



Medi-Cal
CalOptima
Better. Together.

Boletín de Avisos Anual 2018

Cómo comunicarse con CalOptima

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Tenemos personal que habla su idioma. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**. También puede visitar nuestra página de Internet www.caloptima.org.

Consejos después del horario laboral:

- Si necesita consejos médicos después del horario laboral, llame al consultorio de su médico general o al número de teléfono que está en la parte posterior de su tarjeta de seguro de plan de salud o de grupo médico.

Servicios médicos de emergencia:

- Llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia más cercana si considera que realmente es una emergencia médica.

Obtenga información en otros idiomas o formatos

La información y los materiales brindados por CalOptima están disponibles en imprenta grande y en otros formatos e idiomas. Por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima si necesita información o materiales en otro formato o idioma.

¿Nueva dirección o número de teléfono?

Necesitamos tener su dirección y número de teléfono correcto para comunicarnos con usted sobre su atención médica. Si tiene una dirección o número de teléfono nuevo, por favor avísenos. Para reportar cualquier cambio, llame:

Boletín de Avisos Anual 2018

- a su trabajador de elegibilidad de la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange
- al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima
- a la oficina de correo postal de los EE.UU. al **1-800-275-8777**

Guía para Miembros de CalOptima

La Guía para Miembros de CalOptima más actualizada está disponible al ser solicitada. Para obtener la guía, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima 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. Tenemos personal que habla su idioma. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. También puede visitar nuestra página de Internet www.caloptima.org.

Sus beneficios y cómo obtener atención médica

CalOptima quiere que sepa cuáles son sus beneficios y cómo obtener atención médica incluyendo:

- Servicios cubiertos y excluidos
- Procedimientos farmacéuticos
- Pagos por servicios, tales como los copagos o lo que debe hacer si recibe una factura
- Servicios fuera del área de servicio y las restricciones de los beneficios
- Servicios multilingües sin costo
- Información sobre los médicos participantes y cómo programar citas con su médico general
- Atención de un especialista, servicios para el cuidado de la salud mental y servicios hospitalarios
- Atención después del horario laboral
- Servicios médicos de emergencia
- Cómo presentar una queja o apelación
- Nueva tecnología médica

Consulte la guía para miembros para más información sobre los beneficios y servicios disponibles. O visite nuestra página de Internet www.caloptima.org.

Puede localizar información sobre los proveedores en el directorio de proveedores en línea en www.caloptima.org.

También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima para solicitar que le envíen por correo una copia de la guía para miembros o un directorio de médicos participantes.

¿Sabe sobre los siguientes beneficios y servicios de Medi-Cal?

Servicios para el cuidado de la salud de la mujer

Las mujeres pueden obtener cuidado preventivo, cuidado prenatal básico, planificación familiar o servicios de emergencia sin la necesidad de una referencia o autorización previa. Pueden acudir a cualquier especialista (tal como un obstetra/ginecólogo o partera certificada) dentro de su plan de salud para servicios de cuidado prenatal de rutina, exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou. Puede comunicarse directamente con el especialista de la mujer para programar una cita.

Servicios fuera del área de la red

Si necesita obtener un servicio médico cubierto que no puede ser brindado por su plan de salud, es posible que pueda obtenerlo de un proveedor fuera del área de la red. Su plan de salud cubrirá tal servicio por el tiempo necesario siempre y cuando su plan de salud no tenga los medios para brindarlo. Si necesita ayuda con un servicio fuera de la red, comuníquese con su plan de salud.

Segunda opinión

Su médico general le ayudará a obtener una segunda opinión cuando usted la solicite o si su médico general piensa que debe tenerla. El médico que le dará la segunda opinión no será responsable de su caso, pero le ayudará a usted y a su médico general a decidir el mejor plan de tratamiento.

Autorización previa

¿Qué es una autorización previa?

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

- Atención especializada
- Atención hospitalaria y ambulatoria
- Servicios auxiliares, tal como el cuidado de la salud en el hogar
- Suministros y artículos médicos
- Equipo médico duradero (silla de ruedas, andadores, etc.)
- Transporte médico no urgente

El plazo general para una autorización previa es:

Boletín de Avisos Anual 2018

- Autorizaciones de rutina: 5 días hábiles
- Autorizaciones urgentes: 72 horas (o 3 días)

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

Puede obtener cuidado preventivo, cuidado prenatal básico, planificación familiar o servicios de emergencia sin la necesidad de una autorización previa. Las mujeres pueden acudir a cualquier especialista (tal como un obstetra/ginecólogo o partera certificada) dentro de su plan de salud para servicios de cuidado prenatal de rutina, exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou sin una referencia o autorización previa. Puede comunicarse directamente con el especialista de la mujer para programar una cita.

