



2026

Resumen de Beneficios



Medi-Cal
CalOptima Health



¡Le damos la bienvenida a CalOptima Health!

Gracias por ser miembro de CalOptima Health. CalOptima Health es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. CalOptima Health trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. CalOptima Health tiene contratos con planes de salud para coordinar su atención médica. Un plan de salud es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con CalOptima Health. Es necesario que elija un plan de salud y un médico general. Su médico general debe tener contrato con su plan de salud. Puede elegir el mismo plan de salud y médico general para todos los miembros de su familia elegibles con Medi-Cal, o puede elegir planes de salud y médicos generales diferentes.

Un médico general es un proveedor de atención médica que es responsable de su atención médica de rutina. Su médico general:

- Conocerá su historial y necesidades médicas.
- Mantendrá sus registros de salud.
- Le dará el cuidado preventivo y la atención médica de rutina que necesita.
- Le dará referencias para que acuda con un especialista si lo necesita.
- Hará arreglos para que reciba atención hospitalaria si la necesita

Cómo elegir un plan de salud y un médico general

Debe elegir un médico general en un plazo de 30 días a partir de la inscripción en CalOptima Health.

Para elegir su médico general y plan de salud, puede:

- ingresar a su cuenta en el portal seguro para miembros en línea en <https://member.caloptima.org/#/user/login>, o
- llenar y enviar el Formulario de selección de plan de salud de CalOptima Health que se le envía en su paquete para miembros nuevos, o
- llamar a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web www.caloptima.org.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

Dependiendo de su edad y sexo, usted puede elegir un profesional médico general, ginecobstetra (obstetrician/gynecologist, OB/GYN), profesional médico familiar, internista o pediatra como su médico general. Un enfermero especialista titulado (Nurse Practitioner, NP), un médico auxiliar (Physician Assistant, PA) o una enfermera partera certificada (Certified Nurse-Midwife, CNM) también puede cubrir las funciones de su médico general. Si elige un NP, un PA o una CNM, es posible que le asignen un médico que supervise la atención.

Si está inscrito en Medicare y Medi-Cal, o si cuenta con otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un médico general.

Puede elegir un proveedor de atención médica para indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP), un centro de salud certificado a nivel federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) o una clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC) como su médico general. Dependiendo del tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un médico general para usted y toda su familia que sean miembros de CalOptima Health, siempre y cuando el médico general esté disponible.

Aviso: Los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como su médico general, aunque el IHCP no pertenezca a la red de CalOptima Health.

Si no elige un plan de salud y médico general en un plazo de 30 días a partir de la inscripción, CalOptima Health se los asignará. Si quiere cambiar de plan de salud y médico general, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**). El cambio será vigente a partir del primer día del mes siguiente.

Referencias

Si necesita atención de un especialista, su médico general u otro especialista le dará una referencia para consultar a uno. Un especialista es un proveedor que se enfoca en un tipo de servicio de atención médica. El médico que le refiere trabajará con usted para elegir un especialista. Para ayudar a garantizar que usted pueda acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros programen citas. Estos plazos aparecen en la sección: “Acceso oportuno a la atención médica” en el Capítulo 3 de la Guía para Miembros. El consultorio de su médico general puede ayudarle a programar una cita con un especialista.

Otros servicios que podrían requerir una referencia incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, pruebas de laboratorio y servicios privados de enfermería.

Es posible que su médico general le dé un formulario para llevarlo al especialista. El especialista llenará el formulario y se lo regresará a su médico general. El especialista lo tratará durante el tiempo que considere que necesita tratamiento.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

Si tiene un problema de salud que requiere atención médica especial por un tiempo prolongado, es posible que necesite una referencia permanente. Tener una referencia permanente quiere decir que puede acudir al mismo especialista más de una vez sin obtener una referencia en cada ocasión.

