



Добро пожаловать на ознакомительную встречу для новых участников CalOptima Health: Medi-Cal

Наша миссия

Превосходно и достойно служить на пользу здоровья участников, уважая ценности и потребности каждого человека.

Наше видение

К 2027 году устранить препятствия к доступу наших участников к медицинскому обслуживанию, внедрить системы выдачи разрешений на лечение в тот же день и проведения выплат по страховым требованиям нашим поставщикам услуг в режиме реального времени, а также ежегодно проводить оценивание социальных детерминантов здоровья участников.



Первые шаги в качестве участника

Вспомогательные услуги CalOptima для поддержания здоровья

- Отдел обслуживания клиентов
 - Ответы на вопросы участников о программах
 - Помощь участникам в подаче жалоб и апелляций
 - Помощь в смене медицинской сети и поставщика первичных медицинских услуг (врача) для сети CalOptima Health Community Network (CCN)
 - Помощь в координации услуг и доступе к услугам
- Программа взаимодействия с участниками
 - Помощь с доступом к медицинскому обслуживанию для пожилых людей, участников с ограниченными возможностями и хроническими заболеваниями.
- Программа «Модель целостного ребенка»
 - Помощь Детской службы Калифорнии (California Children's Services, CCS) для детей и их семей, позволяющая улучшить координацию медицинского обслуживания, получить доступ к медицинскому обслуживанию и улучшить здоровье.

Кто может получать услуги?

- Семьи с детьми
- Взрослые
- Пожилые люди
- Беременные
- Дети из приемных семей
- Люди с ограниченными возможностями
- Люди с особыми заболеваниями

Как стать участником?



Куда подать заявку?

- Коалиция общественных центров здравоохранения округа Orange
 - www.cosccc.org или 1-714-352-5990 (линия ТТУ 711)
- Инициатива общественного здравоохранения округа Orange
 - www.chioc.org или 1-855-927-8333 (линия ТТУ 711)
- Covered California
 - www.coveredca.com или 1-800-300-1506 (линия ТТУ 1-888-889-4500)
- Региональные офисы Агентства социального обслуживания округа Orange
 - www.BenefitsCal.com или 1-800-281-9799 (линия ТТУ 711)

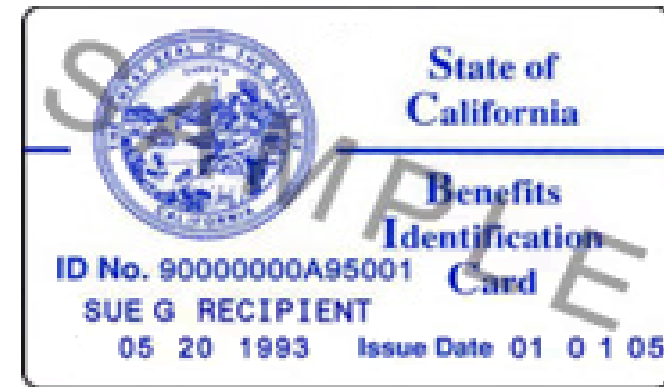
Добро пожаловать в CalOptima Health!

- Приветственный пакет для новых участников:
 - Идентификационная карта CalOptima Health
 - Обзор льгот Medi-Cal
 - Руководство по заполнению формы выбора медицинской сети
 - Форма выбора медицинской сети
 - Конверт с обратным адресом для отправки формы выбора медицинской сети
 - Листовка первичной оценки состояния здоровья «Вы и ваше здоровье»
 - Форма информации о здоровье
 - Конверт с обратным адресом для отправки формы информации о здоровье
 - Приглашение на ознакомительную встречу для новых участников
 - Уведомление в электронном формате

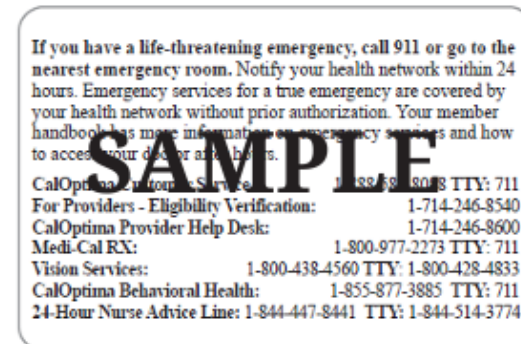
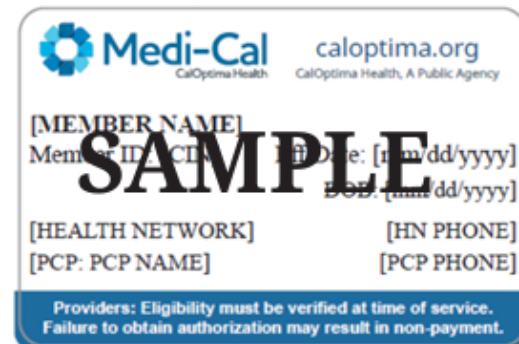
О вашем плане медицинского страхования

