Bienvenido a la orientación para nuevos miembros de CalOptima Health: Medi-Cal

Nuestra misión

Atender la salud de los miembros con excelencia y dignidad, respetando el valor y las necesidades de cada persona.

Nuestra visión

Para 2027, buscamos eliminar las barreras de acceso a la atención médica para nuestros miembros, implementar autorizaciones de tratamiento en el mismo día y pagos de reclamos en tiempo real para nuestros proveedores, y evaluar anualmente los determinantes sociales de la salud de los miembros.


CalOptima Health


OneCare
CalOptima Health


Medi-Cal
CalOptima Health


PACE
CalOptima Health

Primeros pasos como miembro

Servicios de apoyo de CalOptima Health

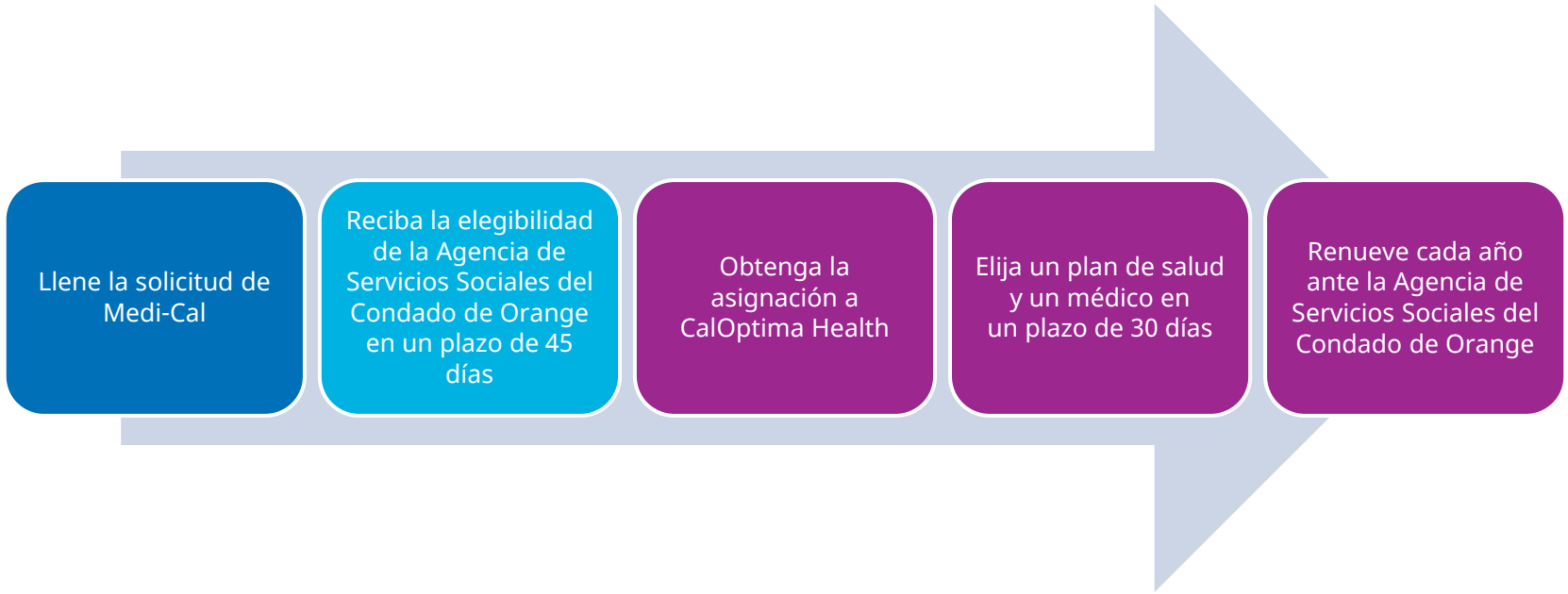
- Servicios para Miembros
  - responde a las preguntas sobre los programas
  - ayuda en la presentación de quejas y apelaciones
  - apoyo con el cambio de médico general
  - asistencia en la coordinación de la atención y el acceso a los servicios
- Programa de Enlace para el Miembro
  - ayuda a las personas mayores, a los miembros con discapacidades o enfermedades crónicas y a los miembros sin vivienda a tener acceso a la atención medica
- Programa del Modelo de Desarrollo Infantil Integral
  - apoyo para los niños de los Servicios para los Niños de California (California Children's Services, CCS) y a sus familias para que obtengan una mejor atención y coordinación de la atención, así como mejores resultados de salud

CalOptima Health

¿Quién puede recibir los servicios?

- familias con hijos
- adultos
- personas de la tercera edad
- personas embarazadas
- niños en crianza temporal
- personas con discapacidades
- personas con enfermedades específicas

¿Cómo hacerse miembro?



¿Dónde presentar la solicitud?

