



**OneCare**  
CalOptima Health

# CalOptima Health OneCare Complete

# Orientación para miembros nuevos 2025

H5433-001\_25IRMM028TS\_C

## Nuestra misión

Atender la salud de los miembros con excelencia y dignidad, respetando el valor y las necesidades de cada persona.

## Nuestra visión

Para 2027, buscamos eliminar las barreras de acceso a la atención médica para nuestros miembros, implementar autorizaciones de tratamiento en el mismo día y pagos de reclamos en tiempo real para nuestros proveedores, y evaluar anualmente los determinantes sociales de la salud de los miembros.

# ¿Qué es CalOptima Health OneCare Complete?

- CalOptima Health OneCare Complete (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es un plan que cubre todos sus servicios de Medicare y coordina todos sus servicios de Medi-Cal.
- OneCare Complete brinda la cobertura de sus beneficios de Medicare, Medi-Cal y farmacia.
- OneCare Complete también brinda otros beneficios complementarios que no son cubiertos por Medicare.

# ¿Quién califica para CalOptima Health OneCare Complete?

- Los beneficiarios de Medicare y Medi-Cal quienes:
  - están inscritos en las Partes A y B de Medicare
  - son mayores de 21 años
  - tienen Medi-Cal completo (sin costo compartido)
  - viven en el condado de Orange
  - son ciudadanos o residen legalmente en los Estados Unidos

# Servicios de CalOptima Health OneCare Complete

- Servicios para Miembros:
  - Le ayuda a tener acceso y entender sus beneficios.
  - Le ayuda a obtener sus medicamentos.
  - Le informa sobre los recursos comunitarios.
- Su médico general y plan de salud:
  - Brindan o coordinan su atención de rutina y especializada.
  - Brindan administración de casos personal.
  - Solicitan y autorizan los servicios o atención especializada.



# Tarjeta de identificación de CalOptima Health OneCare Complete

  <p>CalOptima Health OneCare Complete (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan CalOptima Health, A Public Agency</p> <p><b>Member Name:</b> &lt;Cardholder Name&gt; <b>Member ID:</b> &lt;Cardholder ID#&gt; <b>Personal Care Coordinator Phone:</b> &lt;CC Phone&gt; <b>Health Network:</b> &lt;HN Name&gt; <b>Health Network Phone:</b> &lt;HN Phone&gt; <b>PCP Group/Name:</b> &lt;PCP Name&gt; <b>PCP Phone:</b> &lt;PCP Phone&gt; H5433-001</p>	<p><b>MedicareRx</b> Prescription Drug Coverage</p> <p><b>RxBIN:</b> 015574 <b>RxPCN:</b> ASPROD1 <b>RxGroup:</b> CAT04</p>
--	---

<p><b>If you have a life-threatening emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. Contact your health network to find out how to access your health network's urgent care services.</b></p> <p><b>Customer Service:</b> 1-877-412-2734    <b>TTY:</b> 711 <b>Behavioral Health:</b> 1-855-877-3885    <b>TTY:</b> 711 <b>24-Hour Nurse Advice:</b> 1-844-447-8441    <b>TTY:</b> 1-844-514-3774 <b>Transportation:</b> 1-866-612-1256    <b>TTY:</b> 711 <b>Vision Services:</b> 1-855-492-9028    <b>TTY:</b> 1-800-428-4833</p> <p><b>Website:</b> <a href="http://www.caloptima.org/OneCare">www.caloptima.org/OneCare</a></p> <p><b>Send Claims to:</b> <b>Medical:</b> OneCare PO Box 11065 Orange, CA 92856</p> <p><b>Pharmacy:</b> MedImpact Healthcare System PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108</p>
--

## ¿Se le perdió su tarjeta?

Llame a Servicios para Miembros de OneCare  
Línea gratuita: **1-877-412-2734 (TTY 711)**  
las 24 horas del día, los 7 días de la semana

# Si pierde su elegibilidad de Medi-Cal

- CalOptima Health OneCare Complete continuará cubriendo todos sus beneficios cubiertos por Medicare durante un período de hasta 6 meses mientras vuelve a solicitar Medi-Cal.
- Si esto sucede, OneCare Complete le enviará una carta informándole que su inscripción finalizará en 6 meses a menos que recupere la elegibilidad para Medi-Cal.
- Durante este plazo de 6 meses:
  - **no** tendrá beneficios de Medi-Cal
  - puede cancelar su membresía de OneCare Complete de manera voluntaria
- Después de 5 meses sin tener elegibilidad de Medi-Cal completo, recibirá una última carta de cancelación de membresía que le explicará las opciones que tiene.