Идентификационные карты

- Идентификационная карта получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC)

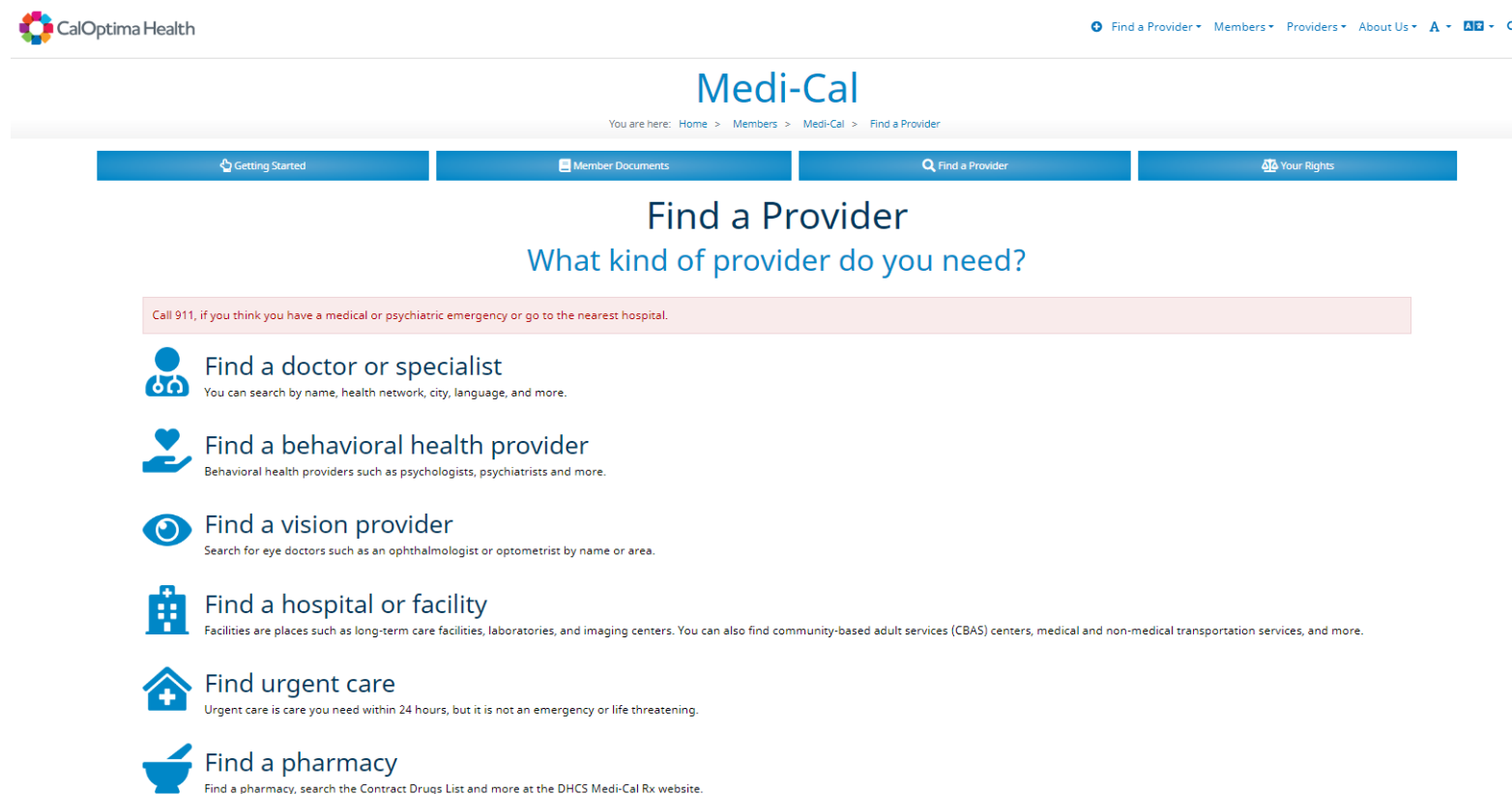


- Идентификационная карта участника плана CalOptima



Выбор врача и медицинской сети

1. Запросите каталог поставщиков или выполните поиск онлайн по адресу www.caloptima.org



The screenshot shows the CalOptima Health website. At the top, the logo is on the left and navigation links (Find a Provider, Members, Providers, About Us) are on the right. Below the header, the 'Medi-Cal' section is highlighted. A navigation bar contains links for Getting Started, Member Documents, Find a Provider, and Your Rights. The main heading is 'Find a Provider' with the subtext 'What kind of provider do you need?'. A pink warning box states: 'Call 911, if you think you have a medical or psychiatric emergency or go to the nearest hospital.' Below this, seven options are listed with icons: Find a doctor or specialist, Find a behavioral health provider, Find a vision provider, Find a hospital or facility, Find urgent care, and Find a pharmacy. Each option includes a brief description of the services available.

