



# Boletín de Avisos Anual 2025

## ¿Cómo comunicarse con CalOptima Health?

Si tiene alguna pregunta 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., o visite nuestra oficina de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. en el 500 City Parkway West, Orange, CA 92868. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestro sitio web en **[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)**.

### Consejos después del horario laboral:

- Si necesita consejos médicos después del horario laboral, primero llame al consultorio de su médico general.
- Si no puede comunicarse con su médico, puede hablar con una enfermera por teléfono. Llame a la Línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health gratuitamente al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) para recibir asistencia.
- La línea de ayuda de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin costo alguno para los miembros de CalOptima Health. Contamos con personal que habla su idioma.

### Emergencia médica:

- En caso de una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencia más cercana.

---

## Obtenga información en otros idiomas o formatos

La información y los materiales de CalOptima Health están disponibles gratis en otros formatos, como letra grande, braille, datos en disco compacto CD o audio. Los materiales del plan están disponibles en inglés, español, vietnamita, persa, coreano, chino, árabe y ruso. Puede solicitar recibir los materiales en los idiomas o formatos disponibles por única vez o de manera permanente. Para hacer una solicitud, 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.

### ¿Tiene un nuevo domicilio o número de teléfono?

Necesitamos su domicilio y número de teléfono correctos para comunicarnos con usted acerca de su atención médica. Si tiene un nuevo domicilio o número de teléfono, repórtelo llamando a:

- Agencia de Servicios Sociales del condado de Orange (County of Orange Social Services Agency) al **1-800-281-9799**.
- 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.
- Servicio Postal de los Estados Unidos al **1-800-275-8777**.

---

### Guía para miembros de CalOptima Health, Directorio de proveedores y Beneficio de medicamentos

La Guía para miembros de CalOptima Health, el Directorio de proveedores y la información sobre los beneficios de medicamentos más actualizados están disponibles en nuestro sitio web en **[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)** o al ser solicitados. Para solicitar que le enviemos una copia por correo postal, 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. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en **<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/find-a-pharmacy>**. También puede llamar a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marcar 5, o 711)** para encontrar una farmacia cerca de usted.

---

### Cómo obtener información sobre su proveedor

Para apoyar a CalOptima Health en su compromiso con la equidad en la salud y brindar un mejor servicio a nuestros miembros, usted puede obtener información sobre la raza y el origen étnico de un proveedor llamando a Servicios para Miembros de CalOptima Health o consultando nuestro Directorio de proveedores en línea en **[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)**, bajo la sección “Buscar un médico”.

# Conozca sus beneficios y cómo obtener atención médica

En CalOptima Health, queremos que usted entienda bien sus beneficios y sepa cómo obtener la atención médica que necesita. Esto incluye:

- Qué servicios están cubiertos y cuáles no
- Cómo obtener sus medicamentos
- Qué hacer si recibe una factura por servicios médicos
- Atención fuera del área y límites en sus beneficios
- Servicios gratuitos de ayuda con el idioma
- Información sobre nuestros proveedores y cómo hacer una cita con su médico general
- Atención con especialistas, servicios de salud mental y del comportamiento, y servicios hospitalarios
- Atención médica fuera del horario habitual
- Qué hacer en caso de una emergencia médica
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión

Para obtener más información sobre sus beneficios y servicios, consulte la Guía para miembros. También puede visitar nuestro sitio web en **[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)**.

El Directorio de proveedores de CalOptima Health disponible en línea en **[www.caloptima.org/e/medi-cal-documents](http://www.caloptima.org/e/medi-cal-documents)** contiene información sobre los proveedores.

También puede llamar 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. para solicitar una copia impresa de la Guía para miembros o del Directorio de proveedores. Contamos con personal que habla su idioma.

---

## Autorización previa

### ¿Qué es una autorización previa?

Una autorización previa es una aprobación para obtener servicios médicos especializados que proporciona su plan de salud de la red. Estos servicios incluyen:

- Atención especializada
- Atención hospitalaria y ambulatoria
- Servicios auxiliares, como atención médica en el hogar
- Suministros médicos
- Equipo médico duradero, como sillas de ruedas y andaderas
- Transporte médico que no es de emergencia

El plazo general de respuesta para una autorización previa es:

- Autorizaciones de rutina: 5 días hábiles después de recibir la solicitud para los servicios
- Autorizaciones urgentes: 72 días hábiles después de recibir la solicitud para los servicios

## Boletín de Avisos Anual 2025

Su médico general decidirá si necesita servicios médicos especializados. Llame a su plan de salud de la red si tiene preguntas sobre las autorizaciones previas.

Puede obtener atención preventiva, atención prenatal básica, planificación familiar y servicios de emergencia sin la necesidad de una autorización previa. Miembros pueden consultar a cualquier especialista en salud de la mujer, como un ginecobstetra o una enfermera partera certificada que esté en su plan de salud de la red para recibir atención médica prenatal básica y hacerse exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou, sin necesidad de una referencia ni autorización previa. Puede llamar directamente al especialista en salud de la mujer para hacer una cita.