- Coalition of Orange County Community Health Centers
  - www.coccc.org o 1-714-352-5990 (TTY 711)
- Community Health Initiative of Orange County
  - www.chioc.org o 1-855-927-8333 (TTY 711)
- Covered California
  - www.coveredca.com o 1-800-300-1506 (TTY 1-888-889-4500)
- Oficinas regionales de la Agencia de Servicios Sociales del condado de Orange
  - www.BenefitsCal.org o 1-800-281-9799 (TTY 711)

CalOptima Health

Bienvenido a CalOptima Health

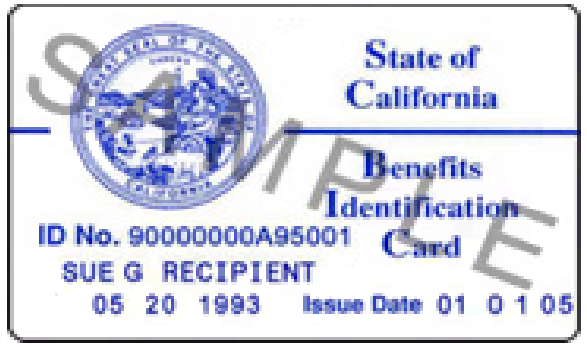
- El paquete para nuevos miembros contiene lo siguiente:
  - Tarjeta de identificación de CalOptima Health
  - Resumen de beneficios de Medi-Cal
  - Guía del Formulario de Selección de Planes de Salud
  - Formulario de Selección de Planes de Salud
  - Sobre profesional de respuesta para el Formulario de Selección de Planes de Salud
  - Folleto de valoración inicial de salud "Healthy You"
  - Formulario de información de salud
  - Sobre profesional de respuesta para el Formulario de información de salud
  - Invitación a la orientación para nuevos miembros
  - Aviso en formato electrónico

Sobre su plan de salud

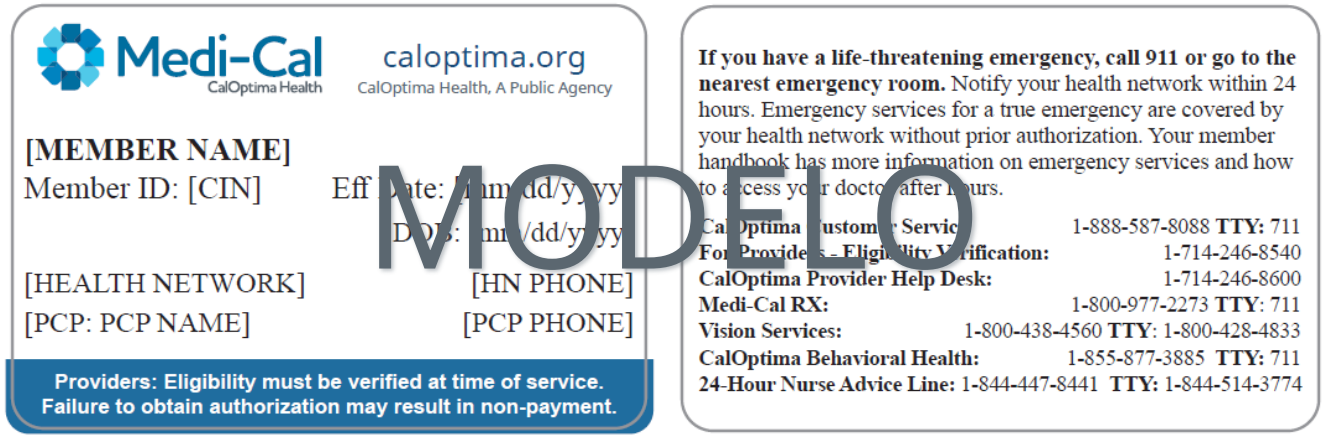
Tarjetas de identificación

- Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC)





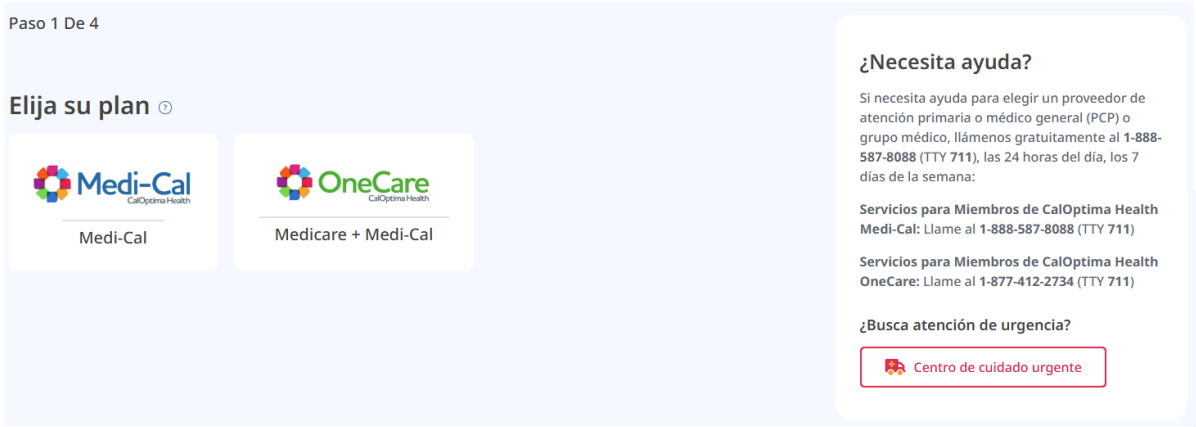
- Tarjeta de identificación de CalOptima Health

