



Medi-Cal
CalOptima
Better. Together.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

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 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 (أخصائي 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، يرجى 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 لفتك. يُمكن لمستخدمي الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع 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.

الخدمات خارج الشبكة الصحية

إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية مغطاة و غير متوفرة من شبكتك الصحية، قد تستطيع الحصول عليها من خارج

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

شبكة الصحة. وستغطي شبكتك الصحة هذه الخدمات طالما أنها مطلوبة وغير متوفرة من خلال شبكتك الصحة. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بالخدمات خارج الشبكة الصحية، اتصل بشبكتك الصحة.

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 الصحية 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.

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 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 فوائد الأدوية الخاصة بك

الأدوية والعلاجات

توجد معلومات حول فوائد الأدوية الخاصة بك في قسم الأعضاء في موقعنا على www.caloptima.org على صفحة الويب لبرنامج الصيدلة. يمكنك إيجاد:

- الوصفات الدوائية، وتسمى أيضاً قائمة الأدوية المعتمدة
 - التغييرات والتحديثات على قائمة الأدوية المعتمدة، والتي تتم كل 3 أشهر
 - العملية لك أو طبيبك لطلب الموافقة على الأدوية غير المدرجة في قائمة الأدوية المعتمدة
- يمكنك أيضاً استخدام موقع CalOptima الإلكتروني على:

- شاهد كل الأدوية التي تغطيها CalOptima
- تعرف على إذا ما كان هناك خيار جنيس أو غيره من الأدوية العامة لأدويةك
- تعرف على إذا ما كان الدواء (الأدوية) التي تتناولها قد يتفاعل مع أدوية أخرى
- اكتشف الآثار الجانبية المحتملة للدواء
- معرفة الصيدليات التي تعمل مع CalOptima
- انظر الأدوية التي تم سحبها من قبل الشركة المصنعة

كيفية استخدام كتيب الوصفات

لدى CalOptima قائمة أدوية مغطاة (مدفوع تكلفتها) بواسطة CalOptima إذا قمت بملء الوصفة الطبية في صيدلية تعمل مع CalOptima. هذه القائمة تسمى قائمة الأدوية المعتمدة. يمكن العثور على هذه القائمة في قسم الأعضاء على www.caloptima.org على صفحة الويب لبرنامج الصيدلة. يمكنك أيضاً الاتصال بقسم خدمة العملاء في CalOptima وطلب منا إرسال القائمة إليك عبر البريد. ستظهر قائمة الأدوية المعتمدة:

- قائمة الأدوية الجنيسة والعامة التي نغطيها
- حدود الدواء المغطى
- قواعد تغيير الدواء إلى جنيس. إذا كان الدواء متوفراً بشكل جنيس، فيجب عليك استخدام الدواء الجنيس أولاً.
- قواعد تجربة بعض الأدوية أولاً قبل أن نغطي دواء آخر لنفس الحالة
- القواعد التي تشترط أن تكون لديك حالة معينة أولاً قبل تغطية الدواء

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

- القواعد التي تتطلب منك استخدام دواء مختلف له نفس تأثير دواء آخر

تحديثات الوصفات

تقوم لجنة الصيدلة والعلاجات في CalOptima بمراجعة الأدوية الجديدة والاستخدامات الجديدة لدواء على قائمة الأدوية المعتمدة كل 3 أشهر. يوجد في هذه اللجنة صيادلة وأطباء يقررون الأدوية المدرجة في قائمة الأدوية المعتمدة. كما أنهم يراجعون القواعد أو القيود المفروضة على الأدوية.

الموافقة المسبقة على الأدوية غير المدرجة في قائمة الأدوية المعتمدة من CalOptima

إذا كتب طبيبك وصفة طبية لعقار غير مدرج في قائمة الأدوية المعتمدة، يجب أن يطلب طبيبك أو الصيدلية الخاصة بك موافقة من CalOptima أولاً. يجب على الطبيب أو الصيدلية استخدام نموذج الترخيص المسبق (PA). يمكنك أيضاً أن تطلب منا الموافقة من خلال الاتصال بخدمة العملاء أو ملء نموذج طلب الترخيص المسبق عبر الإنترنت في قسم الأعضاء على www.caloptima.org على صفحة الويب لبرنامج الصيدلة. عند إكمال هذا النموذج وإرساله، ستعمل CalOptima مع طبيبك لطلب جميع المعلومات اللازمة لمراجعة طلبك.

