



Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Làm Cách Nào Để Liên Lạc với CalOptima Health

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp về các dịch vụ chăm sóc y tế, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, hoặc đến văn phòng của chúng tôi thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, tại địa chỉ 500 City Parkway West, Orange, CA 92868. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.

Tư vấn Sau giờ làm việc:

- Để được tư vấn về y tế sau giờ làm việc, trước tiên xin gọi đến văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị.
- Nếu quý vị không thể liên lạc được với bác sĩ, quý vị có thể trao đổi với một y tá qua điện thoại. Xin gọi Đường dây Tư vấn với Y tá của CalOptima Health ở số miễn phí **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** để được trợ giúp.
- Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần hoàn toàn miễn phí cho các thành viên CalOptima Health. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Cấp cứu về Y tế:

- Xin gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất cho trường hợp cấp cứu y tế.

Nhận Thông Tin bằng Những Ngôn Ngữ hoặc Hình Thức Khác

Những thông tin và tài liệu từ CalOptima Health được cung cấp miễn phí bằng chữ in khổ lớn, chữ nổi braille, đĩa CD dữ liệu hoặc đĩa thu âm. Các tài liệu của chương trình được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Trung Đông, tiếng Hàn Quốc, tiếng Trung Quốc, tiếng Ả Rập, và tiếng Nga. Quý vị có thể thực hiện yêu cầu một lần hoặc yêu cầu thường trực để nhận các tài liệu của chương trình bằng các ngôn ngữ hoặc hình thức khác hiện có. Để thực hiện yêu cầu, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều.

Quý Vị Có Địa Chỉ hoặc Số Điện Thoại Mới?

Chúng tôi cần địa chỉ và số điện thoại chính xác để liên lạc với quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có địa chỉ hoặc số điện thoại mới, xin báo cáo những thay đổi này bằng cách gọi:

- Sở Xã Hội Quận Cam ở số **1-800-281-9799**.
- Văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.
- Dịch vụ Bưu Chính Hoa Kỳ ở số **1-800-275-8777**.

Cẩm nang Thành viên, Danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ, và Phúc lợi Thuốc của CalOptima Health

Cẩm nang Thành viên, Danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ và Phúc lợi Thuốc cập nhật nhất của CalOptima Health hiện có trên trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org** và theo yêu cầu. Để nhận bản sao gửi qua đường bưu điện, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại **<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/find-a-pharmacy>**. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần nơi ở của quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx ở số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** và bấm số 5 hoặc 711).

Cách để Tìm hiểu Thông tin Về Nhà cung cấp Dịch vụ

Để hỗ trợ cho mục tiêu của CalOptima Health về công bằng về y tế và phục vụ tốt hơn cho các thành viên, quý vị có thể tìm hiểu thông tin về chủng tộc và sắc tộc của nhà cung cấp dịch vụ bằng cách gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health hoặc xem Danh sách Nhà Cung cấp Dịch vụ của chúng tôi trên mạng tại www.caloptima.org dưới phần “Tìm kiếm Bác sĩ.”

Tìm hiểu về các Phúc lợi và Cách để Nhận Dịch vụ Chăm sóc

CalOptima Health muốn quý vị hiểu về các phúc lợi của mình và cách để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, bao gồm:

- Các dịch vụ được đài thọ và không được đài thọ
- Cách để nhận các loại thuốc
- Cần làm gì nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ
- Các dịch vụ ở bên ngoài khu vực phục vụ và các hạn chế về phúc lợi
- Các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí
- Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ và việc làm hẹn với bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị
- Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa, các dịch vụ sức khỏe hành vi và dịch vụ tại bệnh viện
- Chăm sóc sau giờ làm việc
- Các dịch vụ y tế trong trường hợp cấp cứu
- Cách nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại

Để biết thêm thông tin về các phúc lợi và dịch vụ của quý vị, xin đọc Cẩm nang Thành viên. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org.

Thông tin về nhà cung cấp dịch vụ có trong Danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ trên mạng của CalOptima Health tại www.caloptima.org/e/medi-cal-documents.

Quý vị cũng có thể gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711) thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều để nhận bản sao của Cẩm nang Thành viên hoặc Danh sách Nhà cung cấp Dịch vụ. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Sự Cho Phép Trước

Sự Cho Phép Trước là gì?

Cho phép trước (prior authorization, PA) nghĩa là nhóm y tế của quý vị đồng ý cung cấp các dịch vụ y tế đặc biệt. Những dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc chuyên khoa
- Chăm sóc nội chấn và ngoại chấn tại bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc phụ, như chăm sóc sức khỏe tại nhà

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

- Tiếp liệu y tế
- Thiết bị Y khoa Bền bỉ, như xe lăn và khung đi bộ
- Dịch vụ chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu

Thời gian hồi đáp chung cho các yêu cầu xin phép trước là:

- Giấy xin phép thông thường: 5 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu cho các dịch vụ
- Giấy xin phép khẩn cấp: 72 tiếng sau khi nhận được yêu cầu cho các dịch vụ

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ quyết định xem quý vị có cần dịch vụ y khoa đặc biệt không. Xin gọi cho nhóm y tế của quý vị nếu quý vị có những thắc mắc về giấy cho phép trước.

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc trước khi sinh cơ bản, kế hoạch hóa gia đình và dịch vụ cấp cứu mà không cần giấy cho phép trước. Các thành viên có thể khám với bất kỳ bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ nào (như bác sĩ sản phụ khoa hoặc nữ hộ sinh được cấp bằng) trong nhóm y tế của họ để được chăm sóc trước khi sinh cơ bản, khám vú, chụp quang tuyến vú và xét nghiệm Pap mà không cần giới thiệu hoặc giấy cho phép trước. Quý vị có thể gọi trực tiếp cho bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ để làm hẹn.

Để biết thêm thông tin về các phúc lợi và dịch vụ mà có thể cần giấy cho phép trước, xin đọc Cẩm Nang Thành Viên, vào trang mạng của chúng tôi tại www.caloptima.org, hoặc gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-888-587-8088** (TTY 711).

Những Quyết định Về Dịch vụ Chăm sóc Y tế

Nếu quý vị cần các dịch vụ y tế đặc biệt, văn phòng Quản trị việc Sử dụng Dịch vụ Y tế (Utilization Management, UM) của chúng tôi sẽ làm việc với bác sĩ của quý vị để quyết định liệu các dịch vụ có phù hợp hay không. Chúng tôi đưa ra các quyết định dựa trên các nhu cầu về y khoa của quý vị và sự đài thọ và các tiêu chuẩn của Medi-Cal. Chúng tôi không thưởng cho nhân viên của mình hay bác sĩ của quý vị khi họ không chấp thuận các dịch vụ. Bác sĩ của quý vị và nhân viên của chúng tôi không nhận được các khoản tiền thưởng khi đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Là thành viên CalOptima Health, quý vị có quyền đặt câu hỏi về tiến trình và các quyết định Quản trị việc Sử dụng Dịch vụ Y tế (UM) của chúng tôi.

Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711) để trao đổi với một nhân viên có thể giải đáp các thắc mắc về tiến trình UM. Chúng tôi có cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ để giúp quý vị trao đổi với nhân viên UM của chúng tôi.

Hiến tặng Nội tạng hoặc Mô tế bào

Quý vị có thể giúp cứu mạng người bằng cách trở thành người hiến tặng nội tạng hoặc mô tế bào. Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể hiến tặng nếu có văn bản đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể thay đổi ý định về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng nội tạng hoặc mô tế bào, xin trao đổi với bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Văn phòng Dịch vụ Y tế và Nhân sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.

Tìm Hiểu Về Phúc Lợi Thuốc Của Quý Vị

Medi-Cal Rx Đài thọ Cho các Loại thuốc Theo toa

Các loại thuốc theo toa mà quý vị nhận được từ nhà thuốc được Medi-Cal Rx, một chương trình trả phí theo dịch vụ của Medi-Cal, đài thọ. Bác sĩ của quý vị có thể kê toa các loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng của Medi-Cal Rx.

Nếu loại thuốc mà quý vị cần không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng thì loại thuốc đó sẽ cần được chấp thuận trước khi có thể được mua tại nhà thuốc.

Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định trong vòng 24 giờ nếu thuốc được chấp thuận.

Dược sĩ tại một nhà thuốc ngoại chấn có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho loại thuốc dùng trong trường hợp khẩn cấp.

Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không phải cho trường hợp khẩn cấp. Nếu điều này xảy ra, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư để giải thích lý do và đưa ra những chọn lựa của quý vị.

Để tìm hiểu xem liệu một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hoặc để nhận bản sao của danh sách này, xin gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** và bấm số 5 hoặc **711**) hoặc vào trang mạng tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị lấy thuốc hoặc lấy thêm thuốc theo toa, quý vị phải lấy các loại thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc có làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Sách Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần nơi ở của quý vị hoặc một nhà thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** và bấm số 5 hoặc **711**).

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, xin mang theo toa thuốc và Thẻ Nhận dạng Phúc lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Bác sĩ cũng có thể gửi toa thuốc trực tiếp đến nhà thuốc. Xin chắc chắn rằng nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và bất kỳ chứng dị ứng nào mà quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về toa thuốc của mình, xin nhớ hỏi dược sĩ.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Các thành viên cũng có thể nhận được dịch vụ chuyên chở từ CalOptima Health để đi đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, xin xem “Phúc lợi chuyên chở cho những trường hợp không phải cấp cứu” trong Cẩm nang Thành Viên.

Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước

Nhân viên CalOptima Health xem xét các yêu cầu về sự cho phép trước (sự chấp thuận trước) đối với một số loại thuốc do văn phòng của bác sĩ cung cấp. CalOptima Health có danh sách các loại thuốc cần sự cho phép trước. Danh sách này được gọi là Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước (Physician Administered Drug Prior Authorization Required List, PAD PA List).

Quý vị có thể tìm danh sách này trong phần Chương trình Bảo hiểm Y tế tại www.caloptima.org trên trang mạng Các Phúc lợi và Dịch vụ Medi-Cal, và bằng cách kéo xuống phần Sự Cho Phép Trước. Quý vị cũng có thể gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-888-587-8088** (TTY 711), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, và yêu cầu chúng tôi gửi danh sách cho quý vị qua đường bưu điện.

Cách Sử dụng Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước

Trong phần Sự Cho Phép Trước, quý vị có thể tìm thấy Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước trong phần Mã Thủ thuật. Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước được cập nhật mỗi 3 tháng và được liệt kê theo tháng và năm. Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước trong phần Mã Thủ thuật sẽ có danh sách các loại thuốc tương đương cần sự cho phép trước (sự chấp thuận trước), có thể được tìm thấy bằng mã thủ thuật hoặc tên thuốc tương đương. Quý vị cũng có thể sử dụng trang mạng của CalOptima Health để xem những loại thuốc bị nhà sản xuất thu hồi.

Cập Nhật Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước

Mỗi 3 tháng, nhà thuốc CalOptima Health và Ủy ban Xem xét Thuốc sẽ xem xét những loại thuốc mới và cách sử dụng mới của một loại thuốc có trong Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước. Ủy ban gồm có các dược sĩ và bác sĩ sẽ quyết định những loại thuốc nào được đưa vào Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước. Họ cũng xem xét những quy định hoặc giới hạn áp dụng cho một loại thuốc.

Chấp thuận Trước cho các Loại thuốc có trong Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước

Nếu bác sĩ của quý vị kê toa cho một loại thuốc có trong Danh sách Những loại Thuốc Bác sĩ kê toa cần Xin phép trước, trước tiên bác sĩ của quý vị phải yêu cầu sự chấp thuận trước từ CalOptima Health. Bác sĩ của quý vị phải nộp Mẫu đơn Yêu cầu Chấp thuận và cung cấp cho chúng tôi chẩn đoán của quý vị và những loại thuốc quý vị đã thử. Bác sĩ của quý vị cũng phải cho chúng tôi biết lý do tại sao loại thuốc được yêu cầu là cần thiết về mặt y khoa. Xin xem Cẩm Nang Thành Viên để biết thêm thông tin về tiến trình chấp thuận trước.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Cách để Biết Thêm Thông tin

CalOptima Health sẽ thông báo cho quý vị bất kỳ cập nhật nào đối với các thủ tục của nhà thuốc qua đường bưu điện hoặc trên trang mạng của chúng tôi nếu có thông tin trên trang mạng. Thông tin trên mạng được cập nhật mỗi 3 tháng. Nếu quý vị không thể nhận fax, email hoặc có kết nối mạng internet, chúng tôi sẽ gửi thông tin cập nhật cho quý vị qua đường bưu điện. Để nhận thông tin cập nhật qua đường bưu điện hoặc để tìm hiểu thêm, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Xin vào trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.

CalOptima Health Luôn Sẵn Sàng Trợ Giúp Quý Vị

Quý vị có quyền nộp than phiền nếu quý vị không hài lòng với việc chăm sóc hoặc dịch vụ mà quý vị đã nhận được. Quý vị cũng có quyền yêu cầu khiếu nại các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc phúc lợi.