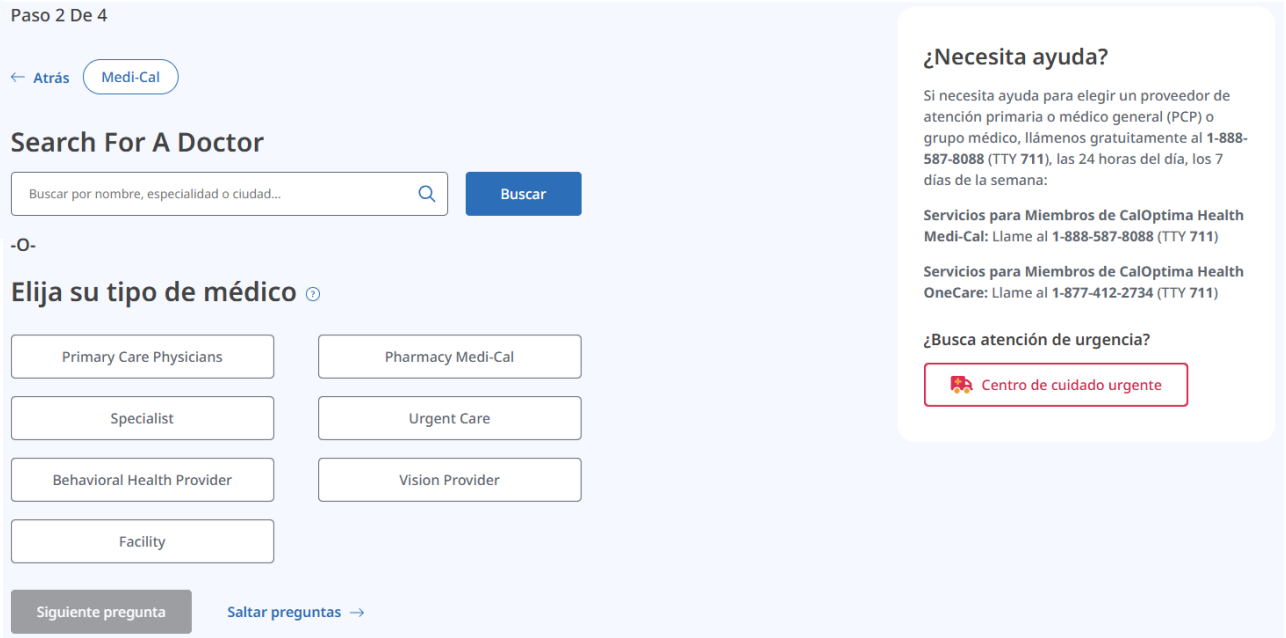


CalOptima Health

¿Cómo elegir un médico y un plan de salud?

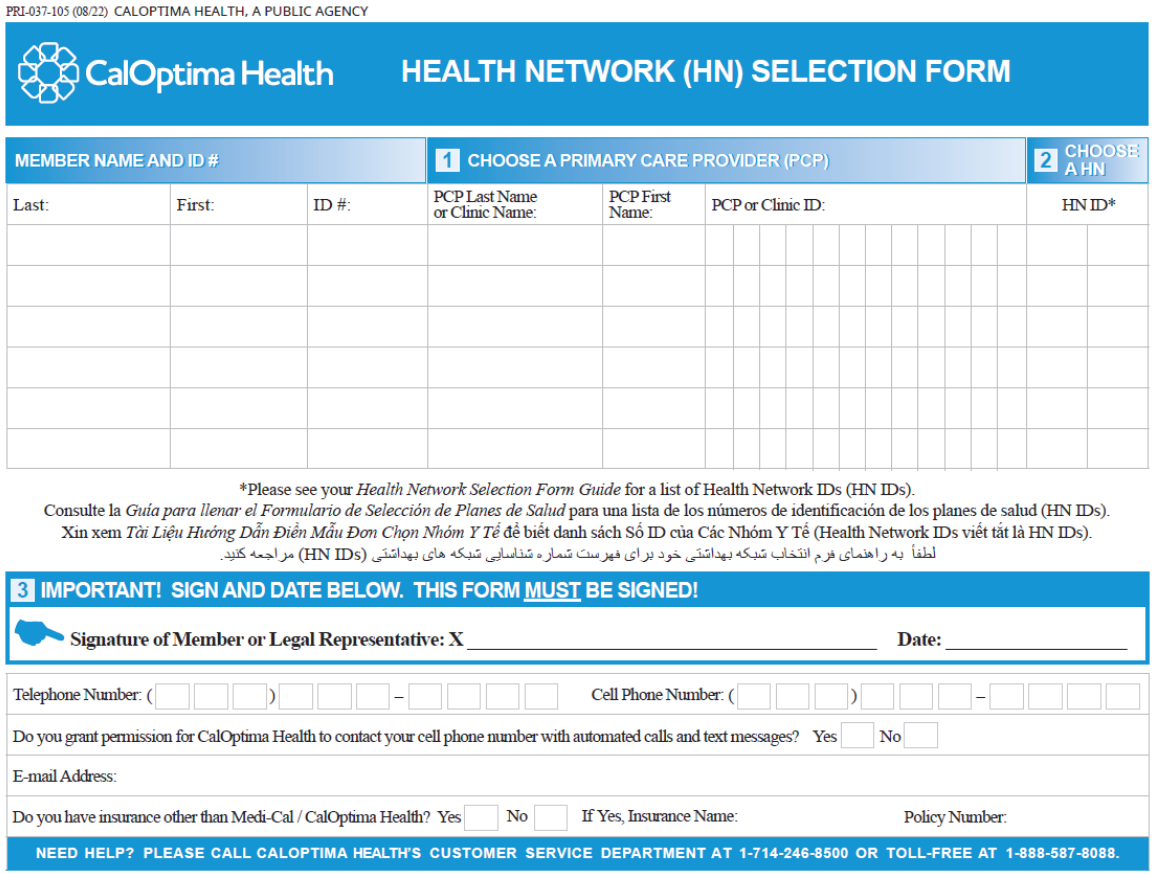
1. Solicite un Directorio de médicos o busque en línea en www.caloptima.org.