CalOptima Health

Find a Provider Members Providers About Us

Medi-Cal

You are here: Home > Members > Medi-Cal > Find a Provider

Getting Started Member Documents Find a Provider Your Rights

Find a Provider

What kind of provider do you need?

Call 911, if you think you have a medical or psychiatric emergency or go to the nearest hospital.

-  **Find a doctor or specialist**
You can search by name, health network, city, language, and more.
-  **Find a behavioral health provider**
Behavioral health providers such as psychologists, psychiatrists and more.
-  **Find a vision provider**
Search for eye doctors such as an ophthalmologist or optometrist by name or area.
-  **Find a hospital or facility**
Facilities are places such as long-term care facilities, laboratories, and imaging centers. You can also find community-based adult services (CBAS) centers, medical and non-medical transportation services, and more.
-  **Find urgent care**
Urgent care is care you need within 24 hours, but it is not an emergency or life threatening.
-  **Find a pharmacy**
Find a pharmacy, search the Contract Drugs List and more at the DHCS Medi-Cal Rx website.

Выбор врача и медицинской сети (продолжение)

- После того, как вы нашли врача, заполните и отправьте по почте форму выбора в конверте, который вы найдете в приветственном пакете.

FRI-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.

Выбор врача и медицинской сети (продолжение)

- Вы также можете позвонить в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health и сообщить, какого врача и какую медицинскую сеть вы выбрали:
 - Отдел обслуживания клиентов: **1-888-587-8088** (линия TTY **711**)
 - С понедельника по пятницу, с 8 a.m. до 5:30 p.m.

Выбор врача и медицинской сети (продолжение)

- Если вы не выберете врача, CalOptima Health самостоятельно выберет врача для вас.
 - Вам будет назначен врач, принимающий в радиусе 10 миль от вашего дома.
- Вы можете менять свою медицинскую сеть и врача каждые 30 дней.
 - Если врач работает в этой же медицинской сети, позвоните в свою медицинскую сеть.
 - Если врач работает в другой медицинской сети, позвоните в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health.

Сети CalOptima Health Medi-Cal

ЧАСТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ СЕТИ

**AltaMed Medical Group
AMVI Care Medical Group
CHOC Health Alliance
Family Choice Medical Group
HPN-Regal Medical Group
Noble Mid-Orange County
Optum
Prospect Medical Group
United Care Medical Group**

**CalOptima Health
Direct Network**

**CalOptima Health
Community Network**

Как получить медицинскую помощь

Запишитесь на свой первый прием

- Запишитесь на свой первый прием у нового врача в течение 4 месяцев после присоединения к плану CalOptima Health.
- Это поможет вашему врачу узнать вас и ваши потребности в медицинском обслуживании.
- Это также поможет вам узнать своего врача, чтобы вы могли лучше взаимодействовать и поддерживать свое здоровье.

Назначенный врач

- Назначенный для вас врач может помочь:
 - Пройти плановый медицинский осмотр
 - Выполнить диагностику заболеваний и травм
 - Направить вас к специалисту
 - Заказать рецепты
 - Передать медицинские записи

Направления на специализированные услуги

- Специалист — это врач, имеющий дополнительное образование в одной из областей медицины.
- Направления к специалистам для получения медицинских услуг
 - Ваш врач направит запрос о предварительном разрешении, чтобы направить вас к специалисту или получить медицинские товары
 - Запрос о предварительном разрешении обрабатывает ваша медицинская сеть
 - Рассмотрение стандартных запросов на выдачу направления занимает до 5 рабочих дней.
 - Срочные запросы на выдачу направления могут быть рассмотрены в течение 72 часов.
- Другие услуги, для которых может потребоваться направление, включают в себя процедуры в медицинском кабинете, рентген, лабораторные анализы, лечение дому и услуги персональной медсестры

Льготы и услуги

Что покрывает план CalOptima Health?

- Услуги скорой помощи в экстренных случаях
- Лечение поведенческого здоровья
- Медицинское оборудование длительного пользования
- Ранний/периодический скрининг, диагностика и лечение (Early/Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) для детей
- Приемы в отделении экстренной помощи
- Слуховые аппараты
- Хосписная помощь
- Больничные услуги
- Лабораторные анализы и радиология
- Долгосрочная терапия и услуги по поддержанию здоровья на дому*

Что покрывает CalOptima Health? (продолжение)

- Медицинские принадлежности
- Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
- Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT)
- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья
- Физиотерапия, речевая терапия и трудотерапия
- Услуги врача
- Дородовое обслуживание, медицинские услуги для матерей и новорожденных
- Протезирование и ортопедические изделия
- Специализированные услуги в области психического здоровья
- Услуги для трансгендерных персон
- Услуги по коррекции зрения по плану Vision Service Plan (VSP)