يجب على طبيبك تزويدنا بالتشخيص والأدوية المدرجة في قائمة CalOptima التي جربتها بالفعل. يجب أن يخبرنا طبيبك أيضاً عن الحاجة الطبية للدواء المطلوب لك ولماذا لا يمكن استخدام الأدوية الموجودة في قائمتنا. لمزيد من المعلومات حول عملية الموافقة المسبقة، راجع دليل الأعضاء الخاص بك.

كيفية الحصول على مزيد من المعلومات

تتيح لك CalOptima معرفة الإجراءات والتحديثات الخاصة بالصيدليات عن طريق البريد أو على موقعنا الإلكتروني إذا أبلغناك أنها متوفرة عبر الإنترنت. (التحديثات عبر الإنترنت تتم كل 3 أشهر). سنرسل لك تحديثات بالبريد إذا لم يكن لديك فاكس أو بريد إلكتروني أو اتصال بالإنترنت. يمكننا أيضاً إرسال المعلومات إليك عن العلاج التدريجي وكيفية طلب استثناء.

لتلقي التحديثات عن طريق البريد أو لمعرفة المزيد، اتصل بقسم خدمة العملاء في CalOptima على الرقم المجاني 1-888-587-8088، من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً إلى 5 مساءً. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم المجاني 1-800-735-2929. لدينا طاقم يتحدث لغتك. تفضل بزيارتنا على www.caloptima.org.

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.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لملء نماذج الطعن أو التظلم الخاصة بك، فإن موظفي 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.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

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 علي 1-877-837-4417. لست مضطراً لإعطاء اسمك للإبلاغ عن الاحتيال.

ما هو HIPAA؟

”HIPAA“ هو مصطلح يرمز إلي 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).

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

كيف تقوم CalOptima بحماية وحفظ المعلومات الصحية المحمية ؟

الحفاظ على معلوماتك الصحية المحمية (PHI) آمنة هو شيء مهم جداً بالنسبة لنا. موظفون 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 تشويش معلوماتك الصحية المحمية ليتمكن فقط أولئك الأشخاص المسموح لهم برؤية معلوماتك الصحية المحمية من فك شفرة التشويش 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.

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 أطباءك لإدارة علاج رعايتك الصحية
- 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 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 أعضائنا ومزودي الخدمات والشركاء في المجتمع عن أهداف برنامج تحسين الجودة (QI) الخاص بنا. كما نقوم بمشاركة إنجازاتنا التي حققناها في العام الماضي أيضاً. وبذلك نعلم الناس عن أنشطة وإنجازات ومشاريع برنامج تحسين الجودة. اذهب إلى موقعنا على شبكة الإنترنت www.caloptima.org لقراءة برنامج تحسين الجودة لعام 2018-2019، 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 TTY الاتصال على الرقم المجاني 1-800-735-2929.

معايير CalOptima للوصول إلى الرعاية — 2019

وصف موجز لمعايير الوصول لأعضاء CalOptima Medi-Cal:

الوصول إلى الرعاية الطبية الطارئة/العاجلة والوصول عبر الهاتف:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
على الفور، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع	خدمات الطوارئ
خلال 24 ساعة من الطلب	خدمات الرعاية العاجلة
يجب أن يكون الهاتف متاحاً على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يجب ألا يتجاوز وقت انتظار الفرز أو الفحص عبر الهاتف 30 دقيقة.	فرز الهاتف

الوصول إلى الرعاية الأولية

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 48 ساعة من الطلب	المواعيد العاجلة - التي لا تتطلب إذن 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 (IHA) أو التقييم السلوكي الفردي (IHEBA) للتثقيف الصحي

الوصول إلى الرعاية المتخصصة والمساعدة:

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 96 ساعة من الطلب	المواعيد العاجلة التي تتطلب إذن مسبق
خلال 15 يوم عمل من الطلب	الرعاية المتخصصة غير العاجلة
خلال 10 أيام عمل من الطلب	أول زيارة قبل الولادة
خلال 15 يوم عمل من الطلب	الخدمات المساعدة غير العاجلة

