Bienvenido a la orientación para nuevos miembros de CalOptima Health: CalOptima Health Direct

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

- Administra los beneficios de Medi-Cal para los residentes del condado de Orange elegibles.

CalOptima Health

Medi-Cal y Medicare

- Medicare siempre es el pagador principal.
- CalOptima Health (Medi-Cal) cubre lo que Medicare no paga.

CalOptima Health

¿Qué es Medicare?

Parte A	Parte B	Parte C	Parte D
Atención hospitalaria	Servicios de médicos	Planes de Medicare Advantage	Medicamentos recetados
Centro de enfermería	Atención ambulatoria	Parte A	
Cuidados paliativos		Parte B	
Atención domiciliaria		Parte D	

CalOptima Health

Si tiene la Parte B de Medicare

- Llame al Seguro Social para solicitar la Parte A.
- CalOptima Health también puede enviarle una solicitud.
- Obtiene beneficios completos si tiene tanto la Parte A como la Parte B de Medicare.

CalOptima Health

Si pertenece a un HMO de Medicare

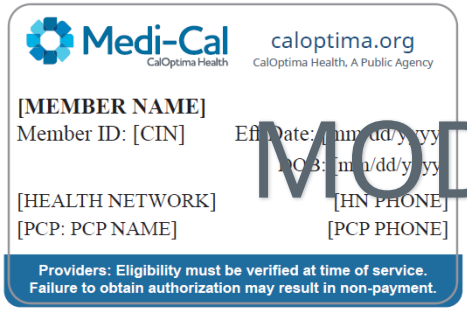
- El HMO de Medicare sigue siendo el pagador principal.
- Copagos
- Medicamentos recetados
- Coordinación de beneficios

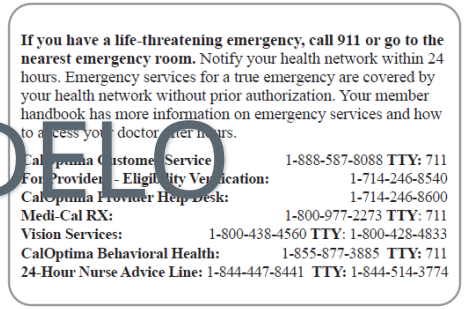
CalOptima Health

Tarjetas de identificación

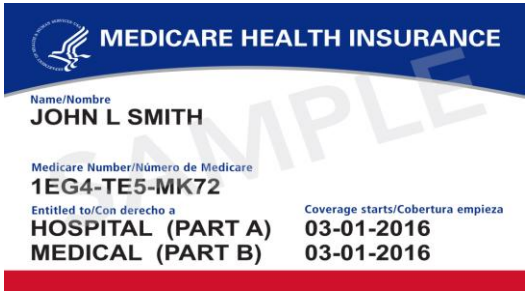
- Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC)

- Tarjeta de identificación de CalOptima Health





- Tarjeta de identificación de Medicare



CalOptima Health

Opciones para miembros con Medi-Cal y Medicare

- Si elige Medicare de pago por servicio (Fee-For-Service, FFS):

Medicare FFS (Partes A y B)	Parte D de Medicare (medicamentos recetados)	Servicios de Medi-Cal

- Si elige otro plan de Medicare Advantage:

Partes A y B de Medicare Parte D de Medicare	Servicios de Medi-Cal

CalOptima Health

Estructura del plan COD

CalOptima Health Direct (COD)

Los proveedores contratados de CalOptima Health pueden atender tanto a miembros de CalOptima Health Community Network (CCN) como de COD.

COD

Sin asignación de médico general

Excepción: los miembros con la Parte A de Medicare requieren asignación de médico general (obligatoria por el estado).

CalOptima Health

Referencias a especialistas y servicios médicos

- Su médico general (médico) u otros proveedores pueden referirlo a un especialista, o bien usted puede autoreferirse.
- CalOptima Health autoriza los servicios médicos y suministros.
  - Las solicitudes de referencias comunes tardan 7 días hábiles en tramitarse.
  - Las solicitudes de referencias urgentes pueden autorizarse en 72 horas.

Suministros médicos desechables

- La mayoría de los suministros no están cubiertos por Medicare.
- Si necesita suministros, obtenga una receta de su médico.
- Los suministros deben ser proporcionados por una farmacia contratada con CalOptima Health.

CalOptima Health

Beneficio para obtener una silla de ruedas personalizada

- Las evaluaciones de sillas de ruedas están disponibles para los miembros que necesitan sillas de ruedas personalizadas o sistemas de asientos.
- Necesita una orden de su médico.

CalOptima Health

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

- Los servicios de ambulancia y camioneta adaptada para sillas de ruedas están disponibles.
- Debe cumplir con ciertos requisitos, como por ejemplo, su afección médica o física no le permite viajar en transporte público o privado y no puede caminar razonablemente o no puede estar de pie o caminar sin ayuda, incluido si usa un andador o muletas.
- Se requiere autorización previa.

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 emergencia

- Utilice los servicios de emergencia para enfermedades o lesiones que representan una amenaza para la vida o que causen discapacidad.
- ¡Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias MÁS CERCANA!
- Servicios de ambulancia.
- Muestre su tarjeta de identificación de CalOptima Health.

CalOptima Health

Servicios de interpretación y traducción

- Los materiales escritos están disponibles en inglés, español, vietnamita, persa, árabe, coreano, chino y otros formatos.
- La traducción oral de los materiales escritos está disponible para todos los demás idiomas.
- Servicios de asistencia lingüística disponibles SIN COSTO por teléfono o en persona.
- Se le pide llamar al menos 1 semana antes de su cita para programar los servicios de interpretación en persona o de lenguaje de señas estadounidense.
- Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**).

