



Una fuente de información
 para los miembros de Medi-Cal

VERANO 2011

Para Su Salud

¿ESTÁ POR PERDER SU NIÑO SU COBERTURA DE MEDI-CAL?

Si su niño está por perder su cobertura de Medi-Cal debido a un aumento en sus ingresos, es posible que pueda calificar para el Programa de Healthy Families (HFP, por sus siglas en inglés). El Programa de Healthy Families brinda cobertura de seguro médico, dental y de la visión a bajo costo para los niños.

Para calificar para el Programa de Healthy Families, su niño debe:

- Ser menor de 19 años de edad
- No calificar para el programa de Medi-Cal sin costo
- No haber tenido seguro médico por medio del trabajo en los últimos 3 meses
- Ser ciudadano de los EE.UU. o cumplir con las reglas inmigratorias
- Cumplir con los requisitos de ingresos del Programa de Healthy Families

CalOptima cuenta con personal que puede contestar sus preguntas sobre el Programa de Healthy Families y ayudarle a llenar la solicitud. Llame al **1-714-246-8607**, de lunes a viernes, de las 8 a.m. a las 5:30 p.m. Tenemos personal que habla su idioma.

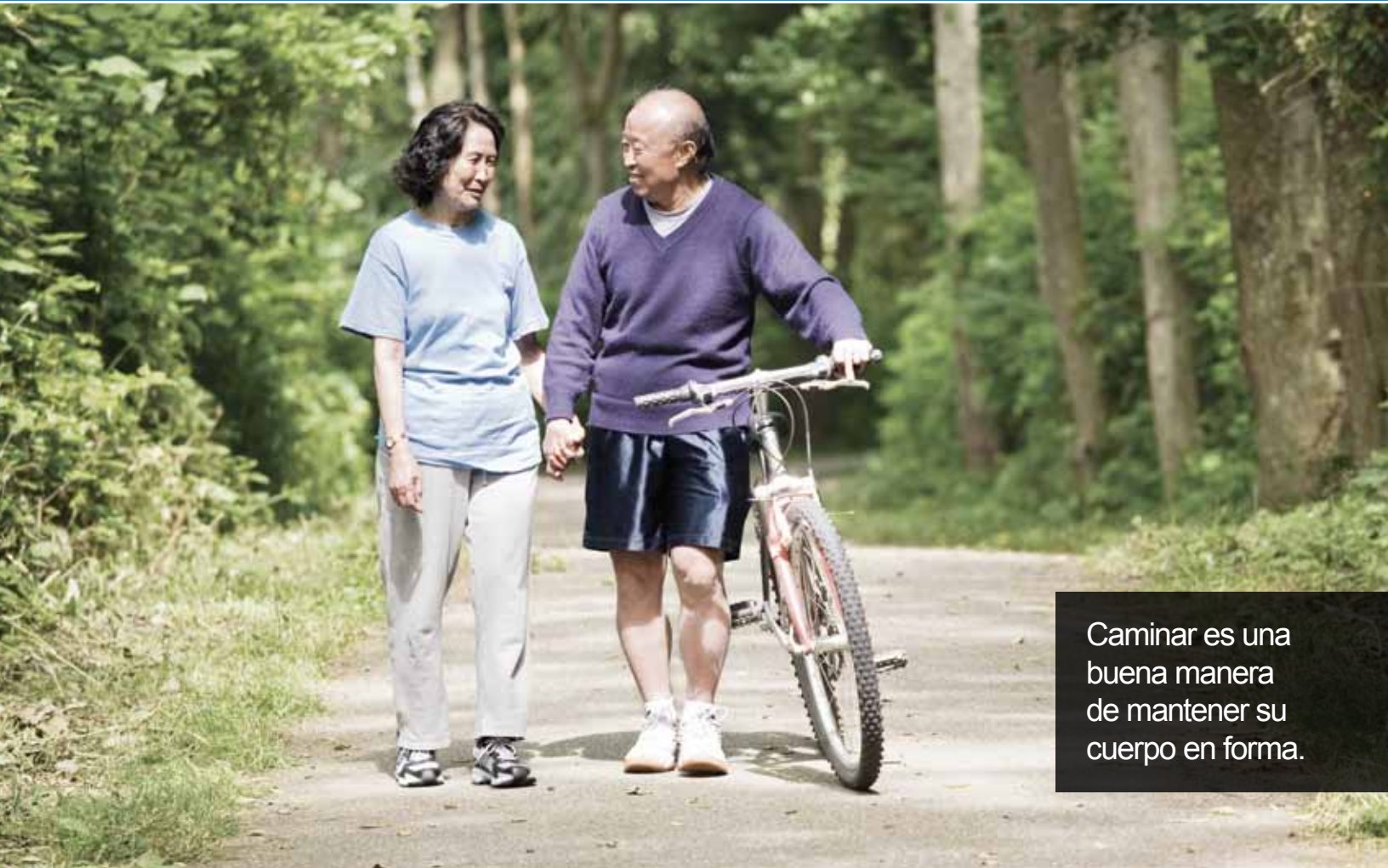
En este número:

