환영합니다
CalOptima Health 신규 회원 오리엔테이션:
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

- 자격이 되는 오렌지 카운티 주민을 위해 Medi-Cal 혜택을 관리



CalOptima Health

Medi-Cal 및 Medicare

- Medicare 는 항상 기본 지불인입니다
- CalOptima Health (Medi-Cal) 은 Medicare 에서 보장되지 않는 것들을 지불합니다



CalOptima Health

Medicare란 무엇인가?

파트 A	파트 B	파트 C	파트 D
병원 치료	의사 서비스	Medicare Advantage Plans	처방약
요양원	외래 치료	파트 A	
호스피스		파트 B	
가정 치료		파트 D	

CalOptima Health

Medicare 파트 B를 가지고 있다면

- 파트 A 신청을 위해 Social Security(사회 복지국)에 연락
- CalOptima Health에서 신청 양식 제공 가능
- Medicare 파트 A 및 B 두가지 다 가지고 있는 경우 완전한 혜택

CalOptima Health

Medicare HMO에 가입된 경우

- Medicare HMO 가 여전히 기본 지불인
- 공동 부담금
- 처방약
- 혜택 조정



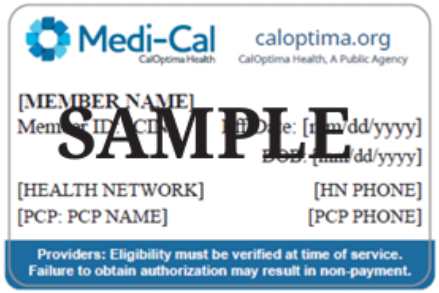
CalOptima Health

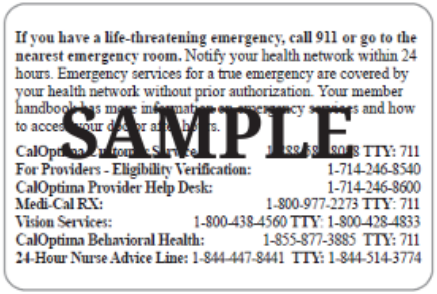
Identification Cards

- Beneficiary Identification Card (BIC, 수혜자 신분 카드)

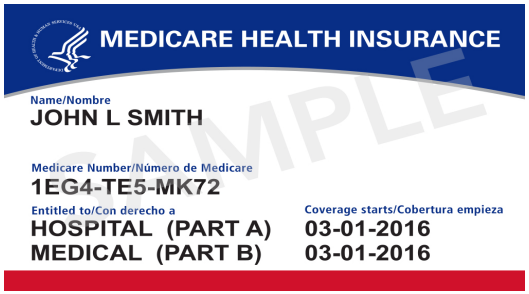


- CalOptima Health ID 카드





- Medicare ID 카드



CalOptima Health

Medi-Cal–Medicare 회원들의 선택권

- Medicare Fee-For-Service (FFS, 진료별 요금)를 선택하면:

FFS Medicare (파트 A 및 B)	Medicare 파트 D (처방전 약품)	Medi-Cal 서비스

- 다른 Medicare Advantage Plan을 선택한다면:

Medicare 파트 A 및 B Medicare 파트 D	Medi-Cal 서비스

CalOptima Health

COD 네트워크 구조

CalOptima Health Direct (COD)

CalOptima Health 계약 의료 제공자는 CalOptima Health Community Network(CCN) 및 COD 회원을 모두 볼 수 있습니다

COD

PCP(주치의) 지정 없음

예외: Medicare 파트 A 회원들은 지정이 필요합니다(주에서 요구)

CalOptima Health

전문의 및 의료 서비스 의뢰

- 주치의 (의사) 또는 기타 의료 제공자들은 전문의에게 의뢰하거나 또는 자신을 스스로 의뢰할 수 있습니다
- CalOptima Health 는 의료 서비스 및 용품을 승인합니다
  - 정기 의뢰 검토 시간: 영업일 기준 5일
  - 긴급 의뢰 검토 시간: 24~72시간

CalOptima Health

일회용 의료용품

- 대부부의 의료용품은 Medicare에서 보장되지 않습니다
- 의료용품이 필요한 경우 의사에게 처방전을 받으십시오
- 의료용품은 CalOptima Health와 계약한 약국에서 제공되어야 합니다



CalOptima Health

맞춤형 휠체어 혜택

- 맞춤형 휠체어나 좌석 시스템이 필요한 회원에게는 휠체어 평가가 제공됩니다
- 의사의 처방이 필요합니다



CalOptima Health

비-응급 의료 교통편 (NEMT)