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

الوصول إلى رعاية الصحة السلوكية

معايير الرعاية	الخدمات المغطاة
خلال 10 أيام عمل من الطلب	الرعاية الروتينية مع مزود صحة سلوكية غير طبيب
خلال 20 يوم تقويمي من الزيارة الأولية لحالة معينة	رعاية المتابعة الروتينية مع أحد مزودي خدمات الرعاية الصحية السلوكية من غير الأطباء (أي علماء النفس والعاملين الاجتماعيين الإكلينكيين المرخصين (LCSW)، معالجو الزواج والأسرة (MFT)
خلال 30 يوم تقويمي من الزيارة الأولية	رعاية المتابعة الروتينية مع طبيب مزود صحة سلوكية

للاطلاع على "معايير الوصول إلى الرعاية" الخاصة بنا، يرجى زيارة www.caloptima.org والذهاب إلى صفحة ويب Medi-Cal لـ "وثائق الأعضاء"، ثم اختر الرابط "مستندات مهمة أخرى".

حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم

حقوقك

أعضاء CalOptima يتمتعون بهذه الحقوق:

- أن تتم معاملتهم باحترام وكرامة من قبل كافة موظفي CalOptima والشبكة الصحية
- الخصوصية والمحافظة على سرية معلوماتك الطبية
- الحصول على معلومات عن CalOptima، وشبكاتنا الصحية ومزودينا والخدمات التي يقدمونها وحقوقك ومسؤولياتك كعضو
- اختيار مزود رعاية أولية ضمن شبكة CalOptima
- الحصول على معلومات بخصوص مؤهلات مزودي شبكتنا
- التحدث بانفتاح مع مزودي الرعاية الأولية عن خيارات العلاج الضرورية طبياً بغض النظر عن التكلفة أو المزايا
- المساعدة على اتخاذ القرارات بخصوص رعايتك الصحية بما في ذلك الحق في أن تقول "لا" للعلاج الطبي
- التعبير عن الشكاوى والاستئنافات سواء شفهياً أو خطياً بخصوص CalOptima أو الرعاية التي نقدمها
- الحصول على خدمات الترجمة الشفهية باللغة التي تفهمها
- عمل توجيه مسبق
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة والمراكز الصحية المؤهلة فدرالياً ومرافق خدمة الصحة الهندية وخدمات الأمراض المنقولة جنسياً ومراكز خدمات الطوارئ خارج شبكة CalOptima.
- طلب عقد جلسة استماع بالولاية بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن في ظلها تسريع جلسة الاستماع الخاصة بك
- الوصول إلى سجلاتك الطبية وحيثما يكون قانونياً الحصول على نسخ من السجلات الطبية وتحديثها أو تصحيحها
- الوصول إلى موافقات خدمات القصر
- الحصول على معلومات الأعضاء الخطية مجاناً بصيغة لغة برايل أو مطبوعة بخط كبير وبصيف أخرى عند الطلب وبسرعة تتلاءم مع الصيغة التي تم طلبها
- أن تكون حراً من أي سيطرة أو تحديد يستخدم كوسيلة ضغط أو عقاب أو إزعاج أو انتقام
- الحصول على معلومات عن حالتك الصحية وخيارات خطة العلاج بطريقة سهلة الفهم

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

- تقديم اقتراحات إلى CalOptima عن حقوقك ومسؤولياتك كعضو
- أن تستخدم هذه الحقوق بحرية بدون أن تؤثر سلباً على المعاملة التي تتلقاها من CalOptima أو من المزودين أو الولاية

مسؤولياتك

أعضاء CalOptima يلتزمون بهذه المسؤوليات:

- معرفة وفهم واتباع كتيب الأعضاء
- فهم احتياجاتك الطبية والعمل مع مزودي الرعاية الصحية لوضع خطة معالجة
- اتباع خطة المعالجة التي اتفقت عليها مع مزودي الرعاية الصحية
- إبلاغ CalOptima ومزودي الرعاية الصحية بما نحتاج إلى أن نعرفه عن حالتك الطبية بحيث نستطيع تقديم الرعاية
- تحديد المواعيد والالتزام بها وإبلاغ المكتب عندما تضطر إلى إلغاء موعد
- التعرف على حالتك الطبية والأشياء التي تحافظ عليك بصحة جيدة
- المشاركة في برامج الرعاية الصحية التي تبتك بصحة جيدة
- العمل مع شركاء رعايتك الصحية وأن تكون مهذباً في التعامل معهم

بادر باتخاذ دوراً فعالاً في صحتك!