¿Cómo elegir un médico y un plan de salud? (continuación)

2. Después de encontrar un médico, llene y envíe el formulario de selección en el sobre que se encuentra en su paquete de bienvenida.



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

CalOptima Health

HEALTH NETWORK (HN) SELECTION FORM

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

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

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

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

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

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

E-mail Address:

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

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

CalOptima Health

¿Cómo elegir un médico y un plan de salud? (continuación)

- También puede llamar a Servicios para Miembros de CalOptima Health para informarles sobre el médico y el plan de salud que eligió:
  - Servicios para Miembros: **1-888-587-8088** (TTY **711**)
  - de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6:00 p. m.

CalOptima Health

¿Cómo elegir un médico y un plan de salud? (continuación)

- Si no elige un médico, CalOptima Health seleccionará uno por usted.
  - Se le asignará un médico que se encuentre a menos de 10 millas de su domicilio.
- Usted puede cambiar de plan de salud y de médico cada 30 días.
  - Servicios para Miembros **1-888-587-8088** (TTY **711**)

Planes de Medi-Cal de CalOptima Health

PLANES DE SALUD PRIVADOS

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

CalOptima Health Direct Network

CalOptima Health Community Network

¿Cómo obtener atención?

Programe su primera cita

- Programe su primera cita con su médico general en un plazo de 4 meses tras unirse a CalOptima Health.
- Esto ayudará a que su médico general se familiarice con usted y con sus necesidades de atención médica.
- Esto ayudará a que usted conozca a su médico general con el fin de que trabajen juntos para que se mantenga saludable.

Su médico asignado

- Su médico general asignado puede ayudarle con lo siguiente:
  - realizarse exámenes de rutina
  - diagnosticar enfermedades o lesiones
  - referirlo a un especialista
  - emitir recetas médicas
  - transferir expedientes médicos

Referencias para recibir servicios de especialidad

- Un especialista es un médico que ha recibido educación adicional en una disciplina específica de la medicina.
- Referencias a especialistas y servicios médicos:
  - El médico lo refiere primero a un especialista o para obtener suministros al presentar una solicitud de autorización previa.
  - El plan de salud tramita la solicitud de atención previa.
  - Las solicitudes de referencias comunes tardan 7 días hábiles en tramitarse.
  - Las solicitudes de referencias urgentes pueden autorizarse en 72 horas.
- Otros servicios que podrían requerir una referencia incluyen, procedimientos dentro del consultorio, radiografías, análisis de laboratorio, atención médica en el hogar y enfermería a domicilio.

Beneficios y servicios

¿Qué es lo que cubre CalOptima Health?

- servicios de ambulancia para una emergencia
- tratamientos de salud del comportamiento
- equipo médico duradero
- detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) para niños
- sala de emergencia y consultas de atención de emergencia
- aparatos auditivos
- cuidado paliativo
- servicios hospitalarios
- laboratorio y radiología
- terapias y servicios de salud en el hogar a largo plazo

CalOptima Health

¿Qué es lo que cubre CalOptima Health? (continuación)

- suministros médicos
- transporte médico que no es de emergencia (non-emergency medical transportation, NEMT)
- transporte no médico (non-medical transportation, NMT)
- servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- terapia ocupacional, física y del habla
- servicios médicos
- atención prenatal, neonatal y de maternidad
- prótesis y aparatos ortopédicos
- servicios especializados de salud mental
- servicios para personas transgénero
- servicios para la visión, administrados por el Plan de Servicios de la Visión (Vision Service Plan, VSP)

CalOptima Health

Beneficio para obtener una silla de ruedas personalizada

- CalOptima Health ofrece evaluaciones para sillas de ruedas o sistemas de asiento personalizados.
- El médico debe presentar una referencia para obtener una silla de ruedas nueva.