Para obtener más información sobre los beneficios y servicios que requieren una autorización previa, consulte la Guía para miembros, visite nuestro sitio web en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) o llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-888-587-8088** (TTY 711).

---

## Decisiones sobre su atención médica

Si necesita servicios médicos especiales, nuestro Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) trabajará con su médico para determinar si los servicios son adecuados para usted. Nuestras decisiones se basan en sus necesidades médicas y en los criterios de cobertura de Medi-Cal. Ni su médico ni nuestro personal reciben compensación por negar los servicios. Tampoco reciben incentivos económicos por las decisiones que toman sobre su atención.

Como miembro de CalOptima Health, usted tiene derecho a solicitar información sobre nuestro proceso de UM y las decisiones que se toman.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY 711) para hablar con alguien del personal que pueda contestar sus preguntas sobre el proceso de UM. Contamos con servicios de interpretación para que hable con el personal de UM en su idioma de preferencia.

---

## Donación de órganos o tejidos

Al registrarse como donante de órganos o tejidos, usted puede ayudar a salvar vidas. Si es menor de 18 años, también puede registrarse como donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor legal. Puede cambiar de opinión respecto a la decisión de ser un donante de órganos o tejidos en cualquier momento. Hable con su médico general si quiere obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).

# Entendiendo sus beneficios de medicamentos

## Medicamentos cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados que surte en una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de pago por servicio de Medi-Cal. Su médico le puede recetar medicamentos de la Lista de medicamentos cubiertos por Medi-Cal Rx.

Si el medicamento que usted necesita no se encuentra en la Lista de medicamentos cubiertos, deberá ser aprobado antes de poder surtirlo en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y tomará una decisión si el medicamento puede ser aprobado en un plazo de 24 horas.

Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios podría darle un suministro de emergencia para 72 horas si considera que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará por el medicamento de emergencia.

Medi-Cal Rx podría rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si la rechazan, le enviarán una carta para decirle el motivo y cuáles son sus opciones.

Para saber si un medicamento se encuentra en la Lista de medicamentos cubiertos u obtener una copia de tal lista, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** y marque **5** o **711**) o visite el sitio web de Medi-Cal Rx en: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

## Farmacias

Si va a surtir o volver a surtir un medicamento, debe obtener sus medicamentos recetados de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en [www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/](http://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/).

También puede buscar una farmacia cerca de usted o una farmacia que le pueda enviar su medicamento recetado por correo llamando a Medi-Cal RX al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** y marque **5** o **711**).

Una vez que elija una farmacia, lleve consigo su receta médica y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Su médico también puede enviar la receta directamente a la farmacia. Asegúrese de que la farmacia esté informada de todos los medicamentos que toma y las alergias que tiene. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, consulte al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de CalOptima Health para ir a las farmacias. Para obtener más información acerca de los servicios de transporte, consulte “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en la Guía para miembros.

## Lista de medicamentos administrados por un médico que requieren autorización previa

El personal de CalOptima Health revisa las solicitudes de autorización previa (preaprobación) para algunos medicamentos administrados en el consultorio del médico. CalOptima Health cuenta con una lista de medicamentos que requieren autorización previa. Esta lista se llama Lista de medicamentos administrados por un médico que requieren autorización previa (Lista PAD PA).

## Boletín de Avisos Anual 2025

Esta lista se puede encontrar en la sección Planes de seguro médico en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) en el sitio web Beneficios y servicios de Medi-Cal y al recorrer el sitio hasta la sección Autorización previa. También puede llamar a Servicios para Miembros. Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. y solicitar que le enviemos la lista por correo.

### **Como utilizar la lista de medicamentos administrados por un médico que requieren autorización previa**

En la sección de Autorización previa, puede encontrar la lista PAD PA bajo los Códigos de procedimiento. La lista de PAD PA se actualiza cada 3 meses y está detallada por mes y año. Los Códigos de procedimiento de la Lista de PAD PA mostrará una lista de medicamentos genéricos que requieren de autorización previa (preaprobación), que se pueden buscar por el código de procedimiento o nombre genérico. También puede utilizar el sitio web de CalOptima Health para saber qué medicamentos fueron retirados del mercado por el fabricante.

### **Actualizaciones a La lista de medicamentos administrados por un médico que requieren autorización previa (Lista de PAD PA)**

El Comité de Farmacia y Terapéutico de CalOptima Health revisa los medicamentos nuevos y los nuevos usos de un medicamento de la Lista PAD PA cada 3 meses. Este Comité cuenta con farmacéuticos y médicos que deciden qué medicamentos se incluyen en la Lista PAD PA. También revisan las reglas o los límites que se le deben poner a un medicamento.

### **Autorizaciones Previas para Medicamentos en la Lista PAD PA de CalOptima Health.**

Si su médico ordena un medicamento que se encuentra en la Lista PAD PA, primero debe solicitar la aprobación de CalOptima Health. Su médico deberá presentar un Formulario de solicitud de autorización y proporcionarnos su diagnóstico y los medicamentos que usted ya ha probado. Su médico también debe informarnos por qué el medicamento solicitado es medicamento necesario. Para obtener más información sobre el proceso de preaprobación, consulte la Guía para miembros.

