



CalOptima Health

歡迎加入 CalOptima Health 新會員說明會：Medi-Cal

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.



會員入門指南

CalOptima Health 支援服務

- 客戶服務部
 - 回答會員對計劃有關的問題
 - 幫助會員申請申訴和上訴
 - 幫助更改 CalOptima Health Network (CCN) 的醫療網和家庭醫生（醫生）
 - 協助安排和獲取服務
- 會員聯絡計劃
 - 幫助年長的會員、有殘疾或有慢性病的會員以及沒有住房的會員獲取醫療護理
- 兒童全面保健模式 (Whole-Child Model Program)
 - 幫助加州兒童服務計劃 (California Children's Services, CCS) 的兒童及其家人獲得更好的護理安排、護理獲得渠道以及健康成果

誰可以獲得服務？

- 有小孩的家庭
- 成年人
- 老年人
- 孕婦
- 寄養兒童
- 殘障人士
- 有特定條件的人

怎樣成爲會員?



去哪裡申請？

- Coalition of Orange County Community Health Centers (橙縣社區健康中心聯盟)
 - www.cocccc.org 或 1-714-352-5990 (TTY 711)
- Community Health Initiative of Orange County (橙縣社區健康倡議機構)
 - www.chioc.org 或 1-855-927-8333 (TTY 711)
- Covered California (加州全保)
 - www.coveredca.com 或 1-800-300-1506 (TTY 1-888-889-4500)
- County of Orange Social Services Agency Regional Offices (橙縣社會服務機構地區辦公室)
 - www.BenefitsCal.com 或 1-800-281-9799 (TTY 711)

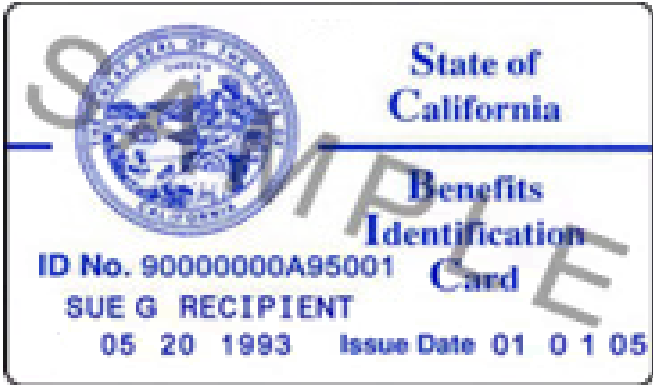
歡迎加入CalOptima Health

- 新會員歡迎文件包有包括以下資訊：
 - CalOptima Health 會員ID 卡
 - Medi-Cal 福利摘要
 - 醫療網選擇表指南
 - 醫療網選擇表
 - 醫療網選擇表商業回郵信封
 - Healthy You 初步健康評估傳單
 - 健康資訊表
 - 健康資訊表商業回郵信封
 - 新會員說明會邀請函
 - 電子格式通知
 - 會員手冊勘誤表

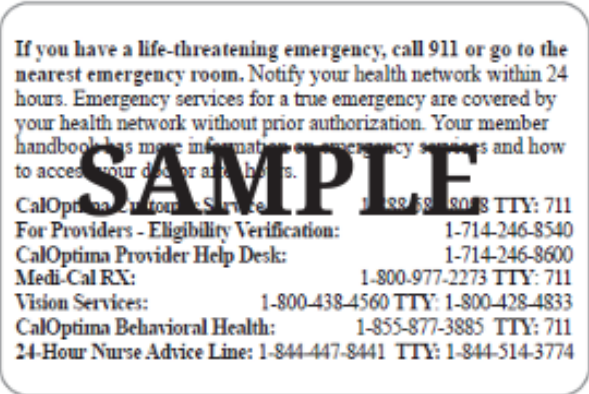
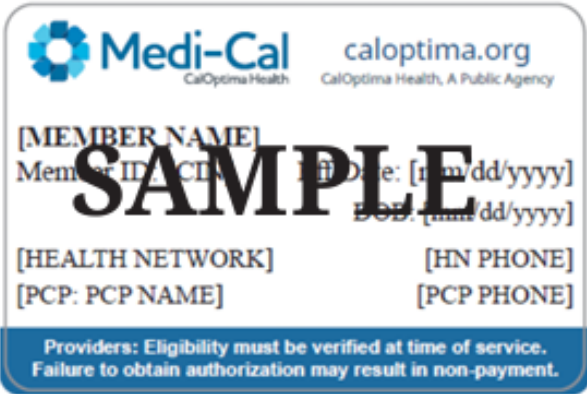
關於您的保健計劃

