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



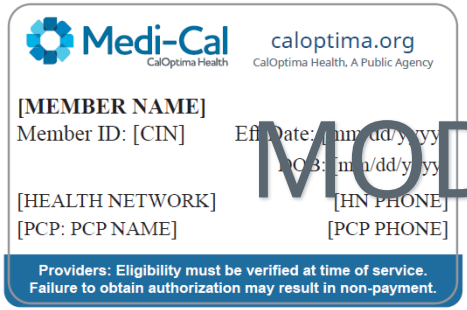
CalOptima Health

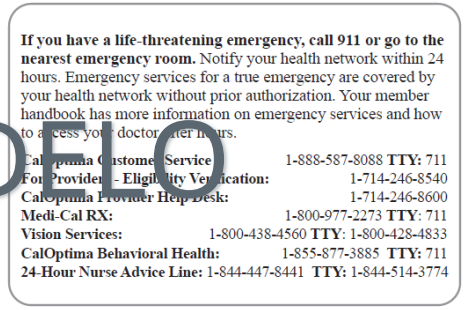
Tarjetas de identificación

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



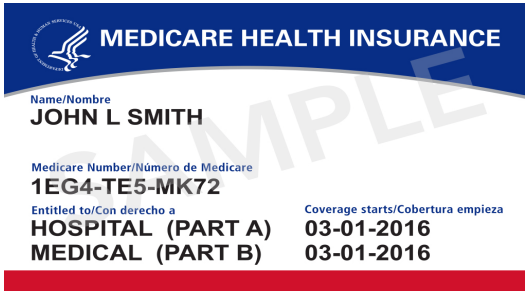
- Tarjeta de identificación de CalOptima Health





MODELO

- 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 5 días hábiles en tramitarse.
  - Las solicitudes de referencias urgentes pueden autorizarse dentro de 24 a 72 horas.

CalOptima Health

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.

CalOptima Health

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 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

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

CalOptima Health

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

CalOptima Health

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.

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.

CalOptima Health

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 libertad 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).

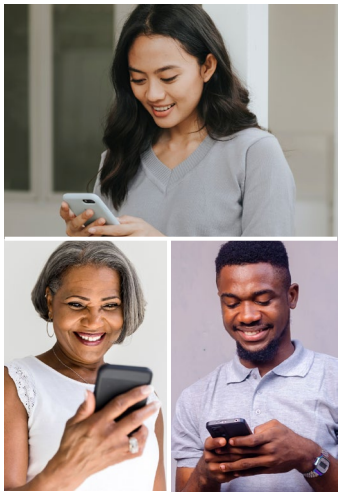
CalOptima Health

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

CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

www.caloptima.org

@CalOptima