



Aetna Better Health[®] of California

Lus Tshaj Tawm Hais Txog Kev Tsis Pub Lwm Tus Neeg Puab

Tsab ntawv ceeb toom no piav qhia txog txoj hauv kev yuav siv thiab nthuav tawm koj cov ntaub ntawv kho mob thiab txoj hauv kev koj yuav mus siv tau cov ntaub ntawv no. Thov ua zoo tshab xyuas.

Tsab ntawv ceeb too no yuav pib siv nyob rau Lub Ib Hlis Ntuj Tim 1, 2018.

Thaum peb siv cov lus “ntaub ntawv kev noj qab haus huv” yog peb ntxhais li cas¹

Thaum peb siv cov lus “ntaub ntawv kev noj qab haus huv” peb ntxhais tias yog cov ntaub ntawv uas qhia tias koj yog leej twg. Cov piv txwv yog muaj koj:

- Lub npe
- Hnub yug
- Qhov kev saib xyuas kev noj qab haus huv uas koj tau txais
- Cov nqi them rau qhov kev kho koj

Peb yuav siv thiab faib koj li ntaub ntawv kev noj qab haus huv li cas

Yuav pab ua rau peb paub kho koj: Peb yuav siv koj cov ntaub ntawv los mus pab muab kev saib xyuas koj kev noj qab haus huv. Peb los kuj yuav siv los mus txiav txim tias cov kev pab cuam dab tsi txog koj cov txiaj ntsig uas pab them rau. Peb yuav qhia rau koj txog cov kev pab cuam uas koj tau txais. Qhov ntawm no tej zaum kuj yog cov kev kuaj mob raws sij hawm kom paub tias puas muaj mob dab tsi lossis cov kev kuaj rau tej yam mob. Tej zaum peb los kuj yuav qhia koj txog ntawm cov kev teem caij sib ntsib. Tej zaum peb yuav faib koj cov kev pab fab kev noj qab haus huv rau lwm tus neeg uas muab kev saib xyuas rau koj. Qhov yog cov kws kho mob los sis cov khw muag tshuaj. Yog tias koj tsis nyob rau peb lub phiaj xwm mus ntxiv lawm, nrog rau qhov koj kam, peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv rau koj tus kws kho mob tshiab.

Tsev neeg thiab tej phooj ywg: Tej zaum peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib rau tej tug neeg uas muab kev pab rau koj. Tej zaum lawv yuav pab koj qhov kev saib xyuas mob los sis pab them rau koj qhov kev saib xyuas kho mob. Piv txwv, yog tias koj muaj ib qhov teeb meem, tej zaum peb yuav tau nrog ib tug ntawm cov neeg no

¹Rau cov hom phiaj ntawm daim ntawv ceeb toom no, “Aetna” thiab lo lus “peb,” “peb” thiab “peb li” hais txog qhov HMO thiab tuam txhab tuav pov hwm uas tau txais kev tso cai txhua yam ntawm Aetna Inc. Cov chaw nov tau teeb tam li ib lub chaw pab them rau tsoom fww cov hom phiaj uas tsis pub lwm tus paub.

tham. Yog tias koj tsis xav kom peb muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv tso tawm hu rau peb.

Yog tias koj tseem tsis tau muaj kaum yim xyoo thiab tsis xav kom peb muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv mus rau koj niam koj txiv. Hu rau peb. Peb tuaj yeem pab tau qee yam xwm txheej yog tias tau tso los ntawm kev cai lij choj hauv lub xeevd.

Rau kev them nuj nqis: Tej zaum peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv rau lwm tus neeg uas them koj cov nqi kho mob. Koj tus kws kho mob yuav tsum tau muab peb daim foos thov nyiaj rov qab uas xam nrog koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv. Tej zaum peb los kuj yuav siv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv los ntsuam xyuas cov kev kho mob uas koj tus kws kho mob muab rau koj. Peb los kuj yuav mus ntsuam xyuas koj li kev siv cov kev pab cuam kev noj qab haus huv.