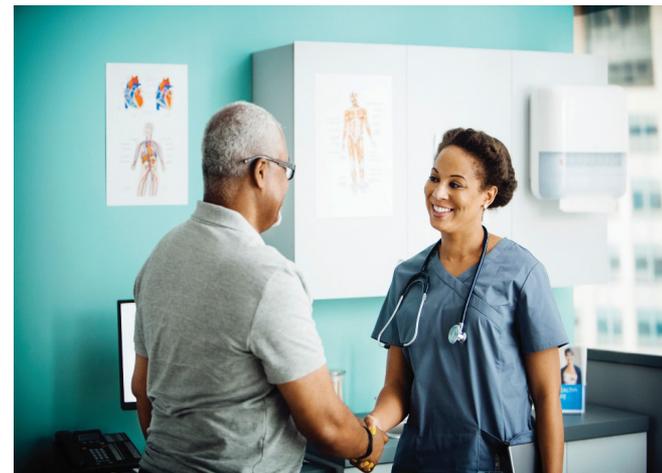
# Su médico general (PCP)

- Brinda atención médica para enfermedades, exámenes de rutina y cuidado preventivo, sin ningún copago.
- Solicita autorizaciones para equipo médico duradero (DME) como silla de ruedas y andaderas.
- Solicita autorizaciones para artículos médicos como pañales, catéteres y cremas para el cuidado de la piel.



# Su médico general (PCP) (continuación)

- Debe programar su primera consulta con su médico general **en un plazo de 90 días** de ser miembro.
- Su médico general refiere y solicita autorizaciones para:
  - atención especializada
  - servicios especiales
  - medicamentos
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare para cambiar de médico general o plan de salud.
- Puede cambiar de médico general o plan de salud cada mes.



# Acceso en línea en [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



- En el sitio web de CalOptima Health puede encontrar lo que busca más fácilmente desde cualquier dispositivo.
- También cuenta con un portal para miembros seguro en línea para que pueda hacer lo siguiente:
  - Actualizar su información personal.
  - Solicitar una tarjeta de identificación de miembro nueva.
  - Imprimir una copia de su tarjeta de identificación de miembro.
  - Cambiar su plan de salud o médico general.

# Autorización previa

- Se requiere una autorización previa de su plan de salud o CalOptima Health OneCare Complete para ciertos servicios.
- Recibirá una respuesta para referencias de rutina en un plazo de 14 días calendario.
- Recibirá una respuesta para referencias urgentes en un plazo de 72 horas.

# Medicamentos

- Use su Directorio de proveedores y farmacias, verifique en el portal para miembros o llame a Servicios para Miembros para localizar una farmacia participante.
- Muestre su tarjeta de identificación de CalOptima Health OneCare Complete en la farmacia.
- Copagos para los medicamentos recetados genéricos, de marca y renovación de recetas:
  - Copagos de \$0.
  - Una vez que usted o alguien en su nombre alcance el límite de gastos personales de \$2,000, habrá alcanzado la etapa de cobertura catastrófica. En esta etapa, usted no pagará nada por sus medicamentos de Medicare hasta el final del año.



# Medicamentos (continuación)

- Autorización previa, terapia por etapas, límites de cantidad.
- En algunas circunstancias puede obtener un suministro temporal durante los primeros 90 días de ser miembro de CalOptima Health OneCare Complete.
- Medicamentos excluidos:
  - Medicamentos sin receta o algunos medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC).
  - Medicamentos usados para promover la fertilidad.
  - Medicamentos usados para propósitos cosméticos o para promover el crecimiento del cabello.
  - Medicamentos usados para el tratamiento de la disfunción sexual o eréctil.

# Artículos médicos

- Requiere una receta de su médico.
- Debe ser surtido por una farmacia o un distribuidor médico contratado con CalOptima Health OneCare Complete.
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare para coordinar con su médico y farmacéutico o el distribuidor médico para obtener los artículos.
- Ejemplos de artículos médicos:
  - Pañales, protectores de cama, cremas para la piel, sillas para la ducha (regadera).



# Servicios de salud del comportamiento

- Llame a Servicios de Salud del Comportamiento al **1-855-877-3885 (TTY 711)**.
  - Copago de \$0 por servicios de salud mental cubiertos por Medicare como paciente hospitalizado.
  - Copago de \$0 por servicios de salud mental cubiertos por Medicare como paciente ambulatorio.