身份辨識卡

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

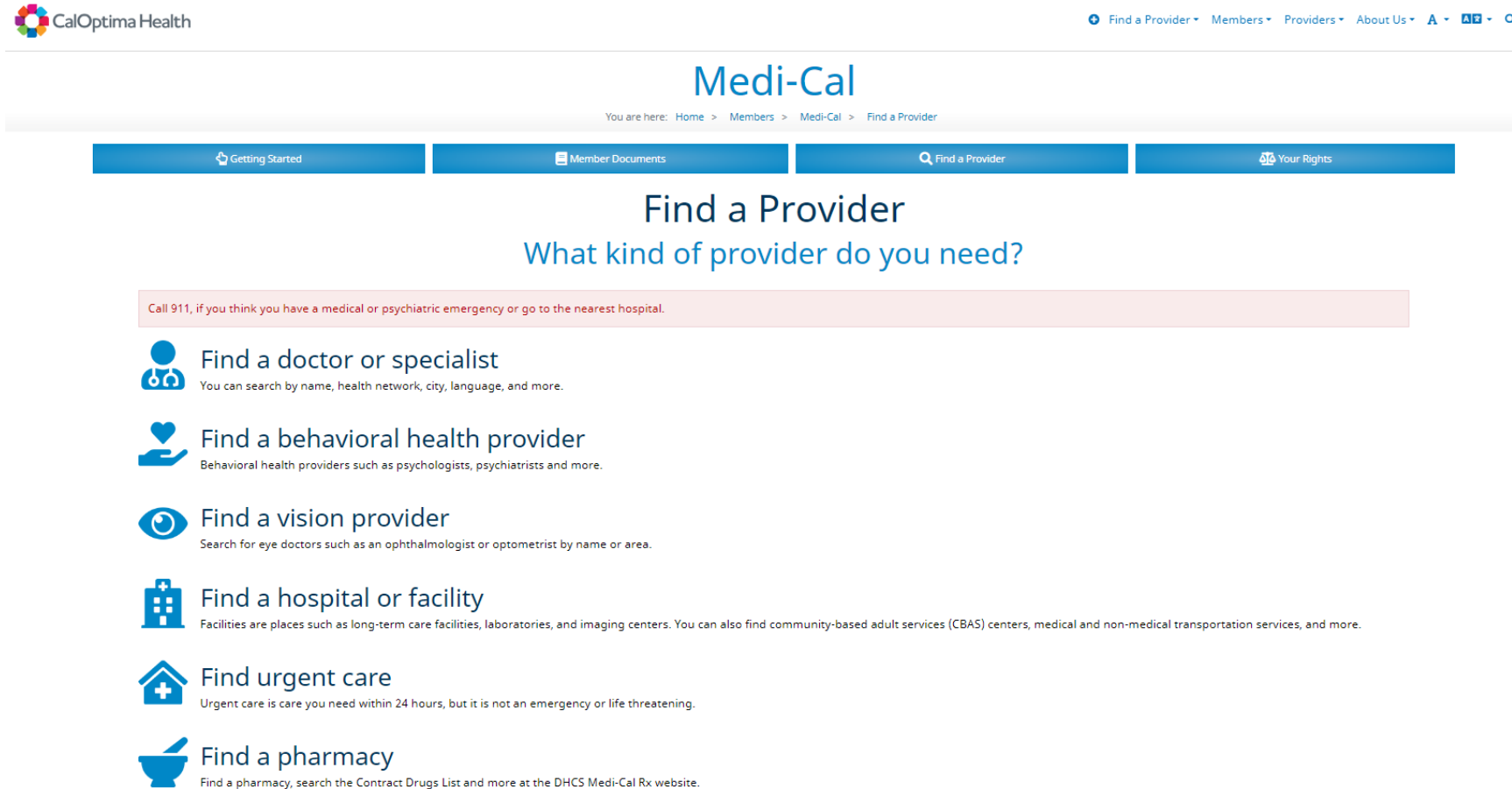


- CalOptima Health ID (Identification Card) 卡



選擇醫生和醫療網

1. 請求一本醫療服務者目錄或網上搜索www.caloptima.org



The screenshot shows the CalOptima Health website interface. At the top left is the CalOptima Health logo. At the top right is a navigation menu with links for 'Find a Provider', 'Members', 'Providers', and 'About Us', along with accessibility icons for text size and language. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'You are here: Home > Members > Medi-Cal > Find a Provider'. A blue navigation bar contains four buttons: 'Getting Started', 'Member Documents', 'Find a Provider' (which is highlighted), and 'Your Rights'. The main heading is 'Find a Provider' with the sub-heading 'What kind of provider do you need?'. A red warning box states: 'Call 911, if you think you have a medical or psychiatric emergency or go to the nearest hospital.' Below this are seven provider categories, each with an icon, a title, and a brief description:

- Find a doctor or specialist**: You can search by name, health network, city, language, and more.
- Find a behavioral health provider**: Behavioral health providers such as psychologists, psychiatrists and more.
- Find a vision provider**: Search for eye doctors such as an ophthalmologist or optometrist by name or area.
- Find a hospital or facility**: Facilities are places such as long-term care facilities, laboratories, and imaging centers. You can also find community-based adult services (CBAS) centers, medical and non-medical transportation services, and more.
- Find urgent care**: Urgent care is care you need within 24 hours, but it is not an emergency or life threatening.
- Find a pharmacy**: Find a pharmacy, search the Contract Drugs List and more at the DHCS Medi-Cal Rx website.

選擇醫生和醫療網(續)

2. 找到醫生後，填寫並寄會歡迎文件包中提供的信封中的選擇表

PRI-037-105 (08/22) CALOPTIMA HEALTH, A PUBLIC AGENCY

CalOptima Health
HEALTH NETWORK (HN) SELECTION FORM

| MEMBER NAME AND ID # | | | 1 CHOOSE A PRIMARY CARE PROVIDER (PCP) | | | 2 CHOOSE A HN |