Kev ua hauj lwm saib xyuas kev noj qab haus huv: Peb yuav siv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv los pab peb ua peb txoj hauj lwm. Piv txwv, peb yuav siv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv rau:

- Kev txhawb nqa txog kev noj qab nyob zoo
- Kev tswj xwm txheej
- Kev kho kom ua tau zoo tshaj qub
- Kev tiv thaiv kev dab ntxias
- Kev tiv thaiv kab mob
- Cov teeb meem raws kev cai

Tus neeg saib xyuas xwm txheej yuav ua hauj lwm nrog koj tus kws kho mob. Tej zaum lawv yuav qhia koj txog cov khoos kas los sis cov chaw uas yuav pab tau koj txog koj cov teeb meem kev noj qab haus huv. Thaum koj hu rau peb nrog rau cov lus nug uas peb uas peb yuav tsum tau saib ntawm koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv txhawm rau kom muab tau lus teb rau koj.

Haiv Neeg/Tsav Neeg, Hom Lus, Qhov Paub Tias Yog Poj Niam Txiv Neej thiab Qhov Yog Poj Niam Txiv Neej

Peb yuav tau txais tej ntaub ntawv cuam tshuam txog koj haiv neeg, tsav neeg, hom lus, kev paub tias yog poj niam txiv neej thiab kev yog poj niam txiv neej. Peb pov thaiv tej ntaub ntawv no raws li piav tseg hauv daim ntawv ceeb toom no. Peb siv tej ntaub ntawv no los:

- Ua kom koj tau txais kev saib xyuas li koj xav tau
- Tsim cov khoos kas los txhim kho cov tau los ntawm kev noj qab haus huv
- Tsim tej lus qhia txog kev noj qab haus huv
- Cia rau cov kws kho mob paub txog yam lus uas koj xav tau
- Daws tej teeb meem kev tsis sib xws fab kev noj qab haus huv
- Kom tus tswv cuab cia rau tus neeg ua hauj lwm thiab cov kws kho mob paub txog ntawm koj lub npe

Peb yuav tsis siv tej ntaub ntawv no los:

- Txiav txim txog koj cov nyiaj pab
- Them cov kev thov nyiaj rov qab
- Txiav txim koj cov nqi los sis qhov kev muaj cai rau cov nyiaj pab
- Ntxub ntxaug tawm tsam cov tswv cuab rau txhua lub laj thawj
- Txiav txim txog tej kev noj qab haus huv los sis kev pab cuam kav tswj uas muaj los sis mus siv tau

Kev faib lwm cov lag luam

Tej zaum peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib rau lwm cov lag luam. Peb ua qhov no rau cov laj thawj uas peb tau piav qhia sab saum toj. Piv txwv, tej zaum koj yuav muaj qhov pab them rau kev thauj mus los nyob rau koj lub phiaj xwm. Peb yuav tau muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib rau lawv kom pab tau koj mus tau ntawm tus kws kho mob lub chaw hauj lwm. Peb yuav qhia rau lawv paub yog koj zaum cov rooj muaj log uas siv tshuab rub yog li ntawv lawv thiaj yuav xa ib lub tsheb tub tuaj tos koj dhau li ntawm lub tsheb kees.

Lwm yam laj thawj uas peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib tawm

Tej zaum peb yuav muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib rau cov laj thawj nov:

- Zej tsoom li kev nyab xeeb – Los mus pab tej yam zoo li kev tsim txom me nyuam yaus. Cov kev tso hem thawj txog zej tsoom li kev noj qab haus huv.
- Kev tshawb fawb – Rau cov kws tshawb fawb. Kev saib xyuas tuaj tom qab yog ua los tiv thaiv koj cov ntaub ntawv.
- Cov khub lag luam – Rau cov neeg uas muab cov kev pab cuam rau peb. Lawv cog lus tias lawv yuav tuav koj cov ntaub kom zoo.
- Cai tswj fwm kev lag luam - Rau lub xeev thiab tsoom fwm cov chaw tuav dej num. Lawv ntsuam xyuas peb kom paub tseeb tias peb ua hauj lwm zoo.
- Lub chaw yuam siv kev cai lij choj (tub ceev xwm) – Rau neeg ceev xwm hauv tsoom fwm, lub xeev thiab hauv zos.
- Dej num plaub ntug - Rau cov tsev hais plaub hauv ib rooj plaub los sis ib yam plaub ntug dab tsi.