Để Nộp Than Phiền hoặc Khiếu Nại

Để nộp than phiền hoặc khiếu nại, xin gọi văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health. Cẩm Nang Thành Viên CalOptima Health có thêm thông tin về các quyền than phiền và khiếu nại của quý vị. Cẩm Nang Thành Viên cũng có thông tin chi tiết về cách để tiếp tục nhận các dịch vụ đã bắt đầu trong khi chúng tôi tiến hành đơn khiếu nại của quý vị.

Quý vị cũng có thể yêu cầu khiếu nại hoặc than phiền bằng văn bản. Nếu quý vị cần trợ giúp điền vào mẫu đơn than phiền hoặc khiếu nại, nhân viên CalOptima Health luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác, quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên miễn phí để trợ giúp quý vị nộp than phiền hoặc khiếu nại. Nếu quý vị muốn ai đó đại diện cho quý vị, quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thông báo bằng văn bản.

Yêu Cầu Buổi Điều Trần với Tiểu Bang

Nếu quý vị không đồng ý với hành động hoặc quyết định của nhóm y tế hoặc của CalOptima Health, quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần với Tiểu Bang bất cứ lúc nào. Để thực hiện việc này, xin liên lạc với Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS) trong vòng 120 ngày kể từ ngày có hành động hoặc quyết định. Buổi điều trần là nơi để quý vị có thể trình bày trực tiếp với Tiểu Bang California về quan ngại của quý vị. Quý vị có thể tự thực hiện việc này hoặc nhờ người khác trình bày cho quý vị. Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội có thể cung cấp một luật sư Trợ giúp Pháp lý miễn phí để giúp cho quý vị.

Để Yêu Cầu Buổi Điều Trần với Tiểu Bang, Xin Viết Thư đến:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 9-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

hoặc

Gọi số **1-800-743-8525**. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi **1-800-952-8349**.

Bảo Vệ Quý Vị Và Hệ Thống Chăm Sóc Y Tế

Gian lận Trong Chăm sóc Y tế Là gì?

Gian lận trong chăm sóc y tế là khi một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một cá nhân dự định thực hiện một việc gì đó không trung thực, khi biết rằng việc đó có thể dẫn đến một ích lợi bất hợp pháp cho họ hoặc cho người khác.

Sau đây là những hành vi gian lận y tế có thể xảy ra:

- Sử dụng thẻ ID CalOptima Health của người khác
- Nhận được hóa đơn cho các dịch vụ hoặc các loại thuốc mà CalOptima Health đài thọ
- Nhận các dịch vụ không cần thiết từ nhà cung cấp dịch vụ
- Nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã không nhận được
- Nhận được hóa đơn cho các tiếp liệu (như xe lăn) không phải do nhà cung cấp dịch vụ của quý vị yêu cầu hoặc không được gửi đến cho quý vị
- Nhận các loại thuốc mà quý vị không cần từ nhà cung cấp dịch vụ
- Bán các loại thuốc đã được kê toa cho quý vị cho một người khác

Hành vi gian lận gây thiệt hại cho tất cả chúng ta. Nếu quý vị nghi ngờ có hành vi gian lận, xin báo cáo bằng cách gọi cho Đường Dây Vẽ Tuần Thủ Luật Lệ và Đạo Đức của CalOptima Health ở số 1-855-507-1805 (TTY 711). **Quý vị có thể giữ kín tên của mình khi báo cáo hành vi gian lận.**

HIPAA là gì?

HIPAA là chữ viết tắt của Health Insurance Portability and Accountability Act (Đạo Luật Về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế). Đây là bộ quy tắc mà các bệnh viện, chương trình y tế và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế đều phải tuân theo. HIPAA giúp bảo đảm tất cả các hồ sơ y tế, hóa đơn y tế và hồ sơ bệnh nhân đều đáp ứng những tiêu chuẩn nghiêm ngặt. CalOptima Health không giữ hồ sơ y tế từ bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị cần bản sao hồ sơ y tế của mình, xin liên lạc với bác sĩ hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.

CalOptima Health Giữ Cho Các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín (PHI) Của Quý Vị Được An Toàn Bằng Cách Nào?

Việc bảo mật các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín (PHI) của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Các nhân viên CalOptima Health được huấn luyện để xử lý các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị một cách an toàn và riêng tư. Nhân viên của chúng tôi đã đồng ý trên văn bản là sẽ giữ kín các thông tin của quý vị. Chỉ những nhân viên cần xem các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị để sắp xếp hoặc chi trả cho các dịch vụ y tế được đài thọ thì mới được phép sử dụng Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Các giấy tờ có Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị được giữ an toàn trong các văn phòng được khóa kín của CalOptima Health. Hệ thống máy tính của chúng tôi có tính năng bảo mật tích hợp để ngăn không cho bất cứ ai nhìn thấy Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị.

Khi chúng tôi không cần đến các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị nữa, những giấy tờ này sẽ được hủy bỏ để không ai có thể đọc được.

Nếu Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị được gửi bằng thư điện toán (e-mail) hoặc trên một thiết bị điện tử, CalOptima Health sử dụng một hệ thống làm rối loạn các Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị để chỉ có những người được phép xem Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị thì mới đọc được. Để nhận bản sao Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chúng tôi, xin vào trang mạng www.caloptima.org hoặc liên lạc với văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health.

Quý vị Có cần sự Trợ giúp từ Điều phối viên Y tế Không?

Nếu quý vị có các vấn đề về sức khỏe khó kiểm soát, quý vị có thể cần sự trợ giúp từ một điều phối viên y tế. Các điều phối viên y tế có thể giúp:

- Làm việc với quý vị và các bác sĩ
 - Giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
 - Kết nối quý vị với các phúc lợi và nguồn trợ giúp mà quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận
- Bác sĩ có thể giúp quý vị nhận các dịch vụ điều phối y tế, hoặc quý vị có thể gọi cho nhóm y tế hoặc văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health.

