

隱私權慣例通知

生效日期: 2003年4月14日 | 修訂日期: 2026年07月31日

CalOptima Health 透過我們的 Medi-Cal 計劃、One Care (HMO D-SNP) Medicare Advantage 特殊需求計劃和我們的老年人全方位照護計劃 (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) 為您提供健康照護服務。根據州法律和聯邦法律規定, 我們必須保護您的健康資訊。當您取得資格並加入我們的健康保險計劃後, Medicare 或 Medi-Cal 會將您的資訊發送給我們。我們也會從您的醫生, 診所, 化驗室和醫院處獲得您的醫療資訊, 以便批准並支付您的醫療保健費用。

本通知旨在說明我們可能會如何使用和分享與您有關的醫療資訊以及您可如何取得這些資訊。請仔細檢閱本通知。

您的權利

當涉及到您的健康資訊時, 您擁有某些權利。

本節解釋了您的權利以及我們為您提供協助的一些責任。

我們如何保護您的資訊

- 我們對您的資訊進行實體和電子存取的控制, 資訊包括有種族、民族、語言、身心障礙狀態 (包含功能與認同)、性別認同和性取向。
- 我們的政策和程序概述了使用您的個人健康資訊時允許和不允許使用的內容, 包括種族、民族、語言、性別認同和性取向。
- 電子存取可包括媒體格式、設備和電腦硬件以及資料儲存。
- 我們不會因為任何敏感的資訊而歧視任何會員。

隱私權慣例通知

獲取一份您的醫療和保險理賠記錄	• 您可要求查看或取得我們所持有並與您有關的健康紀錄和理賠記錄以及其他健康資訊的副本。您必須以書面形式遞交申請。我們將向您發送一份表格供您填寫,且我們可能會針對影印和郵寄紀錄收取合理的費用。您必須提供有效形式的身分證,才能查看您的健康紀錄或取得您健康紀錄的副本。 • 我們通常會在您提出申請後的30天內提供您健康紀錄和理賠記錄的副本或摘要。 • 我們可基於法律所允許的理由不讓您查看您紀錄中的某些特定內容。 • CalOptima Health並未持有您醫療紀錄的完整副本。如果您想查看、取得副本或更改您的醫療紀錄,請聯絡您的醫生或診所。
要求我們更正健康紀錄和理賠記錄	• 如果您的紀錄中的資訊不正確或不完整,您有權發送書面請求,要求進行更改。您必須以書面形式遞交申請。 • 如果該資訊並非由 CalOptima Health 創建或保存,或我們認為該資訊正確且完整,我們可能會拒絕您的申請,但我們將會在60天內透過書面方式告知您原因。 • 如果我們未根據您的要求作出修改,您可要求我們審查我們的決定。您也可以發送一份聲明,說明您為何對我們的記錄有異議,我們會將您的聲明和記錄保存在一起。
申請保密的通訊	• 您可要求我們透過您偏好的方式與您聯絡 (例如: 透過住家或工作電話), 或要求我們寄送郵件至不同地址。 • 我們將會審查所有公平的要求。若您告知我們,如果我們不同意您的要求,您便會陷入危險,那麼我們將會「同意」您的要求。
要求我們限制我們所使用或分享的内容	• 您可要求我們不要基於治療、給付或健康照護服務營運目的而使用或分享特定健康資訊。 • 我們不一定要同意您的要求,且如果這將會影響到您的照護,我們可以「拒絕」您的要求。

