
Abiso sa Mga Kasanayan sa Pribasiya ng Wellcare

**INILALARAWAN NG PANSIN NA ITO KUNG PAANO MAAARING GAMITIN AT IBUNYAG ANG MEDIKAL NA IMPORMASYON TUNGKOL SA IYO AT PAANO KA MAKAKUHA NG DAAN SA IMPORMASYON NA ITO.
MANGYARING SURIING MABUTI.**

Epektibo 12.14.2022

For help to translate or understand this, please call **1-800-431-9007**. Hearing impaired should dial **711**. From Oct. 1 through March 31, we are open seven days a week, from 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 through Sept. 30, we are open Monday through Friday, from 8 a.m. to 8 p.m.

Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, llame al **1-800-431-9007**. Las personas con problemas de audición deben marcar **711**. Del 1 de octubre al 31 de marzo, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana. Del 1 de abril al 30 de septiembre, nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes.

Mga Tungkulin ng Saklaw na Entidad:

Ang Wellcare ay isang Saklaw na Entidad na tinukoy at kinokontrol sa ilalim ng Health Insurance Portability and Accountability Act ng 1996 (HIPAA). Hinihiling ng batas na panatilihin ng Wellcare ang privacy ng iyong protektadong impormasyon sa kalusugan (PHI), ibigay sa iyo ang Abiso ng aming mga ligal na tungkulin at mga kasanayan sa privacy na may kaugnayan sa iyong PHI, sundin ang mga tuntunin ng Abiso na kasalukuyang epektibo at paalalahanin ka sa kaganapan ng isang paglabag ng iyong walang katiyakang PHI.

Inilalarawan ng Paunawang ito kung paano namin magagamit at isisiwalat ang iyong PHI. Inilalarawan din nito ang iyong mga karapatang i-access, baguhin at pamahalaan ang iyong PHI at kung paano gamitin ang mga karapatang iyon. Ang lahat ng iba pang paggamit at pagsisiwalat ng iyong PHI na hindi inilarawan sa Babala na ito ay gagawin lamang sa iyong nakasulat na pahintulot.

May karapatan ang Wellcare na baguhin ang Babala na ito. May karapatan kaming gawing epektibo ang binagong o binagong Paunawa para sa iyong PHI na mayroon na kami pati na rin ang anumang iyong PHI na matatanggap namin sa hinaharap. Ang Wellcare ay agad na magbabago at magbabahagi ng Paunawa na ito sa tuwing may mahahalagang pagbabago sa mga sumusunod:

- Ang Mga Paggamit o Pagpapahayag
- Ang iyong mga karapatan
- Ang aming mga legal na tungkulin
- Iba pang mga kasanayan sa privacy na nakasaad sa paunawa

Ipapalabas namin ang anumang binagong mga Abiso sa aming website o sa pamamagitan ng isang hiwalay na pagpapadala.

Mga Panloob na Proteksyon ng Oral, Nakasulat at Electronic PHI:

Pinoprotektahan ng Wellcare ang iyong PHI. Mayroon kaming mga proseso sa privacy at seguridad upang matulungan.

Ito ang ilan sa mga paraan na pinoprotektahan namin ang iyong PHI:

- Sinasanay namin ang aming mga tauhan na sundin ang aming mga proseso sa pagkapribado at seguridad.
- Hinihiling namin sa aming mga kasosyo sa negosyo na sundin ang mga proseso ng privacy at seguridad.
- Pinapanatili naming ligtas ang aming mga opisina.
- Pinag-uusapan namin ang iyong PHI para lamang sa isang negosyong dahilan sa mga taong kailangang malaman.
- Pinapanatili naming secure ang iyong PHI kapag ipinadala o iniimbak namin ito sa elektronikong paraan.
- Gumagamit kami ng teknolohiya para pigilan ang mga maling tao na ma-access ang iyong PHI.

Mga Pinahihintulatang Paggamit at Pagbubunyag ng Iyong PHI:

Ang sumusunod ay isang listahan ng kung paano namin maaaring gamitin o ibunyag ang iyong PHI nang wala ang iyong pahintulot o awtorisasyon:

- **Paggamot** - Maaari naming gamitin o isiwalat ang iyong PHI sa isang manggagamot o iba pang tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan na nagbibigay ng paggamot sa iyo, para i-coordinate ang iyong paggamot sa mga provider, o para tulungan kami sa paggawa ng mga desisyon sa paunang awtorisasyon na may kaugnayan sa iyong mga benepisyo.
- **Pagbabayad** - Maaari naming gamitin at ibunyag ang iyong PHI para magbayad ng benepisyo para sa mga serbisyong pangangalagang pangkalusugan na ibinigay sa iyo. Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa ibang planong pangkalusugan, sa isang tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan, o iba pang entity na napapailalim sa pederal na Mga Panuntunan sa Privacy para sa kanilang mga layunin sa pagbabayad. Maaaring kasama ang mga aktibidad sa pagbabayad
 - Pagproseso ng mga kahilingan
 - Pagsusuri ng mga serbisyo para sa medikal na pangangailangan
 - Pagtukoy ng pagiging karapat-dapat o saklaw para sa mga claim
 - Paggawa ng pagsusuri sa paggamit ng mga claim
 - Pagbibigay ng mga premium billing
- **Mga Operasyon sa Pangangalagang Pangkalusugan** - Maaari naming gamitin at ibunyag ang iyong PHI upang isagawa ang aming mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan. Maaaring kabilang sa mga aktibidad na ito ang:
 - Pagbibigay ng mga serbisyo sa customer
 - Pagsasagawa ng medikal na pagsusuri ng mga claim at iba pang pagtatasa ng kalidad
 - Pagtugon sa mga reklamo at apela
 - Mga aktibidad sa pagpapabuti
 - Pagbibigay ng pamamahala sa pangangalaga at koordinasyon ng pangangalaga

Sa aming mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan, maaari naming ibunyag ang PHI sa mga kasama sa negosyo. Magkakaroon kami ng mga nakasulat na kasunduan upang protektahan ang privacy ng iyong PHI sa mga kasamang ito. Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa isa pang entity na napapailalim sa pederal na Mga Panuntunan sa Privacy. Ang entity ay dapat ding magkaroon ng isang relasyon sa iyo para sa mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan nito. Kabilang dito ang mga sumusunod:

- Mga aktibidad sa pagtatasa ng kalidad at pagpapabuti
- Pamamahala ng kaso at koordinasyon ng pangangalaga
- Pagsusuri sa kakayahan o kwalipikasyon ng mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan
- Pagtukoy o pagpigil sa panloloko at pang-aabuso sa pangangalagang pangkalusugan

- **Mga Pagpapahayag ng Group Health Plan/Plan Sponsor** - Maaari naming ipahayag ang iyong protektadong impormasyon sa kalusugan sa isang sponsor ng group health plan, tulad ng isang employer o iba pang entidad na nagbibigay ng programa sa pangangalagang pangkalusugan sa iyo, kung ang sponsor ay sumang-ayon sa ilang mga paghihigpit sa kung paano ito gagamitin o ipahayag ang protektadong impormasyon sa kalusugan (tulad ng pagsang-ayon na huwag gamitin ang protektadong impormasyon sa kalusugan para sa mga aksyon o desisyon na may kaugnayan sa trabaho).

Iba pang Pinahihintulutan o Kinakailangang Pagbubunyag ng Iyong PHI:

