khỏe và Khám Thể Chất Định Kỳ	Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi yêu cầu

Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Khoa và Phụ Trợ:

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Cuộc Hẹn Khẩn Cấp CẦN Sự Cho Phép Trước	Trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu
Chăm Sóc Chuyên Khoa Không Khẩn Cấp	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Khám Thai Lần Đầu Tiên	Trong vòng 2 tuần kể từ khi yêu cầu
Dịch Vụ Phụ Trợ Không Khẩn Cấp	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu

Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Chăm Sóc Định Kỳ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Không Phải Bác Sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Chăm sóc tái khám định kỳ với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi không phải là bác sĩ (như bác sĩ tâm lý học và Cán Sự Xã Hội Lâm Sàng Được Cấp Phép (Licensed Clinical Social Workers, LCSW))	Trong vòng 20 ngày theo lịch kể từ lần thăm khám đầu tiên cho một tình trạng cụ thể

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Các Dịch Vụ Được Đòi Thò	Tiêu Chuẩn Chăm Sóc
Chăm Sóc Tái Khám Định Kỳ với một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Không Phải Bác Sĩ	Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ lần thăm khám đầu tiên

Để xem Tiêu Chuẩn về việc Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc của chúng tôi, xin vui lòng vào trang mạng www.caloptima.org và chọn Members (Thành Viên), OneCare hoặc OneCare Connect và vào trang mạng “Member Documents” (Tài Liệu Thành Viên), sau đó chọn kết nối mạng “Other Important Documents” (Các Tài Liệu Quan Trọng Khác.)

Hãy Chủ Động Trong Việc Chăm Sóc Sức Khỏe Của Quý Vị!

CalOptima có một dịch vụ thăm định sức khỏe trên mạng để giúp quý vị biết cách làm thế nào để cải thiện sức khỏe và phẩm chất cuộc sống của mình. Sau khi quý vị thực hiện bản thăm dò kỹ thuật số và bấm gửi những câu trả lời của quý vị, quý vị sẽ nhận được điểm số về sức khỏe có thể là thấp, trung bình hoặc cao. Quý vị cũng sẽ nhận được các chi tiết về những lãnh vực cần được cải thiện, cũng như là các nguồn hỗ trợ để giúp quý vị có những chọn lựa lành mạnh hơn. Bản thăm dò này dành cho những thành viên CalOptima từ 18 tuổi trở lên.

Để thực hiện bản thăm định sức khỏe, xin vui lòng vào Trang Thông Tin Cho Thành Viên của CalOptima tại member.caloptima.org. Để biết thêm về các công cụ tương tác tự quản lý, xin bấm vào “Các Lời Khuyên về Sức Khỏe” (“Health Tips”) trên trang nhà của chúng tôi hoặc vào phần Sức Khỏe và Sống Khỏe (Health and Wellness).

Chúng tôi có mặt ở đây để giúp đỡ quý vị. Xin vui lòng gọi cho chúng tôi ở số **1-714-246-8895** nếu quý vị có thắc mắc. Chúng tôi rất sẵn lòng:

- Gửi bản in có chi tiết thăm định sức khỏe cho quý vị qua đường bưu điện
- Giúp quý vị điền vào bản thăm định qua điện thoại
- Thảo luận với quý vị về kết quả của quý vị

Tại CalOptima, chúng tôi tin vào tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ theo cách mà các thành viên của chúng tôi có thể dễ dàng hiểu được. Chúng tôi có bản thăm định sức khỏe bằng những ngôn ngữ và hình thức khác nhau, như là chữ nổi braille dành cho người khiếm thị hoặc chữ in khổ lớn.

Xin vui lòng gọi Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima ở số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088**, thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi đường dây miễn phí ở số **1-800-735-2929**. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Xin vào trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org.

Ghi Danh vào Trang Thông Tin Cho Thành Viên Của Chúng Tôi Ngay Hôm Nay!

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Hãy Tiếp Cận Với CalOptima Trên Mạng

CalOptima vừa giới thiệu trang thông tin mới cho thành viên của chúng tôi. Trang thông tin cho thành viên là một trang mạng an toàn để tiếp cận thông tin y tế của quý vị 24 giờ một ngày.