Para obtener una lista de los proveedores de la red de CalOptima Health, puede consultar nuestro Directorio de proveedores con función de búsqueda en nuestro sitio web **www.caloptima.org**. Si desea que se le envíe un Directorio de proveedores por correo o si necesita ayuda para encontrar un proveedor dentro de la red, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. También puede llamar para averiguar si el médico general que quiere está aceptando pacientes nuevos.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su médico general o especialista deberá pedir permiso a CalOptima Health antes de brindarle la atención. A esto se le llama pedir una aprobación previa o autorización previa. Quiere decir que CalOptima Health debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (requerida).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme de gravedad o sufra una discapacidad, o reducir un dolor intenso causado por una lesión, afección o enfermedad diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios siempre requieren una aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de CalOptima Health:

- Hospitalización, si no es una emergencia.
- Servicios fuera del área de servicio de CalOptima Health, si no es una emergencia o cuidado urgente.
- Cirugía para pacientes ambulatorios.
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (que incluye los centros de atención subaguda para adultos y pediátricos contratados con la Unidad de atención subaguda del Departamento de Servicios de Atención Médica) o en centros de atención intermedia (que incluye Centros de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo [Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled, ICF/DD], Centros de atención intermedia y habilitación para personas con discapacidades del desarrollo [Intermediate Care Facility/Developmentally

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

Disabled-Habilitative, ICF/DD-H], Centros de atención intermedia y enfermería para personas con discapacidades del desarrollo [Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Nursing, ICF/DD-N]).

- Tratamientos especializados, imágenes, pruebas y procedimientos.
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia

Los servicios de ambulancia para emergencias no requieren aprobación previa (autorización previa).

CalOptima Health tiene siete (7) días hábiles a partir del momento en que CalOptima Health recibe la información razonablemente necesaria para tomar una decisión (aprobar o rechazar) sobre las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). Cuando un proveedor solicita una aprobación previa (autorización previa) y CalOptima Health determina que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la funcionalidad máxima, CalOptima Health tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) en un plazo máximo de 72 horas. Esto quiere decir que, después de recibir la solicitud de aprobación previa (autorización previa), CalOptima Health le notificará tan pronto como su afección de salud lo requiera, y a más tardar, en 72 horas o siete (7) días calendario después de recibir la solicitud de los servicios. El personal médico o clínico como los médicos, los enfermeros y los farmacéuticos revisan las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Resumen de beneficios

Este documento ofrece un resumen de los beneficios y servicios cubiertos por CalOptima Health que incluye información de contacto importante, información general de los beneficios y servicios disponibles, así como información sobre sus derechos como miembro de CalOptima Health. Léalo detenidamente. Este documento no incluye todos los servicios cubiertos ni todas las limitaciones o exclusiones. Para obtener la lista completa de los servicios cubiertos o consultar la Guía para miembros, visite el sitio web de CalOptima Health en **www.caloptima.org**. Si desea recibir una Guía para miembros por correo o si tiene preguntas sobre sus beneficios, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Los servicios que se describen a continuación están cubiertos por el programa de CalOptima Health Medi-Cal. Estos servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y se brinden por un proveedor dentro de la red de CalOptima Health. Debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) de CalOptima Health si recibe atención fuera de la red, salvo en el caso de ciertos servicios de atención delicada y de emergencia. Su plan de salud puede cubrir los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) de CalOptima Health antes de recibir dichos servicios.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Servicios de atención delicada para adultos:

Si es un adulto mayor de 18 años, no es necesario que acuda con su médico general para recibir cierta atención delicada o privada. Puede elegir a cualquier médico o clínica para recibir este tipo de atención:

- Planificación familiar y métodos anticonceptivos. Para los adultos mayores de 21 años, estos servicios también incluyen la esterilización.
- Pruebas de embarazo, asesoramiento y otros servicios relacionados con el embarazo.
- Prevención y pruebas de detección de VIH/SIDA.
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Atención por agresión sexual.
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios.

Para la atención delicada, no es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de CalOptima Health. Puede elegir acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal para obtener estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa) de CalOptima Health.

Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica para estos servicios, o ayuda para acudir a estos servicios (incluido el transporte), llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. O bien, llame a la Línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health al **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

CalOptima Health no compartirá información médica relacionada con sus servicios de atención delicada a su titular de póliza o suscriptor principal de CalOptima Health ni a ningún otro miembro de CalOptima Health sin su autorización por escrito. También puede solicitar obtener información privada sobre sus servicios médicos en una forma o formato específico, si está disponible, y que se le envíe a otra dirección. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicados confidenciales relacionados con servicios de atención delicada, consulte el Capítulo 7: "Aviso de prácticas de privacidad" de la Guía para Miembros.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Equipo médico duradero (DME):

CalOptima Health cubre la compra o el alquiler de suministros de equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) y otros servicios recetados por un médico, médico auxiliar, enfermero practicante o enfermero clínico especialista. Los artículos de DME recetados están cubiertos si son médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física importante.

