



CalOptima Health

Bienvenido a la orientación para nuevos miembros de CalOptima Health: CalOptima Health Direct

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.

CalOptima Health

- Administra los beneficios de Medi-Cal para los residentes del condado de Orange elegibles.



Medi-Cal y Medicare

- Medicare siempre es el pagador principal.
- CalOptima Health (Medi-Cal) cubre lo que Medicare no paga.



¿Qué es Medicare?

Parte A	Parte B	Parte C	Parte D
Atención hospitalaria	Servicios de médicos	Planes de Medicare Advantage	Medicamentos recetados
Centro de enfermería	Atención ambulatoria	Parte A	
Cuidados paliativos		Parte B	
Atención domiciliaria		Parte D	

Si tiene la Parte B de Medicare

- Llame al Seguro Social para solicitar la Parte A.
- CalOptima Health también puede enviarle una solicitud.
- Obtiene beneficios completos si tiene tanto la Parte A como la Parte B de Medicare.

Si pertenece a un HMO de Medicare

- El HMO de Medicare sigue siendo el pagador principal.
- Copagos
- Medicamentos recetados
- Coordinación de beneficios

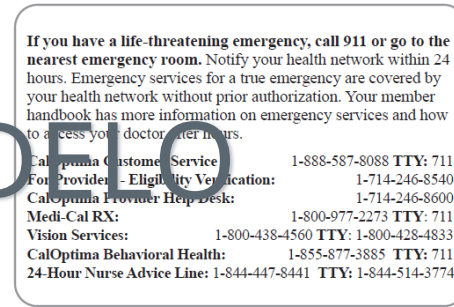
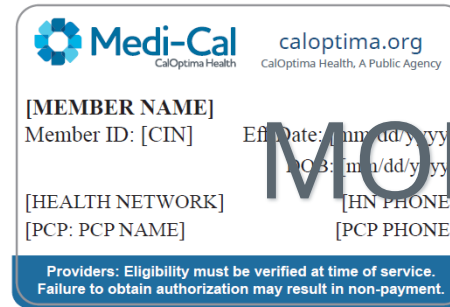


Tarjetas de identificación

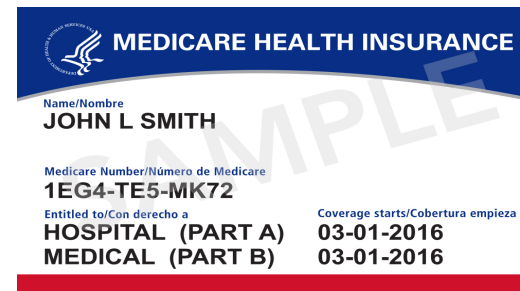
- Tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC)



- Tarjeta de identificación de CalOptima Health

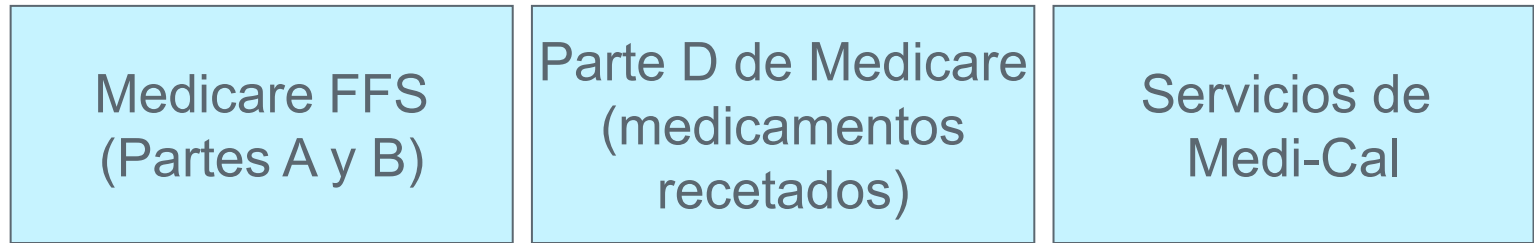


- Tarjeta de identificación de Medicare

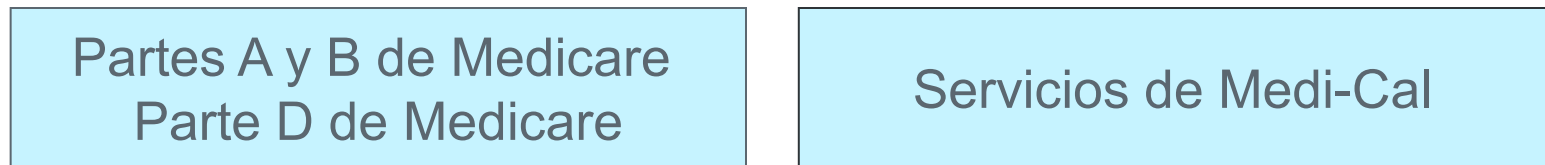


Opciones para miembros con Medi-Cal y Medicare

- Si elige Medicare de pago por servicio (Fee-For-Service, FFS):



- Si elige otro plan de Medicare Advantage:



Estructura del plan COD

CalOptima Health Direct (COD)

Los proveedores contratados de CalOptima Health pueden atender tanto a miembros de CalOptima Health Community Network (CCN) como de COD.