Quý vị có thể vào trang thông tin mới cho thành viên của CalOptima trên máy tính, máy tính bảng hoặc thiết bị điện thoại thông minh (smart phone). Trang thông tin cho thành viên bằng các ngôn ngữ khác sẽ bắt đầu được giới thiệu vào mùa thu năm 2019.

Hãy chủ động trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Xin ghi danh tại <https://member.caloptima.org> hôm nay!

Để thực hiện những thay đổi trên mạng, xin vào trang thông tin cho thành viên tại www.caloptima.org.

Các chọn lựa tự phục vụ (self-service) mới giúp dễ dàng và nhanh chóng hơn cho quý vị khi:

- Cập nhật thông tin cá nhân của quý vị
- Yêu cầu thẻ ID thành viên mới
- In bản sao thẻ ID thành viên của quý vị
- Thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) của quý vị
- Đặt câu hỏi cho Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima
- Xem hồ sơ trước đây và tình trạng các toa thuốc và giấy giới thiệu của quý vị (sẽ được giới thiệu vào giữa năm 2020)
- Hoàn tất Bản Thăm Dò Đánh Giá Sức Khỏe hàng năm của quý vị

Các Chương trình Chăm sóc Sức khỏe

CalOptima cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà KHÔNG TỐN PHÍ cho các thành viên OneCare Connect của chúng tôi. Chúng tôi đưa các thành viên hội đủ điều kiện vào những chương trình đã chọn dựa vào hồ sơ sức khỏe của họ hoặc sự giới thiệu của bác sĩ. Các thành viên hội đủ điều kiện cũng có thể chọn chương trình để ghi danh. Khi được ghi danh vào một chương trình, các thành viên có thể nhận thông tin từ CalOptima qua đường bưu điện hoặc nhận một cuộc gọi từ một trong những nhân viên của chúng tôi. Chúng tôi có mặt để giúp quý vị cải thiện sức khỏe của mình.

Nếu quý vị không còn muốn là một phần của chương trình chăm sóc sức khỏe và muốn ngưng* nhận các thư từ hoặc cuộc gọi về tình trạng của quý vị, xin gọi cho chúng tôi ở số **1-714-246-8895**. Chúng tôi có mặt để giúp quý vị thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi đường dây miễn phí ở số **1-800-735-2929**. Chúng tôi mong được giúp quý vị cải thiện sức khỏe của mình!

Tên Chương trình
Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Bệnh suyễn dành cho Người lớn
Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Bệnh Suy tim Xung huyết
Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Bệnh tiểu đường
Chương trình Chăm sóc Sức khỏe Thai sản Bright Steps

**Yêu cầu ngưng nhận thông tin từ chúng tôi sẽ chỉ áp dụng đối với các thư từ về Chăm sóc Sức khỏe. Quý vị sẽ vẫn nhận các tài liệu mà CalOptima được yêu cầu gửi qua đường bưu điện cho quý vị.*

Gọi Đường Dây Tư Vấn với Y Tá Để Nhận Được Lời Khuyên về Sức Khỏe

Nếu quý vị cần lời khuyên về sức khỏe, xin hãy liên lạc bác sĩ hoặc nhóm y tế của quý vị trước. Chúng tôi muốn quý vị có thể nhận được các câu trả lời cho các thắc mắc liên quan đến sức khỏe khi quý vị hoặc người thân quý vị bị bệnh, cảm thấy không khỏe hoặc bị thương. Nếu quý vị không thể gặp được bác sĩ của quý vị, quý vị có thể nói chuyện với một y tá qua điện thoại.

Gọi Đường Dây Tư Vấn với Y Tá của CalOptima ở đường dây miễn phí tại **1-844-447-8441** để được giúp đỡ. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi đường dây miễn phí tại **1-844-514-3774**. Đường Dây Tư Vấn với Y Tá làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, không tốn lệ phí cho các thành viên CalOptima. Chúng tôi có nhân viên nói được ngôn ngữ của quý vị.