Medi-Cal Rx cubre los dispositivos desechables para pacientes ambulatorios que puede conseguir comúnmente en una farmacia para medir la glucosa en sangre o en la orina, como medidores de glucosa para la diabetes, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas.

En ciertos casos, estos artículos se pueden aprobar cuando su médico envíe una solicitud de aprobación previa (autorización previa).

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Atención de emergencia:

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital o a la sala de emergencias más cercana. Para obtener atención de emergencia, no necesita aprobación previa (autorización previa) de CalOptima Health.

Tiene derecho a usar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia dentro de los Estados Unidos, incluido sus territorios como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo está cubierta la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México. No se cubren la atención de emergencia y otros cuidados en otros países.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en riesgo la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) común (que no sea un profesional de la atención médica) con conocimiento promedio sobre la salud y medicina esperaría que, si no obtiene atención inmediata, su salud (o la del bebé por nacer) podría estar en grave peligro. Esto incluye el riesgo de dañar gravemente sus funciones corporales, órganos o partes del cuerpo. Algunos ejemplos pueden incluir, entre otros:

- trabajo de parto activo
- fracturas
- dolor grave
- dolor de pecho
- problemas al respirar
- quemadura grave
- sobredosis
- desmayos
- sangrado intenso (hemorragia)
- trastornos psiquiátricos de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Servicios de transporte de emergencia:

CalOptima Health cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al centro de atención más cercano en una emergencia. Esto quiere decir que su estado de salud es de tal gravedad que otros medios de transporte podrían poner en peligro su salud o su vida.

Llame al **911**.

Administración de la atención mejorada (ECM):

CalOptima Health cubre los servicios de administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM) para miembros con necesidades muy complejas. La ECM tiene servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de médicos y otros proveedores. La ECM le ayuda a coordinar los servicios de atención primaria y preventiva, de cuidados agudos, de salud del comportamiento (salud mental y/servicios para trastornos por consumo de sustancias), del desarrollo, de salud bucal, de apoyo y servicios comunitarios a largo plazo (LTSS) y las referencias a recursos en la comunidad.

Si califica para la ECM, tendrá su propio equipo de atención con un Administrador de atención principal. Esta persona se encargará de hablar con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otras personas. Se asegurará de que todos colaboren para que usted reciba la atención que necesita. Su administrador de atención principal también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

- extensión comunitaria y participación
- evaluación integral y administración de la atención
- coordinación mejorada de la atención
- promoción de la salud
- atención integral de transición
- servicios de apoyo al miembro y su familia
- coordinación y referencia a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su proveedor de atención médica o con su representante de CalOptima Health.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Aparatos auditivos:

CalOptima Health cubre los aparatos auditivos si le hicieron pruebas de pérdida de la audición, si los aparatos auditivos son médicamente necesarios, y si recibió una receta de su médico. La cobertura se limita al aparato auditivo con el costo más bajo que cumpla sus necesidades médicas. CalOptima Health cubrirá un aparato auditivo, a menos que requiera un audífono para cada oído para obtener mejores resultados a los que puede obtener con un solo audífono.

Aparatos auditivos para miembros menores de 21 años:

En el condado de Orange, California, CalOptima Health cubre los servicios médicos elegibles dentro del programa de Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS), incluidos los aparatos auditivos. CalOptima Health cubrirá los costos de los aparatos auditivos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos auditivos para miembros de 21 años o mayores:

Con Medi-Cal, CalOptima Health cubre lo siguiente por cada aparato auditivo dentro de la cobertura:

- moldes auriculares necesarios para tomar o ajustar medidas
- un paquete de baterías estándar
- consultas para garantizar que el aparato auditivo funcione correctamente
- consultas para limpiar y ajustar su aparato auditivo
- reparación de su aparato auditivo
- accesorios para los aparatos auditivos y su alquiler

Con Medi-Cal, CalOptima Health cubre el costo de un aparato auditivo de reemplazo en los siguientes casos:

- Su pérdida de la audición es tal que su aparato auditivo actual no puede corregirla.
- Si se pierde, le roban, o se rompe su aparato auditivo y no se puede arreglar, y no fue su culpa. Nos debe entregar una nota que indique cómo sucedió

Para los adultos de 21 años y mayores, Medi-Cal no cubre lo siguiente:

- baterías de reemplazo para el aparato auditivo

Debe ser ordenado por su médico general y autorizado por su plan de salud.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Servicios médicos en el hogar:

CalOptima Health cubre los servicios de salud prestados en su hogar cuando se consideren médicamente necesarios y sean recetados por su médico o por un médico auxiliar, enfermero practicante o enfermero clínico especialista.

