



Medi-Cal
CalOptima
Better. Together.

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

نحوه تماس با CalOptima

اگر پرسشی دارید یا برای دریافت خدمات مراقبت بهداشتی خود نیاز به دریافت کمک دارید، با بخش خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 و یا شماره رایگان 1-888-587-8088، طی روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 8 صبح الی 5 بعدازظهر تماس بگیرید. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. استفاده کنندگان خطوط TDD/TTY می توانند با شماره 1-800-735-2929 تماس بگیرند. شما همچنین می توانید از وب سایت ما به آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

مشاوره بعد از ساعت اداری:

- اگر بعد از ساعات اداری به مشاوره پزشکی نیاز دارید، با مطب PCP خود و یا شماره تلفن ارائه شده در پشت کارت شبکه درمانی یا گروه پزشکی خود تماس بگیرید.

ضرورت های پزشکی:

- در صورت وقوع ضرورت پزشکی با شماره 9-1-1 تماس گرفته یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه نمایید.

دریافت اطلاعات به زبان ها یا فرمت های دیگر

اطلاعات و مطالب ارسالی CalOptima با حروف چاپی درشت و در سایر فرمت ها و زبان های دیگر موجود است. در صورت تمایل به دریافت این اطلاعات یا مطالب به فرمت یا زبان دیگر، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید.

نشانی یا شماره تلفن جدید؟

ما برای تماس با شما در مورد مراقبت بهداشتی تان به نشانی و شماره تلفن صحیح شما نیاز داریم. اگر نشانی یا شماره تلفن جدیدی دارید، لطفاً از طریق تماس با منابع زیر آنرا گزارش کنید:

- مددکار بررسی صلاحیت سازمان خدمات اجتماعی شما در اورنج کانتی
- بخش خدمات مشتریان CalOptima
- اداره پست ایالات متحده به شماره 1-800-275-8777

کتابچه راهنمای CalOptima

در صورت درخواست، جدیدترین نسخه کتابچه راهنمای CalOptima موجود است. برای دریافت کتابچه راهنما، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 و یا شماره رایگان 1-888-587-8088 طی روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. کاربران خط TDD/TTY می توانند با شماره رایگان تماس 1-800-735-2929 بگیرند. همچنین می توانید از وبسایت ما به آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

مزایای خود را بشناسید و بدانید که چگونه مراقبت دریافت کنید

CalOptima می خواهد تا شما از مزایای بهداشتی خود و همچنین چگونگی دریافت مراقبت پزشکی آگاه باشید که شامل موارد زیر می شود:

- خدمات تحت پوشش و حذف شده
 - روشهای داروخانه ای
 - پرداخت برای خدمات، از قبیل سهم پرداختی هزینه و یا چگونگی عملکردتان در صورت دریافت صورتحساب
 - خدمات خارج از منطقه و محدودیتهای دریافت مزایا
 - خدمات کمکی زبان (ترجمه) بدون هزینه
 - اطلاعات درباره ارائه دهندگان خدمات ما و دریافت وقت ملاقات با ارائه دهنده خدمات اصلی خود
 - دریافت مراقبت از پزشک متخصص، خدمات مربوط به بهداشت رفتاری و خدمات بیمارستانی
 - مراقبت های پس از ساعات اداری
 - خدمات اضطراری پزشکی
 - چگونگی ثبت یک شکایت یا تجدید نظر
 - تکنولوژی جدید پزشکی
- برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد مزایا و خدمات، لطفاً دفترچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید. و یا می توانید از وبسایت ما واقع در www.caloptima.org دیدن کنید.
- نکات در مورد ارائه دهندگان بر روی فهرست راهنمای ارائه دهندگان CalOptima بر روی وبسایت www.caloptima.org موجود است.

همچنین می توانید برای دریافت نسخه ای از دفترچه اعضا و یا دفترچه ارائه دهنده گان خدمات پزشکی با دفتر خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید .

آیا در مورد این مزایا و خدمات Medi-Cal می دانید؟

خدمات بهداشتی بانوان

بانوان می توانند بدون در اختیار داشتن نامه ارجاعیه و یا اجازه قبلی از خدمات مراقبت پیشگیرانه، مراقبت عمومی پیش از زایمان، خدمات تنظیم خانواده و اورژانسی بهره مند شوند. آنها می توانند نزد هر متخصص بهداشت بانوان (از قبیل پزشک زنان /زایمان (OB/GYN) یا مامای) مورد تایید شبکه درمانی شان برای دریافت خدمات مراقبت پیش از زایمان ، آزمایش سینه ،ماموگرام و پپ سیمر بروند. با متخصص زنان خود برای دریافت وقت ملاقات تماس بگیرید.

خدمات خارج از شبکه

اگر شما احتیاج به خدمات تحت پوششی دارید که شبکه بهداشتیتان آنها ارائه نمی دهد، شاید بتوانید از طریق خدمات خارج از شبکه به آنها دسترسی یابید. شبکه بهداشتی شما این خدمات را در صورتیکه مورد نیاز شما باشند و شبکه درمانیتان نتواند آنها را ارائه دهد تامین میکند. اگر شما به خدمات خارج از شبکه احتیاج دارید، با شبکه بهداشتی خود تماس بگیرید.

نظریه ثانویه

در صورتی که تمایل داشته باشید که از نظر تشخیصی پزشک دیگری مطلع شوید و یا اینکه پزشک ارائه دهنده خدمات اولیه بهداشتی (PCP) شما این نظر ثانویه را به شما توصیه کند، پزشکتان (PCP) می تواند برای دریافت نظر پزشک دیگر به شما کمک کند. پزشکی که نظریه ثانویه می دهد، مسئولیت پرونده شما را به عهده نخواهد گرفت بلکه به شما و PCP شما کمک می کند در مورد یک برنامه مداوا تصمیم بگیرید.

مجوز پیشین

مجوز پیشین مجوز پیشین؟

مجوز پیشین، و یا PA، تاییدیه ای است که شبکه درمانی تان برای دریافت خدمات پزشکی ویژه صادر می کند. این خدمات شامل موارد زیر می شوند:

- مراقبت تخصصی
- مراقبت از بیماران به صورت بستری و سرپائی در بیمارستان
- مراقبت کمکی از قبیل مراقبت درمانی در منزل
- وسائل پزشکی
- وسائل بادوام پزشکی (صندلی چرخدار، واکر و سایر لوازم)
- خدمات نقل و انتقال پزشکی غیر اضطراری
- مدت معمول برای پاسخگوئی به درخواست PA (دریافت مجوز پیشین)
- مجوزهای عادی: 5 روز کاری
- مجوزهای فوری: 72 ساعت (یا 3 روز تقویمی)

PCP شما و شبکه درمانی تان تصمیم خواهند گرفت که آیا به خدمات ویژه پزشکی نیاز دارید یا خیر. در صورتی که در مورد مجوز پیشین پرسشی دارید، با شبکه درمانی تان تماس بگیرید.

می توانید مراقبت پیشگیرانه، مراقبت عمومی پیش از زایمان، خدمات تنظیم خانواده و اورژانسی را بدون دریافت مجوز پیشین، دریافت کنید. بانوان می توانند بدون ارجاع نامه و یا مجوز پیشین، نزد متخصص بهداشت زنان (مانند پزشک زنان/زایمان (OB/GYN) یا ماما) از شبکه درمانی شان برای دریافت خدمات مراقبت پیش از زایمان، معاینه سینه، ماموگرام ها و پپ سمیر بروند. می توانید برای دریافت وقت ملاقات، مستقیماً با متخصص بهداشت زنان خود تماس بگیرید.