¡SOLO PARA USTED! Decisiones sobre su atención médica

Si necesita servicios médicos especiales, el Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management o UM, por su título y siglas en inglés) trabajará con su médico para determinar si los servicios solicitados son apropiados. Estas decisiones son tomadas basadas en sus necesidades médicas y la cobertura de Medi-Cal. Ni el personal de CalOptima ni su médico son remunerados si los servicios no son aprobados. Ni el personal de CalOptima ni su médico reciben incentivos económicos de las decisiones que toman sobre su atención médica.

Como miembro de CalOptima, usted tiene derecho de solicitar información sobre el proceso y las decisiones tomadas por la UM. Si tiene preguntas, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** para ser conectado con un miembro del personal que pueda contestar sus preguntas sobre el proceso de la UM. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**. Contamos con servicios de intérprete para ayudarle a hablar con el personal del Departamento de UM en su idioma preferido.

Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar o mejorar la vida de otra persona al convertirse en un donador de órganos o tejidos. Para ser un donador de órganos o tejidos, usted puede:

- contestar la pregunta sobre la donación de órganos y tejido que está en la manifestación anticipada de voluntad
- obtener una etiqueta de donador en su licencia de conducir, o
- cargar una tarjeta de donante

Para más información, visite www.donevidacalifornia.org, o llame gratuitamente al **1-866-797-2366**.

Información sobre el beneficio de medicamentos

Medicamentos/Medicinas

La página web de medicamentos/medicinas, en la sección de Miembros del sitio web de CalOptima en www.caloptima.org, contiene mucha información acerca de sus beneficios de medicamentos (medicinas). Allí podrá encontrar lo siguiente:

- La Lista de medicamentos, también llamada Lista de medicamentos aprobados.
- Cambios y actualizaciones a la Lista de medicamentos aprobados, que se realizan cada 3 meses.
- El proceso para que usted o su médico soliciten la aprobación de medicamentos que no están en la Lista de medicamentos aprobados.

También puede usar el sitio web de CalOptima para:

- consultar todos los medicamentos cubiertos por CalOptima
- ver si hay un medicamento genérico u otra opción genérica para sus medicamentos
- consultar si los medicamentos que toma pueden interactuar con otros medicamentos
- averiguar sobre los posibles efectos secundarios de un medicamento
- averiguar qué farmacias trabajan con CalOptima
- revisar los medicamentos que fueron retirados del mercado por el fabricante

Cómo usar la Lista de medicamentos aprobados

CalOptima tiene una lista de medicamentos cubiertos (los que paga), si los surte en una farmacia que trabaja con CalOptima. Esta lista se llama Lista de medicamentos aprobados. Esta lista se puede encontrar en el sitio web de CalOptima, en www.caloptima.org. Puede oprimir en la página web de Medicamentos/Medicinas en la sección de Miembros. O puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima. En la Lista de medicamentos aprobados se mostrará lo siguiente:

- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Las limitaciones para un medicamento cubierto.
- Las reglas para cambiarse a un medicamento genérico. Si hay un medicamento genérico disponible, deberá usar el medicamento genérico primero.
- Las reglas para probar ciertos medicamentos primero, antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección.
- Las reglas que requieren que usted tenga una determinada afección primero, antes de que se cubra un medicamento.

Boletín de Avisos Anual 2018

- Las reglas que requieren que usted use otro medicamento que tenga el mismo efecto que otro medicamento.

Actualizaciones a la Lista de medicamentos aprobados

El Comité de Farmacia y Terapéutica de CalOptima revisa los nuevos medicamentos y los nuevos usos de un medicamento de la Lista de medicamentos aprobados cada 3 meses. Este comité cuenta con farmacéuticos y médicos que deciden qué medicamentos se incluyen en la Lista de medicamentos aprobados. También revisan las reglas o limitaciones que se aplican a un medicamento.

Preaprobaciones de medicamentos que no se encuentran en la Lista de medicamentos aprobados de CalOptima

Si su médico le da una receta de un medicamento que no está en la Lista de medicamentos aprobados, su médico o farmacia deben solicitar primero una aprobación de CalOptima. Su médico o farmacia deben usar un formulario de autorización previa. Usted también puede solicitarnos una aprobación llamando al Departamento de Servicios para Miembros o llenando el formulario de Solicitud de autorización previa de medicamentos en línea, en la página web de Medicamentos/Medicinas, en la sección de Miembros de nuestro sitio web. Cuando llene y presente este formulario, CalOptima trabajará con su médico para solicitar toda la información necesaria para revisar su solicitud.

Su médico debe informarnos su diagnóstico y los medicamentos de la lista de CalOptima que ya ha usado. Su médico también debe decirnos por qué el medicamento solicitado es necesario por motivos médicos para usted y por qué no se pueden usar los medicamentos de nuestra lista. Para obtener más información sobre el proceso de preaprobación, consulte la Guía para Miembros. Para obtener más información, visite el sitio web de CalOptima en www.caloptima.org o llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. Tenemos personal que habla su idioma.