隱私權慣例通知

取得一份我們與誰分享資訊的清單	• 您可索取一份清單, 列出在您提出要求之日前 6 年內, 我們曾分享您健康資訊的所有時間。 • 您有權索取一份清單, 列出分享了哪些資訊、分享對象、分享時間以及原因。 • 這份清單將包含所有的披露紀錄, 但有關您的治療、付款和醫療營運的披露, 以及其他特定披露的資訊 (例如您要求我們披露的任何資訊) 除外。
取得本隱私通知的副本	• 即使您已同意以電子形式接受本通知, 您仍可隨時索取本通知的紙本副本。我們將會適時為您提供紙本副本。 • 您也可在我們的網站 www.caloptimahealth.org 上找到此通知。
選一位代表您行事的人士	• 如果您曾授予他人醫療委託書或者如果您有法定監護人, 則該人士可行使您的權利並作出與您健康資訊有關的選擇。 • 在我們採取任何行動之前, 我們將會確保該人士擁有相關授權能夠代您行事
如果您認為自己的權利受到侵犯, 可以提出投訴	• 如果您認為我們侵犯了您的權利, 您可以撥打本條例中所列的電話向我們提出投訴。 • 我們將不會針對您的投訴採取任何報復措施。
使用自付費用限制	• 如果您支付了某項服務的全額帳單, 您可要求醫生不要與我們分享與該服務有關的資訊。如果您或您的醫療服務提供者向 CalOptima Health 提出理賠, 我們不一定要同意此限制。如果法律要求披露, CalOptima Health 不一定要同意您的限制。
以電子方式分享您的健康資訊	• 在法律允許或要求的情況下, CalOptima Health 可能會透過安全的電腦系統共享您的資訊。我們可能會與您的醫生及其他醫療保健服務提供者、其他健康保險計劃、心理健康與物質濫用治療機構、縣政府機構以及其他協助您獲得照護的人員分享您的資訊。我們分享您的資訊可用於: 提供和管理您的照護服務、支付您的健康照護費用、審查服務申請、協助您在不同的健康保險計劃或服務提供者之間進行轉換、提升照護品質以及遵守法律規定。 • 您也可以要求我們將特定的健康資訊發送至某款健康應用程式, 或是您指定的其他個人或公司。在使用任何應用程式之前, 請務必閱讀其隱私與安全規定。有些應用程式不受《健康保險流通與責任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) 管轄。您的健康資訊發送至應用程式後, 該應用程式使用或分享您資訊的方式, 可能與 CalOptima Health 的規定有所不同

隱私權慣例通知

	同。有些消費型健康應用程式並不受 HIPAA 的管轄，儘管其他聯邦或州法律可能適用。在選擇應用程式之前，您必須閱讀其隱私與安全做法。 • 在法律允許或要求的情況下，當法律許可時，CalOptima Health 可能會透過「服務提供者存取」應用程式介面 (Application Program Interface, API)，以電子方式向與您有治療關係且符合條件的服務提供者，提供特定的理賠、就醫紀錄、臨床及事先核准的資訊。這可能有助於您的治療、照護計劃、服務審批、健康承保範圍變更，以及將您的健康資訊轉移給新的健康保險計劃或醫療服務提供者。您可以選擇退出或選擇加入。選擇退出不會影響您的資格、福利或您所獲得的照護服務。您可能有權對某些類型的電子分享說「不」。如需瞭解更多詳情或更改您的選擇，包括選擇加入或退出，請撥打免付費電話 1-888-587-8088 (TTY 711) 聯絡 CalOptima Health 客戶服務部。
--	---

針對某些健康資訊，您可告訴我們您選擇要我們分享哪些資訊

如果您對我們在下述情況下分享您資訊的方式有偏好，請與我們聯絡。在大多數情況下，如果我們分享您治療、付費或醫療保健營運以外的任何「受保護的健康資訊」(Protected Health Information, PHI)，我們必須先收到您的書面許可。即便您允許我們披露資訊，亦可以隨時書面取消此授權。我們無法收回您已經書面許可使用或分享的資訊，但我們將從此停止使用或分享您的 PHI。

以下情況，您同時享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人士分享您的資訊。 • 在救災情況下分享您的資訊。
在我們未收到 您的書面授權請求之前，以下情況我們將永遠不會分享您的資訊：	• 某些健康資訊受到額外的隱私保護。這可能包括酒精或藥物使用治療的紀錄，即「物質使用障礙」資訊 (Substance Use Disorder, SUD)，以及其他敏感資訊。SUD 資訊受到《聯邦第 2 部分法規》(42 C.F.R. Part 2) 的保護。當法律要求提供書面許可時，CalOptima Health 可能會使用加州衛生保健服務部的「機密會員資訊共享授權表格」(Authorization to Share Confidential Member Information Form, ASCMI) 表格。該表格可讓您選擇可以分享哪些資訊、誰可以接收資訊、為什麼可以分享，以及您的許可將持續多久。簽署該表格完全取決於您的個人選擇。如果您選擇不簽署本表格，不會影響您的 CalOptima Health 福利或您獲得照護服務的權利。但這可能會讓 CalOptima Health 更難分享某些資訊，或更難協助管理您的某些照護或服務。您可以隨時以書面形式取消您的許可。這將停止您資訊的未來分享。這不會影響您先前已許可我們分享的資訊。