Nếu quý vị cho rằng quý vị đang trong tình trạng y tế hoặc tâm thần cấp cứu, xin gọi 9-1-1 hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Đường Dây Tư Vấn với Y Tá chỉ dành để tư vấn về y tế. Đường dây tư vấn không thể truy cập hồ sơ y tế của quý vị, các thư giới thiệu hoặc sự cho phép trước. Quý vị nên gọi bác sĩ hoặc nhóm y tế của quý vị cho những thông tin đó.

Y tá có thể giúp cung cấp thông tin quý vị cần để quyết định việc tiếp theo nên làm, như là:

- Tìm ra các chứng bệnh của quý vị và điều gì quý vị có thể làm
- Cung cấp các thông tin về chăm sóc không khẩn cấp và khẩn cấp
- Cung cấp lời khuyên để quý vị tự chăm sóc tại nhà
- Giới thiệu quý vị đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp được cho phép trong hệ thống hoặc bệnh viện
- Giải thích tình trạng bệnh hoặc chẩn đoán bệnh của quý vị
- Giúp quý vị biết các dữ kiện về thuốc của quý vị
- Cung cấp các dịch vụ thông dịch qua điện thoại

Thông Báo Về Cách Giữ Thông Tin Riêng Tư

CalOptima cung cấp những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị qua chương trình Medicare và/hoặc Medi-Cal. Luật lệ tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị. Sau khi quý vị hội đủ điều kiện và ghi danh gia nhập vào chương trình y tế của chúng tôi, Medicare và/hoặc Medi-Cal gửi thông tin của quý vị cho chúng tôi. Chúng tôi cũng nhận những thông tin y tế từ bác sĩ của quý vị, phòng mạch, phòng thí nghiệm và bệnh viện để chấp thuận và trả tiền cho sự chăm sóc y tế của quý vị.

Thông báo này mô tả cách thông tin y tế của quý vị được tiết lộ và sử dụng như thế nào và cách quý vị có thể nhận thông tin này. **Xin vui lòng đọc kỹ.**

Quyền Hạn của Quý Vị

Khi đó là thông tin y tế của quý vị, quý vị có một số quyền hạn nhất định.