همه این مطالب درمورد شماست تصمیمات مربوط به مراقبت های درمانی شما

اگر به خدمات ویژه پزشکی نیازمندید، بخش مدیریت بهره بری (UM) برای تصمیم گیری در مورد مناسب بودن خدمات با پزشک شما همکاری خواهد کرد. ما تصمیمات خود را بر اساس نیازهای پزشکی شما و پوشش Medi-Cal اتخاذ می کنیم. ما به کارکنان خود یا پزشک شما در صورت عدم تایید خدمات هیچ پاداشتی نمیدهیم. پزشکتان و کارکنان ما به خاطر تصمیماتشان در مورد معالجات شما مشوق های مالی دریافت نمی کنند.

شما بعنوان عضو CalOptima حق پرسش درمورد نحوه عملکرد و تصمیمات ما را دارید. لطفاً در صورت داشتن هرگونه پرسش، برای برقراری ارتباط با کارمندی که می تواند به سوالات شما درباره رویه UM پاسخ دهد با بخش خدمات اعضای CalOptima از طریق شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. کاربران خط TTY/TDD می توانند با شماره 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایند. خدمات ترجمه برای یاری به شما در هنگام صحبت با کارمندان UM موجود است.

اهدای عضو یا بافت

زمانی که شما اهدا کننده عضو یا بافت میشوید، به بهبود و نجات زندگی انسانهای دیگر کمک میکنید. برای اهدای عضو یا بافت میتوانید:

- به پرسشهایی که در پیش دستور درمان، در مورد اهدای عضو یا بافت نوشته شده پاسخ دهید.
- برچسب مخصوص را روی گواهینامه رانندگی خود نصب کنید، یا
- کارت اهدای عضو را تهیه و با خود داشته باشید

برای اطلاعات بیشتر، به وبسایت www.donatelifecalifornia.org مراجعه کنید یا با شماره تلفن رایگان 1-866-797-2366 تماس بگیرید.

در مورد مزایای دارویی خود مطلع باشید

داروها

صفحه وبسایت مربوط به داروها در بخش اعضا CalOptima به نشانی www.caloptima.org شامل اطلاعاتی در مورد مزایای دارویی شما میباشد. شما میتوانید مطالب زیر را در این صفحه پیدا کنید:

- فهرست داروها، که به نام لیست داروهای تایید شده نیز شناخته میشود.
- تغییرات و به روز شدن لیست داروهای تایید شده که هر سه ماه یکبار انجام میشود.

- روند درخواست تاییدیه برای داروهایی که در فهرست نیست، توسط شما یا پزشک شما. همچنین میتوانید از وبسایت CalOptima برای موارد زیر استفاده کنید:
- پوشش همه داروهایتان توسط CalOptima
- اگر نوع ژنریک یا غیر ژنریک دارویی که استفاده میکنید موجود است
- اگر داروهایی که استفاده میکنید با یکدیگر واکنش خوبی ندارند
- اثرات جانبی داروها را پیدا کنید
- لیست داروخانه هایی که با CalOptima همکاری میکنند را پیدا کنید
- نام داروهایی که توسط تولید کننده از بازار برگشت داده شده اند

چگونه از فهرست داروها استفاده کنید

CalOptima فهرست دارویی دارد که در صورتی که آنها را از داروخانه هایی که با CalOptima همکاری میکنند تهیه کنید، تحت پوشش قرار میگیرند. به این فهرست، لیست داروهای تایید شده میگویند. این فهرست را میتوانید بر روی وبسایت CalOptima به آدرس www.caloptima.org پیدا کنید. شما میتوانید گزینه داروها بخش مربوط به اعضا را انتخاب کنید. یا میتوانید با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید. لیست داروهای تایید شده شامل:

- فهرستی از داروهای ژنریک و تجاری (برند) که تحت پوشش ما هستند.
- محدودیت برای یک داروی تحت پوشش
- تغییر قوانین برای داروهای ژنریک یا برند. اگر دارویی به فرم ژنریک موجود باشد شما باید اول نوع ژنریک دارو را استفاده کنید.
- قوانین مربوط به استفاده از یک داروی خاص قبل از اینکه ما داروی دیگری را برای همان بیماری تحت پوشش قرار دهیم.
- قوانین مربوط به اثبات یک بیماری قبل از اینکه ما داروی مربوطه را تحت پوشش قرار دهیم
- قوانین مربوط به استفاده از داروهای مشابه که تاثیر شبیه به داروی اصلی شما دارند.

به روز کردن فهرست داروها

داروخانه CalOptima و کمیته دارودرمانی هر 3 ماه یکبار داروهای جدید و کاربرد داروهای موجود در لیست داروهای تایید شده را بررسی میکند. این کمیته شامل داروسازها، پزشکان و افرادی است که تصمیم میگیرند، لیست داروهای تایید شده باید شامل چه داروهایی باشد. همچنین قوانین و محدودیتهای داروها را بررسی میکنند.

صدور مجوز از قبل برای داروهایی که بر روی لیست داروهای تایید شده CalOptima نیستند.

اگر پزشک شما دارویی برایتان تجویز کند که در لیست داروهای مورد تایید نیست، پزشک یا داروخانه شما باید اول از CalOptima درخواست مجوز کنند. پزشک یا داروخانه شما باید از فرم مربوط به مجوز از قبل (PA) استفاده کنند. شما میتوانید از طریق تماس با خدمات مشتریان درخواست مجوز از قبل کنید و یا فرم آنلاین درخواست مجوز از قبل را که در صفحه مربوط به داروها و در بخش مربوط به اعضا است کامل نمایید. بعد از تکمیل و ارائه فرم، CalOptima با پزشک شما برای دریافت اطلاعات لازم و بررسی درخواست همکاری میکند.

پزشک شما باید تشخیص بیماری شما و نام داروهایی که در فهرست CalOptima میباشند و شما استفاده کرده اید را به ما ارائه کند. همچنین پزشک شما باید به ما بگوید که به چه دلیل این دارو را برای شما الزام پزشکی دارد و چرا داروهای دیگر موجود در لیست را نمیتوانید استفاده کنید. برای اطلاعات بیشتر در مورد روند مجوز قبلی به کتابچه راهنمای اعضا مراجعه کنید. برای دریافت اطلاعات بیشتر به وبسایت CalOptima در آدرس www.caloptima.org مراجعه کنید یا با بخش خدمات مشتریان

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

از طریق شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. کاربران TDD/TTY میتوانند با شماره رایگان 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایند. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت میکنند.

CalOptima در اینجا برای کمک به شما حاضر است

در صورت ناراضی بودن از مراقبتی که دریافت می کنید، می توانید شکایت کنید.

برای تنظیم شکایت یا درخواست تجدید نظر از مدیریت استفاده از منابع (UM)

اگر از مراقبتی که دریافت می کنید ناراضی هستید، می توانید یک شکایت را تنظیم کنید. در صورتیکه شبکه درمانی شما یا CalOptima خدماتی را تصویب نمی کند یا هزینه آنرا پرداخت نمی کند یا آنرا قطع کرده یا تغییر می دهد و به تاخیر می اندازد و شما موافق با این موضوع نیستید، می توانید درخواست تجدید نظر خود را به UM تسلیم کنید. می توانید در حین اینکه ما به درخواست تجدید نظر شما رسیدگی می کنیم از CalOptima بخواهید به ارائه خدمات ادامه دهد. برای انجام اینکار، ظرف مدت 10 روز تقویمی پس از دریافت اعلامیه UM برای قطع یا تغییر خدماتی که در حال حاضر دریافت می کنید با ما تماس بگیرید. برای ثبت یک شکایت یا تسلیم یک درخواست تجدید نظر به UM، با بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید. دفترچه اعضای CalOptima حاوی اطلاعات بیشتری در مورد حقوق قانونی شما در رابطه با شکایت و تجدید نظر می باشد.