Los servicios médicos en el hogar se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, incluidos los siguientes:

- atención de enfermería especializada de medio tiempo
- asistente de salud en el hogar de medio tiempo
- terapia física, ocupacional y del habla especializada
- servicios médicos sociales
- suministros médicos

Suministros, equipo y dispositivos médicos

CalOptima Health cubre los suministros médicos recetados por los médicos, los médicos auxiliares, los enfermeros practicantes y los enfermeros clínicos especialistas. Algunos suministros médicos están cubiertos por Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), y no por CalOptima Health. Cuando Medi-Cal Rx cubra los suministros, el proveedor facturará a Medi-Cal.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Cuidados paliativos y para enfermos desahuciados:

CalOptima Health cubre los cuidados paliativos y para enfermos desahuciados para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir servicios de atención para enfermos desahuciados y servicios de atención curativa (de sanación) al mismo tiempo.

- **Atención para enfermos desahuciados:** La atención para enfermos desahuciados es un beneficio para los miembros con enfermedades terminales. La atención para enfermos desahuciados requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el manejo del dolor y los síntomas en lugar de en una cura para prolongar la vida.
- **Cuidados paliativos:** Los cuidados paliativos son cuidados que se centran en el paciente y la familia, y que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos están disponibles para niños y adultos con una enfermedad grave o potencialmente mortal. No requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden brindarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.

Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir servicios de atención para enfermos desahuciados y servicios de atención curativa al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y es elegible para recibir atención para enfermos desahuciados, puede solicitar el cambio a atención para enfermos desahuciados en cualquier momento.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Hospitalización:

Servicios de anestesiólogos

- CalOptima Health cubre los servicios de anestesiólogos que sean médicamente necesarios durante las estadías cubiertas en el hospital. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se usa durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Servicios de hospitalización

- CalOptima Health cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando se ingresa al paciente al hospital.

Secuenciación rápida del genoma completo

- La secuenciación rápida del genoma completo (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un (1) año o menos y que esté recibiendo servicios hospitalarios en una unidad de cuidados intensivos (Intensive Care Unit, ICU). Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para el padre, la madre o los padres y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.
- La RWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para influir en la atención de la unidad de cuidados intensivos (ICU) de niños de un (1) año o menos.

Servicios quirúrgicos

- CalOptima Health cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

Servicios de laboratorio y radiología:

CalOptima Health cubre los servicios de laboratorio y radiografías para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando sean médicamente necesarios. Se cubren procedimientos de imágenes avanzadas, como tomografías computarizadas (TC), imágenes por resonancia magnética (IRM) y tomografías por emisión de positrones (TEP) con base en la necesidad médica.

Estos procedimientos deben ser ordenados por su médico general y autorizados por su plan de salud, salvo en situaciones de emergencia.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Atención neonatal y de maternidad:

CalOptima Health cubre los siguientes servicios de maternidad y de atención neonatal:

- Parto en un centro de maternidad, en el hogar o en un hospital, según lo que la miembro prefiera y lo que sea médicamente mejor para ellos.
- Extractores de leche y suministros
- Apoyo y capacitación sobre la lactancia materna
- Coordinación de la atención
- Asesoramiento
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Servicios de doula
- Servicios de salud mental relacionados con la maternidad
- Atención al recién nacido
- Educación sobre la nutrición
- Educación sobre la salud relacionada con el embarazo
- Atención prenatal, durante el parto y posparto por parte de una enfermera partera certificada (certified nurse midwife, CNM), una partera certificada (licensed midwife, LM) o un médico, según lo que la miembro prefiera y lo que sea médicamente mejor para ellos.
- Evaluaciones y referencias de salud mental y social
- Suplementos minerales y vitaminas

Las miembros embarazadas o en posparto puede recibir todos los servicios mencionados anteriormente.

Si necesita ayuda para obtener los servicios, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Cobertura extendida durante el posparto

CalOptima Health brinda cobertura completa hasta por 12 meses después de que termine el embarazo, sin importar si cambian los ingresos o la forma en que terminó el embarazo.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia:

Usted puede recibir transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para acudir a sus citas de atención médica. Puede recibir transporte médico para los servicios cubiertos y las citas de farmacia que cubre Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico a través de su proveedor. Esto incluye a su médico, dentista, podólogo, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias (SUD), médico auxiliar, enfermero practicante o partera certificada. Su proveedor decidirá el tipo de transporte adecuado que cubra sus necesidades.