- 구급차 및 휠체어 밴 서비스 이용 가능
- 의학적 또는 신체 상태와 같은 기준을 충족해야 하며 공공 또는 개인 차량을 사용할 수 없고 합리적으로 보행할 수 없거나 보행기나 목발을 사용하는 경우를 포함하여 도움 없이는 서거나 걸을 수 없는 경우
- 사전 승인이 필요함

CalOptima Health

비의료용 교통편(NMT)

- NMT를 이용할 수 있는 경우:
  - 도움 없이 공용 또는 개인 차량에 승하차할 수 있는 경우
  - 휠체어를 사용하고 있지만 운전자의 도움 없이도 승하차할 수 있는 경우
- NMT를 이용할 수 있는 용도:
  - Medi-Cal이 적용되는 서비스를 위한 왕복 이동. 여기에는 의료 ,치과, 정신 건강 예약 또는 약물 사용 장애 예약, 처방 및 의료 용품 픽업과 같은 목적을 위한 이동 수단이 포함됨

CalOptima Health

비-의료 교통편의 (NMT)(계속)

- NMT 서비스 이용 방법:
  - 승인된 서비스를 위한 교통편 요청을 위해 CalOptima Health의 운송 전화 1-833-648-7528(TTY 711)로 최소 예약일로부터 2영업일(월요일~금요일) 전에 또는 긴급 약속이 있는 경우 최대한 빨리 전화하십시오. 연락하기 전 CalOptima Health 회원 ID 카드를 준비하십시오.
  - 참고: 미국 원주민은 인디언 의료 제공자에게 연락하여 비의료 교통편을 요청할 수도 있습니다.
  - 비의료적 교통편의 한계: CalOptima Health는 귀하의 댁에서 귀하의 필요에 적절하고 예약이 가능한 가장 가까운 제공자에게 가는 가장 저렴한 비의료적 교통편을 제공합니다. 회원은 직접 운전하거나 비의료적 교통편에 대해 직접 환불받을 수 없습니다. 자세한 정보를 위해 CalOptima Health 1-714-246-8500번으로 또는 무료번호 1-888-587-8088 (TTY 711)번으로 전화하십시오.

CalOptima Health

응급 서비스

- 생명을 위협하거나 장애를 일으키는 질병이나 부상이 있는 경우 응급 서비스를 이용
- 911에 전화 또는 가까운 응급실로 가십시오!
- 구급차 서비스
- CalOptima Health ID 카드 제시



CalOptima Health

정신 건강 서비스

- Medi-Cal–Medicare:
  - Medi-Cal 또는 Medicare 정신 건강 서비스에 참여하는 제공자에게서 이용 가능
- Medi-Cal:
  - 행동 건강 자원을 사용하려면CalOptima Health 행동 건강 무료번호 **1-855-877-3885** (TTY **711**) 전화

CalOptima Health

Member Liaison Program(회원 연결 프로그램)

- 노인, 장애인 회원, 노숙자 회원이 의료 서비스를 사용하고 조정할 수 있도록 지원



CalOptima Health

건강 교육

- CalOptima Health는 서면으로 된 다양한 주제의 건강 교육 자료를 영어, 스페인어, 베트남어, 한국어, 아랍어, 중국어 또는 페르시아어로 무료로 보내드릴 수 있습니다

- 기타 무료 서비스:
  - 전화상 상담
  - 일대일 상담
  - 지역사회 수업 및 워크숍 의뢰

CalOptima Health

건강 교육 (계속)

- CalOptima Health 에는 성인 당뇨병, 소아 천식 등 만성 질환을 자가 관리하는 데 도움이 되는 프로그램이 있습니다

- 다음을 통해 프로그램을 추천할 수 있습니다:
  - CalOptima Health 고객 서비스에 전화
  - 주치의에게 의뢰 요청

- 프로그램은 다음을 제공할 것입니다:
  - 서면 교육 자료
  - 수강 가능한 수업 안내
  - 필요한 경우 관리 상황 확인

CalOptima Health

다목적 노인 서비스 프로그램(Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

- 귀하가 65세 이상이고, 장애가 있으며, 요양 시설에 갈 자격이 되지만 자택에 머무르고자 하는 경우 MSSP 서비스를 받을 수 있습니다. MSSP를 통해 제공되는 서비스는 다음과 같습니다:
  - 성인 주간 관리/지원 센터
  - 가사 및 개인 위생 관리 지원
  - 보호 감독
  - 치료 관리
  - 일시 보호
  - 교통편
  - 식사 서비스
  - 사회 복지 서비스
  - 소통 서비스

