



# CalOptima Health

## 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.



# Medi-Cal y Medicare

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



# ¿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	

# 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.

# Si pertenece a un HMO de Medicare

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

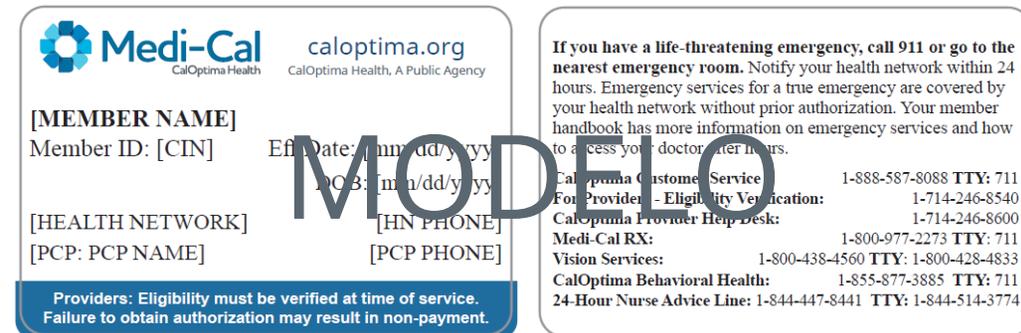


# Tarjetas de identificación

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



- Tarjeta de identificación de CalOptima Health



- Tarjeta de identificación de Medicare



# 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

# 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).

# 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 5 días hábiles en tramitarse.
  - Las solicitudes de referencias urgentes pueden autorizarse dentro de 24 a 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.



# 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.



# 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.



# 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)**.

# 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.



# Portal de miembros

- El portal de miembros es un sitio web seguro que le brinda acceso las 24 horas a su información de salud.
  - Puede acceder al portal desde una computadora, tableta o teléfono inteligente.
- Las opciones de autoservicio facilitan y agilizan lo siguiente:
  - ver y actualizar la información personal
  - hacer una pregunta a Servicios para Miembros de CalOptima Health
  - imprimir tarjetas de identificación de CalOptima Health o solicitar que se envíe una por correo postal
  - cambiar su plan de salud y médico (solo aplica para los miembros de CCN)

# Portal de miembros (continuación)

- consultar autorizaciones previas (solo aplica para los miembros de CCN y COD)
- completar la encuesta anual de evaluación de riesgos de salud



# 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

# 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

# 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



# ¿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.

# 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

# 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.



# 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.

# 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)

# Cómo presentar una queja o apelación

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

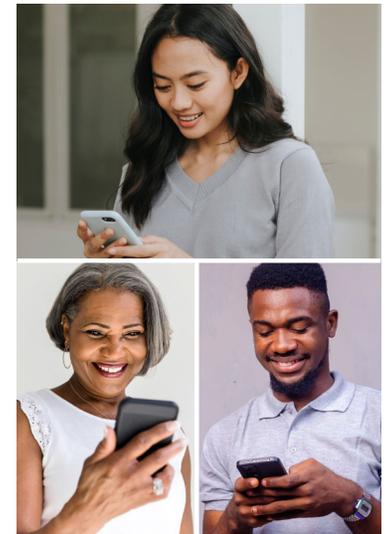
- Puede llamar al 1-800-952-5253 para presentar una Audiencia estatal.

# Información de contacto

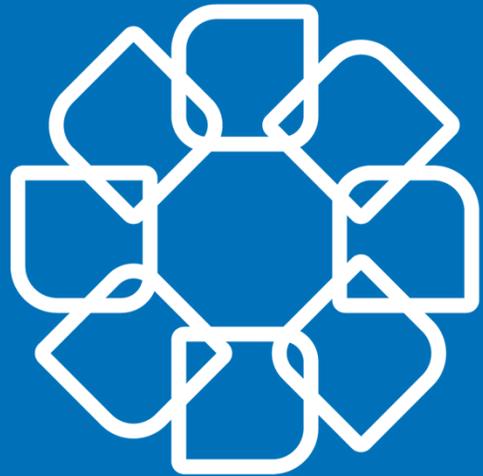
Contacto	Teléfono
Servicios para Miembros de CalOptima Health	<b>1-714-246-8500</b> o gratuitamente al <b>1-888-587-8088</b> (TTY 711)
Para presentar una queja: Comuníquese con Servicios para Miembros de CalOptima Health - o - Presente un formulario de queja en línea	<b>1-714-246-8500</b> o gratuitamente al <b>1-888-587-8088</b> (TTY 711)  <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a>
Línea de ayuda contra fraudes de CalOptima Health	<b>1-855-507-1805</b> (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	<b>1-855-877-3885</b>
Medi-Cal RX	1-800-977-2273

# 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



# CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)

   @CalOptima