Льгота на приобретение инвалидной коляски по индивидуальному заказу

- CalOptima Health проводит оценку инвалидных колясок для изготовления инвалидных колясок или систем сидений по индивидуальным заказам.
- Вашему врачу необходимо выдать направление на новую инвалидную коляску



Неотложная и экстренная медицинская помощь

- Службы неотложной помощи
 - Прием у поставщиков услуг в тот же день без предварительной записи
 - Позвоните в свою сеть здравоохранения, чтобы узнать местонахождение таких поставщиков
 - Направление от врача не требуется
- Отделение экстренной помощи
 - За услугами экстренной помощи необходимо обращаться в случае серьезного заболевания или травмы, представляющих угрозу для жизни
 - Звоните по номеру 9-1-1 или обратитесь в БЛИЖАЙШУЮ больницу
 - Экстренная транспортировка на машине скорой помощи
 - Покажите свою идентификационную карту CalOptima Health
 - Направление от врача не требуется

Услуги транспортировки

- Экстренная транспортировка
 - Скорая помощь
 - Услуги парамедиков не покрываются. Услуги парамедиков – это экстренная медицинская помощь, оказываемая на месте происшествия парамедиком. Информацию о покрытии услуг парамедиков можно получить в мэрии вашего города.
- Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
 - Скорая помощь
 - Фургон для перевозки носилок
 - Фургон для инвалидных колясок
- Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT)
 - Такси
 - Автобус
 - Частный водитель

Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)

- NEMT можно использовать в следующих случаях:
 - Если вы не можете пользоваться общественным или личным транспортом, таким как автомобиль, автобус или такси, из-за состояния здоровья или физического состояния.
- NEMT может использоваться для следующих целей:
 - Для поездок на прием к врачу и обратно для получения услуг, покрываемых Medi-Cal. Сюда входят поездки на прием к врачу, стоматологу, психиатру или к специалисту по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей.
- Как получить услуги NEMT:
 - Попросите своего врача отправить запрос на услуги NEMT.
 - Ваш врач отправляет запрос на выдачу направления и заключение врача
 - Ваша медицинская сеть одобряет направление

Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT)

- NMT можно использовать в следующих случаях:
 - Если вы можете садиться в общественный или частный транспорт и выходить из него без посторонней помощи.
 - Вы пользуетесь инвалидной коляской, но можете садиться в автомобиль и выходить из него без помощи водителя.
- NMT может использоваться в следующих случаях:
 - Для поездок на прием к врачу и обратно для получения услуг, покрываемых Medi-Cal. Сюда входят поездки на прием к врачу, стоматологу, психиатру или к специалисту по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей.

Немедицинская транспортировка (НМТ) (продолжение)

- Как получить услуги НМТ:
 - Чтобы заказать поездку для получения разрешенных услуг, позвоните на линию услуг транспортировки CalOptima Health по номеру 1-833-648-7528 (линия TTY 711) как минимум за два рабочих дня (понедельник-пятница) до приема или, если вам нужно срочно попасть на прием, как можно скорее. Во время звонка имейте наготове свою идентификационную карточку участника плана CalOptima Health.
 - Примечание: американские индейцы также могут обратиться к своему поставщику медицинских услуг для индейцев, чтобы запросить немедицинскую транспортировку.
 - Ограничения для немедицинской транспортировки: CalOptima Health обеспечивает самую низкую стоимость немедицинской транспортировки, которая соответствует вашим потребностям, до ближайшего поставщика услуг от вашего дома, у которого возможна запись на прием. Участники не могут управлять транспортными средствами самостоятельно или получать прямую компенсацию за немедицинские перевозки. Чтобы узнать больше, позвоните в CalOptima Health по номеру 1-714-246-8500 или по номеру для бесплатных звонков 1-888-587-8088 (линия TTY 711).

Услуги коррекции зрения

○ План Vision Service Plan (VSP)

- Чтобы узнать о поставщиках услуг коррекции зрения в вашем регионе, позвоните по телефону 1-800-438-4560 (линия ТТУ 1-800-735-2922).
- Проверка зрения каждые 24 месяца
 - Для участников с диагнозом диабет проверка зрения проводится каждые 12 месяцев.
- Очки каждые 24 месяца



Другие льготы и программы, покрываемые планом CalOptima Health

CalAIM: Инициатива California Advancing and Innovating Medi-Cal

- Разработана для облегчения доступа участников Medi-Cal к медицинской помощи и улучшения их здоровья
- Обеспечивает комплексный подход к оказанию медицинской помощи, который помогает участникам удовлетворять их медицинские и немедицинские потребности
- Расширенное управление медицинским обслуживанием (Enhanced Care Management, ECM)
 - Просветительская работа и взаимодействие
 - Комплексная оценка и управление лечением
 - Расширенная координация лечения
 - Укрепление здоровья
 - Комплексный уход в переходный период
 - Услуги поддержки участников и их семей
 - Координация и направления в общественные и социальные службы поддержки