COD

Sin asignación de médico general

Excepción: los miembros con la Parte A de Medicare requieren asignación de médico general (obligatoria por el estado).

Referencias a especialistas y servicios médicos

- Su médico general (médico) u otros proveedores pueden referirlo a un especialista, o bien usted puede autoreferirse.
- CalOptima Health autoriza los servicios médicos y suministros.
 - Las solicitudes de referencias comunes tardan 5 días hábiles en tramitarse.
 - Las solicitudes de referencias urgentes pueden autorizarse dentro de 24 a 72 horas.

Suministros médicos desechables

- La mayoría de los suministros no están cubiertos por Medicare.
- Si necesita suministros, obtenga una receta de su médico.
- Los suministros deben ser proporcionados por una farmacia contratada con CalOptima Health.



Beneficio para obtener una silla de ruedas personalizada

- Las evaluaciones de sillas de ruedas están disponibles para los miembros que necesitan sillas de ruedas personalizadas o sistemas de asientos.
- Necesita una orden de su médico.



Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

- Los servicios de ambulancia y camioneta adaptada para sillas de ruedas están disponibles.
- Debe cumplir con ciertos requisitos, como por ejemplo, su afección médica o física no le permite viajar en transporte público o privado y no puede caminar razonablemente o no puede estar de pie o caminar sin ayuda, incluido si usa un andador o muletas.
- Se requiere autorización previa.

Servicios de emergencia

- Utilice los servicios de emergencia para enfermedades o lesiones que representan una amenaza para la vida o que causen discapacidad.
- ¡Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias MÁS CERCANA!
- Servicios de ambulancia.
- Muestre su tarjeta de identificación de CalOptima Health.



Servicios de interpretación y traducción

- Los materiales escritos están disponibles en inglés, español, vietnamita, persa, árabe, coreano, chino y otros formatos.
- La traducción oral de los materiales escritos está disponible para todos los demás idiomas.
- Servicios de asistencia lingüística disponibles SIN COSTO por teléfono o en persona.
- Se le pide llamar al menos 1 semana antes de su cita para programar los servicios de interpretación en persona o de lenguaje de señas estadounidense.
- Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Servicios de salud mental

- Medi-Cal y Medicare:
 - Disponibles a través de proveedores de salud mental de Medi-Cal y Medicare participantes.
- Medi-Cal:
 - Llame a la línea gratuita de Servicios de Salud del Comportamiento de CalOptima Health al **1-855-877-3885** (TTY **711**) para obtener más recursos sobre la salud del comportamiento.

Programa de enlace para miembros

- Ayudan a las personas mayores, miembros con discapacidades y miembros sin vivienda con acceso y coordinación a servicios de atención médica.



Portal de miembros

- El portal de miembros es un sitio web seguro que le brinda acceso las 24 horas a su información de salud.
 - Puede acceder al portal desde una computadora, tableta o teléfono inteligente.
- Las opciones de autoservicio facilitan y agilizan lo siguiente:
 - ver y actualizar la información personal
 - hacer una pregunta a Servicios para Miembros de CalOptima Health
 - imprimir tarjetas de identificación de CalOptima Health o solicitar que se envíe una por correo postal
 - cambiar su plan de salud y médico (solo aplica para los miembros de CCN)

Portal de miembros (continuación)

- consultar autorizaciones previas (solo aplica para los miembros de CCN y COD)
- completar la encuesta anual de evaluación de riesgos de salud



Programas de educación sobre la salud

- CalOptima Health puede enviarle materiales educativos por escrito sobre varios temas de salud en inglés, español, vietnamita, coreano, árabe, chino o persa sin costo alguno.
- Otros servicios sin costo incluyen:
 - asesoramiento telefónico
 - asesoramiento individual
 - referencias a clases y talleres comunitarios

Programas de educación sobre la salud (continuación)

- CalOptima Health ofrece programas para ayudarle a controlar las afecciones crónicas de forma independiente, como la diabetes en adultos y el asma infantil.
- Puede inscribirse a un programa de la siguiente manera:
 - Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health.
 - Pídale a su médico que lo refiera.
- El programa proporcionará lo siguiente:
 - materiales educativos por escrito
 - información sobre clases disponibles a las que puede asistir
 - llamadas de seguimiento si es necesario

Responsabilidad financiera

- Como miembro de COD, usted es financieramente responsable por lo siguiente:
 - medicamentos
 - servicios paramédicos
 - su costo compartido (share of cost)
 - seguro médico privado



¿Qué hacer si recibe una factura?