Phần này giải thích quyền hạn của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi để giúp quý vị.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Nhận một bản sao của hồ sơ hóa đơn thanh toán và thông tin y tế của quý vị	▪ Quý vị có thể yêu cầu được xem hoặc nhận một bản sao hồ sơ hóa đơn thanh toán và thông tin y tế của quý vị và những thông tin y tế khác mà chúng tôi có về quý vị. Quý vị phải thực hiện yêu cầu này bằng văn bản. Quý vị sẽ được gửi một mẫu đơn để điền và chúng tôi có thể tính một khoản tiền hợp lý cho những chi phí của việc sao chép và gửi hồ sơ. Quý vị phải cung cấp một hình thức/thẻ nhận diện có hiệu lực để xem hoặc nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị. ▪ Chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao hoặc một bản tóm tắt hồ sơ hóa đơn và thông tin y tế của quý vị, thông thường trong vòng 30 ngày sau khi nhận yêu cầu của quý vị. ▪ Chúng tôi có thể không cho quý vị xem một số phần trong hồ sơ của quý vị vì những lý do được luật pháp cho phép. ▪ CalOptima không có bản sao hoàn chỉnh hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận một bản sao, hoặc thay đổi hồ sơ y tế của quý vị, xin vui lòng liên lạc bác sĩ của quý vị hoặc phòng mạch.
Yêu cầu chúng tôi sửa lại hồ sơ hóa đơn và thông tin y tế	▪ Quý vị có quyền gửi yêu cầu bằng văn bản để yêu cầu thông tin trong hồ sơ của quý vị được thay đổi nếu như thông tin không chính xác hoặc chưa hoàn chỉnh. Quý vị phải thực hiện yêu cầu bằng văn bản. ▪ Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu nếu như thông tin không phải do CalOptima tạo ra hoặc cất giữ, hoặc chúng tôi tin rằng thông tin là chính xác và hoàn chỉnh nhưng chúng tôi sẽ gửi văn bản cho quý vị biết lý do trong vòng 60 ngày. ▪ Nếu chúng tôi không thực hiện sự thay đổi mà quý vị yêu cầu, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét quyết định của chúng tôi. Quý vị cũng có thể gửi một văn bản cho biết lý do vì sao quý vị không đồng ý với hồ sơ của chúng tôi và văn bản của quý vị sẽ được giữ trong hồ sơ của quý vị.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Yêu cầu sự liên lạc được giữ kín	▪ Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên lạc quý vị bằng một cách cụ thể (ví dụ, số điện thoại nhà hoặc văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. ▪ Chúng tôi sẽ xem xét tất cả các yêu cầu hợp lý, và chúng tôi phải nói “có” nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi nói không.
Yêu cầu chúng tôi giới hạn những gì chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ	▪ Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin y tế nhất định về việc điều trị, chi trả, hoặc sự hoạt động của chúng tôi. ▪ Chúng tôi không được yêu cầu phải đồng ý yêu cầu của quý vị, và chúng tôi có thể nói “không” nếu việc này ảnh hưởng đến sự chăm sóc của quý vị.
Có một danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin	▪ Quý vị có thể yêu cầu một danh sách (bản giải thích) những lần chúng tôi chia sẻ thông tin y tế của quý vị cho sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu. ▪ Quý vị có thể yêu cầu một danh sách (bản giải thích) những thông tin đã được chia sẻ, chia sẻ với ai, khi nào và vì sao. ▪ Chúng tôi sẽ đính kèm tất cả những thông tin được tiết lộ ngoại trừ những thông tin về việc điều trị, chi trả, và các hoạt động chăm sóc y tế, và những thông tin nhất định được tiết lộ khác (như là những gì quý vị yêu cầu chúng tôi thực hiện).
Nhận một bản sao của thông báo về cách giữ thông tin riêng tư	▪ Quý vị có thể yêu cầu một bản sao bằng giấy của thông báo này vào bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đồng ý nhận một bản thông báo bằng điện tử. Chúng tôi sẽ nhanh chóng cung cấp cho quý vị một bản sao bằng giấy. ▪ Quý vị cũng có thể tìm thấy thông báo này trên trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Chọn một người nào đó hành động thay cho quý vị	- Nếu quý vị ủy quyền cho ai đó về quyền hạn y tế hoặc người nào đó là giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể thực hiện quyền hạn của quý vị và thực hiện các chọn lựa cho thông tin y tế của quý vị. - Chúng tôi sẽ bảo đảm người đó có sự cho phép và có thể hành động thay cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất cứ hành động nào.
Nộp đơn than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của quý vị bị xâm phạm	- Quý vị có thể than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của mình bị xâm phạm bằng cách liên lạc với chúng tôi bằng cách sử dụng thông tin trong bản thông báo này. - Chúng tôi sẽ không gây tổn hại đến quý vị khi quý vị nộp đơn than phiền.
Sự hạn chế việc tự trả tiền	Nếu quý vị trả toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nộp hóa đơn thanh toán cho CalOptima, chúng tôi không phải đồng ý với sự hạn chế này. Nếu luật lệ yêu cầu sự tiết lộ thông tin, CalOptima không phải đồng ý với sự hạn chế của quý vị.

Cho một số thông tin y tế nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết sự chọn lựa của quý vị về những gì chúng tôi chia sẻ.

Nếu quý vị có một sự ưu tiên rõ ràng về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong tình huống được mô tả dưới đây, xin vui lòng liên lạc chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ thông tin y tế được giữ kín (PHI) của quý vị ngoài việc điều trị, chi trả hoặc hoạt động điều hành, trước tiên chúng tôi phải nhận được sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi, quý vị có thể lấy lại bằng văn bản vào bất cứ lúc nào. Chúng tôi không thể lấy lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi chúng tôi có sự cho phép của quý vị bằng văn bản, nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế được giữ kín của quý vị trong tương lai.

