歡迎加入CalOptima Health新會員說明會:
CalOptima Health Direct

Our Mission

To serve member health with excellence and dignity, respecting the value and needs of each person.

Our Vision

By 2027, remove barriers to health care access for our members, implement same-day treatment authorizations and real-time claims payments for our providers, and annually assess members' social determinants of health.

CalOptima Health

- 為符合資格的橙縣居民管理 Medi-Cal 福利



CalOptima Health

Medi-Cal 與 Medicare

- Medicare 始終是主要付款人
- CalOptima Health (Medi-Cal) 支付 Medicare 不承擔的費用



CalOptima Health

什麼是Medicare?

A部分	B部分	C部分	D部分
住院護理	醫生服務	聯邦醫療保險優勢計劃 (Medicare Advantage Plans)	處方藥
療養院	門診護理	A部分	
臨終關懷		B部分	
居家護理		D部分	

CalOptima Health

如果您有Medicare B部分

- 聯絡社會安全局申請 A 部分
- CalOptima Health 也可以寄申請表給您
- 如果您同時擁有 Medicare A 部分和 B 部分， 您便有完整的福利

如果您屬於一個 Medicare HMO

- Medicare HMO 仍然是主要付款人
- 共付額
- 處方藥
- 福利協調



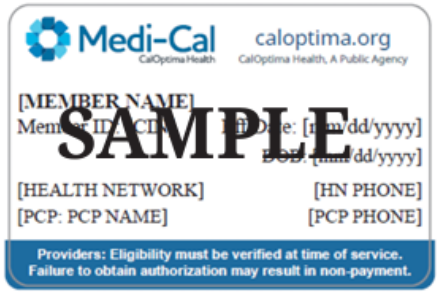
CalOptima Health

身份識別卡

- 受益人身份辨識卡
  (Beneficiary Identification Card, BIC)

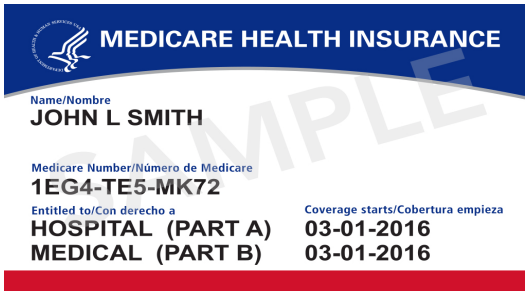


- CalOptima Health ID卡





- Medicare ID 卡



CalOptima Health

Medi-Cal–Medicare 會員的選擇

- 如果您選擇 Medicare 按服務收費 (Fee-For-Service, FFS):

FFS Medicare (A部分與 B部分)	Medicare D部分 (處方藥)	Medi-Cal 服務

- 如果您選擇其他Medicare Advantage(優勢) 計劃:

Medicare A部分與B部分 Medicare D部分	Medi-Cal 服務

CalOptima Health

COD 醫療網的結構

CalOptima Health Direct (COD)

與CalOptima Health 簽有合約的醫療服務者可以為 CalOptima Health Community Network (CCN) 和 COD 會員看診

COD

沒有指定家庭醫生(PCP)

例外：只有Medicare A 部分的會員需要有指定 PCP （由州強制）

CalOptima Health

專科醫生和醫療服務的轉診

- 您的家庭醫生（醫生）或其他醫療服務者可以把您轉介給專科醫生， 或者您可以給自己轉介
- CalOptima Health 核准醫療服務和用品
  - 例行轉診審核時間: 5 個工作天
  - 緊急轉診審核時間: 24 到 72 小時

CalOptima Health

一次性醫療用品

- 大多數用品不在Medicare保險涵蓋範圍內
- 如果您需要用品，請向醫生拿取處方
- 這些用品必須由 CalOptima Health 簽約的藥房提供



CalOptima Health

定制輪椅福利

- 需要定制輪椅或座椅系統的會員可以進行輪椅評估
- 您需要醫生開的醫囑



CalOptima Health

非緊急醫療交通接送 (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)

- 提供救護車和輪椅車服務
- 必須符合一些標準， 例如您的醫療或身體狀況不允許您使用公共或私人車輛， 並且您無法正常行走或在沒有幫助的情況下無法站立或行走， 包括使用助行器或拐杖的人
- 需要事先核准

CalOptima Health

非醫療交通接送(Non-Medical Transportation, NMT)

- NMT 可用於以下情況：
  - 您可以在沒有幫助的情況下進出公共或私人車輛
  - 您使用輪椅，但無需司機協助便可上下車
- NMT 可用於：
  - 前往Medi-Cal 承保服務的預約行程。這包括前往醫療、牙科、心理健康或藥物濫用障礙預約就診的交通接送，以及領取處方和醫療用品。