Si determinan que usted necesita transporte médico, su proveedor lo indicará llenando un formulario y enviándolo a CalOptima Health. Una vez autorizado, la aprobación es válida por hasta 12 meses dependiendo de la necesidad médica. Una vez autorizado, puede obtener tantos viajes como necesite para sus citas de atención médica y de farmacia cubiertas. Cuando se venza la aprobación, su proveedor tendrá que reevaluar su necesidad médica para el transporte y, si corresponde, volver a aprobarlo, si aún cumple con los requisitos. Su médico puede volver a aprobar el transporte médico por hasta 12 meses o menos.

El transporte médico es transporte en una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta adaptada para silla de ruedas o transporte aéreo.

Recibirá transporte médico si:

- Lo necesita física o médicamente según la autorización por escrito de su proveedor, porque su condición física o médica no le permite usar un automóvil, autobús, tren u otro medio de transporte público o privado para llegar a su cita.
- Necesita ayuda del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte médico que su médico le haya recetado para citas no urgentes (de rutina), llame a la línea de transporte de CalOptima Health al **1-833-648-7528 (TTY 711)** al menos dos (2) días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Transporte no médico:

Sus beneficios incluyen el transporte a sus citas para los servicios cubiertos por Medi-Cal cuando no tiene acceso a ninguna forma de transporte. Puede obtener transporte, de forma gratuita, cuando haya intentado todas las demás formas de obtener transporte, y va a:

- viajar hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor, o
- recoger medicamentos y suministros médicos

CalOptima Health le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra forma pública o privada de llegar a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. CalOptima Health cubrirá el medio de transporte no médico de menor costo que cumpla con sus necesidades.

A veces, CalOptima Health puede reembolsarle (devolverle el dinero) por los viajes en un vehículo privado que usted organice. CalOptima Health debe aprobar esto antes de que usted obtenga el viaje y debe decirnos por qué no puede obtener un viaje de otra manera, como tomar el autobús. Puede llamar para informarnos por teléfono o decirnos en persona. Si tiene acceso a transporte o puede conducir por usted mismo para ir a la cita, CalOptima Health no le reembolsará. Este beneficio es solo para los miembros que no tienen acceso al transporte.

Para el reembolso de millaje por un viaje privado aprobado, debe presentar copias de los siguientes documentos del conductor:

- la licencia de conducir válida,
- la matriculación del vehículo válida, y
- el comprobante del seguro de automóvil válido.

Para solicitar un viaje para recibir servicios, llame a la línea de transporte de CalOptima Health al **1-833-648-7528** (TTY **711**) al menos 2 (dos) días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a la mano su tarjeta de identificación de miembro de CalOptima Health cuando llame.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Línea de ayuda de enfermería:

La Línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health puede proporcionarle información y consejos médicos de forma gratuita las 24 horas del día, todos los días del año.

Puede llamar a la Línea de ayuda de enfermería para:

- Hablar con personal de enfermería que responderá preguntas médicas, dará consejos de atención y le ayudará a decidir si debe acudir a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas como la diabetes o el asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor podría ser el adecuado para su afección.

La Línea de ayuda de enfermería no puede ayudarle a hacer citas clínicas ni a volver a surtir medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con esto.

Llame gratuitamente al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Se ofrecen servicios de interpretación gratuitos para las personas que no hablan inglés.

Atención de rutina:

La atención de rutina es la atención médica habitual. Incluye el cuidado preventivo, que también se conoce como atención para el bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y a evitar que se enferme. El cuidado preventivo incluye revisiones médicas regulares, pruebas de detección, inmunizaciones (vacunas), educación sobre la salud y asesoramiento.

Su médico general:

- Le brindará la mayor parte de su atención de rutina, lo que incluye revisiones médicas regulares, inmunizaciones (vacunas), tratamiento, medicamentos recetados, pruebas de detección necesarias y asesoramiento médico.
- Mantendrá sus registros de salud.
- Le referirá (enviará) con un especialista si lo requiere.
- Ordenará radiografías, mamografías o estudios de laboratorio si los necesita.

Cuando requiera atención de rutina, debe llamar a su médico para programar una cita.

