



به جلسه آشناسازی عضو جدید CalOptima Health خوش آمدید: CalOptima Health Direct

رسالت ما

خدمت در راستای سلامت عضو به بهترین شکل و عزت و احترام به ارزش و نیازهای هر فرد است.

چشم‌انداز ما

تا سال 2027، موانع دسترسی به مراقبت بهداشتی را برای اعضایمان از میان برداریم، مجوزهای درمان یک روزه و پرداخت آنی مطالبه-درخواست پرداخت را برای ارائه‌کنندگان اجرا کنیم و عوامل اجتماعی تعیین‌کننده سلامت اعضا را به صورت سالانه ارزیابی کنیم.

CalOptima Health

○ مزایای Medi-Cal را برای ساکنان واجد شرایط اورنج کانتی مدیریت می کند



Medicare و Medi-Cal

- Medicare همیشه پرداخت کننده اصلی است
- CalOptima Health (Medi-Cal) هزینه هایی را می پردازد که Medicare پوشش نمی دهد



Medicare چیست؟

Part A	Part B	Part C	Part D
خدمات بیمارستانی	خدمات پزشکان	Medicare Advantage Plans	داروهای نسخه ای
آسایشگاه سالمندان	مراقبت سرپایی	Part A	
خدمات آسایشگاهی		Part B	
خدمات سلامت در خانه		Part D	

اگر شما بیمه Medicare Part B را دارید

- برای درخواست Part A با اداره تامین اجتماعی تماس بگیرید
- CalOptima Health همچنین می تواند برای شما یک فرم درخواست ارسال کند
- اگر هر دو B و Medicare Part A را دارید، در این صورت شما مزایای کامل را دارید

اگر عضو یک Medicare HMO هستید

○ Medicare HMO هنوز پرداخت کننده اصلی شما است

○ مشارکت پرداخت

○ داروهای نسخه ای

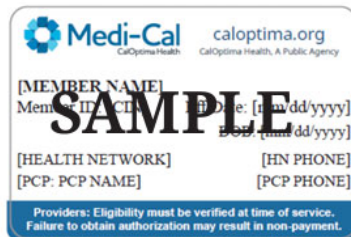
○ هماهنگی مزایا



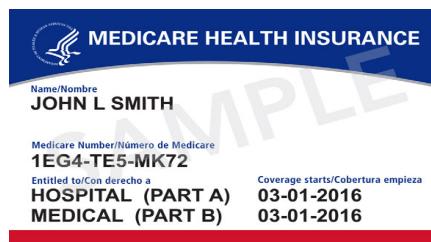
Identification Cards



○ کارت شناسایی ذینفع (Beneficiary Identification Card, BIC)



○ کارت شناسایی CalOptima Health



○ کارت شناسایی Medicare

گزینه هایی برای اعضای Medi-Cal-Medicare

○ اگر پرداخت برای خدمات Medicare (Fee-For-Service, FFS) را انتخاب کنید:

FFS Medicare
(Parts A و B)

Medicare Part D
(داروهای نسخه ای)

خدمات
Medi-Cal

○ اگر برنامه Medicare Advantage Plan دیگری را انتخاب کنید:

Medicare Parts A و B
Medicare Part D

خدمات
Medi-Cal

ساختار شبکه COD

CalOptima Health Direct (COD)

ارائه دهندگان تحت قرارداد CalOptima Health ممکن است اعضا هر دو شبکه CalOptima Health Community Network (CCN) و اعضای COD را ببینند

COD

بدون اختصاص PCP

استثنا: اعضای Medicare Part A نیاز به تخصیص PCP دارند (بر اساس قانون ایالت)

ارجاعات به متخصصین و خدمات پزشکی

- ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما (پزشک) یا سایر ارائه دهندگان می توانند شما را به یک متخصص ارجاع دهند یا می توانید خودتان را ارجاع کنید
- CalOptima Health مجوز خدمات و لوازم پزشکی را صادر می کند

- زمان بررسی ارجاع معمولی: 5 روز کاری
- زمان بررسی ارجاع فوری: 24 تا 72 ساعت

لوازم پزشکی یکبار مصرف

- بیشتر تجهیزات تحت پوشش Medicare نیستند
- اگر به این لوازم نیاز دارید، از پزشک خود نسخه دریافت کنید
- لوازم باید توسط داروخانه ای که با CalOptima Health قرارداد دارد ارائه شود



مزایای ویلچر سفارشی

- ارزیابی‌های ویلچر برای اعضای که به صندلی‌های چرخدار سفارشی یا سیستم‌های صندلی مخصوص نیاز دارند، در دسترس است
- شما نیاز به دستور از طرف پزشک خود دارید



حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (Non-Emergency Medical Transportation ,NEMT)

- خدمات آمبولانس و ون مخصوص ویلچر در دسترس است
- باید معیارهایی مانند شرایط پزشکی یا جسمانی را داشته باشید که به شما اجازه استفاده از وسایل نقلیه عمومی یا خصوصی را نمی‌دهد و نمی‌توانید به‌طور معمول سوار شوید یا نمی‌توانید بدون کمک بایستید یا راه بروید، از جمله افرادی که از واکر یا عصا استفاده می‌کنند.
- مجوز قبلی لازم است

وسیله نقلیه غیر پزشکی (NMT)

○ NMT را می‌توان زمانی به کار برد که:

- شما بتوانید از وسایل نقلیه عمومی و خصوصی بدون دریافت کمک سوار یا پیاده شوید
- شما از صندلی چرخدار استفاده می‌کنید اما می‌توانید بدون کمک راننده به وسیله نقلیه سوار یا از آن پیاده شوید.

○ NMT را می‌توان برای موارد زیر به کار برد:

- سفرهای رفت و برگشت برای دریافت خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal قرار دارد. این امر شامل نقل و انتقال به قرار ملاقات‌های پزشکی، دندانپزشکی، بهداشت روانی یا اختلال مصرف و گرفتن نسخه‌ها و وسایل پزشکی می‌شود.

وسیله نقلیه غیر پزشکی (Non-Medical Transportation, NMT) (ادامه)

○ نحوه دریافت خدمات NMT:

- برای درخواست سواری برای خدماتی که مجاز باشند، حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقاتتان یا در اسرع وقت زمانی که یک قرار اضطراری دارید، با خط حمل و نقل CalOptima Health به شماره 1-833-648-7528 (TTY 711) تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت CalOptima Health خود را در دسترس داشته باشید.
- توجه داشته باشید: سرخپوستان آمریکا همچنین ممکن است برای درخواست حمل و نقل غیرپزشکی با ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان آمریکا خود تماس بگیرند.
- محدودیت های حمل و نقل غیرپزشکی: CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی با کمترین هزینه که نیازهای شما را برآورده می کند، به نزدیکترین ارائه دهنده از خانه شما که قرار ملاقات در دسترس دارند را ارائه می کند. اعضا نمی توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را مستقیماً بازپرداخت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره 1-714-246-8500 یا با شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات اورژانسی

- از خدمات اورژانسی برای بیماری یا جراحت تهدید کننده زندگی یا ناتوان کننده استفاده کنید
- با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس بروید!
- خدمات آمبولانس
- کارت شناسایی CalOptima Health خود را نشان دهید

خدمات مترجم و ترجمه

- مطالب نوشتاری به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی، ویتنامی، فارسی، عربی، کره‌ای، چینی و فرمت‌های دیگر موجود است
 - ترجمه شفاهی مطالب نوشتاری برای همه زبان‌های دیگر در دسترس است
- خدمات کمک زبان بدون هزینه از طریق تلفن یا حضوری
 - برای خدمات مترجم حضوری یا زبان اشاره آمریکایی، حداقل از ۱ هفته قبل درخواست ارائه شود
- با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

خدمات بهداشت روان

○ Medi-Cal–Medicare:

- توسط ارائه دهندگان سلامت روان Medi-Cal یا Medicare در دسترس است

○ Medi-Cal:

- با خط تلفن رایگان خدمات رفتاری CalOptima Health Behavioral Health به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید تا به منابع بهداشت رفتاری متصل شوید.

برنامه رابط اعضا

- به سالمندان، اعضای دارای معلولیت و اعضای بی خانمان در دسترسی و هماهنگی خدمات مراقبت‌های بهداشتی کمک می‌کند.



پورتال اعضا

- پورتال اعضا یک وب سایت آنلاین امن است که به شما امکان دسترسی 24 ساعته به اطلاعات سلامتی خود را می دهد
 - می توانید از طریق کامپیوتر، تبلت یا گوشی هوشمند به پورتال عضو دسترسی داشته باشید
- گزینه های سلف سرویس جدید این کار را آسان تر و سریع تر می کنند:
 - مشاهده و به روز رسانی اطلاعات شخصی
 - از خدمات مشتریان CalOptima Health سوالات خود را بپرسید
 - کارت شناسایی CalOptima Health را چاپ کنید یا درخواست کنید که آن را از طریق پست دریافت کنید
 - تغییر شبکه بهداشت و درمان (فقط برای CCN قابل اجراست)