لدى CalOptima تقييماً صحياً عبر الإنترنت لمساعدتك في معرفة كيف يمكنك تحسين صحتك ونوعية حياتك. بعد إجراء الاستطلاع الرقمي وتقديم إجاباتك، ستحصل على درجة صحية منخفضة أو معتدلة أو عالية. ستحصل أيضاً على تفاصيل حول المجالات التي يمكنك العمل عليها، بالإضافة إلى الموارد التي تساعدك على اتخاذ خيارات صحية. هذا الاستطلاع مخصص لأعضاء CalOptima أعمار 18 عاماً فما فوق.

لأخذ التقييم الصحي، يرجى زيارة بوابة أعضاء CalOptima على member.caloptima.org. لمزيد من أدوات الإدارة الذاتية التفاعلية، انقر على “نصائح صحية” في صفحتنا الرئيسية أو انتقل إلى قسم الصحة والعافية.

نتواجد للمساعدة. يرجى الاتصال بنا على 1-714-246-8895 إذا كان لديك أسئلة. سوف يسعدنا:

- إرسال نسخة مطبوعة من التقييم الصحي إليك بالبريد
- مساعدتك في تعبئته عبر الهاتف
- التحدث معك عن نتائجك

في CalOptima، نؤمن بأهمية توفير الخدمات بطريقة يمكن لأعضائنا فهمها بسهولة. يتوفر لدينا التقييم الصحي بلغات أخرى أو بتنسيقات أخرى، مثل برايل أو طباعة كبيرة.

يرجى الاتصال بخدمة عملاء CalOptima على الرقم 1-714-246-8500 أو الرقم المجاني 1-888-587-8088، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 5 مساءً. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم المجاني 1-800-735-2929. لدينا طاقم يتحدث لغتك. تفضل بزيارتنا على www.caloptima.org.

سجل اليوم في الموقع الإلكتروني للأعضاء!

بوابتك للوصول إلى CalOptima عبر الإنترنت

أطلقت CalOptima مؤخراً الموقع الإلكتروني الجديد للأعضاء. الموقع الإلكتروني للأعضاء هو موقع آمن عبر الإنترنت يمنحك الوصول لمدة 24 ساعة إلى معلوماتك الصحية.

يمكنك الوصول إلى الموقع الإلكتروني الجديد للأعضاء الذي أطلقته CalOptima من الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو الهاتف الذكي. سيبدأ طرح اللغات الأخرى في خريف 2019.

بادر بتولي دوراً فعالاً في رعايتك الصحية. سجّل على <https://member.caloptima.org> اليوم!

لإجراء تغييرات عبر الإنترنت، اذهب إلى الموقع الإلكتروني للأعضاء www.caloptima.org.

تسهم خيارات الخدمة الذاتية الجديدة في التسهيل والتسريع من:

- تحديث معلوماتك الشخصية
- طلب بطاقة هوية جديدة
- طباعة نسخة من بطاقة التعريف
- تغيير شبكة الخدمات الصحية أو مزود الرعاية الصحية الأولية (PCP)
- طرح الأسئلة على قسم خدمة العملاء لدى CalOptima
- عرض تاريخ وحالة الوصفات الطبية والإحالات (بدءاً من منتصف عام 2020)
- إكمال استبيان التقييم الصحي السنوي

برامج إدارة الصحة

تقدم CalOptima خدمات إدارة الصحة دون تكلفة لأعضاء Medi-Cal لدينا. نضيف الأعضاء المؤهلين للبرامج المحددة بناءً على سجلاتهم الصحية أو عن طريق إحالة طبيب. يمكن للأعضاء المؤهلين أيضاً اختيار التسجيل. عند التسجيل في برنامج، قد يتلقى الأعضاء المعلومات في البريد من CalOptima أو تلقي مكالمات من أحد موظفينا، نتواجد لمساعدتك على تحسين صحتك.