### **Cómo obtener más información**

CalOptima Health le informará sobre cualquier actualización de los procedimientos de farmacia por correo o en nuestro sitio web, si la información está disponible en línea. Las actualizaciones en línea se realizan cada 3 meses. Si no tiene fax, correo electrónico o acceso a Internet, le enviaremos actualizaciones por correo. Para recibir actualizaciones por correo o para obtener más información, 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. Visítenos en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

# CalOptima Health está aquí para ayudarle

Si no está satisfecho(a) con la atención o el servicio que ha recibido, tiene derecho a presentar una queja. También tiene derecho a solicitar una apelación de las decisiones en las que se deniegan, difieren o limitan los servicios o beneficios.

### Cómo presentar una queja o apelación

Para presentar una queja o apelación, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health. Su Guía para miembros de CalOptima Health contiene más información sobre sus derechos de quejas y apelaciones. También contiene detalles sobre cómo continuar con los servicios que ya se iniciaron mientras tramitamos su apelación.

También puede presentar una queja o apelación por escrito. Si necesita ayuda para llenar sus formularios de quejas o apelaciones, el personal de CalOptima Health está disponible para ayudarle. Si habla otro idioma, puede solicitar un intérprete sin ningún costo para usted para que le ayude a presentar su queja o apelación. Si quiere que otra persona lo represente, debe informarnos por escrito.

### Cómo solicitar una Audiencia estatal

Si no está de acuerdo con la decisión o acción que tomó su plan de salud o CalOptima Health, puede solicitar una Audiencia estatal en cualquier momento. Para hacerlo, llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) dentro de los primeros 120 días de la acción o decisión. Una Audiencia estatal es donde puede presentar su inquietud directamente ante el estado de California. Puede hacerlo por sí mismo o pedirle a otra persona que lo haga por usted. DSS puede ayudarle a obtener representación legal gratuita de un abogado de Legal Aid.

### Para solicitar una Audiencia estatal, escriba a:

Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, M.S. 9-17-433  
Sacramento, CA 94244-2430

o

Llame al **1-800-743-8525**. Los usuarios de la línea TTY pueden llamar al **1-800-952-8349**.

---

## Protegiendo a usted y al sistema de atención médica

### ¿Qué significa el fraude en la atención médica?

El fraude en la atención médica es cuando un proveedor o persona planea hacer algo deshonesto, sabiendo que puede resultar en un beneficio ilícito para ellos u otra persona.

# Boletín de Avisos Anual 2025

Estos son ejemplos de posibles acciones fraudulentas en la atención médica:

- Usar la tarjeta de identificación de CalOptima Health de otra persona.
- Recibir una factura por servicios o medicamentos cubiertos por CalOptima Health.
- Recibir servicios innecesarios de su proveedor.
- Recibir una factura por servicios que no obtuvo.
- Recibir una factura por suministros (como una silla de ruedas) que no fueron ordenados por su proveedor o que no le entregaron.
- Recibir medicamentos de su proveedor que no necesita.
- Vender medicamentos que le recetaron a usted a otra persona.

El fraude perjudica a todos. Si sospecha de fraude, repórtelo llamando a la línea directa de Cumplimiento y Ética de CalOptima Health al **1-855-507-1805 (TTY 711)**. **No tiene que dar su nombre para reportar alguna actividad fraudulenta.**

## ¿Qué significa HIPAA?

HIPAA son las siglas en inglés para la Health Insurance Portability and Accountability Act, la Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico. Esta ley es un conjunto de normas que deben seguir los hospitales, seguros médicos y proveedores de atención médica. HIPAA le ayuda al personal a garantizar que todos los registros médicos, facturas y las cuentas de los pacientes cumplan con estándares estrictos. CalOptima Health no mantiene los registros médicos de sus proveedores. Si quiere obtener copias de sus registros médicos, comuníquese con su médico general o proveedor.

## ¿Cómo mantiene segura CalOptima Health su información de salud protegida?

Es muy importante para CalOptima Health mantener segura su información de salud protegida. El personal de CalOptima Health está capacitado para manejar su información de salud protegida de manera segura y privada. Nuestro personal se ha comprometido por escrito a mantener su información privada. Se les permite únicamente a aquellos que necesitan tener acceso a su información de salud protegida usarla para coordinar o pagar los servicios médicos cubiertos.

Los documentos que contienen su información de salud protegida se mantienen bajo llave en las instalaciones de CalOptima Health. Nuestros sistemas de computación cuentan con seguridad integrada para garantizar que nadie pueda ver su información de salud protegida.

Cuando ya no se necesita su información de salud protegida, los documentos se destruyen para que nadie pueda leerlos.

