

2019年年度通告簡報

OneCare Connect 計劃客戶服務部門

如果您有任何問題或需要幫助，請致電我們的客戶服務部門免費專線**1-855-705-8823**，服務時間為每週7天，每天24小時，或週一至週五，早8時至下午5時，親自到訪我們的辦公地址 505 City Parkway West, Orange, CA 92868。TTY 用戶可以致電**1-800-735-2929**。

營業時間後的醫療建議：

- 若您在營業時間後需要醫療建議，請致電您的基礎保健醫生 PCP 的診所，或撥打您的醫療網或醫療團隊會員卡背面的電話號碼。

(緊) 急救醫療服務：

- 在真正的醫療緊急狀況下，撥打9-1-1或直接去就近的醫院急救室。

其他語言或印刷體版本資料

CalOptima 為會員提供加大字體和其他形式與語言的資訊版本。如果您需要其他格式和語言印刷的信息或資料版本，請致電 CalOptima 客戶服務部門。

新的地址或電話號碼？

我們需要您正確的地址和電話號碼，來通知您醫療保健的信息。如果您有新的地址和電話號碼，請致電通知：

- 您的橙縣社會福利服務署的工作人員
- CalOptima 的客戶服務部門
- 美國郵政局服務電話**1-800-275-8777**

OneCare Connect 會員手冊

最新版的 OneCare Connect 會員手冊在我們的網站上 www.caloptima.org 可供會員瀏覽，並可根據請求郵寄。欲郵寄索取手冊，請致電 OneCare Connect 計劃客戶服務部門。

器官或組織捐贈

如果您成為器官和組織捐贈者，您可以幫助挽救或延長他人的生命。想要成為器官和組織捐贈者，您可以：

- 在您的預先醫療指示表格上回答器官或組織捐獻問題
- 在您的駕照上黏貼捐贈者貼紙，或者
- 隨身攜帶捐贈卡

瞭解更多信息，請瀏覽網站 www.donatelifecalifornia.org，或者撥打免費電話 1-866-797-2366。

CalOptima 質量改進計劃的目標與成就

每年，我們都會向我們的會員，醫療服務者和社區合作方，通報我們質量改進 (QI) 計劃的目標。我們也會與您分享我們過去一年中改進的成果。這是我們知會公眾我們質量改進 QI 計劃中各種活動，成果與項目的方式。請造訪我們的網站 www.caloptima.org 查閱2018–2019 QI 年度質量改進 QI 計劃與達標進度報告。

若您希望獲得一份質量改進 QI 計劃和達標進度報告的複本，請致電 CalOptima 的客戶服務部門專線1-714-246-8500，或撥打免費專線1-888-587-8088。TTY 用戶 請撥打免費專線 1-800-735-2929。

CalOptima 護理獲取標準 — 2019

CalOptima OneCare 及 OneCare Connect Cal MediConnect 計劃 (Medicaid-Medicare 計劃) 會員之護理獲取標準簡介：

獲取急診/緊急醫療護理及電話服務：

承保服務	護理標準
急診服務	立即，每週7天，每天24小時。
緊急護理服務	提出請求起24小時內
電話分診	電話分診應當每週7天，每天24小時可用。電話分診或篩查等待時間不得超過30分鐘。

2019 年度通告簡報

基礎護理服務:

承保服務	護理標準
緊急預約無需預先授權	提出請求起48小時內
非緊急基本護理	提出請求起10個工作日內
常規身體檢查與保健就診	提出請求30個日曆日內

獲取專科與輔助護理：

承保服務	護理標準
需要預先授權的緊急預約	提出請求起96小時內
非緊急專科護理	提出請求起15個工作日內
首次產前就診	提出請求起2周內
非緊急輔助服務	提出請求起15個工作日內

獲取行為健康護理

承保服務	護理標準
非醫生的行為健康醫療服務者所提供的常規護理	提出請求起10個工作日內
非醫生的行為健康護理提供者（即心理學家和執業臨床社會工作者 (Licensed Clinical Social Workers, LCSW)) 所提供的後續常規護理	因特殊狀況首次就診起20個日曆日內
非醫生的行為健康醫療服務者所提供的後續常規護理	首次就診起30個日曆日內

如欲了解我們的護理獲取標準，請造訪 www.caloptima.org 並點選 Members（會員），OneCare 或 OneCare Connect，並前往「Member Documents」（會員文件）網頁然後點選「Other Important Documents」（其他重要文件）連接。

在你的健康中發揮積極的作用!