اگر برای تکمیل فرم های شکایت یا تجدید نظر به کمک نیاز دارید، کادر اداری CalOptima برای ارائه کمک به شما آماده است. اگر به زبان دیگری صحبت می کنید، می توانید بدون اینکه برایتان هزینه ای داشته باشد یک مترجم شفاهی را درخواست کنید تا به شما در تنظیم شکایت یا درخواست تجدید نظر کمک کند. اگر می خواهید شخص دیگری از سوی شما نمایندگی کند، باید این موضوع را کتباً به اطلاع ما برسانید.

درخواست برای دادرسی ایالتی

اگر با اقدام یا تصمیم شبکه درمانی تان یا CalOptima موافق نیستید، می توانید در هر زمان تقاضای یک جلسه دادرسی ایالتی را بکنید. برای انجام اینکار، ظرف 90 روز از زمان اتخاذ تصمیم و یا اقدام با سازمان خدمات اجتماعی (DSS) تماس بگیرید. جلسه دادرسی، محلی است که در آن می توانید دغدغه خود را به صورت مستقیم با دولت ایالت کالیفرنیا مطرح کنید. شما می توانید خودتان شخصاً اقدام کنید یا شخص دیگری را برای نمایندگی از سوی خود انتخاب کنید. DSS می تواند یک وکیل تسخیری را، برای ارائه کمک حقوقی رایگان، در اختیار شما قرار دهد.

با این آدرس مکاتبه کنید:

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

یا

با این شماره تماس بگیرید: 1-800-952-5253. استفاده کنندگان TDD/TTY می توانند با شماره 1-800-952-8349 تماس بگیرند.

محافظت از شما و سیستم مراقبت های بهداشتی

کلاهبرداری در مراقبت های بهداشتی چیست؟

کلاهبرداری در مراقبت های بهداشتی زمانی اتفاق می افتد که فردی با علم به اینکه عملش می تواند منجر به دریافت سود غیر قانونی برای خودش و یا فرد دیگری شود، نقشه انجام عمل نادرستی را داشته باشد.

موارد زیر نمونه هایی از کلاهبرداری در زمینه بهداشت و درمان هستند:

- استفاده از کارت CalOptima شخص دیگری
- گرفتن صورتحساب برای خدمات تحت پوشش توسط CalOptima
- گرفتن صورتحساب برای خدمات غیر ضروری
- گرفتن صورتحساب برای خدمات انجام نشده
- گرفتن صورتحساب برای چیزی (مانند صندلی چرخدار و یا لوازم بهداشتی) که توسط پزشک دستور داده نشده و یا برای عضو فرستاده نشده
- مطالبه برای خدمات و یا داروهایی که دریافت نشده اند
- جعل و یا تغییر صورتحساب یا رسید
- استفاده از پوشش شخص دیگری

کلاهبرداری به همه ما لطمه می زند. اگر شما مشکوک هستید که کلاهبرداری ای صورت گرفته است، لطفاً آنرا از طریق خط ویژه تلفنی پیروی از قانون از طریق شماره **1-877-837-4417** گزارش دهید. برای گزارش کلاهبرداری لازم نیست نام خود را بگویید.

HIPAA چیست؟

HIPAA مخفف قانون نقل و انتقال و مورد اطمینان بودن بیمه در آمریکا می باشد. HIPAA مجموعه ای از قوانینی است که بیمارستان ها، برنامه های بهداشتی و ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی باید آنها دنبال کنند. HIPAA موجب می شود که کارمندان از این موضوع مطمئن شوند که تمام سوابق پزشکی، صدور صورت حساب های پزشکی و حساب بیمار با استانداردهای سختگیرانه مطابقت می کنند. CalOptima مدارک پزشکی شما را نگاه نمی دارد. اگر می خواهید کپی سوابق پزشکی خود را دریافت کنید لطفاً با دفتر ارائه دهنده خدمات اصلی (PCP) خود تماس بگیرید.

CalOptima چگونه از اطلاعات محرمانه بهداشتی شما حفاظت می کند؟

نگهداری صحیح اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما برای ما اهمیت بسیار دارد. کارکنان CalOptima برای آنکه اطلاعات PHI شما را به صورت صحیح و محرمانه مورد استفاده قرار دهند، آموزش دیده اند. کارکنان ما کتباً موافقت کرده اند که اطلاعات شما را محرمانه حفظ کنند. فقط آن دسته از کارکنانی که نیاز به مشاهده اطلاعات PHI شما برای هماهنگ کردن پرداخت هزینه خدمات مراقبت های درمانی تحت پوشش دارند، مجاز به استفاده از اطلاعات PHI شما هستند.

اوراقی که محتوی اطلاعات PHI شما هستند در مکانی محفوظ در دفتر CalOptima نگهداری می شوند. اگر دیگر به اطلاعات PHI شما نیاز نداشته باشیم، این اوراق را در دستگاه های کاغذ خرد کن قرار می دهیم تا هیچکس قادر به خواندن آنها نباشد.

برای اینکه اجازه ندهیم افراد متفرقه اطلاعات PHI شما را مشاهده کنند، امکانات امنیتی خاصی در سیستم های کامپیوتری خود قرار داده ایم. در صورت ارسال اطلاعات PHI با ایمیل و یا ذخیره آنها بروی سی دی یا سایر تجهیزات الکترونیکی، CalOptima از سیستمی برای کدگذاری اطلاعات PHI شما استفاده می کند تا هیچکس به غیر از آنهایی که مجاز به دیدن اطلاعات PHI شما هستند نتوانند آنها را بخوانند. برای دریافت یک نسخه از اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی به وب سایت ما در نشانی www.caloptima.org مراجعه کنید و یا با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس حاصل فرمایید.

اطلاعات شما شخصی و خصوصی میباشد

پس از آنکه شما واجد شرایط شدید و در برنامه درمانی ما عضو شوید، مدیکر و یا مدیکل اطلاعات مربوط به شما را برای ما ارسال میکنند. همچنین ما اطلاعات پزشکی شما را از پزشکها، درمانگاهها، آزمایشگاهها و بیمارستانهای شما دریافت میکنیم تا هزینه مراقبتهای درمانی شما را تأیید نموده و پرداخت کنیم.

CalOptima کارمندان خود را ملزم به پیروی از قوانین و سیاستهای حفظ اطلاعات خصوصی CalOptima برای حفاظت از اطلاعات درمانی شما در حین مکالمات شفاهی (مثلاً، زمانی که در ارتباط با اطلاعات درمانی شما با افراد مجاز بطور تلفنی یا رو دررو صحبت میکنند)، اطلاعات کتبی یا ارسال الکترونیکی اطلاعات شما مینماید. این بدین معنی است که یک کارمند CalOptima که به اطلاعات شما دسترسی دارد و برای انجام وظایف شغلی خود به آن نیاز دارد، اطلاعات شما را در اماکن عمومی و با افراد غیر مجاز مورد بحث قرار نمیدهد و مطمئن میشود که اطلاعات شما زمانی که مورد استفاده نیست، در مکانی امن محافظت شده و در محل قفل شده قرار دارد. اگر کارمندی ملزم به ارسال الکترونیکی اطلاعات شما باشد، از این رمزگذاری شدن اطلاعات اطمینان حاصل میکند. CalOptima دسترسی به اطلاعات درمانی اعضا را فقط محدود به کارمندانی میکند که برای انجام وظیفه خود به آن نیاز دارند.