Asegúrese de llamar a su médico general antes de obtener atención médica, a menos que se trate de una emergencia. En caso de necesitar atención de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital o a la sala de emergencias más cercana.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

Servicios que paga nuestro plan:

Servicios de centros de enfermería especializada:

CalOptima Health cubre los servicios de centros de enfermería especializada según sea médicamente necesario si tiene una discapacidad y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia ocupacional:

CalOptima Health cubre los servicios de terapia ocupacional, que incluye la evaluación de terapia ocupacional, la planeación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. CalOptima Health puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:

CalOptima Health cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de una aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental certificado de la red de CalOptima Health sin una referencia.

Su médico general o su proveedor de salud mental podrían hacer una referencia para otra evaluación de salud mental con un especialista de la red de CalOptima Health para determinar el nivel de atención que necesita. Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que tiene un problema de salud mental leve o moderado, CalOptima Health puede brindarle servicios de salud mental.

CalOptima Health cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) individual y grupal.
- Pruebas psicológicas cuando sean clínicamente necesarias para evaluar un problema de salud mental.
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
- Servicios para pacientes ambulatorios para supervisar la terapia con medicamentos.
- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios que ya no están cubiertos por la Lista de medicamentos por contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y complementos.
- Consultas psiquiátricas.
- Terapia familiar en la que participen al menos dos (2) miembros de la familia. Algunos ejemplos de terapia familiar incluyen, entre otros:
 - psicoterapia para hijos y padres (de 0 a 5 años)
 - terapia interactiva entre padres e hijos (de 2 a 12 años)
 - terapia de pareja cognitiva-conductual (adultos).

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda CalOptima Health, llame a Servicios para Miembros al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Algunos servicios de salud mental pueden necesitar aprobación previa (autorización previa). Hable con su proveedor para iniciar el proceso.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Medi-Cal para niños y adolescentes:

Los servicios de atención médica que son necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. La siguiente lista indica los servicios que son médicamente necesarios normalmente para tratar o atender cualquier defecto o diagnóstico de padecimientos físicos o mentales. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:

- consultas de bienestar infantil y revisiones médicas generales para adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan)
- inmunizaciones (vacunas)
- evaluación y tratamiento de salud del comportamiento (salud mental y/o tratamiento para trastornos por consumo de sustancias)
- evaluación y tratamiento de la salud mental, que incluye la psicoterapia individual, grupal y familiar (el condado cubre los servicios especializados de salud mental)
- Detección de experiencias adversas en la infancia (Adverse childhood experiences, ACE)
- Administración de la atención mejorada (ECM) para niños y adolescentes de las poblaciones de enfoque (Populations of Focus, POF) (un beneficio del plan de atención administrada [Medi-Cal managed care plan, MCP] de Medi-Cal)
- pruebas de laboratorio, que incluye la prueba de detección de plomo en la sangre
- educación preventiva y sobre la salud
- servicios de la visión
- servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- servicios auditivos (cubiertos por CCS para los niños que cumplen los requisitos. CalOptima Health cubrirá los servicios para los niños que no reúnen los requisitos de CCS)
- servicios de atención médica en el hogar, como enfermería de guardia privada (private duty nursing, PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos

A estos servicios se les llama Medi-Cal para niños y adolescentes (también conocido como Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos [EPSDT]). Puede encontrar más información para los miembros sobre Medi-Cal para niños y adolescentes en <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre de forma gratuita los servicios que se recomiendan para que usted y su hijo(a) se mantengan sanos, en conformidad con los lineamientos de pediatría de Bright Futures. Para consultar estos lineamientos, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

Servicios que paga nuestro plan:

Fisioterapia:

CalOptima Health cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los ordena un médico, dentista o podólogo. Los servicios incluyen la evaluación de fisioterapia, la planeación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos. La orden médica se limita a seis (6) meses y puede renovarse si existe necesidad médica.

Terapia del habla:

CalOptima Health cubre la terapia del habla médicamente necesaria cuando la ordena un médico o dentista. La orden médica se limita a seis (6) meses y puede renovarse si existe necesidad médica. CalOptima Health puede preaprobar (autorizar previamente) más de dos (2) servicios por mes cuando sea médicamente necesario.