Cov laj thawj uas peb yuav tsum tau sau los ntawm koj tias peb muab tau

Tshwj tsis yog tej yam zoo li hais los saum no, peb yuav tau nug koj tias puas muab tau ua ntej yuav siv los sis muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv faib rau lwm tus neeg. Piv txwv, koj yuav tsum tau pom zoo tias pub peb siv:

- Rau laj thawj kev lag luam uas tsis muaj ib yam dab tsis hais koj lub phiaj xwm kev noj qab haus huv.
- Ua ntej yuav muab cov lus sau txog kev kho mob rau koj txoj kev xav hauv lub paj hlwb
- Rau kev muag koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv.

- Rau lwm cov laj thawj raws li tej yam uas txoj cai tias siv tau.

Koj yuav muab koj qhov lus tso cai thim thaum twg los tau. Xav muab koj qhov lus tso cai thim, sau ntawv tuaj rau peb. Peb yuav tuaj yeem siv los sis muab cov ntaub ntawv hais txog caj ces qhia rau lwm tus neeg thaum peb txiav txim los muab kev tuav pov hwm kev noj qab haus huv rau koj.

Koj cov cai yog cov twg

Koj muaj cai los mus xyuas koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv.

- Koj yuav thov tau kom peb luam ib daim theej tawm rau koj khaws tseg.
- Koj yeej thov tau kom luam koj cov ntaub ntawv kho mob. Hu rau koj tus kws kho mob lub chaw hauj lwm los sis qhov chaw uas koj tau mus kho mob.

Koj muaj cai los mus hais kom peb muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv hloov.

- Koj yuav hais tau kom peb muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv hloov yog tias koj xav tias nws tsis yog lawm.
- Yog tias koj tsis pom zoo raws li qhov koj hais kom muab hloov. Nug peb tias koj xav sau ntawv tuaj hais tias koj tsis pom zoo.

Koj muaj cai los mus txais ib daim ntawv teev cov neeg los sis pawg neeg uas peb tau muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv rau lawv.

Koj muaj txoj cai los thov txoj hauv kev ntiag tug txhawm rau kom txuas lus nrog koj.

- Yog koj xav tias txoj kev peb siv los nrog koj txuas lus tseem tsis tau zoo txaus, hu rau peb.
- Peb yuav ua kom zoo tshaj nplaws txhawm rau los txuas lus rau koj nyob rau txoj hauv kev ntaig tug uas zoo tshaj.

Koj muaj cai los mus hais kom peb xyuas kom meej qhov tias peb yuav siv los sis muab cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv qhia rau lwm tus.

- Peb yuav siv los sis muab kev cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv qhia rau lwm tus raws li cov kev peb piav qhia nyob hauv cov lus tshaj tawm ntawm no.
- Koj yuav hais tau kom peb tsis txhob siv los sis muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv qhia rau lwm tus paub zoo li cov hauv kev ntawm no. Qhov ntawm no yog suav nrog rau qhov muab qhia rau cov neeg uas tuav dej num hauv koj txoj kev kho mob.
- Peb tsis tas yuav pom zoo. Tab sim, peb yuav muab los xav kom zoo - zoo.

Koj muaj cai paub tias saib peb puas tau muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv hais qhia rau ib tus neeg twg uas koj yeej tsis tau hais tias peb muab qhia tau.

- Peb yuav qhia koj yog tias peb yeej tau muab sau ua ib tsab ntawv mus qhia lawm.

