



Boletín de Avisos Anual 2022

Cómo comunicarse con CalOptima Health

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. 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 Health están disponibles en impreza grande y en otros formatos e idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health 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, avísenos. Para reportar cualquier cambio, llame:

Boletín de Avisos Anual 2022

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

Guía de CalOptima Health, directorio de proveedores y beneficios de medicamentos

La Guía para miembros, el Directorio de proveedores y la información sobre los beneficios de medicamentos de CalOptima Health más actualizados están disponibles en nuestro sitio web en www.caloptima.org y al ser solicitados. Para obtener una copia por correo, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cerca de usted llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marque 5 o 711).

Sus beneficios y cómo obtener atención médica

CalOptima Health 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 Health para solicitar que le envíen por correo una copia de la guía para miembros o un directorio de médicos participantes.

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:

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

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.

Decisiones sobre su atención médica

Si necesita servicios médicos especiales, el Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management o UM) 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 Health ni su médico son remunerados si los servicios no son aprobados. Ni el personal de CalOptima Health ni su médico reciben incentivos económicos de las decisiones que toman sobre su atención médica.

Como miembro de CalOptima Health, usted tiene derecho de solicitar información sobre el proceso y las decisiones tomadas por la UM. Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY 711) para ser conectado con un miembro del personal que pueda contestar sus preguntas sobre el proceso de la UM. 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

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas si se convierten en donantes de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser un donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Puede cambiar de opinión respecto a la decisión de ser un donante de órganos

en cualquier momento. Para obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su médico general. También puede visitar la página de Internet del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.

Información sobre el beneficio de medicamentos

Medicamentos recetados que cubre Medi-Cal Rx

Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de pago por servicio (Fee-For-Service, FFS), cubre los medicamentos recetados que surte una farmacia. Su proveedor le puede recetar medicamentos que están en la lista de medicamentos cubiertos por Medi-Cal Rx.

En algunos casos, se requiere un medicamento que no se encuentra en la lista de medicamentos cubiertos. Será necesario que estos medicamentos se aprueben antes de que puedan surtirse en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión en un plazo de 24 horas.

Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios podría darle un suministro de emergencia para 72 horas si considera que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará por el suministro del medicamento de emergencia surtido en una farmacia para pacientes ambulatorios.

Medi-Cal Rx podría rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si la rechazan, le enviarán una carta para darle el motivo. Le informarán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, consulte la sección “Quejas” en el Capítulo 6: Cómo informar y resolver problemas.

Para saber si un medicamento está en la lista de medicamentos cubiertos o para obtener una copia de la lista de medicamentos cubiertos, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marque 5 o 711) o visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si va a surtir o volver a surtir un medicamento recetado, debe obtener sus medicamentos recetados de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede buscar una farmacia cerca de usted o una farmacia que le pueda enviar su medicamento recetado por correo postal llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marque 5 o 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta médica a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue a la farmacia su receta médica junto con su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la farmacia esté informada de todos los medicamentos que toma y las alergias que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, asegúrese de consultar al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de CalOptima Health para ir a las farmacias. Para saber más acerca de los servicios de transporte, consulte “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en la Guía para miembros.

Lista de autorización previa requerida para medicamentos administrados por un médico

El personal de CalOptima Health revisa las solicitudes de autorización previa (preaprobación) para algunos medicamentos que se administran en el consultorio del médico. CalOptima Health tiene una lista de medicamentos que requieren una autorización previa. Esta lista se llama Lista de autorización previa requerida para medicamentos administrados por un médico (Physician Administered Drug Prior Authorization, PAD PA).

Esta lista se puede encontrar en la sección de Miembros en www.caloptima.org en el sitio web de Beneficios de Medi-Cal, oprimiendo en Autorización previa. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health y solicitar que le enviemos la lista por correo.

Cómo usar la Lista de autorización previa requerida para medicamentos administrados por un médico

En la sección Autorización previa, puede encontrar la Lista de PAD PA en los Códigos de procedimiento. La Lista de PAD PA se actualiza cada tres meses y se clasifica por mes y año. La Lista de PAD PA en los Códigos de procedimiento mostrará una lista de medicamentos genéricos que requieren autorización previa (preaprobación), los cuales se pueden buscar por código de procedimiento o nombre genérico. También puede usar el sitio web de CalOptima Health para ver los medicamentos que el fabricante retiró del mercado.