Si su información de salud protegida es enviada por correo electrónico o a través de un dispositivo electrónico, CalOptima Health usa un sistema para codificarla para que únicamente las personas autorizadas para ver su información de salud protegida puedan leerla. Para obtener una copia del Aviso de prácticas de privacidad, consulte nuestro sitio web en **[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)** o llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health.

# ¿Necesita ayuda de un administrador de casos?

Si tiene algún problema de salud que es difícil de controlar, es posible que necesite la ayuda de un administrador de casos. Los administradores de casos pueden:

- colaborar con usted y sus médicos,
- ayudarle a obtener la atención médica que necesita,
- ayudarle a encontrar beneficios y recursos para los que pudiera calificar.

Para recibir servicios de administración de casos, hable con su médico o llame a su plan de salud o a Servicios para Miembros de CalOptima Health.

---

## Derechos y responsabilidades de los miembros

### 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 antecedentes médicos, su estado físico y mental o su tratamiento, así como su salud sexual o reproductiva.
- Recibir información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los servicios que cubre, los proveedores y profesionales médicos, así como los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita para el miembro totalmente traducida en su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas 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.
- Conseguir citas dentro de un tiempo razonable con los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con sus proveedores con respecto a su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Expresar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención médica que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de CalOptima Health para negar, retrasar, terminar (cancelar) o modificar una solicitud de atención médica.
- Recibir coordinación de la atención.

## Boletín de Avisos Anual 2025

- Solicitar una apelación sobre las decisiones en las que se rechazan, difieren o limitan los servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación y traducción sin costo para su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos.
- Formular 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.
- Cancelar su membresía (darse de baja) de CalOptima Health y cambiar a otro plan de salud en el condado si así lo solicita.
- Tener acceso a los servicios de consentimiento para menores.
- Recibir información gratuita escrita para el miembro en otros formatos (como braille, impresión en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si lo solicita, y de manera oportuna y adecuada para el formato solicitado y de acuerdo con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Asistencia Pública e Instituciones (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 a su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura.
- Tener acceso y conseguir 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 Reglamentos Federales.
- La libertad de ejercer estos derechos sin que afecte negativamente la manera en que CalOptima Health, los proveedores o el estado lo tratan.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, a centros de parto independientes, a centros de salud certificados a nivel federal, a proveedores de Servicios de Salud para Indígenas, a servicios de parteras, a centros rurales de salud, a servicios para las infecciones de transmisión sexual y a servicios 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.

# Boletín de Avisos Anual 2025

- 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 lo mantiene sano.
- Participar activamente en los programas de atención médica que lo mantienen sano.
- Colaborar y ser amable con las personas que participan en su atención médica.

## Aviso de las prácticas de privacidad

Vigente: 14 de abril de 2003 | Actualización: 22 de julio de 2025

CalOptima Health brinda acceso a atención médica por medio de nuestros planes de Medi-Cal, OneCare (HMO D-SNP), el plan Medicare Advantage para personas con necesidades especiales, y el Programa de Atención Integral para Personas de la Tercera Edad (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE). De acuerdo con las leyes federales y estatales, debemos proteger su información médica. Después de ser elegible e inscribirse en uno de nuestros planes de salud, Medicare o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información sobre usted por parte de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales para aprobar y pagar por su atención médica.

Este aviso explica cómo se debe usar y compartir su información médica, y cómo puede usted obtener acceso a esta información. **Léalo atentamente.**

### Sus derechos

**Cuando se trata de su información médica, usted cuenta con ciertos derechos.**

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades de ayudarle.

<b>¿Cómo protegemos su información?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hemos implementado controles para el acceso físico y electrónico a su información, lo que incluye raza, origen étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual.</li><li>• Nuestras políticas y procedimientos describen lo que está permitido y lo que no está permitido al usar su información médica personal, lo que incluye raza, origen étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual.</li><li>• El acceso a medios electrónicos puede incluir formatos digitales, dispositivos y equipos electrónicos, y almacenamiento de información.</li><li>• No discriminamos a los miembros en función de ninguna información sensible.</li></ul>
---	---