CalOptima está aquí para ayudarle

Usted tiene el derecho a presentar una queja si no está satisfecho con la atención médica que recibe.

Para presentar una queja o apelación sobre la utilización de servicios

Puede presentar una queja si no está satisfecho con la atención médica que recibe. Puede presentar una apelación sobre la utilización de servicios si su plan de salud o CalOptima no aprueba o paga, deja de ofrecer, cambia o retrasa un servicio, y no está de acuerdo con la decisión. Puede solicitar que CalOptima continúe ofreciendo el servicio mientras su apelación es procesada. Para hacer esto, llame a CalOptima dentro de 10 días de haber recibido el aviso de parar o cambiar el servicio que ya está recibiendo. Para presentar una queja o apelación sobre la utilización de servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima. La Guía para Miembros de CalOptima contiene más información sobre su derecho para presentar quejas y apelaciones.

Boletín de Avisos Anual 2018

El personal de CalOptima está disponible si necesita ayuda para llenar el formulario para presentar una queja o apelación. Si habla otro idioma, puede solicitar un intérprete sin costo a usted para que le ayude a presentar su queja o apelación. Debe dar su consentimiento por escrito si desea que otra persona lo represente.

Para solicitar una Audiencia Estatal

Puede solicitar una Audiencia Estatal en cualquier momento si no está de acuerdo con la acción o decisión que tomó su plan de salud o CalOptima. Para hacer esto, llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) dentro de 90 días del aviso de acción o decisión. Durante esta audiencia, puede presentar sus inquietudes directamente al estado de California. Puede representarse a sí mismo u otra persona puede representarlo. El DSS puede ayudarle a obtener representación legal gratuita a través de un abogado llamado Legal Aid Lawyer en inglés.

Para solicitar una Audiencia Estatal, escriba a:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

o

Llame al **1-800-952-5253**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-800-952-8349**.

Protegiéndolo a usted y al sistema de atención médica

¿Qué significa el fraude en la atención médica?

El fraude en la atención médica es cuando una persona planea hacer algo deshonesto sabiendo que puede resultar en una acción ilícita perjudicándose a sí mismo o a otra persona.

Estas son algunas acciones fraudulentas en la atención médica:

- Usar la tarjeta de identificación de CalOptima de otra persona
- Recibir una factura para servicios cubiertos por CalOptima
- Recibir una factura para servicios innecesarios
- Recibir una factura para servicios que no fueron prestados
- Recibir una factura para algo (tal como una silla de ruedas o suministros médicos) que no fue ordenado por el médico o no fue enviado al miembro
- Presentar reclamos para servicios o medicamentos que no fueron prestados
- Falsificar o alterar facturas o recibos
- Usar la cobertura de otra persona

Boletín de Avisos Anual 2018

El fraude perjudica a todos. Si sospecha de fraude, por favor repórtelo llamando a la línea directa de cumplimiento normativo y ética de CalOptima al **1-877-837-4417**. No es necesario dar su nombre para reportar la sospecha de fraude.

¿Qué significa HIPAA?

HIPAA son las siglas en inglés para el American 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. Dicha ley dicta que el personal debe asegurar que todos los expedientes médicos, facturas y las cuentas de los pacientes cumplan con estándares estrictos. CalOptima no mantiene su expediente médico. Si le gustaría obtener copias de su expediente médico, por favor comuníquese con el consultorio de su médico general.

¿Cómo protege CalOptima su información de salud protegida?

Es muy importante para CalOptima proteger su información de salud protegida. El personal de CalOptima está capacitado para manejar su información de salud protegida de manera segura y privada. Nuestro personal ha acordado por escrito de mantener su información privada. Solo se le permite al personal usar su información de salud protegida para coordinar o pagar por sus servicios médicos cubiertos.

Los documentos que contienen su información de salud protegida son mantenidos bajo llave en las instalaciones de CalOptima. Una vez que no se necesiten los documentos con su información de salud protegida, éstos son destrozados para que nadie pueda leerlos.

Los sistemas de computación de CalOptima cuentan con seguridad integrada para asegurar que nadie pueda ver su información de salud protegida. Si su información de salud protegida es enviada por correo electrónico o si es guardada en un disco compacto u otro aparato electrónico, CalOptima usa un sistema para codificar la información de salud protegida para que solo las personas autorizadas puedan descifrar, extraer y leerla. Para obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad, consulte la página de Internet www.caloptima.org o llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima.

Su información es personal y privada

Después de ser elegible e inscribirse en nuestro plan de salud, Medicare y/o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información médica de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales con el fin de aprobar y pagar por su atención médica.