|----------------------|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------------|
| Last: | First: | ID #: | PCP Last Name or Clinic Name: | PCP First Name: | PCP or Clinic ID: | HN ID* |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

*Please see your *Health Network Selection Form Guide* for a list of Health Network IDs (HN IDs).
 Consulte la *Guía para llenar el Formulario de Selección de Planes de Salud* para una lista de los números de identificación de los planes de salud (HN IDs).
 Xin xem *Tài Liệu Hướng Dẫn Điền Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế* để biết danh sách Số ID của Các Nhóm Y Tế (Health Network IDs viết tắt là HN IDs).
 لطفاً به راهنمای فرم انتخاب شبکه بهداشتی خود برای فهرست شماره شناسایی شبکه های بهداشتی (HN IDs) مراجعه کنید.

3 IMPORTANT! SIGN AND DATE BELOW. THIS FORM MUST BE SIGNED!

Signature of Member or Legal Representative: X _____ Date: _____

Telephone Number: () - - Cell Phone Number: () - -

Do you grant permission for CalOptima Health to contact your cell phone number with automated calls and text messages? Yes No

E-mail Address: _____

Do you have insurance other than Medi-Cal / CalOptima Health? Yes No If Yes, Insurance Name: _____ Policy Number: _____

NEED HELP? PLEASE CALL CALOPTIMA HEALTH'S CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT AT 1-714-246-8500 OR TOLL-FREE AT 1-888-587-8088.

選擇醫生和醫療網(續)

- 您也可以致電 CalOptima Health 客戶服務, 告知他們您的醫生和醫療網的選擇:
 - 客戶服務: **1-888-587-8088 (TTY 711)**
 - 週一至週五, 上午 8 點至下午 5 點30分

選擇醫生和醫療網(續)

- 如果您不選擇一位醫生， CalOptima Health 將為您選擇一位醫生
 - 將為您指派距離您家庭住址 10 英里以內的一位醫生
- 您可以每 30 天更換一次您的醫療網和醫生
 - 如果醫生在同一個醫療網內，請致電給您的醫療網
 - 如果醫生在其他醫療網，請致電給 CalOptima Health 客戶服務

CalOptima Health 的 Medi-Cal 醫療網

私人 醫療網

**AltaMed Medical Group
AMVI Care Medical Group
CHOC Health Alliance
Family Choice Medical Group
HPN-Regal Medical Group
Noble Mid-Orange County
Optum Care Network - Arta
Optum Care Network - Monarch
Optum Care Network - Talbert
Prospect Medical Group
United Care Medical Group**