## Boletín de Avisos Anual 2025

<p><b>Obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros médicos y de reclamos, además de otra información médica que tengamos sobre usted. Debe hacer esta solicitud por escrito. Le enviaremos un formulario para que lo llene, y es posible que le hagamos un cobro justo por los costos de los servicios de fotocopia y correo postal. Debe proporcionar una forma válida de identificación para poder ver u obtener una copia de sus registros médicos.</li> <li>• Por lo general, le entregaremos una copia o un resumen de sus registros médicos y de reclamos en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.</li> <li>• Por razones permitidas por la ley, es posible que no compartamos con usted ciertas partes de sus registros.</li> <li>• <b>CalOptima Health no tiene copias completas de sus registros médicos. Si desea ver, obtener una copia o hacer algún cambio en sus registros médicos, comuníquese con su médico o clínica.</b></li> </ul>
<p><b>Pedir que corriamos sus registros médicos y de reclamos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para cambiar alguna información en sus registros si no es correcta o no está completa. Debe hacer su solicitud por escrito.</li> <li>• Es posible que rechacemos su solicitud si CalOptima Health no generó o no conserva tal información, o si creemos que la información es correcta y está completa, pero le explicaremos las razones por escrito en un plazo de 60 días.</li> <li>• Si no hacemos los cambios que solicitó, puede pedir que revisemos nuestra decisión. También puede enviar una declaración que indique por qué no está de acuerdo con nuestros registros, y esa declaración se guardará con su expediente.</li> </ul>
<p><b>Solicitar comunicados confidenciales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede pedir que nos comuniquemos con usted por su método de contacto preferido (por ejemplo, por teléfono de casa o trabajo) o que enviemos su correspondencia a una dirección diferente.</li> <li>• Tomaremos en cuenta todas las solicitudes justas. Tendremos que acceder si nos indica que usted podría estar en riesgo si no lo hacemos.</li> </ul>
<p><b>Pedir que limitemos lo que usamos o compartimos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede pedir que <b>no</b> usemos o compartamos cierta información médica para fines de tratamiento, pago, o para nuestras operaciones de atención médica.</li> <li>• No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos negarnos si eso pudiera afectar su atención.</li> </ul>

## Boletín de Avisos Anual 2025

<b>Obtener una lista de con quién compartimos su información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede pedir una lista de las veces en las que compartimos su información médica durante los últimos 6 años anteriores a la fecha en la que lo solicitó.</li> <li>• Tiene derecho a solicitar una lista sobre qué información compartimos, con quién, cuándo y por qué la compartimos.</li> <li>• Incluiremos todas las divulgaciones, con excepción de aquellas relacionadas con su tratamiento, pagos y operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como alguna que usted nos haya pedido que hiciéramos).</li> </ul>
<b>Obtener una copia de este aviso de privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó el aviso electrónicamente. Le ofreceremos una copia impresa oportunamente.</li> <li>• También puede encontrar este aviso en nuestra página web <a href="http://www.caloptimahealth.org">www.caloptimahealth.org</a>.</li> </ul>
<b>Elegir a alguien para que tome decisiones por usted</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le dio a alguien una carta poder médica o si tiene un tutor legal, esta persona podrá ejercer los derechos que usted tiene y tomar decisiones sobre su información médica.</li> <li>• Nos aseguraremos de que esta persona tenga esta autoridad y de que pueda decidir por usted antes de tomar alguna medida.</li> </ul>
<b>Presentar una queja si siente que no se cumplieron sus derechos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si siente que no cumplimos sus derechos, puede quejarse comunicándose con nosotros por medio de la información incluida en este aviso.</li> <li>• No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.</li> </ul>
<b>Usar restricciones de pago por su cuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si paga toda la factura de un servicio, puede pedir a su médico que no comparta con nosotros la información sobre ese servicio. Si usted o su proveedor presentan un reclamo a CalOptima Health, no tenemos que aceptar una restricción. Si la ley exige la divulgación, CalOptima Health no tiene que aceptar su restricción.</li> </ul>

**Para cierta información médica, puede informarnos sus elecciones sobre lo que podemos compartir.**

Si tiene una preferencia sobre cómo compartimos su información en las situaciones a continuación, comuníquese con nosotros. En la mayoría de los casos, si usamos o compartimos su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) para fines no relacionados con el tratamiento, pagos u operaciones de atención médica, primero debemos recibir su autorización por escrito. Si nos da su autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento. No podemos revertir el hecho de haber usado o compartido su PHI cuando teníamos su autorización por escrito, pero sí podemos dejar de usarla o compartirla en el futuro.

## Boletín de Avisos Anual 2025

<b>En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de pedirnos que:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención.</li><li>• compartamos información en una situación de auxilio ante catástrofes.</li></ul>
<b>En estos casos, <i>nunca</i> compartimos su información, a menos que nos dé su autorización por escrito:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre el trastorno por consumo de sustancias (substance use disorder, SUD): debemos obtener su permiso para cualquier uso o divulgación de información sobre SUD.</li><li>• Notas de psicoterapia: debemos obtener su permiso para hacer cualquier uso o divulgación de las notas de psicoterapia, excepto para llevar a cabo algún tratamiento, pago u operación de atención médica.</li><li>• Información sobre su raza, origen étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual, excepto para realizar tratamientos, pagos u operaciones de atención médica.</li><li>• Información sobre su raza, origen étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual para la suscripción, denegación de cobertura y servicios, o para la determinación de beneficios.</li><li>• Necesidades promocionales.</li><li>• Venta de su información.</li></ul>

### Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su PHI.
- Le informaremos lo antes posible si sucede alguna violación que pudiera haber puesto en riesgo la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir los deberes y las prácticas de privacidad que se describen en este aviso y entregarle una copia del mismo.
- No usaremos ni compartiremos su información de manera distinta a la que se describe aquí, a menos que usted nos lo autorice por escrito. Si nos lo autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si decide cambiar de opinión.

### Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima Health puede usar o compartir su información solo para fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica relacionadas con los programas de Medi-Cal, Medicare (OneCare) o PACE en los que está inscrito. Podemos usar y compartir su información en intercambios de información médica con proveedores involucrados en la atención que recibe. La información que usamos y compartimos incluye, entre otros:

- su nombre
- dirección
- antecedentes de atención y tratamiento que se le ha brindado
- costo o pago de la atención

## Boletín de Avisos Anual 2025

Estos son algunos ejemplos de cómo compartimos su información con las personas involucradas en su atención:

<b>Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podemos usar su información médica y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo. Esto puede incluir su raza, origen étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual para proporcionarle los servicios que mejor se ajusten a sus necesidades.</li> </ul>	<b>Por ejemplo:</b> Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que programemos servicios adicionales. Compartiremos esta información con médicos, hospitales y otras personas para brindarle la atención que necesita.
<b>Dirigir nuestra organización (operaciones de atención médica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podemos usar y compartir su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando se necesite.</li> <li><b>No tenemos permitido usar información genética para decidir si le brindaremos cobertura ni el precio de esta.</b></li> </ul>	<b>Por ejemplo:</b> Usamos su información médica para desarrollar mejores servicios para usted, lo que puede incluir la revisión de la calidad de la atención y los servicios que recibe. También podemos usar esta información en auditorías e investigaciones de fraude.
<b>Pagar sus servicios de atención médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podemos usar y compartir su información mientras paguemos sus servicios de atención médica.</li> </ul>	<b>Por ejemplo:</b> Compartimos información con los médicos, las clínicas u otras entidades que nos facturen por su atención. También podemos reenviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para su pago.
<b>Administrar su plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podemos compartir su información médica con el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare &amp; Medicaid Services, CMS) para administrar su plan.</li> </ul>	<b>Por ejemplo:</b> Tenemos un contrato con DHCS para ofrecerle un plan de salud y, por lo cual, tenemos la obligación de compartir cierta información con ellos.

## Boletín de Avisos Anual 2025

### ¿De qué otra manera podemos usar o compartir su información médica?

En ciertos casos, la ley nos permite o nos exige compartir su información para promover el bienestar público en general, como en materia de investigación y salud pública. Antes de compartir su información por estos motivos, debemos cumplir con todos los requisitos legales que aplican.

<b>Ayudar con la salud pública y los problemas de seguridad</b>	<p>Podemos compartir su información médica para ciertas situaciones, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prevenir enfermedades</li><li>• ayudar a retirar productos del mercado</li><li>• informar sobre reacciones adversas a los medicamentos</li><li>• avisar si se sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica</li><li>• prevenir o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de alguien.</li></ul>
<b>Cumplir la ley</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compartiremos información sobre usted si las leyes federales o estatales así lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos cuando necesiten confirmar que estamos cumpliendo con la ley federal de privacidad.</li></ul>
<b>Responderemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajaremos con un examinador médico o un director funerario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podemos compartir su información médica con organizaciones de obtención de órganos.</li><li>• Podemos compartir información médica con un forense, examinador médico o director funerario, cuando fallece una persona.</li></ul>
<b>Atender solicitudes de indemnización para trabajadores, de la policía y otras solicitudes gubernamentales</b>	<p>Podemos usar o compartir su información médica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• para atender reclamos de indemnización para trabajadores</li><li>• por motivos relacionados con la aplicación de la ley o con un oficial de seguridad pública</li><li>• con agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley</li><li>• para funciones gubernamentales especiales, como los servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial.</li></ul>
<b>Responder a demandas y acciones judiciales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podemos compartir su información médica en respuesta a alguna orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación judicial.</li></ul>

## Boletín de Avisos Anual 2025

<b>Cumplir leyes especiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existen leyes especiales que protegen ciertos tipos de información médica, como los servicios de salud mental, el tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso.</li><li>• También existen leyes que limitan nuestro uso y divulgación por razones directamente relacionadas con la administración de los programas de CalOptima Health.</li></ul>
---------------------------------	--

### Confidencialidad de servicios delicados:

CalOptima Health se compromete a proteger la privacidad y confidencialidad de la información relacionada con los servicios delicados que recibe. Estos servicios incluyen atención de salud mental y del comportamiento, tratamientos de trastornos por consumo de sustancias, atención para la afirmación de género, atención médica reproductiva y sexual, infecciones de transmisión sexual, casos de violación o agresión sexual, enfermedades infecciosas, contagiosas o transmisibles, atención relacionada con el VIH/SIDA, y la violencia en la pareja, según lo define el Código Civil de California § 56.05(s).

CalOptima Health enviará información sobre los servicios delicados a la dirección postal, correo electrónico o número de teléfono de su preferencia, o, si no proporciona otra opción, usaremos los datos que tenemos en archivo. CalOptima Health no compartirá información médica sobre estos servicios con nadie más sin su consentimiento por escrito. CalOptima Health respetará sus solicitudes de comunicación confidencial en la forma y formato que usted elija, siempre que sea posible. Su solicitud de comunicación confidencial relacionada con los servicios delicados seguirá vigente hasta que usted la cancele o presente una nueva solicitud. Llámenos gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, o escribanos para saber cómo solicitar información sobre servicios delicados. Tendrá que enviar su solicitud por escrito y brindarnos cierta información. Podemos enviarle los formularios necesarios. Procesaremos su solicitud en un plazo de 7 días calendario después de recibir su llamada o en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud por correo postal.