CalOptima requiere que sus empleados sigan las normas de privacidad y seguridad así como los procedimientos de CalOptima para proteger su información de salud en forma oral (es decir, al hablar sobre su información médica con individuos autorizados por teléfono o en persona), por escrito o de forma electrónica. Esto significa que un empleado de CalOptima que tiene acceso a su información y la necesita para realizar sus funciones de trabajo, no hablará sobre su información en áreas públicas o con personas que no están autorizadas, y la guardará bajo llave y se cerciorará que su información sea almacenada cuando no esté en uso. Si el empleado debe enviar su información de forma electrónica, se cerciorará que la comunicación sea codificada.

CalOptima limita el acceso a la información de salud de los miembros a aquellos empleados que la necesitan para realizar sus funciones laborales.

¿Necesita ayuda de un administrador de cuidado?

Si tiene problemas de salud difíciles de controlar, es posible que necesite la ayuda de un administrador de cuidado. Los administradores de cuidado son enfermeras que le ayudan a:

- aprender cómo cuidar de su salud
- trabajar con sus médicos para controlar su atención y tratamiento médico
- preparar un plan de atención médica
- resolver problemas para obtener atención

Su médico le puede ayudar a obtener los servicios de administración de cuidado, o puede llamar a su plan de salud o al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima.

¿Sabía que?

Si acude a la sala de emergencia para prevenir que empeore su enfermedad, es posible que el médico que lo atiende en el hospital le dé un suministro de hasta 72 horas para el medicamento que necesita sin la necesidad de una autorización previa. También, el farmacéutico podría darle un suministro de hasta 10 días del medicamento que le recetó el médico en la sala de emergencia sin la necesidad de una autorización previa.

Tiene el derecho de presentar una queja si no está satisfecho con la atención, el servicio o tratamiento que recibió al hacer una de las siguientes cosas:

- Llenar el formulario de quejas por Internet en www.caloptima.org
- Llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**; usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**
- Presentar una queja en persona en nuestra oficina en 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
- Llenar el formulario de quejas impreso o escribir una carta a CalOptima y enviarla por correo a 505 City Parkway West, Orange, CA 92868

Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad

Cada año, compartimos con nuestros miembros, proveedores y socios comunitarios las metas de nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Program, o QI, por su título y siglas en inglés). También compartimos los logros que cumplimos el año pasado. Así, mantenemos informados a la comunidad sobre nuestros logros, proyectos y actividades de este programa. Visite nuestra página de Internet www.caloptima.org para leer los logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad hacia las metas para el 2017 y 2018.

Si desea recibir una copia impresa de este documento, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**.

¿Tiene su médico un portal para pacientes?

¿Alguna vez se ha dado cuenta de que olvidó preguntar algo a su médico después de irse del consultorio? ¿Puede recordar lo que el médico le dijo? Cada vez más médicos ofrecen a sus pacientes acceso a su información de salud mediante un portal para pacientes por medio de la web.

¿Qué es un portal para pacientes?

Un portal para pacientes es un sitio web seguro en línea que brinda a los pacientes acceso oportuno las 24 horas a su información de salud personal desde cualquier sitio con una conexión a Internet. Con una contraseña y un nombre de usuario seguros, los pacientes pueden consultar información de salud, como la siguiente:

• consultas recientes con el médico	• vacunas
• resúmenes de altas hospitalarias	• alergias
• medicamentos	• resultados de pruebas de laboratorio

Cómo empezar:

- Asegúrese de tener acceso a una dirección de correo electrónico activa antes de su siguiente consulta con el médico.
 - Puede registrarse para obtener una cuenta de correo electrónico gratis en gmail.com, yahoo.com o hotmail.com.
- Pregunte a su médico si ofrece un portal para pacientes.
- En su siguiente cita, inscribese al portal para pacientes de su médico.
- Después de inscribirse, inicie una sesión en el portal para pacientes de su médico y vea la información que el médico puede proporcionarle.

Boletín de Avisos Anual 2018

- Investigue si puede comunicarse con el médico por medio del portal para pacientes. Es una manera segura de obtener respuestas a sus preguntas.

Estándares de acceso a atención médica de CalOptima — 2018

COMPRIENDIENDO LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN MÉDICA

A continuación, se muestra una breve descripción de los estándares de atención médica para los miembros de CalOptima Medi-Cal:

Acceso a atención médica de emergencia/urgente:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Servicios de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas al día, los siete días de la semana
Servicios en un centro de cuidado urgente	Dentro de 24 horas de ser solicitado

Acceso a atención médica general:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Citas urgentes que NO requieren una autorización previa	Dentro de 48 horas de ser solicitada
Atención médica general que no es urgente	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Exámenes físicos de rutina y consultas de salud y bienestar generales	Dentro de 30 días naturales de ser solicitado
Evaluación inicial de la salud (Initial Health Assessment, IHA) o Evaluación individual de la salud conductual (Individual Health Education Behavioral Assessment, IHEBA)	Dentro de 120 días naturales de ser miembro de Medi-Cal

Acceso a atención médica especializada y auxiliar:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Citas urgentes que REQUIEREN una autorización previa	Dentro de 96 horas de ser solicitada
Atención especializada que no es urgente	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada
Consulta prenatal inicial	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada

Boletín de Avisos Anual 2018

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Servicios auxiliares que no son urgentes	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada

Acceso a atención médica conductual

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Atención de salud conductual de rutina con un proveedor no médico de salud del comportamiento	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Seguimiento de atención de salud conductual de rutina con un proveedor no médico de salud del comportamiento	Disponible para el miembro dentro de un plazo clínico razonable. Los proveedores de atención conductual evaluarán el tratamiento clínico adecuado y ofrecerán servicios de seguimiento apto a las necesidades del paciente.

Estándares de acceso telefónico:

Descripción	Estándares de atención médica
Asesoramiento telefónico	Disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana. El asesoramiento o el tiempo de espera para ser evaluado no excederá los 30 minutos.
Tiempo de espera telefónico durante el horario laboral	30 segundos para ser directamente atendido
Mensajes urgentes recibidos durante el horario laboral	El médico regresa la llamada dentro de 30 minutos de recibir el mensaje.
Mensajes no urgentes o que no son de emergencia recibidos durante el horario laboral	El médico regresa la llamada dentro de 24 horas de recibir el mensaje.
Acceso telefónico después del horario laboral para situaciones de emergencia	El mensaje y/o la persona que contesta la llamada debe instruir a los miembros a marcar al 911 o acudir a la sala de emergencia más cercana.

Boletín de Avisos Anual 2018

Descripción	Estándares de atención médica
Acceso después del horario laboral	Un médico general o persona designada deberá estar disponible las 24 horas al día, los siete días de la semana para responder a las llamadas de los miembros después del horario laboral o de un médico en una sala de emergencia.

Estándares culturales y lingüísticos:

Descripción	Estándares de atención médica
Interpretación oral	La interpretación oral que incluye, entre otros, lenguaje de señas americano, debe estar disponible para los miembros en puntos de contacto esenciales a través de un intérprete en persona (al ser solicitado por el miembro) o por teléfono, las 24 horas al día, los siete días de la semana.
Traducción por escrito	Todos los materiales dirigidos a los miembros deben estar disponibles en los idiomas oficiales determinados por CalOptima en conformidad con la Política de CalOptima DD.2002: Servicios culturales y lingüísticos.
Medios de comunicación alternativos	Materiales informativos y educativos están disponibles para los miembros en formatos alternativos, sin costo, en los idiomas oficiales, en letra impresa de por lo menos 14 puntos, y audio o braille al ser solicitado, o como sea necesario dentro de 21 días laborales de ser solicitado o dentro de un plazo razonable para el formato solicitado.
Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos	Los dispositivos de telecomunicación para sordos (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) o los servicios de retrasmisión de California (California Relay Services, CRS) y asistencia auxiliar deben estar disponibles para los miembros con dificultades auditivas, del habla o visuales, sin costo, las 24 horas al día, los siete días de la semana. La línea TDD/TTY es 1-800-735-2929 .

Boletín de Avisos Anual 2018

Descripción	Estándares de atención médica
Sensibilidad cultural	Los proveedores y el personal deberán alentar a los miembros a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, estar familiarizados y ser respetuosos hacia los diversos sistemas de curación tradicionales y creencias y, al ser adecuado, integrar tales creencias en sus planes de tratamiento.

Otros estándares de acceso:

Descripción	Estándares de atención médica
Acceso físico	Los miembros con discapacidades tienen acceso que incluyen, entre otros, a: rampas, ascensores, sanitarios, espacios de estacionamiento designados y aprovisionamiento de agua potable.
Tiempos de espera en los consultorios para citas programadas	Menos de 45 minutos antes de ser atendido por el proveedor
Reprogramación de citas	Las citas serán reprogramadas a un horario apto a las necesidades médicas del miembro y que garantice la continuidad de atención en conformidad con las buenas prácticas profesionales.
Servicios delicados	Los miembros pueden autoreferirse a servicios fuera de la red para los servicios delicados sin la necesidad de una autorización previa.
Servicios para menores que no requieren consentimiento de los padres	Disponible para los miembros de CalOptima menores de 18 años sin el consentimiento de los padres
Servicios de planificación familiar	Los miembros tienen acceso directo a los servicios de ginecología (OB/GYN) y planificación familiar en conformidad con la Política de CalOptima GG.1508: Autorización y procesamiento de referencias.