CalOptima Health

사례 관리 서비스

- 복잡한 의료상의 문제가 있는 경우, 사례 관리 서비스가 필요할 수 있습니다
- 이러한 서비스에는 다음과 같은 도움을 줄 수 있는 간호사, 사회복지사 및 기타 직원이 포함되어 있습니다.
  - 건강 상태에 대해 알아보고 건강 목표를 달성하기 위한 치료 계획 수립
  - 지역 사회 자원 및 유용한 프로그램과 연결
  - 의사들을 포함한 건강 관리팀과 상담
  - 건강 목표를 달성하기 위한 계획을 세우기

CalOptima Health

문화 및 언어 서비스

- 통역 및 번역 서비스
- 건강 네트워크 또는 CalOptima Health 고객 서비스부에 연락하여 다음과 같은 언어 및 방식으로 서면 자료를 요청할 수 있습니다:

  - 영어
  - 스페인어
  - 베트남어
  - 페르시아어
  - 한국어
  - 아랍어
  - 중국어

  - 큰 활자, 점자,
    오디오 CD, 데이터 CD
  - 러시아인

- 전화 또는 대면 무료 언어 지원 서비스
- 예약 날짜 1주 전에는 대면 미국 수화 통역사를 요청

CalOptima Health

재정적 책임

- COD 회원으로서 다음에 대한 재정적인 책임이 있습니다:
  - 약물
  - 구급 요원 서비스
  - 공동 부담금
  - 개인 보험



CalOptima Health

청구서를 받으셨습니까?

- 최근 청구서:
  - 청구 회사에 전화하여 귀하의 Medicare 및 Medi-Cal ID 번호를 알려주기
- 오래된 청구서 또는 콜렉션 통지서:
  - CalOptima Health 고객 서비스에 전화

CalOptima Health

보호된 건강 정보(Protected Health Information, PHI)

- 저희는 귀하의 건강 정보를 보호하기 위해:
  - 정보를 보는 사람의 수를 제한
  - 정보를 보호하기 위한 직원 교육

- PHI를 친척이나 친구와 공유하려면 귀하의 서명된 승인이 필요합니다
  - 저희의 승인 양식 또는 기타 허용되는 양식을 사용

CalOptima Health

Medi-Cal 자격 유지

- Medi-Cal 자격 검토는 12개월마다 수행됨
  - 자격 검토에 대한 자세한 내용은 자격 검토 담당자에게 문의
- Supplemental Security Income (SSI, 생활 보조 소득) 수혜자는 SSI 혜택을 유지하는 한 Medi-Cal을 받을 자격이 있음
- Medi-Cal 자격에 대한 자세한 정보는 call or visit the County of Orange Social Services Agency (오렌지 카운티 사회 복지국) 또는 사회보장국에 연락

CalOptima Health

개인 정보 변경

- 즉시 알림:
  - County of Orange Social Services Agency (오렌지 카운티 사회복지국)
  - Social Security Administration (사회보장국)
  - CalOptima Health

카드를 분실 하셨습니까?

- BIC 카드는 County of Orange Social Services Agency (오렌지 카운티 사회복지국)를 방문하거나 전화
  - 전화번호 목록은 환영 패킷을 참조
- CalOptima Health ID 카드는 CalOptima Health 고객 서비스 번호 **1-714-246-8500** 또는 무료번호 **1-888-587-8088** (TTY **711**)로 전화 또는 CalOptima Health 회원 포털 방문
- Medicare ID 카드는 Social Security (사회보장국)에 연락
  - 1-800-772-1213

CalOptima Health

CalOptima Health 사기 전화번호

- 의심되는 의료 제공자 또는 회원 사기 신고 :
  - CalOptima Health의 사기 무료번호 **1-855-507-1805 (**TTY **711)**에 전화
  - 익명 및 기밀
  - 혜택이나 진료에 영향을 미치지 않음



CalOptima Health

CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal(캘리포니아 Medi-Cal의 발전과 혁신)

- Medi-Cal 회원의 진료 접근성 및 건강 결과를 향상시키기 위해 고안되었습니다
- 회원의 의학적, 비의학적 필요 사항을 돕는 전인적 접근 방식을 제공합니다

CalOptima Health

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

- Enhanced Care Management (ECM, 향상된 의료 관리)
  - 치료 조정 및 서비스 통합
  - 지역사회에 연결
  - 건강의 사회적 결정요인을 해결하여 건강 결과 개선
- 지역사회 지원
  - 주택 전환 내비게이션 서비스
  - 주택 임대 및 유지 서비스
  - 주택 보증금
  - 요양치료(의료휴식)

CalOptima Health

불만 제기

CalOptima Health 고객 서비스 연락	**1-714-246-8500 또는 무료번호 1-888-587-8088 (**TTY **711)**
우편	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
웹사이트	www.CalOptima.org
직접 방문	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