隱私權慣例通知

	• 心理治療紀錄: 除非有治療, 付款或醫療保健營運方面的需要, 我們必須獲得您的許可才能在其他方面使用或披露您的心理治療紀錄。 • 您的種族、民族、語言、性別認同和性取向資訊, 但用於治療、付款或醫療保健營運除外。 • 您的種族、民族、語言、性別認同和性取向資訊可用於承保、拒絕服務和承保, 或用於福利確定。 • 行銷用途。 • 出售您的資訊。
當您的承保範圍變更時, 與其他健康計劃分享您的資訊	• 如果您是從其他健康保險計劃加入 CalOptima Health, 或者同時擁有一個以上的健康保險計劃, 我們可以向您的另一個計劃索取您近期的健康資訊, 例如 United States Core Data for Interoperability (美國互操作性核心數據) 中的理賠、就醫紀錄和臨床資訊, 以及某些事先核准決定, 以確保您的照護不中斷。如果您離開本計劃, 我們也可以與新的計劃分享這些資訊。 • 我們只有在您或您的個人代表給予我們許可時, 才會分享或索取這些資訊。我們將在您入會時, 以及在您成為會員期間每年至少一次, 詢問您是否希望我們分享您的資訊。某些受保護的資訊 (例如物質使用障礙紀錄和加州敏感服務資訊), 僅會依照本通知中其他部分的說明, 並在獲得您的單獨授權後進行分享。 • 如需給予或取消您的許可, 請撥打免付費電話 1-888-587-8088 (TTY 711) 聯繫 CalOptima Health 客戶服務部。

我們的責任

- 我們受法律規定要維護並保密您的「受保護健康資訊」。
- 如果發生可能影響您資訊隱私或安全的違規行為, 我們將盡快告知您。
- 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, 我們將不會把您的資訊用於或分享在非本條款所描述的用途。如果您告訴我們可以, 您可以隨時改變主意。一旦您改變想法, 請書面通知我們。

隱私權慣例通知

我們的使用與披露

CalOptima Health 可能僅使用或分享您的資訊用於與您所參加的 Medi-Cal、Medicare (OneCare) 或 PACE 計劃相關的治療、付款和醫療保健營運。我們可能會在健康資訊交換平台 (包含全州交換網路) 中, 與參與您照護服務的醫療服務提供者使用並分享您的資訊。我們使用和分享的資訊包括但不限於:

- 您的姓名
- 地址
- 曾提供給您的照護和治療紀錄
- 照護的費用或付款

我們如何與您的照護相關人員共享您的資訊的一些示例:

幫助管理您獲得的醫療服務	• 我們可以與治療您的醫療從業人員使用并分享您的健康資訊。這可能包括您的種族、民族、語言、性別認同和性取向, 以提供最適合您需求的服務。	例如: 某位醫生給我們遞交您的診斷和治療資訊, 使我們可以為您安排額外的服務。我們將與醫生、醫院和其他人共享資訊, 以便為您提供所需的照護。
經營我們的組織 (醫療保健營運)	• 我們在支付您的醫療服務費用的時候可以使用并分享您的健康資訊。 • 我們不允許使用遺傳資訊來決定我們是否會為您提供保險以及該保險的價格。	例如: 我們使用您的健康資訊為您開發更好的服務, 其中可能包括審查您接受的照護和服務的質量。我們也可能在審計和欺詐調查中使用這些資訊。
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分享您的健康資訊。	例如: 我們與向我們遞交醫療理賠帳單的醫生, 診所和其它相關個體分享資訊。我們也可能將帳單轉發給其他健康保險計劃或組織支付費用。

隱私權慣例通知

管理您的計劃	我們可以基於計劃執行的原因，向衛生保健服務部 (DHCS) 與 Medicare 和 Medicaid 服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 分享您的健康資訊。	例如: DHCS 與我們簽訂合約以提供健康保險計劃，而我們為 DHCS 提供特定資訊。
--------	--	---

其它允許我們使用或披露您健康資訊的情況？

我們被允許或被要求以其他方式分享您的資訊，通常是為了促進公共利益，例如公共衛生和研究。基於以下原因，我們必須滿足法律規定的許多條件才能分享您的資訊。

協助解決公共衛生和安全問題	我們可以在某些情況下分享您的健康資訊，例如： - 預防疾病。 - 協助產品召回。 - 報告對藥品的不良反應。 - 通報疑似虐待、忽視或家庭暴力。 - 預防或減少對任何人健康或安全的嚴重威脅。
遵守法律	我們將會在州或聯邦的法律要求時分享你的資訊，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
回覆器官和組織移植申請，以及與醫療檢驗員或殯葬官合作	- 我們可以與器官收集組織分享您的健康資訊。 - 當某人過世後，我們可以與驗屍官，醫療檢驗員，或殯葬官分享健康資訊。
答覆工人賠償，執法部門以及其他政部門的查詢請求	我們可以因以下原因使用或分享您的健康資訊： - 用於工傷賠償索賠。 - 以執法為目的或執法人員的查詢。 - 與衛生監督機構分享，以進行法律授權的活動。 - 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
回應訴訟和司法行動	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資訊。