Những Quyền hạn và Trách nhiệm của Thành viên

Quyền hạn của Quý vị

Dưới đây là những quyền hạn của quý vị khi là thành viên của CalOptima Health:

- Được đối xử với sự tôn trọng và lịch sự, được xem xét đúng mức về quyền riêng tư và nhu cầu bảo mật thông tin y khoa của quý vị, như bệnh sử, tình trạng hoặc việc điều trị sức khỏe tâm thần và thể chất, và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình y tế và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, nhà cung cấp dịch vụ, chuyên viên, và các quyền hạn và trách nhiệm của thành viên
- Được nhận văn bản thông tin dành cho thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng, bao gồm tất cả các thông báo về than phiền và khiếu nại

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

- Được đưa ra các đề nghị cho quy định về các quyền hạn và trách nhiệm của thành viên CalOptima Health
- Được chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health
- Được kịp thời tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
- Được tham gia đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm quyền được từ chối điều trị
- Được lên tiếng than phiền, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được
- Được biết lý do y khoa khiến CalOptima Health đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (kết thúc) hoặc thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc y tế
- Được điều phối dịch vụ chăm sóc
- Được yêu cầu khiếu nại các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc phúc lợi
- Được nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng
- Được nhận sự trợ giúp miễn phí về pháp lý tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương hoặc những nhóm khác
- Được lập các bản chỉ thị trước
- Được yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu bị từ chối một dịch vụ hoặc phúc lợi và quý vị đã nộp đơn khiếu nại đến CalOptima Health và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định cho đơn khiếu nại của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về những tình huống có thể yêu cầu buổi điều trần khẩn cấp
- Được ngưng ghi danh với (rời bỏ) CalOptima Health và chuyển sang một chương trình y tế khác trong quận theo yêu cầu
- Được nhận các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép
- Được nhận văn bản thông tin dành cho thành viên bằng các định dạng khác (như chữ nổi braille, chữ in khổ lớn, đĩa thu âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập) theo yêu cầu và một cách kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu và theo Bộ luật Phúc Lợi và Định Chế (W&I) phần 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất cứ hình thức kiểm chế hoặc cô lập nào được sử dụng như một biện pháp ép buộc, kỷ luật, lợi dụng, hoặc trả thù
- Được thảo luận một cách trung thực về những thông tin hiện có về các phương pháp điều trị và phương pháp thay thế, và thông tin được trình bày theo cách phù hợp với bệnh trạng và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay sự đòi hỏi là như thế nào
- Có thể xem và nhận bản sao các hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu chỉnh sửa hoặc sửa đổi hồ sơ y tế, theo quy định trong Mục 45 Bộ luật Quy định Liên bang (CFR) các phần 164.524 và 164.526

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

- Tự do sử dụng những quyền hạn này mà không bị ảnh hưởng tiêu cực đến cách CalOptima Health, những nhà cung cấp dịch vụ hay Tiểu bang đối xử với quý vị
- Được nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, đến khám tại Trung Tâm Sanh Sản Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám dành cho Người Mỹ Bản địa, dịch vụ của nữ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế ở Nông Thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của CalOptima Health theo luật liên bang

Trách nhiệm của Quý vị

Các thành viên của CalOptima Health có những trách nhiệm sau:

- Biết, hiểu và thực hiện theo Cẩm nang Thành viên của quý vị
- Hiểu về các nhu cầu y tế của quý vị và làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để lập kế hoạch điều trị cho quý vị
- Thực hiện theo kế hoạch điều trị mà quý vị đã đồng ý với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Cho CalOptima Health và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết những gì chúng tôi cần biết về bệnh trạng của quý vị để chúng tôi có thể chăm sóc cho quý vị
- Lấy hẹn và giữ hẹn đi khám bệnh và cho văn phòng biết khi quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn
- Tìm hiểu về bệnh trạng của quý vị và điều gì giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
- Tham gia những chương trình chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn sức khỏe
- Hợp tác và lịch sự với những người hợp tác chăm sóc sức khỏe cho quý vị

Thông báo Thực hành Quyền riêng tư

Ngày có hiệu lực: Ngày 14 tháng 4 năm 2003 | Ngày cập nhật: Ngày 22 tháng 7 năm 2025

CalOptima Health cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị thông qua chương trình Medi-Cal, chương trình One Care (HMO D-SNP) Medicare Advantage Các Nhu cầu Đặc biệt và Chương trình Chăm sóc Toàn diện cho Người Cao niên (Program For All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) của chúng tôi. Luật của tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin y tế của quý vị. Sau khi quý vị hội đủ điều kiện và ghi danh vào một trong những chương trình y tế của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal sẽ gửi thông tin của quý vị cho chúng tôi. Chúng tôi cũng nhận được thông tin y tế từ các bác sĩ của quý vị, phòng khám, phòng thí nghiệm và bệnh viện để chấp thuận và chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Thông báo này giải thích về việc thông tin y tế của quý vị có thể được sử dụng và chia sẻ như thế nào, và cách quý vị có thể nhận thông tin này. **Xin đọc kỹ thông báo này.**