P2 Aumente sus pasos

P3 Derechos y responsabilidades del miembro

P4 Cómo CalOptima protege su información de salud protegida

Para Su Salud



AUMENTE SUS PASOS

¡Cada paso cuenta! Caminar es una buena manera de mantener su cuerpo en forma. Puede ser una manera divertida para que usted y su familia mejoren o mantengan un peso saludable. ¿Cuántos pasos toma cada día? Trate de caminar 10,000 pasos al día. Comience despacio. Aumente entre 200 a 300 pasos cada día hasta lograr su meta. Trate las siguientes recomendaciones para aumentar sus pasos:

En la casa:

- Camine antes de recoger el correo.
- Salga a caminar alrededor de la cuadra antes o después de almorzar.

En la ciudad:

- Estacionese lo más lejos posible cuando vaya a la tienda o cuando haga mandados.
- Regrese el carrito de compras a la tienda cuando termine de poner las bolsas de compras en su carro.

En el trabajo:

- Tome el camino largo para entrar al edificio.
- Use la máquina copiadora o el baño más lejano o que esté en otro piso.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

COMO MIEMBRO DE CALOPTIMA, USTED TIENE EL DERECHO A:

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

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

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

CÓMO CALOPTIMA PROTEGE SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA

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

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

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



¿TIENE UNA DIRECCIÓN O NÚMERO DE TELÉFONO NUEVO?

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

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

DECISIONES SOBRE SU CUIDADO MÉDICO

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

Como miembro de CalOptima, usted tiene derecho de solicitar información sobre el proceso y las decisiones tomadas por la UM. Si tiene preguntas, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088** para ser conectado con un miembro del personal que pueda contestar sus preguntas sobre el proceso de la UM. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-714-246-8523**. Contamos con servicios de idioma para ayudarle a hablar con el personal del Departamento de UM en su idioma preferido.

¿NECESITA LA AYUDA DE UN ADMINISTRADOR DE CASOS?

Es posible que necesite la ayuda de un administrador de casos si tiene problemas médicos difíciles. Los administradores de casos son enfermeras que le pueden ayudar con lo siguiente:

- Arreglar problemas con medicamentos.
- Administrar los tratamientos para las enfermedades de cáncer, inmunológicas, de diálisis o trasplantes
- Obtener ayuda en el hogar después de estar enfermo, lesionado o tener una cirugía mayor.

Su médico le puede ayudar a obtener los servicios de un administrador de casos, o puede llamar a su plan de salud o al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima para solicitar ayuda.

LAS METAS Y EL PROGRESO DE LOS LOGROS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE CALOPTIMA

Cada año, tenemos la oportunidad de informarles a nuestros miembros, proveedores y socios comunitarios sobre las metas de nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Program o QI, por su título y siglas en inglés) y los logros que hemos cumplido en el pasado año. Es una oportunidad de compartir algunas de las actividades, proyectos y logros de este programa. Puede localizar una copia del documento titulado 2010-11 QI Program and Progress in Meeting Goals en la página de Internet de CalOptima www.caloptima.org.

Si le gustaría obtener una copia impresa de este documento, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-714-246-8523**.

¿NECESITA CAMBIAR DE PLAN DE SALUD O MÉDICO GENERAL?

A partir del 1 de diciembre del 2011, usted y los miembros de su familia elegibles pueden solicitar cambiar de plan de salud cada 30 días. Necesitará llenar un Formulario de Selección de Planes de Salud. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima para solicitar el formulario. CalOptima debe recibir el formulario antes del décimo día del mes para que el cambio de plan de salud sea vigente a partir del primer día del mes siguiente.

Si quiere cambiar su plan de salud antes del 1 de diciembre del 2011, por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima para averiguar si califica para el cambio.

Si quiere cambiar de médico general, llame a su plan de salud para solicitar ayuda. Puede cambiar de médico general dentro de su plan de salud cada 30 días.

OBTENGA INFORMACIÓN EN OTROS IDIOMAS O FORMATOS

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

CÓMO COMUNICARSE CON CALOPTIMA

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios médicos, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de las 8 a.m. a las 5:30 p.m. Tenemos personal que habla su idioma. Usuarios de la línea TDD/TTY pueden llamar al **1-714-246-8523**. También puede visitar nuestra página de Internet **www.caloptima.org**.