隱私權慣例通知

遵守特殊法律	• 有專門的法律保護某些類型的健康資訊, 例如精神健康服務、物質使用障礙治療以及愛滋病毒/愛滋病檢測和治療。當這些法律比本通知更嚴格時, 我們將遵守這些法律。 • 還有一些法律限制我們使用和披露資訊, 僅限於與 CalOptima Health 計劃管理直接相關的原因。
--------	---

隱私權慣例通知

敏感服務的保密性

CalOptima Health 致力於保護您所接受的敏感服務相關資訊的隱私和保密。敏感服務是指與以下方面相關的任何醫療保健服務：心理或行為健康照護；物質使用障礙；性別肯定照護；性健康和生殖健康；性傳播感染；強姦或性侵犯；傳染性疾病；愛滋病毒/愛滋病相關照護；或親密伴侶暴力對待（定義見加州民法典第 56.05(s) 條）。CalOptima Health 會將敏感服務的相關資訊寄至您選擇的郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼；如果您未提供其他地址，我們將使用您存檔的郵寄地址、電話號碼或電子郵件地址。未經您的書面許可，CalOptima Health 不會與任何其他人分享您的敏感服務醫療資訊。

您可以透過填寫加州衛生護理服務部 (DHCS) 的「機密會員資訊共享授權」(Authorization to Share Confidential Member Information, ASCMI) 表格，來告訴我們您可以與哪些照護夥伴（包括醫療服務提供者、縣政府機構和社會服務組織）分享您的敏感及機密資訊。ASCMI 表格可讓您選擇想要分享的資訊類型，而且您可以隨時透過提交 ASCMI 撤銷表格來撤回您的許可。您的分享選擇將會被記錄下來。隨著未來 Consent Management Platform (全州同意管理平台) 的啟用，在分享您的資訊之前，系統可能會使用該平台來確認您的許可。使用 ASCMI 表格完全取決於您的個人選擇；這並非獲得照護或服務的必要條件。

如果可以按照您要求的形式和格式進行保密通信，CalOptima Health 將按照您的要求，以您希望的形式和格式進行保密通信。您提出的與敏感服務相關的保密通訊請求將一直有效，直到您撤回該請求或提出新的保密通訊請求。請撥打免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 或致函我們，以瞭解如何申請敏感服務資訊。您需要以書面形式提交請求並提供特定資訊。我們可以將申請表格寄給您。我們將在接到您的電話後 7 個日曆日內或透過一級郵件收到您的請求後 14 個日曆日內執行您的請求。

本通知條款的變更

CalOptima Health 保留更改其隱私權通知以及我們保護您的 PHI 安全的方式的權利。如果發生這種情況，我們將更新聲明並通知您。我們還會將更新過的條例上傳至我們的網站。

重新披露的可能性

CalOptima Health 披露的訊息，無論是經您（或您的個人代表）授權還是在適用的隱私法允許的情況下，如果接收您資訊的人在法律上沒有被要求保護您的訊息，他們則可能會重新披露這些訊息。

隱私權慣例通知

如何聯絡我們以行使您的權利

如果您想行使本通知中所述的任何隱私權權利，請寫信至下列地址給我們：

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

請撥打**免付費**電話**1-888-587-8088 (TTY 711)** 與我們的客戶服務部聯絡。我們有工作人員會說您的語言。

如果您認為我們沒有保護您的隱私，並希望提出投訴或申訴，您可以寫信或致電 CalOptima Health，地址和電話號碼如上所述。您也可以聯絡以下機構：

California Department of Health Care Services
Privacy Officer
C/O: Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413 MS 4721
Sacramento, CA 95899-7413
電子郵件：
DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov
電話: 1-916-445-4646
傳真: 1-916-440-7680

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
90 Seventh Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
電子郵件：
ocrcomplaint@hhs.gov
電話: 1-800-368-1019
傳真: 1-202-619-3818
TDD: 1-800-537-7697

California Department of Managed Health Care
Privacy Coordinator
C/O Office of Legal Services
908 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814
電子郵件: privacycoordinator@dmhc.ca.gov
電話號碼: 1-888-466-2219
傳真: 916-255-5241

無懼行使您的權利

如果您選擇提出投訴或使用本通知中的任何隱私權，CalOptima Health 不得剝奪您的醫療保健福利或以任何方式傷害您。本條例適用於 CalOptima Health 所有醫療保險計劃。

隱私權慣例通知

CalOptima Health Notice of Privacy Practices_<C> rev. 07/31/26
MMP 4561 07/22/26 OOC

CalOptima Health, A Public Agency