- Factura reciente:
 - Comuníquese con el emisor de la factura y proporcione su número de identificación de Medicare y Medi-Cal.
- Factura vieja o un aviso de cobranzas:
 - Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health.

Información de salud protegida (PHI)

- Para proteger su información de salud, nosotros:
 - limitamos el número de personas que tienen acceso a su información
 - capacitamos a nuestros empleados para proteger su información
- Si desea que compartamos su PHI con una familiar o amigo, necesitamos una autorización firmada por usted.
 - Utilice nuestro formulario de autorización o cualquier otro formulario aceptable.

Conservar su elegibilidad de Medi-Cal

- La revisión de elegibilidad de Medi-Cal se realiza cada 12 meses.
 - Comuníquese con su trabajador de elegibilidad para obtener más información sobre la revisión de elegibilidad.
- Los beneficiarios del Seguro de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) son elegibles para Medi-Cal siempre y cuando conserven su beneficio de SSI.
- Para obtener más información sobre la elegibilidad de Medi-Cal, llame o visite la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange o la Administración del Seguro Social.

Cambios en la información personal

- Notifique de inmediato a las siguientes entidades:
 - Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange
 - Administración del Seguro Social
 - CalOptima Health

¿Perdió su tarjeta de identificación?

- Para reemplazar su tarjeta BIC, llame o visite a la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange.
 - Consulte su paquete de bienvenida para obtener una lista de los números de teléfono.
- Para reemplazar su tarjeta de identificación de CalOptima Health, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, o visite el portal de miembros de CalOptima Health.
- Para reemplazar su tarjeta de identificación de Medicare, llame al Seguro Social.
 - 1-800-772-1213

Línea de ayuda contra fraudes de CalOptima Health

- Reporte cualquier sospecha de fraude por parte de proveedores o miembros:
 - Llame a la línea directa de fraude de CalOptima Health al **1-855-507-1805 (TTY 711)**.
 - Las llamadas son anónimas y confidenciales.
 - Reportar fraude no afectará sus beneficios ni atención.



CalAIM: California Advancing and Innovating Medi-Cal

- Diseñado para mejorar el acceso a la atención y los resultados en materia de salud del miembro de Medi-Cal.
- Ofrece un enfoque integral para la atención que aborda tanto las necesidades médicas como las no médicas de los miembros.

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

- Administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM)
 - coordinación de la atención médica e integración de servicios
 - referencias a servicios comunitarios
 - mejorar la salud al atender los aspectos sociales que la afectan
- Apoyos comunitarios
 - servicios de orientación para transición de vivienda
 - servicios de mantenimiento y arrendamiento de vivienda
 - depósitos para vivienda
 - atención recuperativa (relevo médico)

Cómo presentar una queja o apelación

Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health	1-714-246-8500 o gratuitamente al 1-888-587-8088 (TTY 711)
Por escrito	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
Sitio web	www.CalOptima.org
En persona	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

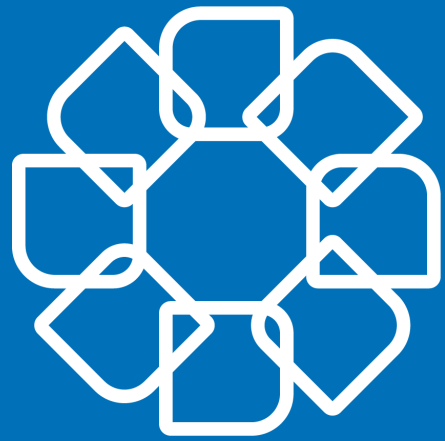
- Puede llamar al 1-800-952-5253 para presentar una Audiencia estatal.

Información de contacto

Contacto	Teléfono
Servicios para Miembros de CalOptima Health	1-714-246-8500 o gratuitamente al 1-888-587-8088 (TTY 711)
Para presentar una queja: Comuníquese con Servicios para Miembros de CalOptima Health – 0 – Presente un formulario de queja en línea	1-714-246-8500 o gratuitamente al 1-888-587-8088 (TTY 711) www.caloptima.org
Línea de ayuda contra fraudes de CalOptima Health	1-855-507-1805 (TTY 711)
Servicios para la visión del VSP	1-800-877-7195
Medi-Cal Dental	1-800-322-6384
Plan de Salud Mental del Condado de Orange	1-800-723-8641
Salud del Comportamiento de CalOptima Health	1-855-877-3885
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273

¿Tiene preguntas?





CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

www.caloptima.org

   @CalOptima