CalOptima Health

非醫療交通服務 (Non-Medical Transportation, NMT)（繼續）

- 如何獲得交通服務：
  - 若要要求乘車前往已核准的服務，請在預約就診前至少兩個工作天（週一至週五）撥打 CalOptima Health 的交通服務專線 1-833-648-7528 (TTY 711)，或者您的預約是緊急的，請您儘快致電。請您在致電時準備好您的會員ID卡。
  - 注意：美國印第安人也可以聯繫他們的印第安醫療保健服務者要求非醫療交通服務。
  - 非醫療交通服務的限制：CalOptima Health 提供成本最低的非醫療交通服務，滿足您的需求，以讓您從您的家到您可預約到的最近的醫療服務服務者那裏。
    會員不能自行駕駛或直接報銷非醫療交通服務的費用。如需了解更多信息，請致電 CalOptima Health 1-714-246-8500 或免付費電話 1-888-587-8088 (TTY 711)。

急診服務

- 對於危及生命或殘疾的疾病或傷害使用急診服務
- 撥打 911 或前往最近的急診室！
- 救護車服務
- 出示您的 CalOptima Health ID 卡



CalOptima Health

心理健康服務

- Medi-Cal–Medicare:
  - 可在Medi-Cal 或 Medicare 心理健康服務者處獲得服務
- Medi-Cal:
  - 請撥打 CalOptima Health 行為健康專線免費電話 **1-855-877-3885** (TTY **711**)， 以取得行為健康的資源

CalOptima Health

會員聯絡計劃

- 幫助年長的會員、 殘障或有慢性病的會員以及沒有住房的會員獲取醫療護理



CalOptima Health

健康教育

- CalOptima Health 可以免費向您發送英語、西班牙語、越南語、韓語、阿拉伯語、中文或波斯語的多種主題的書面健康教育材料

- 其他免費服務：
  - 電話諮詢
  - 一對一輔導
  - 推薦參加社區課程和研討會

健康教育 (續)

- CalOptima Health 提供幫助您自我管理慢性病（例如成人糖尿病和兒童氣喘）的計劃

- 您可以透過以下方式推薦自己參加計劃：
  - 致電給 CalOptima Health 客戶服務部
  - 請您的醫生幫您做轉介

- 該計劃將提供：
  - 書面教育資料
  - 參加課程的訊息
  - 如有需要，會致電給您檢查情況

多功能耆老服務計劃(Multi-Purpose Senior Services Program, MSSP)

- 如果您年滿 65 歲且患有殘障並且符合護理機構的標準，但希望留在家中，則您可能有資格獲得 MSSP 服務。MSSP 提供的服務可能包括：
  - 成人日間照顧/支援中心
  - 家務和個人護理協助
  - 防護監管
  - 護理管理
  - 暫托服務
  - 膳食服務
  - 社會服務
  - 通訊服務

CalOptima Health

個案管理服務

- 如果您有複雜的醫療需求， 可能需要個案管理服務
- 包括護士、 社工和其他幫助您的工作人員:
  - 了解您的健康狀況並做出改變以改善您的健康
  - 連接社區資源和有幫助的計劃
  - 與您的醫療保健醫生團隊溝通
  - 制定計劃來實現您的健康目標

CalOptima Health

文化和語言服務

- 口譯和書面翻譯服務
- 請致電您的醫療網或 CalOptima Health 客戶服務部，以取得以下語言提供的書面資料：
  - 英語
  - 俄语
  - 西班牙語
  - 越南語
  - 波斯語
  - 韓語
  - 阿拉伯語
  - 中文
  - 大字體、盲文、音頻 CD、數據CD

透過電話或面對面提供免費語言支援服務

- 如需面對面的美國手語翻譯服務，　請在看診預約的前 1 週申請

財務責任

- 作爲COD 會員, 您在費用上負責:
  - 藥物
  - 護理人員服務
  - 分攤費用
  - 私人保險



CalOptima Health

收到帳單?