Servicios de telesalud:

La telesalud es una forma de obtener servicios sin estar en la misma ubicación física del proveedor. La telesalud puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video u otros medios. O la telesalud puede implicar compartir información con su proveedor sin tener una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios por medio de la telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede contactar a su proveedor para saber qué servicios puede obtener por medio de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en usar la telesalud para cierto servicio que sea adecuado para usted. Tiene derecho a recibir servicios presenciales. No es necesario que use la telesalud aunque su proveedor esté de acuerdo en que es adecuado para usted.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Cuidado urgente:

El cuidado urgente **no** es para una emergencia ni para una afección que ponga en riesgo la vida. Es para recibir los servicios que necesita para evitar daños graves a su salud debido a una enfermedad, lesión o complicación repentinas de una afección que ya tiene. La mayoría de las citas de cuidado urgente no requieren aprobación previa (autorización previa). Si solicita una cita de cuidado urgente, obtendrá una cita en un plazo de 48 horas. Si los servicios de cuidado urgente que requiere necesitan aprobación previa (autorización previa), obtendrá una cita dentro de las primeras 96 horas a partir del momento en que la solicitó.

Las necesidades de cuidado urgente podrían incluir:

- un resfriado común
- dolor de garganta
- fiebre
- dolor de oído
- esguince muscular
- servicios de maternidad

Debe obtener los servicios de cuidado urgente de un proveedor de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de CalOptima Health. No necesita aprobación previa (autorización previa) para obtener los servicios de cuidado urgente de un proveedor de la red dentro del área de servicio de CalOptima Health.

Si necesita cuidado urgente, llame a su médico general. Si no puede comunicarse con su médico general, llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). O puede llamar a la Línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**), para obtener información sobre el nivel de atención que es mejor para usted. La Línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en su idioma preferido.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios que paga nuestro plan:

Beneficios para la visión:

CalOptima Health cubre:

- Un examen de la visión de rutina cada 24 meses. Se cubren exámenes de la visión con más frecuencia si son médicamente necesarios para los miembros, como es el caso de los miembros con diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes), una vez cada 24 meses con una receta válida.
- Anteojos de reemplazo en un plazo de 24 meses si su receta médica cambia, o si pierde, le roban, o se rompen sus anteojos y no se pueden arreglar, y no fue su culpa. Nos debe entregar una nota que indique cómo los perdió, se los robaron, o se rompieron sus anteojos.
- Dispositivos para la visión deficiente y anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos, o cirugía si tiene un deterioro visual que afecta su capacidad para realizar actividades cotidianas (como la degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Las pruebas para lentes de contacto y los lentes de contacto se podrían cubrir si no es posible el uso de anteojos debido a una enfermedad ocular o afección (como no tener una oreja). Las afecciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afaquia y el queratocono.

Si desea obtener más información, llame al plan de la vista, Vision Service Plan (VSP), al 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922).

El resumen de beneficios anteriormente mencionado no incluye la lista completa de los beneficios disponibles. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, consulte la Guía para Miembros de CalOptima Health. Si no tiene una Guía para Miembro, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health a los números que figuran al pie de la página para obtener uno. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios para miembros o visitar **www.caloptima.org**.

Cómo obtener ayuda

CalOptima Health desea que esté satisfecho con su atención médica. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención médica, ¡CalOptima Health quiere conocerlas!

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de CalOptima Health está aquí para ayudarle. CalOptima Health puede:

- responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos de CalOptima Health
- ayudarle a elegir o cambiar de médico general
- ayudarle a elegir o cambiar de plan de salud
- decirle dónde obtener la atención que necesita
- ayudarle a obtener servicios de interpretación si no habla inglés
- ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos
- proporcionarle una tarjeta de identificación (ID) de reemplazo
- proporcionarle una Guía para miembros o Directorio de proveedores
- ayudar con preguntas sobre facturación
- coordinar el transporte

Si necesita ayuda, llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. La llamada es gratuita. CalOptima Health debe asegurarse de que no espere más de 10 minutos en la línea cuando llame.

También puede consultar Servicios para Miembros en línea en cualquier momento en **www.caloptima.org**. El sitio web de CalOptima Health le facilita encontrar lo que necesita desde cualquier dispositivo. También cuenta con un portal seguro para miembros en línea para que pueda hacer lo siguiente:

- actualizar su información personal
- solicitar una tarjeta de identificación nueva
- imprimir una copia de su tarjeta de identificación
- cambiar su plan de salud o su médico general
- solicitar servicios de interpretación

Puede ingresar al portal para miembros de CalOptima Health en **<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>**.