CalOptima Health

Atención de urgencia y de emergencia

- Servicios de atención de urgencia
  - Ofrece consultas con los médicos el mismo día sin cita previa.
  - Llame a su plan de salud para conocer las ubicaciones.
  - No es necesaria una referencia del médico general.
- Sala de emergencia
  - Haga uso de los servicios de emergencia para enfermedades o lesiones graves que ponen en riesgo su vida.
  - Llame al 9-1-1 o acuda al hospital MÁS CERCANO.
  - Transporte de ambulancia de emergencia.
  - Presente su tarjeta de identificación de CalOptima Health.
  - No es necesaria una referencia del médico general.

Transporte

- Transporte de emergencia
  - Ambulancia
  - Los servicios de paramédicos no están cubiertos. Estos son tratamientos médicos de emergencia que el paramédico proporciona en el lugar. Llame a su ayuntamiento para obtener información sobre la cobertura de los servicios de paramédicos.
- Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)
  - Ambulancia
  - Camioneta con camilla
  - Camioneta adaptada para sillas de ruedas
- Transporte no médico (NMT)
  - Taxi
  - Autobús
  - Conductor privado

CalOptima Health

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

- El NEMT se usa en los siguientes casos:
  - Si usted no puede utilizar el transporte público o privado, como un coche, autobús o taxi, debido a una condición médica o física.
- El NEMT se usa para lo siguiente:
  - Viajes de ida y vuelta a las citas de servicios que cubre Medi-Cal. Esto incluye transporte a citas médicas, dentales, de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias, así como para recoger medicamentos recetados y suministros médicos.
- Cómo obtener servicios de NEMT:
  - Pida a su médico que solicite los servicios de NEMT.
  - Su médico presenta una solicitud de referencia y un formulario de Declaración de certificación médica.
  - Su plan de salud aprueba la referencia.

Transporte no médico (NMT)

- El NMT puede utilizarse en los siguientes casos:
  - Si usted puede entrar y salir de un vehículo público o privado sin ayuda.
  - Si usted usa una silla de ruedas, pero puede entrar y salir del vehículo sin ayuda del conductor.
- El NMT puede utilizarse para lo siguiente:
  - Viajes de ida y vuelta a las citas de servicios que cubre Medi-Cal. Esto incluye transporte para citas médicas, dentales, de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias, así como para recoger medicamentos recetados y suministros médicos.

Transporte no médico (NMT) (continuación)

- Cómo obtener los servicios NMT:
  - Para solicitar transporte para un servicio autorizado, llame a la línea de transporte de CalOptima Health al 1-833-648-7528 (TTY 711) al menos 2 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o lo más pronto posible si tiene una cita urgente. Tenga su tarjeta de identificación de miembro de CalOptima Health lista cuando llame.
  - Aviso: Los miembros de la comunidad indígena americana también pueden comunicarse con su proveedor de atención médica indígena para solicitar transporte no médico.
  - Restricciones del transporte no médico: CalOptima Health ofrece el transporte no médico de menor costo que se adapte a sus necesidades al proveedor más cercano a su hogar con una cita disponible. Los miembros no pueden manejarse a sí mismos ni recibir un reembolso por el transporte no médico. Para obtener más información, llame a CalOptima Health al 1-714-246-8500 o gratuitamente al 1-888-587-8088 (TTY 711).

Servicios de la visión

- **Plan de Servicios de la Visión (VSP)**
  - Para encontrar proveedores de la visión en su área, llame al 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922).
  - Exámenes de la visión cada 24 meses.
    - Para miembros con diagnóstico de diabetes, los exámenes de la visión son cada 12 meses.
  - Anteojos cada 24 meses.



CalOptima Health

Otros beneficios y programas que cubre CalOptima Health

CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal

- Diseñado para mejorar el acceso a la atención y los resultados en materia de salud del miembro de Medi-Cal.
- Ofrece un enfoque integral para la atención que aborda tanto las necesidades médicas como las no médicas de los miembros.
- Administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM):
  - alcance 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 a los miembros y sus familias
  - coordinación y referencia a servicios comunitarios y apoyo social

CalOptima Health

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

- Apoyos comunitarios
  - servicios de orientación para transición de vivienda
  - servicios de mantenimiento y arrendamiento de vivienda
  - depósitos para vivienda
  - atención recuperativa (relevo médico)
  - servicios de cuidado personal y de trabajo doméstico
  - comidas médicamente personalizadas
  - habilitación diurna
  - centro de rehabilitación
  - alojamiento a corto plazo después de una hospitalización
  - adaptaciones de accesibilidad ambiental (modificaciones al hogar)
  - servicios de relevo
  - servicios de transición comunitaria y a establecimientos de enfermería
  - remediaciones para el asma