آیا به کمک مدیر پرونده احتیاج دارید؟

اگر نگرانیهای سلامتی دارید که مدیریت آن مشکل است، ممکن است به کمک مدیر پرونده احتیاج داشته باشید. مدیران پرونده پرستارانی هستند که میتوانند به شما در موارد زیر کمک کنند:

- آموزش مراقبت از سلامتیتان
- همکاری با پزشکان شما برای مدیریت درمان بیماری
- تهیه برنامه مراقبت
- حل مشکلات دریافت مراقبت

برای دریافت مدیر پرونده پزشک شما میتواند شما را یاری دهد، یا میتوانید با شبکه درمانی یا بخش خدمات مشتریان CalOptima تماس تلفنی بگیرید.

آیا می دانستید؟

اگر به اتاق اورژانس بروید، پزشکتان در بیمارستان، ممکن است بتواند برای جلوگیری از وخیم تر شدن بیماری شما مقداردارو برای مصرف در 72 ساعت را بدون اجازه قبلی به شما بدهد. علاوه بر این، داروساز، ممکن است بتواند دارویی را که توسط پزشکتان برای حداکثر مدت ده (10) روز در بیمارستان برای شما تجویز شده را بدون گرفتن اجازه قبلی فراهم کند.

اگر از خدمات و یا درمانی که دریافت کرده اید ناراضی هستید شما حق شکایت کردن را دارید. شما می توانید شکایت خود را از طریق های زیر ثبت کنید:

- پر کردن فرم شکایت آنلاین در www.caloptima.org
- با بخش خدمات مشتریان از طریق شماره **1-417-642-0058** یا با شماره رایگان **1-888-785-8808** تماس بگیرید. کاربران TDD/TTY میتوانند با شماره رایگان **1-800-735-2929** تماس بگیرند.
- به دفتر ما به آدرس 505 City Parkway West, Orange, CA 92868 تشریف بیاورید
- فرم شکایت را چاپ و پر کنید یا نامه ای را به CalOptima بنویسید و به آدرس 505 City Parkway West, Orange, CA 92868 ارسال کنید.

اهداف و دستاوردهای برنامه بهبود کیفیت CalOptima

هر ساله، ما اعضای خود، ارائه دهندگان خدمات و شرکای محلی خود را از اهداف برنامه بهبود کیفیتمان (QI) مطلع می‌سازیم. همچنین ما آنها را از دستاوردهای سال گذشته خود مطلع می‌کنیم. از این طریق، ما مردم را در مورد فعالیتها، دستاوردها و پروژه های در ارتباط با برنامه (QI) مطلع می‌کنیم. برای مطالعه برنامه 2017-2018 بهبود کیفیت (QI) و پیشرفتها در رسیدن به این اهداف به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.

برای دریافت نسخه ای کتبی از برنامه QI و پیشرفتها در رسیدن به این اهداف، با دفتر خدمات مشتریان CalOptima با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. استفاده کنندگان خط TDD/TTY می‌توانند با شماره تلفن رایگان **1-800-735-2929** تماس بگیرند.

آیا پزشک شما پورتال مخصوص بیماران دارد؟

آیا تا به حال برای شما پیش آمده که از مطب دکتر خارج شوید و متوجه شوید که فراموش کرده اید از وی سؤالی بپرسید؟ آیا همه گفته های پزشک را به خاطر می‌آورید؟ بسیاری از پزشکان به بیماران خود امکان دسترسی به اطلاعات پزشکی از طریق پورتال اینترنتی را میدهند.

پورتال مخصوص بیماران چیست؟

پورتال مخصوص بیماران یک وبسایت امن آنلاین است که به بیماران امکان دسترسی به اطلاعات درمانی شخصی بطور 24 ساعته و به آسانی در هر مکانی از طریق اینترنت را میدهد. با داشتن نام کاربری و رمز عبور مطمئن، بیماران میتوانند اطلاعات بهداشتی از قبیل آنچه در زیر آمده را ببینند:

• ملاقات اخیر با پزشک	• واکسیناسیون
• خلاصه گزارش مرخصی	• حساسیتها
• داروها	• نتایج آزمایش

چطور باید شروع کرد؟

- قبل از قرار ملاقات بعدی با پزشکتان از اینکه ایمیل آدرس فعال دارید اطمینان حاصل نمایید.
- شما میتوانید به رایگان آدرس ایمیل در یاهو (yahoo.com)، هات میل (hotmail.com) و جی میل (gmail.com) داشته باشید.
- از پزشک خود بپرسید که آیا پورتال مخصوص بیمار دارند.
- در قرار ملاقات بعدی خود برای استفاده از پورتال مخصوص بیمار ثبت نام کنید.

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

- بعد از ثبت نام، وارد پورتال مخصوص بیمار پزشک خود شوید و اطلاعاتی را که به شما ارائه میکند مشاهده کنید.
- ببینید اگر میتوانید از طریق پورتال مخصوص بیمار با پزشک خود ارتباط برقرار کنید. این یکی از راههای مطمئن برای دریافت پاسخ به پرسشهایتان است.

استاندارد های CALOPTIMA برای دستیابی به مراقبت در سال -2018

توضیح استاندارد دسترسی:

آنچه در این بخش مشاهده میکنید توضیح خلاصه ای در مورد استاندارد دسترسی برای اعضاء مدیکل CalOptima است:

دسترسی به مراقبتهای درمانی فوری و اضطراری:

خدمات تحت پوشش	استانداردهای مراقبت
خدمات اضطراری	فوراً، 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز
خدمات مراقبت فوری	طی 24 ساعت از زمان درخواست

دسترسی به مراقبتهای اولیه:

خدمات تحت پوشش	استانداردهای مراقبت
قرارهای فوری که به مجوز قبلی احتیاج ندارند	طی 48 ساعت از زمان درخواست
مراقبتهای اولیه غیر اضطراری	طی 10 روز کاری از زمان درخواست
معاینه عمومی و ملاقات سلامت	طی 30 روز تقویمی از زمان درخواست
ارزیابی اولیه سلامت (IHA) یا ارزیابی آموزش بهداشت رفتاری فردی (IHEBA)	طی 120 روز تقویمی از زمان ثبت نام در مدیکل

دسترسی به مراقبتهای تخصصی و فرعی:

خدمات تحت پوشش	استانداردهای مراقبت
قرارهای فوری که به مجوز قبلی احتیاج دارند	طی 96 ساعت از درخواست
مراقبتهای تخصصی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست
اولین ملاقات زمان بارداری	طی 10 روز کاری از درخواست
خدمات فرعی غیر اضطراری	طی 15 روز کاری از درخواست

دسترسی به مراقبتهای سلامت رفتاری:

خدمات تحت پوشش	استانداردهای مراقبت
مراقبتهای معمولی توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری که پزشک نیست	طی 10 روز کاری از درخواست
پیگیری مراقبتهای معمولی توسط ارائه دهنده سلامت رفتاری که پزشک نیست	طی مدت زمان منطقی درمانی در دسترس اعضاء میباشد. ارائه دهندگان خدمات سلامت رفتاری درمان بالینی مناسب را ارزیابی کرده و خدمات پیگیری را در محدوده توانایی خود ارائه میکنند.