CalAIM: Инициатива California Advancing and Innovating Medi-Cal (продолжение)

- Услуги по месту жительства
 - Консультационные услуги по переезду в собственное жилье
 - Услуги по аренде и содержанию жилья
 - Жилищные депозиты
 - Восстановительный уход (медицинская помощь)
 - Услуги персонального ухода и ведения домашнего хозяйства
 - Питание по медицинским показаниям
 - Дневная абилитация
 - Вытрезвители
 - Краткосрочное жилье после госпитализации
 - Адаптация окружающей среды (модификация дома)
 - Услуги для лиц, осуществляющих уход
 - Услуги по переходу из учреждения сестринского ухода к жизни в обществе
 - Лечение астмы

Программа «Модель целостного ребенка» (Whole Child Model, WCM)

- Программа WCM добавляет в план CalOptima Health услуги для соответствующих критериям детей и подростков, покрываемые детской службой Калифорнии (California Children's Services, CCS).
- CCS — это государственная программа, которая занимается лечением детей в возрасте до 21 года с определенными заболеваниями или хроническими проблемами со здоровьем, которые соответствуют правилам CCS.
- Если CalOptima Health или ваш врач считают, что у вас или вашего ребенка есть заболевание, соответствующее требованиям CCS, вам выдадут направление в окружную программу CCS для оценки вашего соответствия критериям.
- Если вы или ваш ребенок имеете право на участие в программе CCS, вы будете получать помощь от CCS через программу WCM CalOptima Health.

Программы медицинского просвещения

- У плана CalOptima Health имеется информация на вашем языке, которая поможет вам поддерживать здоровье. У нас есть коучи по здоровому образу жизни и занятия, которые помогут вам:
 - Бросить курить
 - Контролировать свой вес
 - Получить необходимое обслуживание до и после родов
 - Воспитывать детей
 - Правильно ухаживать за ребенком
 - Правильно питаться
 - Контролировать свои проблемы со здоровьем (уровень холестерина, диабет, астма, проблемы с сердцем, высокое артериальное давление)

Комплексная программа услуг для пожилых людей (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

- Вы можете соответствовать критериям для получения услуг MSSP, если вам от 65 лет, вы являетесь лицом с ограниченными возможностями и соответствуете критериям для пребывания в учреждении сестринского ухода, но хотите оставаться дома. Услуги, предоставляемые MSSP, могут включать:

- Центр дневного ухода/поддержки для взрослых
- Помощь по дому и помощь в уходе за собой
- Защитный надзор
- Управление медицинским обслуживанием
- Услуги для лиц, осуществляющих уход
- Услуги транспортировки
- Услуги питания
- Социальные услуги
- Услуги связи

Услуги ведения пациентов

- Услуги по ведению пациентов могут быть полезными, если у вас сложные медицинские потребности.
- Сюда входят услуги медсестер, социальных работников и других сотрудников, которые помогут вам:
 - Узнать больше о состоянии своего здоровья и внести необходимые изменения, чтобы улучшить его.
 - Получить доступ к общественным ресурсам и полезным программам
 - Общаться с вашей группой лечащих врачей.
 - Разработать план достижения ваших целей в области здоровья.

Культурные и лингвистические услуги

- Услуги устного и письменного перевода
- Позвоните в свою медицинскую сеть или в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health, чтобы получить письменные материалы на следующих языках:
 - Английский
 - Испанский
 - Вьетнамский
 - Фарси
 - Корейский
 - Арабский
 - Китайский
 - Материалы, набранные крупным шрифтом, шрифтом Брайля, на аудио-CD, на CD с данными
- Бесплатные услуги языковой поддержки предоставляются по телефону или лично.
- Заявку на услуги переводчика американского языка жестов необходимо подавать не позднее чем за 1 неделю до назначенного приема.