پورتال اعضا (ادامه)

- مشاهده مجوز(های) قبلی (فقط برای اعضا در CCN و COD قابل اعمال است)
- یک بررسی سالانه ارزیابی ریسکهای سلامتی را تکمیل کنید



آموزش بهداشت

- CalOptima Health می تواند مطالب آموزشی کتبی در مورد بسیاری از موضوعات را به زبان های انگلیسی، اسپانیایی، ویتنامی، کره ای، عربی، چینی یا فارسی بدون هیچ هزینه ای برای شما ارسال کند.
- سایر خدمات رایگان:
 - مشاوره تلفنی
 - مشاوره انفرادی
 - ارجاع به کلاس ها و کارگاه های جامعه

آموزش بهداشت (ادامه)

- CalOptima Health برنامه‌هایی دارد که به شما در مدیریت شرایط مزمن مانند دیابت بزرگسالان و آسم دوران کودکی کمک می‌کند.
- شما می‌توانید خود را به یک برنامه ارجاع دهید:
 - تماس با خدمات مشتریان CalOptima Health
 - از پزشک خود بخواهید که شما را ارجاع کند
- موارد ارائه شده توسط این برنامه :
 - مطالب آموزشی مکتوب
 - اطلاعات در مورد کلاس‌های حضوری
 - تماس‌های اعلامی در صورت نیاز

مسئولیت مالی

○ به عنوان یک عضو COD، شما از نظر مالی مسئول موارد زیر هستید:

- داروها
- خدمات پیرایشگی
- سهم هزینه
- بیمه خصوصی



آیا صورت حساب دریافت کردید؟

- صورت حساب جدید:

- با شرکت فرستنده صورت حساب تماس بگیرید و شماره شناسه Medicare و Medi-Cal خود را ارائه دهید

- صورت حساب یا اطلاعیه دریافت بدهی قدیمی:

- با خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید

اطلاعات بهداشتی محافظت شده (Protected Health Information, PHI)

- برای محافظت از اطلاعات سلامتی شما، ما:
 - تعداد افرادی که اطلاعات شما را می بینند محدود می کنیم
 - کارمندان خود را برای محافظت از اطلاعات شما آموزش می دهیم
- اگر می خواهید ما PHI شما را با یکی از اقوام یا دوستان شما به اشتراک بگذاریم، به یک مجوز امضا شده از شما نیاز داریم
 - از فرم مجوز اشتراک اطلاعات ما یا فرم قابل قبول دیگری استفاده کنید

حفظ واجد شرایط بودن Medi-Cal

- بررسی صلاحیت Medi-Cal هر 12 ماه یکبار انجام می شود
 - برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد بررسی صلاحیت، با مسئول رسیدگی به واجد شرایط بودن خود تماس بگیرید
- دریافت کنندگان درآمد امنیتی تکمیلی (Supplemental Security Income, SSI) تا زمانی که مزایای SSI خود را حفظ کنند، واجد شرایط Medi-Cal هستند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد واجد شرایط بودن Medi-Cal، با آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتی (County of Orange Social Services Agency) یا اداره تامین اجتماعی (Social Security Administration) تماس بگیرید یا به این مراکز مراجعه کنید.

تغییرات اطلاعات شخصی

○ فوراً به این مراکز اطلاع دهید:

- آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتری
- اداره تامین اجتماعی
- CalOptima Health

کارت خود را گم کرده اید؟

○ برای کارت BIC خود، با آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتی تماس بگیرید یا حضوری به این دفتر بروید

■ بسته خوشامدگویی خود را برای لیستی از شماره های تلفن مشاهده کنید

○ برای کارت شناسایی CalOptima Health خود، با خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید، یا از پورتال اعضای CalOptima Health دیدن کنید.

○ برای کارت شناسایی Medicare خود، با اداره تامین اجتماعی تماس بگیرید
■ 1-800-772-1213

خط تلفن گزارش کلاهبرداری در CalOptima Health

○ گزارش مشکوک به کلاهبرداری ارائه دهنده یا عضو:

■ تماس رایگان با خط گزارش کلاهبرداری CalOptima Health's Fraud Hotline
1-855-507-1805 (TTY 711)

■ به صورت ناشناس و محرمانه

■ بر مزایا یا مراقبت شما تأثیری نخواهد گذاشت



CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal

- طراحی شده برای بهبود دسترسی اعضای Medi-Cal به نتایج بهتر مراقبت و سلامت
- یک رویکرد کاملاً شخصی برای مراقبت هر فرد ارائه می دهد که به اعضا در رفع نیازهای پزشکی و غیر پزشکی کمک می کند