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

استانداردهای دسترسی تلفنی:

تعریف	استانداردهای مراقبت
تریاز(ارزیابی) تلفنی	تریاز تلفنی باید طی 24 ساعت شبانه روز در 7 روز هفته در دسترس باشد. انتظار برای تریاز یا ارزیابی تلفنی نباید بیشتر از 30 دقیقه باشد.
زمان انتظار تلفنی در ساعات اداری	صدای غیر ضبط شده در عرض 30 ثانیه
پیام فوری در ساعات اداری	کارکنان باید جواب تلفن را در عرض 30 دقیقه از زمان پیام تلفنی بدهند.
پیام غیر فوری و غیر اضطراری در ساعات اداری	کارکنان باید جواب تلفن را در عرض 24 ساعت از زمان پیام تلفنی بدهند.
دسترسی تلفنی اضطراری بعد از ساعات اداری	پیام تلفنی یا شخصی که پاسخگو میباشد باید عضو راهنمایی کند که با 911 تماس بگیرد یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کند.
دسترسی تلفنی بعد از ساعات اداری	یک ارائه دهنده مراقبتهای اولیه (PCP) یا نماینده وی باید در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز آماده پاسخ دهی به تلفنهای بعد از ساعت اداری اعضاء یا کارکنان اورژانس بیمارستان باشد.

استانداردهای زبانی و فرهنگی:

تعریف	استانداردهای مراقبت
ترجمه شفاهی	ترجمه شفاهی شامل، اما نه محدود به زبان اشاره باید در 24 ساعت شبانه روز و در 7 روز هفته توسط مترجم رو در رو (در صورت درخواست عضو) یا از طریق تماس تلفنی در نقاط کلیدی در اختیارات اعضاء قرار داده شود.
ترجمه کتبی	مطابق با قواعد CalOptima DD.2002: خدمات زبانی و فرهنگی، کل مطالب ارائه شده به اعضاء باید به زبانهای آستانه ای که توسط CalOptima مشخص شده است، در اختیار اعضاء قرار گیرد.
اشکال جایگزین ارتباطات	در صورت نیاز یا درخواست عضو مطالب آموزشی و اطلاعات برای اعضاء در اشکال جایگزین باید بطور رایگان و به زبانهای آستانه ای به فونت 14، بطور صوتی یا خط بریل طی 21 روز از تاریخ درخواست یا در عرض زمان مورد نیاز فرمهای درخواست شده، در اختیار عضو قرار گیرد.
دستگاه ارتباطات برای ناشنوایان	دستگاه ارتباطات ناشنوایان (TDD) یا خدمات رله کالیفرنیا (CRS) و کمکهای جانبی باید بطور رایگان در 7 روز هفته و 24 ساعت شبانه روز در اختیارات اعضاء که اختلالات شنوایی، گفتاری یا بینایی دارند، قرارگیرد. شماره تلفن تماس TDD/ 1-800-735-2929 ، TTY است.
حساسیت فرهنگی	کارکنان و کارمندان باید اعضاء را به ابراز اعتقادات معنوی و روشهای فرهنگی تشویق کنند و باید با روشهای مختلف درمانهای سنتی و اعتقادات آشنا باشند و در صورت لزوم این باورها را در برنامه های درمانی تلفیق نمایند.

دیگر استانداردهای دسترسی:

تعریف	استاندارد
دسترسی فیزیکی	اعضایی که دچار ناتوانی جسمی میباشند باید به رمپ، آسانسور، دستشویی، پارکینگ تعیین شده و آب آشامیدنی دسترسی داشته باشند.
زمان انتظار در مطب برای ملاقات با پزشک	کمتر از 45 دقیقه قبل از ملاقات با پزشک
تغییر برنامه ریزی ملاقات	قرار ملاقات با پزشک به نحوه ای مناسب با نیازهای مراقبت سلامتی عضو و تاکید بر ادامه درمان و مطابق با روشهای صحیح حرفه ای برنامه ریزی میشود.
خدمات حساس	عضو میتواند بدون دریافت مجوز قبلی، شخصا خود را برای دریافت خدمات حساس به ارائه دهنده خارج از شبکه معرفی کند.
اجازه ارائه خدمات به زیر 18 ساله گان	خدمات بدون اجازه والدین و بطور محرمانه در دسترس اعضاء زیر 18 سال میباشد
خدمات حمایت خانواده	طبق قواعد CalOptima GG.1508: صدور مجوز و ارجاع، عضو باید دسترسی مستقیم به خدمات پزشک زنان و زایمان و برنامه های حمایت از خانواده داشته باشد.

حقوق و مسئولیت های قانونی اعضا

شما دارای حقوق قانونی زیر هستید:

- دریافت خدمات درمانی همراه با احترام و ادب از طرف کلیه پرسنل CalOptima، شبکه درمانی و ارائه کنندگان خدمات
- حفظ حریم خصوصی و نگهداری اطلاعات پزشکی شما به صورت محرمانه
- دریافت اطلاعات در مورد CalOptima، شبکه درمانی و ارائه کنندگان ما، خدماتی که ارائه می کنند و حقوق و مسئولیت های شما به عنوان یک عضو
- دریافت اطلاعات در مورد صلاحیت ارائه دهندگان خدمات در شبکه
- انتخاب پزشک مراقبتهای اولیه (PCP) در محدوده شبکه CalOptima
- گفتگوی صریح با ارائه کنندگان مراقبت درمانی شما در مورد گزینه های مداوای لازم پزشکی بدون توجه به هزینه یا منفعت
- دریافت کمک در تصمیم گیری در مورد مراقبت درمانی شما، شامل حق عدم قبول مداوای پزشکی
- ارائه شکایت یا درخواست تجدید نظر به صورت شفاهی یا کتبی در مورد CalOptima یا مراقبتی که ارائه می کنیم
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی به زبانی که برایتان مفهوم باشد
- تعیین خط مشی برای دریافت خدمات پزشکی (در زمان عدم توانایی)
- دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز درمانی دارای مجوز دولت فدرال، مراکز خدمات درمانی سرخپوستان، خدمات بیماری های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه CalOptima

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

- درخواست برای دادرسی ایالتی شامل اطلاعات در مورد شرایطی که برطبق آنها می توان دادرسی ایالتی شما را تسریع کرد
- دسترسی به پرونده پزشکی شما و در مواردی که قانوناً اجازه داده شده، دریافت نسخه هائی از آن یا بروزرسانی و تصحیح پرونده پزشکی شما
- دسترسی افراد زیر سن قانونی به خدمات (بدون نیاز به دریافت رضایت والدین)
- در صورت درخواست، دریافت اطلاعات کتبی در مورد عضو یا چاپ درشت، بریل و یا به فرمهای درخواستی دیگر بطور رایگان در اسرع وقت.
- آزاد بودن از قید هرگونه ابزار کنترل یا محدودیت که به منظور اعمال فشار، تنبیه، سلب آسایش یا انتقام جوئی استفاده شده باشد
- دریافت اطلاعات در مورد شرایط پزشکی تان و گزینه های مربوط به برنامه مداوا به صورتی که قابل فهم باشد
- ارائه توصیه هائی به CalOptima در مورد حقوق و مسئولیتهای شما به عنوان یک عضو
- استفاده بدون قید و شرط از این حقوق به گونه ای که بر نحوه مداوای شما توسط CalOptima، ارائه کنندگان یا دولت ایالتی تأثیر منفی نداشته باشد

شما دارای مسئولیتهای زیر می باشید:

- دانستن، درک و پیروی از مطالب درج شده در دفترچه اعضای خود
- آگاهی از نیازهای پزشکی تان و همکاری با ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان برای ایجاد برنامه مداوا
- پیروی از برنامه مداوا که با توافق ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان تهیه کردید
- ارائه اطلاعات مورد نیاز در مورد وضعیت پزشکی خود به CalOptima و ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان تا ما بتوانیم مراقبتهای لازم را ارائه کنیم
- گرفتن وقت ملاقات، حضور به موقع در آن وازپیش مطلع نمودن مطب در صورت لغو قرار ملاقات
- اطلاع از شرایط پزشکی خود و مواردی که سلامت شما را حفظ می کند
- شرکت فعال در برنامه های مراقبت درمانی که شما را سالم نگه می دارند
- همکاری و برخورد مودبانه با افرادی که در مراقبت درمانی شما سهیم هستند

سلامت خود را با ابزار جدید آنلاین ما ارزیابی کنید!