Trong những trường hợp này, quý vị có cả quyền hạn và sự chọn lựa để nói chúng tôi:	- Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết của quý vị, hoặc những người liên quan đến sự chi trả cho việc chăm sóc của quý vị - Chia sẻ thông tin trong một tình huống cứu viện cấp cứu/thảm họa
--	--

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Trong những trường hợp này chúng tôi không bao giờ chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	▪ <u>Ghi Chú Trị Liệu Tâm Lý</u>: Chúng tôi phải có được sự cho phép của quý vị cho bất cứ việc sử dụng hay tiết lộ những ghi chú trị liệu tâm lý ngoại trừ để thực hiện một số điều trị, việc chi trả nhất định hoặc hoạt động điều hành chăm sóc y tế. ▪ Những mục đích tiếp thị ▪ Mua bán thông tin của quý vị
---	---

Việc Sử Dụng và Tiết Lộ Thông Tin của Chúng Tôi

Thông tin của quý vị có thể chỉ được CalOptima sử dụng hoặc chia sẻ với lý do trực tiếp liên quan đến chương trình Medicare và/hoặc Medi-Cal. Thông tin chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không giới hạn:

Giúp kiểm soát việc chăm sóc điều trị y tế quý vị nhận được	▪ Chúng tôi có thể sử dụng thông tin y tế của quý vị và chia sẻ chúng với các chuyên viên, là người đang điều trị cho quý vị.	Ví dụ: Một bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về kế hoạch điều trị và chẩn đoán của quý vị để chúng tôi có thể sắp xếp các dịch vụ bổ sung.
Điều hành cơ quan của chúng tôi	▪ Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị để điều hành cơ quan của chúng tôi và liên lạc với quý vị khi cần thiết. ▪ Chúng tôi không được phép sử dụng thông tin di truyền để quyết định cho việc chúng tôi sẽ cung cấp sự đài thọ và giá cả của sự đài thọ.	Ví dụ: Chúng tôi sử dụng thông tin y tế về quý vị để cải thiện các dịch vụ tốt hơn cho quý vị.
Chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị	▪ Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin y tế của quý vị như khi chúng tôi chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị.	Ví dụ: Chúng tôi chia sẻ thông tin với các bác sĩ, phòng mạch, và những người khác đã gửi hóa đơn cho chúng tôi về việc chăm sóc của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chuyển những hóa đơn đến những chương trình y tế hoặc cơ quan khác để được thanh toán.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Kiểm soát chương trình của quý vị	Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị với Văn Phòng Các Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (tiếng Anh là Department of Healthcare Services - DHCS) và/hoặc Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid (tiếng Anh là Centers for Medicare & Medicaid Services- CMS) cho việc kiểm soát chương trình.	Ví dụ: DHCS hợp đồng với chúng tôi để cung cấp một chương trình y tế, và chúng tôi cung cấp cho DHCS những số liệu thống kê nhất định.
--	--	---

Cách nào khác chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị?

Chúng tôi được cho phép hoặc yêu cầu để chia sẻ thông tin của quý vị bằng những cách khác - thông thường bằng những cách mà đóng góp cho lợi ích cộng đồng, như là nghiên cứu và y tế công cộng. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện trong luật lệ trước khi chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị cho những mục đích này.