CalOptima 有一個線上健康評估，幫助您瞭解如何改善你的健康和生活品質。在參加數字調查並提交答案後，您將獲得低、中或高的健康分數。您還將獲得有關您需要改善方面的詳細信息，以及能幫助您做出更健康選擇的資源。此調查面向18歲及以上的 CalOptima 會員。

若要進行健康評估，請瀏覽 CalOptima 網站 member.caloptima.org 的會員門戶。想要瞭解更多的互動式自我管理工具，請點擊我們主頁上的「健康提示」，或者到健康與保健部分。

我們在這裡提供幫。如果您有問題，請致電我們 1-714-246-8895。我們很高興幫助您：

- 給您郵寄一份您健康評估的印刷副本
- 與您討論評估結果
- 在電話裡幫您填寫

2019 年度通告簡報

在 CalOptima，我們以為我們的會員用通俗易懂的方式提供服務為重。我們有其他語言或其他格式的健康評估，如盲文或大字印刷。

請致電 CalOptima 客戶服務部門專線**1-714-246-8500**或撥打免費電話**1-888-587-8088**，服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時。TTY 用戶可以撥打免費電話**1-800-735-2929**。我們有會講您的語言的工作人員。您還可以上網瀏覽我們的網站 www.caloptima.org。

今天就註冊我們的會員端口!

對 CalOptima 的在線訪問

CalOptima 最近推出了我們的新成員端口。會員端口是一個安全的線上網站，讓您可以24小時訪問您的健康資訊。

您可以在電腦，平板電腦或智慧手機設備上訪問 CalOptima 的新成員端口。其他語言將於2019年秋季開始推出。

在您的醫療保健中發揮積極作用。立即註冊 <https://member.caloptima.org> !

要在網上進行更改，請訪問 www.caloptima.org 的成員門戶。

新的自助服務選項使您更容易、更快地：

- 更新個人信息
- 申請新的保險卡身份證
- 打印您的身份證卡片
- 更改您的健康網路或家庭醫生 (PCP)
- 向 CalOptima 客戶服務部門提出問題
- 查看處方和轉診的歷史和狀態 (將於2020年年中推出)
- 完成年度健康評估調查

健康管理服務

CalOptima 為我們的 OneCare Connect 會員提供免費的健康管理服務。根據他們的健康記錄或醫生推薦，我們把符合資格的會員加入到選好的服務中。符合資格的會員也可以自行加入。當登記加入一項服務後，會員會收到來自 CalOptima 的信件或收到工作人員的電話。我們致力於改善您的健康。

如果您不再想獲得此類健康服務，並希望停止*收到關於您病情的郵件或電話，請致電我們的專線 **1-714-246-8895**。我們週一至週五上午8時至下午5時隨時幫助您。TTY 用戶可以撥打免費電話 **1-800-735-2929**。我們期待能幫助您改善您的健康!

2019 年度通告簡報

服務名稱
成年人哮喘健康服務
慢性心臟衰竭健康服務
糖尿病健康服務
輕快的腳步孕期健康服務

*停止收到我們的信息的請求只局限於健康管理郵件。您仍將會收到 CalOptima 要求發送給您的材料。

致電护士咨询熱線獲得健康協助

如果您需要緊急健康諮詢，請首先打電話給您的醫生或醫療網。當您或您的親人生病，身體不舒服或受傷的時候，我們希望您的相關健康問題能夠及時得到解答。如果您沒能聯繫到您的醫生，您可以通過電話向我們的護士諮詢。

請致電 CalOptima 護士諮詢熱線的免費電話**1-844-447-8441**尋求幫助。有語言或聽力障礙的人士，請撥打 TTY 免費專線**1-844-514-3774**。護士諮詢熱線每天24小時，每週七天，為 CalOptima 醫保會員免費開通。我們有工作人員會講您的語言。

如果您覺得您有醫療或心理異常緊急情況，請撥打9-1-1或去離您最近的醫院。

護士諮詢熱線僅適用於健康諮詢。本熱線無法查看您的病例紀錄，介紹轉診或獲取預先授權批准。您應該致電您的醫生或健康網諮詢此類信息。

護士可以協助您獲得作下一步決定所需的重要資訊，例如，

- 明確您的症狀和您可以如何護理：
- 幫您區分情況是否屬於緊急或非緊急
- 提供居家自我護理諮詢
- 將您轉診介紹至已授權的急症治療中心或醫院
- 幫您解釋您的病情或診斷
- 幫您解釋與您的藥物相關的問題
- 提供電話口譯服務