Derechos y responsabilidades

Como miembro de CalOptima Health, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Esta sección explica estos derechos y responsabilidades.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de CalOptima Health:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica, como su historial médico, estado físico y mental, tratamiento y salud reproductiva o sexual.
- Recibir información sobre el plan de salud y sus servicios, lo que incluye los servicios cubiertos, proveedores, profesionales médicos, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir información para miembros por escrito y totalmente traducida en su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de reclamaciones y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de CalOptima Health.
- Poder elegir un médico general dentro de la red de CalOptima Health.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores en relación con su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Expresar quejas, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de CalOptima Health para denegar, retrasar, cancelar (suspender) o modificar una solicitud de atención médica.
- Recibir coordinación de la atención.
- Solicitar una apelación sobre las decisiones en las que se deniegan, retrasan o limitan los servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación y traducción en su idioma de forma gratuita.
- Solicitar ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos.
- Preparar instrucciones anticipadas.
- Solicitar una Audiencia estatal si se le niega un servicio o beneficio y ya presentó una apelación ante CalOptima Health y aún no le satisface la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Darse de baja (cancelar la membresía) de CalOptima Health y cambiar a otro plan de salud del condado cuando lo solicite.
- Tener acceso a servicios con consentimiento de menores.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

- Recibir información para miembros por escrito en otros formatos (como braille, en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) de forma gratuita, si hace la solicitud de manera oportuna y adecuada para el formato requerido y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Asistencia Pública e Instituciones (Welfare and Institutions, W&I).
- Mantenerse libre de toda restricción o reclusión que pudiera usarse como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Hablar con honestidad sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera adecuada para su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura.
- Tener acceso y obtener una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR).
- La libertad de ejercer estos derechos sin que afecte negativamente el trato que recibe de CalOptima Health, los proveedores o el estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, a centros de parto independientes, a centros de salud certificados a nivel federal, a proveedores de atención médica para indígenas, a servicios de parteras, a centros rurales de salud, a servicios para las infecciones de transmisión sexual y a atención de emergencia fuera de la red de CalOptima Health de conformidad con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de CalOptima Health tienen las siguientes responsabilidades:

- Conocer, entender y seguir su Guía para miembros.
- Entender sus necesidades médicas y colaborar con sus proveedores de atención médica para crear su plan de tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que acordó con sus proveedores de atención médica.
- Informar a CalOptima Health y a sus proveedores de atención médica lo que necesitamos saber sobre su afección médica para que podamos brindarle atención.
- Programar y asistir a sus citas médicas y avisarle al consultorio cuando tenga que cancelar una cita.
- Aprender sobre su afección médica y qué le mantiene saludable.
- Participar activamente en los programas de atención médica que le mantienen saludable.
- Colaborar y ser amable con las personas que participan en su atención médica

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra la ley. CalOptima Health cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. CalOptima Health no discrimina, ni excluye ilegalmente a las personas, ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación del grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

CalOptima Health brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos para las personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, como los siguientes:
 - intérpretes capacitados en lenguaje de señas
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para las personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - intérpretes capacitados
 - información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con CalOptima Health al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y 5:30 p. m. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711** para usar el Servicio de retransmisión de información de California.

Cómo presentar una queja

Si considera que CalOptima Health no le proporcionó estos servicios o lo discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el Departamento de Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones de CalOptima Health. Puede presentar su queja por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** comuníquese con el Departamento de Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y 5:30 p. m. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711** para usar el Servicio de retransmisión de información de California.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

- **Por correo:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima Health y diga que quiere presentar una queja.
- **En línea:** visite el sitio web de CalOptima Health en <https://caloptima.govfa.net/19>.

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** llame al 1-916-440-7370. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al 711 para usar el Servicio de retransmisión de información de California.
- **Por correo:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Puede localizar los formularios de queja en:

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **En línea:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** llame al 1-800-368-1019. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de retransmisión de información de California.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web www.caloptima.org.

Resumen de beneficios de CalOptima Health

- **Por correo:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **En línea:** visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares

English

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. These services are free of charge.

(Arabic) العربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ փնջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្ម ទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

简体中文 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意:如果您需要以您的語言獲得幫助,請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務,例如盲文和大字體的文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

(Farsi) فارسی

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید, با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ, نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。
1-888-587-8088 (TTY 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณา โทรศัพทไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อม ให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพทไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Bu hizmetler ücretsizdir.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

(Urdu) اردو

توجہ: اگر آپ کو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web **www.caloptima.org**.



CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m. Tenemos personal que habla su idioma. También puede visitar nuestra página de Internet **www.caloptima.org**.