CalOptima Health

Servicios de salud mental

- Medi-Cal y Medicare:
  - Disponibles a través de proveedores de salud mental de Medi-Cal y Medicare participantes.
- Medi-Cal:
  - Llame a la línea gratuita de Servicios de Salud del Comportamiento de CalOptima Health al **1-855-877-3885** (TTY **711**) para obtener más recursos sobre la salud del comportamiento.

Programa de enlace para miembros

- Ayudan a las personas mayores, miembros con discapacidades y miembros sin vivienda con acceso y coordinación a servicios de atención médica.

CalOptima Health

Programas de educación sobre la salud

- CalOptima Health puede enviarle materiales educativos por escrito sobre varios temas de salud en inglés, español, vietnamita, coreano, árabe, chino o persa sin costo alguno.

- Otros servicios sin costo incluyen:
  - asesoramiento telefónico
  - asesoramiento individual
  - referencias a clases y talleres comunitarios

CalOptima Health

Programas de educación sobre la salud (continuación)

- CalOptima Health ofrece programas para ayudarle a controlar las afecciones crónicas de forma independiente, como la diabetes en adultos y el asma infantil.

- Puede inscribirse a un programa de la siguiente manera:
  - Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health.
  - Pídale a su médico que lo refiera.

- El programa proporcionará lo siguiente:
  - materiales educativos por escrito
  - información sobre clases disponibles a las que puede asistir
  - llamadas de seguimiento si es necesario

CalOptima Health

Responsabilidad financiera

- Como miembro de COD, usted es financieramente responsable por lo siguiente:
  - medicamentos
  - servicios paramédicos
  - su costo compartido (share of cost)
  - seguro médico privado

CalOptima Health

¿Qué hacer si recibe una factura?

- Factura reciente:
  - Comuníquese con el emisor de la factura y proporcione su número de identificación de Medicare y Medi-Cal.

- Factura vieja o un aviso de cobranzas:
  - Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health.

Información de salud protegida (PHI)

- Para proteger su información de salud, nosotros:
  - limitamos el número de personas que tienen acceso a su información
  - capacitamos a nuestros empleados para proteger su información

- Si desea que compartamos su PHI con una familiar o amigo, necesitamos una autorización firmada por usted.
  - Utilice nuestro formulario de autorización o cualquier otro formulario aceptable.

Conservar su elegibilidad de Medi-Cal

- La revisión de elegibilidad de Medi-Cal se realiza cada 12 meses.
  - Comuníquese con su trabajador de elegibilidad para obtener más información sobre la revisión de elegibilidad.
- Los beneficiarios del Seguro de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) son elegibles para Medi-Cal siempre y cuando conserven su beneficio de SSI.
- Para obtener más información sobre la elegibilidad de Medi-Cal, llame o visite la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange o la Administración del Seguro Social.

CalOptima Health

Cambios en la información personal

- Notifique de inmediato a las siguientes entidades:
  - Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange
  - Administración del Seguro Social
  - CalOptima Health

¿Perdió su tarjeta de identificación?

- Para reemplazar su tarjeta BIC, llame o visite a la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange.
  - Consulte su paquete de bienvenida para obtener una lista de los números de teléfono.
- Para reemplazar su tarjeta de identificación de CalOptima Health, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**), o visite el portal de miembros de CalOptima Health.
- Para reemplazar su tarjeta de identificación de Medicare, llame al Seguro Social.
  - 1-800-772-1213

CalOptima Health

Línea de ayuda contra fraudes de CalOptima Health

- Reporte cualquier sospecha de fraude por parte de proveedores o miembros:
  - Llame a la línea directa de fraude de CalOptima Health al **1-855-507-1805** (TTY **711**).
  - Las llamadas son anónimas y confidenciales.
  - Reportar fraude no afectará sus beneficios ni atención.

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.

CalOptima Health

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

- Administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM)
  - coordinación de la atención médica e integración de servicios
  - referencias a servicios comunitarios
  - mejorar la salud al atender los aspectos sociales que la afectan
- Apoyos comunitarios
  - servicios de orientación para transición de vivienda
  - servicios de mantenimiento y arrendamiento de vivienda
  - depósitos para vivienda
  - atención recuperativa (relevo médico)

CalOptima Health

Cómo presentar una queja o apelación

Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health	**1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY **711**)
Por escrito	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
Sitio web	www.CalOptima.org
En persona	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

- Puede llamar al 1-800-952-5253 para presentar una Audiencia estatal.

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.

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).

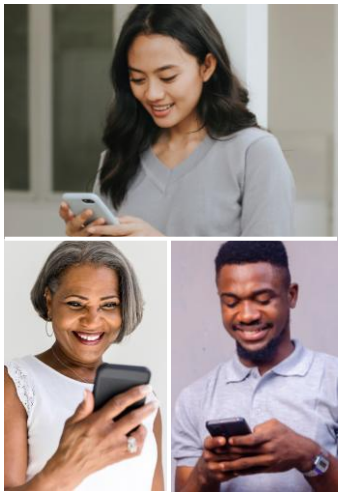
CalOptima Health

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 CalOptima Health	**1-855-507-1805 (**TTY **711)**
Servicios para la visión del VSP	1-800-877-7195
Medi-Cal Dental	1-800-322-6384
Plan de Salud Mental del Condado de Orange	1-800-723-8641
Salud del Comportamiento de CalOptima Health	**1-855-877-3885**
Medi-Cal RX	1-800-977-2273

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

CalOptima Health

¿Tiene preguntas?

CalOptima Health

CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

www.caloptima.org

@CalOptima