### Cambios a los términos en este aviso

CalOptima Health se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su PHI. Si esto sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestro sitio web.

### Posible divulgación posterior

La información compartida por CalOptima Health, ya sea autorizada por usted (o su representante personal) o en virtud de las leyes de privacidad aplicables, puede ser compartida nuevamente por la persona que recibe su información, si no está obligada por ley a proteger su información.

# Boletín de Avisos Anual 2025

## Cómo comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos

Si desea ejercer alguno de los derechos de privacidad que se explican en este aviso, escríbanos a:

### **CalOptima Health**

Privacy Officer  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
**1-888-587-8088 (TTY 711)**

O bien, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health **gratuitamente al 1-888-587-8088 (TTY 711)**. Contamos con personal que habla su idioma.

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir o llamar a CalOptima Health a la dirección y al número de teléfono antes mencionados. También puede comunicarse a las agencias que se mencionan a continuación:

### **California Department of Health Care Services**

Privacy Officer  
C/O: Office of HIPAA Compliance  
P.O. Box 997413 MS 4721  
Sacramento, CA 95899-7413  
Correo electrónico: [DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov)  
Teléfono: 1-916-445-4646  
Fax: 1-916-440-7680

### **U.S. Department of Health and Human Services**

Office for Civil Rights  
Regional Manager  
90 Seventh St., Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Correo electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)  
Teléfono: 1-800-368-1019  
Fax: 1-202-619-3818  
TDD: 1-800-537-7697

## Ejerza sus derechos sin temor

CalOptima Health no puede revocar sus beneficios de atención médica ni hacer nada que le afecte de alguna manera si decide presentar una queja o ejercer alguno de los derechos de privacidad incluidos en este aviso. Este aviso se aplica a todos los programas de atención médica de CalOptima Health.

# Estándares de acceso de atención médica para los miembros de CalOptima Health Medi-Cal

CalOptima Health cumple con los estándares de acceso y disponibilidad de atención médica para los pacientes, según lo exige el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) y el Departamento de Atención Administrada de la Salud (Department of Managed Health Care, DMHC). DHCS y DMHC establecieron estos estándares para garantizar que los miembros de Medi-Cal puedan obtener una cita para su atención de manera oportuna, comunicarse con su proveedor por teléfono y tener acceso a servicios de interpretación, cuando sea necesario.

Se espera que los proveedores contratados y planes de salud cumplan con estos estándares de citas, acceso telefónico, disponibilidad de proveedores y servicios lingüísticos. CalOptima Health supervisa a sus planes de salud y proveedores para garantizar el cumplimiento. En caso de que no se cumplan con estos estándares, CalOptima Health puede desarrollar planes de acción correctiva para los proveedores y planes de salud.

## Comprendiendo los estándares de acceso

A continuación, encontrará una breve descripción de los estándares de acceso de atención médica para los miembros de CalOptima Health Medi-Cal.

### Estándares de citas:

Tipo de atención	Estándar
Servicios de emergencia	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Citas urgentes que NO requieren una autorización previa	Dentro de las primeras 48 horas de hacer la solicitud
Citas urgentes que SÍ requieren una autorización previa	Dentro de las primeras 96 horas de hacer la solicitud
Cita inicial para una evaluación de salud (primera cita después de hacerse miembro de CalOptima Health)	Dentro de un plazo de 120 días calendario a partir de la inscripción o para miembros menores de 18 años dentro de los plazos recomendados y establecidos por Bright Futures, Academia Americana de Pediatría (American Academy of Pediatrics, AAP).
Citas para atención primaria que no son urgentes	Dentro de un plazo de 10 días hábiles de hacer la solicitud
Citas con especialistas (médicos) que no son urgentes	Dentro de un plazo de 15 días hábiles de hacer la solicitud

## Boletín de Avisos Anual 2025

Citas de seguimiento que no son urgentes con médicos y proveedores de salud mental y del comportamiento (psiquiatra)	Dentro de un plazo de 30 días calendario de hacer la solicitud
Citas para servicios auxiliares (de apoyo) que no son urgentes	Dentro de un plazo de 15 días hábiles de hacer la solicitud
Citas que no son urgentes con un proveedor de salud mental y del comportamiento que no es médico	Dentro de un plazo de 10 días hábiles de hacer la solicitud
Citas de seguimiento que no son urgentes con un proveedor de salud mental y del comportamiento que no es médico	Dentro de un plazo de 10 días hábiles de hacer la solicitud

### Estándares de acceso telefónico:

Descripción	Estándar
Asesoramiento (triaje) telefónico con personal de enfermería o servicios de detección	El asesoramiento telefónico o servicios de detección estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los servicios de asesoramiento telefónico con personal de enfermería o servicios de detección no excederá los 30 minutos.
Acceso telefónico después y durante el horario laboral para emergencias	El mensaje telefónico o en persona debe instruir a los miembros sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La duración del tiempo de espera para que el proveedor devuelva la llamada, y</li> <li>• Cómo puede la persona que llama obtener atención médica de emergencia o urgente</li> </ul>
Acceso después del horario laboral	Un médico general o proveedor designado estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para contestar las llamadas de los miembros o la de un proveedor de la sala de emergencias del hospital después del horario laboral.