Actualizaciones a la Lista de autorización previa requerida para medicamentos administrados por un médico (Lista de PAD PA)

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

Autorizaciones previas para medicamentos en la Lista de PAD PA de CalOptima Health

Si su médico ordena un medicamento que está en la Lista de PAD PA, su médico primero debe solicitar la aprobación de CalOptima Health. Su médico debe enviar un Formulario de solicitud de autorización y proporcionarnos su diagnóstico y qué medicamentos ya ha usado. Su médico también debe decirnos por qué el medicamento solicitado es médicamente necesario. Para obtener más información sobre el proceso de preaprobación, consulte la Guía para miembros.

Cómo obtener más información

CalOptima Health le informa los procedimientos y actualizaciones de la farmacia por correo o en nuestro sitio web, si le informamos que está disponible en línea. Las actualizaciones en línea se realizan cada tres meses. Le enviaremos las actualizaciones por correo si no tiene fax, correo electrónico o acceso a Internet. Para recibir las actualizaciones por correo u obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. Visítenos en www.caloptima.org.

CalOptima Health 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 Health no aprueba o paga, deja de ofrecer, cambia o retrasa un servicio, y no está de acuerdo con la decisión. Puede solicitar que CalOptima Health continúe ofreciendo el servicio mientras su apelación es procesada. Para hacer esto, llame a CalOptima Health dentro de 10 días naturales 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 Health. La Guía para Miembros de CalOptima Health contiene más información sobre su derecho para presentar quejas y apelaciones.

El personal de CalOptima Health 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 Health. Para hacer esto, llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) dentro de 120 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 TTY
pueden llamar al **1-800-952-8349**.

Protegiendo a usted y al sistema de atención médica

¿Qué significa el fraude en la atención médica?

El fraude en la atención médica es cuando un proveedor o persona planea hacer algo deshonesto, sabiendo que puede resultar en un beneficio ilícito para ellos u otra persona.

Boletín de Avisos Anual 2022

Estos son ejemplos de posibles acciones fraudulentas en la atención médica:

- Usar la tarjeta de identificación de CalOptima Health de otra persona.
- Recibir una factura por servicios o medicamentos cubiertos por CalOptima Health.
- Recibir servicios innecesarios de un proveedor.
- Recibir una factura por servicios que no obtuvo.
- Recibir una factura por suministros (como una silla de ruedas) que no fueron ordenados por su proveedor o que no le entregaron.
- Recibir medicamentos de un proveedor que no necesita.
- Vender medicamentos a otra persona que le recetaron a usted.

El fraude perjudica a todos. Si sospecha de fraude, repórtelo llamando a la línea directa de cumplimiento normativo y ética de CalOptima Health al **1-855-507-1805 (TTY 711)**. **No es necesario dar su nombre para reportar la sospecha de fraude.**

¿Qué significa HIPAA?

HIPAA son las siglas en inglés para la 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. HIPAA le ayuda al personal garantizar que todos los registros médicos, facturas y las cuentas de los pacientes cumplan con estándares estrictos. CalOptima Health no mantiene los registros médicos de sus proveedores. Si le gustaría obtener copias de sus registros médicos, comuníquese con su proveedor o al consultorio de su médico general.

¿Cómo mantiene segura CalOptima Health su información de salud protegida?

Es muy importante para CalOptima Health mantener segura su información de salud protegida. El personal de CalOptima Health está capacitado para manejar su información de salud protegida de manera segura y privada. Nuestro personal se ha comprometido por escrito a mantener su información privada. Se les permite únicamente a aquellos que necesitan acceder a su información de salud protegida para coordinar o pagar los servicios médicos cubiertos usar su información de salud protegida.