- 最近的賬單:
  - 致電帳單公司並提供您的 Medicare 和 Medi-Cal ID 號碼
- 舊帳單或追債通知：
  - 致電給CalOptima Health 客戶服務

受保護的健康信息(Protected Health Information, PHI)

- 為了保護您的健康信息，　我們:
  - 限制查看您信息的人數
  - 培訓我們的工作人員保護您的信息

- 如果您希望我們與親戚或朋友分享您的 PHI，　我們需要您的簽名授權
  - 使用我們的授權表格或其他可接受的表格

CalOptima Health

保持您的 Medi-Cal 資格

- Medi-Cal 資格審核每 12 個月進行一次
- 請聯繫您的資格審查工作人員以獲取有關資格審查的更多信息
- 補充保障收入 (Supplemental Security Income, SSI) 受益人只要保留其 SSI 福利， 就有資格享有 Medi-Cal
- 有關 Medi-Cal 資格的更多信息， 請致電或訪問橙縣社會服務機構或社會安全局

CalOptima Health

個人信息變更

- 立即報告:
  - 橙縣社會服務機構
  - 社會安全局
  - CalOptima Health

您的卡丟失了?

- 如需您的 BIC，請致電或親自到橙縣社會服務機構
  - 請參閱您的歡迎包以獲取電話號碼列表
- 如需您的 CalOptima Health ID 卡，請致電給 CalOptima Health 客戶服務部：**1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**)，或訪問CalOptima Health 會員入口網站
- 如需Medicare ID 卡，請致電給社會安全局
  - 1-800-772-1213

CalOptima Health

CalOptima Health 欺詐熱線

- 舉報醫療服務者或會員的可疑欺詐行為:
  - 請致電 CalOptima Health 的詐欺熱線免費電話：**1-855-507-1805 (**TTY **711)**
  - 匿名且保密的
  - 不會影響您的福利或護理



CalOptima Health

CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal（加州白卡推進與革新方案)

- 旨在改善 Medi-Cal 會員獲得護理和健康成果的機會
- 提供全人護理方法，幫助會員滿足醫療和非醫療需求

CalOptima Health

CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal （加州白卡推進與革新方案) (續)

- 加强型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM)
  - 護理協調和綜合服務
  - 連結社區資源
  - 透過解決健康的社會決定因素來改善健康成果
- 社區支援
  - 住房過渡與導航服務
  - 住房租賃和維持服務
  - 住房押金
  - 康復護理（醫療暫托）

CalOptima Health

提交投訴:

致電 CalOptima Health Customer Service客戶服務	**1-714-246-8500 或免費電話 1-888-587-8088 (TTY 711)**
書面提交	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
網上提交	www.CalOptima.org
親自提交	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

- 您可以致電 1-800-952-5253 請求州聽證會

您的權利和責任

您的權利和責任

- 以下是您作為 CalOptima Health 會員的權利
  - 得到尊重和保有尊嚴的對待，您的隱私權以及對您的醫療資訊（例如病史、身心狀況或治療情況以及生殖或性健康）保密的必要性都應充分考慮。
  - 獲得有關保健計劃及其服務的信息，包括承保服務、醫療服務者，醫療從業人員以及會員權利和責任
  - 以您的首選語言獲取完整書面翻譯的會員信息，包括所有申訴和上訴通知
  - 就 CalOptima Health 的會員權利和責任政策提出建議
  - 能夠在 CalOptima Health 網絡內選擇家庭醫生
  - 能夠及時在網絡醫療服務者處獲取服務
  - 與醫療服務者一起參與有關您自己的醫療保健的決策，包括有拒絕治療的權利
  - 針對機構或您得到的護理的提出口頭或書面的申訴
  - 瞭解 CalOptima Health 決定拒絕、延遲、終止（結束）或更改醫療護理申請的醫學原因

您的權利和責任(繼續)

- 獲得護理協調
- 針對拒絕、推遲或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得您所使用的語言的免費口頭和書面翻譯服務
- 在當地法律援助辦公室或其他團體取得免費法律援助
- 制定預立醫療指示
- 如果服務或福利被拒絕，並且您已向 CalOptima Health 提出上訴但仍對決定不滿意，或者如果您在 30 天後仍未收到上訴決定，您可以要求舉行州聽證會，並可瞭解在何種情況下可以舉行加急聽證會。
- 根據要求退出（退出） CalOptima Health 並更改為縣內的另一個保健計劃
- 獲取未成年人自主的服務
- 根據您的要求並按照福利和機構法案 (Welfare and Institutions, W&I) 的第14182 (b)(12) 節的規定，免費及時取得其他格式（例如盲文、大字體印刷、音頻和無障礙電子格式）的書面會員信息
- 免受任何形式的限制或孤立，以作脅迫、紀律、便利或報復的手段

您的權利和責任(繼續)

- 無論費用或承保範圍如何，坦誠地討論有關可用治療方案和替代方案的信息，並以適合您的病情和理解能力的方式呈現
- 根據聯邦法規 (Code of Federal Regulations, CFR) 的45條第164.524和164.526節的規定，調閱並取得您的的醫療紀錄副本，並請求對其進行修改或更正
- 自由行使這些權利，不會對 CalOptima Health、您的醫療服務者或州對您的治療方式產生不利影響
- 根據聯邦法律規定，可獲得計劃生育服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康診所、助產服務、偏鄉保健中心、性傳播感染服務以及 CalOptima Health 網絡之外的急診服務