CalOptima ابزار آنلاین جدیدی برای ارزیابی سلامت دارد که میتواند به شما برای بهبود بخشیدن به سلامت و کیفیت زندگی کمک کند. بعد از ارائه پاسخهایتان، شما یک نمره سلامت فردی که میتواند، پایین، متوسط یا بالا باشد، دریافت میکنید. این پاسخ شامل مواردی است که احتیاج به بهتر شدن دارد و منابعی که میتواند به شما در راه انتخابهای سالمتر کمک کند میباشد.

برای ارزیابی دیجیتال سلامت، لطفاً به صفحه وب سلامت و تندرستی www.caloptima.org/HealthEducation مراجعه کنید وگزینه ” در این امتحان شرکت کنید تا بدانید.“ را انتخاب کنید.

اگر مایل هستید که با مربی بهداشت در CalOptima صحبت کنید، لطفاً با گروه مدیریت بهداشت از طریق شماره تلفن 1-714-246-8895 تماس بگیرید، ما میتوانیم:

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

- یک نسخه چاپی ارزیابی سلامتی را برای شما بفرستیم
- بطور تلفنی شما را راهنمایی کنیم که ارزیابی را کامل کنید
- در مورد نتیجه ارزیابی با شما صحبت کنیم

در CalOptima ما معتقدیم خدمات باید به گونه ای ارائه شود که برای اعضا به راحتی قابل درک باشد. ارزیابی سلامت به زبانها و فرمهای دیگر، مانند بریل و چاپ درشت موجود است. لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima با شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. کاربران TTD/TTY میتوانند با شماره تلفن رایگان 1-800-735-2929 تماس حاصل نمایند. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت میکنند. این ارزیابی برای اعضاء CalOptima است که 18 ساله یا مسن تر هستند.

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).

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEBTOOM: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj cov kev pab txhais lus, pab dawb rau koj. Hu .(rau 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

العربية (Arabic)

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

हिंदी (Hindi)

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

ภาษาไทย (Thai)

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

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណុចសំខាន់៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាគឺមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໄດ້. ໂທຫາ 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929).

اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. CalOptima قوانین و حقوق مدنی را دنبال میکند. CalOptima هیچگونه تبعیضی بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت قائل نمیشود.

خدماتی که CalOptima ارائه میکند عبارتند از:

- کمکهای رایگان و خدمات به افراد معلول و کمک به آنها برای ارتباط بهتر، مثلاً:
 - ✓ مترجمان زبان اشاره رسمی
 - ✓ اطلاعات کتبی در فرمهای دیگر مانند (چاپ درشت، صوتی، فرمهای الکترونیک اینترنتی با دسترسی آسان، و غیره)
- خدمات مترجم رایگان به افرادی که زبان اولیه آنها انگلیسی نیست. مثلاً:

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

✓ مترجم رسمی

✓ اطلاعات کتبی به زبانهای دیگر

اگر به این خدمات احتیاج دارید، لطفاً بطور تلفنی: با CalOptima از طریق شماره **1-888-587-8088** بین ساعات 8 صبح تا 5.30 بعد از ظهر تماس بگیرید. اگر مشکل گفتاری یا شنوایی دارید، با شماره **1-800-735-2929** تماس بگیرید.

چگونه شکایت کنیم

اگر معتقد هستید که CalOptima در ارائه خدمات احوال ورزیده و یا بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت تبعیض قائل شده است، شما میتوانید شکایت خود را به CalOptima ارائه کنید. میتوانید شکایت خود را بطور تلفنی، کتبی و یا آنلاین (الکترونیک) ارائه نمایید.

● **بطور تلفنی:** با CalOptima از طریق شماره **1-888-587-8088** بین ساعات 8 صبح تا 5.30 بعد از ظهر تماس بگیرید. اگر مشکل گفتاری یا شنوایی دارید، با شماره **1-800-735-2929** تماس بگیرید.

● **بطور کتبی:** فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:

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

● **بطور حضوری:** به مطب پزشک خود و یا دفتر CalOptima مراجعه کنید و بگویید که خواستار انجام شکایت هستید.

● **الکترونیک (آنلاین):** به وبسایت CalOptima's در آدرس www.caloptima.org مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی

همچنین میتوانید شکایت در مورد حقوق مدنی خود را در وزارت بهداشت و خدمات اجتماعی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، کتبی و یا الکترونیک انجام دهید:

● **بطور تلفنی:** با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر دچار مشکل گویایی یا شنوایی هستید با شماره مخصوص TTY/TDD، **1-800-537-7697** تماس بگیرید.

● **بطور کتبی:** فرم شکایت را کامل کرده و همراه با نامه به آدرس زیر بفرستید:

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

فرمهای شکایت در وبسایت <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> موجود است.

● **الکترونیک (آنلاین):** به پورتال شکایت دفتر حقوق مدنی در وبسایت زیر مراجعه کنید:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی

CalOptima تحت برنامه مدیکل و یا مدیکر، دسترسی به خدمات مراقبت درمانی را برای شما فراهم میکند. قوانین ایالتی و فدرال ما را ملزم مینماید از اطلاعات بهداشتی شما محافظت نماییم. بعد از تایید شرایط شما و ثبت نام در برنامه ما، مدیکل و یا مدیکر اطلاعات شما را برای ما میفرستد. همچنین به منظور تایید و پرداخت هزینه برای درمان شما، ما اطلاعات پزشکی شما را از پزشکان، کلینیکها، آزمایشگاهها و بیمارستانها دریافت میکنیم.

این اطلاعیه نحوه استفاده و در میان گذاردن اطلاعات شما توسط ما و چگونگی دسترسی شما به این اطلاعات را توضیح میدهد. لطفاً با دقت مطالعه نمایید.