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

Los sistemas de computación de CalOptima Health cuentan con seguridad integrada para garantizar que nadie pueda ver su información de salud protegida. Si su información de salud protegida es enviada por correo electrónico o a través de un dispositivo electrónico, CalOptima Health usa un sistema para codificar la información de salud protegida para que únicamente las personas autorizadas puedan descodificar y leerla. Para obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad, consulte nuestra página de Internet www.caloptima.org o llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health.

¿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
- preparar un plan de atención médica
- trabajar con sus médicos para controlar su atención y tratamiento médico
- 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 Health.

¿Sabía que... ?

Si la sala de emergencia de un hospital le da un suministro para 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte del tratamiento, el medicamento recetado será cubierto como parte de los servicios de emergencia. Si el proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da una receta médica que tiene que llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para surtirla, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de la receta médica.

Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro de emergencia lo cubrirá Medi-Cal Rx y no CalOptima Health. Pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 si necesita ayuda para obtener su suministro de emergencia del medicamento.

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**
- Presentar una queja en persona en nuestra oficina en 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
- Llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** (TTY 711);
- Llenar el formulario de quejas impreso o escribir una carta a CalOptima Health y enviarla por correo a 505 City Parkway West, Orange, CA 92868

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de CalOptima Health. Los miembros pueden presentar sus quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marcar 5 o 711) o visitando: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Estándares de acceso a la atención de CalOptima Health: 2022

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

Acceso a atención médica de emergencia/urgente y por teléfono:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Servicios de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Servicios en un centro de cuidado urgente	Dentro de 24 horas de ser solicitado
Asesoramiento telefónico	Disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. El asesoramiento telefónico o el tiempo de espera para ser evaluado no excederá los 30 minutos.

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	Dentro de 30 días naturales de ser solicitado
Evaluación de salud inicial o Evaluación individual de salud del comportamiento	Dentro de 120 días naturales de ser inscrito en Medi-Cal

Acceso a atención médica especializada y auxiliar:

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Citas urgentes que NO REQUIEREN una autorización previa	Dentro de 48 horas de ser solicitada
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
Servicios auxiliares que no son urgentes	Dentro de 15 días laborales de ser solicitado

Acceso a atención médica conductual

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Atención de rutina con un proveedor no médico de la salud del comportamiento	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada

Boletín de Avisos Anual 2022

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Atención de seguimiento de rutina con un proveedor no médico de la salud del comportamiento, por ejemplo, psicólogos, trabajadores sociales clínicos autorizados (LCSW), terapeutas matrimoniales y familiares (MFT)	En un plazo de 10 días hábiles (consultar con Relaciones con los Proveedores) a partir de la consulta inicial para una afección específica
Atención de seguimiento de rutina con un proveedor médico de la salud del comportamiento	Dentro de 30 días naturales de la consulta inicial

Para ver nuestros Estándares de acceso de atención médica, visite www.caloptima.org y seleccione Miembros, Medi-Cal y vaya a la página web “Documentos para miembros”, luego elija el enlace “Otros documentos importantes”.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de CalOptima Health:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios que cubre, los profesionales, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita para el miembro totalmente traducida en su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de CalOptima Health.
- Poder elegir un médico general dentro de la red de CalOptima Health.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores en relación con su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Expresar quejas, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de CalOptima Health para negar, retrasar, cancelar o modificar una solicitud de atención médica.
- Recibir coordinación de la atención.
- Solicitar una apelación sobre las decisiones en las que se rechazan, difieren o limitan los servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación sin costo para su idioma.

Boletín de Avisos Anual 2022

- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.
- Solicitar una Audiencia estatal si se le niega un servicio o beneficio y ya presentó una apelación ante CalOptima Health y aún no le satisface la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Acceder a servicios con consentimiento de menores.
- Recibir información escrita para el miembro en otros formatos sin costo (como braille, impresión en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si lo solicita, y de manera oportuna y adecuada para el formato solicitado y de acuerdo con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Asistencia Pública e Instituciones.
- Mantenerse libre de toda restricción o reclusión que pudiera usarse como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Hablar con honestidad sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera adecuada a su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura.
- Tener acceso y obtener una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales, secciones 164.524 y 164.526.
- La libertad de ejercer estos derechos sin que afecte negativamente el trato que recibe de CalOptima Health, los proveedores o el estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, a centros de parto independientes, a centros de salud certificados a nivel federal, a clínicas de Servicios de Salud para Indígenas, a servicios de parteras, a centros rurales de salud, a servicios para las infecciones de transmisión sexual y a servicios de emergencia fuera de la red de CalOptima Health de conformidad con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de CalOptima Health tienen las siguientes responsabilidades:

- Conocer, entender y seguir su Guía para miembros.
- Entender sus necesidades médicas y colaborar con sus proveedores de atención médica para crear su plan de tratamiento.
- Seguir el plan de tratamiento que acordó con sus proveedores de atención médica.
- Informar a CalOptima Health y a sus proveedores de atención médica lo que necesitamos saber sobre su afección médica para que podamos brindarle atención.
- Programar y asistir a sus citas médicas y avisarle al consultorio cuando tenga que cancelar una cita.
- Aprender sobre su afección médica y qué lo mantiene sano.
- Participar activamente en los programas de atención médica que lo mantienen sano.
- Colaborar y ser amable con las personas que participan en su atención médica.

¡Tome una parte activa en su salud!

CalOptima Health cuenta con una evaluación de salud en línea para ayudarlo a saber cómo mejorar su salud y calidad de vida. Después de hacer la encuesta digital y enviar sus respuestas, recibirá una calificación de salud que puede ser baja, moderada o alta. También recibirá detalles sobre las cosas que debe mejorar, así como recursos que lo orientarán para tomar decisiones más sanas. Esta encuesta es para los miembros de CalOptima Health mayores de 18 años.

Visite el portal para miembros de CalOptima Health en **member.caloptima.org** para completar la evaluación de salud en línea. Para más herramientas interactivas de autocontrol, oprima en “Consejos de salud” en nuestra página principal o visite la sección de Salud y bienestar.

Estamos aquí para ayudarlo. Llámenos al **1-714-246-8895 (TTY 711)** si tiene preguntas, y con gusto le ayudaremos con lo siguiente:

- Enviarle por correo una versión impresa de la evaluación de salud.
- Ayudarlo a completar la evaluación por teléfono.
- Hablar con usted de los resultados.

CalOptima Health comprende la importancia de brindar servicios que sean fáciles 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 Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. Visítenos en **www.caloptima.org**.

¡Regístrese hoy mismo a nuestro portal para miembros!

Su conexión en línea a CalOptima Health.

CalOptima Health lanzó recientemente un nuevo portal para miembros. El portal para miembros es un sitio web seguro donde tiene acceso de 24 horas a su información de atención médica en línea.

Puede obtener acceso al nuevo portal para miembros de CalOptima Health a través de su computadora, tableta o dispositivo portátil inteligente.

Tome un papel activo en su atención médica. ¡Regístrese en **https://member.caloptima.org** hoy mismo!

Visite el portal para miembros en **www.caloptima.org** para hacer cambios en línea.

Las nuevas opciones de autoservicio hacen que sea más fácil y rápido para usted:

- actualizar su información personal
- solicitar una tarjeta de identificación de miembro nueva

Boletín de Avisos Anual 2022

- imprimir una copia de su tarjeta de identificación de miembro
- comunicarse con Servicios para Miembros de CalOptima Health para hacer preguntas
- cambiar su plan de salud o médico general
- completar su evaluación de salud anual

Llame a la línea de asesoría de enfermería para obtener recomendaciones de salud

Si necesita asistencia médica, llame primero a su médico o plan de salud. Queremos que pueda obtener respuestas a sus preguntas de salud cuando usted o sus seres queridos están enfermos, no se sienten bien o se han lesionado. Si no puede comunicarse con su médico, puede hablar con un especialista de enfermería por teléfono.

Llame a la línea de asesoría de enfermería de CalOptima Health gratuitamente al **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) para recibir ayuda. La línea de asesoría de enfermería está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana sin costo alguno para los miembros de CalOptima Health. Tenemos personal que habla su idioma.

Si piensa que tiene una emergencia médica o psiquiátrica, llame al **9-1-1** o acuda al hospital más cercano.