Derechos y responsabilidades del miembro

Como miembro de CalOptima, usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad por parte de todo el personal de CalOptima, su plan de salud y sus proveedores
- La privacidad y que se mantengan sus expedientes médicos confidenciales

Boletín de Avisos Anual 2018

- Recibir información sobre CalOptima, los planes de salud, los proveedores, los servicios que brindan y sus derechos y responsabilidades como miembro
- Obtener información sobre las calificaciones de los proveedores participantes de la red del plan
- Escoger un médico general dentro de la red de CalOptima
- Hablar con su médico con confianza sobre las opciones de tratamiento médicos necesarios, sin importar su costo o beneficio
- Ayudar a tomar decisiones sobre su cuidado médico, incluyendo el derecho a rehusar tratamiento
- Presentar quejas o apelaciones, ya sea verbalmente o por escrito, sobre CalOptima o el cuidado que recibe
- Recibir servicios de intérprete orales en el idioma que usted entiende
- Hacer una manifestación anticipada de voluntad
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de salud calificados por el gobierno federal, centros de cuidado de la salud por medio de los servicios para amerindios, para el control de enfermedades de transmisión sexual y de emergencia fuera de la red de CalOptima
- Solicitar una Audiencia Estatal, incluyendo recibir información sobre las condiciones bajo las cuales puede ser agilizada dicha audiencia
- Tener acceso a su expediente médico y, al ser legalmente adecuado, recibir copias, actualizar o corregir dicho expediente
- Tener acceso a ciertos servicios para menores que no requieren el consentimiento de los padres
- Recibir información por escrito sin costo en braille, impresa grande o en otros formatos al ser solicitado y de manera oportuna según lo apropiado para el formato solicitado
- No ser restringido o limitado por conveniencia o como medida para controlar, castigar o dañarlo
- Recibir información sobre su condición médica y opciones de plan de tratamiento de manera fácil de entender
- Dar sugerencias a CalOptima sobre sus derechos y responsabilidades como miembro
- Ejercer sus derechos sin que esto afecte en forma negativa el trato que recibe de CalOptima, sus proveedores o el estado de California

Usted tiene la responsabilidad de:

- Conocer, comprender y seguir la Guía para Miembros de CalOptima

Boletín de Avisos Anual 2018

- Entender sus necesidades médicas y colaborar con sus proveedores médicos para crear su plan de tratamiento
- Seguir el plan de tratamiento que le indiquen sus proveedores médicos
- Informar a CalOptima y a sus proveedores médicos lo que necesitamos saber sobre su condición médica para así poder brindarle el cuidado que necesita
- Programar y asistir a sus citas médicas y avisar al consultorio cuando necesite cancelarlas
- Informarse sobre su estado de salud y cómo mantenerse sano
- Participar activamente en programas del cuidado de la salud que lo mantengan sano
- Colaborar y ser cortés con las personas que participan en el cuidado de su salud

¡Evalúe su salud con nuestra nueva herramienta en línea!

CalOptima cuenta con una nueva evaluación de salud en línea que le ayudará a comprender cómo puede mejorar su salud y calidad de vida. Después de someter sus respuestas, recibirá una calificación individual de salud que puede ser baja, moderada o alta. Incluirá áreas que debe mejorar y recursos que lo orientarán para tomar decisiones más sanas.

Visite nuestra página de Salud y Bienestar en www.caloptima.org/HealthEducation para completar la evaluación de salud en línea. Oprima en “realice la evaluación y descubra los resultados”.

Si le gustaría hablar con un asesor de salud de CalOptima, llame a nuestro equipo de Control de la Salud al **1-714-246-8895**, podemos:

- enviarle por correo una versión impresa de la evaluación de salud
- ayudarle a completar la evaluación por teléfono
- hablar con usted sobre los resultados

CalOptima comprende la importancia de brindar servicios que sean fácil de entender para nuestros miembros. La evaluación de salud está disponible en otros idiomas y formatos, como braille y letra grande. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. Tenemos personal que habla su idioma. La evaluación está destinada a miembros de CalOptima mayores de 18 años de edad.

Language Assistance

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung ikaw ay nagsasalita sa wikang Tagalog, may mga serbisyo sa pananalita na makakatulong sa iyo na maari mong gamitin nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք **1-888-587-8088** (TTY (հեռատիպ)՝ **1-800-735-2929**):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-587-8088** (телетайп: **1-800-735-2929**).

(Farsi) فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEBTOOM: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj cov kev pab txhais lus, pab dawb rau koj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Boletín de Avisos Anual 2018

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

(Arabic) العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل على رقم (TTY: 1-800-735-2929) 1-888-587-8088.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

ข้อควรคำนึง: ถ้าหากคุณพูดภาษาไทย, คุณสามารถใช้บริการความช่วยเหลือทางภาษา, โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้โดย, โทร 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929).

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណុចសំខាន់៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាក៏មានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໄດ້. ໂທຫາ 1-888-587-8088 (TTY: 1-800-735-2929).

Aviso de no discriminación

La discriminación es contra la ley. CalOptima cumple con todas las leyes federales de derechos civiles. CalOptima no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género.