إذا لم تعد ترغب في أن تكون جزءاً من برنامج إدارة الصحة وتفضل التوقف* عن تلقي رسائل بريدية أو مكالمات حول حالتك، فيمكنك الاتصال بنا على الرقم 1-714-246-8895. نتواجد لمساعدتك من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 5 مساءً. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم المجاني 1-800-735-2929. نحن نتطلع إلى مساعدتك على تحسين صحتك!

اسم البرنامج
برنامج الصحة للربو لدى الأطفال
برنامج الصحة للربو لدى البالغين
برنامج الصحة للسكري
برنامج Bright Steps (الخطوات المشرقة) لصحة الأمومة
برنامج Shape Your Life (شكل حياتك) للسمنة في مرحلة الطفولة

* طلب إيقاف الحصول على معلومات منا سوف ينطبق فقط على رسائل إدارة الصحة. سوف تستمر في الحصول على المواد المطلوب من CalOptima إرسالها إليك.

إتصل بخط نصيحة الممرض للحصول على نصائح صحية

إذا كنت بحاجة إلى نصيحة صحية عاجلة إتصل بطبيبك أو شبكتك الصحية أولاً. نريد أن تكون قادراً على الحصول على أجوبة لأسئلتك الصحية عندما تكون أنت أو أحبائك مرضى أو لا تشعرعون بتمام الصحة أو مصابين. إذا تعذر عليك التواصل مع طبيبك فيإمكانك التحدث مع إحدى الممرضين/ الممرضات عبر الهاتف.

إتصل بخط CalOptima لنصيحة الممرض المجاني علي 1-844-447-8441 للمساعدة. يمكن لمستخدمي TTY الإتصال على 1-844-514-3774. يتواجد خط نصيحة الممرض 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع بدون تكلفة لأعضاء CalOptima. لدينا طاقم يتحدث بلغتك.

إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طبية أو نفسية طارئة إتصل برقم 9-1-1 أو توجه إلى أقرب مستشفى.

خط نصيحة الممرض هو فقط للمشورة الصحية. ليس لديه إمكانية الوصول إلى سجلاتك الطبية أو الحالات أو الترخيصات المسبقة. يجب عليك الإتصال بطبيبك أو بشبكتك الصحية للحصول على تلك المعلومات.

يمكن لخط نصيحة الممرض مساعدتك على الحصول على المعلومات التي تحتاجها لتقرر خطواتك المقبلة، مثل:

- معرفة الأعراض و ما يمكنك القيام به
- إعطائك الحقائق حول الرعاية العاجلة و الغير عاجلة
- تقديم الارشاد بشأن الرعاية الذاتية في المنزل
- إحالتك لمركز رعاية عاجلة أو لمستشفى مرخص عبر الشبكة
- شرح حالتك أو تشخيصك
- التعرف على الأدوية
- توفير خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف

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، نرسل 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.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

الحصول على نسخة من سجلك الصحي وسجل مطالباتك	- 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.
طلب تصحيحنا لسجلاتك الطبية وسجلات مطالباتك	- 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.
طلب سرية المراسلات	- 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 أنك ستكون معرضاً للخطر إذا لم نوافق.
طلب منا الحد مما نستخدمه أو ما نشاركه	- يمكنك أن تطلب منا ألا نستخدم أو نشارك معلومات طبية محددة للعلاج أو الدفع أو لعملياتنا. - لسنا مطالبين بالموافقة على طلبك، وقد نقول "لا" إذا كان ذلك سيؤثر على رعايتك.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

الحصول على قائمة بمن شاركنا معه المعلومات	- يمكنك طلب قائمة (محاسبة) بعدد المرات التي شاركنا فيها معلوماتك الطبية لمدة ست سنوات قبل تأريخ 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 من إعدادها).
الحصول على نسخة من إقرار الخصوصية	- 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.
اختيار شخصاً للتصرف نيابةً عنك	- 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.
تقديم شكوى إذا شعرت بأن حقوقك قد انتهكت	- يمكنك التقدم بشكوى إذا شعرت بأننا قد انتهكتنا حقوقك عبر الاتصال بنا باستخدام المعلومات الموجودة في هذا الإشعار. - لن نحاول الانتقام منك بسبب التقدم بشكوى.
قيود الدفع الذاتي	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.