La línea de asesoría de enfermería solamente es para recibir recomendaciones de salud. No tienen acceso a sus registros médicos, referencias o autorizaciones previas. Debe llamar a su médico o plan de salud para obtener esa información.

El especialista de enfermería puede ayudarle a obtener la información que necesita para decidir los pasos que debe seguir, como:

- Averiguar sus síntomas y recomendarle qué hacer
- Referirlo para que acuda a un centro de cuidado urgente autorizado o al hospital
- Darle información sobre la atención que no es urgente y la que es urgente
- Explicarle su problema o diagnóstico
- Darle recomendaciones para el autocuidado en casa
- Darle información sobre sus medicamentos
- Brindarle servicios de intérprete por teléfono

Aviso de prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y los procedimientos de CalOptima Health para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos está disponible y se le proporcionará si la solicita. Los miembros que pueden dar su consentimiento para recibir servicios delicados no están obligados a obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios delicados o para presentar un reclamo por servicios delicados. CalOptima Health dirigirá las comunicaciones relacionadas con los servicios delicados a la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número telefónico alternativos designados por el miembro o, en ausencia de información designada, a nombre del miembro a la dirección o número telefónico registrados en los archivos. CalOptima Health no divulgará información médica relacionada

Boletín de Avisos Anual 2022

con servicios delicados a ningún otro miembro sin la autorización por escrito del miembro que recibe la atención. CalOptima Health atenderá las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si se pueden producir fácilmente en la forma y el formato solicitados, o en ubicaciones alternativas. La solicitud del miembro de realizar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios delicados será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o presente una nueva solicitud para realizar comunicaciones confidenciales.

CalOptima Health le ofrece acceso a la atención médica por medio del programa Medicare o Medi-Cal. De acuerdo con las leyes estatales y federales, debemos proteger su información de salud. Una vez que usted es elegible y se inscribe en nuestro plan de salud, Medicare 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.

Este aviso describe cómo se debe usar y compartir su información médica y cómo puede tener acceso a esta información. **Léalo con atención.**

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 reclamos	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos, además de otra información de salud 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 envío por correo de los registros. Debe presentar un documento de identificación válido 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 reclamos en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.▪ Por razones permitidas por la ley, es posible que no tenga acceso a ciertas partes de sus registros.▪ CalOptima Health no tiene copias completas de sus expedientes médicos. Si desea ver, obtener una copia o modificar sus expedientes médicos, comuníquese con su médico o clínica.
--	---

Boletín de Avisos Anual 2022

<p>Pedir que corriamos sus registros de salud y de reclamos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para pedir que se modifique la información en sus registros que sea incorrecta o que esté incompleta. Deberá hacer su solicitud por escrito. ▪ Es posible que rechazemos su solicitud si CalOptima Health no generó o no conserva dicha 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 realizamos las modificaciones que solicita, puede pedir que revisemos nuestra decisión. También puede enviar una declaración que indique el motivo por el que no está de acuerdo con nuestros registros y esa declaración se guardará con su expediente.
<p>Solicitar comunicaciones confidenciales</p>	<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 diferentes direcciones. ▪ Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables. Debemos responder con un “sí” si nos indica que podría estar en riesgo si no lo hacemos.
<p>Pedir que limitemos la información que usamos o compartimos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede pedirnos que no usemos ni compartamos cierta información de salud para fines de tratamiento, de pago o para nuestras operaciones. ▪ No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos decir “no” si eso pudiera afectar su atención.
<p>Obtener una lista de aquellos con los que hemos compartido su información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede pedir una lista de las veces en las que hemos compartido su información de salud en los 6 años anteriores a la fecha de su solicitud. ▪ Tiene derecho a solicitar una lista del tipo de información que se ha compartido, con quién, cuándo y por qué. ▪ Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, los pagos y las operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como las que usted nos haya solicitado).
<p>Obtener una copia de este aviso de privacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibir el aviso de forma electrónica. Le proporcionaremos una copia impresa oportunamente. ▪ También puede encontrar este aviso en nuestro sitio web en www.caloptima.org.
<p>Elegir a alguien para que tome decisiones por usted</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le otorgó a alguien una carta poder médica o si tiene un tutor legal, esa persona puede hacer uso de sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud. ▪ Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y que pueda decidir por usted antes de que tomemos cualquier medida.