- 주 청문회 요청 번호 1-800-952-5253

CalOptima Health

회원의 권리와 책임

CalOptima Health

회원의 권리와 책임

- 다음은 CalOptima Health 회원으로서의 권리들입니다
  - 존중과 존엄성으로 대우받을 권리가 있으며, 회원의 사생활 보호 권리와 의료 기록, 정신적 및 신체적 상태 또는 치료, 생식 건강 또는 성 건강과 같은 의료 정보의 기밀 유지 필요성을 충분히 고려받을 권리
  - 보장 서비스, 의료 제공자 및 회원의 권리와 책임을 포함해 플랜과 플랜의 서비스에 대한 정보를 제공받을 권리
  - 모든 불만 및 항소 통지를 포함해 회원이 선호하는 언어로 번역된 서면 회원 정보를 받을 권리
  - CalOptima Health의 회원 권리 및 책임 정책에 대한 권장 사항들을 제시할 권리
  - CalOptima Health 네트워크 내에서 주치의를 선택할 수 있는 권리
  - 네트워크 의료 제공자들을 시기적절하게 만날 수 있는 권리
  - 치료를 거부할 권리를 포함해 본인의 건강 관리와 관련되어 의료 제공자와 함께 의사 결정에 참여할 권리
  - 플랜에 대해 또는 받은 치료에 대해 구두 또는 서면으로 불만을 표현할 권리
  - 의료 관리에 대한 요청을 거절, 지연, 종료 또는 변경한 CalOptima Health의 결정에 대한 의료적 이유를 알 권리

회원의 권리와 책임(계속)

- 치료 조정을 받을 권리
- 서비스 또는 혜택을 거절, 지연 또는 제한하는 결정에 대한 항소를 요청할 권리
- 회원의 언어로 무료 통역 및 번역 서비스를 받을 권리
- 회원의 지역 법률 지원 사무소 또는 기타 단체에서 무료 법률 지원을 받을 권리
- 사전 지시서를 작성할 권리
- 서비스 또는 혜택이 거절되었으며 회원이 이미 CalOptima Health에 항소를 제기했으나 여전히 결정에 만족하지 않은 경우, 또는 긴급 청문회가 요청 가능한 상황에 대한 정보를 포함하여 30일 후에도 항소에 대한 결정을 받지 못한 경우에 주 청문회를 요청할 권리
- 요청 시 CalOptima Health에서 탈퇴하고 카운티 내 다른 건강 플랜으로 변경할 권리
- 미성년자 동의 서비스를 이용할 권리
- 요청 시 Welfare and Institutions (복지 및 기관, W&I) 코드 섹션 14182 (b)(12)에 따라 요청한 형식에 적합한 시기적절한 방식으로 다른 형식(예: 점자, 큰글자, 오디오 및 접근 가능한 전자 형식)으로 회원 정보를 무료로 받을 권리
- 강압, 징계, 편의 또는 복수의 수단으로 사용되는 어떤 형태의 구속이나 격리로부터 자유로울 권리

CalOptima Health

회원의 권리와 책임(계속)

- 비용 또는 보장과 관계없이 회원의 상태와 이해할 수 있는 능력에 적절한 방식으로 제공되는 이용 가능한 치료 옵션 및 대안에 대한 정보를 진실되게 논의할 권리
- 미국 연방 규정 제 45편(CFR) 섹션 및 164.526에 명시된 바와 같이 회원의 의료 기록에 접근하고 사본을 받고, 이를 개정 또는 수정을 요청할 권리
- CalOptima Health, 의료 제공자 또는 주 정부로부터 귀하가 받는 대우에 부정적인 영향을 미치지 않고 이러한 권리를 자유롭게 행사할 권리
- 가족 계획 서비스, 독립형 출산 센터를 이용할 권리
- 연방법에 따라 CalOptima Health의 네트워크 외 연방 인증 건강 센터, 인디언 건강 관리 제공자, 조산사 서비스, 지방 건강 센터, 성매개감염 서비스 및 응급 서비스를 사용할 권리

회원의 권리와 책임(계속)

- 회원의 책임
  - 회원 안내서를 알고, 이해하며 이를 준수할 책임
  - 의료적 필요를 이해하고 치료 계획을 수립하기 위해 의료 제공자와 협력할 책임
  - 의료 제공자와 합의한 치료 계획을 따를 책임
  - CalOptima Health와 의료 제공자에게 알려 할 의료적 상태의 필수 사항을 알려 관리가 제공될 수 있도록 할 책임
  - 진료 예약을 하고 이를 지키며, 예약을 취소해야 하는 경우 진료 사무실에 이를 알릴 책임
  - 의료적 상태 및 건강을 유지하는 사항에 관해 알아볼 책임
  - 건강을 유지하는 의료 프로그램에 참여할 책임
  - 의료 관리 파트너들과 협력하고 그들에게 예의를 지킬 책임