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Quyền hạn của quý vị

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

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

Cách chúng tôi bảo vệ thông tin của quý vị	• Chúng tôi áp dụng các biện pháp kiểm soát việc truy cập bản in và bản điện tử các thông tin của quý vị, bao gồm thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục. • Các quy định và thủ tục của chúng tôi nêu rõ những gì được phép và những gì không được phép khi sử dụng thông tin y tế cá nhân của quý vị, bao gồm thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục. • Việc truy cập bản điện tử có thể bao gồm các định dạng phương tiện truyền thông, thiết bị và phần cứng, và dữ liệu lưu trữ. • Chúng tôi không phân biệt đối xử với các thành viên dựa trên bất kỳ thông tin nhạy cảm nào.
Nhận bản sao hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị	• Quý vị có thể yêu cầu được xem hoặc nhận bản sao hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị và những thông tin y tế khác mà chúng tôi có về quý vị. Quý vị phải thực hiện yêu cầu này bằng văn bản. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn để điền, và chúng tôi có thể tính một khoản tiền hợp lý cho chi phí sao chép và gửi hồ sơ qua đường bưu điện. Quý vị phải cung cấp một hình thức nhận diện (ID) hợp lệ để xem hoặc nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị. • Chúng tôi sẽ cung cấp bản sao hoặc bản tóm tắt hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán của quý vị, thông thường trong vòng 30 ngày sau khi nhận được yêu cầu của quý vị. • Chúng tôi có thể không cho quý vị xem một số phần trong hồ sơ của quý vị vì những lý do được luật pháp cho phép. • CalOptima Health không có bản sao đầy đủ hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận bản sao, hoặc thay đổi hồ sơ y tế của quý vị, xin liên lạc với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ thông tin y tế và hóa đơn thanh toán	• Quý vị có quyền gửi văn bản để yêu cầu thay đổi thông tin trong hồ sơ của quý vị nếu như thông tin không chính xác hoặc chưa hoàn chỉnh. Quý vị phải thực hiện việc yêu cầu bằng văn bản. • Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu như thông tin không phải do CalOptima Health tạo ra hoặc lưu giữ, hoặc chúng tôi tin rằng thông tin là chính xác và hoàn chỉnh, nhưng chúng tôi sẽ gửi văn bản cho quý vị biết lý do trong vòng 60 ngày. • Nếu chúng tôi không thực hiện việc thay đổi mà quý vị yêu cầu, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Quý vị cũng có thể gửi văn bản cho biết lý do quý vị không đồng ý với hồ sơ của chúng tôi, và văn bản này sẽ được lưu giữ trong hồ sơ của quý vị.
Yêu cầu giữ kín thông tin về việc liên lạc	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị bằng phương thức liên lạc mà quý vị muốn sử dụng (thí dụ như điện thoại nhà hoặc điện thoại tại nơi làm việc) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. • Chúng tôi sẽ xem xét tất cả các yêu cầu hợp lý. Chúng tôi phải trả lời “đồng ý” nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không đồng ý.
Yêu cầu chúng tôi giới hạn những gì chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin y tế nhất định cho mục đích điều trị, thanh toán hoặc điều hành việc chăm sóc y tế của chúng tôi. • Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị, và chúng tôi có thể nói “không” nếu việc này ảnh hưởng đến việc chăm sóc cho quý vị.
Nhận một danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin	• Quý vị có thể yêu cầu một danh sách những lần mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin y tế của quý vị trong 6 năm trước ngày quý vị yêu cầu. • Quý vị có quyền yêu cầu một danh sách những thông tin nào đã được chia sẻ, chia sẻ với ai, khi nào và vì sao. • Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả những lần tiết lộ thông tin, ngoại trừ những trường hợp cho mục đích điều trị, chi trả, và điều hành việc chăm sóc y tế, và những lần tiết lộ thông tin khác (như bất kỳ trường hợp nào mà quý vị đã yêu cầu chúng tôi tiết lộ).

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Nhận bản sao thông báo thực hành quyền riêng tư này	- Quý vị có thể yêu cầu bản sao in trên giấy của thông báo này vào bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận bản điện tử của thông báo. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao in trên giấy trong thời gian thích hợp. - Quý vị cũng có thể tìm thông báo này trên trang mạng của chúng tôi tại www.caloptimahealth.org.
Chọn một người nào đó hành động thay cho quý vị	- Nếu quý vị đã ủy quyền cho ai đó đưa ra quyết định về việc khám chữa bệnh hoặc nếu người nào đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể sử dụng những quyền hạn của quý vị và đưa ra các chọn lựa về thông tin y tế của quý vị. - Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng người đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất cứ hành động nào.
Nộp đơn than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của quý vị bị xâm phạm	- Quý vị có thể than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của mình bị xâm phạm bằng cách liên lạc với chúng tôi, sử dụng thông tin trong thông báo này. - Chúng tôi sẽ không trả đũa vì quý vị nộp đơn than phiền.
Sử dụng sự hạn chế khi tự chi trả	Nếu quý vị chi trả toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nộp hóa đơn thanh toán cho CalOptima Health, chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với sự hạn chế này. Nếu luật yêu cầu phải tiết lộ thông tin, CalOptima Health không phải đồng ý với sự hạn chế của quý vị.

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

Nếu quý vị có mong muốn về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong những tình huống dưới đây, xin liên lạc với chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ Thông tin Y tế được Giữ kín (Protected Health Information, PHI) của quý vị ngoài mục đích điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế, trước tiên chúng tôi phải nhận được văn bản cho phép của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi, quý vị có thể gửi văn bản rút lại sự cho phép vào bất cứ lúc nào. Chúng tôi không thể lấy lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi chúng tôi có văn bản cho phép của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế được giữ kín của quý vị trong tương lai.

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

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Trong những trường hợp sau đây, chúng tôi <i>không bao giờ</i> chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	• Thông tin về tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, SUD): Chúng tôi phải được sự chấp thuận của quý vị cho bất kỳ việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin nào về tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện. • Ghi chú trị liệu tâm lý: Chúng tôi phải được sự cho phép của quý vị cho bất cứ việc sử dụng hay tiết lộ những ghi chú trị liệu tâm lý, ngoại trừ để thực hiện một số việc điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế nhất định. • Thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục của quý vị, ngoại trừ cho mục đích điều trị, chi trả hoặc điều hành việc chăm sóc y tế. • Thông tin về chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục cho mục đích thẩm định bảo hiểm, từ chối các dịch vụ và sự đài thọ, hoặc xác định phúc lợi. • Mục đích tiếp thị. • Bán thông tin của quý vị.
--	---

Trách nhiệm của chúng tôi

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

Việc sử dụng và tiết lộ thông tin của chúng tôi

CalOptima Health chỉ có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho mục đích điều trị, thanh toán và điều hành việc chăm sóc y tế có liên quan đến các chương trình Medi-Cal, Medicare (OneCare) hoặc PACE mà quý vị đã ghi danh. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị trong hệ thống trao đổi thông tin y tế với các nhà cung cấp dịch vụ có tham gia vào dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Thông tin chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ
- Dịch vụ chăm sóc và điều trị được cung cấp cho quý vị trước đây
- Chi phí hoặc việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Một số thí dụ về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với những người có liên quan đến việc chăm sóc cho quý vị:

Giúp kiểm soát việc điều trị chăm sóc y tế mà quý vị nhận được	Chúng tôi có thể sử dụng thông tin y tế của quý vị và chia sẻ thông tin với các chuyên gia, là những người điều trị cho quý vị. Thông tin này có thể bao gồm chủng tộc, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và xu hướng tính dục để cung cấp dịch vụ phù hợp nhất với các nhu cầu của quý vị.	Thí dụ: Bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về việc chẩn đoán và kế hoạch điều trị của quý vị để chúng tôi có thể sắp xếp các dịch vụ bổ sung. Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin với các bác sĩ, bệnh viện và những người khác để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
Điều hành cơ quan (điều hành việc chăm sóc y tế) của chúng tôi	- Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để điều hành cơ quan của chúng tôi và liên lạc với quý vị khi cần thiết. Chúng tôi không được phép sử dụng thông tin di truyền để đưa ra quyết định về việc có đài thọ cho quý vị hay không và mức phí của sự đài thọ.	Thí dụ: Chúng tôi sử dụng thông tin y tế của quý vị để phát triển các dịch vụ tốt hơn cho quý vị, có thể bao gồm việc xem xét phẩm chất của dịch vụ chăm sóc và những dịch vụ quý vị nhận được. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin này cho việc kiểm toán và điều tra gian lận.
Chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị	Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin y tế của quý vị khi chúng tôi chi trả cho các dịch vụ y tế của quý vị.	Thí dụ: Chúng tôi chia sẻ thông tin với các bác sĩ, phòng khám, và những người khác đã gửi hóa đơn cho chúng tôi về việc chăm sóc của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chuyển những hóa đơn đến những chương trình hoặc cơ quan y tế khác để được thanh toán.
Điều hành chương trình của quý vị	Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị với Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế (Department of Healthcare Services, DHCS) hoặc Trung tâm các Dịch vụ Medicare & Medicaid (Center for Medicare & Medicaid Services, CMS) để điều hành chương trình.	Thí dụ: DHCS hợp đồng với chúng tôi để cung cấp một chương trình y tế, và chúng tôi cung cấp cho DHCS một số thông tin nhất định.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị bằng cách nào khác?