Boletín de Avisos Anual 2022

Presentar una queja si cree que no se cumplieron sus derechos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si cree que no cumplimos sus derechos, puede comunicarse con nosotros para presentar su queja utilizando la información descrita en este aviso. ▪ No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.
Usar una restricción 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 un reclamo a CalOptima Health, no tenemos que aceptar restricciones. Si una ley exige la divulgación, CalOptima Health no tiene que aceptar su restricción.

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

Si tiene alguna preferencia sobre cómo compartimos su información en las situaciones que se indican a continuación, comuníquese con nosotros. En la mayoría de los casos, si usamos o compartimos su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) para fines no relacionados con el tratamiento, los pagos o las operaciones, primero debemos obtener su autorización por escrito. Si recibimos su autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento. No podemos revertir el hecho de haber usado o compartido su PHI 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 solicitarnos que:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en la prestación de su atención; ▪ compartamos información en una situación de auxilio ante catástrofes.
En estos casos, <i>nunca</i> compartimos su información a menos que usted nos dé autorización por escrito:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Notas de psicoterapia</u>: Debemos obtener su autorización para llevar a cabo cualquier uso o divulgación de notas de psicoterapia, excepto para realizar algún tratamiento, pago u operación de atención médica. ▪ Fines comerciales. ▪ Venta de su información.

Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima Health puede usar o compartir su información solo para fines relacionadas con el programa Medicare y/o Medi-Cal. La información que usamos y compartimos incluye, entre otros:

- su nombre
- dirección
- antecedentes médicos y el tratamiento que se le ha dado
- costo o pago de la atención

Boletín de Avisos Anual 2022

Algunos ejemplos del modo en que compartimos su información con quienes participan en su atención son los siguientes:

<p>Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo. 	<p><i>Por ejemplo:</i> Un médico nos envía información sobre su plan de diagnóstico y tratamiento para que coordinemos servicios adicionales. Compartiremos la información con médicos, hospitales y otras entidades para que reciba la atención que necesita.</p>
<p>Gestionar nuestra organización (operaciones de atención médica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y compartir su información para gestionar nuestra organización y comunicarnos con usted en el momento en que sea necesario. ▪ No tenemos permitido usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura y el precio de la cobertura. 	<p><i>Por ejemplo:</i> Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted, lo que puede incluir la revisión de la calidad de la atención y los servicios que recibe. También podemos usar esta información en auditorias e investigaciones de fraude.</p>
<p>Pagar sus servicios de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y compartir su información de salud en la medida que paguemos sus servicios de salud. 	<p><i>Por ejemplo:</i> Compartimos información con médicos, clínicas y otras entidades que nos facturan por su atención. También podemos reenviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para su pago.</p>
<p>Administrar su plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos compartir su información de salud con el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) para administrar su plan. 	<p><i>Por ejemplo:</i> 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?

Se nos permite o se nos exige que compartamos su información de otras formas; en general, de manera que contribuya al bienestar público, como la salud pública y a la investigación. Debemos reunir varios requisitos previstos por la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

Boletín de Avisos Anual 2022

<p>Ayudar en cuestiones de salud y seguridad públicas</p>	<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
<p>Cumplir la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales así lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si este desea comprobar que estamos cumpliendo la ley federal de privacidad.
<p>Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajar 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 médico forense, un examinador médico o director funerario cuando una persona fallece.
<p>Atender solicitudes de compensación por accidentes de trabajo, solicitudes para la aplicación de la ley y otras solicitudes gubernamentales.</p>	<p>Podemos usar o compartir su información de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ para atender reclamos de compensación por accidentes de trabajo; ▪ para fines de aplicación de la ley o relacionados con un oficial del orden público; ▪ 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 legales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos compartir su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una orden de comparecencia.
<p>Cumplir leyes especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay leyes especiales que protegen ciertos tipos de información de salud, como los servicios de salud mental, el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH y SIDA. Cumpliremos estas leyes siempre y cuando sean más estrictas que este aviso. ▪ También hay leyes que limitan nuestro uso y divulgación por razones directamente relacionadas con la administración de los programas de CalOptima Health.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su PHI.
- Le haremos saber de manera oportuna si surge algún incumplimiento que pueda 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.

