



# Boletín de Avisos Anual 2022

## Servicios para Miembros de OneCare

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame gratuitamente al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana, o visite nuestra oficina de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. en el 505 City Parkway West, Orange, CA 92868.

### **Consejos después del horario laboral:**

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

### **Servicios médicos de emergencia:**

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

---

## Obtenga información en otros idiomas o formatos

La información y los materiales brindados por CalOptima Health están disponibles en impreza grande y en otros formatos e idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health si necesita información o materiales en otro formato o idioma.

### ¿Nueva dirección o número de teléfono?

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

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

---

### Evidencia de cobertura, Directorio de proveedores y Lista de medicamentos cubiertos de OneCare

La Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC), el Directorio de proveedores y la Lista de medicamentos cubiertos de OneCare más actualizadas están disponibles en nuestro sitio web en [www.caloptima.org/OneCare](http://www.caloptima.org/OneCare) y al ser solicitados. Para obtener una copia por correo, llame al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Contamos con personal que habla su idioma.

---

### Donación de órganos y tejidos

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

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

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

---

### Protegiendo a usted y al sistema de atención médica

#### ¿Qué significa el fraude en la atención médica?

El fraude en la atención médica es cuando un proveedor o persona planea hacer algo deshonesto, sabiendo que puede resultar en un beneficio ilícito para ellos u otra persona.

Estos son ejemplos de posibles acciones fraudulentas en la atención médica:

# Boletín de Avisos Anual 2022

- Usar la tarjeta de identificación de CalOptima Health de otra persona.
- Recibir una factura por servicios o medicamentos cubiertos por CalOptima Health.
- Recibir servicios innecesarios de un proveedor.
- Recibir una factura por servicios que no obtuvo.
- Recibir una factura por suministros (como una silla de ruedas) que no fueron ordenados por su proveedor o que no le entregaron.
- Recibir medicamentos de un proveedor que no necesita.
- Vender medicamentos a otra persona que le recetaron a usted.

El fraude perjudica a todos. Si sospecha de fraude, repórtelo llamando a la línea directa de cumplimiento normativo y ética de CalOptima Health al **1-855-507-1805 (TTY 711)**. No es necesario dar su nombre para reportar la sospecha de fraude.

## ¿Qué significa HIPAA?

HIPAA son las siglas en inglés para la Health Insurance Portability and Accountability Act, la Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico. Esta ley es un conjunto de normas que deben seguir los hospitales, seguros médicos y proveedores de atención médica. HIPAA le ayuda al personal garantizar que todos los registros médicos, facturas y las cuentas de los pacientes cumplan con estándares estrictos. CalOptima Health no mantiene los registros médicos de sus proveedores. Si le gustaría obtener copias de sus registros médicos, comuníquese con su proveedor o al consultorio de su médico general.

## ¿Cómo mantiene segura CalOptima Health su información de salud protegida?

Es muy importante para CalOptima Health mantener segura su información de salud protegida. El personal de CalOptima Health está capacitado para manejar su información de salud protegida de manera segura y privada. Nuestro personal se ha comprometido por escrito a mantener su información privada. Se les permite únicamente a aquellos que necesitan acceder a su información de salud protegida para coordinar o pagar los servicios médicos cubiertos usar su información de salud protegida.

Los documentos que contienen su información de salud protegida son mantenidos bajo llave en las instalaciones de CalOptima Health. Una vez que no se necesiten los documentos con su información de salud protegida, son destruidos para que nadie pueda leerlos. Los sistemas de computación de CalOptima Health cuentan con seguridad integrada para garantizar que nadie pueda ver su información de salud protegida. Si su información de salud protegida es enviada por correo electrónico o a través de un dispositivo electrónico, CalOptima Health usa un sistema para codificar la información de salud protegida para que únicamente las personas autorizadas puedan descodificar y leerla. Para obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad, consulte nuestra página de Internet [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) o llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health.

## Estándares de acceso de atención médica de CalOptima Health — 2022

A continuación, se muestra una breve descripción de los estándares de acceso para los miembros de OneCare (HMO SNP) y OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) de CalOptima Health:

### Acceso a atención médica de emergencia/urgente y por teléfono:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Servicios de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Servicios en un centro de cuidado urgente	Dentro de 24 horas de ser solicitado
Asesoramiento telefónico y servicios de evaluación	Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El asesoramiento telefónico o el tiempo de espera para ser evaluado no excederá los 30 minutos.

### Acceso a atención médica general:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Citas urgentes que no requieren aprobación previa (autorización previa)	Dentro de 48 horas de ser solicitada
Atención médica general que no es urgente (de rutina)	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Exámenes físicos que no son urgentes (de rutina) y consultas de bienestar	Dentro de 30 días naturales de ser solicitado

### Acceso a atención médica especializada y auxiliar:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Citas urgentes que requieren aprobación previa (autorización previa)	Dentro de 96 horas de ser solicitada
Atención especializada que no es urgente (de rutina)	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada
Consulta prenatal inicial	Dentro de 2 semanas de ser solicitada
Servicios auxiliares que no son urgentes (de rutina)	Dentro de 15 días laborales de ser solicitado

### Acceso a atención médica conductual

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Atención que no es urgente (de rutina) con un proveedor no médico de la salud del comportamiento	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada

# Boletín de Avisos Anual 2022

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Atención de seguimiento (de rutina) con un proveedor no médico de la salud del comportamiento	Dentro de 20 días naturales de la consulta inicial para una afección específica
Atención de seguimiento (de rutina) con un proveedor médico de la salud del comportamiento	Dentro de 30 días naturales de la consulta inicial

Para ver nuestros Estándares de acceso de atención médica, visite [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) y seleccione Miembros, OneCare o OneCare Connect y vaya a la página web “Documentos para miembros”, luego elija el enlace “Otros documentos importantes”.

OneCare (HMO SNP) es una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare. La inscripción en OneCare depende de la renovación del contrato. OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Contamos con personal que habla su idioma. Visítenos en [www.caloptima.org/OneCare](http://www.caloptima.org/OneCare).

## ¡Tome una parte activa en su salud

CalOptima Health cuenta con una evaluación de salud en línea para ayudarle a saber cómo mejorar su salud y calidad de vida. Después de hacer la encuesta digital y enviar sus respuestas, recibirá una calificación de salud que puede ser baja, moderada o alta. También recibirá detalles sobre las cosas que debe mejorar, así como recursos que lo orientarán para tomar decisiones más sanas. Esta encuesta es para los miembros de CalOptima Health mayores de 18 años.

Visite el portal para miembros de CalOptima Health en [member.caloptima.org](http://member.caloptima.org) para completar la evaluación de salud en línea. Para más herramientas interactivas de autocontrol, oprima en “Consejos de salud” en nuestra página principal o visite la sección de Salud y bienestar.

Estamos aquí para ayudarle. Llámenos al **1-714-246-8895 (TTY 711)** si tiene preguntas, y con gusto le ayudaremos con lo siguiente:

- Enviarle por correo una versión impresa de la evaluación de salud.
- Ayudarle a completar la evaluación por teléfono.
- Hablar con usted de los resultados.

CalOptima Health comprende la importancia de brindar servicios que sean fáciles de entender para nuestros miembros. La evaluación de salud está disponible en otros idiomas y formatos, como braille y letra grande.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. Visítenos en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

# Regístrese hoy mismo a nuestro portal para miembros

### Su conexión en línea a CalOptima Health.

CalOptima Health lanzó recientemente un nuevo portal para miembros. El portal para miembros es un sitio web seguro donde tiene acceso de 24 horas a su información de atención médica en línea.

Puede obtener acceso al nuevo portal para miembros de CalOptima Health a través de su computadora, tableta o dispositivo portátil inteligente.

Tome un papel activo en su atención médica. Regístrese en <https://member.caloptima.org> hoy mismo.

Visite el portal para miembros en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) para hacer cambios en línea.

Las nuevas opciones de autoservicio hacen que sea más fácil y rápido para usted:

- actualizar su información personal
- solicitar una tarjeta de identificación de miembro nueva
- imprimir una copia de su tarjeta de identificación de miembro
- cambiar su plan de salud o médico general
- comunicarse con Servicios para Miembros de CalOptima Health para hacer preguntas
- completar su evaluación de salud anual

---

## Llame a la línea de asesoría de enfermería para obtener recomendaciones de salud

Si necesita asistencia médica, llame primero a su médico o plan de salud. Queremos que pueda obtener respuestas a sus preguntas de salud cuando usted o sus seres queridos están enfermos, no se sienten bien o se han lesionado. Si no puede comunicarse con su médico, puede hablar con un especialista de enfermería por teléfono.

Llame a la línea de asesoría de enfermería de CalOptima Health gratuitamente al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) para recibir ayuda. La línea de asesoría de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin costo alguno para los miembros de CalOptima Health. Tenemos personal que habla su idioma.

Si piensa que tiene una emergencia médica o psiquiátrica, llame al **9-1-1** o acuda al hospital más cercano.

La línea de asesoría de enfermería solamente es para recibir recomendaciones de salud. No tienen acceso a sus registros médicos, referencias o autorizaciones previas. Debe llamar a su médico o plan de salud para obtener esa información.

# Boletín de Avisos Anual 2022

**El especialista de enfermería puede ayudarle a obtener la información que necesita para decidir los pasos que debe seguir, como:**

- Averiguar sus síntomas y recomendarle qué hacer
- Referirlo para que acuda a un centro de cuidado urgente autorizado o al hospital
- Darle información sobre la atención que no es urgente y la que es urgente
- Explicarle su problema o diagnóstico
- Darle recomendaciones para el autocuidado en casa
- Darle información sobre sus medicamentos
- Brindarle servicios de intérprete por teléfono

## Aviso de prácticas de privacidad

CalOptima Health le ofrece acceso a la atención médica por medio del programa Medicare o Medi-Cal. De acuerdo con las leyes estatales y federales, debemos proteger su información de salud. Una vez que usted es elegible y se inscribe en nuestro plan de salud, Medicare o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información de salud por parte de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales a fin de aprobar y pagar su atención médica.

Este aviso describe cómo se debe usar y compartir su información médica y cómo puede tener acceso a esta información. **Léalo con atención.**

### Sus derechos

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

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

<b>Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos, además de otra información de salud que tengamos acerca de usted. Deberá hacer esta solicitud por escrito. Se le enviará un formulario para que lo llene y es posible que le hagamos un cobro razonable por los costos de los servicios de fotocopia y envío por correo de los registros. Debe presentar un documento de identificación válido para poder ver u obtener una copia de sus registros de salud.</li><li>▪ Por lo general, le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y de reclamos en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.</li><li>▪ Por razones permitidas por la ley, es posible que no tenga acceso a ciertas partes de sus registros.</li><li>▪ <b>CalOptima Health no tiene copias completas de sus expedientes médicos. Si desea ver, obtener una copia o modificar sus expedientes médicos, comuníquese con su médico o clínica.</b></li></ul>
--	---



## Boletín de Avisos Anual 2022

<p><b>Pedir que corriamos sus registros de salud y de reclamos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para pedir que se modifique la información en sus registros que sea incorrecta o que esté incompleta. Deberá hacer su solicitud por escrito.</li> <li>▪ Es posible que rechacemos su solicitud si CalOptima Health no generó o no conserva dicha información, o si creemos que la información es correcta y está completa, pero le explicaremos las razones por escrito en un plazo de 60 días.</li> <li>▪ Si no realizamos las modificaciones que solicita, puede pedir que revisemos nuestra decisión. También puede enviar una declaración que indique el motivo por el que no está de acuerdo con nuestros registros y esa declaración se guardará con su expediente.</li> </ul>
<p><b>Solicitar comunicaciones confidenciales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de alguna manera en particular (por ejemplo, por teléfono de casa u oficina) o que enviemos su correspondencia a diferentes direcciones.</li> <li>▪ Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables. Debemos responder con un “sí” si nos indica que podría estar en riesgo si no lo hacemos.</li> </ul>
<p><b>Pedir que limitemos la información que usamos o compartimos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede pedirnos que <b>no</b> usemos ni compartamos cierta información de salud para fines de tratamiento, de pago o para nuestras operaciones.</li> <li>▪ No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos decir “no” si eso pudiera afectar su atención.</li> </ul>
<p><b>Obtener una lista de aquellos con los que hemos compartido su información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede pedir una lista de las veces en las que hemos compartido su información de salud en los 6 años anteriores a la fecha de su solicitud.</li> <li>▪ Tiene derecho a solicitar una lista del tipo de información que se ha compartido, con quién, cuándo y por qué.</li> <li>▪ Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, los pagos y las operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como las que usted nos haya solicitado).</li> </ul>
<p><b>Obtener una copia de este aviso de privacidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibir el aviso de forma electrónica. Le proporcionaremos una copia impresa oportunamente.</li> <li>▪ También puede encontrar este aviso en nuestro sitio web en <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a>.</li> </ul>



## Boletín de Avisos Anual 2022

<p><b>Elegir a alguien para que tome decisiones por usted</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si le otorgó a alguien una carta poder médica o si tiene un tutor legal, esa persona puede hacer uso de sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.</li> <li>▪ Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y que pueda decidir por usted antes de que tomemos cualquier medida.</li> </ul>
<p><b>Presentar una queja si cree que no se cumplieron sus derechos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si cree que no cumplimos sus derechos, puede comunicarse con nosotros para presentar su queja utilizando la información descrita en este aviso.</li> <li>▪ No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.</li> </ul>
<p><b>Usar una restricción de pago por su cuenta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si paga toda la factura de un servicio, puede pedir a su médico que no comparta con nosotros la información sobre ese servicio. Si usted o su proveedor presentan un reclamo a CalOptima Health, no tenemos que aceptar restricciones. Si una ley exige la divulgación, CalOptima Health no tiene que aceptar su restricción.</li> </ul>

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

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

<p><b>En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de solicitarnos que:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en la prestación de su atención;</li> <li>▪ compartamos información en una situación de auxilio ante catástrofes.</li> </ul>
<p><b>En estos casos, <i>nunca</i> compartimos su información a menos que usted nos dé autorización por escrito:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Notas de psicoterapia</u>: Debemos obtener su autorización para llevar a cabo cualquier uso o divulgación de notas de psicoterapia, excepto para realizar algún tratamiento, pago u operación de atención médica.</li> <li>▪ Fines comerciales.</li> <li>▪ Venta de su información.</li> </ul>

# Boletín de Avisos Anual 2022

## Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima Health puede usar o compartir su información solo para fines de tratamientos, pagos, y operaciones de atención médica relacionadas con el programa Medicare o Medi-Cal en el que esté inscrito. Podemos usar y compartir su información en los intercambios de información de salud con los proveedores involucrados en la atención que recibe. La información que usamos y compartimos incluye, entre otros:

- su nombre
- dirección
- antecedentes médicos y el tratamiento que se le ha dado
- costo o pago de la atención

## Algunos ejemplos del modo en que compartimos su información con quienes participan en su atención son los siguientes:

<b>Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo.</li></ul>	<b>Por ejemplo:</b> Un médico nos envía información sobre su plan de diagnóstico y tratamiento para que coordinemos servicios adicionales. Compartiremos la información con médicos, hospitales y otras entidades para que reciba la atención que necesita.
<b>Gestionar nuestra organización (operaciones de atención médica)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Podemos usar y compartir su información para gestionar nuestra organización y comunicarnos con usted en el momento en que sea necesario.</li><li>▪ <b>No tenemos permitido usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura y el precio de la cobertura.</b></li></ul>	<b>Por ejemplo:</b> Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted, lo que puede incluir la revisión de la calidad de la atención y los servicios que recibe. También podemos usar esta información en auditorías e investigaciones de fraude.
<b>Pagar sus servicios de salud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Podemos usar y compartir su información de salud en la medida que paguemos sus servicios de salud.</li></ul>	<b>Por ejemplo:</b> Compartimos información con médicos, clínicas y otras entidades que nos facturan por su atención. También podemos reenviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para su pago.

## Boletín de Avisos Anual 2022

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

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

Se nos permite o se nos exige que compartamos su información de otras formas; en general, de manera que contribuya al bienestar público, como la salud pública y a la investigación. Debemos reunir varios requisitos previstos por la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

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

# Boletín de Avisos Anual 2022

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

## Nuestras responsabilidades

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

## Cambios a los términos en este aviso

CalOptima Health se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestro sitio web.

# Boletín de Avisos Anual 2022

## Cómo comunicarse con nosotros para hacer uso de sus derechos

Si desea hacer uso de alguno de los derechos de privacidad descritos en este aviso, escríbanos a:

### Privacy Officer

CalOptima Health  
505 City Parkway West, Orange, CA 92868  
**1-888-587-8088 (TTY 711)**

O llame a Servicios para Miembros de  
CalOptima Health al: **1-714-246-8500**

Línea gratuita: **1-888-587-8088 (TTY 711)**

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir o llamar a CalOptima Health a la dirección y número telefónico antes mencionados. También puede comunicarse con las siguientes agencias:

### California Department of Health Care Services

Privacy Officer  
C/O: Office of HIPAA Compliance  
Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413

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

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

Office for Civil Rights Regional Manager  
90 Seventh St., Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)  
Teléfono: 1-800-368-1019  
Fax: 1-415-437-8329  
TDD: 1-800-537-7697

## Haga uso de sus derechos sin temor

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

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

# Boletín de Avisos Anual 2022

## AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

---

La discriminación es contra la ley. OneCare (HMO SNP) cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. OneCare no discrimina, excluye ilegalmente a las personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual. OneCare brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, como los siguientes:
  - ✓ intérpretes de lenguaje de señas capacitados
  - ✓ información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - ✓ intérpretes capacitados
  - ✓ información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con OneCare, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-877-412-2734**. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**. Podemos proporcionar este documento en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico al ser solicitado. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

OneCare  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
**1-877-412-2734 (TTY 711)**

---

## CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si considera que OneCare no le proporcionó estos servicios o lo discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el Departamento de Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones de OneCare. Puede presentar su queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: comuníquese con OneCare, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-877-412-2734**. O, si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**.
- Por escrito: llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:  
CalOptima Health Grievance and Appeals  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868
- En persona: visite el consultorio de su médico o la oficina de OneCare y diga que quiere presentar una queja.
- Electrónicamente: visite la página web de CalOptima Health en **[www.caloptima.org/OneCare](http://www.caloptima.org/OneCare)**.

# Boletín de Avisos Anual 2022

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **1-916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711** (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones).
- Por escrito: llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Puede localizar los formularios de quejas en  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- Electrónicamente: envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES - DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **1-800-537-7697**.
- Por escrito: llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

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

Puede localizar los formularios de quejas en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Electrónicamente: visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

---

OneCare (HMO SNP) es una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare. La inscripción en OneCare depende de la renovación del contrato. Llame a Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734** (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



# Boletín de Avisos Anual 2022

## TAGLINES

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-877-412-2734 (TTY 711)**. These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-877-412-2734 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ **1-877-412-2734 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-877-412-2734 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-877-412-2734 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-877-412-2734 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ព ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-877-412-2734 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-877-412-2734 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如文盲和需要较大字体阅读,也是方便取用的。请致电 **1-877-412-2734 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-877-412-2734 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-877-412-2734 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

### हिंदी टैगलाइनी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-877-412-2734 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-877-412-2734 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### 日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-877-412-2734 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-877-412-2734 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### 한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-877-412-2734 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-877-412-2734 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

# Boletín de Avisos Anual 2022

## ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-412-2734 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-412-2734 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Naaiiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

## ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-877-412-2734 (TTY 711)**. ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-877-412-2734 (TTY 711)** ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-877-412-2734 (линия 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-877-412-2734 (телетайп 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

## Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-877-412-2734 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

## Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

## ແທັກໄລພາສາໄທ (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-877-412-2734 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-877-412-2734 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

## Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

## Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-877-412-2734 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

Esta página se deja en blanco.

Esta página se deja en blanco.



CalOptima Health, A Public Agency

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

## Boletín de avisos anual 2022

# Programas para el control de la salud

CalOptima Health ofrece servicios para el control de la salud SIN COSTO para nuestros miembros de OneCare. Los miembros elegibles son agregados a los programas utilizando sus registros de salud u obteniendo una referencia médica. Los miembros elegibles también pueden decidir registrarse. Al formar parte del programa, los miembros pueden recibir información por correo de CalOptima Health o recibir una llamada de nuestro personal. Estamos aquí para ayudar a mejorar su salud.

Si ya no quiere seguir formando parte de un programa para el control de la salud y desea dejar\* de recibir correspondencia o llamadas sobre su afección, llámenos al **1-714-246-8895** (TTY 711). Estamos aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. ¡Esperamos ayudarle a mejorar su salud!

Nombre del programa	
Programa de salud para adultos con asma	Programa de salud para el control de la diabetes
Programa de salud para el control de la insuficiencia cardiaca	Programa Bright Steps para una maternidad saludable

*\* La solicitud para dejar de recibir información solo aplica a la correspondencia del Departamento de Control de la Salud. Continuará recibiendo materiales que CalOptima Health debe enviar.*