Chúng tôi được cho phép hoặc được yêu cầu phải chia sẻ thông tin của quý vị bằng những cách khác, thường bằng những cách có đóng góp cho lợi ích cộng đồng, như là sức khỏe cộng đồng và nghiên cứu. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện theo luật trước khi chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị vì những lý do này.

Hỗ trợ những vấn đề về sức khỏe và an toàn cho cộng đồng	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị trong những tình huống nhất định như: • Phòng ngừa bệnh. • Trợ giúp cho việc thu hồi sản phẩm. • Báo cáo những tác dụng phụ của thuốc. • Báo cáo nghi ngờ về việc lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo hành gia đình. • Ngăn ngừa hoặc làm giảm mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của bất cứ người nào.
Tuân thủ luật pháp	• Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật lệ của tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, bao gồm cả Văn phòng Dịch vụ Y tế và Nhân sinh nếu họ muốn biết chúng tôi có tuân thủ luật của liên bang về việc giữ kín thông tin hay không.
Đáp ứng yêu cầu hiến tạng nội tạng và mô tế bào và làm việc với một người kiểm nghiệm y tế hoặc người điều hành tang lễ	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị với cơ quan lưu giữ nội tạng. • Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế với một nhân viên pháp y, người kiểm nghiệm y tế hoặc người điều hành tang lễ khi một người qua đời.
Giải quyết bồi thường lao động, thực thi luật lệ và những yêu cầu khác của chính phủ	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị: • Cho các hóa đơn yêu cầu bồi thường lao động. • Cho các mục đích thực thi pháp luật hoặc với một công chức thực thi pháp luật. • Với các cơ quan giám sát y tế cho những hoạt động được luật pháp cho phép. • Cho các nhiệm vụ đặc biệt của chính phủ như là quân đội, an ninh quốc gia và các dịch vụ bảo vệ tổng thống.
Giải quyết các vụ kiện và hành động pháp lý	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị theo yêu cầu từ tòa án hoặc hành chánh, hoặc theo yêu cầu của trát hầu tòa.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Tuân thủ những luật lệ đặc biệt	• Có nhiều luật lệ đặc biệt để bảo vệ một số loại thông tin y tế, như dịch vụ sức khỏe tâm thần, điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và kiểm tra và điều trị HIV/AIDS. Chúng tôi sẽ tuân theo những luật lệ này khi chúng nghiêm ngặt hơn thông báo này. • Cũng có những luật lệ giới hạn việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi vì những lý do liên quan trực tiếp đến việc điều hành các chương trình của CalOptima Health.
--	--

Giữ kín thông tin về các dịch vụ nhạy cảm

CalOptima Health cam kết bảo vệ sự riêng tư và bảo mật cho những thông tin liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm mà quý vị nhận được. Các dịch vụ nhạy cảm là bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế nào có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc hành vi; rối loạn sử dụng chất gây nghiện; dịch vụ chăm sóc khẳng định giới tính; sức khỏe tình dục và sinh sản; bệnh lây nhiễm qua đường tình dục; hiếp dâm hoặc tấn công tình dục; các loại bệnh truyền nhiễm, lây lan, hoặc lây nhiễm; dịch vụ chăm sóc liên quan đến HIV/AIDS; hoặc bạo lực do bạn tình thân thiết, như định nghĩa trong Bộ luật Dân sự California § 56.05(s).

CalOptima Health sẽ gửi thông tin liên lạc về những dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ nhận thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại mà quý vị đã chọn, hoặc chúng tôi sẽ sử dụng địa chỉ nhận thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại có trên hồ sơ nếu quý vị không cung cấp cho chúng tôi chọn lựa khác. CalOptima Health sẽ không chia sẻ thông tin y tế về các dịch vụ nhạy cảm của quý vị với bất kỳ người nào khác khi không nhận được văn bản chấp thuận của quý vị. CalOptima Health sẽ tôn trọng các yêu cầu giữ kín thông tin liên lạc bằng cách thức và hình thức mà quý vị mong muốn nếu có thể thực hiện theo cách thức và hình thức mà quý vị đã yêu cầu. Yêu cầu về việc giữ kín thông tin liên lạc liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị rút lại yêu cầu hoặc gửi một yêu cầu mới về việc giữ kín thông tin liên lạc. Xin gọi cho chúng tôi ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**, hoặc gửi thư cho chúng tôi để biết cách yêu cầu thông tin về các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị sẽ cần nộp văn bản yêu cầu và cung cấp cho chúng tôi một số thông tin nhất định. Chúng tôi có thể gửi (các) mẫu đơn cho quý vị để thực hiện yêu cầu. Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu của quý vị trong vòng 7 ngày dương lịch sau khi chúng tôi nhận được cuộc gọi điện thoại của quý vị hoặc trong vòng 14 ngày dương lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị bằng thư gửi hạng nhất.