Hu rau peb ntawm tus xov tooj hu dawb **1-855-772-9076 (TTY: 711)** rau:

- Hais kom peb ua ib qho uas muaj nyob saum no.

- Hais kom peb muab daim ntawv tshaj tawm ntawm theej tawm ib daim rau koj.
- Nug peb tej cov lus nug twg txog daim ntawv tshaj tawm.

Koj los kuj muaj cai los mus xa ib daim ntawv tsis txaus siab tuaj rau peb. Yog koj xav tias muaj neeg hla koj cov cai lawm, sau ntawv tuaj rau peb ntawm:

Aetna HIPAA Member Rights Team
P.O. Box 14079
Lexington, KY 40512-4079
Fev: **859-280-1272**

Koj yuav xa ib daim ntawv tsis txaus siab uas tsis pub neeg paub mus rau California Department California Chav Hauj Lwm ntsig txog Cov Kev Pab Cuam Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv:

DHCS Privacy Officer
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Tus xov tooj: **916-445-4646**
Fev: **916-440-7680**

Koj tseem tuaj yeem xa daim ntawv tsis txaus siab mus rau Lub Tsev Haujlwm Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv thiab Tib Neeg, Lub Chaw Haujlwm Saib Xyuas Kev Ncaj Ncees. Hus rau peb to get the qhov chaw nyob ntawm **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Yog tias koj tsis zoo siab thiab hais mus rau Lub Chaw Ua Hauj Lwm Saib Xyuas Pej Xeem Cov Cai, koj yuav tsis poob lub phiaj xwm kev ua tswv cuab los sis cov kev pab cuam kev noj qab haus huv. Peb yuav tsis siv qhov koj tsis txaus siab los tawm tsam koj.

Kev tiv thaiv koj cov ntaub ntawv

Peb yuav tiv thaiv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv nrog rau cov txheej txheem, xws li:

- Kev dhia dej num. Peb muaj cov lus tswj uas qhia peb tias peb txog txoj hauv kev mus siv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv yam uas tsis muaj teeb meem dab tsi los ntawm nws uas yog nyob rau hauv – kev sau ua ntaub ua ntawv, kev hais los ntawm ncuaj, los sis hauv ev lev taus niv.
- Fab Fiv Xiv. Peb muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv xauv thiab khaws rau cov chaw uas zoo heev. Peb tiv thaiv kom neeg nkag tsis mus rau hauv peb cov qhos pis tawj thiab cov tsev. Qhov no pab peb thaiv kom neeg nyiag nkag mus tsis tau.
- Fab Tev Niv. Kev nkag mus siv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv yog muaj "raws li txoj hauj lwm." Qhov ntawm no tsuas yog tso cai rau cov neeg ntawd xwb uas yuav tsum mus ua lawm txoj hauj lwm thiab muab kev saib xyuas rau koj txhawm rau kom koj tuaj yeem nkag mus siv tau.

Peb ua raws nraim li lub xeev thiab tsoom fwv txhua cov cai los mus tiv thaiv koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv.

Peb puas yuav muab daim ntawv tshaj tawm ntawm no hloov

Raws li txoj cai, peb yuav tsum tau muab koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv khaws tseg tsis pub lwm tus neeg paub. Peb yuav tsum tau ua raws li txhua yam peb hais nyob rau hauv daim ntawv tshaj tawm ntawm no. Peb los kuj muaj cai los mus muab daim ntawv tshaj tawm ntawm no hloov ib yam thiab. Yog tias peb muab daim ntawv tshaj lus ntawm no hloov, yam peb hloov ntawd yuav muab siv tau rau koj cov ntaub ntawv peb muaj tam sim no thiab cov peb yuav muaj yav tom ntej tag tib si. Koj kuj tuaj txais tau daim ntawv theej tawm ntawm daim ntawv tshaj tawm uas tshiab nplaws ntawm peb lub vev xaib **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.