**CalOptima Health
Direct Network**

**CalOptima Health
Community Network**

CalOptima Health 醫療服務者



Source: CalOptima Health Fast Facts, November 2023

如何獲取護理

安排第一次的就診

- 在加入 CalOptima Health 後 4 個月內安排您與新的家庭醫生（醫生）的首次就診
- 這將有助於您的醫生了解您和您的醫療保健需求
- 這也將幫助您了解您的醫生，以便您可以更好地與醫生配合，保持您的健康

您的指定醫生

- 您指定的醫生可以幫助：
 - 完成例行檢查
 - 診斷疾病或受傷
 - 將您轉介給專科醫生
 - 訂購處方藥
 - 轉送病歷

專科服務的轉診

- 專科醫生是在某一醫學領域接受過額外教育的醫生
- 專家和醫療服務轉診
 - 您的醫生會透過提交事先核准的申請專科醫生的轉診或醫療用品
 - 您的醫療網會處理事先核准的申請
 - 例行轉診的申請最多需要 5 個工作天來審核
 - 緊急轉診的申請可在 72 小時內完成審核
- 其他可能需要轉診的服務包括診所內進行的程序、X 光檢查、化驗、居家護理和私人護士的護理

福利和服務

CalOptima Health 承保什麼？

- 緊急情況的救護車服務
- 行為健康治療
- 耐用醫療器材
- 兒童早期/定期篩檢、診斷和治療 (Early/Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT)
- 急診室就診
- 助聽器
- 安寧療護（臨終關懷護理）
- 醫院服務
- 化驗和放射
- 長期居家醫療護理和服務

CalOptima Health 承保什麼？（續）

- 醫療器材
- 非緊急醫療交通接送 (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
- 非醫療交通接送 (Non-Medical Transportation, NMT)
- 門診心理健康服務
- 物理、語言和職業治療
- 醫生服務
- 產前、產婦和新生兒護理
- 義肢和矯形器
- 專業心理健康服務
- 跨性別服務
- 由 Vision Service Plan (VSP) 管理的視力服務

定制輪椅福利

- CalOptima Health 為定制輪椅或座椅系統提供輪椅評估
- 您的醫生提交新輪椅的轉介申請



緊急和急診護理

○ 緊急護理服務

- 提供當天無需預約的醫療服務者的看診
- 致電您的醫療網以獲取地址
- 不需要醫生轉介

○ 急診室

- 對於危及生命的嚴重疾病或傷害，請使用急診服務
- 致電 9-1-1 或前往最近的醫院
- 急診救護車接送
- 請出示您的 CalOptima Health ID 卡
- 不需要醫生轉介

交通服務

- 緊急交通接送
 - 救護車
 - 護理人員服務不在承保範圍內。這些是護理人員在現場提供的緊急醫療治療。請致電您的市政廳，以了解有關護理服務覆蓋範圍的資訊。
- 非緊急醫療交通接送 (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
 - 救護車
 - 醫療運輸車
 - 輪椅車
- 非醫療交通接送(Non-Medical Transportation, NMT)
 - 計程車
 - 公車
 - 私人司機

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

- NEMT 可用於以下情況：
 - 由於醫療或身體狀況，您無法使用公共或私人交通工具，例如汽車、巴士或計程車
- NEMT 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的預約就診的交通接送，以及領取處方和醫療用品。
- 如何獲得 NEMT 服務：
 - 請您的醫生申請 NEMT 服務
 - 您的醫生提交轉診申請和醫生的認證聲明表
 - 您的醫療網會批准轉診

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。

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

○ 如何獲得NMT服務：

- 請致電 CalOptima Health 交通接送專線：**1-833-648-7528 (TTY 711)** 週一至週日，上午 8 點至晚上 8 點
- 提供您的 CalOptima Health 身份識別 (identification, ID) 號碼
- 客服代表會確定交通接送的類型 - 計程車、巴士或私人司機
- 至少提前 2 天提出交通接送的請求
- 當天的緊急交通僅限於出院、急診室或緊急護理中心、透析、化療和緊急的週末的牙科就診的接送

視力服務

○ Vision Service Plan (VSP)

- 有關您所在地區的視力服務提供者，請致電 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)
- 每 24 個月可獲得一次眼科檢查
 - 對於被診斷為糖尿病的會員，每 12 個月可接受一次眼科檢查
- 每 24 個月可配鏡一次