# Boletín de Avisos Anual 2025

## Estándares lingüísticos y culturales:

Descripción	Estándar
Interpretación oral	La interpretación oral que incluye, entre otros, lenguaje de señas americano, deberá estar disponible para los miembros en puntos de contacto esenciales a través de un intérprete, ya sea en persona (al ser solicitado por el miembro) o por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Traducción por escrito	Todos los materiales dirigidos a los miembros estarán disponibles en los idiomas oficiales determinados por CalOptima Health en conformidad con las Políticas de CalOptima Health DD.2002: Servicios culturales y lingüísticos.
Formas alternativas de comunicación	Los materiales educativos e informativos dirigidos a los miembros estarán disponibles bajo solicitud o de manera permanente en formatos alternativos, sin ningún costo y en todos los idiomas oficiales. Estos incluyen letra grande de por lo menos 20 puntos, audio o braille, según sea necesario, dentro de 21 días hábiles o en un plazo razonable para el tipo de formato solicitado.
Dispositivo de telecomunicaciones para sordos	Los dispositivos de telecomunicación para sordos (TTY) y aparatos auxiliares estarán disponibles para los miembros con discapacidades auditivas, del habla o visuales, sin ningún costo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La línea TTY es <b>711</b> .
Sensibilidad cultural	Los proveedores y el personal alentarán a los miembros a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, estarán familiarizados y serán respetuosos hacia los diversos sistemas de creencias y curación tradicionales y, al ser adecuado, integrarán tales creencias en sus planes de tratamiento.
Objeción moral	En caso de que un proveedor tenga alguna objeción para llevar a cabo o apoyar la prestación de servicios cubiertos por motivos éticos, morales o religiosos, CalOptima Health o el plan de salud debe organizar, coordinar y garantizar de manera oportuna que el miembro reciba los servicios cubiertos por medio de referencias a proveedores que no tengan alguna objeción ética o religiosa para realizar los servicios o procedimientos solicitados, sin ningún costo adicional para DHCS o el miembro.

## Boletín de Avisos Anual 2025

### Otros estándares de acceso:

Descripción	Estándar
Accesibilidad física	Se brindará acceso físico, adaptaciones razonables y equipo accesible para los miembros con discapacidades físicas o mentales.
Reprogramación de citas	Se volverán a programar las citas de manera adecuada y oportuna para atender las necesidades de atención médica del miembro y para garantizar la continuidad de la atención médica conforme a las buenas prácticas profesionales.
Servicios con consentimiento de menores	Los servicios cubiertos de carácter sensible para los menores no necesitan autorización previa ni el consentimiento de los padres para el acceso correspondiente.
Servicios de planificación familiar	Los miembros tendrán acceso a servicios de planificación familiar y servicios para enfermedades de transmisión sexual de un proveedor de su preferencia sin referencia o autorización previa, ya sea dentro o fuera de la red.

## 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 de manera oportuna para las personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, como los siguientes:
  - ✓ intérpretes de lenguaje de señas capacitados
  - ✓ información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- servicios lingüísticos gratuitos de manera oportuna 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 **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**. Podemos proporcionar este documento en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico al ser solicitado. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

CalOptima Health  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
**1-714-246-8500 (TTY 711)**

---

## 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 CalOptima Health. Puede presentar su queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente.

- **Por teléfono:** comuníquese con CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. O, si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:  
CalOptima Health Grievance and Appeals  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868

## Boletín de Avisos Anual 2025

- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima Health y diga que quiere presentar una queja.
- **Electrónicamente:** visite el sitio web de CalOptima Health en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

---

### 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 de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** llame al **1-916-440-7370**. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711 (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones)**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Puede localizar los formularios de quejas en  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Electrónicamente:** envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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 electrónicamente:

- **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**.
- **Por escrito:** 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**

Puede localizar los formularios de quejas en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Electrónicamente:** Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

# Boletín de Avisos Anual 2025

## Aviso de disponibilidad de servicios de ayuda lingüística y dispositivos 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 بريـل 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 միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: 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 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពផ្ទុំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 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 می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### 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।

# Boletín de Avisos Anual 2025

## 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 ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## 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 nzaih 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 braille 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 |

## 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.

# Boletín de Avisos Anual 2025

## 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.

## ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **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.

## اردو ٹیگ لائن (Urdu)

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۔

## 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.



CalOptima Health, A Public Agency

P.O. Box 11063  
Orange, CA 92856-8163



# CalOptima Health