CalOptima Health

회원의 권리와 책임(계속)

- 사기 신고 핫라인 및 개인 정보 보호
  - 의료 제공자 또는 회원에 의한 사기 의심 사례를 신고하기
  - 캘리포니아주 보건의료서비스부 (Department of Health Care Services) Medi-Cal 사기 신고 핫라인 무료번호 **1-800-822-6222**로 전화—익명으로 비밀이 보장됩니다
  - **사기 신고는 회원의 혜택이나 의료 서비스에 영향을 미치지 않습니다!**
- 회원 자문 위원회
  - CalOptima Health 이사회에 회원 관련 문제에 대한 의견 제공
- 아동 전체 모델 (Whole-Child Model) 가족 자문 위원회
  - CalOptima Health 이사회에 CCS 관련 회원 문제에 대한 의견 제공

CalOptima Health

회원 포털

- 회원 포털은 안전한 온라인 웹사이트로, 연중무휴 24시간 언제든지 건강 정보에 접속 가능
  - 컴퓨터, 태블릿 또는 스마트폰을 통해 회원 포털에 접속 가능
- 셀프 서비스 기능을 통해 다음과 같은 것을 쉽고 빠르게 수행:
  - 개인 정보 조회 및 업데이트
  - CalOptima Health 고객 서비스부에 질문
  - CalOptima Health ID 카드를 인쇄 또는 우편 발송 요청
  - 건강 네트워크 및 주치의를 변경 (CalOptima Health Community Network 회원에게만 해당)
  - 사전 승인(들) 내역 확인 (CalOptima Health Community Network 및 CalOptima Health Direct 회원에게만 해당)

CalOptima Health

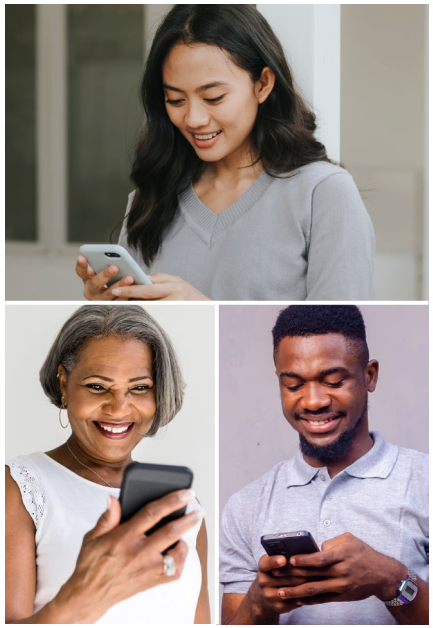
연락처 정보

연락처	전화번호
CalOptima Health 고객 서비스	**1-714-246-8500** 또는 무료번호 **1-888-587-8088** (TTY **711**)
불만 제출: CalOptima Health 고객 서비스 연락 – 또는 – 온라인 불만 양식 제출	**1-714-246-8500** 또는 무료번호 **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.CalOptima.org
CalOptima Health 사기 신고 번호	**1-855-507-1805** (TTY **711**)
VSP Vision Services(안과 서비스)	1-800-877-7195
Medi-Cal Dental(치과)	1-800-322-6384
오렌지 카운티 행동 건강 사용 번호(Orange County Behavioral Health Access Line)	1-800-723-8641
CalOptima Health 행동 건강	**1-855-877-3885**
Medi-Cal RX	1-800-977-2273

CalOptima Health

CalOptima Health 네트워크와 연결하기 : 225678 (CALOPT)

- CalOptima Health는 이제 짧은 코드를 사용하여 공식 문자 메시지를 보냅니다: 225678 (CALOPT)
- 이 번호는 귀하의 건강 관리 및 혜택에 대한 최신 정보를 제공합니다
- 중요한 이유:
  - CalOptima Health에서 보내는 메시지를 확인하는 데 도움이 됩니다
  - 검진 알림 및 보장에 대한 업데이트와 같은 건강 관리에 대한 정보를 보냅니다
- 귀하가 해야 할 일:
  - 225678 (CALOPT)를 휴대전화 연락처에 저장하십시오
  - 건강 관리에 대한 정보 문자 메시지를



CalOptima Health

CalOptima Health

Stay Connected With Us

www.CalOptima Health.org

@CalOptima Health