隱私保護條例

CalOptima 通過聯邦醫療計劃 Medicare 和/或加州醫療補助計劃 Medi-Cal 為您提供醫療保健服務。加州和聯邦法律要求我們保護您的健康信息。在您具備資格並登記加入我們的醫療計劃以後，聯邦醫療 Medicare 和／或加州醫療補助 Medi-Cal 計劃，會將您的信息發送給我們。我們也會從您的醫生，診所，化驗室和醫院處獲得您的醫療紀錄，用來批准和理賠您的醫療服務。

2019 年度通告簡報

本條例向您說明我們如何使用和披露您的醫療紀錄，以及您怎樣獲取這些信息。請詳細閱讀下面信息。

您的權利

針對您的健康信息，您有以下權利。

以下部分向您解釋您的權利，和某些我們需要為您提供協助的義務。

獲取一份您的醫療和保險理賠記錄	- 您可以要求查閱，或者索取一份您的醫療和保險理賠記錄，以及我們保存的關於您的其它健康信息的副本。您必須遞交書面申請。您將收到一份需要填寫的表格，而我們可能會向您收取一次合理的費用，來複印和郵寄材料。您必須出示有效證件，才能查閱或索取自己健康記錄的複印件。 - 我們通常將在受理您請求的 30 天內，給您提供一份您健康和醫療理賠記錄的副本或概要。 - 我們可能會在法律允許的情況下，屏蔽并使您無法查閱部分記錄。 CalOptima 沒有您病歷的完整副本。如果您想查閱，或索取一份副本，或更改您的病歷，請聯繫您的醫生或診所。
要求我們修改健康和醫療理賠記錄	- 您有權利遞交書面申請，要求我們修改您記錄中的某些錯誤或不完整的信息。您必須以書面形式遞交申請。 - 如果 CalOptima 沒有建立，或并不保存此信息，或者如果我們認為此信息無誤且完整，我們可以拒絕您的請求，我們將在 60 天內以書面形式通知您原因。 - 如果我們沒有按照您的要求修改記錄，您可以要求我們重審決定。您還可以寄出一份為何不同意我們醫療記錄的陳訴，我們會將您的陳訴保留在您的記錄中。
要求以保密方式交流信息	- 您可以要求我們以特殊的方式聯絡您（例如，使用家庭或辦公室電話），或者郵寄信函至不同地址。 - 我們會處理所有合理的請求，在您告知如果我們不修改記錄，將使您面臨危險的情況下，我們絕不會拒絕您的請求。
要求我們限制使用或分享的信息	- 您可以要求我們不要因治療，付費，或我們的運作，使用或分享您的某些健康信息。 - 我們并非必須同意您的請求，如果您的請求將影響您的治療，我們也可以對您說“不”。

2019 年度通告簡報

索取一份我們與之分享您信息的人士名單	- 您可以索取一份，自申請之日起，過去六年間，我們曾與之分享您健康信息的人士名單 (列表)。 - 您有權利要求一份，關於分享過的信息內容，分享人的姓名，分享時間和原因的清單 (列表)。 - 我們將提供給您，所有曾披露過的信息情況，而關於您的治療，付費，和醫療服務運作，以及某些其它信息的披露則除外 (例如某些您已經要求過的信息)。
索取一份本隱私條例的副本	- 即使你已經同意以電子郵寄方式獲取本條例，您也隨時可以向我們索取一份本條例的書面複印件。我們將為您及時提供一份書面副本。 - 您也可以我們的網站上瀏覽本條例，網站地址為 www.caloptima.org。
選一位能夠代表您的人	- 如果您給某人授權醫療委託書，或者如果某人做為您的法定監護人，這個人將有權代替您行駛您的權利，並且代替您，對您的健康信息做出選擇。 - 我們將確認該人有此授權，並且在我們做任何裁定前，確認他可以代替您做決定。
如果您認為自己的權利受到侵犯，可以提出申訴	- 如果您認為我們侵犯了您的權利，可以通過撥打本條例中的電話聯絡我們并提出申訴。 - 我們將不會因為申訴，針對您採取任何報復措施。
自付費用限制	如果您全額支付某項醫療服務的費用，您可以要求您的醫生不向我們披露此項服務的信息。如果您或您的醫生為此服務向 CalOptima 遞交醫療理賠申請，我們無需遵守保密限制。如果法律上要求披露此信息，CalOptima 通常無需遵守您的保密限制。