CalAIM: California Advancing and Innovating (ادامه) Medi-Cal

○ مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM, Enhanced Care Management)

- خدمات هماهنگی و یکپارچه سازی مراقبت
- اتصال به منابع جامعه
- بهبود نتایج سلامت با پرداختن به عوامل اجتماعی تعیین کننده سلامت

○ خدمات پشتیبانی جامعه

- خدمات هدایت انتقال مسکن
- اجاره مسکن و خدمات حفظ آن
- سپرده های پیش پرداخت مسکن
- مراقبت های نفاخت (مهلت پزشکی)

ثبت شکایت

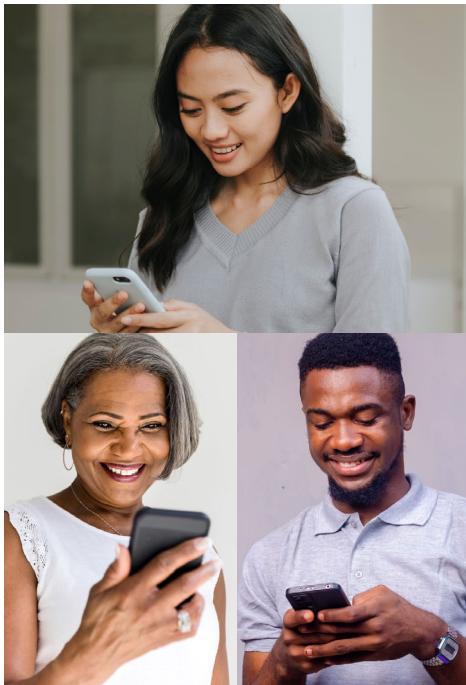
با خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید	1-714-246-8500 یا با شماره رایگان (TTY 711) 1-888-587-8088
به صورت کتبی	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
وبسایت	www.CalOptima.org
به صورت شخصی	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

○ شما می توانید با تماس تلفنی درخواست دادرسی ایالتی کنید
1-800-952-5253

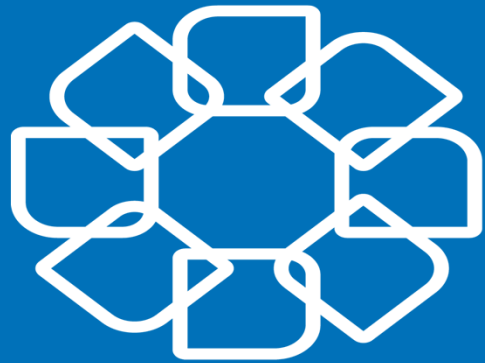
اطلاعات تماس

تماس	شماره تلفن
مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health	1-714-246-8500 یا با شماره رایگان 1-888-587-8088 (711 TTY)
برای طرح شکایت: با مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید یا - یک فرم شکایت آنلاین ارسال کنید	1-714-246-8500 یا با شماره رایگان 1-888-587-8088 (711 TTY) www.CalOptima.org
خط تلفنی اضطراری مربوط به کلاهبرداری CalOptima Health	1-855-507-1805 (711 TTY)
VSP خدمات بینایی	1-800-877-7195
Medi-Cal Dental	1-800-322-6384
خط دسترسی به برنامه بهداشت روانی اورنج کانتی	1-800-723-8641
خدمات بهداشت رفتاری CalOptima Health	1-855-877-3885
Medi-Cal RX	1-800-977-2273

با CalOptima Health در ارتباط باشید : 225678 (CALOPT)



- CalOptima Health اکنون پیام های متنی رسمی را با استفاده از یک کد کوتاه ارسال می کند: 225678 (CALOPT)
- از این شماره اطلاعات به روزرسانی شده ای درباره مراقبت های بهداشتی و مزایای شما را برایتان ارسال می کنیم.
- چرا این موضوع اهمیت دارد:
 - این به شما کمک می کند پیام های CalOptima Health را شناسایی کنید
 - اطلاعاتی در مورد مراقبت های بهداشت خود مانند یادآوری غربالگری و به روز رسانی در مورد پوشش خود را از این طریق دریافت کنید
- چه کاری که باید انجام دهید:
 - 225678 (CALOPT) را در لیست مخاطبین تلفن خود ذخیره کنید
 - برای اطلاع از مراقبت های بهداشتی خود پیامک های خود را چک کنید.
 - در صورت داشتن سوالات، با تیم خدمات مشتریان ما با شماره 8088-587-888-1 (TTY 711) تماس بگیرید



CalOptima Health

Stay Connected With Us

www.CalOptimaHealth.org



@CalOptima Health