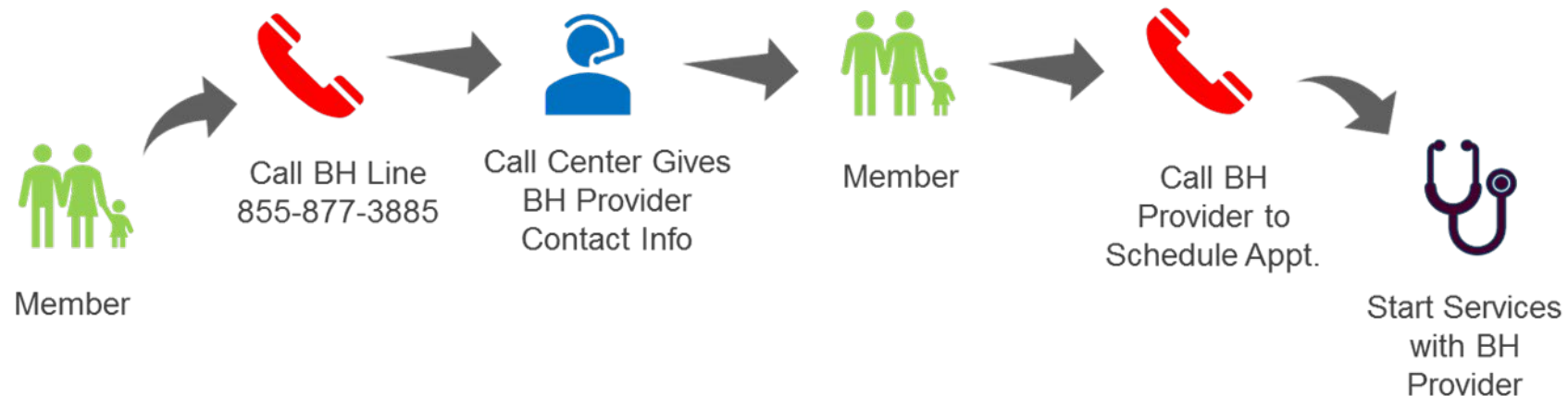
Поведенческое здоровье (Behavioral Health, ВН)

Служба поведенческого здоровья CalOptima Health

1-855-877-3885 (линия ТТУ 711)

Для скрининга и получения направлений в службы психического здоровья

24 часа в сутки, 7 дней в неделю



Другие программы и услуги Medi-Cal

Рецептурные препараты для амбулаторного лечения

- Рецептурные препараты покрываются программой Medi-Cal Rx.
- Рецептурные препараты, получаемые в аптеке, покрываются программой Medi-Cal Rx — программой Medi-Cal с оплатой за услуги (fee-for-service, FFS). Некоторые препараты, выдаваемые поставщиком услуг в кабинете или клинике, могут покрываться программой CalOptima Health.
- Ваш поставщик услуг может выписывать препараты, включенные в Перечень препаратов Medi-Cal Rx.
- Чтобы узнать, включен ли препарат в Перечень препаратов, или получить экземпляр Перечня препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 800-977-2273 (линия TTY 800-977-2273 и нажмите 5 или 711)

Специализированные услуги в области психического здоровья

- Специализированные услуги в области психического здоровья (Specialty mental health services, SMHS) предоставляются не планом CalOptima, а планами охраны психического здоровья округа для участников Medi-Cal, соответствующих критериям SMHS. SMHS может включать следующие амбулаторные, стационарные услуги и услуги с пребыванием в специализированных учреждениях:
 - Услуги по обеспечению лекарственными средствами
 - Дневное лечение, интенсивные услуги
 - Дневные реабилитационные услуги
 - Услуги в кризисных ситуациях
 - Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
 - Целевое ведение пациентов
 - Услуги лечения в кризисных ситуациях, с проживанием
 - Услуги лечения острых состояний в стационаре психиатрической больницы
 - Профессиональные услуги психиатрического стационара
 - Услуги психиатрических учреждений здравоохранения
- Чтобы узнать больше о программе SMHS, позвоните в план охраны психического здоровья округа Orange по телефону 1-800-723-8641 (линия TTY 711).

Стоматологические услуги

- Программа Medi-Cal Dental представляет собой то же самое, что и FFS Medi-Cal для стоматологических услуг. Прежде чем получить стоматологические услуги, необходимо показать поставщику стоматологических услуг ВИС и удостовериться, что он принимает по схеме FFS.
- Программа Medi-Cal Dental покрывает некоторые стоматологические услуги, в том числе:
 - Диагностическая и профилактическая гигиена полости рта (например, осмотры, рентген и чистка зубов)
 - Экстренные услуги по снятию боли
 - Удаление зубов
 - Установка пломб
 - Коронки (сборные/лабораторные)
 - Удаление зубного камня и выравнивание поверхности корней зуба
 - Полные и частичные зубные протезы
 - Ортодонтия для детей, соответствующих требованиям
 - Местное фторирование
- Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в программу Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ 1-800-735-2922 или  CalOptima Health

Услуги, не покрываемые CalOptima Health или Medi-Cal

Не покрываемые услуги

- Некоторые услуги, не покрываемые планом CalOptima Health Medi-Cal, помимо прочего, включают:
 - Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО), включая, помимо прочего, тесты на бесплодие или процедуры по диагностике или лечению бесплодия
 - Сохранение фертильности
 - Экспериментальные услуги
 - Косметическую хирургию
 - Услуги парамедиков
 - Экстренная медицинская помощь, оказываемая на месте происшествия парамедиком. Информацию о покрытии услуг парамедиков можно получить в мэрии вашего города.