針對某些健康信息，您可以告知我們哪些信息可以分享。

如果您對以下描述的情況有如何分享您信息的明確要求，請聯絡我們。一般情況下，如果我們分享您治療，付費或運作以外的任何「受保護的健康信息」 PHI，我們必須先收到您的書面授權。即便您允許我們披露信息，亦可以隨時書面取消此授權。這種情況下，我們無法收回您已經書面許可使用或分享的信息，但我們將從此停止使用或分享您的「受保護的健康信息」 PHI。

以下情況，您有權利和選擇要求我們：	- 與您的家人，親密的朋友，或者其他與您治療費用有關的個人分享您的信息。 - 在救災時分享您的信息。
在未收到您的書面授權前，以下情況我們將永遠不會分享您的信息：	<u>心理治療記錄：除非有治療，付款或醫療運作上的需要，我們必須獲得您的授權，才能在其它方面使用或披露您的心理治療記錄。</u> <u>市場營銷目的</u> <u>出售您的信息</u>

2019 年度通告簡報

我們對信息的使用和披露原則

CalOptima 僅可以基於聯邦醫療 Medicare，和/或 加州醫療補助 Medi-Cal 計劃的直接因素，使用或分享您的信息。我們可以使用并分享，但不侷限於以下的信息有：

用於幫助管理您的醫療保健治療	我們可以與治療您的醫療從業人員，使用并分享您的健康信息。	例如： 某位醫生向我們遞交您的診斷和治療信息，使我們可以為您安排額外的服務。
公司日常運作	- 我們可以在公司的日常運作中使用與披露您的信息，并在必要時聯絡您。 - 我們不可以用遺傳因素來決定是否為您提供醫療保險，以及以此來決定您保險的費用。	例如： 我們使用您的健康信息來為您制定更適合您的服務。
支付您的醫療服務費用	我們在支付您的醫療服務費用的時候可以使用并披露您的健康信息。	例如： 我們與向我們遞交醫療理賠帳單的醫生，診所和其他工作人員分享信息。我們也可以將帳單轉發給其它醫療計劃或組織支付費用。
管理您的計劃	我們可以出於計劃管理的原因，向美國衛生署 (DHCS)，和/或聯邦醫療與州醫療補助計劃服務中心 (CMS)，披露您的健康信息。	例如： 美國衛生署 DHCS 與我們合作提供醫療計劃，而我們向美國衛生署提供指定的統計數據。

其它允許我們使用或披露您健康信息的情況？

其他我們可以或被要求分享您信息的情況-通常用於公益用途，比如公共衛生與研究。我們必須滿足很多法律條款才能夠為此類目的分享您的信息。

協助解決公共衛生和安全問題	以下情況，我們可以分享您的健康信息： - 預防疾病 - 產品召回協助 - 報告對藥品的不良反應 - 報告涉嫌虐待，忽視或家庭暴力 - 預防或降低某人健康或安全上的嚴重威脅
遵守法規	我們將會在州或聯邦的法律要求時，分享你的信息，這亦包括在美國衛生和公眾服務署，需要審查我們是否遵守聯邦隱私法規的時候。

2019 年度通告簡報

回應器官和組織捐贈申請，以及與法醫或殯葬業者合作	▪ 我們可以與器官獲取組織分享您的健康信息。 ▪ 當某人過世後，我們可以與驗屍官，法醫，或殯葬總監分享健康信息。
答覆工殤理賠，執法部門及其它政府部門的查詢請求	我們可以基於以下因素，使用或分享您的健康信息： ▪ 工殤理賠查詢 ▪ 以執法為目的或執法人員的查詢 ▪ 與衛生監督機構分享法律所允許的行為 ▪ 因特殊政府職能查詢，如軍隊，國家安全，和總統安全保護服務
答覆訴訟和法律行動	▪ 我們可以因應法庭，行政命令，或者法院傳訊，而分享您的健康信息。
遵守特殊法令	▪ 某些特殊法令保護某類健康信息，如心理健康治療，藥物使用紊亂治療，以及 HIV/AIDS 檢驗和治療。我們將首先遵守這些特殊法令，因為它們有比本條例更嚴格的規定。 ▪ 有一些法規會限制我們使用和分享某些直接關係到 CalOptima 醫療計劃運作的信息。