Boletín de Avisos Anual 2022

- No usaremos ni compartiremos su información de manera distinta a la que se describe aquí, a menos que usted nos lo autorice por escrito. Si nos lo autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si cambia de opinión.

Cambios a los términos en este aviso

CalOptima Health se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestro sitio web.

Cómo comunicarse con nosotros para hacer uso de sus derechos

Si desea hacer uso de alguno de los derechos de privacidad descritos en este aviso, escribanos a:

Privacy Officer
CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

O bien, llame al Departamento
de Servicios para Miembros de
CalOptima Health al: **1-714-246-8500**
Línea gratuita: **1-888-587-8088 (TTY 711)**

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir o llamar a CalOptima Health a la dirección y número telefónico antes mencionados. También puede comunicarse con las siguientes agencias:

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

U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights
Regional Manager
90 Seventh St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov
Teléfono: 1-800-368-1019
Fax: 1-415-437-8329
TTY: 1-800-537-7697

Haga uso de sus derechos sin temor

CalOptima Health 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 Health.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contra la ley. CalOptima Health cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. CalOptima Health no discrimina, excluye ilegalmente a las personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Boletín de Avisos Anual 2022

CalOptima Health brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, como los siguientes:
 - ✓ intérpretes de lenguaje de señas capacitados
 - ✓ información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - ✓ intérpretes capacitados
 - ✓ información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con CalOptima Health 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. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**. Podemos proporcionar este documento en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico al ser solicitado. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-714-246-8500 (TTY 711)

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si considera que CalOptima Health no le proporcionó estos servicios o lo discriminó ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante CalOptima Health. Puede presentar su queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** comuníquese con CalOptima Health 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. O, si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
CalOptima Health Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima Health y diga que quiere presentar una queja.
- **Electrónicamente:** visite la página web de CalOptima Health en **www.caloptima.org**.

Boletín de Avisos Anual 2022

OFICINA DE DERECHOS CIVILES- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** llame al 1-916-440-7370. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al 711 (**Servicio de retransmisión de telecomunicaciones**).
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Puede localizar los formularios de quejas en
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Electrónicamente:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante 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 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 los formularios de quejas en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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

TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1-888-587-8088** (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088** (TTY 711). These services are free of charge.

Boletín de Avisos Anual 2022

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្បាសម្ចាស់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如文盲和需要较大字体阅读,也是方便取用的。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइनी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Boletín de Avisos Anual 2022

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕੀ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088** (телетайп **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088** (TTY **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088** (TTY **711**). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



CalOptima Health, A Public Agency

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

Boletín de Avisos Anual 2022

Programas para el control de la salud

CalOptima Health ofrece servicios para el control de la salud SIN COSTO para nuestros miembros. Los miembros elegibles son agregados a los programas utilizando sus registros de salud u obteniendo una referencia médica. Los miembros elegibles también pueden decidir registrarse. Al formar parte del programa, los miembros pueden recibir información por correo de CalOptima Health o recibir una llamada de nuestro personal. Estamos aquí para ayudar a mejorar su salud.

Si ya no quiere seguir formando parte de un programa para el control de la salud y desea dejar* de recibir correspondencia o llamadas sobre su afección, llámenos al **1-714-246-8895 (TTY 711)**. Estamos aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. ¡Esperamos ayudarle a mejorar su salud!

Nombre del programa	
Programa de salud para niños con asma	Programa Bright Steps para una maternidad saludable
Programa de salud para adultos con asma	Programa Shape Your Life para el control del sobrepeso infantil
Programa de salud para el control de la diabetes	

** La solicitud para dejar de recibir información solo aplica a la correspondencia del Departamento de Control de la Salud. Continuará recibiendo materiales que CalOptima Health debe enviar.*