其他 CalOptima Health 承保的福利和計劃

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
- 加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM)
 - 外展和參與
 - 綜合評估與護理管理
 - 加強護理協調
 - 促進健康
 - 全面的過渡護理
 - 會員及家庭支持服務
 - 協調申請社區與社會支援的轉介

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

- 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)
 - 個人護理和家政服務
 - 醫療定制飲食
 - 日間訓練
 - 戒酒解毒中心
 - 短期出院後住房
 - 環境無障礙適應 (房屋改造)
 - 暫托服務
 - 護理設施過渡/社區過渡服務
 - 氣喘治療

兒童全面保健模式 (Whole Child Model, WCM 計劃)

- WCM 計劃將為符合 Medi-Cal 資格的 CCS 兒童和青少年提供的加州兒童服務 (California Children's Services, CCS) 計劃添加到 CalOptima Health 中
- 是一項州計劃，旨在治療患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題並符合 CCS 計劃規則的 21 歲以下人士
- 如果 CalOptima Health 或您的醫生認為您或您的孩子有 CCS 的狀況，他們將被轉介至 CCS 縣計劃以評估資格
- 如果您或您的孩子被確定有資格接受 CCS，他們將透過 CalOptima Health WCM 計劃獲得 CCS 護理

健康教育計劃

- CalOptima Health 有以您的語言提供的訊息，幫助您保持健康。我們有健康教練和課程來幫助您：
 - 戒菸（戒烟）
 - 體重控制
 - 產前產後護理
 - 育兒教育
 - 兒童保健護理
 - 營養資訊
 - 管理健康狀況（膽固醇、糖尿病、氣喘、心臟健康、高血壓）

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，則您可能符合資格獲得 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

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

文化和語言服務

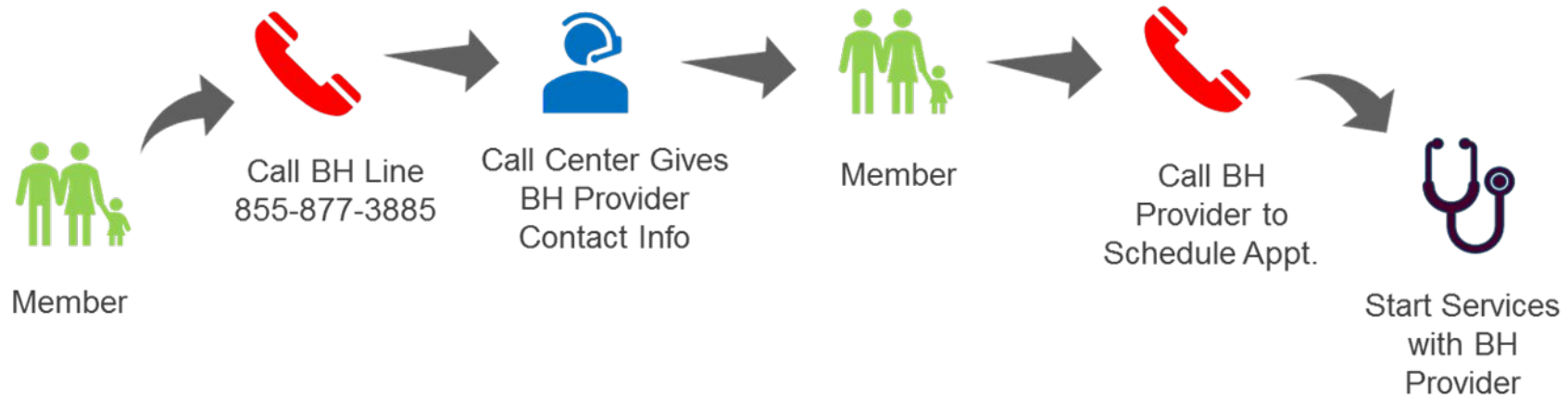
- 口譯和書面翻譯服務
- 請致電您的醫療網或 CalOptima Health 客戶服務部，以取得以下語言提供的書面資料：
 - 英語
 - 西班牙語
 - 越南語
 - 波斯語
 - 韓語
 - 阿拉伯語
 - 中文
 - 大字體、盲文、音頻 CD、數據CD
- 透過電話或面對面提供免費語言支援服務
- 如需面對面的美國手語翻譯服務，請在看診預約的前 1 週申請