# Servicios de emergencia y cuidado urgente

- Si tiene una enfermedad o lesión de vida o muerte, o que pudiera provocar una incapacidad:
  - Llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana.
  - Muestre su tarjeta de identificación de CalOptima Health OneCare Complete.
- Puede usar un centro de cuidado urgente para urgencias que no son de vida o muerte si su médico no está disponible.
  - Use un centro de cuidado urgente contratado con su plan de salud.
- Llame a la Línea de ayuda de enfermería, las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
  - Llame gratuitamente al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

# Servicios de emergencia y cuidado urgente (continuación)

- Servicios de interpretación gratuitos disponibles.
- Llame primero a su médico o plan de salud si necesita asesoría médica.
- Si se encuentra fuera del condado de Orange y necesita surtir sus medicamentos, use una farmacia de cadena para surtir sus medicamentos recetados.
- CalOptima Health OneCare Complete ofrece un reembolso de hasta \$100,000 por año si requiere atención de emergencia, cuidado urgente o transporte de emergencia fuera de los Estados Unidos.

# Transporte médico que no es de emergencia

- Servicios disponibles de ambulancia y camioneta adaptada para sillas de ruedas para transporte a citas médicas.
- Disponible cuando su estado físico no le permite viajar en transporte público ordinario o privado.
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare al menos 2 días antes de su cita programada para obtener este tipo de transporte.



# Transporte no médico

- Transporte ilimitado a destinos aprobados por el plan para:
  - servicios cubiertos y necesarios por motivos médicos
  - recoger medicamentos de la farmacia
  - recoger suministros médicos y otro equipo médico cubierto necesario
  - traslado de ida y vuelta al gimnasio ya que la afiliación al centro de acondicionamiento es un beneficio complementario disponible (radio de 10 millas)
- Línea gratuita: **1-866-612-1256 (TTY 711)**
  - Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. para programar el transporte.
  - Llame al menos 2 días hábiles antes de su cita para programar el transporte.

# Salud y acondicionamiento físico

- El beneficio del programa de ejercicio y envejecimiento saludable Silver&Fit<sup>®</sup> se ofrece sin ningún costo.
- Puede elegir cualquier gimnasio contratado y el programa de ejercicio en el hogar.
  - Red nacional con más de 14,000 centros que incluye los gimnasios 24 Hour Fitness, L.A. Fitness, Curves y Gold's Gym.
  - El programa de ejercicio en el hogar ofrece 11 opciones únicas que incluyen un paquete con conexión a un medidor de ejercicio Fitbit.
  - Puede obtener hasta 1 paquete para el hogar por año de beneficio.
- Maneras de inscribirse:
  - Visite [www.silverandfit.com](http://www.silverandfit.com).
  - Llame a Silver&Fit gratuitamente al **1-877-427-4788 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 5 a. m. a 6 p. m.
- Hable con su médico antes de comenzar o cambiar su rutina de ejercicio.

# Servicios de apoyo en el hogar: cuidado de acompañantes

- Los miembros son elegibles para recibir hasta 90 horas de servicios por año.
- Transporte: citas médicas, compras de comestibles y entrega de medicamentos.
- Tareas domésticas: limpieza ligera, organización y lavandería.
- Compañerismo: conversación, juegos de mesa y lectura.

# Servicios de apoyo en el hogar: cuidado de acompañantes (continuación)

- Apoyo técnico: capacitación en el uso de tecnologías recientes, instalación de dispositivos y asistencia en telemedicina.
- Ejercicio y actividad: caminar, andar en bicicleta y transporte al gimnasio.
- Asistencia de distancia: visitas virtuales que incluyen la entrega de comestibles y medicamentos.

# Asignación para artículos de venta libre (OTC) y alimentos

- Disponible sin costo para usted.
- \$135 de límite de gastos por trimestre (cada 3 meses) para comprar alimentos en tiendas minoristas aprobadas por el plan.
- Puede usar este beneficio para comprar productos que no requieren receta médica, como medicamentos para la gripe y resfriado, vendas y otros productos indicados en el catálogo de artículos OTC para pedidos por correo.

# Asignación para artículos de venta libre (OTC) y alimentos (continuación)

- Los artículos son enviados directamente a su hogar.
- El beneficio es válido a partir del primer día de cada trimestre (enero, abril, julio y octubre).
- Cualquier saldo restante no se transfiere al siguiente trimestre.
- Para hacer su pedido, llame al **1-855-263-6673** (TTY **711**).