Giúp đỡ với những vấn đề về an toàn và sức khỏe cộng đồng	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị cho những tình huống nhất định như: - Phòng ngừa bệnh - Giúp đỡ với những sản phẩm bị thu hồi - Báo cáo những tác dụng phụ của thuốc - Báo cáo nghi ngờ về lạm dụng, sự bỏ bê, hoặc bạo hành gia đình - Ngăn ngừa hoặc làm giảm một mối đe dọa nghiêm trọng đến sự an toàn hoặc sức khỏe của bất cứ ai
Tuân theo luật lệ	Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật lệ của tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, bao gồm cả Văn Phòng Sức Khỏe và Dịch Vụ Nhân Sinh nếu họ muốn biết chúng tôi có tuân theo luật lệ giữ kín thông tin của liên bang.
Đáp ứng yêu cầu hiến tạng nội tạng và mô tế bào và làm việc với một người kiểm nghiệm y tế hoặc người điều hành tang lễ	- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị với cơ quan lưu giữ nội tạng. - Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế với một người pháp y, người kiểm nghiệm y tế, hoặc người điều hành tang lễ khi một người qua đời.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Giải quyết bồi thường lao động, thực thi luật lệ, và những yêu cầu khác của chính phủ	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị: ▪ Đối với hóa đơn yêu cầu bồi thường lao động ▪ Đối với các mục đích thực thi luật lệ hoặc với một công chức thực thi luật lệ ▪ Với các cơ quan giám sát y tế cho những hoạt động được luật lệ cho phép ▪ Đối với các nhiệm vụ đặc biệt của chính phủ như là quân đội, an ninh quốc gia, và các dịch vụ bảo vệ tổng thống
Giải quyết các vụ kiện và hành động pháp lý	▪ Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị để trả lời tòa án hoặc thủ tục điều hành, hoặc để trả lời một trát hầu tòa.
Tuân thủ những luật lệ đặc biệt	▪ Có nhiều luật lệ đặc biệt để bảo vệ một số loại thông tin y tế như là dịch vụ sức khỏe tâm thần, điều trị sự rối loạn sử dụng chất gây nghiện, điều trị và kiểm tra HIV/AIDS. Chúng tôi sẽ tuân theo những luật lệ này khi chúng nghiêm ngặt hơn thông báo này. ▪ Cũng có những luật lệ giới hạn việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi cho những lý do trực tiếp liên quan đến việc điều hành các chương trình chăm sóc y tế của CalOptima.

Trách Nhiệm của Chúng Tôi

- Chúng tôi được luật pháp bắt buộc phải duy trì sự an toàn và riêng tư của thông tin y tế được giữ kín của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết kịp thời nếu xảy ra việc xâm phạm đến sự an toàn hoặc riêng tư cho thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân theo các nhiệm vụ và sự thi hành quyền riêng tư được miêu tả trong thông báo này và cung cấp cho quý vị một bản sao của thông báo.
- Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin khác của quý vị hơn những gì được miêu tả ở đây trừ khi quý vị cho chúng tôi biết bằng văn bản là chúng tôi có thể. Nếu quý vị nói rằng chúng tôi có thể, quý vị có thể thay đổi quyết định của mình vào bất cứ lúc nào. Hãy cho chúng tôi biết bằng văn bản nếu quý vị thay đổi quyết định.

Thay đổi Các Điều Khoản Trong Thông Báo Này

CalOptima có quyền thay đổi thông báo về quyền riêng tư của họ và cách để giữ an toàn thông tin y tế được giữ kín (PHI) của quý vị. Nếu việc này xảy ra, chúng tôi sẽ cập nhật thông báo này và cho quý vị biết. Chúng tôi cũng sẽ đăng thông báo được cập nhật trên trang mạng của chúng tôi.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

Cách Quý Vị Liên Lạc Với Chúng Tôi Để Sử Dụng Quyền Hạn Của Quý Vị

Nếu quý vị muốn sử dụng bất cứ quyền hạn riêng tư được giải thích trong thông báo này, xin vui lòng viết thư gửi cho chúng tôi tại:

Privacy Officer

CalOptima

505 City Parkway West

Orange, CA 92868

1-888-587-8088

Hoặc gọi Văn Phòng Dịch Vụ của CalOptima ở số: **1-714-246-8500**

Đường dây miễn phí tại: **1-888-587-8088**

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

Nếu quý vị tin là sự riêng tư của quý vị không được bảo vệ và quý vị muốn nộp đơn than phiền, quý vị có thể viết thư hoặc gọi điện thoại cho CalOptima tại địa chỉ và số điện thoại phía trên. Quý vị cũng có thể liên lạc các cơ quan sau đây:

Văn Phòng Các Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California (California Department of Health Care Services)