Các thay đổi về điều khoản của thông báo này

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

Khả năng tiết lộ lại

Thông tin được CalOptima Health tiết lộ, đã được quý vị (hoặc người đại diện cá nhân của quý vị) cho phép hoặc được cho phép theo luật về quyền riêng tư hiện hành, có thể được người tiếp nhận thông tin của quý vị tiết lộ lại nếu luật pháp không yêu cầu họ phải bảo vệ thông tin của quý vị.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Cách quý vị liên lạc với chúng tôi để sử dụng quyền hạn của quý vị

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

CalOptima Health

Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

Hoặc gọi văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không bảo vệ sự riêng tư của quý vị và quý vị muốn nộp đơn than phiền hoặc phàn nàn, quý vị có thể viết thư hoặc gọi điện thoại cho CalOptima Health tại địa chỉ và số điện thoại ở trên. Quý vị cũng có thể liên lạc với các cơ quan sau đây:

California Department of Health Care Services

Privacy Officer
C/O: Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413 MS 4721
Sacramento, CA 95899-7413
Email: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov
Số điện thoại: 1-916-445-4646
Số fax: 1-916-440-7680

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights
Regional Manager
90 Seventh St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Email: ocrmail@hhs.gov
Số điện thoại: 1-800-368-1019
Số fax: 1-202-619-3818
TDD: 1-800-537-7697

Sử dụng quyền hạn của quý vị mà không sợ hãi

CalOptima Health không thể lấy đi các phúc lợi chăm sóc y tế của quý vị, hoặc làm bất cứ điều gì tổn hại tới quý vị theo bất kỳ cách nào, nếu quý vị chọn nộp đơn than phiền hoặc sử dụng bất cứ quyền riêng tư nào trong thông báo này. Thông báo này áp dụng cho tất cả các chương trình chăm sóc y tế của CalOptima Health.

Các Tiêu chuẩn Về việc Tiếp cận Dịch vụ Dành cho Thành viên CalOptima Health Medi-Cal

CalOptima Health phải tuân theo các tiêu chuẩn về việc tiếp cận và cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân theo yêu cầu của Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế (Department of Health Care Services, DHCS) và Văn phòng Chăm sóc Y tế có Kiểm soát (Department of Managed Health Care, DMHC). DHCS và DMHC đã áp dụng những tiêu chuẩn này để bảo đảm rằng các thành viên Medi-Cal có thể làm hẹn để được chăm sóc kịp thời, liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ qua điện thoại và nhận dịch vụ thông dịch viên, khi cần.

Các nhà cung cấp dịch vụ và nhóm y tế có hợp đồng phải tuân theo những tiêu chuẩn về buổi hẹn, việc tiếp cận qua điện thoại, khả năng cung cấp buổi hẹn với nhà cung cấp dịch vụ và dịch vụ ngôn ngữ. CalOptima Health giám sát việc tuân thủ của các nhóm y tế và nhà cung cấp dịch vụ của mình. CalOptima Health có thể xây dựng kế hoạch hành động để khắc phục khi những nhà cung cấp dịch vụ và nhóm y tế không đáp ứng được những tiêu chuẩn này.

Tìm hiểu Về các Tiêu chuẩn Của việc Tiếp cận Dịch vụ

Dưới đây là bản mô tả ngắn gọn các tiêu chuẩn về việc tiếp cận dịch vụ dành cho các thành viên CalOptima Health Medi-Cal:

Những Tiêu chuẩn về Buổi hẹn:

Loại Dịch vụ Chăm sóc	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Cấp cứu	24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
Cuộc hẹn Khẩn cấp KHÔNG Cần sự Cho Phép Trước	Trong vòng 48 giờ kể từ khi yêu cầu
Cuộc hẹn Khẩn cấp CẦN sự Cho Phép Trước	Trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu
Buổi khám Sức khỏe Đầu tiên (Initial Health Appointment, IHA) (buổi khám đầu tiên sau khi trở thành thành viên CalOptima Health)	Trong vòng 120 ngày dương lịch kể từ khi ghi danh hoặc đối với những thành viên dưới 18 tháng tuổi thì phải trong khoảng thời gian được Chương trình Bright Futures của Viện Hàn lâm Nhi khoa Hoa Kỳ (American Academy of Pediatrics, AAP) khuyến nghị.
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Để nhận Dịch vụ Chăm sóc Chính	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Với Bác sĩ Chuyên khoa (các bác sĩ)	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Tái khám Không Khẩn cấp với Bác sĩ là Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (bác sĩ tâm thần)	Trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Không Khẩn cấp Để nhận các Dịch vụ Phụ (Hỗ trợ)	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Buổi hẹn Không Khẩn cấp Với Nhà Cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Không phải là Bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu
Buổi hẹn Tái khám Không Khẩn cấp với Nhà Cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Không phải là Bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi yêu cầu

Những Tiêu chuẩn Của việc Tiếp cận qua Điện thoại:

Mô tả	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Xác định Mức độ Chăm sóc hoặc Sàng lọc qua Điện thoại với Y tá	Dịch vụ xác định mức độ chăm sóc hoặc sàng lọc qua điện thoại làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Thời gian chờ đợi để được xác định mức độ chăm sóc hoặc sàng lọc qua điện thoại với y tá sẽ không quá 30 phút.
Tiếp cận qua Điện thoại Sau và Trong giờ Làm việc Khi gặp Trường hợp Cấp cứu	Tin nhắn qua điện thoại hoặc nhân viên trực tiếp trò chuyện phải hướng dẫn cho các thành viên về: - Khoảng thời gian chờ cuộc gọi lại từ nhà cung cấp dịch vụ; và - Cách để người gọi có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
Tiếp cận Sau giờ Làm việc	Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) hoặc người được chỉ định phải làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để trả lời các cuộc gọi từ thành viên sau giờ làm việc hoặc trả lời bác sĩ tại phòng cấp cứu của bệnh viện.

Những Tiêu chuẩn về Văn hóa và Ngôn ngữ:

Mô tả	Tiêu chuẩn
Dịch vụ Thông dịch	Dịch vụ thông dịch bao gồm, nhưng không giới hạn, ở ngôn ngữ ký hiệu, sẽ được cung cấp cho các thành viên tại các điểm liên lạc chính thông qua một thông dịch viên, hoặc là trực tiếp (theo yêu cầu) hoặc qua điện thoại, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
Dịch vụ Biên dịch	Tất cả văn bản tài liệu gửi đến các thành viên sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ chính được CalOptima Health xác định theo Quy định của CalOptima Health DD.2002: Dịch vụ Văn hóa và Ngôn ngữ.
Các Hình thức Giao tiếp Khác	Những thông tin cung cấp thông tin chi tiết và mang tính hướng dẫn dành cho thành viên bằng các định dạng khác sẽ được cung cấp miễn phí theo yêu cầu hoặc theo yêu cầu thường trực bằng tất cả các ngôn ngữ chính, bằng cỡ chữ ít nhất là 20, hình thức thu âm, hoặc chữ nổi braille, hoặc khi cần trong vòng 21 ngày làm việc kể từ khi được yêu cầu hoặc một cách kịp thời đối với định dạng được yêu cầu.
Thiết bị Viễn thông cho Người Khiếm thính	Máy chữ điện báo (TTY) và dịch vụ phụ sẽ được cung cấp miễn phí cho các thành viên bị khiếm thính, khiếm âm, hoặc khiếm thị, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Đường dây TTY là 711 .