# Beneficio de la visión complementario

- Los servicios de la visión se ofrecen a través del plan Vision Service Plan (VSP).
- Use su Directorio de proveedores o verifique en línea para localizar a optometristas participantes de VSP.
- O llame a VSP gratuitamente al **1-800-877-7195** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Identifíquese como miembro de CalOptima Health OneCare Complete.
- Un examen de rutina de los ojos cada año.
- Límite de \$300 para lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes) cada año.

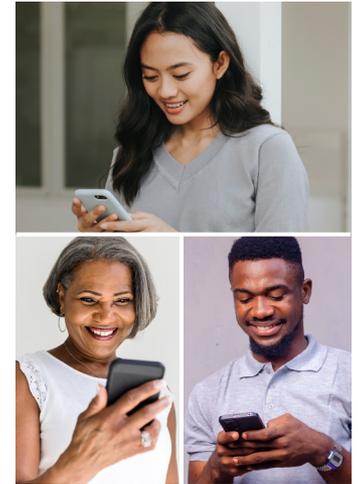
# Servicios dentales

- CalOptima Health OneCare Complete paga por ciertos servicios dentales, tales como limpiezas, rellenos y dentaduras postizas, entre otros. Lo que no esté cubierto puede estar disponible a través de Medi-Cal Dental.
- Para obtener servicios dentales, llame a Liberty Dental al 1-888-704-9838.
- Para obtener una lista completa de servicios cubiertos por Medi-Cal Dental, llame al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922).



# Manténgase conectado con CalOptima Health: 225678 (CALOPT)

- CalOptima Health ahora envía mensajes de texto oficiales utilizando un número abreviado: 225678 (CALOPT)
- Este número brinda informes sobre su atención médica y beneficios
- Esto es importante porque le ayuda a:
  - Identificar los mensajes de CalOptima Health
  - Recibir información sobre su atención médica, como recordatorios para las pruebas preventivas e informes sobre su cobertura



# Manténgase conectado con CalOptima Health: 225678 (CALOPT)

- Qué debe hacer:

- Guarde el número 225678 (CALOPT) en la lista de contactos de su teléfono
- Este al pendiente de los mensajes de texto para mantenerse informado sobre su atención médica
- Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro equipo de Servicios para Miembros al 1-888-587-8088 (TTY 711)

# Servicios de traducción e interpretación

- Los servicios de interpretación están disponibles para usted, sin ningún costo.
- Los documentos traducidos del plan están disponibles para usted, sin ningún costo.
- Los servicios de interpretación por teléfono y en persona están disponibles en todos los idiomas, incluso en lenguaje de señas americano.
  - Llame a su plan de salud al menos una semana antes de su cita médica para programar los servicios de interpretación en persona.

# Si recibe una factura...

- Los miembros de CalOptima Health OneCare Complete NO son responsables por las facturas pendientes para los servicios cubiertos.
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare para obtener ayuda si recibe una factura:
  - Línea gratuita: **1-877-412-2734 (TTY 711)**  
las 24 horas del día, los 7 días de la semana

# Cómo presentar una queja

## Comuníquese con nosotros

Llame al:	<b>1-877-412-2734 (TTY 711)</b> las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Escriba a:	CalOptima Health Grievance and Appeals 505 City Parkway West Orange, CA 92868
Sitio web:	<b><a href="http://www.caloptima.org/OneCare">www.caloptima.org/OneCare</a></b>

# Cómo cambiar su información de contacto

Notifique de inmediato a las siguientes organizaciones:

- 1. Agencia de Servicios Sociales del condado de Orange:**  
**1-800-281-9799 (TTY 711)**  
de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- 2. Administración del Seguro Social:**  
**1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778)**  
de lunes a viernes, de 8 a. m. a 7 p. m.
- 3. Servicios para Miembros de OneCare:**  
**1-877-412-2734 (TTY 711)**  
las 24 horas del día, los 7 días de la semana



# Línea de CalOptima Health para reportar fraude

- Es anónimo, no tiene que dar su nombre para reportar alguna actividad fraudulenta.
- Llame gratuitamente al **1-855-507-1805** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Tiene preguntas?



# Descargo de responsabilidad

- CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es una organización de Medicare Advantage con contratos de Medicare y Medi-Cal. La inscripción en CalOptima Health OneCare depende de la renovación de los contratos. CalOptima Health OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Llame a Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en [www.caloptima.org/OneCare](http://www.caloptima.org/OneCare).
- Esta información es un resumen de los servicios de salud que cubre CalOptima Health OneCare Complete. Consulte la Guía para Miembros para obtener la lista completa de los beneficios.



# OneCare

CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

[www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)

   @CalOptima