Privacy Officer

C/O: Office of HIPAA Compliance

Department of Health Care Services

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Số điện thoại: 1-916-445-4646

Fax: 1-916-440-7680

Văn Phòng Các Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Dept. of Health and Human Services)

Office for Civil Rights

Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Email: OCRComplaint@hhs.gov

Số điện thoại: 1-800-368-1019

Fax: 1-415-437-8329

TTY: 1-800-537-7697

Sử Dụng Quyền Hạn Của Quý Vị Và Không Sợ Hãi

CalOptima không thể lấy đi các phúc lợi chăm sóc y tế của quý vị hoặc làm bất cứ điều gì làm tổn hại tới quý vị với bất cứ hình thức nào nếu quý vị nộp đơn than phiền hoặc sử dụng bất cứ quyền hạn riêng tư nào trong thông báo này.

Thông báo này áp dụng cho tất cả các chương trình chăm sóc y tế của CalOptima.

Thông Báo về việc Không Phân Biệt Đối Xử

Chương trình OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare- Medicaid Plan) tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính. OneCare Connect không loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

OneCare Connect:

- Cung cấp dịch vụ và sự hỗ trợ miễn phí cho những người khuyết tật để giao tiếp với chúng tôi có hiệu quả, như là:
 - ✓ Thông dịch viên ngôn ngữ bằng ký hiệu hội đủ tiêu chuẩn
 - ✓ Thông tin bằng văn bản dưới các hình thức khác (chữ in khổ lớn, đĩa thu thanh, hình thức điện tử có thể tiếp cận, các hình thức khác)
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ ngôn ngữ cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như là:
 - ✓ Thông dịch viên hội đủ tiêu chuẩn
 - ✓ Thông tin bằng văn bản được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ OneCare Connect ở số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi số **1-800-735-2929**. Nếu quý vị nghĩ rằng OneCare Connect không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn than phiền với:

Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
Số điện thoại: 1-714-246-8554
Số TTY: **1-800-735-2929**
Số fax: 1-714-246-8562
Thư điện tử (email): grievancemailbox@caloptima.org

Quý vị có thể trực tiếp nộp đơn than phiền hoặc gửi thư qua đường bưu điện, fax, hoặc thư điện tử. Nếu quý vị cần giúp nộp đơn than phiền, Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền lên U.S. Department of Health and Human Services (Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ), Office for Civil Rights (Văn Phòng Dân Quyền) bằng hình thức điện tử qua Office for Civil Rights Complaint Portal (Trang Mạng Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền), tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, hoặc qua đường bưu điện hoặc bằng điện thoại tại:

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 (TTY)

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2019

OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare- Medicaid Plan) là một chương trình y tế có hợp đồng với Medicare và Medi-Cal để cung cấp các phúc lợi của cả hai chương trình cho các tham dự viên. OneCare Connect tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính. Xin vui lòng liên lạc Văn Phòng Dịch Vụ của chúng tôi ở số **1-855-705-8823**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi ở số **1-800-735-2929**.

English: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-855-705-8823** (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 **1-855-705-8823** (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 **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل علي الرقم **1-855-705-8823** (الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع TTY: **1-800-735-2929**).

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

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm Của Năm 2019

Xem Thông Tin Bên Trong!

- Ghi Danh vào Trang Thông Tin Cho Thành Viên Của Chúng Tôi Ngay Hôm Nay! Hãy Tiếp Cận Với CalOptima Trên Mạng
- Hãy Chủ Động Trong Việc Chăm Sóc Sức Khỏe Của Quý Vị!
- Đường Dây Tư Vấn với Y Tá
- Các Chương trình Chăm sóc Sức khỏe
- Những Thành Quả và Quá Trình Đạt Được Mục Tiêu của Chương Trình Cải Thiện Phẩm Chất năm 2018–2019
- Thông Báo Về Cách Giữ Thông Tin Riêng Tư
- Hiến Tặng Bộ Phận Cơ Thể hoặc Mô Tế Bào
- Thông Báo về việc Không Phân Biệt Đối Xử