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Nhạy cảm về Văn hóa	Nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên sẽ khuyến khích thành viên thể hiện những tín ngưỡng tâm linh và các phong tục văn hóa của họ, làm quen và tôn trọng các hệ thống chữa bệnh truyền thống và các tín ngưỡng khác nhau, và, kết hợp những tín ngưỡng này vào kế hoạch điều trị khi phù hợp.
Phản đối Vì Lý do Đạo đức	Trong trường hợp mà nhà cung cấp dịch vụ phản đối việc thực hiện hoặc hỗ trợ việc cung cấp các dịch vụ được đòi hỏi vì lý do đạo đức hoặc luân lý liên quan đến tôn giáo, CalOptima Health hoặc nhóm y tế phải sắp xếp một cách kịp thời, việc điều phối và bảo đảm rằng thành viên nhận được các dịch vụ được đòi hỏi bằng việc giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ không phản đối việc thực hiện dịch vụ được yêu cầu vì lý do tôn giáo hoặc đạo đức, mà không tốn thêm chi phí của DHCS hay của thành viên.

Những Tiêu chuẩn Tiếp cận Khác:

Mô tả	Tiêu chuẩn
Tiếp cận Nơi khám Chữa bệnh	Cung cấp phương thức để tiếp cận nơi khám chữa bệnh, những điều chỉnh hợp lý và các thiết bị có thể sử dụng được cho các thành viên bị khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.
Làm hẹn Lại	Nhanh chóng làm hẹn lại theo cách phù hợp với các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của thành viên và bảo đảm sự chăm sóc liên tục phù hợp với việc thực hành chuyên môn tốt.
Dịch vụ mà Người dưới Tuổi vị Thành niên Có thể tự Cho phép	Các dịch vụ được đòi hỏi có tính chất nhạy cảm mà người dưới tuổi vị thành niên không cần sự đồng ý của cha mẹ thì mới được nhận dịch vụ hoặc cần sự cho phép trước.
Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình	Các thành viên có quyền nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ cho bệnh lây nhiễm qua đường tình dục từ một nhà cung cấp dịch vụ mà họ tự chọn mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự cho phép trước, dù là ở trong hay ngoài hệ thống.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

THÔNG BÁO KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. CalOptima Health tuân thủ luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. CalOptima Health không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người một cách không hợp pháp, hoặc đối xử với họ khác nhau vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, hoặc xu hướng tính dục.

CalOptima Health cung cấp:

- Sự hỗ trợ và dịch vụ miễn phí một cách kịp thời cho những người bị khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, như:
 - ✓ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hội đủ tiêu chuẩn
 - ✓ Thông tin bằng văn bản bằng các hình thức khác (chữ in khổ lớn, đĩa thu âm, các định dạng điện tử có thể truy cập, các hình thức khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí một cách kịp thời cho những người mà ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
 - ✓ Thông dịch viên hội đủ tiêu chuẩn
 - ✓ Thông tin bằng văn bản được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin liên lạc với CalOptima Health từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, xin gọi TTY ở số **711**. Khi được yêu cầu, có thể cung cấp tài liệu này cho quý vị bằng chữ nổi braille, chữ in khổ lớn, băng thu âm, hoặc hình thức điện tử. Để nhận bản sao bằng một trong những hình thức khác này, xin gọi hoặc gửi thư đến:

CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-714-246-8500 (TTY 711)

CÁCH NỘP ĐƠN THAN PHIỀN

Nếu quý vị tin rằng CalOptima Health đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử một cách không hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền với CalOptima Health. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng điện thoại, bằng văn bản, đến nộp trực tiếp, hoặc qua trang mạng:

- **Bảng điện thoại:** Xin liên lạc với CalOptima Health trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số miễn phí **1-714-246-8500** hoặc **1-888-587-8088**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, xin gọi TTY ở số **711**.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

- **Bằng văn bản:** Xin điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:
CalOptima Health Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **Nộp trực tiếp:** Xin đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc CalOptima Health và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Qua trang mạng:** Xin vào trang mạng của CalOptima Health tại www.caloptima.org.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN -

VĂN PHÒNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC Y TẾ CỦA CALIFORNIA

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về quyền dân sự với Văn phòng Dịch vụ Chăm sóc Y tế của California, Văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc qua trang mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi **1-916-440-7370**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, xin gọi số **711 (Dịch vụ Tiếp âm Viễn thông)**.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

**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**

Các mẫu đơn than phiền hiện có trên trang mạng tại
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Qua trang mạng:** Gửi thư điện tử (email) đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN -

BỘ DỊCH VỤ Y TẾ VÀ NHÂN SINH HOA KỲ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về quyền dân sự với Bộ Dịch vụ Y tế và Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Dân quyền bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc qua trang mạng:

- **Bằng điện thoại:** Xin gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, xin gọi TTY **1-800-537-7697**.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:

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

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

- **Qua trang mạng:** Xin vào Trang mạng để nộp Than phiền của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

ប័ណ្ណ ព័ត៌មាន អំពី ការ ប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ 2025

ព័ត៌មាន អំពី ការ ប្រើប្រាស់ ឆ្នាំ 2025 ភាសា និង ការ ប្រើប្រាស់ និង ការ ប្រើប្រាស់

English

ATTENTION: If you need help in your language call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. These services are free of charge.

(Arabic) العربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթեր: Չանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពផ្គុំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意:如果您需要以您的語言獲得幫助,請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務,例如盲文和大字體的文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

(Farsi) فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088** (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 **1-888-587-8088** (TTY 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088** (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。**1-888-587-8088** (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 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088** (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-587-8088** (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (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 nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY 711). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY 711). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088** (TTY 711). Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088** (TTY 711). Aceste servicii sunt gratuite.

Bản Tin Các Thông Báo Hằng Năm của Năm 2025

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088** (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 **1-888-587-8088** (TTY **711**). Libre ang mga serbisyonang ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088** (TTY **711**) numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088** (TTY **711**). Bu hizmetler ücretsizdir.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088** (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 **1-888-587-8088** (TTY **711**). Ці послуги безкоштовні.

اردو ٹیگ لائن (Urdu)

توجہ: اگر آپ کو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088** (TTY **711**)۔ معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088** (TTY **711**)۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088** (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 **1-888-587-8088** (TTY **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



CalOptima Health, A Public Agency

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