行為健康 (Behavioral Health, BH)

CalOptima Health 行為健康專線:

1-855-877-3885 (TTY 711)

用於篩檢和轉介至心理健康服務
每週 7 天、每天 24 小時提供服務



其他 Medi-Cal 計劃與服務

門診處方藥

- 處方藥由 Medi-Cal Rx 承保
- 藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx 承保，這是一項 Medi-Cal 按服務收費 (fee-for-service, FFS) 計劃。醫療服務者在辦公室或診所內提供的某些藥物可能由 CalOptima Health 承保。
- 您的醫療服務者可以開處 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物
- 若要找出某種藥物是否在合約藥物清單上或取得合約藥物清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx：800-977-2273（TTY 800-977-2273，然後按 5 或 711）

專業心理健康服務

- 專業心理健康服務 (Specialty mental health services, SMHS) 是由縣心理健康計劃而非 CalOptima Health, 為符合 SMHS 標準的 Medi-Cal 會員提供。SMHS 可能包括以下門診、住院和住院服務：
 - 藥物支援服務
 - 日間治療密集服務
 - 日間復健服務
 - 危機介入服務
 - 危機穩定服務
 - 針對性的案件管理
 - 危機住宿治療服務
 - 急性精神科住院服務
 - 精神科住院醫院專業服務
 - 精神科醫療機構服務
- 要了解有關 SMHS 的更多信息, 請致電橙縣心理健康計劃(Orange County Mental Health Plan) : 1-800-723-8641 (TTY 711)

牙科服務

- Medi-Cal 牙科計劃與 FFS Medi-Cal 的牙科服務相同。在您獲得牙科服務之前，您必須向牙科服務者出示您的 BIC，並確保服務者接受 FFS 牙科服務。
- Medi-Cal 牙科計劃承保一些牙科服務，包括：
 - 診斷和預防性牙齒衛生（例如檢查、X 光檢查和牙齒清潔）
 - 疼痛控制緊急服務
 - 拔牙
 - 補牙
 - 牙冠（預製/化驗室）
 - 洗牙和根面平整
 - 全口假牙和局部假牙
 - 為符合條件的兒童進行矯正牙齒
 - 局部氟化
- 如果您有疑問或想了解更多有關牙科服務的更多信息，請致電 Medi-Cal 牙科計劃：1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）

CalOptima Health 或 Medi-Cal 不承 保的服務

不承保的服務

- CalOptima Health Medi-Cal 不承保的一些服務包括但不限於以下：
 - 體外受精 (In vitro fertilization, IVF) 包括但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的程序
 - 生育力保存
 - 實驗服務
 - 整容手術
 - 護理人員服務
 - 這是護理人員在現場提供的緊急醫療護理。請致電您的市政廳，了解有關護理服務覆蓋範圍的資訊。

財務責任

- 私人保險
 - CalOptima Health 是 Medi-Cal 承保服務的最後的付款人
- 如果您收到有關服務的帳單該怎麼辦：
 - 聯絡發送帳單的人，提醒他們您的 Medi-Cal 健康保險
 - 如果發送帳單的人無法提供協助，請聯絡您的醫療網或 CalOptima Health 客戶服務，電話：**1-888-587-8088 (TTY 711)**

上報和解決問題

如何提出投訴或上訴

- 投訴是指您對從 CalOptima Health 或醫療服務者獲得的服務有問題或不滿意
- 上訴是要求 CalOptima Health 審查並更改我們對您的服務所做的決定。您必須在您收到的我們發出的行動通知上的日期的 60 天內提出上訴。
- 提出投訴或上訴：
 - 請致電 CalOptima Health: **1-888-587-8088 (TTY 711)**
 - 寫信或親自來我們的辦公室：
CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
 - 線上: <https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx>

如何提交州聽證會

- 如果您已向 CalOptima Health 提出上訴，但仍對決定不滿意，或者 30 天後仍未收到上訴決定，您可以申請州聽證會
- 您必須在我們的上訴決議通知函上的日期的 120 天內申請州聽證會
 - 請致電 CDSS Public Response Unit
 - 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 或 711)
 - 填寫上訴決議通知中提供的表格並發送至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