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 أعطينا الإذن، يمكنك الرجوع عن ذلك خطياً 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.

في هذه الحالات، لديك الحق والخيار بأن نخبرنا أن:	- نشارك المعلومات مع أسرته أو أصدقائك المقربين أو آخرين لهم علاقة بالدفع مقابل رعايتك - نشارك المعلومات في مواقف الإغاثة في الكوارث.
---	---

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

- 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.	في هذه الحالات لا نشارك معلوماتك أبداً ما لم تعطينا إذنًا خطياً:
---	---

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، و ليس على سبيل الحصر:

المساعدة في إدارة علاجات الرعاية الصحية التي تتلقاها	يمكن أن نستخدم معلوماتك الطبية ونشاركها مع من يقدمون الرعاية والعلاج لك.	مثال: يرسل الطبيب معلومات لنا حول تشخيصك وخطة علاجك حتى نستطيع ترتيب خدمات إضافية.
إدارة منظمنا	- 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.	مثال: نقوم باستخدام معلوماتك الطبية لتطوير خدمات أفضل لك.
الدفع مقابل الخدمات الطبية التي تحصل عليها	يمكننا استخدام معلوماتك الطبية والكشف عنها لأننا ندفع مقابل الخدمات الطبية التي تحصل عليها.	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.
إدارة خطتك	قد نقوم بالكشف عن معلوماتك الطبية لقسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS) و/أو مراكز خدمات ميديكير (Medicare) و ميديكيد (Medicaid) (CMS) لإدارة الخطة.	مثال: تتعاقد DHCS معنا لتوفير خطة صحية ونقوم بتزويد DHCS بإحصاءات معينة.

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.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

المساعدة في مسائل الصحة العامة والسلامة	يمكننا مشاركة المعلومات الصحية عنك لبعض الحالات مثل: - 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
الالتزام بالقانون	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
للرد على طلبات التبرع بالأعضاء والأنسجة والعمل مع طبيب شرعي أو مدير جنازات	- 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.
لمعالجة الطلبات الحكومية مثل قسم تعويضات الموظفين أو إنفاذ القانون أو غيرها من الجهات الحكومية	يمكننا استخدام أو مشاركة معلومات طبية عنك: - 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
الرد على القضايا القانونية والإجراءات القانونية	يمكن أن نشارك معلومات طبية عنك استجابة لطلب محكمة أو أمر إداري أو رداً على مذكرة إحضار أو استدعاء.
الالتزام بالقوانين الخاصة	- 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.

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.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

- 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 المُحدث 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:

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

TTY: 1-800-537-7697

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

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.

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.

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

تقدم CalOptima:

- مساعدات مجانية وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - ✓ مترجمين لغة إشارة مؤهلين
 - ✓ 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 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 بناءً 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 على 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 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 (TTY) 1-800-537-7697.
- 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>.

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。

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**).

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل على رقم 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

ข้อควรคำนึง: ถ้าหากคุณพูดภาษาไทย, คุณสามารถใช้บริการความช่วยเหลือทางภาษา, โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้โดย, โทร 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929).

ខ្មែរ (Cambodian)

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).

تركزت هذه الصفحة فارغة.

تركزت هذه الصفحة فارغة.

تركزت هذه الصفحة فارغة.



CalOptima
Better. Together.

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

نشرة الإخطارات السنوية لعام 2019

أنظر بالداخل!

- ← المشورة الطبية بعد ساعات العمل
- ← سجل اليوم في الموقع الإلكتروني للأعضاء!
بوابتك للوصول إلى CalOptima عبر الإنترنت
- ← خط نصيحة الممرضة
- ← برامج إدارة الصحة
- ← أهداف وإنجازات برنامج تحسين الجودة من 2018-2019 CalOptima
- ← إشعار ممارسات الخصوصية
- ← حقوق و مسؤوليات الأعضاء
- ← تعرف على المنافع الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية