CalOptima Health

CalOptima Health 신규 회원 오리엔테이션 Medi-Cal에 오신 것을 환영합니다

우리의 사명

각 개인의 가치와 필요를 존중하며 탁월함과 존엄성을 갖추어 회원 건강을 위해 서비스를 제공합니다.

우리의 비전

2027년까지 회원들의 의료 접근에 대한 장벽을 제거하고, 의료 제공자를 위해 당일 치료 승인 및 실시간 청구 지불을 구현하며, 회원의 건강에 대한 사회적 결정 요인을 매년 평가합니다.


CalOptima Health


OneCare
CalOptima Health


Medi-Cal
CalOptima Health


PACE
CalOptima Health

회원으로 시작하기

CalOptima Health

CalOptima 건강 지원 서비스

- 고객 서비스
  - 프로그램에 대한 회원의 질문에 정보 제공
  - 회원을 도와 불만 및 항소 제출
  - 의료 네트워크 및 주치의(의사) 변경을 도와드립니다
  - 치료 조정 및 서비스 사용 지원
- 회원 연결 프로그램 (Member Liaison Program)
  - 고령자, 장애 또는 만성 질환이 있는 회원, 노숙자 회원의 서비스 사용 지원
- Whole-Child Model 프로그램
  - 캘리포니아 아동 서비스(California Children's Services, CCS) 아동과 그 가족들이 더 나은 치료 조정, 치료 및 건강 결과를 위한 서비스 사용 지원

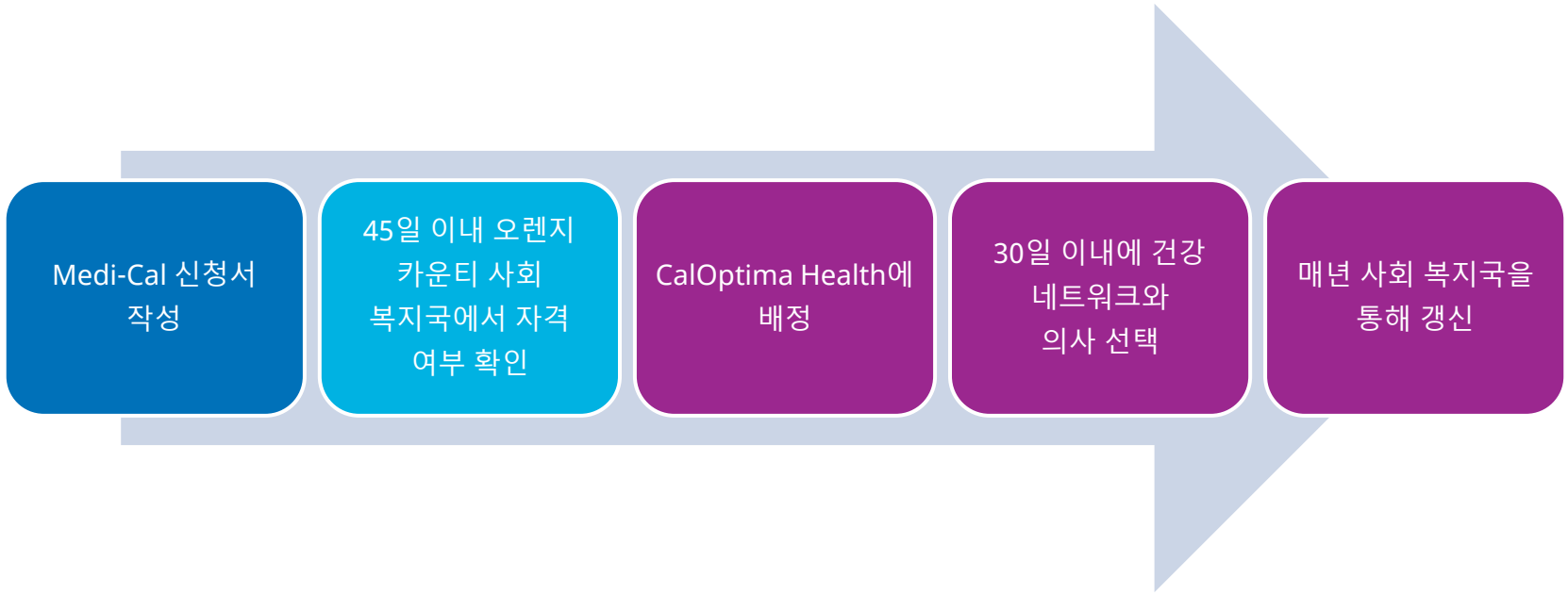
CalOptima Health

누가 서비스를 받을 수 있나요?

- 아이가 있는 가족
- 성인
- 고령자
- 임산부
- 위탁 아동
- 장애인
- 특정 조건에 속하는 사람들

CalOptima Health

회원이 되는 방법



CalOptima Health

신청 장소

- Coalition of Orange County Community Health Centers
  - www.coccc.org 또는 1-714-352-5990(TTY 711)
- Community Health Initiative of Orange County
  - www.chioc.org 또는 1-855-927-8333(TTY 711)
- Covered California
  - www.coveredca.com 또는 1-800-300-1506(TTY 1-888-889-4500)
- Social Services Agency Regional Offices
  - www.mybenefitscalwin.org 또는 1-800-281-9799(TTY 711)

CalOptima Health

CalOptima Health에 오신 것을 환영합니다

- 신규 회원 환영 패킷에는 다음 것들이 포함됩니다:
  - CalOptima Health ID 카드
  - Medi-Cal 혜택 요약서
  - 건강 네트워크 선택양식 안내서
  - 건강 네트워크 선택양식
  - 건강 네트워크 선택양식 비즈니스 회신 봉투
  - Healthy You 최초 건강 평가 전단지
  - 건강 정보 양식
  - 건강 정보 양식 비즈니스 회신 봉투
  - 신규 회원 오리엔테이션 초대장
  - 전자 형식 통지서

CalOptima Health

건강 플랜 소개

CalOptima Health

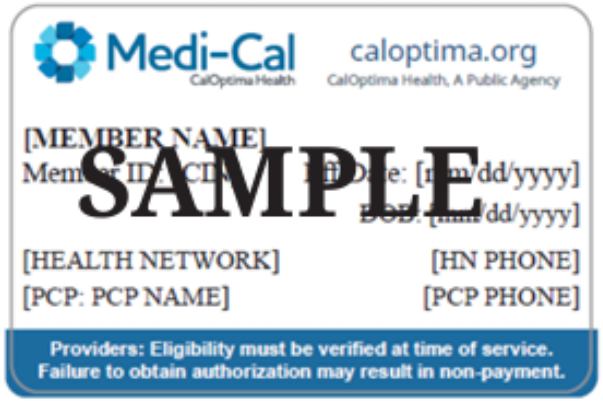
ID 카드

- 수혜자 ID 카드(Beneficiary Identification Card, BIC)





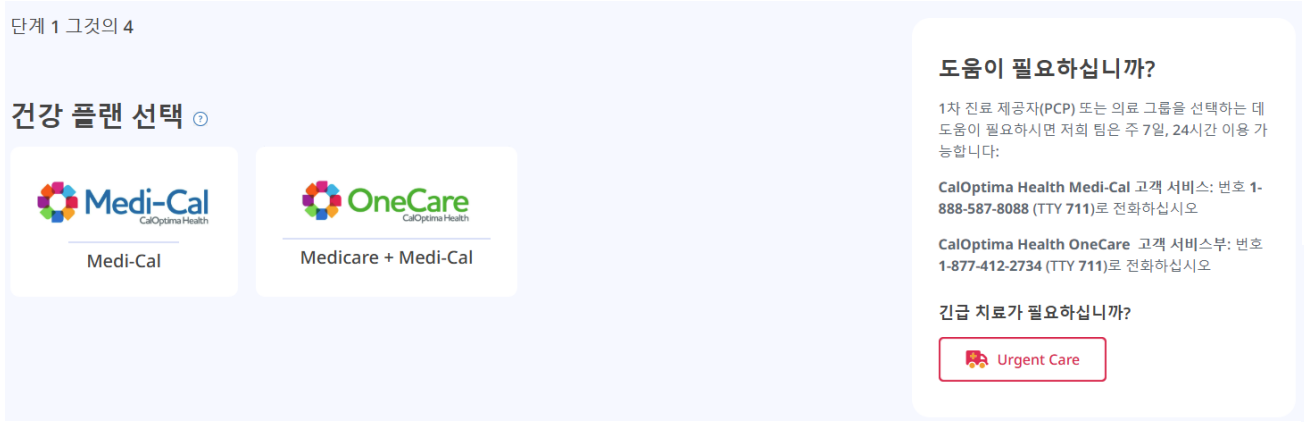
- CalOptima Health ID 카드

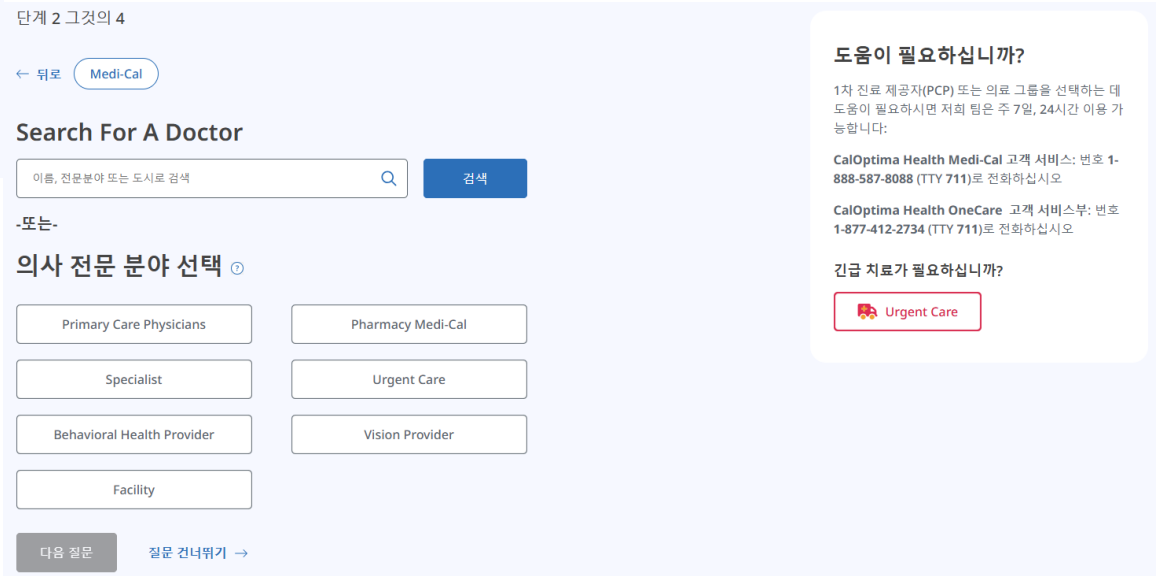




의사 및 건강 네트워크 선택

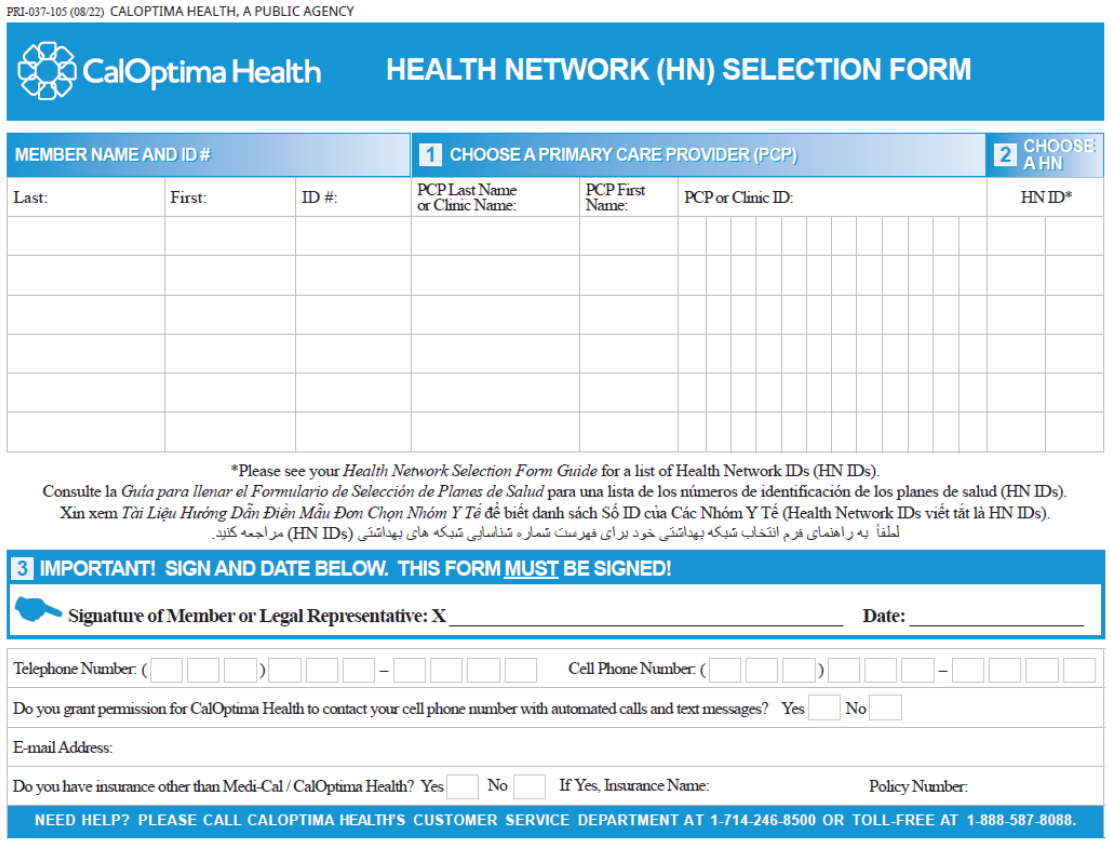
1. 의료 제공자 목록을 요청하거나 www.caloptima.org에서 온라인으로 검색





의사 및 건강 네트워크 선택(계속)

- 의사를 선택한 후 환영 패킷에 동봉된 봉투를 사용하여 작성된 선택 양식을 우편으로 보냅니다



PRI-037-105 (08/22) CALOPTIMA HEALTH, A PUBLIC AGENCY

CalOptima Health **HEALTH NETWORK (HN) SELECTION FORM**

MEMBER NAME AND ID #			1 CHOOSE A PRIMARY CARE PROVIDER (PCP)			2 CHOOSE A HN
Last:	First:	ID #:	PCP Last Name or Clinic Name:	PCP First Name:	PCP or Clinic ID:	HN ID*

*Please see your *Health Network Selection Form Guide* for a list of Health Network IDs (HN IDs).
Consulte la *Guía para llenar el Formulario de Selección de Planes de Salud* para una lista de los números de identificación de los planes de salud (HN IDs).
Xin xem *Tài Liệu Hướng Dẫn Điền Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế* để biết danh sách Số ID của Các Nhóm Y Tế (Health Network IDs viết tắt là HN IDs).
لطفاً به راهنمای فرم انتخاب شبکه بهداشتی خود برای فهرست شماره شناسایی شبکه های بهداشتی (HN IDs) مراجعه کنید.

3 IMPORTANT! SIGN AND DATE BELOW. THIS FORM MUST BE SIGNED!

Signature of Member or Legal Representative: X _____ **Date:** _____

Telephone Number: ( ) – Cell Phone Number: ( ) –

Do you grant permission for CalOptima Health to contact your cell phone number with automated calls and text messages? Yes No

E-mail Address:

Do you have insurance other than Medi-Cal / CalOptima Health? Yes No If Yes, Insurance Name: Policy Number:

NEED HELP? PLEASE CALL CALOPTIMA HEALTH'S CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT AT 1-714-246-8500 OR TOLL-FREE AT 1-888-587-8088.

CalOptima Health

의사 및 건강 네트워크 선택(계속)

- 의사 및 건강 네트워크 선택을 위해 CalOptima Health 고객 서비스부에 연락하셔도 됩니다.
  - 고객 서비스: 무료 전화 **1-888-587-8088**(TTY **711**)
  - 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시 30분

CalOptima Health

의사 및 건강 네트워크 선택(계속)

- 의사를 선택하지 않는다면 CalOptima Health가 귀하를 위해 의사를 선택할 것입니다.
  - 집 주소에서 10마일 이내에 있는 의사가 배정됩니다.
- 30일마다 건강 네트워크와 의사를 변경할 수 있습니다.
  - 고객 서비스: 무료 전화 **1-888-587-8088**(TTY **711**)

CalOptima Health

CalOptima Health의 Medi-Cal 네트워크

사설
건강 네트워크

AltaMed Medical Group
AMVI Care Medical Group
CHOC Health Alliance
Family Choice Medical Group
HPN-Regal Medical Group
Kaiser Permanente
Noble Mid-Orange County
Optum Care Network - Arta
Optum Care Network - Monarch
Optum Care Network - Talbert
Prospect Medical Group
United Care Medical Group

CALOPTIMA HEALTH
Direct Network

CalOptima Health
Community Network

진료를 받는 방법

첫 검진 예약하기

- CalOptima Health 가입 후 4개월 이내에 새로운 주치의의 첫 검진을 예약하십시오
- 이렇게 하면 주치의가 귀하와 귀하의 건강 관리 요구를 이해하는 데 도움이 될 것입니다
- 이를 통해 주치의를 알게 되고 건강을 유지하기 위해 협력할 수 있습니다

CalOptima Health

배정된 의사

- 배정된 주치의는 다음과 같은 도움을 줄 수 있습니다:
  - 정기 검진 진행
  - 질병이나 부상 진단
  - 전문의에게 의뢰
  - 처방 주문
  - 의료 기록 이전

전문의 서비스를 위한 의뢰

- 전문의는 의학의 한 분야에서 추가 교육을 받은 의사입니다
- 전문의 및 의료 서비스 의뢰
  - 의사가 의뢰를 위해 먼저 전문의 또는 용품을 위한 사전 승인 요청을 제출합니다
  - 건강 네트워크는 사전 승인 요청을 처리합니다
  - 일반 의뢰 요청을 처리하는 데 영업일 기준 7일이 소요됩니다
  - 긴급 의뢰 요청은 72시간 이내에 결정될 수 있습니다
- 기타 서비스에는 의뢰가 필요할 수 있는 의사 진료실 내 시술, 엑스레이, 실험실 검사 및 개인 간호사 등이 있습니다

혜택 및 서비스

CalOptima Health는 무엇을 보장합니까?

- 응급 상황 시의 구급차 서비스
- 행동 건강 치료
- 내구성 의료 기기
- 아동을 위한 조기 및 정기 검진, 진단 및 치료(Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT)
- 응급실 방문
- 보청기
- 호스피스 서비스
- 병원 서비스
- 실험실 및 방사선
- 장기 가정 건강 치료 및 서비스

CalOptima Health

CalOptima Health는 무엇을 보장합니까? (계속)

- 의료 용품
- 비응급 의료용 교통편(Non-emergency medical transportation, NEMT)
- 비의료용 교통편(Non-medical transportation, NMT)
- 외래 환자 정신 건강 서비스
- 물리, 언어 치료 및 작업 요법
- 내과 의사 서비스
- 산전, 출산 및 신생아 관리
- 신체 인공보조기 및 보조기
- 전문 정신 건강 서비스
- 트랜스젠더 서비스
- Vision Service Plan (VSP)에서 관리되는 안과 서비스

CalOptima Health

맞춤형 휠체어 혜택

- CalOptima Health는 맞춤형 휠체어 또는 좌석 시스템에 대한 휠체어 평가를 제공합니다
- 의사는 새 휠체어에 위한 의뢰서를 제출 합니다



CalOptima Health

긴급 및 응급 의료 서비스

- 긴급 의료 서비스
  - 당일 의료진 진료 제공
  - 건강 네트워크에 문의
  - 주치의 의뢰 필요 없음
- 응급실
  - 생명을 위협하는 심각한 질병이나 부상에 대한 응급 서비스 이용
  - 911에 전화하거나 가장 가까운 병원으로 가기
  - 응급 구급차 수송
  - CalOptima Health ID 카드 보여주기
  - 주치의 의뢰 필요 없음

교통 편의 제공

- 응급 의료 수송
  - 구급차
  - 응급 구급대원 서비스는 혜택 적용이 안 됩니다. 이것은 응급 구급대원이 현장에서 제공하는 응급 치료입니다. 구급대원 서비스 보장에 대한 정보를 위해 거주 시청에 전화하십시오.
- 비응급 의료용 교통편(NEMT)
  - 구급차
  - 소형밴(Litter van)
  - 휠체어 밴
- 비의료용 교통편(NMT)
  - 택시
  - 버스
  - 개인 운전자

CalOptima Health

비응급 의료용 교통편(NEMT)

- NEMT는 이용할 수 있는 경우:
  - 건강상 또는 신체상의 이유로 자동차, 버스, 택시 등의 대중교통이나 개인교통을 이용할 수 없는 경우
- NEMT를 이용할 수 있는 용도:
  - Medi-Cal이 적용되는 서비스를 위한 왕복 이동. 여기에는 의료, 치과, 정신 건강 또는 약물 사용 장애 예약을 위한 교통편과 처방 및 의료 용품을 픽업하는 교통편이 포함됩니다.
- NEMT 서비스를 받는 방법:
  - 의사에게 NEMT 서비스를 요청
  - 의사가 의뢰 요청 및 의사 확인 진술서(Physician Certification Statement) 양식을 제출
  - 건강 네트워크에서 의뢰 승인

CalOptima Health

비의료용 교통편(NMT)

- NMT를 이용할 수 있는 경우:
  - 도움 없이 공용 또는 개인 차량에 승하차할 수 있는 경우
  - 휠체어를 사용하고 있지만 운전자의 도움 없이도 승하차할 수 있는 경우
- NMT를 이용할 수 있는 용도:
  - Medi-Cal이 적용되는 서비스를 위한 왕복 이동. 여기에는 의료 ,치과, 정신 건강 예약 또는 약물 사용 장애 예약, 처방 및 의료 용품 픽업과 같은 목적을 위한 이동 수단이 포함됨

CalOptima Health

비-의료 교통편의 (NMT)(계속)

- NMT 서비스 이용 방법:
  - 승인된 서비스를 위한 교통편 요청을 위해 CalOptima Health의 운송 전화 1-833-648-7528(TTY 711)로 최소 예약일로부터 2영업일(월요일~금요일) 전에 또는 긴급 약속이 있는 경우 최대한 빨리 전화하십시오. 연락하기 전 CalOptima Health 회원 ID 카드를 준비하십시오.
  - 참고: 미국 원주민은 인디언 의료 제공자에게 연락하여 비의료 교통편을 요청할 수도 있습니다.
  - 비의료적 교통편의 한계: CalOptima Health는 귀하의 댁에서 귀하의 필요에 적절하고 예약이 가능한 가장 가까운 제공자에게 가는 가장 저렴한 비의료적 교통편을 제공합니다. 회원은 직접 운전하거나 비의료적 교통편에 대해 직접 환불받을 수 없습니다. 자세한 정보를 위해 CalOptima Health 1-714-246-8500번으로 또는 무료번호 1-888-587-8088 (TTY 711)번으로 전화하십시오.

안과 서비스

- **Vision Service Plan (안과 서비스 플랜, VSP)**
  - 거주 지역의 안과 서비스 제공자를 위해 1-800-438-4560(TTY 1-800-735-2922)으로 문의
  - 24개월마다 눈 검사
    - 당뇨 진단을 받은 회원인 경우, 12개월마다 눈 검사 실시
  - 24개월마다 안경 처방



CalOptima Health

기타 CalOptima Health 보장 혜택 및 프로그램

CalAIM: 캘리포니아의 Medi-Cal 발전 및 혁신(California Advancing and Innovating Medi-Cal)

- Medi-Cal 회원의 치료 및 건강 결과에 대한 접근성을 개선하기 위해 만들어짐
- Medi-Cal 회원의 의료 및 비의료 필요를 도울 수 있는 치료에 대해 전인적 접근 방식을 제공
- Enhanced Care Management (ECM, 개선된 진료 관리)
  - 접촉 및 참여
  - 종합적인 평가 및 진료 관리
  - 진료 조정 개선
  - 건강 증진
  - 포괄적 전환 치료
  - 회원 및 가족 지원 서비스
  - 지역사회 및 복지 지원에 대한 조정 및 의뢰

CalOptima Health

CalAIM: 캘리포니아의 Medi-Cal 발전 및 혁신(California Advancing and Innovating Medi-Cal)(계속)

- 지역사회 지원
  - 주택 이전 탐색 서비스
  - 주택 임대 및 유지 서비스
  - 주택 예치금
  - 재활 요양(의료적 후속 조치)
  - 간병 및 가사 도우미 서비스
  - 의료 맞춤형 식사
  - 주간 재활
  - 알코올 중독 치료 센터
  - 입원 후 단기 주거
  - 환경적 접근성 개조(가정 개조)
  - 임시 휴식 서비스
  - 요양 시설 이전 / 지역 사회 이전 서비스
  - 천식 환경 개선

CalOptima Health

아동 전체 모델(Whole Child Model, WCM) 프로그램

- WCM 프로그램은 Medi-Cal 적격 CCS 아동 및 청소년을 위한 캘리포니아 아동 서비스(CCS) 프로그램 보장 서비스를 CalOptima Health에 추가합니다
- CCS는 특정한 건강 상태, 질병 또는 만성 건강 문제를 가지고 있고 21세 미만의 아동을 치료하고 CCS 프로그램 규정을 충족시키는 주 프로그램입니다
- CalOptima Health또는 주치의가 귀하 또는 귀하의 자녀가 CCS 질환을 앓고 있다고 판단하는 경우, CCS 프로그램 자격 보유 여부를 평가하기 위해 의뢰하게 됩니다
- 귀하 또는 자녀에게 자격이 있는 경우, CalOptima Health WCM 프로그램을 통해 CCS 진료를 받게 됩니다

CalOptima Health

건강 교육 프로그램

- CalOptima Health에서는 건강 유지에 도움이 되는 정보를 귀하의 언어로 제공합니다. 다음 사항을 도와줄 건강 코치와 수업이 제공됩니다.
  - 금연
  - 체중 관리
  - 산전, 산후 관리
  - 육아
  - 발육 검진
  - 영양
  - 건강 관리(콜레스테롤, 당뇨병, 천식, 심장 건강, 고혈압 등)

CalOptima Health

다목적 노인 서비스 프로그램(Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

- 귀하가 65세 이상이고, 장애가 있으며, 요양 시설에 갈 자격이 되지만 자택에 머무르고자 하는 경우 MSSP 서비스를 받을 수 있습니다. MSSP를 통해 제공되는 서비스는 다음과 같습니다:
  - 성인 주간 관리/지원 센터
  - 가사 및 개인 위생 관리 지원
  - 보호 감독
  - 치료 관리
  - 일시 보호
  - 교통편
  - 식사 서비스
  - 사회 복지 서비스
  - 소통 서비스

CalOptima Health

사례 관리 서비스

- 복잡한 의료상의 문제가 있는 경우, 사례 관리 서비스가 필요할 수 있습니다
- 이러한 서비스에는 다음과 같은 도움을 줄 수 있는 간호사, 사회복지사 및 기타 직원이 포함되어 있습니다.
  - 건강 상태에 대해 알아보고 건강 목표를 달성하기 위한 치료 계획 수립
  - 지역 사회 자원 및 유용한 프로그램과 연결
  - 의사들을 포함한 건강 관리팀과 상담
  - 건강 목표를 달성하기 위한 계획을 세우기

CalOptima Health

문화 및 언어 서비스

- 통역 및 번역 서비스
- 건강 네트워크 또는 CalOptima Health 고객 서비스부에 연락하여 다음과 같은 언어 및 방식으로 서면 자료를 요청할 수 있습니다:
  - 영어
  - 스페인어
  - 베트남어
  - 페르시아어
  - 한국어
  - 아랍어
  - 중국어
  - 큰 활자, 점자, 오디오 CD, 데이터 CD
  - 러시아인
- 전화 또는 대면 무료 언어 지원 서비스
- 예약 날짜 1주 전에는 대면 미국 수화 통역사를 요청

CalOptima Health

행동 건강(Behavioral Health, BH)

CalOptima Health 행동 건강 연락처:

1-855-877-3885 (TTY 711)

선별 검사 및 정신 건강 서비스 의뢰

주 7일 하루 24시간 연락 가능



기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스

CalOptima Health

외래 환자 처방약

- Medi-Cal Rx로 보장되는 약국에서 제공한 처방약
- 약국에서 제공하는 처방약은 Medi-Cal FFS(fee-for-service) 프로그램인 Medi-Cal Rx을 통해 보장. 진료소나 클리닉에서 의료 제공자가 제공한 일부 약품은 CalOptima Health에서 보장 가능.
- 담당 의료 제공자가 Medi-Cal Rx 계약 약품 목록에 포함된 약품을 처방 가능
- 약품이 계약 약품 목록에 있는지 확인 또는 계약 약품 목록의 사본을 원하면 Medi-Cal Rx에 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 전화한 후 5번을 누르거나 711로 전화)으로 전화

전문 정신 건강 서비스

- 전문 정신 건강 서비스(SMHS)는 SMHS를 기준을 충족하는 Medi-Cal 회원을 위해 CalOptima Health 대신 카운티 정신 건강 플랜에서 제공합니다. SMHS에는 다음과 같은 외래 환자, 거주 및 입원 환자 서비스가 포함될 수 있습니다:
  - 약물 치료 지원 서비스
  - 주간 집중 치료 서비스
  - 주간 재활 서비스
  - 위기 중재 서비스
  - 위기 안정화 서비스
  - 집중된 사례 관리
  - 위기 입원 치료 서비스
  - 급성 정신과 입원 서비스
  - 정신과 입원 환자에 대한 병원 전문 서비스
  - 정신과 보건 시설 서비스

- SMHS에 대해 자세히 알아보려면 오렌지 카운티 정신 건강 플랜에 1-800-723-8641(TTY 771)로 전화하십시오

CalOptima Health

치과 서비스

- Medi-Cal 치과 프로그램(Medi-Cal Dental Program)은 치과 서비스에 대한 진료행위별 수가제(Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal과 동일합니다. 치과 서비스를 받기 전에 치과 서비스 제공자에게 BIC를 보여주고 제공자가 FFS Dental에 참여 하는지 확인해야 합니다.
- Medi-Cal Dental은 다음 사항을 포함한 일부 치과 서비스를 보장합니다:
  - 진단 및 예방적 치과 위생(예: 검사, 엑스레이, 치아 클리닝)
  - 통증 관리를 위한 응급 서비스
  - 발치
  - 충전
  - 크라운(조립/연구실)
  - 스케일링 및 치근 클리닝
  - 전체 및 부분 의치
  - 자격이 있는 아동에 대한 치아 교정
  - 불소 도포
- 치과 서비스에 대해 궁금한 점이 있거나 자세한 내용을 확인하고자 할 경우, Medi-Cal Dental Program 번호 1-800-322-6384 (TTY 711)로 전화하십시오

CalOptima Health

CalOptima Health 또는 Medi-Cal로 보장되지 않는 서비스

보장되지 않는 서비스

- 다음과 같은 일부 서비스는 CalOptima Health 또는 Medi-Cal이 보장하지 않으며, 해당 서비스는 다음 사항에 국한되지 않습니다:
  - 체외수정(In vitro fertilization, IVF), 불임 연구 또는 불임 진단이나 치료 절차를 포함하되 이에 국한되지 않음
  - 수정 보존
  - 실험적 서비스
  - 성형 수술
  - 응급 구급대원 서비스
    - 이는 구급대원이 현장에서 제공하는 응급 의료입니다. 구급대원 서비스 보장 범위에 대한 정보를 원하시면 시청에 전화하십시오.

CalOptima Health

재정적 책임

- 개인 보험
  - CalOptima Health는 Medi-Cal이 보장하는 서비스의 최종 비용 부담자입니다
- 서비스에 대해 청구서를 받은 경우 해야 할 일은 다음과 같습니다:
  - 청구인에게 연락하여 귀하가 Medi-Cal 건강 보험이 있다고 알리십시오
  - 청구인이 도움을 줄 수 없는 경우 건강 네트워크나 CalOptima Health 고객 서비스부 번호 **1-888-587-8088**(TTY **711**)로 연락하십시오

CalOptima Health

문제 신고 및 해결하기

CalOptima Health

불만 또는 항소를 제기하는 방법

- 불만 사항은 귀하가 CalOptima Health 또는 의료 제공자로부터 받은 서비스에 문제가 있거나 만족하지 않는 경우를 말합니다
- 항소는 요청한 서비스에 대해 CalOptima Health에서 내린 결정을 검토 및 변경하도록 요청하는 것입니다. 귀하는 행동 통지서(Notice of Action) 를 받은 날짜로부터 60일 이내에 항소 제출해야 합니다
- 불만 및 항소를 제출하려면:
  - CalOptima Health 고객 서비스부의 무료번호 **1-888-587-8088**(TTY **711**)으로 문의
  - 다음 주소로 서신을 보내거나 직접 방문하기:

    CalOptima Health

    Grievance and Appeals Resolution Services

    505 City Parkway West

    Orange, CA 92868
  - 온라인: **https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx**

주 청문회 요청 방법

- 귀하가 이미 CalOptima Health에 항소를 요청했고 그 결정에 여전히 만족하지 않을 경우 또는 30일이 경과한 후에도 항소에 관한 결정을 받지 못한 경우 주 청문회를 요청할 수 있습니다
- 저희 항소 해결 통지서에 기재된 날짜로부터 120일 이내에 주 청문회를 요청해야 합니다
  - CDSS Public Response Unit (공공 응대팀)에 전화
    - 1-800-952-5253(TTY 1-800-952-8349 또는 711)
  - 항소 해결 통지서와 함께 제공된 양식을 작성하여 다음 주소로 보내십시오:

    California Department of Social Services

    State Hearings Division

    P.O. Box 944243, MS 09-17-37

    Sacramento, CA 94244-2430

회원의 권리와 책임

회원의 권리와 책임

- 다음은 CalOptima Health 회원으로서의 권리들입니다
  - 존중과 존엄성으로 대우받을 권리가 있으며, 회원의 사생활 보호 권리와 의료 기록, 정신적 및 신체적 상태 또는 치료, 생식 건강 또는 성 건강과 같은 의료 정보의 기밀 유지 필요성을 충분히 고려받을 권리
  - 보장 서비스, 의료 제공자 및 회원의 권리와 책임을 포함해 플랜과 플랜의 서비스에 대한 정보를 제공받을 권리
  - 모든 불만 및 항소 통지를 포함해 회원이 선호하는 언어로 번역된 서면 회원 정보를 받을 권리
  - CalOptima Health의 회원 권리 및 책임 정책에 대한 권장 사항들을 제시할 권리
  - CalOptima Health 네트워크 내에서 주치의를 선택할 수 있는 권리
  - 네트워크 의료 제공자들을 시기적절하게 만날 수 있는 권리
  - 치료를 거부할 권리를 포함해 본인의 건강 관리와 관련되어 의료 제공자와 함께 의사 결정에 참여할 권리
  - 플랜에 대해 또는 받은 치료에 대해 구두 또는 서면으로 불만을 표현할 권리
  - 의료 관리에 대한 요청을 거절, 지연, 종료 또는 변경한 CalOptima Health의 결정에 대한 의료적 이유를 알 권리

회원의 권리와 책임(계속)

- 치료 조정을 받을 권리
- 서비스 또는 혜택을 거절, 지연 또는 제한하는 결정에 대한 항소를 요청할 권리
- 회원의 언어로 무료 통역 및 번역 서비스를 받을 권리
- 회원의 지역 법률 지원 사무소 또는 기타 단체에서 무료 법률 지원을 받을 권리
- 사전 지시서를 작성할 권리
- 서비스 또는 혜택이 거절되었으며 회원이 이미 CalOptima Health에 항소를 제기했으나 여전히 결정에 만족하지 않은 경우, 또는 긴급 청문회가 요청 가능한 상황에 대한 정보를 포함하여 30일 후에도 항소에 대한 결정을 받지 못한 경우에 주 청문회를 요청할 권리
- 요청 시 CalOptima Health에서 탈퇴하고 카운티 내 다른 건강 플랜으로 변경할 권리
- 미성년자 동의 서비스를 이용할 권리
- 요청 시 Welfare and Institutions (복지 및 기관, W&I) 코드 섹션 14182 (b)(12)에 따라 요청한 형식에 적합한 시기적절한 방식으로 다른 형식(예: 점자, 큰글자, 오디오 및 접근 가능한 전자 형식)으로 회원 정보를 무료로 받을 권리
- 강압, 징계, 편의 또는 복수의 수단으로 사용되는 어떤 형태의 구속이나 격리로부터 자유로울 권리

회원의 권리와 책임(계속)

- 비용 또는 보장과 관계없이 회원의 상태와 이해할 수 있는 능력에 적절한 방식으로 제공되는 이용 가능한 치료 옵션 및 대안에 대한 정보를 진실되게 논의할 권리
- 미국 연방 규정 제 45편(CFR) 섹션 및 164.526에 명시된 바와 같이 회원의 의료 기록에 접근하고 사본을 받고, 이를 개정 또는 수정을 요청할 권리
- CalOptima Health, 의료 제공자 또는 주 정부로부터 귀하가 받는 대우에 부정적인 영향을 미치지 않고 이러한 권리를 자유롭게 행사할 권리
- 가족 계획 서비스, 독립형 출산 센터를 이용할 권리
- 연방법에 따라 CalOptima Health의 네트워크 외 연방 인증 건강 센터, 인디언 건강 관리 제공자, 조산사 서비스, 지방 건강 센터, 성매개감염 서비스 및 응급 서비스를 사용할 권리

회원의 권리와 책임(계속)

- 회원의 책임
  - 회원 안내서를 알고, 이해하며 이를 준수할 책임
  - 의료적 필요를 이해하고 치료 계획을 수립하기 위해 의료 제공자와 협력할 책임
  - 의료 제공자와 합의한 치료 계획을 따를 책임
  - CalOptima Health와 의료 제공자에게 알려 할 의료적 상태의 필수 사항을 알려 관리가 제공될 수 있도록 할 책임
  - 진료 예약을 하고 이를 지키며, 예약을 취소해야 하는 경우 진료 사무실에 이를 알릴 책임
  - 의료적 상태 및 건강을 유지하는 사항에 관해 알아볼 책임
  - 건강을 유지하는 의료 프로그램에 참여할 책임
  - 의료 관리 파트너들과 협력하고 그들에게 예의를 지킬 책임

회원의 권리와 책임(계속)

- 사기 신고 핫라인 및 개인 정보 보호
  - 의료 제공자 또는 회원에 의한 사기 의심 사례를 신고하기
  - 캘리포니아주 보건의료서비스부 (Department of Health Care Services) Medi-Cal 사기 신고 핫라인 무료번호 **1-800-822-6222**로 전화—익명으로 비밀이 보장됩니다
  - **사기 신고는 회원의 혜택이나 의료 서비스에 영향을 미치지 않습니다!**
- 회원 자문 위원회
  - CalOptima Health 이사회에 회원 관련 문제에 대한 의견 제공
- 아동 전체 모델 (Whole-Child Model) 가족 자문 위원회
  - CalOptima Health 이사회에 CCS 관련 회원 문제에 대한 의견 제공

회원 포털

- 회원 포털은 안전한 온라인 웹사이트로, 연중무휴 24시간 언제든지 건강 정보에 접속 가능
  - 컴퓨터, 태블릿 또는 스마트폰을 통해 회원 포털에 접속 가능
- 셀프 서비스 기능을 통해 다음과 같은 것을 쉽고 빠르게 수행:
  - 개인 정보 조회 및 업데이트
  - CalOptima Health 고객 서비스부에 질문
  - CalOptima Health ID 카드를 인쇄 또는 우편 발송 요청
  - 건강 네트워크 및 주치의를 변경 (CalOptima Health Community Network 회원에게만 해당)
  - 사전 승인(들) 내역 확인 (CalOptima Health Community Network 및 CalOptima Health Direct 회원에게만 해당)

자주 묻는 질문

질문	연락처
CalOptima Health ID 카드 또는 건강 네트워크 선택양식(Health Network Selection Form)이 필요한 경우 어떻게 해야하나?	CalOptima Health 고객 서비스부
건강 네트워크는 어떻게 변경할 수 있나?	CalOptima Health 고객 서비스부
선택한 의료 제공자 또는 건강 네트워크를 어떻게 찾을 수 있나?	CalOptima Health 고객 서비스부
건강 네트워크 내에서 의료 제공자 변경은 어떻게 할 수 있나?	CalOptima Health 고객 서비스부
전문의 치료, 의료 용품 또는 약품 요청은 어떻게 할 수 있나?	주치의는 귀하의 건강 네트워크에 사전승인을 제출 해야함
Medi-Cal 자격이 종료된 경우 어떻게 해야하나?	오렌지 카운티 사회 복지부(Social Services Agency)
Medi-Cal 자격을 다른 카운티나 주로 이전해야 하는 경우 어떻게 해야하나?	오렌지 카운티 사회 복지부(Social Services Agency)

CalOptima Health

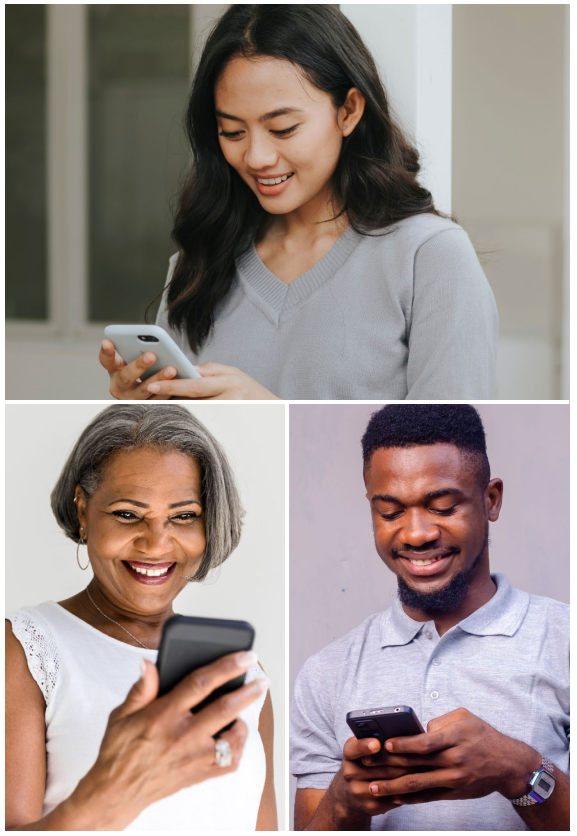
연락처 정보

연락처	전화번호
CalOptima Health 고객 서비스부	**1-714-246-8500** 또는 무료번호 **1-888-587-8088** (TTY **711**)
불만 사항을 제기하려는 경우: CalOptima Health 고객 서비스부에 연락하기 – *혹은* – 온라인 불만 사항 양식 제출하기	**1-714-246-8500** 또는 무료번호 **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.caloptima.org
Department of Health Care Services Medi-Cal 사기 신고 핫라인	1-800-822-6222
VSP 안과 서비스	1-800-877-7195 (TTY 1-800-735-2922)
Medi-Cal Dental	1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 또는 711)
오렌지 카운티 정신 건강 플랜	1-800-723-8641 (TTY 711)
CalOptima Health 행동 건강	**1-855-877-3885** (TTY **711**)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273번 후 5번을 누르거나 711)

CalOptima Health

CalOptima Health 네트워크와 연결하기 : 225678 (CALOPT)

- CalOptima Health는 이제 짧은 코드를 사용하여 공식 문자 메시지를 보냅니다: 225678 (CALOPT)
- 이 번호는 귀하의 건강 관리 및 혜택에 대한 최신 정보를 제공합니다
- 중요한 이유:
  - CalOptima Health에서 보내는 메시지를 확인하는 데 도움이 됩니다
  - 검진 알림 및 보장에 대한 업데이트와 같은 건강 관리에 대한 정보를 보냅니다
- 귀하가 해야 할 일:
  - 225678 (CALOPT)를 휴대전화 연락처에 저장하십시오
  - 건강 관리에 대한 정보 문자 메시지를 확인하십시오
  - 질문이 있으면 저희 고객 서비스 번호 1-888-587-8088 (TTY 711) 로 전화하십시오



CalOptima Health

CalOptima Health

언제든지 연락하세요

www.caloptima.org

@CalOptima