CalOptima brinda:

- Servicios y recursos gratuitos para las personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, tal como:
 - ✓ intérpretes de lenguaje de señas capacitados
 - ✓ material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, tal como:
 - ✓ intérpretes capacitados
 - ✓ material escrito en otros idiomas

Si usted necesita recibir estos servicios, comuníquese con CalOptima al 1-714-246-8500 o gratuitamente al 1-888-587-8088, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. O, si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TDD/TTY al 1-800-735-2929.

Boletín de Avisos Anual 2018

Cómo presentar una queja

Si considera que CalOptima no le proporcionó estos servicios o fue discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género, puede presentar una queja con CalOptima. Puede presentar su queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: comuníquese con CalOptima 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 TDD/TTY al **1-800-735-2929**.
- Por escrito: llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

CalOptima Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- En persona: visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima y diga que quiere presentar una queja.
- Electrónicamente: visite la página de Internet de CalOptima's en **www.caloptima.org**.

Oficina de derechos civiles

También puede presentar una queja de la violación de sus derechos civiles con 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 TDD/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 el formulario de quejas en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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

Aviso de las Prácticas de Privacidad

CalOptima le brinda acceso a atención médica por medio del programa Medicare y/o Medi-Cal. De acuerdo con las leyes federales y estatales, debemos proteger su información de salud. Después de ser elegible e inscribirse en nuestro plan de salud, Medicare y/o Medi-Cal nos envía su información. También recibimos información de salud por parte de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales a fin de aprobar y pagar su atención médica.

Boletín de Avisos Anual 2018

Este aviso describe cómo se debe usar y divulgar su información médica y cómo puede usted obtener acceso a esta información. **Léalo con cuidado.**

Sus derechos

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

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

Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamaciones, además de otra información que tengamos acerca de usted. Deberá hacer esta solicitud por escrito. Se le enviará un formulario para que lo llene, y es posible que le hagamos un cobro razonable por los costos de los servicios de fotocopia y correo postal. Deberá proporcionar una forma válida de identificación para poder ver u obtener una copia de sus registros de salud.▪ Por lo general, le proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y de reclamaciones en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.▪ Por razones permitidas por la ley, es posible que no le divulguemos ciertas partes de sus registros.▪ CalOptima no tiene copias completas de su expediente médico. Si desea ver su expediente médico, obtener una copia del mismo o hacer algún cambio en él, comuníquese con su médico o clínica.
---	---

Boletín de Avisos Anual 2018

Pedir que corriamos sus registros de salud y de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para pedir que se cambie alguna información en su expediente que esté incorrecta o incompleta. Deberá hacer su solicitud por escrito.▪ Es posible que rechacemos su solicitud si CalOptima no generó 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.▪ 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.
Solicitar comunicados confidenciales	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de alguna manera en particular (por ejemplo, por teléfono de casa u oficina) o que enviemos su correspondencia a una dirección diferente.▪ Tomaremos en cuenta todas las solicitudes razonables, y tendremos que responderle “sí” si nos indica que usted podría estar en riesgo si no lo hacemos.
Pedir que limitemos lo que usamos o compartimos	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedirnos que no usemos o compartamos cierta información de salud para fines de tratamiento o de pago, o para nuestras operaciones.▪ No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos decir “no” si eso pudiera afectar su atención.

Boletín de Avisos Anual 2018

Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir una lista (explicación) de las veces en las que hemos compartido su información de salud hasta por los seis años anteriores a la fecha en la que haga la solicitud.▪ Tiene derecho a solicitar una lista (explicación) sobre qué información hemos compartido, con quién, cuándo y por qué.▪ Incluiremos todas las divulgaciones con excepción de aquellas relacionadas con el tratamiento, pagos y operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como alguna que usted nos haya pedido que hiciéramos).
Obtener una copia de este aviso de privacidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibirlo electrónicamente. Le entregaremos una copia impresa de inmediato.▪ También puede encontrar este aviso en nuestra página de Internet www.caloptima.org.
Elegir a alguien para que tome decisiones por usted	<ul style="list-style-type: none">▪ Si le dio a alguien un poder notarial médico o si tiene un tutor legal, esa persona podrá ejercer los derechos que usted tiene y tomar decisiones sobre su información de salud.▪ Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y de que pueda decidir por usted antes de tomar alguna medida.
Presentar una queja si siente que no se cumplieron sus derechos	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede quejarse si siente que no cumplimos sus derechos comunicándose con nosotros por medio de la información incluida en este aviso.▪ No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Boletín de Avisos Anual 2018

Restricciones de pago por su cuenta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 una reclamación ante CalOptima, no tenemos que aceptar una restricción. Si la ley exige la divulgación, CalOptima no tiene que aceptar su restricción.
--	--

Para cierta información de salud, puede informarnos sus elecciones sobre lo que podemos compartir.

Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones que se describen más adelante, comuníquese con nosotros. En la mayoría de los casos, si usamos o divulgamos su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) para fines no relacionados con el tratamiento, pagos u operaciones, 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 información de salud protegida cuando teníamos su autorización por escrito, pero sí podemos dejar de usarla o compartirla en el futuro.

En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de pedirnos que:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su atención ▪ Compartamos información en una situación de auxilio ante catástrofes
En estos casos <i>nunca</i> compartimos su información, a menos que nos dé su autorización por escrito:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Notas de psicoterapia</u>: Debemos obtener su autorización para hacer cualquier uso o divulgación de las notas de psicoterapia, excepto para llevar a cabo algún tratamiento, pago u operación de atención médica. ▪ Fines comerciales ▪ Venta de su información

Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima puede usar o compartir su información solo por alguna razón que esté directamente relacionada con el programa de Medicare y/o Medi-Cal. Los motivos por los que usamos y compartimos su información incluyen, entre otros:

Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo. 	Por ejemplo: Un médico nos envía información sobre su plan de diagnóstico y tratamiento para que coordinemos servicios adicionales.
--	---	--

Boletín de Avisos Anual 2018

Dirigir nuestra organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario. ▪ No tenemos permitido usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura ni el precio de la misma. 	<p>Por ejemplo: Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.</p>
Pagar sus servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y divulgar su información de salud mientras paguemos sus servicios de salud. 	<p>Por ejemplo: 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.</p>
Administrar su plan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos divulgar su información de salud al Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) y/o a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) para administrar su plan. 	<p>Por ejemplo: El DHCS nos contrata para que proporcionemos un plan de salud, por lo cual le proporcionamos ciertos datos.</p>

¿De qué otra manera podemos usar o compartir su información de salud?

Tenemos permitido o se nos solicita compartir su información de otras formas; en general, en maneras que contribuyan al bienestar público, como en materia de investigación y salud pública. Tenemos que reunir varios requisitos previstos por la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

Ayudar con la salud pública y los problemas de seguridad	<p>Podemos compartir su información de salud para ciertas situaciones, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prevenir enfermedades ▪ ayudar a retirar productos del mercado ▪ informar sobre reacciones adversas a los medicamentos ▪ avisar si se sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica ▪ prevenir o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de alguien
---	---

Boletín de Avisos Anual 2018

<p>Cumplir la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compartiremos información sobre usted si las leyes federales o estatales así lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si este desea comprobar que estemos cumpliendo la ley federal de privacidad.
<p>Responderemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajaremos con un examinador médico o un director funerario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos compartir su información de salud con organizaciones de obtención de órganos. ▪ Podemos compartir información de salud con un forense, examinador médico o director funerario, cuando fallece una persona.
<p>Atender solicitudes de indemnización para trabajadores, de la policía y otras solicitudes gubernamentales</p>	<p>Podemos usar o compartir su información de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ para atender reclamaciones de indemnización para trabajadores ▪ para fines relacionados con la aplicación de la ley o con un oficial de seguridad pública ▪ con agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley ▪ para funciones gubernamentales especiales, como los servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial
<p>Responder a demandas y acciones judiciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos compartir su información de salud en respuesta a alguna orden judicial o administrativa, o en respuesta a una orden judicial de comparecencia.
<p>Cumplir leyes especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen leyes especiales que protegen ciertos tipos de información de salud como los servicios de salud mental, el tratamiento para trastornos por abuso de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso. ▪ También existen leyes que limitan nuestro uso y divulgación por razones directamente relacionadas con la administración de los programas de salud de CalOptima.

Boletín de Avisos Anual 2018

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le haremos saber de manera oportuna si surge algún incumplimiento que pudo haber comprometido 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 ninguna manera distinta a lo que se describe aquí, a menos que usted nos lo autorice por escrito. Si nos lo autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Cambios a los términos en este aviso

CalOptima se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su información de salud protegida. Si eso sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestra página de Internet.

Cómo comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos

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

Privacy Officer

CalOptima
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088

O bien, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al: **1-714-246-8500**

Línea gratuita: **1-888-587-8088**
Línea TDD/TTY: **1-800-735-2929**

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir llamar a CalOptima 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
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Teléfono: 1-916-445-4646
Fax: 1-916-440-7680

Boletín de Avisos Anual 2018

U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights

Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

Teléfono: 1-800-368-1019

Fax: 1-415-437-8329

TDD: 1-800-537-7697

Ejerza sus derechos sin temor

CalOptima 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.



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

Boletín de Avisos Anual 2018

¡Mire adentro!

- Consejos después del horario laboral
- Cómo comunicarse con CalOptima
- Obtenga información en otros idiomas o formatos
- ¿Nueva dirección o número de teléfono?
- Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad
- Aviso de las prácticas de privacidad
- Guía para Miembros de CalOptima
- Sus beneficios y cómo obtener atención médica
- CalOptima está aquí para ayudarle