Финансовая ответственность

- Частное страхование
 - CalOptima Health — последний плательщик за услуги, покрываемые Medi-Cal.
- Что делать, если вы получили счет за услугу:
 - Обратитесь в организацию, выставившую счет, и напомните о вашей медицинской страховке Medi-Cal.
 - Если выставившая счет организация не может вам помочь, обратитесь в свою медицинскую сеть или в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Информирование о проблемах и их решение

Как подать жалобу или апелляцию

- Жалоба подается в тех случаях, когда у вас возникла проблема или вы недовольны услугами, которые вы получаете от CalOptima Health или поставщика услуг.
- Апелляция — это просьба к CalOptima Health пересмотреть и изменить принятое решение в отношении ваших услуг. Апелляцию нужно подать в течение 60 дней с даты, указанной в Уведомлении о действии, которое вы получили от нас.
- Чтобы подать жалобу или апелляцию:
 - Позвоните в CalOptima Health по **телефону 1-888-587-8088** (линия TTY **711**)
 - Отправьте письмо или посетите нас лично:
CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
 - Онлайн: **<https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx>**

Как подать заявление о проведении слушания на уровне штата

- Вы можете запросить проведение слушания на уровне штата, если вы уже подали апелляцию в CalOptima Health и все еще не удовлетворены решением или если вы не получили решения по своей апелляции в течение 30 дней.
- Запрос о проведении слушания на уровне штата необходимо подать в течение 120 дней с даты, указанной в нашем письме с уведомлением о решении по апелляции.
 - Звоните в группу общественного реагирования CDSS
 - 1-800-952-5253 (линия TTY 1-800-952-8349 или 711)
 - Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте ее по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Ваши права и обязанности

Ваши права и обязанности

- Что делать, если вы не удовлетворены полученными услугами
 - Вы имеете право на:
 - Уважительное и достойное отношение
 - неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность
 - Своевременный доступ к поставщикам услуг в сети плана
 - Координацию медицинского обслуживания
 - Бесплатные услуги устного перевода на ваш язык
 - Подачу апелляции
 - Подачу жалобы

Ваши права и обязанности (продолжение)

- Участники плана CalOptima Health обязаны:
 - Знать, понимать и соблюдать требования Справочника участников
 - Немедленно сообщать о любых изменениях персональных данных, например, об изменении адреса, в следующие организации:
 - в Агентство социального обслуживания округа Orange
 - в Управление социального обеспечения
 - в план CalOptima Health
 - в вашу медицинскую сеть
- **Горячая линия по борьбе с мошенничеством и ваши персональные данные**
 - Информирование о возможном факте мошенничества со стороны поставщика услуг или участника
 - Позвоните на бесплатную горячую линию по борьбе с мошенничеством программы Medi-Cal Департамента здравоохранения по номеру 1-800-822-6222 — это анонимно и конфиденциально.
 - **Информирование о мошенничестве не повлияет на ваши льготы или ваше медицинское обслуживание!**

Ваши права и обязанности (продолжение)

- CalOptima Health защищает вашу медицинскую информацию:
 - Мы ограничиваем количество людей, которые имеют доступ к вашей информации
 - Мы проводим для своих сотрудников обучение по защите вашей информации
 - Если вы хотите, чтобы мы передали вашу медицинскую информацию вашему родственнику или другу, CalOptima Health потребуется подписанное вами разрешение.
 - Используйте форму разрешения CalOptima Health или другую допустимую форму
- Консультативный комитет участников
 - Доводит информацию о проблемах, возникающих у участников, до сведения совета директоров CalOptima Health
- Консультативный комитет модели «Целостный ребенок»
 - Доводит информацию о возникающих у участников проблемах, связанных с CCS, до сведения совета директоров CalOptima Health.

Портал для участников

- Портал для участников — это защищенный сайт, который обеспечивает для вас возможность круглосуточного доступа к вашей медицинской информации
 - Вы можете зайти на портал для участников с помощью компьютера, планшета или смартфона.
- Новые возможности самообслуживания позволяют проще и быстрее:
 - Просматривать и обновлять свои персональные данные
 - Задавать вопросы отделу обслуживания клиентов CalOptima Health
 - Распечатывать идентификационные карты CalOptima Health или запрашивать их по почте
 - Сменить медицинскую сеть и врача (только для участников CalOptima Health Community Network)
 - Просматривать предварительные разрешения (только для участников CalOptima Health Community Network и CalOptima Health Direct)