您的權利和責任(繼續)

- 你的責任
  - 瞭解、理解並遵守您的會員手冊
  - 瞭解您的醫療需求並與您的醫療服務者合作制定您的治療計劃
  - 遵循您與醫療服務者同意的治療計劃
  - 告訴 CalOptima Health 和您的醫療服務者我們需要瞭解您的醫療狀況，以便我們提供護理
  - 預約並遵守醫療預約，並告知辦公室您何時必須取消預約
  - 瞭解自己的健康狀況以及保持健康的方法
  - 參加有助於您健康的醫療保健計劃
  - 配合並有禮貌地對待參與您醫療保健服務的相關人員

您的權利和責任(繼續)

- **詐欺舉報專線及您的個人資訊**
  - 檢舉疑似醫療服務者或會員的詐欺行為
  - 請撥打加州醫療保健服務部 Medi-Cal 詐欺舉報熱線，免付費電話是 1-800-822-6222——匿名且保密的
  - **舉報詐欺行為不會影響您的福利或醫療保健服務！**
- 會員咨詢委員會
  - 向 CalOptima Health 董事會提供會員相關問題的意見
- 兒童全面保健模式家庭諮詢委員會
  - 向 CalOptima Health 董事會提供與加州兒童服務 (California Children's Services, CCS) 相關的會員問題的意見

會員入口網站

- 會員入口網站是一個安全的線上網站，讓您24小時都可瀏覽您的健康資訊。
  - 您可以透過電腦、平板電腦或智慧型手機登入會員入口網站。
- 自助式服務選項讓您更輕鬆快速地：
  - 查看和更新個人信息
  - 向 CalOptima Health 客戶服務查詢問題
  - 列印或申請將 CalOptima Health 會員卡郵寄給您
  - 更改您的醫療網和醫生（僅適用於 CalOptima Health Community Network 會員）
  - 查看事先核准（僅適用於 CalOptima Health Community Network 與 CalOptima Health Direct 會員）

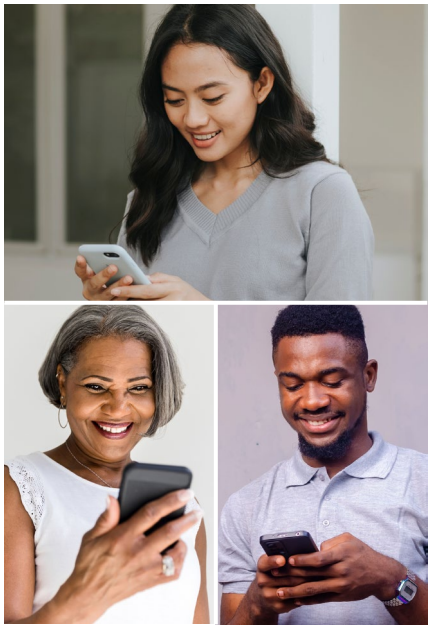
聯絡資訊

聯絡人	電話號碼
CalOptima Health 客戶服務	**1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**)
提交投訴: 聯絡 CalOptima Health 客戶服務 – 或 – 上網提交投訴表格	**1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.CalOptima.org
CalOptima Health 欺詐熱線	**1-855-507-1805** (TTY **711**)
VSP 視力服務	1-800-877-7195
Medi-Cal 牙科	1-800-322-6384
橙縣行為健康諮詢熱線	1-800-723-8641
CalOptima Health 行為健康	**1-855-877-3885**
Medi-Cal RX （處方藥）	1-800-977-2273

CalOptima Health

與 CalOptima Health 保持聯繫: **225678 (CALOPT)**

- CalOptima Health 現在使用短代碼發送官方短信： **225678** (CALOPT)
- 該號碼提供有關您的醫療保健和福利的最新信息
- 為什麼它很重要：
  - 幫助您識別來自 CalOptima Health 的訊息
  - 獲取有關您的醫療保健的信息，例如篩檢提醒和有關您的承保範圍的更新
- 您該怎樣做：
  - 將 **225678** (CALOPT) 儲存到您的手機通訊錄中
  - 留意短信以隨時了解您的醫療保健訊息
  - 如有疑問，請致電 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 聯絡我們的客戶服務團隊



CalOptima Health

CalOptima Health

Stay Connected With Us

www.CalOptima Health.org

@CalOptima Health