Programa de Modelo de Desarrollo Infantil Integral (WCM)

- El programa de Modelo de Desarrollo Infantil Integral (Whole Child Model, WCM) de CalOptima Health abarca los servicios cubiertos por el programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para los niños y jóvenes de CCS que cumplen los requisitos de Medi-Cal.
- CCS es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años que tienen ciertas afecciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen las reglas del programa de CCS.
- Si CalOptima Health o su médico general consideran que usted o su hijo tienen una afección cubierta por el CCS, usted o su hijo serán referidos al programa de CCS del condado para que evalúen su elegibilidad.
- Si usted o su hijo reúnen los requisitos, se les proporcionará la atención de CSS por medio del programa WCM de CalOptima Health.

Programas de educación sobre la salud

- CalOptima Health tiene información en su idioma para ayudarle a mantenerse saludable. Contamos con asesores y clases sobre salud para ayudarle con lo siguiente:
  - abandono del tabaquismo (dejar de fumar)
  - control del peso
  - atención antes y después del parto
  - crianza
  - atención de bienestar infantil
  - nutrición
  - control de la salud (colesterol, diabetes, asma, salud del corazón, presión arterial alta)

Programa de Servicios Múltiples para Personas Mayores (MSSP)

- Si usted tiene 65 años o más, tiene discapacidades y es elegible para residir en un establecimiento de enfermería, pero quiere permanecer en su hogar, es posible que reúna los requisitos para recibir servicios del Programa de Servicios Múltiples para Personas Mayores (Multipurpose Senior Service Program, MSSP). Los servicios que proporciona el MSSP pueden incluir:
  - atención diurna para adultos
  - asistencia para la atención personal y tareas domésticas
  - supervisión de protección
  - administración de la atención
  - servicios de relevo para la persona que cuida de usted
  - transporte
  - servicios de comidas
  - servicios sociales
  - servicios de comunicación

Servicios de administración de casos

- Es posible que necesite servicios de administración de casos si tiene problemas médicos complejos.
- Estos servicios incluyen enfermería, trabajadores sociales y cualquier otro tipo de personal que pueda ayudarle con lo siguiente:
  - conocer sus afecciones médicas y realizar cambios para mejorar su bienestar
  - conectar con recursos comunitarios y programas útiles
  - hablar con su equipo de atención médica y médicos
  - desarrollar un plan para alcanzar sus objetivos de salud

Servicios culturales y lingüísticos

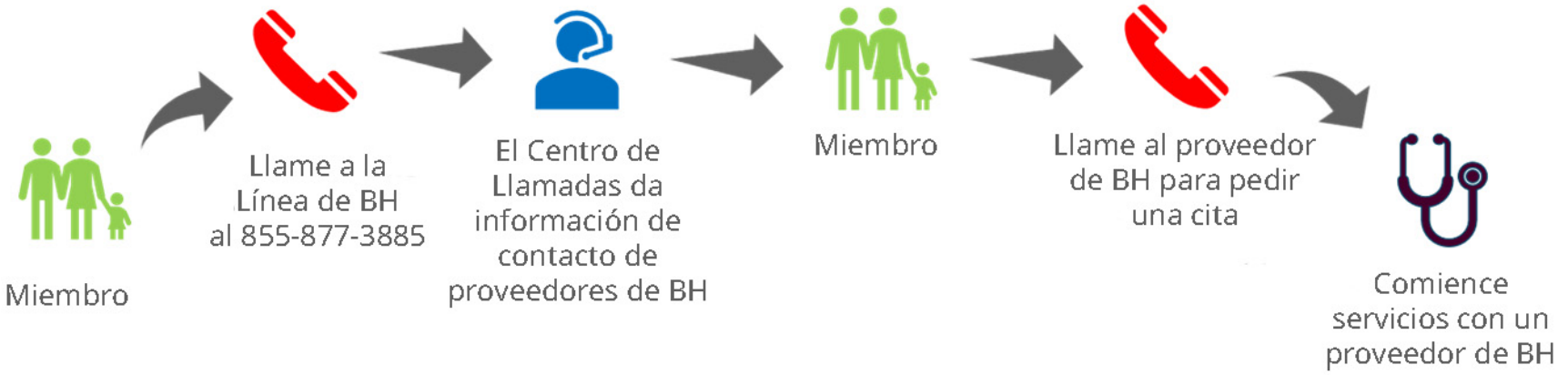
- Se refiere a los servicios de interpretación y traducción.
- Llame a su plan de salud o a Servicios para Miembros de CalOptima Health para obtener los materiales escritos que se ofrecen en:
  - inglés
  - español
  - vietnamita
  - farsi
  - coreano
  - árabe
  - Chino
  - Ruso
  - letra grande, braille, disco compacto CD de audio o de datos
- Los servicios de apoyo lingüístico sin costo se ofrecen por teléfono o en persona.
- Solicite los servicios en persona de un intérprete de lenguaje de señas estadounidense, por lo menos, una semana antes de su cita.