Часто задаваемые вопросы

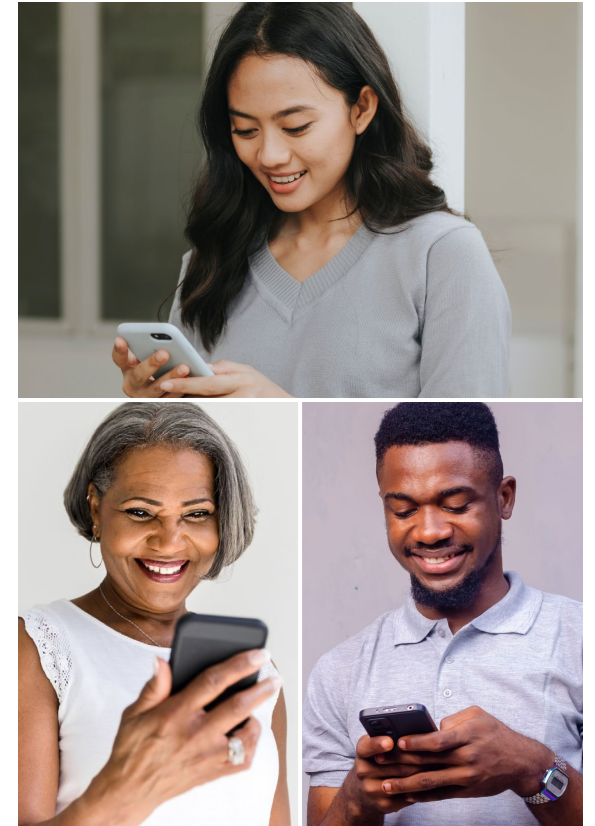
Вопрос	К кому следует обратиться
Что мне делать, если мне нужна идентификационная карта CalOptima или форма выбора медицинской сети?	Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health
Как сменить свою медицинскую сеть?	Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health
Как найти выбранного мной поставщика услуг или медицинскую сеть?	Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health
Как сменить своего поставщика услуг внутри моей медицинской сети?	Ваша медицинская сеть
Как запросить специализированную помощь, медицинские изделия или лекарства?	Врач должен подать запрос на предварительное разрешение в вашу медицинскую сеть
Что делать, если я больше не соответствую критериям для участия в программе Medi-Cal?	Агентство социального обслуживания округа Orange
Как перенести свое право на участие в программе Medi-Cal в другой округ или штат?	Агентство социального обслуживания округа Orange

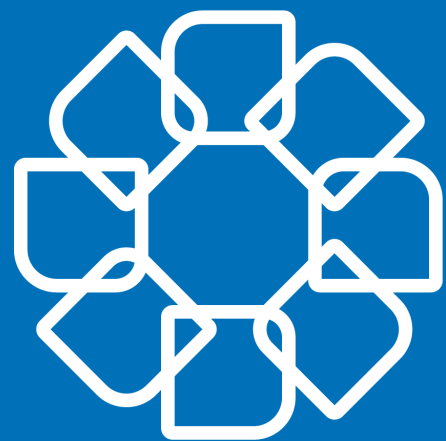
Контактная информация

Организация	Номер телефона
Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health	1-714-246-8500 или номер для бесплатных звонков 1-888-587-8088 (линия TTY 711)
Чтобы подать жалобу: Обратитесь в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health -или- Заполните форму жалобы онлайн	1-714-246-8500 или номер для бесплатных звонков 1-888-587-8088 (линия TTY 711) www.caloptima.org
Горячая линия по борьбе с мошенничеством программы Medi-Cal Департамента здравоохранения	1-800-822-6222
VSP Vision Services	1-800-877-7195 (линия TTY 1-800-735-2922)
Стоматологическая программа Medi-Cal Dental	1-800-322-6384 (линия TTY 1-800-735-2922 или 711)
План психического здоровья округа Orange	1-800-723-8641 (линия TTY 711)
Служба консультаций по вопросам психического здоровья CalOptima Health	1-855-877-3885 (линия TTY 711)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (линия TTY 800-977-2273 нажмите 5 или 711)

Оставайтесь на связи с CalOptima Health: **225678 (CALOPT)**

- CalOptima Health теперь отправляет официальные текстовые сообщения с короткого номера **225678 (CALOPT)**
- С этого номера приходят текстовые сообщения с информацией о вашем медицинском обслуживании и ваших льготах.
- Почему это важно:
 - Короткий номер помогает вам быстро определить сообщения от CalOptima Health
 - Эта услуга обеспечивает доставку вам информации о вашем медицинском обслуживании, например, напоминаний о скрининге и обновлений о вашем страховом покрытии.
- Что вам следует сделать:
 - Сохраните номер **225678 (CALOPT)** в контактах вашего телефона.
 - Не пропускайте текстовые сообщения, чтобы получать всю информацию о вашем медицинском обслуживании.
 - Если у вас есть вопросы, позвоните в наш отдел обслуживания клиентов по телефону **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**





CalOptima Health

Оставайтесь с нами на связи

www.caloptima.org

   @CalOptima