您的權利和責任

您的權利和責任

- 如果您對獲得的服務不滿意該怎麼辦
 - 您有權：
 - 受到尊重和尊嚴的對待
 - 隱私和保密
 - 可及時到網路內的醫療服務者處獲得服務
 - 獲得護理協調
 - 獲得適合您的語言的免費口譯服務
 - 提出上訴
 - 提出投訴

您的權利和責任(續)

- CalOptima Health 會員有以下責任：
 - 了解、理解並遵守您的《會員手冊》
 - 立即報告任何個人資訊變更，例如新地址到以下機構：
 - 橙縣社會服務機構
 - 社會安全局
 - CalOptima Health
 - 您的醫療網
- 欺詐熱線和您的個人訊息
 - 舉報醫療服務者或會員的可疑詐欺行為
 - 請致電Department of Health Care Services Medi-Cal 詐欺熱線免費電話：1-800-822-6222 — 該熱線是匿名且保密的
 - 舉報詐欺行為不會影響您的福利或醫療保健服務！

您的權力和責任(續)

- CalOptima Health 保護您的健康信息：
 - 我們限制查看您信息的人數
 - 我們培訓員工保護您的信息
 - 如果您希望我們與親戚或朋友分享您的健康信息， CalOptima Health 需要您的簽名授權
 - 使用 CalOptima Health 授權表或其他可接受的表格
- 會員顧問委員會(Member Advisory Committee)
 - 向 CalOptima Health 董事會提供有關會員問題的意見
- 兒童全面保健模式家庭諮詢委員會 (Whole-Child Model Family Advisory Committee)
 - 向 CalOptima Health 董事會提供有關 CCS 相關會員問題的意見

會員入口網站

- 會員入口網站是一個安全的線上網站，您可以 24 小時獲取自己的健康資訊
 - 您可以在電腦、平板電腦或智慧型手機設備上登錄會員入口網站
 - 自助服務選項可讓您更輕鬆、更快速地執行以下操作：
 - 查看和更新個人信息
 - 向 CalOptima Health 客戶服務詢問問題
 - 打印 CalOptima Health ID 卡或請求郵寄給您。
 - 更改您的醫療網和醫生（僅適用於 CalOptima Health Community Network 的會員）
 - 查看事先核准（僅適用於 CalOptima Health Community Network 和 CalOptima Health Direct 的會員）

常見問題

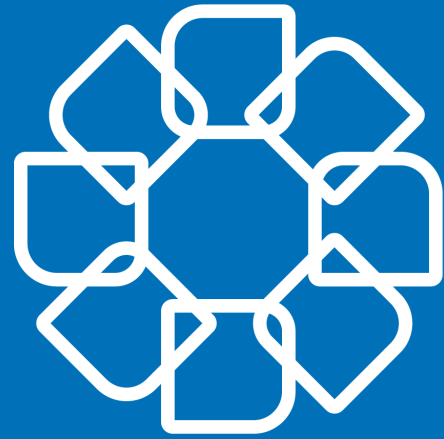
| 問題 | 聯絡 |
|-------------------------------------|-----------------------|
| 如果我需要 CalOptima ID 卡或 醫療網選擇表, 該怎麼辦? | CalOptima Health 客戶服務 |
| 如何更改我的醫療網? | CalOptima Health 客戶服務 |
| 如何找到我選擇的醫療服務者或醫療網? | CalOptima Health 客戶服務 |
| 我該如何更改我的醫療網內的醫療服務者? | 您的特定醫療網 |
| 我該如何申請專科護理、用品或藥品? | 醫生必須向您的特定醫療網提交事先核准申請 |
| 如果我的 Medi-Cal 資格被終止, 我該怎麼辦? | 橙縣社會服務機構 |
| 如何將我的 Medi-Cal 資格轉移到另一個縣或州? | 橙縣社會服務機構 |

聯絡資訊

| 聯絡 | 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 |
| Department of Health Care Services (健康保健服務部) Medi-Cal 欺詐熱線 | 1-800-822-6222 |
| VSP 視力服務 | 1-800-877-7195 (TTY 1-800-735-2922) |
| Medi-Cal 牙科 | 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711) |
| Orange County Mental Health Plan (橙縣心理健康計劃) | 1-800-723-8641 (TTY 711) |
| CalOptima Health 行為健康 | 1-855-877-3885 (TTY 711) |
| Medi-Cal RX (處方藥) | 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 然後按 5 或 711) |

問題





CalOptima Health

Stay Connected With Us
www.caloptima.org

   @CalOptima