我們的責任

- 我們受法律要求維護并保密您「受保護的健康信息」。
- 如果發生任何洩露情況會侵犯您的隱私或信息安全，我們將即時通知您。
- 我們必須遵循本條例中描述的責任和隱私規則，並且提供給您本條例的副本。
- 沒有您的書面允許，我們將不會把您的信息用於或分享在非本條款所描述的用途。如果您授權我們使用或披露信息，也可以隨時改變主意。一旦您改變想法，您僅需要書面通知我們。

本條例中有改變的項目

CalOptima 保留更改本隱私條例和我們保密您 PHI 信息方式的權利。我們將修改本條例并通知您。我們還會將更新過的條例發佈至我們的網站上。

如何聯絡我們行使您的權利

如果您想要行使任何本條例中涉及的隱私權利，請郵寄信函至我們以下地址：

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

或者致電 CalOptima 的客戶服務部門專線: **1-714-246-8500**

免費電話 **1-888-587-8088**
TTY 專線: **1-800-735-2929**

2019 年度通告簡報

如果您認為我們沒能保護您的隱私，並想投訴或申訴，您可以寄信或致電給以上 CalOptima 的地址或電話。您還可以聯絡下面所列的政府部門：

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

電子郵件: privacyofficer@dhcs.ca.gov

電話: 1-916-445-4646

傳真: 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

電子郵件: OCRComplaint@hhs.gov

電話: 1-800-368-1019

傳真: 1-415-437-8329

TTY 專線: 1-800-537-7697

無懼行使您的權利

CalOptima 不可以因您投訴，或者行使本條例中提及的您的隱私權利，而取消您的醫療福利，或者對您採取任何報復措施。

本條例適用 CalOptima 的所有健保計劃。

禁止歧視通知

OneCare Connect Cal MediConnect 計劃 (Medicare-Medicaid 計劃) 遵循聯邦民權法律並且不會因為種族，膚色，原國籍，年齡，殘障或性別而歧視任何人。OneCare Connect 計劃不因種族，膚色，原國籍，年齡，殘障或性別而排除或差別對待任何人。

OneCare Connect 計劃:

- 為殘障人士提供免費援助和服務，幫助他們更好地與我們溝通，例如：
 - ✓ 合格的手語翻譯人員
 - ✓ 其他格式的書面信息 (大體字印刷，音頻，可瀏覽電子格式，其他格式)
- 對母語不是英語的人提供免費語言服務，例如：
 - ✓ 合格的翻譯人員
 - ✓ 其它語言編輯的書面信息

如果您需要這些服務，請致電 OneCare Connect 計劃客戶服務部門專線**1-855-705-8823**，服務時間每週7天每天24小時。TTY 用戶可以致電**1-800-735-2929**。如果您認為 OneCare Connect 計劃沒能夠提供這些服務，或者因種族，膚色，原國籍，年齡，殘障或性別而在某個層面受到歧視，您可以郵寄申訴至地址：

Grievance & Appeals Resolution Services
505 City Parkway West, Orange, CA 92868

2019 年度通告簡報

電話號碼: 1-714-246-8554

TTY 專線: 1-800-735-2929

傳真: 1-714-246-8562

電子郵件: grievancemailbox@caloptima.org

您可以親自或通過郵寄,傳真,或電子郵件提交申訴。如果您需要幫助提交申訴,申訴和上訴解析服務部門隨時為您提供幫助。

您還可以通過民權辦公室投訴門戶網站,在網上向美國衛生與公眾服務部民權辦公室,提交民權投訴。網站地址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>,或郵寄或致電給以下:

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

投訴表格可在網上下載 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。

OneCare Connect 計劃是一個與聯邦醫療 Medicare 和加州醫療補助 Medi-Cal(Medicaid) 簽約合作的計劃,旨在為登記會員同時提供這兩項醫療保險計劃的福利。OneCare Connect 計劃遵循聯邦民權法律並且不會因為種族,膚色,原國籍,年齡,殘障或性別而歧視任何人。請致電我們的客戶服務部門專線**1-855-705-8823**,服務時間為每週7天,每天24小時。TTY 用戶可以致電**1-800-735-2929**。

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

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

Chinese: 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電**1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

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

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

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

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

2019 年度通告簡報

請閱覽內部信息!

- 今天就註冊我們的會員端口!
對 CalOptima 的在線訪問
- 在你的健康中發揮積極的作用!
- 护士咨询熱線
- 健康管理服務
- 2018–2019年質量改進計畫的成就與目標進程
- 隱私保護條例
- 器官與組織捐贈
- 禁止歧視通知