Salud del Comportamiento (Behavioral Health, BH)

Salud del Comportamiento de CalOptima Health:

1-855-877-3885 (TTY **711**)

Llame para evaluaciones y referencias a servicios de salud mental, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Otros programas y servicios de Medi-Cal

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

- Medi-Cal Rx cubre los medicamentos recetados.
- Medi-Cal Rx, un programa de pago por servicio (fee-for-service, FFS), cubre los medicamentos recetados que provienen de una farmacia. CalOptima Health cubre algunos de los medicamentos que son administrados por un proveedor en el consultorio o clínica.
- Su proveedor le puede recetar medicamentos incluidos en la lista de medicamentos cubiertos de Medi-Cal Rx.
- Para conocer si un medicamento se encuentra la lista de medicamentos cubiertos u obtener una copia de la lista, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y oprima 5 o 711).

Servicios especializados de salud mental

- Los servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS) son proporcionados por los planes de salud mental del condado en lugar de CalOptima Health para los miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para los SMHS. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:
  - servicios de apoyo para medicamentos
  - servicios de tratamiento intensivo diurno
  - servicios diurnos de rehabilitación
  - servicios de intervención en crisis
  - servicios de estabilización de crisis
  - administración de casos específicos
  - servicios de tratamiento residencial de crisis
  - servicios psiquiátricos hospitalarios agudos para pacientes hospitalizados
  - servicios psiquiátricos hospitalarios profesionales para pacientes hospitalizados
  - servicios psiquiátricos hospitalarios
- Para obtener más información sobre los SMHS, llame al Plan de Salud Mental del Condado de Orange al 1-800-723-8641 (TTY 711).

CalOptima Health

Servicios dentales

- El Programa Medi-Cal Dental es el mismo que Medi-Cal de FFS para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta BIC a su proveedor de servicios dentales y asegurarse de que el proveedor acepte el FFS dental.
- El programa Medi-Cal Dental cubre algunos servicios dentales, entre ellos:
  - higiene dental preventiva y diagnóstica (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
  - servicios de emergencia para controlar el dolor
  - extracciones de dientes
  - rellenos (amalgamas)
  - coronas (prefabricadas/laboratorio)
  - tartrectomía y alisado radicular
  - dentaduras postizas completas y parciales
  - ortodoncia para niños que califican
  - fluoruro tópico
- Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, llame al programa Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711).

CalOptima Health

Servicios que no cubre CalOptima Health ni Medi-Cal

Servicios no cubiertos

- Entre los servicios que no cubre CalOptima Health ni Medi-Cal se encuentran los siguientes:
  - Fertilización in vitro (in vitro fertilization, IVF), que incluye entre otros, los estudios de infertilidad o los procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad.
  - preservación de la fertilidad
  - servicios experimentales
  - cirugía cosmética
  - servicios de paramédicos
    - Estos consisten en atención médica de emergencia que el paramédico proporciona en el lugar. Llame a su ayuntamiento para obtener información sobre la cobertura de los servicios de paramédicos.

Responsabilidad financiera

- Seguro médico privado
  - CalOptima Health es el último responsable del pago de los servicios que cubre Medi-Cal.
- Qué hacer si recibe una factura por algún servicio:
  - Comuníquese con el emisor de la factura para recordarle sobre su seguro médico con Medi-Cal.
  - Si el emisor no puede ayudarle, comuníquese con su plan de salud o con Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-888-587-8088** (TTY **711**).

¿Cómo informar y resolver problemas?

¿Cómo presentar una queja o apelación?

- Una queja es cuando tiene un problema o no le satisfacen los servicios que recibe de CalOptima Health o de un proveedor.
- Una apelación es una solicitud para que CalOptima Health revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso de acción que le enviamos.
- Para presentar una queja o apelación:
  - Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**).
  - Envíe una carta o visítenos en persona.

    CalOptima Health

    Grievance and Appeals Resolution Services

    505 City Parkway West

    Orange, CA 92868
  - En línea: **https://www.caloptima.org/es-MX/ForMembers/Medi-Cal/YourRights**.

¿Cómo presentar una Audiencia estatal?

- Usted puede solicitar una Audiencia estatal si ya solicitó una apelación ante CalOptima Health y aún no está satisfecho con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.
- Debe solicitar una Audiencia estatal en un plazo de 120 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de la resolución de una apelación.
  - Llame a la Unidad de Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS):
    - 1-800-952-5253 (TTY 711)
  - Llene el formulario incluido con la notificación de la resolución de su apelación y envíelo a la siguiente dirección:

    California Department of Social Services

    State Hearings Division

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

    Sacramento, CA 94244-2430

Sus derechos y responsabilidades

Sus derechos y responsabilidades

- 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 mental y físico, 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 los miembros escrita 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.

Sus derechos y responsabilidades (continuación)

- 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 previa solicitud.
- Tener acceso a servicios con consentimiento de menores.
- Recibir información para los miembros escrita 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.