- **Mga Aktibidad sa Pangangalap ng Pondo** - Maaari naming gamitin o isiwalat ang iyong PHI para sa mga aktibidad sa pangangalap ng pondo, tulad ng paglikom ng pera para sa isang charitable foundation o katulad na entity upang tumulong sa pagpopondo sa kanilang mga aktibidad. Kung makikipag-ugnayan kami sa iyo para sa mga aktibidad sa pangangalap ng pondo, bibigyan ka namin ng pagkakataong mag-opt-out, o huminto, sa pagtanggap ng mga naturang komunikasyon sa hinaharap.
- **Mga Layunin ng Underwriting** - Maaari naming gamitin o isiwalat ang iyong PHI para sa mga layunin ng underwriting, tulad ng paggawa ng pagpapasiya tungkol sa isang aplikasyon o kahilingan sa pagsakop. Kung gagamitin o isiwalat namin ang iyong PHI para sa mga layunin ng underwriting, ipinagbabawal namin ang paggamit o pagsisiwalat ng iyong PHI na genetic na impormasyon sa proseso ng underwriting.
- **Mga Paalala sa Paghirang/Mga Alternatibo sa Paggamot** - Maaari naming gamitin at isiwalat ang iyong PHI upang ipaalala sa iyo ang isang appointment para sa paggamot at pangangalagang medikal sa amin o upang bigyan ka ng impormasyon tungkol sa mga alternatibo sa paggamot o iba pang mga benepisyo at serbisyong nauugnay sa kalusugan, tulad ng impormasyon kung paano huminto sa paninigarilyo o magbawas ng timbang.
- **Bilang Kinakailangan ng Batas** - Kung ang pederal, estado, at/o lokal na batas ay nangangailangan ng paggamit o pagsisiwalat ng iyong PHI, maaari naming gamitin o ibunyag ang iyong impormasyon sa PHI hanggang sa ang paggamit o pagsisiwalat ay sumusunod sa naturang batas at limitado sa mga kinakailangan ng naturang batas. Kung ang dalawa o higit pang mga batas o regulasyon na namamahala sa parehong paggamit o pagsisiwalat ay salungatan, susunod kami sa mas mahigpit na mga batas o regulasyon.
- **Mga Aktibidad sa Pamublikong Pangkalusugan** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa isang awtoridad sa pamublikong kalusugan para sa layunin na maiwasan o makontrol ang sakit, pinsala, o kapansanan. Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa Food and Drug Administration (FDA) upang matiyak ang kalidad, kaligtasan o pagiging epektibo ng mga produkto o serbisyo sa ilalim ng hurisdiksyon ng FDA.
- **Mga Biktima ng Pag-abuso at Pagbabalewala** - Maaari naming ihayag ang iyong PHI sa isang lokal, estado, o pederal na awtoridad ng gobyerno, kabilang ang mga serbisyong panlipunan o isang ahensya ng mga serbisyo sa proteksyon na pinahihintulutan ng batas na tumanggap ng mga naturang ulat kung mayroon kaming makatuwirang paniniwala sa pag-abuso, pagpapabaya o karahasan sa tahanan.
- **Mga hudikatura at administratibong paglilitis** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa mga hudikatura at administratibong paglilitis. Maaari rin naming ibunyag ito bilang tugon sa mga sumusunod:

- Isang utos ng korte	- Patawag	- Kahilingan sa pagtuklas
- Administratibong tribunal	- Warrant	- Kahilingan sa katulad na legal
- Pag-uusap sa hukuman		
- **Pagpapatupad ng Batas** - Maaari naming ihayag ang iyong may-katuturang PHI sa pagpapatupad ng batas kapag kinakailangan na gawin ito. Halimbawa, bilang tugon sa:

- Utos ng hukuman	- Pag-uusap sa hukuman	- Mga patawag na inisyu ng isang opisyal ng hudikatura
- Warrant na iniutos ng korte	- Pangungusap ng malaking hurado	

Maaari rin naming ibunyag ang iyong nauugnay na PHI upang matukoy o mahanap ang isang suspek, takas, materyal na saksi, o nawawalang tao.

- **Mga Koroner, Medikal na Tagasuri at Direktor ng Purenarya** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa isang koroner o medikal na tagasuri. Maaaring kailanganin ito, halimbawa, upang matukoy ang sanhi ng kamatayan. Maaari din naming ibunyag ang iyong PHI sa mga direktor ng punerarya, kung kinakailangan, upang isagawa ang kanilang mga tungkulin.
- **Donasyon ng Organ, Mata at Tisyu** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa mga organisasyon na nangangalap ng organ. Maaari din naming ibunyag ang iyong PHI sa mga nagtatrabaho sa pangangalap, pagbabangko o paglipat ng:
 - Mga organ ng bangkay
 - Mga mata
 - Mga tisyu
- **Mga Banta sa Kalusugan at Kaligtasan** - Maaari naming gamitin o ibunyag ang iyong PHI kung naniniwala kami, nang may mabuting loob, na ang paggamit o pagsisiwalat ay kinakailangan upang maiwasan o mabawasan ang isang seryoso o napipintong banta sa kalusugan o kaligtasan ng isang tao o ng publiko.
- **Espesyal na Mga Paggawa ng Gobyerno** - Kung ikaw ay isang miyembro ng Sandatahang Lakas ng U.S., maaari naming ihayag ang iyong PHI bilang kinakailangan ng mga awtoridad sa pamumuno ng militar. Maaari rin naming ibunyag ang iyong PHI:
 - Sa mga awtorisadong opisyal ng pederal para sa pambansang seguridad
 - Sa mga aktibidad ng katalinuhan
 - Ang Kagawaran ng Estado para sa mga pagpapasiya ng pagiging angkop sa medikal
 - Para sa mga serbisyong proteksiyon ng Pangulo o iba pang awtorisadong tao
- **Kompensasyon ng mga Manggagawa** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI upang sumunod sa mga batas na may kaugnayan sa kompensasyon ng mga manggagawa o iba pang katulad na mga programa, na itinatag ng batas, na nagbibigay ng mga benepisyo para sa mga pinsala o sakit na nauugnay sa trabaho nang walang pagsasaalang-alang sa kasalanan.
- **Mga Sitwasyong Pang-emerhensiya** - Maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa isang sitwasyong pang-emerhensiya, o kung ikaw ay may kapansanan o wala, sa isang miyembro ng pamilya, malapit na personal na kaibigan, awtorisadong ahensya ng pagtulong sa sakuna, o sinumang taong nauna mong nakilala. Gagamit kami ng propesyonal na paghuhusga at karanasan upang matukoy kung ang pagsisiwalat ay para sa iyong pinakamahasag na interes. Kung ang pagsisiwalat ay para sa iyong pinakamahasag na interes, ibubunyag lamang namin ang PHI na direktang nauugnay sa paglahok ng tao sa iyong pangangalaga.
- **Mga bilanggo** - Kung ikaw ay isang bilanggo ng isang institusyong pang-aayos o nasa kustodiya ng isang opisyal ng pagpapatupad ng batas, maaari naming i-release ang iyong PHI sa institusyong pang-aayos o opisyal ng pagpapatupad ng batas, kung saan ang naturang impormasyon ay kinakailangan para sa institusyon na magbigay sa iyo ng pangangalaga sa kalusugan; upang maprotektahan ang iyong kalusugan o kaligtasan; o ang kalusugan o kaligtasan ng iba; o para sa kaligtasan at seguridad ng institusyong pang-aayos.
- **Pananaliksik** - Sa ilang partikular na sitwasyon, maaari naming ibunyag ang iyong PHI sa mga mananaliksik kapag ang kanilang klinikal na pananaliksik na pag-aaral ay naaprubahan at kung saan ang ilang mga pananggalang ay nakalagay upang matiyak ang privacy at proteksiyon ng iyong PHI.

Mga Paggamit at Pagbubunyag ng Iyong PHI na Nangangailangan ng Iyong Nakasulat na Awtorisasyon

Kinakailangan naming makuha ang iyong nakasulat na pahintulot na gamitin o ibunyag ang iyong PHI, na may limitadong mga pagbubukod, para sa mga sumusunod na dahilan:

- **Pagbebenta ng PHI** - Hihilingin namin ang iyong nakasulat na awtorisasyon bago kami gumawa ng anumang pagsisiwalat na itinuturing na pagbebenta ng iyong PHI, ibig sabihin ay tumatanggap kami ng kabayaran para sa pagsisiwalat ng PHI sa ganitong paraan.
- **Marketing** - Hihilingin namin ang iyong nakasulat na pahintulot na gamitin o ibunyag ang iyong PHI para sa mga layunin ng marketing na may limitadong mga pagbubukod, tulad ng kapag mayroon kaming harapang komunikasyon sa marketing sa iyo o kapag nagbibigay kami ng mga regalong pang-promosyon na may maliit na halaga.

- **Mga Tala sa Psychotherapy** – Hihilingin namin ang iyong nakasulat na awtorisasyon na gamitin o ibunyag ang alinman sa iyong mga tala sa psychotherapy na maaaring mayroon kami sa file na may limitadong pagbubukod, tulad ng para sa ilang partikular na paggamot, pagbabayad o pagpapatakbo ng pangangalagang pangkalusugan.

Mga Karapatan ng Indibidwal

Ang mga sumusunod ay ang iyong mga karapatan may kinalaman sa iyong PHI. Kung nais mong gamitin ang alinman sa mga sumusunod na karapatan, mangyaring makipag-ugnay sa amin gamit ang impormasyon sa dulo ng Abiso na ito.

- **Karapatan na Humiling ng Mga Paghihigpit** - May karapatan kang humiling ng mga paghihigpit sa paggamit at pagsisiwalat ng iyong PHI para sa paggamot, pagbabayad, o mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan, pati na rin ang mga pagsisiwalat sa mga taong kasangkot sa iyong pangangalaga o pagbabayad ng iyong pangangalaga, tulad ng mga miyembro ng pamilya o matalik na mga kaibigan. Dapat sabihin ng iyong kahilingan ang mga paghihigpit na hinihiling mo at kung kanino nalalapat ang paghihigpit. Hindi namin kailangang sumang-ayon sa kahilingan na ito. Kung sumasang-ayon kami, susundin namin ang iyong kahilingan sa paghihigpit maliban kung kailangan ang impormasyon upang mabigyan ka ng emergency na paggamot. Gayunpaman, paghihigpitan namin ang paggamit o pagsisiwalat ng PHI para sa pagbabayad o mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan sa isang planong pangkalusugan kapag binayaran mo nang buo ang serbisyo o item mula sa bulsa.
- **Karapatang Humiling ng Mga Kumpidensyal na Komunikasyon** - May karapatan kang humiling na makipag-ugnayan kami sa iyo tungkol sa iyong PHI sa pamamagitan ng alternatibong paraan o sa mga alternatibong lokasyon. Ang karapatang ito ay nalalapat lamang kung ang impormasyon ay maaaring ilagay sa panganib sa iyo kung ito ay hindi ipinapaalam sa pamamagitan ng alternatibong paraan o sa alternatibong lokasyon na gusto mo. Hindi mo kailangang ipaliwanag ang dahilan ng iyong kahilingan, ngunit dapat mong sabihin na ang impormasyon ay maaaring ilagay sa panganib sa iyo kung ang paraan ng komunikasyon o lokasyon ay hindi binago. Dapat naming pagbigyan ang iyong kahilingan kung ito ay makatwiran at tinukoy ang mga alternatibong paraan o lokasyon kung saan dapat ihatid ang iyong PHI.
- **Karapatang Mag-access at Makatanggap ng Kopya ng iyong PHI** - Mayroon kang karapatan, na may limitadong mga pagbubukod, na tumingin o makakuha ng mga kopya ng iyong PHI na nakapaloob sa isang itinalagang set ng tala. Maaari kang humiling na magbigay kami ng mga kopya sa isang format maliban sa mga photocopy. Gagamitin namin ang format na iyong hihilingin maliban kung hindi namin magagawa ito. Dapat kang gumawa ng isang nakasulat na kahilingan upang makakuha ng access sa iyong PHI. Kung tatanggihan namin ang iyong kahilingan, bibigyan ka namin ng nakasulat na paliwanag at sasabihin sa iyo kung maaaring suriin ang mga dahilan para sa pagtanggig. Sasabihin din namin sa iyo kung paano humiling ng naturang pagsusuri o kung hindi masuri ang pagtanggig.
- **Karapatan na Baguhin ang iyong PHI**- May karapatan kang humiling na baguhin namin, o baguhin, ang iyong PHI kung naniniwala kang naglalaman ito ng maling impormasyon. Ang iyong kahilingan ay dapat na nakasulat, at dapat itong ipaliwanag kung bakit dapat baguhin ang impormasyon. Maaari naming tanggihan ang iyong kahilingan para sa ilang partikular na dahilan, halimbawa kung hindi namin ginawa ang impormasyong gusto mong amyendahan at magagawa ng gumawa ng PHI ang pag-amyenda. Kung tatanggihan namin ang iyong kahilingan, bibigyan ka namin ng nakasulat na paliwanag. Maaari kang tumugon sa isang pahayag na hindi ka sumasang-ayon sa aming desisyon at isasama namin ang iyong pahayag sa PHI na hinihiling mong amyendahan namin. Kung tatanggapin namin ang iyong kahilingan na baguhin ang impormasyon, gagawin namin ang makatuwirang pagsisikap na ipaalam sa iba, kabilang ang mga taong iyong binanggit, ang pagbabago at isama ang mga pagbabago sa anumang hinaharap na pagsisiwalat ng impormasyong iyon.
- **Karapatang Makatanggap ng Accounting of Disclosures** - May karapatan kang makatanggap ng listahan ng mga pagkakataon sa loob ng huling 6 na taon kung saan isiniwalat namin o ng aming mga kasosyo sa negosyo ang iyong PHI. Hindi ito nalalapat sa pagsisiwalat para sa mga layunin ng paggamot, pagbabayad, mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan, o mga pagsisiwalat na pinahintulutan mo at ilang iba pang aktibidad. Kung hihilingin mo ang accounting na ito nang higit sa isang beses sa loob ng 12 buwan, maaari ka naming singilin ng makatuwirang bayad na nakabatay sa gastos para sa pagtugon sa mga karagdagang kahilingang ito. Bibigyan ka namin ng higit pang impormasyon sa aming mga bayarin sa oras ng iyong kahilingan.

- **Karapatang Maghain ng Reklamo** - Kung sa tingin mo ay nilabag ang iyong mga karapatan sa privacy o nilabag namin ang aming sariling mga kasanayan sa privacy, maaari kang maghain ng reklamo sa amin sa pamamagitan ng sulat o sa pamamagitan ng telepono gamit ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan sa dulo ng Abisong ito.

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa Kalihim ng US Department of Health and Human Services Office for Civil Rights sa pamamagitan ng pagpapadala ng liham sa 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-368-1019** (TTY: **1-800-537-7697**). O sa pamamagitan ng pagbisita sa **hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints**.

HINDI NAMI MAGGAGAWA ng ANONG AKSIYON SA KANYO SA PAGASA NG KUMILING

- **Karapatan na Tumanggap ng Kopya ng Babala** - Maaari kang humiling ng isang kopya ng aming Babala sa anumang oras sa pamamagitan ng paggamit ng impormasyon sa pakikipag-ugnay na nakalista sa dulo ng Babala. Kung natanggap mo ang Paunawa sa aming website o sa pamamagitan ng elektronikong koreo (e-mail), may karapatan ka ring humiling ng isang kopya ng paunawa sa papel.

Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan

Kung mayroon kang anumang mga katanungan tungkol sa Abisong ito, ang aming mga kasanayan sa privacy na may kaugnayan sa iyong PHI, o kung paano gamitin ang iyong mga karapatan, maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng sulat o sa pamamagitan ng telepono gamit ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan na nakalista sa ibaba.

Wellcare Health Plans, Inc.
Attention: Privacy Official
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105
1-800-431-9007 (TTY: **711**)

Mga oras na bukas: Mula Oktubre 1 hanggang Marso 31, bukas kami sa loob ng pitong araw sa isang linggo, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, bukas kami mula Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m.

Abiso sa Hindi Pandidiskrimina

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng Wellcare By Health Net ang mga batas sa karapatang sibil ng Estado at Pederal. Ang Wellcare By Health Net ay hindi lumalabag sa batas na nagdidiskrimina, nagbubukod ng mga tao, o naiiba ang pakikitungo sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kundisyon, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o oryentasyong sekswal.

Nagbibigay ang Wellcare By Health Net ng:

- Libreng tulong at mga serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang maging madali ang pakikipag-ugnayan nila sa amin, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon na nasa iba pang format (malaking print, audio, mga accessible na elektronikong format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Wellcare By Health Net sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-431-9007**. Sa pagitan ng Oktubre 1 hanggang Marso 31, maaari ninyo kaming tawagan 7 araw sa isang linggo mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, matatawagan ninyo kami nang Lunes hanggang Biyernes mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Isang messaging system ang ginagamit sa mga oras na sarado, tuwing Sabado at Linggo, at kapag pederal na holiday. Kung kayo ay hindi makarinig o makapagsalita nang maayos, maaaring tumawag sa **TTY 711**. Kapag hiniling, ang dokumentong ito ay maaaring maging available sa inyo sa braille, malaking print, audiocassette, o elektronikong anyo. Para makakuha ng kopya ng isa sa alternatibong mga format na ito, maaaring tumawag o sumulat sa:

Wellcare By Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

1-800-431-9007 (TTY: 711)

Paano Maghahain ng Karaingan

Kung kayo ay naniniwala na ang Wellcare By Health Net ay nabigo sa pagbigay ng mga serbisyong ito o lumabag sa batas na nagtatanggi sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kundisyon, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o oryentasyong sekswal, maaari kayong maghain ng karaingan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro. Maaari kayong maghain ng karaingan sa telepono, sa pagsulat, personal, o sa elektronikong paraan:

- **Sa telepono:** Kontakin ang Civil Rights Coordinator ng Wellcare By Health Net sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-866-458-2208**. Mula 8 a.m. hanggang 5 p.m., Lunes hanggang Biyernes. O, kung hindi kayo makarinig o makapagsalita nang maayos, maaaring tumawag sa TTY 711.

- Sa sulat: Magsagot ng form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:
Wellcare Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409-9103
- **Personal:** Bumisita sa opisina ng inyong doktor o ng Wellcare By Health Net at sabihin na gusto ninyong maghain ng karaingan.
- **Elektronikong Pamamaraan:** Bumisita sa website ng Wellcare By Health Net sa **wellcare.com/healthnetCA**.

Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil – Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California

Maaari kayong maghain ng reklamo tungkol sa karapatang sibil sa Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil ng Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa telepono, sa pagsulat, o elektronikong pamamaraan:

- **Sa telepono:** Tumawag sa **1-916-440-7370**. Kung hindi kayo makapagsalita o makarinig nang maayos, tumawag sa **TTY 711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **Sa sulat:** Magsagot ng form ng reklamo o sumulat sa:
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
 Available ang mga form ng reklamo sa **http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx**.
- **Elektronikong pamamaraan:** Magpadala ng email sa **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil – Departamento ng Mga Serbisyong Pangkalusugan at Pantao ng U.S.

Kung naniniwala kayo na nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, puwede rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa karapatang sibil sa Tanggapan para sa Mga Karapatang Sibil ng Departamento ng Mga Serbisyong Pangkalusugan at Pantao ng U.S. sa telepono, sa pagsulat, o elektronikong pamamaraan:

- **Sa telepono:** Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung kayo ay hindi makapagsalita o makarinig nang maayos, maaaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa sulat: Magsagot ng form ng reklamo o sumulat sa:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW.
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- **Elektronikong pamamaraan:** Bumisita sa Office for Civil Rights Complaint Portal sa **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**.

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). These services are free of charge.

Arabic (العربية): انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**). تتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات مثل المستندات بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. اتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**). وهذه الخدمات مجانية.

Armenian (Հայերեն): Ուշադրություն: Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, գանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY՝ **711**): Հասանելի են նաև օգնություն և ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են՝ բրայլյան և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Չանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY՝ **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

Cambodian (ភាសាខ្មែរ): ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយភាសារបស់អ្នក សូម ទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY:**711**)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងពុម្ពអក្សរធំ ក៏មានផងដែរ។ ទូរសព្ទទៅកាន់លេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

Chinese Mandarin (普通话): 注意：如果您需要语言支持，请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。此外，还为残疾人提供辅助和相关服务，如盲文文件和大字体文件。请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。这些服务均免费提供。

Chinese Cantonese (廣東話): 注意：如果您需要以您母語提供的協助，請致電 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。我們也為殘疾人士提供輔助和服務，例如點字和大字體印刷的文件。請致電 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。這些服務為免費服務。

Farsi (فارسی): توجه: اگر به زبان خود نیاز به کمک دارید با **1-800-431-9007** تماس بگیرید (رایگان: **711**). پشتیبانی و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد با خط بریل و چاپ درشت، نیز موجود است. با **1-800-431-9007** (رایگان: **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

Hindi (हिंदी): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. विकलांग लोगों के लिए ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ जैसी सहायता और सेवाएं उपलब्ध हैं. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. ये सेवाएं नि:शुल्क हैं.

Hmong (Lus Hmoob): THOV PAUB TXOG: Yog tias koj xav tau kev pab ua koj hom lus thov hu rau **1-800-431-9007** (TTY:**711**). Tsis tas i ntawd, peb tseem muaj cov neeg pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg uas muaj cov kev xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv ua ntawv su rau neeg dig muag thiab ntawv luam loj. Hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no tsis muaj nqi dab tsi ntxiv lawm.

Japanese (日本語): 注意：言語のヘルプが必要な場合は **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。障害をお持ちの方には、点字や大判プリントなどの補助機能やサービスもご利用になれます。 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。これらのサービスは無料です。

Korean (한국어): 주의: 귀하의 구사 언어로 도움을 받으셔야 한다면 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오. 점자 및 큰 활자 인쇄 형식으로 된 문서 등 장애인을 위한 도움 및 서비스도 제공됩니다. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오. 해당 서비스는 무료로 제공됩니다.

Laotian (ພາສາລາວ): ສໍາຄັນ: ຖ້າຫາກວ່າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໂທຫາ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ນອກຈາກນີ້, ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການ ສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ໂທຫາ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນພຣິ.

Mien (Mienh): Liouh Eix: Oix se meih oix nongc zuqc gorngv mienh wac daih taengx meih, cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Yie mbuo hac haih nongc mienh wac daih taengx waic fangx nyei mienh, hnangv zing mangc mv buatac lamh nyei mienh nongc nyei nzangc caux domh nzangc wenh jienx. Cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Naiv deix bong zouc gong se maiv siou zinh nyanh nyei.

Punjabi (ਪੰਜਾਬੀ): ਧਿਆਨ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ **1-800-431-9007** ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਬਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-431-9007** ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਲਿਕਲ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian (Русский): ВНИМАНИЕ: если вам требуется помощь на родном языке, позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Также доступны сопутствующая помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как материалы, напечатанные крупным шрифтом и шрифтом Брайля. Позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish (Español): ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y letra grande. Llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog): ATENSYON: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Walang bayad ang mga serbisyong ito.

Thai (ภาษาไทย): โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ โปรดโทร **1-800-431-9007** (TTY:**711**) นอกจากนี้ ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ โทร **1-800-431-9007** (TTY: **711**) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Ukrainian (Українська): УВАГА! Якщо ви потребуєте підтримки своєю мовою, телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY:**711**). Також доступні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

Vietnamese (Tiếng Việt): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY:**711**). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi và bản in cỡ chữ lớn cũng được cung cấp. Gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các dịch vụ này được miễn phí.