INFORMACIÓN SOBRE SUS BENEFICIOS Y CÓMO OBTENER CUIDADO MÉDICO

CalOptima tiene información para ayudarle a entender sus beneficios y cómo obtener los servicios médicos que necesita. Para obtener información sobre los beneficios y los servicios que se muestran a continuación, por favor consulte la guía para miembros. Para ver la guía para miembros más actualizada, visite la página de Internet **www.caloptima.org**.

- 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
- Cuidado especializado y servicios hospitalarios
- Cuidado después del horario laboral
- Servicios médicos de emergencia
- Cómo presentar una queja o apelación
- Nueva tecnología médica

Puede localizar información sobre los médicos participantes en el directorio electrónico que se encuentra en la página de Internet de CalOptima **www.caloptima.org**. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima para solicitar que le envíen por correo una copia de la guía para miembros o un directorio de médicos participantes.

ESTÁNDARES DEL CUIDADO MÉDICO DE CALOPTIMA

Como miembro de CalOptima, usted tiene el derecho de recibir servicios médicos cubiertos de manera oportuna y de la manera que cumplan con sus necesidades. A continuación encontrará una lista de los servicios cubiertos y los estándares para obtener cuidado médico.

Servicios cubiertos	Estándares de cuidado médico de CalOptima
Servicios de emergencia	Inmediatamente, las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Servicios de cuidado urgente	
Servicios de cuidado urgente que no requieren una autorización previa	Dentro de 24 horas
Servicios de cuidado urgente que requieren una autorización previa	Dentro de 96 horas
Servicios no urgentes	
Cuidado agudo	Dentro de 3 días laborales
Cuidado general	Dentro de 10 días laborales
Exámenes físicos de rutina y asesoramientos de la salud	Dentro de 30 días
Cuidado especializado	Dentro de 15 días laborales
Servicios auxiliares	Dentro de 15 días laborales
Excepciones al período de tiempo para programar citas	El tiempo puede ser más largo si su médico piensa que la demora no pondría en riesgo su salud.
Asesoramiento de salud inicial o asesoramiento individual de comportamiento	Dentro de 120 días de ser miembro de CalOptima
Embarazo de alto riesgo	Dentro de 3 días
Servicios por medio de enfermeras practicantes licenciadas y enfermeras parteras licenciadas	Si los servicios de una partera certificada o enfermera practicante no están disponibles, puede obtener servicios de un proveedor no participante.
Servicios delicados	Si los servicios para situaciones delicadas no están disponibles, puede obtener servicios de un proveedor no participante.
Servicios para menores que no requieren el consentimiento de los padres	Disponible para los miembros de CalOptima menores de 18 años de edad sin el consentimiento de los padres.
Servicios de planificación familiar	Si los servicios de planificación familiar no están disponibles, puede obtener servicios de un proveedor no participante.

Servicios cubiertos	Estándares de cuidado médico de CalOptima
Cuidado de salud mental	
Servicios de emergencia para una condición que es de vida o muerte	Inmediatamente, las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Servicios de emergencia para una condición que no es de vida o muerte	Dentro de 6 horas
Atención urgente	Dentro de 2 días
Atención de rutina	Dentro de 10 días laborales
Disponibilidad de médicos	
Acceso después del horario laboral	Las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Acceso a médicos generales	Dentro de 10 millas o 30 minutos de su hogar
Acceso a organizaciones que ofrecen atención médica	Dentro de 15 millas o 30 minutos de su hogar
Disponibilidad de médicos generales	La relación entre médicos generales y miembros es de 1:2,000 o menos
Disponibilidad total de médicos	La relación entre el total de médicos y miembros es de 1:1,200 o menos
Disponibilidad de profesionales del sector médico	La relación entre los profesionales del sector médico y miembros es de 1:1,000 o menos
Acceso telefónico	
Servicios de asesoramiento y evaluaciones por teléfono	Las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Tiempo de espera durante el horario laboral	Menos de 10 minutos
Mensajes no urgente o que no son de emergencia recibidos durante el horario laboral	Regreso de llamada dentro de 24 horas
Mensajes urgentes recibidos durante el horario laboral	Regreso de llamada dentro de 30 minutos
Mensajes de emergencia recibidos durante el horario laboral	Regreso de llamada dentro de 5 minutos
Acceso telefónico después del horario laboral	Regreso de llamada dentro de 5 minutos
Servicios de intérprete	Las 24 horas al día, los 7 días de la semana
Materiales escritos	Disponibles en inglés, español, vietnamita y persa
Reprogramar citas nuevamente	Las citas serán programadas de nuevo a un horario que cumpla con sus necesidades médicas