CalOptima Health

Sus derechos y responsabilidades (continuación)

- 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 derechos y responsabilidades (continuación)

- Sus 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.

Sus derechos y responsabilidades (continuación)

- **Línea directa para reportar fraude y su información personal**
  - Reporte sospechas de fraude cometidas por un proveedor o por un miembro.
  - Llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica gratuitamente al 1-800-822-6222. El reporte es anónimo y confidencial.
  - **¡Reportar fraude no afectará sus beneficios ni sus servicios de atención médica!**
- Comité Asesor de Miembros
  - Brinda recomendaciones sobre asuntos de los miembros a la Junta Directiva de CalOptima Health.
- Comité Asesor Familiar del Modelo de Desarrollo Infantil Integral
  - Brinda recomendaciones sobre asuntos de los miembros relacionados con el programa de Servicios para niños de California (CCS) a la Junta Directiva de CalOptima Health.

Portal para miembros

- El portal para miembros es un sitio web seguro que le brinda acceso las 24 horas a su información de salud.
  - Puede tener acceso al portal para miembros desde una computadora, tableta o teléfono inteligente.
- Las opciones de autoservicio facilitan y agilizan lo siguiente:
  - Ver y actualizar su información de salud.
  - Hacer preguntas a Servicios para Miembros de CalOptima Health.
  - Imprimir su tarjeta de identificación de CalOptima Health o solicitar que le envíen una por correo postal.
  - Cambiar su plan de salud y su médico (solo aplica para miembros de CalOptima Health Community Network).
  - Ver autorizaciones previas (solo aplica para miembros de CalOptima Health Community Network y CalOptima Health Direct).

Preguntas comunes

Pregunta	Contacto
¿Qué debo hacer si necesito una tarjeta de identificación de CalOptima Health o un Formulario de Selección de Planes de Salud?	Servicios para Miembros de CalOptima Health
¿Cómo puedo cambiar de plan de salud?	Servicios para Miembros de CalOptima Health
¿Dónde puedo ver cuál es mi proveedor o plan de salud?	Servicios para Miembros de CalOptima Health
¿Cómo puedo cambiar de proveedor dentro de mi plan de salud?	Servicios para Miembros de CalOptima Health
¿Cómo puedo solicitar atención especializada, suministros o medicamentos?	El médico general presentará una solicitud ante el plan de salud específico
¿Qué debo hacer si se venció mi elegibilidad de Medi-Cal?	Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange
¿Cómo puedo transferir mi elegibilidad de Medi-Cal a otro país o estado?	Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange

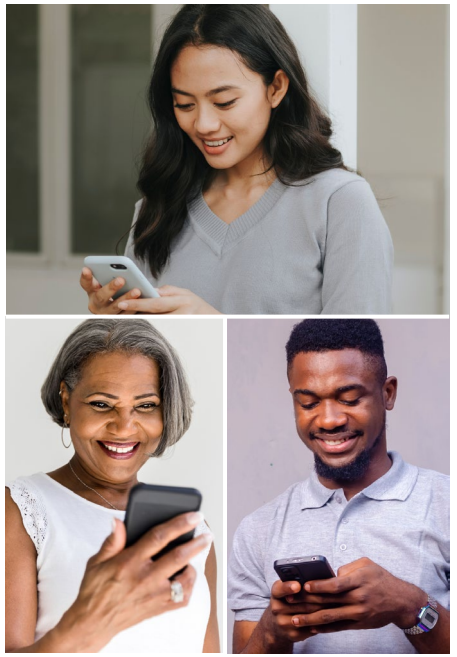
Información de contacto

Contacto	Teléfono
Servicios para Miembros de CalOptima Health	**1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**)
Para presentar una queja: Comuníquese con Servicios para Miembros de CalOptima Health – o – Presente un formulario de queja en línea	**1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.caloptima.org
Línea de ayuda contra fraudes de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services)	1-800-822-6222
Servicios para la visión del VSP	1-800-877-7195 (TTY 1-800-735-2922)
Medi-Cal Dental	1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711)
Plan de Salud Mental del Condado de Orange	1-800-723-8641 (TTY 711)
Salud del Comportamiento de CalOptima Health	**1-855-877-3885** (TTY **711**)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o 711)

CalOptima Health

Manténgase conectado con CalOptima Health: 225678 (CALOPT)

- CalOptima Health ahora envía mensajes de texto oficiales utilizando un número abreviado: 225678 (CALOPT)
- Este número brinda informes sobre su atención médica y beneficios
- Esto es importante porque le ayuda a:
  - Identificar los mensajes de CalOptima Health
  - Recibir información sobre su atención médica, como recordatorios para las pruebas preventivas e informes sobre su cobertura
- Qué debe hacer:
  - Guarde el número 225678 (CALOPT) en la lista de contactos de su teléfono
  - Este al pendiente de los mensajes de texto para mantenerse informado sobre su atención médica
  - Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro equipo de Servicios para Miembros al 1-888-587-8088 (TTY 711)



CalOptima Health

CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

www.caloptima.org

@CalOptima