حقوق شما

شما در مورد اطلاعات بهداشتی خود از حقوق خاصی برخوردار هستید. در این بخش حقوق شما و برخی از مسئولیت های ما نسبت به شما توضیح داده شده.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ شما حق دارید نسخه ای از اطلاعات درمانی و ادعا های خود را دریافت نمایید. باید این درخواست را بطور کتبی ارائه کنید. فرمی برای شما ارسال خواهد شد تا تکمیل نمایید و ممکن است هزینه ای بابت رونوشت برداری و ارسال سوابق از شما دریافت شود. برای دریافت رونوشت اطلاعات درمانی ، شما باید فرم معتبر شناسایی به ما ارائه کنید. ▪ ما در عرض 30 روز از درخواست شما ، رونوشت یا خلاصه ای از اطلاعات درمانی و ادعا های شما را برایتان ارسال میکنیم. ▪ ممکن است ما بخشی از سوابق شما را به دلایلی که توسط قانون مجاز دانسته شده است، از شما پنهان کنیم ▪ CalOptima نسخه کاملی از سوابق پزشکی شما را ندارد. اگر مایل به مشاهده، دریافت رونوشت یا تغییر سوابق پزشکی خود هستید، لطفاً با کلینیک یا پزشک خود تماس بگیرید 	<p>درخواست رونوشت از سوابق درمانی و ادعا های گذشته.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ در صورتی که اطلاعات درج شده در سوابق شما صحیح نبوده یا کامل نمیباشد، حق دارید درخواست تغییر آن را بطور کتبی بنمایید. ▪ در صورتی که اطلاعات توسط CalOptima تهیه و حفاظت نمیشود و یا ما معتقد هستیم که کامل و صحیح میباشد، ما میتوانیم درخواست شما را رد کنیم و دلیل آن را طی 60 روز به اطلاع شما برسانیم. ▪ در صورتی که ما تغییرات درخواستی شما را اعمال ننماییم، میتوانید از ما بخواهید که تصمیم خود را مورد بررسی مجدد قرار دهیم. همچنین میتوانید اظهاریه ای که دلیل عدم موافقت شما را با سوابق ما اعلام نموده باشید، برای ما ارسال نمایید. اظهاریه شما در سوابق ما نگهداری خواهد شد. 	<p>از ما بخواهید که سابقه درمانی و ادعای شما را تصحیح کنیم</p>

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

<ul style="list-style-type: none"> ▪ شما حق دارید به ما بگویید که چگونه با شما تماس حاصل کنیم (مثلاً، تلفن منزل یا دفتر) یا اینکه اطلاعات را به آدرس متفاوتی پست کنیم. ▪ ما در صورت نیاز برای حفاظت از امنیت شما با درخواستهای معقولانه موافقت مینماییم. 	<p style="text-align: center;">درخواست ارتباط محرمانه</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حق دارید از ما بخواهید که برخی از اطلاعات درمانی شما برای درمان، پرداخت هزینه و یا عملکرد ما را استفاده نکنیم. ▪ ما ملزم نیستیم که با درخواست شما موافقت کنیم، بخصوص اگر مراقبت از شما در خطر باشد ممکن است جواب منفی بدهیم. 	<p style="text-align: center;">از ما بخواهید سوابق به اشتراک گذاشته را محدود کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شما میتوانید از ما بخواهید فهرستی (حسابداری) از موارد اشتراک اطلاعاتتان در طی 6 سال قبل از زمان درخواست را برای شما ارسال کنیم. ▪ شما میتوانید از ما بخواهید فهرستی از نوع اطلاعات و شخصی که با وی به اشتراک گذاشته شده، زمان و دلیل این کار را از ما بخواهید. ▪ ما اکثر اطلاعات افشا شده به غیر از موارد مربوط به درمان، پرداخت و عملکرد مراقبت درمانی و برخی موارد دیگر (مواردی که شما از ما خواسته باشید) را ضمیمه میکنیم. 	<p style="text-align: center;">درخواست فهرستی از افرادی که سوابق شما را دریافت کرده اند</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حق دارید یک نسخه چاپی از این اطلاعیه را در هر زمانی درخواست نمایید، حتی اگر قبلاً موافقت کرده اید که بطور الکترونیک آن را دریافت کنید ما فوراً رونوشت را به شما میدهیم. ▪ میتوانید این اطلاعیه را در وب سایت ما به آدرس: www.caloptima.org نیز مطالعه نمایید. 	<p style="text-align: center;">رونوشت این اعلامیه محرمانگی را دریافت کنید</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اگر به شخصی وکالت پزشکی داده اید و یا نماینده قانونی دارید، وی قادر به تصمیم گیری در مورد اطلاعات درمانی شما میباشد. ▪ قبل از هر اقدامی ما از اینکه این شخص نمایندگی قانونی دارد اطمینان حاصل میکنیم. 	<p style="text-align: center;">انتخاب نماینده</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ در صورتی که فکر میکنید ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده ایم، میتوانید با استفاده از اطلاعات داده شده در این اطلاعیه شکایت کنید. ▪ ما در برابر شکایت ارائه شده از طرف شما مقابله به مثل نمیکنیم. 	<p style="text-align: center;">ارائه شکایت، اگر معتقدید حق شما پایمال شده است</p>

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

<ul style="list-style-type: none"> ▪ اگر کل هزینه خدمات را شخصاً پرداخت کنید، میتوانید از پزشکتان بخواهید که اطلاعات مربوط به این خدمات را با ما به اشتراک نگذارد. اگر شما یا ارائه دهنده شما ادعایی را ارائه کنید، لازم نیست ما با محدودیتها موافقت کنیم. اگر قانون درخواست افشای اطلاعات کند، CalOptima با محدودیتهای شما موافقت نخواهد کرد. 	<p>محدودیت خود- پرداخت</p>
---	----------------------------

برای برخی از اطلاعات درمانی، شما میتوانید موارد قابل اشتراک را به ما بگویید. اگر میخواهید اطلاعات شما به روش خاصی به اشتراک گذاشته شود با ما تماس بگیرید. اغلب به منظور اشتراک PHI شما در مواردی غیر از درمان، پرداخت هزینه و یا عملکرد سازمان، ما باید قبلاً از شما اجازه کتبی دریافت کنیم. شما میتوانید این مجوز را در هر زمانی با نوشته کتبی کنسل کنید. در این صورت ما قادر به برگشت دادن اطلاعات به مشارکت گذاشته شده در زمان قبل از درخواست شما نیستیم اما در آینده PHI شما را به اشتراک نمیگذاریم.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما با خانواده، دوستان نزدیک، افراد دیگری که در پرداخت برای درمان دخیل هستند. ▪ به اشتراک گذاشتن اطلاعات در وضعیت امداد رسانی 	<p>در این موارد شما حق انتخاب دارید به ما بگویید که:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>اطلاعات روان درمانی</u>: برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات روان درمانی شما به غیر از زمان درمان، پرداخت هزینه و عملکرد مراقبتهای درمانی ما باید از شما مجوز دریافت کنیم. ▪ بازاریابی ▪ فروش اطلاعات شما 	<p>در این موارد ما اطلاعات شما را هرگز به اشتراک نمیگذاریم، مگر اینکه نوشته رسمی به ما بدهید:</p>

استفاده های دیگر و به اشتراک گذاری مدارک

اطلاعات شما تنها به دلیلی در ارتباط با برنامه مدیکل یا مدیکرممکن است توسط CalOptima به اشتراک گذاشته شود. اطلاعاتی که مورد استفاده ما قرار گرفته یا مشارکت میشود شامل و نه محدود به موارد زیر میباشد:

<p>برای مثال: به منظور برنامه ریزی خدمات بیشتر، یکی از پزشکان اطلاعات مربوط به تشخیص و درمان شما را در اختیار ما میگذارد.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ما میتوانیم اطلاعات شما را در اختیار متخصصینی که شما را درمان میکنند قرار دهیم 	<p>کمک در مدیریت مراقبت درمانی که دریافت میکنید</p>
<p>برای مثال: ما از اطلاعات درمانی شما برای بهینه سازی خدمات استفاده میکنیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ما میتوانیم از اطلاعات شما برای اداره سازمان و تماس با شما در صورت لزوم استفاده کنیم. ▪ ما اجازه استفاده از اطلاعات ژنتیک شما به منظور تصمیم گیری در مورد ارائه پوشش و تقبل هزینه را نداریم. 	<p>مدیریت سازمان</p>

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

<p>برای مثال: ما اطلاعات درمانی شما را با پزشکها، کلینیکها و مراکزی که صورتحساب مراقبتهای شما را برای ما میفرستند به اشتراک میگذاریم. همچنین به منظور پرداخت صورتحساب ممکن است این اطلاعات را به سازمانها یا برنامه های درمانی دیگر بفرستیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ به منظور پرداخت هزینه خدمات درمانی شما، میتوانیم از اطلاعات درمانی شما استفاده کرده و آن را به اشتراک بگذاریم. 	<p>پرداخت برای خدمات درمانی شما</p>
<p>برای مثال: DHCS با ما برای ارائه برنامه درمانی قرار داد میبندد و ما برخی آمار را به DHCS میدهیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ممکن است اطلاعات شما را با اداره خدمات بهداشت و درمان (DHCS) و یا مرکز خدمات مدیکر و مدیک اید (CMS) برای اداره برنامه درمانی به اشتراک بگذاریم. 	<p>اداره برنامه درمانی شما</p>

استفاده های دیگر از اطلاعات درمانی شما

ما اجازه داریم که اطلاعات شما را به روشهای دیگری به اشتراک بگذاریم- معمولاً در راه کمک به عموم مردم، مثلاً بهداشت عمومی و تحقیقات. برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما در این موارد ما باید بسیاری از شرایط قانونی را رعایت کنیم.

<p>ما میتوانیم اطلاعات درمانی شما را در برخی موارد خاص که در زیر آمده به اشتراک بگذاریم:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پیشگیری از بیماریها ▪ کمک به جمع آوری کالا از بازار ▪ گزارش واکنشهای جانبی به داروها ▪ گزارش موارد مشکوک به آزار، غفلت یا خشونت خانگی ▪ پیشگیری یا کاهش تهدید جدی به سلامت و امنیت هر کسی 	<p>کمک به بهداشت عمومی و مسائل ایمنی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ما اطلاعات شما را در مواردی که ایالت یا دولت فدرال به آن احتیاج دارد و همچنین اگر وزارت بهداشت و خدمات انسانی نحوه مطابقت ما با مقررات محافظت از حریم خصوصی را بررسی مینمایند، در اختیار آنها قرار می دهیم. 	<p>رعایت قانون</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را به سازمانهای تهیه ارگان بدهیم. ▪ ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را به پزشکی قانونی، پزشک دادستانی، یا مدیر مراسم تشییع بعد از فوت شخص بدهیم 	<p>واکنش به درخواست مراکز اهدای عضو و بافت ، همکاری با معاینه پزشکی و مدیر مراسم تشییع</p>

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

<p>ما اجازه داریم اطلاعات درمانی شما را در موارد زیر به اشتراک بگذاریم:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ برای ادعای غرامت کارگران ▪ به منظور اجرای قانون و یا با یکی از مقامات اجرای قانون ▪ با سازمانهای نظارت بر بهداشت برای فعالیتهای مجاز قانونی ▪ برای مراسم خاص دولتی مانند ارتش، سازمان امنیت ملی و خدمات محافظ ریاست جمهوری 	<p>واکنش به درخواستهای غرامت کارگران، نیروهای امنیتی و دیگر ارگانهای دولتی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ما اطلاعات درمانی شما را زمانی که دادگاه به ما دستور میدهد، در پاسخ به اظهاریه یا طبق دستور اداری به اشتراک میگذاریم. 	<p>پاسخ به پرونده های حقوقی و اقدامات قانونی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین خاصی برای محافظت از برخی اطلاعات درمانی مانند خدمات سلامت روانی، درمان اعتیاد، و آزمایش و درمان بیماری HIV/AIDS وجود دارند. ما از این قوانین که سختگیر تر از این اعلامیه هستند تبعیت میکنیم. ▪ همچنین قوانین محدودکننده ای برای استفاده و مشارکت اطلاعات وجود دارند که مستقیماً مربوط به مدیریت برنامه های مراقبت های بهداشتی CalOptima میباشد 	<p>رعایت قوانین خاص</p>

مسئولیت ما

- ما طبق قانون وظیفه داریم که محرمانگی اطلاعات خصوصی درمانی شما را حفظ کنیم
- در صورت بروز هرگونه نقضی در حریم خصوصی یا به خطر افتادن اطلاعات شما، ما فوراً به شما اطلاع میدهم.
- ما باید وظایف و شیوه های حفظ حریم خصوصی درج شده در این اعلامیه را رعایت کنیم و رونوشتی از این اعلامیه را در اختیار شما قرار دهیم.
- در صورتی که بخواهیم از اطلاعات شما به هر منظوری که در بالا ذکر نشده استفاده نماییم، باید یک مجوز کتبی از جانب شما دریافت نماییم. در صورتی که شما به ما مجوز دهید، میتوانید مجوز خود را در هر زمان به صورت کتبی پس بگیرید.

تغییرات در شرایط این اعلامیه

CalOptima حق دارد که نحوه محافظت از حریم خصوصی و نگهداری از PHI شما را تغییر دهد. در صورتی که تغییری اعمال گردد، ما فوراً به شما اطلاع میدهم. همچنین اعلامیه به روز شده را در وبسایت خود قرار میدهم.

برای استفاده از حقوق خود چگونه با ما تماس بگیرید؟

در صورت تمایل به استفاده از هر یک از حقوق مربوط به محافظت از حریم خصوصی خود که در این اعلامیه درج شده است، لطفاً با ما بطور کتبی یا آدرس زیر تماس بگیرید:

Privacy Officer

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

یا با بخش خدمات مشتریان CalOptima با شماره 1-714-246-8500 تماس حاصل نمایید.

شماره رایگان 1-888-587-8088
TDD/TTY: 1-800-735-2929

در صورتی که فکر میکنید ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده ایم و میخواهید شکایت کنید، میتوانید شکایت خود را به CalOptima به آدرس و شماره تلفن ارائه شده در بالا تسلیم نمایید. یا میتوانید با سازمانهای زیر تماس بگیرید:

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
Phone: 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
Email: OCRComplaint@hhs.gov
Phone: 1-800-368-1019
Fax: 1-415-437-8329
TDD: 1-800-537-7697

از حقوق خود بدون هراس استفاده کنید

در صورتی که تصمیم به تسلیم شکایت نموده یا می خواهید از هر یک از حقوق حریم خصوصی مندرج در این اطلاعیه استفاده نمایید، CalOptima نمیتواند مزایای مراقبت درمانی شما را پس گرفته یا کاری در جهت آسیب رساندن به شما به هر شکلی انجام دهد.

این اطلاعیه مربوط به همه برنامه های درمانی CalOptima میباشد.

این صفحه به عمد خالی است

خبرنامه اعلامیه های سالانه 2018

به داخل خبرنامه مراجعه کنید!

- ← مشاوره بعد از ساعت اداری
- ← نحوه تماس با CalOptima
- ← دریافت اطلاعات به زبان ها یا فرمت های دیگر
- ← نشانی یا شماره تلفن جدید؟
- ← اهداف و دستاوردهای برنامه بهبود کیفیت CalOptima
- ← اطلاعیه نحوه محافظت از حریم خصوصی
- ← کتابچه راهنمای CalOptima
- ← مزایای خود را بشناسید و بدانید که چگونه مراقبت دریافت کنید
- ← CalOptima در اینجا برای کمک به شما حاضر است